

回答書

業務名 デジタルチケット導入・運用保守業務委託

上記業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり回答します。

| 番号 | 要求水準書・募集要項等 | 頁・項等 | 質疑内容 | 回答 |
|----|-------------|-----------------------|---|---|
| 1 | 公告 | 2頁 第1項 第5号 イ | 運用保守の費用について、委託事業者へ事業期間中に毎月振込があると考えてよいか。 | 運用保守の費用については、毎月払を想定しています。 |
| 2 | 募集要項 | 6頁 第9項 第1号 | プレゼンテーションで使用するオンライン会議ツールの指定や事前の接続テストはあるか。 | 使用するオンライン会議ツールはZoomを予定しています。 プレゼンテーション当日に、開始直前に接続確認を行います。 |
| 3 | 要求水準書 | 2頁 第7項 第1号 ア | データの一括出力・取込について、具体的にどんなデータを想定しているのか。 | 受託者のシステムで管理可能な項目によりますが、利用者の資格情報(キーとなる番号、氏名、生年月日等)や個人識別情報(二次元コード管理番号等)、発行するデジタルチケット情報(タクシー、船舶等のデジタルチケット種別、金額等)等を想定しています。 |
| 4 | 要求水準書 | 2頁 第7項 第1号 ウ | 導入時の物理的媒体の納品先は、1箇所でしょうか。 | お見込みのとおり。 ただし、5頁第9項第1号に掲げる郵送業務に対応可能な場合は、本市に代わって、利用者個人宛(約3,600人想定)に郵送していただくことを想定しています。 |
| 5 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 オ | スマートフォンを用いてアプリやWebサイト上で電子的に発行とあるが、これは希望者に対してアプリやWebサイトでチケットを新規発行することを指しているか。 | 新規発行ではなく、物理的媒体で発行した個人識別情報に紐づいたデジタルチケットを、追加で電子的に発行できることを想定しています。 |
| 6 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 キ | 決済に必要な機器(タブレット、アプリ等)の準備は受託者が行う必要があるか。 | 決済に必要な機器の準備は本業務の範囲外です。 |
| 7 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 キ | 交通事業者はタブレットやスマートフォン等を有している前提でしょうか。 | 原則として交通事業者がタブレットやスマートフォン等を有している前提ですが、それらを有していない事業者でも利用可能な仕組みがあれば、追加で提案してください。 |
| 8 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 ク | タクシー助成券以外の利用(船舶利用に係る乗船券や燃料費助成、マッサージ等施術助成)は運用開始時に実装する必要があるか。それとも今後の拡張性として考えればよいか。 | 現時点では、タクシー助成券以外も運用開始時から利用する想定ですが、運用開始時に間に合わない場合は、対応可能時期を提示してください。 |
| 9 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 ク | タクシー助成・船舶助成それぞれ別チケットとして発行し、利用できる事業者を分ける必要があるか。 | タクシーと船舶のそれぞれ別チケットとして事業者を分ける必要があります。 なお、タクシー助成・船舶助成のチケットは、高齢者と障害者のそれぞれ別チケットとして発行する必要があります。 |
| 10 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第1号 ケ | 「1円単位で繰り返し決済」と「定額チケット」の両機能が必要か。それともどちらか一方があればよいか。 また、両機能が必要な場合、助成の種類ごとにどちらの機能を使用するか想定があるか。 | 両機能は必要です。 助成の種類ごとの機能については現在検討中であり、運用開始までに決定します。 |

回答書

業務名 デジタルチケット導入・運用保守業務委託

上記業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり回答します。

| 番号 | 要求水準書 ・募集要項等 | 頁・項等 | 質疑内容 | 回答 |
|----|-----------------|---|--|--|
| 11 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第2号 | 交通事業者向けの説明会について、実施回数と形式(オンライン・オフライン)についてどのように想定しているか。 | 説明会は現地(オフライン)開催を想定しており、追加でオンライン開催することも可能です。 説明会の実施回数や実施方法などについては、円滑な運用を開始するために必要な内容を提案してください。 |
| 12 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第3号 | 交通事業者の募集や申請手続について、申込者情報を入力・受付する申請手続のフォーム作成については今回の業務範囲に含まれないと考えてよいか。 | 交通事業者の募集に関する申請手続きのフォーム作成も本業務に含まれます。 |
| 13 | 要求水準書 | 3頁 第7項 第3号 | 交通事業者からの申請時に必要な入力(記載)項目・書類の想定はあるか。 | 所在地、法人名(屋号)、代表者、連絡先、振込先口座、車両等の情報を想定しています。 |
| 14 | 要求水準書 | 4頁 第7項 第4号 | 加盟店用ステッカーとは、決済用のQRコードが表示されたステッカーのことを指しているか。 | 本業務のデジタル・チケットに対応している事業者やタクシーであることを示すステッカーのことで、店舗の窓口や車体に貼付してもらう想定です。 |
| 15 | 要求水準書 | 4頁 第7項 第4号 | ア～エの成果品について、1箇所への納品でよいか。もしくは複数箇所納品の場合、納品場所と納品箇所数の想定はあるか。 | 本市に納品していただくことを想定していますが、各交通事業者(約150社)へ納品が可能な場合は、提案書でお示ください。 |
| 16 | 要求水準書 | 4頁 第7項 第5項 | 回線数について最大20回線とあるが、常時はどれくらいの回線への対応が必要か。 | 常時回線数の指定はありませんが、利用者からの問い合わせに対して、最大20回線まで対応していただく必要があります。(問い合わせ件数は質問番号18番を参照) |
| 17 | 要求水準書 | 4頁 第7項 第5号 | 導入期間におけるコールセンター設置期間はいつからいつまでか。 | 具体的な設置期間は指定していませんが、導入期間中に利用者や交通事業者からの問い合わせに対応できるようにしてください。 |
| 18 | 要求水準書 | 4頁 第7項 第5号 ・ 5頁 第8項 第3号 | 導入期間と運用期間について、それぞれの問合せ想定件数は何件か。 | 過去に交通助成の見直しを実施した際の実績を参考として、多いときは月1500件、それ以外は月500件程度を見込んでいます。 |

回答書

業務名 デジタルチケット導入・運用保守業務委託

上記業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり回答します。

| 番号 | 要求水準書 ・募集要項等 | 頁・項等 | 質疑内容 | 回答 |
|----|-----------------|-----------|--|--|
| 19 | 要件水準書 | 4頁 第8項 | 「月例処理」「年次処理」「その他臨時処理」について、具体的な業務内容や想定処理件数、処理の複雑性や頻度、データ連携方法等の情報を示していただきたい。 | <p>具体的な業務内容と想定処理件数は以下のとおりです。</p> <p>【月例処理】: 月500件程度</p> <p>・新規発行 (1)本調達外のシステムで申請情報(氏名、生年月日、住所等、チケットの種別等)を受付。連携データを出力 (2)連携データを取り込み (3)個人識別情報を発行していない者の個人識別情報を作成。個人識別情報を印字した物理的媒体を発行 (4)個人識別情報に対してデジタルチケットを紐付け</p> <p>・資格喪失 (1)本調達外のシステムで連携データを出力 (2)連携データを取り込み (3)資格喪失者の個人識別情報及び紐づいているデジタルチケットを停止</p> <p>・再発行 (1)本調達外のシステムで連携データを出力 (2)連携データを取り込み (3)個人識別情報を作成。個人識別情報を印字した物理的媒体を発行 (4)個人識別情報に対してデジタルチケットを紐付け</p> <p>【年次処理】: 40,000件程度</p> <p>・継続発行 (1)本調達外のシステムで連携データを出力 (2)連携データを取り込み (3)個人識別情報に対してデジタルチケットを紐付け</p> <p>・種別変更 (1)本調達外のシステムで申請情報(氏名、生年月日、住所等、チケットの種別等)を受付。連携データを出力 (2)連携データを取り込み (3)個人識別情報を発行していない者の個人識別情報を作成。個人識別情報を印字した物理的媒体を発行 (4)個人識別情報に対してデジタルチケットを紐付け</p> <p>【その他臨時処理】: 月1~2件程度</p> <p>・強制修正 月例・年次以外のタイミングで新規発行、資格喪失、再発行、種別変更等の処理を行う</p> |

回答書

業務名 デジタルチケット導入・運用保守業務委託

上記業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり回答します。

| 番号 | 要求水準書・募集要項等 | 頁・項等 | 質疑内容 | 回答 |
|----|-------------|------------------------------|---|--|
| 20 | 要求水準書 | 4頁 第8項 第1号 ア | 物品の郵送について、物理的媒体の郵送は月次処理に含まれるか。 | 質問番号4と同じです。 |
| 21 | 要求水準書 | 4頁 第8項 第1号 ア | 物品の郵送について、郵送する物品は具体的にどのようなものを想定しているか。 | 個人識別情報を印字したカード等の物理的媒体やデジタルチケットの使い方など利用者向けリーフレットを想定しています。 |
| 22 | 要求水準書 | 4・5頁 第8項 第2号 ア・エ・オ | 障害発生時やウイルス検出時の対応において、協力や報告等が求められているが、具体的な協力体制や役割分担について、フォーマットはあるか。 | 提案事項になります。 フォーマットの指定はありませんが、本市のセキュリティポリシー等を準じて提案してください。 URL: https://www.city.himeji.lg.jp/shisei/0000004951.html |
| 23 | 要求水準書 | 5頁 第8項 第2号 キ・ケ | フルバックアップの取得頻度(例: 日次、週次など)や、障害発生時の目標復旧時間(RTO)について、具体的な要件はあるか。 提案事項としての認識でよいか。 | 提案事項になります。 |
| 24 | 要求水準書 | 5頁 第8項 第3号 | 回線数について、常時2回線以上とのことだが、何回線を想定しているか。 | 回線数の想定はありませんが、問い合わせに耐えられる回線数を用意してください。(問い合わせ件数は質問18と同様) |
| 25 | 要求水準書 | 5頁 第8項 第3号 | 繁忙期とは、いつ頃を想定しているか。 | 郵送時期やデジタルチケットの切り替え時期など、3月、4月頃を想定しています。 |
| 26 | 要求水準書 | 5頁 第9項 | BPOの対応可否について、これは必須の提案ではなく、提案の加点要素という理解でよいか。 | BPO業務は追加提案項目であり、募集要項第10項第2号に掲げる評価基準に従って評価を行います。 |
| 27 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第1号 ・ 第2号 | 郵送業務や精算業務に関する費用については追加提案に要する経費であり、運用保守にかかる提案上限金額には含めないということによいか。 | 運用保守にかかる提案上限金額には含みませんが、郵送業務(精算業務)の提案に関する評価の対象となります。 |
| 28 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 交通事業者に関する事業者名・振込先口座などの情報は、市からリストを提供いただけるのか。 | 交通事業者は、市と交通優待助成事業に係る契約を締結しており、交通事業者の一覧の提供は可能です。 |
| 29 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 交通事業者への払込について、払込に必要な費用は事前に委託事業者へ振込され、その費用から精算利用額を交通事業者へ払込すると考えてよいか。 | 提案事項になります。 ただし、現状では、精算利用額は毎月月末締め、翌月10日までに市へ請求、同25日までに交通事業者へ振込しており、このスケジュールに則った払込に対応できるようにしてください。 |
| 30 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 交通事業者への払込について、必要な費用は事前に委託事業者へ振込される場合、振込のサイクルについて想定はあるか。 | 質問29と同じです。 |

回答書

業務名 デジタルチケット導入・運用保守業務委託

上記業務に係るプロポーザルについて、以下のとおり回答します。

| 番号 | 要求水準書 ・募集要項等 | 頁・項等 | 質疑内容 | 回答 |
|----|-----------------|-------------------|---|--|
| 31 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 交通事業者への払込について、当月の利用額が振込手数料より少額の場合、次月にまとめて払い込んでもよいか。 | 利用額の大小に関わらず、毎月払込を行う想定です。 |
| 32 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 交通事業者への払込について、毎月の精算利用額の規模について、毎月どれくらいの金額の払込があると想定すればよいか。 | 年間の利用額は約2億8,000万円、多い月は4,400万円、その他の月は平均2,200万円と想定しています。 |
| 33 | 要求水準書 | 5頁 第9項 第2号 | 精算業務について、委託事業者より再委託することは可能か。 | 本市の承諾を得た場合は再委託可能です。精算業務に限らず、業務の一部を再委託することを予定している場合は、提案書(「2-2 実施体制」の頁)に再委託先、主な再委託内容を記述してください。 |
| 34 | 要求水準書 | 6頁 第10項 第1号 | サービス利用時間として原則24時間運用とあるが、システム停止を伴う計画メンテナンスの許容頻度、許容時間帯、1回あたりの許容時間等について要件はあるか。 | 要件としては定めていませんので、提案書(「5-2 システム保守・障害対応」)にシステム停止を伴う計画メンテナンスの頻度、時間帯、1回あたりの時間を記述してください。 |
| 35 | 要求水準書 | 6頁 第12項 | 再委託を行う場合、協力連携事業者は、提案資料内に記載する必要があるか。それとも受託後の協議事項としてもよいか。 | 質問33と同じです。 |
| 36 | 提案書(様式5) | 1頁 | 提案書の記載項目について、必要であれば1項目につき1ページ以上追加してもよいか。 | 1項目につき1頁で記載できない場合、スライドを複製して複数頁としても差し支えありません。ただし、全体の頁数は40頁(A4両面20枚)以内としてください。 |