

電子チケットサービス提供業務調達に係る企画提案 質問事項に対する回答

2025年10月27日

項	質 問	回 答
1	契約・業務範囲に関する質問 1. 令和7年度（準備期間）の契約について、別途県と協議するとされていますが、具体的に想定されている業務範囲（システム設計、構築、テスト、導入支援等）および契約形態（委託契約、請負契約等）についてご教示ください。	・業務範囲 仕様書に記載の業務を令和8年4月1日から 遂行するために必要なすべての業務 ・契約形態 プロポーザル実施後に提案者と石川県庁が協議し、決定します
2	契約・業務範囲に関する質問 2. 現在休館中でありプロポーザルの対象外とされている石川四高記念文化交流館について、休館明けに本サービスを導入する場合の想定時期、および導入決定時の契約変更または初期構築費用等の費用の扱いについてご教示ください。	プロポーザルの対象外のためお答えできません。
3	費用・手数料に関する質問 3. 初期導入支援計画の策定を含む「一切の費用」を販売手数料に含めることとされていますが、システムの開発費、セキュリティ対策（脆弱性診断やパッチ適用にかかる費用など）、ヘルプデスクの設置・運営費用など、本業務遂行に必要な全ての費用が、提案する販売手数料率（上限 5% 税込）に含まれるという理解でよろしいでしょうか。	ご認識の通りです。なお、令和6年度の電子チケット販売総額は、約13,000千円です。
4	セキュリティおよび共通仕様書に関する質問 4. ログの保存期間について、「石川県情報調達共通記仕様書」ではシステム監査や事故調査を目的としたログを3年間保管することとされていますが、一方、「電子チケットサービス提供業務調達仕様書」ではログの保存期間は最低1年間とされています。どちらの要件が優先されるか、またはログの種類（例：セキュリティログ、アプリケーションログ）によって保管期間が異なる場合は、その具体的な基準をご教示ください。	記載の通り、保存期間は、システム監査や事故調査等を目的としたログは3年間、それ以外は最低1年間とします。
5	運用およびSLAに関する質問 5. ヘルプデスクの運用体制（要員の配置や回線数）を計画するため、利用者（一般のチケット購入者）からの問い合わせについて、想定されるピーク時の問い合わせ件数や、過去の実績に基づく主な問い合わせ内容の割合など、体制構築に必要な情報をご提供いただけますでしょうか。	募集要領2.5予算上限額、および項番3で回答している「令和6年度の販売総額実績」を踏まえ、御社の実績・知見に基づきご提案ください。
6	システム機能要件確認表 1. 購入機能要件（利用者・施設担当者） ウェブアプリケーションのトップページ設計に関して、「全施設のチケットを一覧で表示する」ことを想定しているのか、それとも「施設ごとに独立したWebアプリケーションのトップページ」を想定しているのか教えていただけますでしょうか。	システム機能要件確認書の1-2「購入ページ」に記載の通り、施設ごとのページを想定しています。
7	電子チケットサービス提供業務調達仕様書 6. ヘルプデスク要件 に関して 弊社の想定するアプリケーションでは、24時間対応のチャットボットによるお問い合わせ対応と、Webフォームを利用したお問い合わせ受付を予定しております。 7 ヘルプデスクの要件につきまして、利用者が購入から利用まで円滑に進められることを目的とする場合、必ずしもご提示の要件に沿った形式である必要はなく、弊社の知見に基づいた別途最適なお提案をさせていただいても問題ないでしょうか。	業務調達仕様書に記載された仕様で提案する必要があります。ただし、仕様の内容を満たすものの手段が異なる場合は、その旨を明記の上、ご提案ください。