

質疑応答書

件名 作業管理システム構築・運用保守業務委託

1	システム構築業務仕様書「1-20 保証」及び運用保守業務仕様書「5(3)障害対応」に関し、本見積は以下を前提として算定しております。 ①R9/7/1からの運用開始～システム構築完了（R9/9/30）までの期間における障害対応は、平日8:30～17:15の対応とする。 ②運用保守期間（R9/10/1～R14/3/31）における障害対応SLAは、運用保守業務仕様書「5(3)②」記載の24時間365日電話受付・一次対応とする。 本前提と異なる対応が必要となる場合は、別途協議の対象とさせていただきます。	①障害対応については、7/1から本運用と同様としますが、保守体制が整わない場合はベストエフォート対応としてください。なお、システム構築業務委託特記仕様書P12 7-4(5)⑤のとおり、全作業の一覧を定時に指令所で受領する機能及び手動で当該一覧を取得する機能により作業管理を継続できるようにしてください。
2	P.14 7-4(7)① 「臨時申請を行う機能を備えること。」について、通常の作業申請フローが規定の時間外でも申請を可能にしたいという要件であると認識しています。 申請における時間制約はなく、システムにて申請時刻を判定して通常申請と臨時申請を判断することは無く、運用上で申請時に通常申請か臨時申請かを判断して頂く形を前提としています。通常申請と臨時申請の承認フローはシステム上は同じ承認フローとなるものとします。 臨時申請に固有の専用フロー（承認経路の分岐等）が必要な場合は、別途協議の対象とさせていただくことでよろしいでしょうか。	システム構築業務委託特記仕様書P.14 7-4(7)①のとおり、中止や変更、臨時作業の申請は、通常の作業申請様式と同じものを採用し、「中止」や「変更」、「臨時」が同様に表記されるなど容易に判別できるような機能を持たせてください。
3	P.15 7-4（7）② 「作業の「開始」「終了」の登録漏れを監視し、作業状況確認画面へアラートを発出する。アラートはON/OFFおよびタイマー設定可能とする。」とありますが、作業者に対し申請時に登録した電話番号宛に、SMSで通知する形を前提としています。 また、管理者向けにはアラート通知は行わず、管理者用の画面に作業状況（未着手、開始、完了等）を表示することで状況を確認いただくこと前提としています。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.13 「7-4(6)機能①作業登録」の表にあるとおり、アラートは作業の履行を管理する指令所の作業状況確認画面において、作業状況の表示と共に発出する仕様としてください。
4	P.15 7-4（7）④ 「出力・検索・帳票（当夜打合書件数増加対応）」については、以下の対応を行うことを考えています。 ・プリント出力はCSVやExcelファイルは一旦ダウンロードした後で印刷操作を行って印刷するものとします。 ・線路内作業（22件目以降）・駅作業（6件目以降） → 当夜打合せ書の2枚目以降に印字するものとします。 ・駅舎作業の表示制限（現行5件まで） → すべての作業を1枚の帳票に収めて表示・出力できるように改善する。ただし帳票のレイアウトは1枚に収めるために駅作業の行の高さを縮めることで対応するものとし、現行レイアウトを全面的には見直さないものとします（5行よりは増えるが上限の行数制限は有るものとします）。 ・通し番号の表示位置 → 現在は帳票下段に表示される通し番号を、上段の作業区間にも表示することで視認性を上げるものとします。 ・特殊車編成の情報反映 → 台数や種類の入力が必要か不明なため、必要であれば帳票に反映する形で対応する。 ・ずい道照明の停電作業など特殊ケース → 線路内に出ないが影響のある作業が帳票に出力されない場合があるため、確実に帳票に反映される仕様にする。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.15 「7-4(7)④出力・検索・帳票」のとおり、様式の構成を維持しつつページを増やすなど、視認性、可読性を損なうことのない様式としてください。
5	資料4-3 週間作業予定表（参考） 「出力・検索・帳票（週間作業通知書）」については、以下の対応を行うことを考えています。 ・現在手作業で作成しているExcel形式の帳票(週間作業予定表)を、システムから出力できるようにする。 仕様書に掲載されているExcel様式的大幅な変更（業務管理委託業者所定様式の年次変更等）が発生した場合の様式追従対応は、別途協議の対象とさせていただきます。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.15 「7-4(7)④出力・検索・帳票」のとおりとします。様式の構成を維持しつつページを増やすなど、視認性、可読性を損なうことのない様式で出力できるようにしてください。
6	【帳票出力全般について】 各種帳票の印刷については、Web画面から直接印刷ではなく、一旦、端末に帳票をダウンロードしていただき、ダウンロードした帳票・ファイルをWindowsの機能で印刷いただくことを前提としています。 Web画面からプリンタへの直接印刷指示機能、サーバ側での帳票一括印刷機能等は本見積の対象外であり、別途協議の対象とさせていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 「7-4(7)④出力・検索・帳票」のとおりとします。CSV及びPDF形式のほか、プリンタ出力も行えるようにしてください。
7	P.15 7-4（7）④ 画面で検索した一覧表示の印刷については、現行同様、ブラウザ機能の印刷にて、印刷いただく前提です。 一覧表示専用の印刷整形機能（用紙サイズ別レイアウト、ヘッダ/フッタカスタマイズ等）は本見積の対象外であり、別途協議の対象とさせていただきます。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 「7-4(7)④出力・検索・帳票」のとおりとします。CSV及びPDF形式のほか、プリンタ出力も行えるようにしてください。
8	P.15 7-4（7）⑤ 「24時間365日稼働し、ネットワーク障害時でも最低限の作業管理を継続可能とすること」については、毎日1回、特定の時間(システムに設定した時間)に、登録済み分の当日分の作業申請書を特定の宛先にメールで送付し、ネットワーク障害時には、メールで送付した申請書を元に業務継続していただく前提です。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 7-4(5)⑤のとおり、全作業の一覧を定時に指令所で受領する機能及び手動で当該一覧を取得する機能としてください。
9	P.15 7-4（7）⑥ 「システム利用に制限がかかる場合、ユーザーへ通知する機能」については、Web画面にお知らせメッセージを表示する想定です。 メール通知、SMS通知、プッシュ通知等の追加通知手段は本見積の対象外であり、別途協議の対象とさせていただきます。 詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 7-4(5)⑥のとおり、システム利用に制限がかかる場合、ユーザーへ通知する機能を備えることとさせていただきます。
10	P.15 7-4（7）⑥ 「入力・操作インターフェース」の「プルダウンメニューの内容を操作者の権限により制限する。」については、以下のご要望に対する対応を行うことを考えています。詳細は要件定義にて協議の上、決定させていただきます。 局担当者名や作業者名、所属などはプルダウンで選択していますが、所属を選択する際に、条件による絞り込みがないため登録されたすべての会社名が並んだメニューから選ぶことになっており、その中から探さすのに苦労しております。この場合、先頭文字群などで絞り込みや、手入力による補助があると良いと考えています。	システム構築業務委託特記仕様書P.15 7-4(7)③のとおり。
11	P.10 7-3（2） スマートフォンからのWebアクセスについては、現場作業者が利用する画面のみを対象とし、申請者及び管理者のみ利用する申請画面やマスタメンテ画面は、スマホからはアクセスされることはなくレスポンス対応は不要とすることを前提としています。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 7-4(5)④のとおりとします。
12	P.12 7-4（5）④ 作業者は、スマートフォンもしくは、タブレットのいずれかで操作し、申請者、管理者はPCでのみ操作する想定です。 申請者、管理者はスマートフォンやタブレットから操作する想定はない前提としています。 管理・申請・マスタメンテ画面ではレスポンスな画面の対応は行いません。	システム構築業務委託特記仕様書P.12 7-4(5)④のとおり。

13	P.12 7-4（3）② スマートフォンもしくは、タブレットでのテストでは、テスト開始時点で最新の1バージョンのみを対象とする想定です。（iOS/Android） テストで使用したタブレット、スマートフォンの機種については弊社から報告する形とします。（スマートフォンについては現在流通している全機種でのテストは行わない前提です。）
14	P.15 7-4（7）② 「作業の進捗の進度、状態を表示する。状態表示は常に最新の情報を表示する。」について、状態表示には、「未着手」、「開始」、「終了」の3つの認識です。その他の状態はない前提です。
15	P.16 7-4（7）⑤ 現場作業者の認証は、ユーザID、パスワードの認証にSMSで認証コード通知の入力、もしくはメールによるワンタイムパスワードログインし、作業開始、作業終了の操作を行う事ができるものと想定しています。
16	P.16 7-4（7）⑤ システム管理者および申請者、承認者、指令所では2段階認証はユーザID・パスワードの認証にSMSでの認証コード通知の入力もしくはメールによるワンタイムパスワードを行う事で対応する前提です。
17	P5.1-20 保証(1) 「本システムに特化したソフトウェアに起因する不具合は本システムが稼働する全ての期間、速やかに対応を行うものとする。」について、運用開始後にAWSサービス提供にてシステム基板に変更が生じた影響などで障害が発生した場合には、速やかに原因調査を行いご報告を行います。 軽微（SE数人日の対応）な対策であれば運用保守内で対応を行いますが、大規模改修が発生する不具合については協議の上対処方法を決定させていただきます。 また、今回ご提供するシステムは引渡後1年間の瑕疵担保期間とさせていただきます。
18	P5.1-20 保証(2) 「不具合が発生し当局から修理等の要請があった場合、速やかな不具合対応を行うものとする。なお、不具合が受注者側に起因する場合は無償にて対応を行うものとする。」について、不具合の対策は速やかに検討し対策（案）をご提案します。ご提案内容を協議の上、速やかに対策を実施いたします。なお、今回ご提供するシステムは引渡後1年間の瑕疵担保期間とさせていただきます。
19	業務委託契約書（案）第39条 第20条中 「「業務委託料」とあるのは「当該会計年度の業務完了予定額」と読み替えて同条の規定を適用するものとし、各会計年度の業務完了予定額は、次のとおりとする。」について、業務完了予定額において、システム引渡後の運用保守費用は入札時点での想定価格にてご提示しております。運用保守の各年度毎契約時点で市場動向などの外部要因に伴う価格変動分については協議のうえ決定をさせていただく事を想定しております。この認識でよろしいでしょうか。
20	[P47-48／構築仕様書 7-4(3) 端末環境] 本質問票では、職員PC（Windows 11 Pro／Edge）、申請者・作業者PC（Windows 11／Chrome・Edge）、スマートフォン等携帯端末（Android／iOS／Safari・Chrome）の動作検証について、過去RFP質問7-4(4)②（仕様書(案)時代）のご回答（バージョンアップの規模により計画書策定し承認）を踏まえ、以下の前提で見積もりを実施しております。 ・構築期間中の動作検証：契約後の計画書策定時に合意した時点版のOS／ブラウザに対して1回実施 ・運用保守期間中の動作検証：契約後の計画書策定時に検証範囲・頻度を受発注者間で協議のうえ別途精算するものとし、本見積には継続的な動作検証工数は含まない ・OS／ブラウザのバージョンアップに伴う不具合改修：影響調査・設計検討を伴う場合は別途協議 上記取扱い（運用期間中の動作検証は別途精算）についてご教示ください。検証範囲・頻度の具体化は、契約後の計画書策定時に受発注者間で合意したく考えております。
21	[P34／構築仕様書 1-9 再委託] 本質問票では、再委託について過去RFP質問1-10のご回答（グループ会社・連結子会社も再委託承諾願が必要）を踏まえ、以下の前提で見積もりを実施しております。 ・国内再委託先：グループ会社・連結子会社を含め、事前の再委託承諾願の提出により承諾を得る ・国外拠点での開発（オフショア開発）：国内法人による国外拠点での設計・開発工程（個人情報・行政情報を取り扱わない工程に限る）について実施可 ・個人情報・行政情報の取扱いを伴う工程：国内に限定 上記前提による再委託の可否についてご教示ください。なお、国外拠点での開発を実施する場合の追加要件（情報セキュリティ要件、監査対応等）があれば併せてご教示ください。
22	[P58／構築仕様書 8-5 セキュリティ] 本質問票では、採用するクラウドサービス（AWS）と受注者の責任分界について、構築仕様書8-5に記載の「クラウドサービスの利用に係る法律関係は国内法が適用されること」「日本国内法が適用される場所に設置することを原則」を踏まえ、以下の前提で見積もりを実施しております。 ・クラウド事業者起因の事象（クラウド事業者SLA超過によるサービス停止、リージョン障害、クラウド事業者の仕様変更による不具合）は受注者の責任範囲外とし、運用保守費用に含めない ・データおよびバックアップの保管リージョン：国内（東京リージョン等）に限定 ・既設システムに蓄積済の履歴データは更新後クラウド環境へ移行しない（過去RFP質問8-3(1)のご回答に基づく） 上記の責任分界およびデータ所在の前提についてご教示ください。なお、クラウド事業者起因の事象が発生した場合の対応（連絡・調査支援等）は運用保守業務の範囲内で実施いたします。
23	[P22／契約書(案)第18条 一般的損害等] 本質問票では、損害賠償について契約書(案)第18条「業務を行うにつき生じた損害については、受注者がその費用を負担する。ただし、その損害のうち発注者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、発注者が負担する」を踏まえ、以下の前提で見積もりを実施しております。 ・受注者の損害賠償額の上限：本契約金額（構築費＋運用保守費の総額）を上限とする ・受注者の責めに帰すべき事由によらない事象（クラウド事業者起因の損害、不可抗力＝天災・戦争・内乱・ストライキ等、発注者の指示変更・指示誤りに起因する損害、第三者攻撃＝サイバー攻撃等に起因する損害）は受注者の負担対象外 上記の損害賠償上限および「受注者の責めに帰すべき事由」の範囲についてご教示ください。本前提と異なる場合（無限責任となる場合、年度業務委託料ベース等の上限設定となる場合）はリスク費用を別途見積に反映する必要があります。
24	[P59／構築仕様書 第9章 試験調整（9-1試験・調整要領／9-2社内試験／9-3現地試験）] 本質問票では、構築完成時（令和9年9月30日）の検収について、以下の前提で見積もりを実施しております。 ・検収判定書および検収基準書：契約締結後に受発注者間で協議のうえ早期に合意（過去RFP質問9-3のご回答「具体的な内容は協議」を踏まえ） ・検収判定期間：受注者からの業務完了届提出後、契約書(案)第19条第2項に基づき10日以内に発注者の検収判定を実施 ・引渡し基準：検収判定合格をもって引渡しとし、引渡日から保証期間（1年）を起算 上記検収判定期間および引渡し基準についてご教示ください。本前提と異なり、検収判定に長期間を要する場合は、保証期間起算日の調整等を別途協議させていただきたく考えております。

13	未試験の端末で不具合が発生した場合は協議とします。
14	システム構築業務委託特記仕様書P.15 7-4(7)②のとおりとします。状態表示は、「未着手」、「事前作業開始」、「作業開始」、「作業終了」、「事後作業終了」、「中止」としてください。
15	詳細は要件定義で協議としますが、ご提案の内容でも良しとします。
16	詳細は要件定義で協議としますが、ご提案の内容でも良しとします。
17	運用保守委託特記業務仕様書P.2「5業務の範囲(3)障害対応」のとおり。
18	システム構築業務委託特記仕様書P.5「1-20保証」のとおり。
19	業務委託契約書案第39条のとおり。なお、運用保守は各年度毎に契約するのではなく、本契約において令和9年度から令和13年度までを一括して契約するものです。
20	システム構築業務委託特記仕様書P.11「7-4(3)端末環境」①及び②のとおり。 運用保守期間中の動作検証については、運用保守業務委託特記仕様書P.3「5業務の範囲(6)変更管理およびリリース管理①」のとおり。
21	システム構築業務委託特記仕様書P.3「1-9再委託の制限」のとおり。
22	受注者がクラウド契約を行う場合、クラウド事業者と受注者の責任分界については、クラウド事業者とシステムの構築、運用保守業務受託者との間における契約内容、契約範囲によって定まるものと思いますが、クラウド事業者側の責任範囲外となるものについては、運用保守業務委託仕様書にあるとおりとしてください。 データ所在の前提については、「仙台市行政情報セキュリティポリシー」の重要性分類Iによる取扱いが前提となっております。
23	業務委託契約書第18条に記載しているとおり、業務を行うにつき生じた損害のうち発注者の責めに帰すべき事由により生じたものについては、発注者の負担となります。また、損害の負担額に契約書上の上限の定めはありません。なお、損害賠償請求の詳細については契約書第33条～35条の規定によります。
24	検査および引渡しについては、業務委託契約書案第19条のとおり。