

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
1	入札説明書	2	共同企業体(Joint Venture)による入札参加申請は可能でしょうか。また、その際の手続きについて、必要書類等も含めてお教えいただけませんか。	はい、可能です。 共同企業体による場合は、別添、「共同企業体協定書」を入札参加申請時に提出してください。 なお、申請書類を含む全ての書類の商号又は名称は、全て共同企業体名とし、押印は、共同企業体協定書で取り決めた代表者の社判を押印し提出してください。 また、業務を受託した場合は、共同企業体協定書の第8条第2項の分担業務の価額(任意様式)を提出して頂くようになります。
2	仕様書	4	・会場手配について 仮設住宅の集会所において、参加者数が集会所のキャパシティを上回った場合はどのように対応することを想定していますか。また、実施回数を増やす場合の費用についてはどのように考えればよいでしょうか。	同日2回の開催などの調整をおこないます。実施回数の増加した場合は契約変更(増額)となります。
3	仕様書	4	・講習会用資料印刷・配布について 貴町にて作成いただく講習会用の教材は、A3両面1枚(カラー印刷)という認識でよいでしょうか。	1枚ではありません。A3を2つ折りし、冊子製本することを想定しています。
4	仕様書	4	・講習会参加希望調査集計について① 講習会参加希望調査票は、端末配布時に返信用封筒も同封していただく(通信事業者様負担)という認識でよいでしょうか。	講習会参加希望調査票は、当町が原案を作成し、受託事業者にて印刷をお願いします。返信用封筒は受託事業者で用意してください。講習会参加希望調査票と返信用封筒は、通信事業者へ納入いただきます。
5	仕様書	4	・講習会参加希望調査集計について② 講習会参加希望調査票の返信先はどちらを想定していますか。(貴町、コールセンター)	受託事業者宛を想定しています。講習会の運営を担当するところへ直接返信いただく想定です。
6	仕様書	4	・講習会参加希望調査集計について③ 集計の結果、定員以上となった場合の対応(実施回数の追加等)は貴町よりご指示いただけるという認識でよいでしょうか。	その認識でかまいません。
7	仕様書	4	・講習会実施場所(県外)について 講習会は「福島県外を6回」実施する想定とのことですが、予定している実施場所の内訳をお教えいただけませんか。	現在想定している開催場所は、宮城、茨城、埼玉、東京、大阪、広島です。
8	仕様書	5	・講習会実施内容について 「市販アプリの紹介」とありますが、具体的にはどのようなアプリを想定していますか。	料理や音楽など生活一般から趣味などの分野で、初心者でも楽しめるアプリを想定します。
9	仕様書	5	・参加対象者について 講習会に参加される町民の方々には、既にタブレットが配布されているという認識でよいでしょうか。	基本的には配布されていますが、配布を希望しなかった町民が参加するケースもあります。
10	仕様書	5	・講習会実施体制について① 講習会には貴町の職員様も(毎回)同行いただけるという認識でよいでしょうか。それとも、受託先の人員のみで実施することもありますでしょうか。	当町からも、各回複数名同行します。
11	仕様書	5	・講習会実施体制について② 同じ日程において、別の場所で講習会は実施しないという認識でよいでしょうか。	同日同時刻に異なる場所では開催しませんが、午前/午後などで移動可能である場合は同日に異なる場所での開催も考えられます。
12	仕様書	5	・講習会実施体制について③ 業務上支障がないという前提において、コールセンターの要員を講習会のサポート役として兼務させることは可能でしょうか。	兼務することは可能です。
13	仕様書	5	・講習会に伴う費用について オリジナルシールはどの程度の大きさを想定していますか。	最大で5cm×10cm程度のサイズを想定しています。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
14	仕様書	6	・タブレット故障問い合わせ対応について① 「利用者からタブレット故障の問い合わせがあった際には、障害の状況について調査をおこなう」とありますが、本対応は、コールセンター宛に端末を送付いただき、実機を見て判断するということでしょうか。	町民からのヒアリングを行ったり、操作を試してもらうことで、端末が故障しているのかどうかを一次切り分けします。たとえば端末を再起動すると不具合が解消するようなケースもあるため、実機を見る前に、電話応対の中で確認を行うという意味です。
15	仕様書	6	・タブレット故障問い合わせ対応について② アプリケーションに問題がある場合、コールセンターより開発事業者へ障害対応を依頼することになりますが、その際コールセンター側からはどのような情報を開発事業者に提供するのでしょうか。(事象概要、アプリケーション側に問題があると想定する理由等)	ユーザの申告内容に加え、コールセンター側で確認できたこと、アプリケーションに問題があるとした理由(クラウドサービスが健全であることは確認済みなど)を報告してください。
16	仕様書	6	・タブレット故障問い合わせ対応について③ 開発事業者が作成した運用手順書について、不明点や情報不足があった場合の問い合わせはどのようになりますか。	情報が不足していて不明な部分があれば、開発事業者への問い合わせを行いますので、当町へ相談して下さい。
17	仕様書	6	・タブレット故障問い合わせ対応について④ タブレット端末故障時の端末郵送に係る費用(代替機の手配を含む)は、貴町にてご負担いただくという認識でよいでしょうか。	はい。その認識で問題ありません。
18	仕様書	6	・タブレット故障問い合わせ対応について⑤ 代替機用の端末在庫は通信事業者様に管理いただくという認識でよいでしょうか。また、代替機の発送手続き等、通信事業者様との役割分担をもう少し具体的にご指示いただけないでしょうか。	代替機は、通信事業者が在庫を持つ想定で問題ありません。コールセンターから通信事業者に、送付先の情報を伝え、通信事業者に端末発送を依頼して下さい。
19	仕様書	6	・紛失/盗難への対応について MDMはどのシステムを利用することを想定していますか。	はい。ソフトバンクテレコムが提供する「ビジネス・コンシェルデバイス管理」を利用する予定です。 http://tm.softbank.jp/outsources/concierge/dm/detail/
20	仕様書	6	・タブレット返却について① タブレット返却に係る費用(端末郵送料等)は貴町負担という認識でよいでしょうか。	はい、当町負担で問題ありません。
21	仕様書	6	・タブレット返却について② 返却後、コールセンターにて初期化等の作業を実施する必要はございますか。	実施不要です。
22	仕様書	6	・体制について 「必要な人身体制を整備運営すること」とありますが、受託者側で人員数を想定した上で費用を算出すべきでしょうか。もしくは貴町想定「コールセンター人員数遷移(想定)」に従い費用を算出すべきでしょうか。(仕様書と設計書の記載も異なるように見受けられます)	「コールセンター人員数遷移(想定)」に従い費用を見積もって下さい。
23	仕様書	7	・通信回線について① 「フリーダイヤル・フリーアクセスなど着信側が課金するサービス」に係る費用は受託者が負担するという認識でよいでしょうか。	その認識でかまいません。
24	仕様書	7	・通信回線について② 「町民からのタブレット端末のインターネット回線を利用した問い合わせ」とは、メールによる問い合わせと考えてよいでしょうか。	メール、および、Googleハンガアウト等のテレビ電話を使った問い合わせ受付を想定しています。
25	仕様書	7	・音声自動応答及び通話記録について 通話内容の録音について講習会等にて事前に町民の方々へ説明、または通話開始時にその旨を説明し同意をとる必要はありますか。	講習会等での説明は不要ですが、コールセンターへの問い合わせの通話開始時には説明をする音声は流してください。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
26	仕様書	8	・障害調査及び対応について① トラブル時に迅速に問題を解決するためには、初動調査において障害が疑われる対象を適切に切り分けることが重要となってきますが、前提として求められるスキル要件 (IaaS基盤の運用・サポート実績がある、Linuxのサポート実績がある 等) があれば教えてください。	作業従事者は、IaaS基盤の運用・サポート実績がある方をお願いします。
27	仕様書	8	・障害調査及び対応について② 障害原因の切り分けが難しい場合、どのような運用になりますか。(例:すべての対象事業者に調査を依頼)	障害原因の切り分けが難しい場合は、当町に速やかにご報告ください。当町から開発、通信、運用の各事業者に対して調査依頼を行います。
28	仕様書	8	・障害調査及び対応について③ 受託事業者による障害調査の対応時間帯についてお教えいただけませんか。(例:24時間365日、営業日かつ営業時間内、コールセンターと同じ9:00-17:15 等)	コールセンターと同じ時間内での対応をお願いします。
29	仕様書	9	・運用管理設備設計・構築について 監視パラメータ定義等について記載がありますが、どこまでの監視を必要とするか、監視対象についてもう少し具体的なイメージを教えてください。	例えばサービスの死活監視と、OSレベルであれば、CPU利用率、DISKスペース、メモリ利用率、ネットワーク送受信量、JavaVMであれば、ヒープメモリ利用量、ガベージコレクション実行回数、Tomcatであればセッション数、スレッド数、JDBCコネクション数、利用メモリ量などが監視項目となります。本環境を運用するに当たり、適正に障害発見や解析が出来る運用監視の仕組みをご提供ください。
30	仕様書	9	・システム基盤の拡張について 運用業務の作業分担表によると、貴町支援のもとシステム基盤の拡張を行う旨記述がありますが、スケールアップ・アウトを行うということでしょうか。その場合の手順は各ミドルウェアの標準的な手順に従えばよいでしょうか。または特殊な手順が貴町から提供されますか。	クラウド環境のスケールアップ、スケールアウトについて含みます。インスタンスの費用は当町負担になりますので、貴社には開発事業者からのセットアップドキュメントなどの資料や、開発事業者との打ち合わせを基に、運用作業のご提案から構築までお願いしたいと考えています。当町から直接標準手順をご提供する事はありません。
31	仕様書	9	・本番クラウド環境の構築について① 開発事業者からはAWS用のサーバ構築手順が提供されるとのことですが、AWS以外のクラウド環境を用いる場合は、手順を読み替える必要があると思われます。その場合の手順読み替えは運用事業者の作業となるでしょうか。	はい。今後当町で用意するクラウドサービス(現時点ではAmazonWebServiceを想定)に合わせて、運用事業者側で読み替えての構築をお願いします。
32	仕様書	9	・本番クラウド環境の構築について② 開発事業者からはAnsibleのファイルが提供されるとのことですが、Ansible以外のデプロイツールを用いる場合は、スクリプトの書き換えが必要になると思われます。その場合のスクリプト作成も運用事業者の作業分担範囲に含まれますか。	はい。貴社負担にて書き換え、修正をお願いします。
33	仕様書	10	・システム構成設計について① 貴町からは開発環境のシステム構成情報についてご提供いただける旨記載がありますが、本番クラウド環境の構成設計は、運用事業者が開発環境の構成を参考とした上で貴町へ提案するという認識でよいでしょうか。	はい。開発環境の構成を参考に、設計してください。但し、開発環境を別構成にすると31～32に記載されているように、デプロイルール変更タイミングで、セットアップスクリプトの書き換えが発生し、貴社負担の作業が増えますので、その点を考慮の上、ご提案ください。 また監視に必要な設備等を追加するなど、運用事業者側で考慮して最適な設計として下さい。
34	仕様書	10	・システム構成設計について② 本番クラウド環境の構成について貴町へ提案する場合、アクセス変動の大きいモバイルサービスにおいてシステムの性能を十分に発揮するためには最適なサーバリソースを事前に確保しておくことが重要となりますが、どのようなロジックにてサーバ仕様(CPU数、メモリ容量、ディスク容量)を策定したか根拠を合わせて提示する必要があるでしょうか。	はい。費用面も含め、適切な構成である根拠を提示してください。テスト等に過度に工数をかけることを想定しておりませんが、リソース監視などの状況から、トラブル発生しない合理的な範囲で、最適な構成を設計し見積もってください。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
35	仕様書	10	・OS/ミドルパラメータ設計について 十分な性能を発揮するためにはOS/ミドルウェアのパラメータをデフォルト値で使用するのでは不十分な場合がありますが、どのような理由でOS/ミドルウェアのパラメータ値を設計したのか根拠を合わせて提示する必要がありますか。	はい。適切な構成である根拠を提示した上でご提案ください。テスト等に過度に工数をかけることを想定しておりませんが、既存プログラムの動作確認、リソース監視などの状況から、トラブル発生しない合理的な範囲で、最適な構成を設計し見積もってください。
36	仕様書	10	・ミドルパラメータ設計について バージョンによって設定項目やチューニング方法が異なってくると思われまます。ミドルウェアのバージョンは現時点の最新のものを使う前提と理解して問題ないでしょうか。	ミドルウェアのバージョンは、原則開発時点で選定したバージョンで、パラメータ設定して頂いて構いませんが、IPAの緊急パッチが出た場合には、開発会社と協議の上、アップデートを行い、アップデートに応じてパラメータ変更をお願いします。 (参考)IPA 独立行政法人 情報処理推進機構: 重要なセキュリティ情報一覧 http://www.ipa.go.jp/security/announce/alert.html
37	仕様書	10	・セキュリティテストについて サーバ構築におけるセキュリティテストとは、AppScanのようなWeb脆弱性評価ツールを使用するイメージでしょうか。	はい。WebAPIも検査対象と出来る機能を具備するツールを選定してください。
38	仕様書	11	・アプリケーション構成図について elasticsearchやMySQLなどのオープンなデータミドルウェアについて記述がありますが、これらのサポート契約を結ぶ必要はありますか。	トラブル対応など運用上問題なければ、サポートは不要です。
39	仕様書	11	・情報セキュリティ要件について 仮想化ハードウェアについて「障害発生時にはシステムを停止することなくディスクが交換できること」等の記載がありますが、本要件はクラウドサービスの提供元に対するものと考えてよいでしょうか。	記載に誤りがありました。クラウドサービスは当町にて手配するため、考慮は不要です。
40	仕様書	12	・サーバ構築/運用開始スケジュールについて 「サーバ構築が完了」したとする基準はありますか。 (例: 当該アプリケーションの一通りの機能が正常に動作したと確認できた 等)	サーバ構築作業終了後、アプリケーションの一通りの機能が正常に動作することや、本仕様書記載の要件を満たしていることの確認をもって、サーバ構築完了とします。
41	設計書	2	・コールセンター/運用保守について① 「顧客ログ管理システム利用料」とありますが、これは応対履歴等を管理するデータベースソフトの類と考えてよいでしょうか。	その認識でかまいません。
42	設計書	3	・コールセンター/運用保守について② オペレーターの人員数は3人として費用算出してよいということでしょうか。	設計書が間違いです。 オペレーター2名、スーパーバイザ1名で費用算出してください。
43	設計書	3	・コールセンター/運用保守について③ 仕様書8ページ記載の「運用業務」に係る作業はスーパーバイザもしくはオペレーターにて実施し、作業に係る費用は当該人件費として計上するという認識でよいでしょうか。	その認識でかまいません。
44	設計書	4	・講習会費について① 「講習会案内送付」とありますが、これは通信事業者様が端末配布と同封する「講習会参加希望調査票」とは別のものでしょうか。	講習会参加希望調査票と同じものになります。調査票の原案は当町が用意しますので、印刷をお願いします。
45	設計書	4	・講習会費について② 「講習会案内」が参加希望調査票を集計した後に送付する詳細な案内文である場合、その案内文に対する返信封筒および後納郵便代は必要でしょうか。	「返信封筒、後納郵便代」については、講習会参加希望調査票の返信封筒とその後納郵便代になります。受託事業者に支払いただく想定です。 「封入・送付」は記載が誤りです。通信事業者が実施するため、見積り不要です。
46	設計書	4	・講習会費について③ 「参加者集計」とは、貴町もしくはコールセンターへ返送されてきた講習会参加希望調査票の集計という認識でよいでしょうか。	受託事業者で実施いただくようお願いいたします。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
47	設計書	4	・講習会費について④ 仮設住宅への講習会に係る「人件費(サポート)」欄に「15ヶ所」と記載されていますが、10ヶ所という認識でよいでしょうか。	設計書が間違いです。仮設住宅への講習会は、10箇所という認識でかまいません。
48	仕様書	2	町民の方の受講履歴、アンケート結果(理解度)は共有いただくことは可能か？ コールセンターで問合せを受けた際に、利用者が事前に講習会を受けているか？講習会受講後の理解度はどうか？によって、ご説明の仕方「レベル感」が変わってくる(もともとITスキルがあり理解される方に、丁寧すぎる説明は不要、逆にIT初心者の方にはイチから説明が必要など)	共有することは可能です。コールセンターにて適切な管理を行って下さい。
49	仕様書	3	モニター配布の方への講習会も2月以降の実施という認識でよろしいでしょうか。 (準備期間には実施しない認識で良いか)	はい。モニター配布対象者へは、町から講習会前に使い方のレクチャーを行う予定です。 準備期間の実施は不要です。
50	仕様書	3	講習会は4月以降は実施しない認識でよろしいでしょうか。	継続して実施する予定ですが、今回の仕様書は、今年度中に実施する分のみ記載しています。
51	仕様書	3	端末の発送は地域ごとに段階的に発送することになるでしょうか。 (地域ごとの発送順により講習会実施時期が変動するため)	はい、端末の発送は地域ごとに段階的に発送する予定です。 発送順は、県外からスタートし、つぎに県内に配布する予定です。 講習会の開催は2月から県外、2月下旬から県内で開催する想定です。
52	仕様書	4	「仕様書」には講習会資料作成は御町の担当となっておりますが、「設計書」の明細にはマニュアル作成の項目も含まれています。 仕様書を正として考えてよろしいでしょうか。	はい、設計書の記載が誤りです。 設計書に記載されている「講習会マニュアル、説明会資料作成」については、仕様書P4 8.2.作業分担表のNo4の作成は当町を予定しています。説明会資料の印刷は受託事業者にて実施いただきます。
53	仕様書	4	資料印刷について「設計書」にA3両面・カラー印刷とございます。 A3を二つ折りし、冊子製本するようなイメージでよろしいでしょうか。	はい。その想定をお願いします。
54	仕様書	4	集会場以外の講習会は受託社側で実施日の調整を行ってよいでしょうか。 (日付、曜日、時間帯)	いいえ。当町が開催計画を立てますので、開催する地域で候補となる開催場所の選定と予約、開催前の会場との調整などを実施して下さい。
55	仕様書	4	講習案内及び、アンケートの返信用封筒の宛先ですが、受託者名が入っていても問題ないでしょうか。	問題ありません。
56	仕様書	4	講習会参加希望調査票は貴町にて作成いただけるのでしょうか。	はい、当町にて原案を作成しますので、印刷をお願いいたします。
57	仕様書	4	講習会の実施日時帯は平日日中と考えてよろしいでしょうか。(集会場、集会場以外ともに)	県外および県内借り上げの講習会については、土日開催を想定しています。県内仮設についても土日での開催があります。具体的な記載日時は、町民へのヒアリング結果および自治会等との調整の上で決定いたします。
58	仕様書	4	仮設住宅集会場は御町にて手配いただけるのですが、無償で利用可能でしょうか。	仮設住宅の集会所の利用は無償です。
59	仕様書	4	仮設住宅集会場にはプロジェクト投映可能なスクリーン・壁等はございますでしょうか	集会所には、スクリーンや投影に適した壁等がないため、投映するための機器も準備してください。
60	仕様書	4	講習会アンケートの回収情報には個人情報(住民氏名・住所等)は含まれる予定でしょうか。	アンケートには、含まれません。だれが出席したかは確認出来るようにしてください。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
61	仕様書	4	講習会アンケートの設問数は何問程度を想定されていますでしょうか。 また、文章を記載するような設問も含まれるでしょうか。 ※文章の場合、文字が読めないケースが発生する恐れあり。	属性に関する質問を含めて15問程度を想定しています。 文章を記載する設問も想定しています。文字は読める範囲で、集計してください。
62	仕様書	4	講習会アンケートは紙媒体での実施が必須となるでしょうか。 タブレットをお持ちの方々であれば、操作演習としてWebベースのアンケートも可能かと思われます。	アンケート実施は紙での実施を前提として下さい。 感想など自由記入項目が想定されるため、タブレットの記入ではカバー出来ない可能性があります。
63	仕様書	4	仮設住宅以外(福島県外)の6回については、主要都市での開催を想定しています。 (例)札幌、東京、名古屋、大阪、福岡など 8.3にて「契約締結後に協議」とございますが、現状の想定開催地域はございますでしょうか。	No.7をご覧ください。
64	仕様書	4	20～30名の参加を見込んでおられますが、講習会場のキャパシティを超える場合は追加開催等必要になるでしょうか。	No.2をご覧ください。
65	仕様書	4	受託者側にて手配をする会場のについて、場所や広さ、設備などで必須となる条件などがあればご教示ください。	以下のような条件で選定してください。 ・駅から出来る限り近い会場であること ・机や椅子、電源等の設備が整っていること ・町民30名およびスタッフが収容可能であること ・福島県内の会場のみ、駐車場が確保できること
66	仕様書	4	返送された講習会参加希望調査票の管理や集計のやり方は受託者側で決めていますでしょうか。	その認識でかまいません。
67	仕様書	4	講習会アンケートの集計結果のまとめや報告について想定されているやり方があればご教示ください。	アンケートは、選択式の回答項目(満足度など)と自由記入の回答項目(感想など)が含まれる予定です。 アンケートは手書きで行う予定ですので、電子化してください。ただし、電子化する対象は、選択式の回答項目のみで結構です。各回答者ごとに回答内容を電子化し、エクセルやCSVでデータを作成してください。 集計は、そのデータをもとに、各選択項目の回答数を集計していただく形をお願いします。 記入式の回答については特に編集の必要はありません。
68	仕様書	4	1日に複数の講習会は想定されていますか。	No.11をご覧ください。
69	仕様書	4	講習会の資料の共有および、参加は可能か？ コールセンターで問合せを受けた時に、問合せをしてきた方がどんな講習を受けたかを把握して同じ目線で困っていることを共有した上で、解決策を提示できるようにするため。	共有・参加していただいて構いません。
70	仕様書	4	アプリケーションの開発事業者は1社か？複数社あるか？連絡先一覧は共有いただけるか？	アプリケーション開発事業者は、一社です。
71	仕様書	4	端末の返却要望を承った際の町民の方の返送方法はどうか？ 返送キットを送る、返送費用の負担(宅配便票は元払いか着払いか)はどうか？	返却希望の方に返送キットを送るか、浪江町役場に持参してもらうことを想定しています。 返送キットの配送、返却費用の負担は、当町負担としてください。
72	仕様書	5	故障以外の問い合わせ対応に関わる対応ポリシーをどのように想定されているか。 例:インターネットそのものに関する質問 →Facebookってどうやるの?など 例:浪江町にかかわる問い合わせ →○○申請書はどこでもらえますか?など 例:タブレットの基本的な使い方 →スワイプってなんですか?など 対応ポリシーに応じた研修やQ&Aの準備が必要のため。	町独自のアプリおよびプリセットされているグーグル社のアプリ(Chrome、ハングアウト、マップ、Gmail)について、基本操作の問い合わせ対応は必要となります。その他のFacebookなどの一般的なアプリの問い合わせについては、特に研修やQ&Aの準備は必要ありません。 浪江町に関する問い合わせについては、町役場の電話番号を案内してください。
73	仕様書	5	サポート要員を増員した場合、その費用は実績ベースの請求となるでしょうか。	はい。実績ベースの請求を行います。必要に応じて、契約変更を行います。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
74	仕様書	5	「市販アプリの紹介と操作説明」は現状どのようなアプリを想定されていますでしょうか。想定されている内容があればご教示ください。 ※有料アプリの場合、決裁登録が必要となるため。	No.8をご覧ください。 また、優良アプリは紹介いたしません。
75	仕様書	5	「講習会実施のための打ち合わせ」は講師・サポートの者が参加するという認識でよろしいでしょうか。(代表者の出席でも構わないのか、実担当者の出席が必要となるのか)	講師の方が代表で参加いただければ問題ありません。
76	仕様書	5	「講習会実施のための打ち合わせ」は何回程度を見込んでおりますでしょうか。	3回を想定しています。
77	仕様書	5	「講習会参加を確認するオリジナルシール」とは、どのような運用を想定されていますでしょうか。 また、素材や大きさはどの程度の物を想定されていますでしょうか。	サイズは、5センチ×10センチ程度のものを想定しています。 素材は、通常の光沢のある紙のシールです。
78	仕様書	5	講習会教材と講師用マニュアルの作成において受託者側との打ち合わせは発生しますでしょうか。	発生しません。
79	仕様書	5	参加対象者の出欠管理について仕様書に記載はありませんでしたが、受託者側で実施が必要でしょうか。	はい、記載はありませんが、出欠の管理をお願いします。
80	仕様書	5	講習会打ち合わせに受託者側の講習会リハーサルは含まれますでしょうか。 (受託者が実施する講習会の内容を貴町に確認していただく時間が含まれているか)	講習会リハーサルも含まれます。
81	仕様書	5	問合せに対応するためのユーザー情報データはどのように提供されるのか?	セキュリティを考慮した形で、電子ファイル(エクセルもしくはCSV形式)で提供します。
82	仕様書	5	町民の方のお引越し等に伴う情報更新はどのようにされるのか? 定期的に町民の方の情報は頂けるのか?	定期的に、町民の方の情報を提供しますので、更新をお願いします。
83	仕様書	5	問合せに対する本人確認はどのレベルまで必要か? 問合せ対象がどの世帯・どの端末・どの町民なのかまで必要になるか?	操作に関する問い合わせ、故障申告については、名前の確認は行いますが、本人確認は不要です。 端末の交換や返却の場合は、端末管理番号、生年月日と住所による本人確認を想定しています。
84	仕様書	6	紛失・盗難時において、MDMロック後に「当町担当部署へ連絡をし～対応を仰ぐこと」と記載されている。 一般的な物品・金品の紛失・盗難時において、警察への届け出(紛失・盗難届)が必要と想定されるがそれらの案内ならびに届出の有無の確認は必要か?	警察への届け出は案内を行い、届け出の確認は不要とします。
85	仕様書	6	返却受付時において、ご利用者様へのヒアリングは必要か? ※返却に至った理由(もう使わない、など)	ヒアリングは行って下さい。ヒアリング結果は、コールセンターの応対履歴上に残して下さい。
86	仕様書	6	設置場所に要求事項はあるか。 ※浪江町から公共交通機関を使って○時間以内、など	コールセンターの設置場所について、要求事項はございません。
87	仕様書	6	年末年始の勤務体系について、参考までに昨年度の実績を教えてください。 すでに本年度の年末年始の勤務体系が確定しているのであれば合わせて教えてください。	年末年始の勤務体系は、12月29日から翌年の1月3日までは休日となります。 なお、今年については、12月27日(土)から翌年の1月4日(日)までが休日となります。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
88	仕様書	6	来年度以降の体制にて「柔軟な体制の縮小」とあるが、この場合の柔軟とはどの程度を想定しているか。 縮小指示が出されてから、どの程度の期間での縮小を想定しているか。 また、この場合の縮小の指示は貴町から出されるのか。 ※縮小のオーダーを受けてから、実際にブース削減するまでの猶予期間を教えてください。	「柔軟な体制の縮小」とは、「コールセンター人員数遷移(想定)」に記載した体制縮小のタイミングを早めるような想定をしています。縮小の指示は当町から出しますが、ブース削減までの猶予は、1ヶ月～3ヶ月を想定しています。
89	仕様書	6	ワード、エクセル、OA機器の操作経験について具体的な基準や想定しているスキルはあるか。 ※たとえば、1分間に○文字以上の文字入力スキルが必要、など	具体的な基準はありませんが、ワードやエクセルを使った実務経験が1年以上ある方が望ましいと考えています。
90	仕様書	6	設置場所のセキュリティガイドラインや制約事項はあるか？	個人情報を取り扱うため、セキュリティには十分に留意ください。以下の点について考慮してください。 ・ICカード等を利用して部外者の入室が出来ないよう対策がとられていること。 ・入退室を記録・管理し、勤務時間外の入退室がないかチェックできること。 ・利用するPCへのUSBメモリなど外部記録媒体の接続は、監督者の許可がないとできないこと。 ・個人情報を記載した紙などは、シュレッダーで破棄を行うこと ・作業する端末の操作履歴を取得管理すること
91	仕様書	6	タブレット端末側に問題がある場合は通信事業者に障害対応を依頼する、とありますが、ネットワーク障害の場合は障害対応にかかる時間が障害の度合いによって異なる即ちユーザーの方への回答に要する時間もことなりますが、その点はご了承いただけますでしょうか？	最善を尽くした結果であれば、問題ありません。
92	仕様書	6	通信事業者側でネットワーク障害を検知した際には、重度によって告知なし、通信事業者のホームページで告知、営業経由でお客様にお知らせする等、告知の基準や方法は通信事業者に委ねられています、その基準に沿った対応でよろしいでしょうか？	問題ありません。
93	仕様書	7	「町民からのタブレット端末のインターネット回線を利用した問い合わせに対応すること」とは具体的にどのような対応を想定しているか。 次に「対応用のタブレットを貸与する」と記載があるがこれはお電話での問い合わせではなく、インターネット上にて問い合わせを受け付け、その問い合わせに回答するということでしょうか。 その場合、問い合わせを受けてから何時間以内に回答するべき、などの要件はあるか。	タブレットからメールでの問い合わせ、および、ハングアウト等を使ったビデオ通話での問い合わせを想定しています。メールでの問い合わせについては、問い合わせを受けた翌営業日には、一次回答を差し上げることとします。
94	仕様書	7	すべてのオペレーターが通話中の場合に音声を流す、となっているが、そのための回線数はどの程度を想定しているか ※一度にかかってくる最大数の問い合わせ数に依存します。	1回線としてください。
95	仕様書	7	初回マニュアル作成時の貴町との協議はどのような体制を想定されているか。 いったん受託者側にて作成したものを確認していただくような想定か、それとも作成者と貴町担当者にて対面にて協議を行う想定でしょうか。	両者による打ち合わせ後に、受託者側にて作成し、当町で確認する想定です。
96	仕様書	7	問い合わせ内容を「町民」ごとに紐付けて管理となっているが、これは世帯単位(配布端末単位)という認識でよいか、それとも同一世帯(配布端末単位)であっても、別人からの問い合わせは別問い合わせとして紐付けて管理が必要でしょうか。	仕様書の記載に不備がありました。 配布端末ごとに問い合わせを管理し、問合せの属性情報として、誰からの問い合わせなのかわかるよう管理してください。別人からの問い合わせは、同じ利用端末ではありますが、別の問い合わせとなる想定です。 各問い合わせは、配布端末ごとに集計できるようにします。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
97	仕様書	7	着信課金番号での通話料金についての負担者は、受託者になるのか浪江町になるのか？	受託者の支払いをお願いします。
98	仕様書	7	通信回線は2回線(運用開始当初は3回線)用意すること、とあるが、町民の方からの問合せ先はフリーコール番号1番号で、その番号に紐づく回線が2(3)回線という理解でよいのか？	はい、その認識で問題ありません。
99	仕様書	7	コールセンターに必要な環境構築にかかる初期費用はすべて当社負担となるのか？	はい、その通りです。ただし、新規に設備・環境を構築するのは出来る限り避け、既に稼働しているコールセンターの一部で実現するなど、初期費用を低減する工夫をお願いします。
100	仕様書	7	コールセンターの対応要員は、問合せ件数を考慮して2名以上となっているが、問合せされる方のITスキル、年齢層、話すペースによって、1件当たりの問合せにかかる時間が異なります。1件の通話時間、後処理時間と問合せ件数の両面で必要な要員数の確保は可能か？	問い合わせ件数や対応時間等については、現時点で正確に見通すことは困難であると考えております。今回、他自治体での事例をもとに平成27年3月までの人数を決めておりますが、同年4月以降については3月までの実績を踏まえて要員数の変更をおこなう予定です。
101	仕様書	7	町民毎に紐づけて問い合わせ回数・内容を管理とあるが、端末配布時は世帯主-端末の紐付きしかなく、町民と利用端末を紐づける仕組みがないかどのように管理するのか？	No.96をご覧ください。
102	仕様書	7	対応ステータス管理・対応履歴の検索ができる事という記載があるが、どの程度の頻度・リアルタイム性を求められるか？	入力したステータスの反映、対応履歴の保存のタイミング等は、複数のオペレータで情報を共有するため、出来る限りリアルタイムに反映されるようにしてください。
103	仕様書	8	平成26年12月中旬までの立ち上げ、本格稼働は27年1月となっているが、この場合の立ち上げとはどこまでを指しているか ・箱もの(場所、電話番号、回線)などの準備まで ・受電可能なOP・SV配置まで(一次受けまで) ・受電後の対応構築(二次受け、故障交換まで)	受電可能なOP・SV配置までを必須とし、運用しながら一次受けフローの改善や、二次受けフローの構築を行って行きたいと考えています。
104	仕様書	9	11. サーバ構築、運用管理業務今回、クラウドサービス(AWS)の調達は発注側であると思いますが、後述のロードバランサやバックアップに関する部分も含めて調達されるという認識で良いでしょうか？	はい。ロードバランサや運用監視に必要なサーバーについても合わせて当町から発注します。サービスの設定など運用に必要な設定については、運用事業者をお願いする事になります。
105	仕様書	10	11. サーバ構築、運用管理業務■本番クラウド環境構築作業分担当表システム構成設計が受託事業者の分担となっていますが、サイジング(台数)についてはご指示を頂けるのでしょうか？また、その場合、想定されている台数をご教示下さい。	アプリケーション動作に必要なサーバ台数は仕様書記載の通りです。サーバの運用、監視は運用事業者の担当になりますので、サイジングについても、サーバの監視から適切な台数を見積もってください。
106	仕様書	10	11. サーバ構築、運用管理業務■本番クラウド環境構築作業分担当表セキュリティテストの項目がありますが対象となるアプリケーションに対する Webアクセスによる脆弱性テストと捉えてよろしいでしょうか？また、対象となる URL 数はどれぐらいのボリュームでしょうか？	はい。適切なツールを含めご提案ください。ツールを選定する場合には、WebAPIも検査対象と出来る機能を具備するツールを選定ください。URL数については現時点では開発中の為、明確な数を申し上げることは出来ませんが、こちら(http://www.town.namie.fukushima.jp/soshiki/1/20140801-proposal.html)に仕様書がありますので、こちらの情報を元に想定して、お見積りください (参考) http://www.town.namie.fukushima.jp/soshiki/1/8028.html
107	仕様書	10	11. サーバ構築、運用管理業務■本番クラウド環境構築作業分担当表 OSパラメータ設計、OS設定・確認の項目がありますが、OSは何を利用される想定でしょうか？	開発環境ではOSはAmazon Linuxを利用しています。本番環境でも開発環境に準じて、サーバ構築をお願いします。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
108	仕様書	11	11. サーバ構築、運用管理業務■(参考)アプリケーション構成図ロードバランサがありますが、こちらも作業対象でしょうか？対象である場合、構成や設定内容について情報を頂けますでしょうか？	仕様書記載のアプリケーション構成図通りに構築いただければ結構です。システムはステートレスで構成されていますので、LB側にて、Webサーバに対し負荷分散さえ出来れば要件は満たせるものと考えています。セキュリティに関する構成については、仕様書に従い見積もってください。
109	仕様書	11	11. サーバ構築、運用管理業務■(参考)アプリケーション構成図一部、文字が不鮮明な箇所があります。別途、高解像度の画像を頂戴できませんでしょうか？	別途送付させていただきます。
110	仕様書	11	11. サーバ構築、運用管理業務 11.2.1仮想化ハードウェアに関するセキュリティ要件クラウドサービス(AWS)上を想定し、サーバのハードウェア、ディスク等は監視対象外との認識でよろしいでしょうか？	仮想ハードウェア、ディスクの容量などは監視対象となります。電源やファンなど物理ハードウェアに関する監視項目については監視対象外となります。
111	仕様書	11	11. サーバ構築、運用管理業務 11.2.3 情報セキュリティ要件バックアップについての記載がありますがバックアップの対象について情報はありませんでしょうか？またバックアップの取得先はクラウドサービス(AWS)上ということでしょうか？	サーバ復旧が可能なレベルでのバックアップをお願いします。バックアップ先については、AmazonWebServiceで問題ありません。
112	仕様書	12	月次報告項目にある「人員稼働率」の算出式は以下の認識でよいか 稼働率 (通話時間+保留時間+後処理時間) / 総着席時間(ログイン時間) 以下、占有率とは異なる計算式という認識でよいか 占有率 (通話時間+保留時間+後処理時間) / (通話時間+保留時間+後処理時間+待機時間)	左記の占有率の計算式で問題ありません。
113	仕様書	3	講習会の当初5回分は、貴町から講師およびサポート要員を派遣されることについて、それに係る経費は当該見積書に含まないことよろしいですか。	その認識でかまいません。
114	仕様書	4	作業分担当表上は、参加希望調査票の整理・集計以降の作業とされています。一方、設計書においては、講習会案内送付業務が含まれているように見受けられます。解釈についてご回答ください。	No44、45をご覧ください。
115	仕様書	4	1度の講習会につき、参加者を20～30名で想定されていますが、会場の定員を超えた応募が考えられます。どのように対応されますか。	No2をご覧ください。
116	仕様書	5	タブレット故障に伴う、代替機の手配とは、運用事業者が発送する解釈で正しいでしょうか。	No18をご覧ください。
117	仕様書	6	MDM操作は、運用事業者業務監督者用に準備するインターネット接続されたパソコンで行う認識でよろしいですか。	はい。その通りです。
118	仕様書	7	タブレット端末からの問合せは、どのような仕組みによるQ&Aを想定していますか。	タブレットからメールでの問い合わせ、および、ハンアウト等を使ったビデオ通話での問い合わせを想定しています。
119	仕様書	8	タブレットOSのバージョンアップやソフトウェア等のセキュリティパッチを適用するにあたり、貴町アプリケーションとの相性は予め開発事業者による試験等により担保されていると考えてよろしいですか。	いいえ。アプリケーション側の動作確認についても運用事業者にて実施して下さい。アプリケーションとの相性を確認する必要がある部分については、必要に応じて開発事業者へ意見照会を行う想定です。
120	仕様書	8	運用事業者向けのMDM操作説明は予定されているでしょうか。或いは操作マニュアルの提示のみになるでしょうか。	操作マニュアルの提示のみとなる想定です。ご不明な点は、MDM提供事業者にお問い合わせいただく形になります。
121	仕様書	9	当該事業に係るインシデントは、アプリケーション・通信等を含むすべてについて運用事業者が管理する解釈で正しいですか。	はい。その通りです。

浪江町タブレットを利用したきずな再生・強化事業(運用)に関する質問および回答

項番	資料の種類	ページ	質問内容	回答内容
122	仕様書	9	サーバ構築に係る資料等について、必要に応じて修正するとされていますが、それらについて運用事業者が正誤を判定しなければならないのでしょうか。	開発事業者にて作成した資料は開発事業者が運用する開発環境ではすでに運用実績のあるものですが、運用事業者が開発環境と本番環境を別の構成にするなど開発環境と違う構成にする場合には、構築した環境に合わせるために修正が必要であると思われます。その場合には、開発事業者と協議の上、運用事業者がテスト等を実施し、資料を適時修正する必要があります。
123	仕様書	10	表中「サーバ配置」の作業内容説明部に、「必要に応じて」の記載がありますが、どのような場合を想定していますか。	例えば運用負荷が上昇した場合の、サーバのスケールアップ、スケールアウトを想定しています。
124	仕様書	11	障害発生時のディスク交換はクラウドサービス提供事業者側の対応になると考えられます。要件の主旨をお聞かせください。	記載は誤りです。クラウドサービスは当町にて手配するため、考慮は不要です。
125	仕様書	11	各ソフトのアップデートの契機は、貴町アプリケーションの更新発生時に運用事業者向けにご指示いただける解釈でよろしいですか。	開発事業者が開発したアプリケーションの更新については、開発事業者が本番環境リリースを実施しますので、運用事業者には告知が告知が来ます。運用事業者は告知を受けて、トラブルに備えるなどの体制を取ってください。運用事業者の業務範囲であるミドルウェアのバージョンアップなどについては、IPAの緊急パッチが出た時には適応するなどアップデートが必要な旨、適宜連絡してください。実施の可否は当町で判断します。(IPA 独立行政法人 情報処理推進機構:重要なセキュリティ情報一覧 http://www.ipa.go.jp/security/announce/alert.html)
126	仕様書	11	端末とサーバ間の通信における暗号化は、運用事業者の設定事項になるでしょうか。	SSL証明書の購入、設定については、運用事業者にて実施願います。
127	仕様書	12	10運用業務、及び、11サーバ構築、運用管理業務でサーバ接続を行う場合、接続環境として、受託業者が準備する環境について教えてください。	本番環境のサーバ構築、および運用監視サーバの構築はすべて運用事業者にて設計して、準備して下さい。運用に必要なPCなども運用事業者にて準備願います。
128	仕様書	12	10運用業務、及び、11サーバ構築、運用管理業務を行う拠点は、コールセンター同様、受託業者が準備するでよろしいでしょうか？	はい。その通りです。
129	仕様書	12	24時間365日のサーバ死活監視、サービス監視や定期的なバックアップ等に関する記載がありますが、これらはクラウドサービス提供事業者側で実施する内容ではないでしょうか？	No.29をご覧ください。