

「こども・若者向けポータルサイトシステム運用保守委託業務」質問に対する回答

箇 所	質 問	回 答
仕様書P2「6. 運用保守体制 > (4) 連絡窓口について」	「緊急時の問合せ窓口は、24時間365日連絡が取れる専用電話窓口等を設置すること。」とありますが、メールの受付窓口のみを設置する体制を構築することで問題ございませんでしょうか。	24時間365日連絡が取れる体制であれば、「専用電話窓口等」としておりますので、メールの受付窓口のみとなることについては支障ありませんが、問い合わせにおいて、出来る限り多様な対応が取れるような体制を構築いただけるようお願いいたします。
仕様書P2「6. 運用保守体制 > (5) 対応時間について」	「平日の午前8時30分から午後5時15分の間については、県が求める場合は、30分以内に、県と対応の協議や状況説明が行える体制を整えること。」とありますが、ベストエフォート（できうる限りの努力）での対応を行うとの事で問題ございませんでしょうか。	緊急を要する業務の発生時には、時間内に問題を完全に把握しきれない状況も考えられますので、まずは出来る限り概要を把握し、状況説明等いただける体制を整えてください。
仕様書P2「7. 保守業務 > (1) 定常運用保守業務」	本項目内にて実施の定常運用保守業務については、レポート等資料を提出する必要があるという認識で相違ございませんでしょうか。また、提出する場合は年度末での提出となりますでしょうか。	資料の提出に関しては、認識の相違ありません。提出頻度については、アクセス件数や投稿数については、月例等必要に応じて報告いただくとともに、年間取りまとめた資料について最終提出願います。
仕様書P3「7. 保守業務 > (6) 問い合わせ対応、(7) その他」	保守対応の範囲について認識のずれが生じないよう、対応頻度の目安を確認させていただきます。仕様書上、数量的な基準の明示がないため、問い合わせ・その他の対応については年間の想定回数をご提示いただけますか。	令和8年2月に構築し、通年で運用を行っていないため、不正確な点はありますが、問い合わせ対応については、年25件程度想定しております。（想定月2回程度）その他対応については、コンテンツの追加、時季変更等、年20件程度の対応を想定しております。詳細については、県担当者として協議いただき、対応願います。
仕様書P3「7. 保守業務 > (1) 定常運用保守業務」	徳島県サブサイトのため、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者が対応するものとし、今回の利用範囲外との理解でよろしいでしょうか。	徳島県ホームページシステムに係る事案に関しては、同システムの管理・運用業務受託者の対応となりますので、同システムに関するものについては、利用範囲外との理解で相違ありません。
仕様書P3「7. 保守業務 > (2) 不正アクセス及びサーバエラー等の調査」	徳島県サブサイトのため、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者が対応するものとし、今回の利用範囲外との理解でよろしいでしょうか。	徳島県ホームページシステムに係る事案に関しては、同システムの管理・運用業務受託者の対応となりますので、同システムに関するものについては、利用範囲外との理解で相違ありません。
仕様書P3「7. 保守業務 > (3) リソース管理」	徳島県サブサイトのため、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者が対応するものとし、今回の利用範囲外との理解でよろしいでしょうか。	徳島県ホームページシステムに係る事案に関しては、同システムの管理・運用業務受託者の対応となりますので、同システムに関するものについては、利用範囲外との理解で相違ありません。
仕様書P3「7. 保守業務 > (4) バグフィックス、セキュリティパッチの適用」	徳島県サブサイトのため、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者が対応するものとし、今回の利用範囲外との理解でよろしいでしょうか。	徳島県ホームページシステムに係る事案に関しては、同システムの管理・運用業務受託者の対応となりますので、同システムに関するものについては、利用範囲外との理解で相違ありません。
仕様書P3「7. 保守業務 > (5) バックアップ適用」	徳島県サブサイトのため、徳島県ホームページシステム管理・運用業務受託者が対応するものとし、今回の利用範囲外との理解でよろしいでしょうか。	徳島県ホームページシステムに係る事案に関しては、同システムの管理・運用業務受託者の対応となりますので、同システムに関するものについては、利用範囲外との理解で相違ありません。