

芳賀町三層ネットワーク保守業務プロポーザル質問と回答

質問 (原文)	回答
<p>仕様書P6「3.8規模に関する事項(2) ユーザ・端末の規模」およびP7「表.現行端末数」で示される端末数等は、あくまで保守対象のネットワーク機器の規模を見込むためのものであり、標記業務の保守対象として含まれているわけではないという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>「芳賀町三層ネットワーク保守業務 仕様書」3章に記載のとおりです。端末(Windows-OS)そのものまたは端末上の業務アプリケーションは本業務の対象外です。しかしWindowsサーバーならびに3章に記載の設備に起因する障害対応の把握や回復等の作業において必要とする場合は作業対象に含まれます。具体例として全ての端末が一旦印刷不可となった場合は全ての端末を対象とした調査が発生する場合があります。</p>
<p>仕様書P6「3.8規模に関する事項」に関連し、適切な見積算定のため、保守対象となるサーバ・ファイアウォール・スイッチ・無線AP・UPS等について、機種名・型番・台数・導入年度および現行のメーカ保守契約の有無・終了日を、秘密保持誓約書(様式第10号)提出後の別紙資料提供と併せてご提供いただけますでしょうか。あわせて仮想基盤の製品名・バージョン、ならびにSKYSEA・SKYDIVER・ウィルス対策ソフト・Zabbix Enterprise Appliance等のライセンス保有数についてもご教示ください。</p>	<p>情報については契約後の開示とします(規模に関する事項についてのライセンスについては、本業務内で追加で調達することは予定していません)。</p>
<p>仕様書P6「3.7個人番号利用事務系接続環境(2)」に「基幹系システムの設定及び変更は、既存サーバ保守ベンダーと協力すること。また、その費用に関しては、本事業内に含むこととする」とありますが、見積に計上すべき当該協力費用について、過去実績ベースでの年間想定発生件数。金額の目安をご教示ください。また、「協力費用」には既存ベンダーによる設定変更作業費までを含むか、立会・調整に係る費用を指すかについてもご教示ください。</p>	<p>該当項目の作業が発生するのは基幹系システム側の改修または入替作業時が主であると考えています。起因するものは、基幹系システムベンダーの事情によるもの、国の要求仕様の変更によるものと様々です。従って、全く発生しない年度もあれば事前打ち合わせや修正作業が多発する年度もあります。協力費用は、打合せや立会い、調整費用をいうものであり、既存ベンダーの設定変更作業費は含みません。</p>
<p>仕様書P13「5.2基本要件(2)」で業務開始日(令和8年9月1日)から全要件の運用開始が求められていますが、現行保守業者からの引継ぎについて、契約開始前の引継ぎ期間の有無、引継ぎ資料(構成図・設定情報・運用手順書)の現存状況及び提供形態をご教示ください。</p>	<p>契約予定時期が8月中旬であることから契約開始前引継ぎは予定していません。</p>
<p>仕様書P9「4.1基本要件(11) SLA数値基準」の重大障害「検知後2時間以内に技術者現地到着」について、「検知」の起算点は本町からの通報時刻と自動監視(Zabbix)による検知時刻のいずれを指すか、また夜間・休日における検知・通報の経路(受注者側での24時間365日監視を必須とするか)をご教示ください。</p>	<p>検知起算点は通報到達からと考えていただいてもよいです。夜間休日は原則として対応義務は無いと考えてよいです。 ただし選挙や基大災害等休日対応が必要な場合が臨時に発生する場合があります。臨時の緊急対応については事前に協議を要するものとする。</p>
<p>仕様書P10「4.1基本要件(9)」で本業務の主要部分の再委託が原則禁止とされていますが、県内協力会社の技術者を緊急時の現地対応(オンサイト保守)に充てる場合、当該再委託に該当するか、事前承諾を要するかについてご教示ください。</p>	<p>仕様書のとおり、法人格が異なる場合は再委託になります。</p>
<p>仕様書P11「4.4ハードウェア保守対応(8)」の保守対象範囲について、「庁舎間自営光心線」は心線切替・障害切分けを含むが敷設替え工事は本業務対象外、「サーバ室の二次分電盤からの電源配線」は配線を対象とした二次分電盤本体・ブレーカ交換は範囲外、またLAN・光ケーブルの新設・敷設替えは本業務範囲外(いずれも別途見積)との理解でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご質問の理解でよいです。</p>
<p>仕様書P6「3.6ファイル交換・ファイル無害化(1)イ」のLGVAN接続系から個人番号利用事務系へのファイル無害化処理「現在未実装で、今後の実装を想定」とありますが、本業務期間(令和8年9月～令和9年3月)中に実装を行う想定でしょうか。実装する場合、機器調達・初期構築は本業務範囲に含むか、P12「4.7環境変更対応」の大規模改修として別途調達はなるかについてもご教示ください。</p>	<p>別契約で実施を想定しています。</p>
<p>仕様書P7「3.3インターネット接続環境」の仮想ブラウザ方式について、当該仮想ブラウザの製品名と、仮想ブラウザ自体の機器保守・ソフトウェア保守が本業務の保守範囲に含まれるかをご教示ください。</p>	<p>仮想ブラウザの製品名は契約後提供とします。また仮想ブラウザの機器保守及びソフトウェア保守を本業務に含みます。</p>
<p>仕様書P9「4.1基本要件(11) SLA数値基準」および「4.2問合せ受付窓口対応(2) 問合せ受付時間～」、「4.3システム保守対応(3) システム保守対応の対応時間は～」で記載される緊急対応について、それぞれ年間の件数実績や見込件数がありましたらご教示ください。</p>	<p>実績値はありません。</p>
<p>仕様書P9「4.1基本要件(11)」RPO「直近24時間以内のバックアップから復旧」について、現行のバックアップ頻度・世代数・取得対象媒体をご教示ください。あわせて、現状で当該RPOが既に達成されている前提か、本業務において達成までの設計・設定支援を含むかをご教示ください。</p>	<p>バックアップは1日1回です。媒体は磁気ディスクです。当該RPO設定済です。</p>
<p>仕様書P10「4.3システム保守対応(6)」月1回以上の定期打合せについて、芳賀町役場での対面実施を必須とするか、WEB会議の併用を可とするかをご教示ください。</p>	<p>WEB会議の併用は不可とし、芳賀町役場での対面実施を必須とします。</p>
<p>実施要領「7選定スケジュール」に関連し、秘密保持誓約書(様式第10号)提出後に個別送付される別紙2～7の機密資料について、提出日当日に送付いただけるか、数日を要するかをご教示ください。企画提案書作成のスケジュール検討のため確認するものです。</p>	<p>提出日から数日以内に送付します。</p>
<p>仕様書3.7(2)「基幹系システムの設定及び変更は、既存サーバ保守ベンダーと協力すること。また、その費用に関しては、本事業内に含むこととする。」とあるが、既存サーバ保守ベンダーの実施する作業費用及び保守ベンダーの打合せ参加費用は含まれない近い良いか。</p>	<p>既存サーバ保守ベンダーの実施する作業費用は含まれません。 既存サーバ保守ベンダーの実施する作業に関連する保守対応設備設定費用は含まれます。 既存サーバ保守ベンダーとの打ち合わせ参加費用は含まれます。</p>
<p>仕様書4.4(2)「本業務範囲の保守に関して、機器製造元が提供するハードウェア保守サービスに準ずる安定したサポート及び保守サービス品質の維持を図ること。なお、各ハードウェアの保守サービスレベルについては、原則オンサイト保守対応とするが、代替機器を準備してのセンドバック保守対応も可能とする。」とあるが、現在芳賀町様にて代替機器保有していない機器が対象となった場合は受注者負担で代替機器の調達をする必要があるか。</p>	<p>代替機を保有していない機器については、芳賀町が調達するものとし、受注者の調達は不要とします。</p>

仕様書4.4 (8) 「保守対象範囲としては、別途指定する対象範囲内にあるサーバ機器、ネットワーク機器、通信配線 (LANケーブル、光ケーブル、庁舎間自営光心線)、無線LAN機器 (アクセスポイント等)、サーバ室の二次分電盤からの電源配線とする。」とあるが、二次分電盤からの電源配線の障害等、電気工事が係る修繕等も保守範囲となるのか。	二次分電盤ならびにサーバーラック下の電源タップまでの工事費用は町負担とします。ただし保守事業者の責による修繕については保守事業者の負担とします。
仕様書4.6 セキュリティインシデントを検知した場合とあるが、その検知は既存設備の機能で実現できるものか。	総務省発行の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和8年3月版)」によれば「情報セキュリティインシデントとは、望まない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象、又は予期しない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象であって、業務の遂行を危うくする確率及び情報セキュリティを脅かす確率が高いものをいう。」となっています。すなわち設備の機能にて検知するものが全てではありません。
実施要領 (5) 三層ネットワーク保守業務要件確認表の記載について、「×」の項目がある場合は保守要件を満たしていないため、ご提案が不可となるか。	項番記載が無いため、「実施要領10項(5)」として回答します。最終的に仕様書及び要件確認表の要件を満たす必要があります。保守要件を満たしていないか否かは提案内容及び質問回答をもって最終的に町が判断します。
仕様書2成果物要件 設計書や手順書など現行環境にかかわる部分のドキュメントが記載されていますが、既存のものをメンテナンスする認識で問題ないでしょうか。	既存文書のメンテナンスを可とします。無い場合は作業記録を基に作成する形になります。
仕様書3.2 (6) ネットワーク構成要件 無線LAN (キ)無線が不安定の際に増設含む記載がありますが、増設可能な機器は新規購入となるのでしょうか。またその場合の費用は別途の認識で問題ないでしょうか。	予備機を充当します。不足品の補充は町が行います。
仕様書3 現行環境のシステム構成、導入時の要件、制約事項等を示すもので、本調達における保守業務の要件ではないという認識で問題ないでしょうか。	保守業務要件は4章に記載してあります。3章は現行環境の説明であり要件ではない場合があります。
仕様書4.1 (1 4) 基本要件 町がM365、GWS等を契約している場合ゲストアクセス等を許可して頂くことは可能でしょうか。許可頂ける場合、貴団体外への情報の持ち出しは行いません。	許可可能です。
仕様書4.1 (2) 基本要件 保守期間中にサポート期間が終了しないこととの記載がありますが、令和9年3月31日までに現行のハードウェアおよびソフトウェアのサポート期間が終了するものはありますか。ある場合は、そのサポート期間更新にかかる費用は芳賀町様でご負担いただき、更新に関する作業等を本業務内で行うという認識でよろしいでしょうか。もし仮に更新にかかる費用も受託業者が負担するという場合には、既存環境のサポート期間の一覧をご提供いただけるのでしょうか。保守期間中にメーカーのサポートが終了する製品について、調査し情報を提供することは可能ですが、その場合は既存機器のサポート期間の情報がメーカーから提供されている場合に限ります。	今年度内はありません。
仕様書4.1 (1 1) SLA要件 記載された復旧時間内に復旧できることが既存システムで確認されており、手順も用意されているという認識でよろしいでしょうか。	起こり得る全ての障害状況に対する試験は実施していません。手順は一般的な障害対応手順のとおりです。
仕様書4.3 (8) システム保守対応 現状の主な管理作業を町から提示して頂くことは可能でしょうか。	現状提供できる資料はありません。主な管理作業は、保守範囲機器等から通常発生しうる作業です。
仕様書4.3 (1 0) システム保守対応 本業務に関する問い合わせ、相談は月どくらい回の回数を想定されているのでしょうか。	契約当初は状況確認を含む多数の問い合わせが双方に発生しますが、定常運転環境では週1回程度を想定しています。
仕様書4.3 (7) クリティカルエラーの判断基準をお示しください。業務に影響があるもの、という認識でよろしいでしょうか。また、昨年どれくらい報告されたのか教えていただくことは可能でしょうか。	業務遂行不可能ならびに業務遂行を危うくする予兆を含みます。昨年度に記録された報告はありません。
仕様書4.4 (1) ~ (8) ハードウェア保守対応 町がベンダーと契約しているハードウェア保守契約の範囲内で、受注者が町の担当者に代わり修理依頼やセンドバックの手配を行い、修理の立ち合い、機器の交換作業、設定等を行う認識でよろしいでしょうか。	ご質問の認識でよいです。
仕様書4.4ハードウェア保守対応 既存の問い合わせ窓口や保守期間が管理されている状態という認識でよろしいでしょうか。	ご質問の認識でよいです。
仕様書4.4 (2) ハードウェア保守対応 ハードウェア保守契約のサービス品質は、芳賀町様がベンダーと契約しているハードウェア保守契約に依存するもので、本件の受注者が担保するものではない認識でよろしいでしょうか。	ご質問の認識でよいです。但し品質変動に関する報告義務は定例会等にて含みます。
仕様書4.4 (3) ハードウェア保守対応 保守期間内におけるUPSの交換についてUPSの交換というのは、バッテリーの交換という認識でよろしいでしょうか。メーカー保守に交換作業が含まれていないため、受託者にて実施するというところでよろしいでしょうか。また、有寿命部品の交換については、芳賀町様がベンダーと契約しているハードウェア保守契約の範囲内で対応を実施する認識でよろしいでしょうか。	UPS交換はバッテリー交換作業を指します。バッテリー交換作業は本業務に含みます。UPS本体交換はベンダー保守範囲内の故障時本体交換作業を指します。
仕様書4.4 (4) ハードウェア保守対応 「賃貸借及び保守期間中は、必要な交換部品を必ず提供」可能かは芳賀町様がベンダーと契約しているハードウェア保守契約に依存するもので、本件の受注者が担保するものではない認識でよろしいでしょうか。	ハードウェア保守契約に依存する解釈としてよいです。
仕様書4.5 (3) ソフトウェア保守 現行環境でのパッチ適用作業の実績を提示いただくことは可能でしょうか (年3回前後、など)	契約後別途とします。
仕様書4.5 (4) ソフトウェア保守 現行環境でのバージョンアップ作業の実績を提示いただくことは可能でしょうか (年3回前後、など)	契約後別途とします。
仕様書4.6インシデント対応 令和7年度に2時間以内で行った件数、また、可能であれば内容もご教示ください。	令和7年度の記録実績はありません。
仕様書4.6インシデント対応 ウイルス対策ソフトウェアの検知など、セキュリティインシデントの例を提示していただけますでしょうか。また、原則として対応時間は4.2.(2)に従うという認識でよろしいでしょうか。	個人情報を含むUSBメモリ紛失、業務に関する情報流出を外部から指摘された、など機器通報に寄らない場合の方が蓋然性が高いと認知しています。閉鎖系であるLGWAN利用セグメントが閉鎖系で無くなる誤った設定操作が起こり得る可能性があります。原則としての対応時間は、ご認識のとおりです。

<p>仕様書4.6インシデント対応 対応を要するセキュリティインシデントの定義を示していただくことは可能でしょうか。軽微なものについても検知後2時間以内に報告が必要ということでしょうか。 また、昨年の件数の実績をご提示いただくことは可能でしょうか。</p>	<p>総務省発行の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン(令和8年3月版)」によれば「情報セキュリティインシデントとは、望まない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象、又は予期しない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象であって、業務の遂行を危うくする確率及び情報セキュリティを脅かす確率が高いものをいう。」となっている。芳賀町の情報セキュリティインシデントについては、「芳賀町情報セキュリティポリシーの及ぶ範囲に関わる情報セキュリティに関して、望まない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象、又は予期しない単独若しくは一連の情報セキュリティ事象であって、業務の遂行を危うくする確率及び情報セキュリティを脅かす確率が高いもの」となります。</p> <p>こちらに該当するものについては、軽微かどうかに関わらず、仕様書記載のとおり検知後2時間を目安とした報告が必要になります。</p> <p>昨年度に記録された実績記録はありません。</p>
<p>仕様書4.7環境変更対応 令和7年度に対応した件数をご教示ください。</p>	<p>提出された作業記録はありません。</p>
<p>仕様書4.7環境変更対応 「設定変更や設計作成に当たっては、職員及び他のネットワーク保守業者等の関係者との調整を適切に実施し」とあるが、町が主催する打ち合わせ等に受注者が同席し、資料作成等を支援するという認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご質問の認識でよいです。但し製品に関する情報提供を個別に依頼または相談する場合があります。</p>
<p>仕様書4.7環境変更対応 大規模改修と保守業務範囲内の線引きはどのような想定をされているのでしょうか。</p>	<p>大規模改修とは機器入替に伴う保守対象設備構成変更を指します。</p>
<p>仕様書5.2(6)基本要件 教育・研修とは何を想定しているのでしょうか。令和7年度は何を何回行ったのかご教示ください。</p>	<p>情報担当職員向けに障害発生や課題解決の際に発生プロセスの説明や対処方針の根拠を説明することです。併せて関連するアプリや機器設備の依存関係説明を指します。全職員向けの集合教育等は範囲外とします。</p>
<p>仕様書5.3(ア)～(コ)将来設計 実装支援として町が想定しているのはシステム化企画、設計、構築、テスト(受入テストを含む)のいずれの段階でしょうか。また最終的には、令和9年度以降に実装する機器構成や仕様書等を作成するということでしょうか。</p>	<p>企画への参画ならびに設計支援を指します。</p>
<p>実施要領11(1)才審査基準 採点基準もしくは評価基準がわかる表は公開しているのでしょうか。</p>	<p>採点基準は実施要領のとおりです。配点については非公表とします。</p>
<p>実施要領12(1)契約の手続き 契約保証金について、免除の条件をご教示ください。また、保証金が必要な場合はいくらになるのでしょうか。</p>	<p>以下のとおりです。</p> <p>(契約保証金)</p> <p>第81条 契約権者は、契約を締結したときは、直ちに契約の相手方をして契約金額の100分の10以上の契約保証金を納めなければならない。ただし、次の各号の一に該当する場合においては、契約保証金の全部又は一部を納めさせないことができる。</p> <p>(1) 契約の相手方が保険会社との間に町を被保険者とする履行保証保険契約を締結したとき。</p> <p>(2) 契約の相手方から委託を受けた保険会社と工事履行保証契約を締結したとき。</p> <p>(3) 令第167条の5及び第167条の11に規定する資格を有する者と契約を締結する場合において、その者が過去2年の間に町若しくは他の地方公共団体又は国と種類及び規模をほぼ同じくする契約を2回以上にわたって締結し、これらを全て誠実に履行し、かつ、契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき。</p> <p>(4) 法令に基づき延納が認められる場合において、確実な担保が提供されたとき。</p> <p>(5) 物品を売り払う契約を締結する場合において、売払代金が即納されたとき。</p> <p>(6) 随意契約を締結する場合において、契約の相手方が契約を履行しないこととなるおそれがないと認められるとき。</p>