

質疑応答書

件名 行政情報ネットワークシステム運用管理業務委託

整理番号 (仙台市記入欄)	
1	
質問事項	回答 (仙台市記入欄)
仕様書項番「3.4 主な定例業務 (8) 停電対応」について、本作業に端末並びにプリンタ等は含まれないとの理解でよろしいでしょうか。	本作業に停電となる各事務室内の端末、プリンタ、ノンインテリジェントスイッチ、VDSL (子機) は含みません。
仕様書項番「3.7 ヘルプデスク対応業務 (1) ヘルプデスク対応時間」については、「12 時 00 分～12 時 45 分」は休憩時間とありますが、「3.3 業務時間帯」については「原則開庁日 8 時 15 分～17 時 55 分」となっているため、「12 時 00 分～12 時 45 分」についても常駐者を置く必要があるとの認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおりです。
仕様書項番「3.7 ヘルプデスク対応業務」について、必要な要員数を検討するにあたり、平常時、繁忙期間の1日あたりの平均的な受付件数はどれくらいあり、同時に発着信可能な電話回線は何回線を想定すべきかご教示頂けないでしょうか。	ヘルプデスク対応作業及び申請書受付、支援等対応作業の平常時、繁忙期間(3～5月)の1日あたりの平均的な受付件数は次のとおりです。 平常時：約30件 繁忙期間：約60件 ヘルプデスクにおける同時に発着信可能な電話回線の現時点の状況は、内線が2回線、外線が1回線になります。
仕様書項番「3.8 非定例業務 (1) ソフトウェアのアップデート対応作業 イ。」について、情報資産管理システム等による配信が、何らかの不具合で配信が失敗した一部の端末に対して、手作業による対応との理解でよろしいでしょうか。	何らかの不具合で配信が失敗した一部の端末に対して、手作業による対応となる他、アップデートの仕組みにより情報資産管理システム等で対応できないような場合も手作業による対応となります。
仕様書項番「3.8 非定例業務 (3) 端末移設等作業」について、端末の増移設に伴う、LANケーブルの配線作業 (床上、床下、配管、天井渡し、フロア間等) が含まれるとの理解でよろしいでしょうか。	端末の増移設に伴うLANケーブルの配線作業(床上、床下、配管、天井渡し、フロア間等)は本業務に含まれます。

<p>仕様書項番「3.8 非定例業務 (3) 端末移設等作業」について、各庁舎間の端末の運搬についても、本業務に含まれるとの理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>移設に係る端末の運搬は本業務に含みませんが、仕様書別紙4「対象機器一覧表(端末機器)」に記載の「標準端末」及び「標準プリンタ」の増設、撤去に係る端末等保管場所(情報システムセンター等)と作業場所(各庁舎各課等)間の運搬は本業務に含みます。</p>
<p>仕様書項番「11. その他留意事項(4) 移設に必要な部材等の消耗品については受注者が準備すること」とありますが、想定される消耗品はLANケーブル、モールを想定しますがこれ以外に必要と思われる消耗品がありましたらご教示願います。</p> <p>また、端末の撤去等により不要となった消耗品等の廃材の処分は仙台市様との理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>LANケーブル、モールの他、RJ45コネクタ、モール用テープ、情報コンセントボックス、LANケーブル識別用ラベル、スパイラルチューブ等ケーブル保護材、ケーブル結束テープ等が必要です。</p> <p>また、端末の撤去等により不要となった消耗品等の廃材の処分は本業務に含みます。</p>

注1 この質疑応答書は、仕様書に対して質問がある場合(入札・見積に必要な事項に限る。)にのみ提出して下さい。

注2 提出期間を過ぎた場合は、受理しません。

注3 回答は、入札説明書に記載する期限までに、仙台市ホームページに掲載します。

質 疑 応 答 書

件名 行政情報ネットワークシステム運用管理業務委託

		整理番号 (仙台市記入欄)	2				
質 問 事 項		回 答 (仙台市記入欄)					
	3.7 ヘルプデスク対応業務について ヘルプデスクの問合せ件数について、繁忙期は約何件/月間となりますか。	繁忙期(4月)のヘルプデスクへの問合せ件数は、「約1,370件/月間」となります。					
	3.7 ヘルプデスク対応業務について 申請件数、および支援等対応作業件数について、繁忙期は約何件/月間となりますか。	繁忙期(5月)の申請書受付件数および支援等対応作業件数は「約430件/月間」となります。					
	3 本業務の内容について 繁忙期に向けた体制を整えるにあたり、最大何名駐在可能ですか。	現時点では、最大13名駐在可能です。					
	3.8 非定例業務について 非定例業務も「3.3業務時間帯」に示す時間帯以外に対応することは発生しますか。	発生します。なお、仕様書「3.3業務時間帯」に示す時間帯は原則であり、仕様書記載のとおり「正常な運用を持続するため、必要に応じて体制を増強する等、適切な対応を行うこと」となっておりますので、示す時間帯以外に対応することが発生した場合は、その対応を含みます。					
	特記仕様書 6 個人情報の保護に関する計画について 運用作業者が行った端末オペレーションの内容(作業員、作業日時、画面操作の証跡、アプリケーション利用実績)を記録し、インシデント(障害)の発生時にそれらの証跡を速やかに報告することが必要ですか。	運用作業者が行った作業については、作業状況の報告を、インシデント(障害)の発生の有無にかかわらず行います。 なお、画面操作の証跡等の記録について、いわゆる証跡管理システムを受注者の工夫による保護の措置として計画し、個人情報の保護をより確実なものとするについては妨げません。					