

質 問 回 答 書

「クラウド型電話サービス調達等業務委託」に関して、次のとおり質問がありましたので回答します。

| 項目 | 質 疑 内 容 | 回 答 | |
|----|--|--|--|
| 1 | 仕様書 P.8 (別紙2) 項番1「クラウド型電話サービスの機能要件及びライセンス」の機能項16 | 電話端末として利用するデバイスは PC、スマートフォンを想定しているということですが、固定電話機の必要はないでしょうか。必要な場合、個人利用、共有利用それぞれの用途ごとに台数をご指示お願いいたします。 | 電話端末として利用するデバイスは PC、スマートフォンを想定しているため、固定電話機は必要ありません。 |
| 2 | 仕様書 P.8 (別紙2) 項番1「クラウド型電話サービスの機能要件及びライセンス」の機能項16 | PC およびスマートフォンは貴社ですべて調達する認識でよろしいでしょうか。 | ご認識のとおりです。 |
| 3 | 仕様書 P.3 項番8 業務要件 (2) | 「環境導入及び既存環境からの移行・切り替え作業に対する支援」が必要な期間はいつからいつまででしょうか。 | 3月下旬から6月下旬の3カ月間程度を想定しています。 必要に応じ都度、支援を依頼します。 なお、支援について必要と思われる期間や対応がある場合は提案してください。 |
| 4 | 仕様書 P.4 業務要件 (5) | 設計や設定内容をまとめた資料の作成は貴社管理者が行う想定でよろしいでしょうか。 | 資料の作成は、公社担当者が行う予定ですが、作成にあたり必要な情報の提供など作成の支援は依頼します。 |
| 5 | 仕様書 P.4 業務要件 (4) | 運用支援について提示する見積もり期間は、1年または3年のどちらでご提示すればよろしいでしょうか。 | 3年でご提示をお願いします。 |
| 6 | 仕様書 P.4 業務要件 (4) | 運用支援とのことで、問い合わせいただくのは管理者からのみということでしょうか？ | ご認識のとおりです。 |
| 7 | 仕様書 P.4 業務要件 (4) | バージョンアップに伴う UI 変更時などマニュアルの修正が必要になる頻度や回数、およびボリュームが想定できないため、操作説明書等の修正対応は別途個別見積での対応でもよろしいでしょうか。 | これまでのバージョンアップ等の実績を踏まえ、提案者が有償での対応が必要になるであろうと思われる一定の回数については費用に含んだ提案としてください。その際は、費用に含む回数を記載し、それを超える場合については、別途個別見積対応するなどの提案も可とします。 なお、軽微な変更に関しては想定していません。 |

| | | | |
|----|--|---|--|
| 8 | 仕様書 P.4 業務要件 (4) | クラウド型 PBX 関連業務に従事する担当者変更時の、運用管理サイトにおける管理・運用方法に関する説明支援は頻度や回数が想定できないため、別途個別見積での対応でもよろしいでしょうか。 | 3年の間に2回担当者が変わることを想定し、費用に含んでください。 なお、担当者への説明の回数は、2回程度を想定しています。それ以降は通常の運営支援の範囲で行うことを想定しています。 |
| 9 | 埼玉県住宅供給公社委託契約約款 (再委託の禁止等) 第5条 | 本件の一部業務の再委託を行うには、書面による承諾を得れば可能という認識でよろしいでしょうか。 | 委託契約約款のとおりです。 |
| 10 | 実施要領 P2 の 3 スケジュール | 電話番号の発番や番号移行の手続きの関係でライセンス納入と利用開始が同日とならない可能性が高いですが、そちらは許容されますでしょうか？ | 環境設定、移行などの手続きによりライセンス納入日と電話サービス利用開始が同日とならない可能性があるかと想定しています。 |
| 11 | 実施要領 P2 の 3 スケジュール | ライセンス納品は3月中・下旬と記載いただいておりますが、ライセンス契約は年単位のため、3月31日までをご契約の期間とする場合は4月1日ライセンス納品とする必要がございます。こちらの形態で問題ございませんでしょうか？ | ライセンス納品は、契約開始の日から3年間の契約を想定しています。よって、契約末日は必ずしも3月31日とならない場合があることを承知しています。 |
| 12 | 実施要領 P8 の 8 契約先候補者の選定 (3) その他 (イ) | 「情報セキュリティ対策に関する事項は充分に対策されているか」について、サービス自体はZoom社のサービスのためZoom社のセキュリティに準ずる形となります。本項目は自社のセキュリティに対する取り組みについてのご提案の認識で齟齬ございませんでしょうか？ | 提案する電話サービスが、どのようなセキュリティ対策がされているかを確認したものです。情報セキュリティ対策について提案のシステムの優位性をご説明ください。受託者自身のセキュリティに対する取り組みについても説明があれば併せてご提案ください。 |
| 13 | 仕様書 P2 の 5 契約の範囲 | 固定機器のキitting (ライセンス納入および番号発番・移行後に作業が必要) は今回の提案範囲に含める必要がございますでしょうか？ | 固定機器については、今回の提案範囲に含める必要はありません。 |
| 14 | 仕様書 P7 (別紙2) の 1 クラウド型電話サービスの機能要件の 4 (自動転送) と 8 (留守番電話の設定) | 「エンドユーザーも操作可能」と記載されておりますが、エンドユーザーが操作可能な範囲は自身の設定のみの認識でっておりますでしょうか？すべてのライセンスに対して操作ができる必要がございますでしょうか？ | エンドユーザーが操作可能な範囲は主に自身の設定を想定しています。 |
| 15 | 仕様書 P7 (別紙2) の 1 クラウド型電話サービスの機能要件の 4 (自動転送) | ある番号からの着信だけ、特定の外線番号に転送したいという形でしょうか？それともすべての着信に対して適用する形でしょうか？ | 特定の番号に対してのすべての着信に対して適用することを想定しています。 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| 16 | 仕様書 P8(別紙2)の1クラウド型電話サービスの機能要件の12(分岐メニューでの自動音声案内) | 「分岐の段階は5段階以上であること」について、5つの番号から選択という理解であっておりますでしょうか？5回番号選択という意味合いですとZoomPhoneの仕様上、番号選択は3回までのみとなりますのでご確認いただきたいです。 | ご認識のとおりです。 なお、番号選択の回数については、電話サービスにより異なると想定しています。提案を予定しているサービスの仕様の範囲でご提案ください。 マルチレベルの自動音声応答システムを作る場合、提案のシステムの仕様の範囲で、階層・選択肢の一般的な例を図示してください。 |
| 17 | 仕様書 P8(別紙2)の1クラウド型電話サービスの機能要件の18(多者間通話機能) | ZoomPhoneの仕様上、3者までの接続が可能となっておりますが、4者以上は接続できませんが、4者以上接続する想定はございますでしょうか？ | 電話サービスにより異なると想定しています。提案を予定しているサービスの仕様の範囲でご提案ください |
| 18 | 仕様書 P8(別紙2)の2ライセンスの期間と数量等(2)数量 | 固定機器は何台利用想定となりますでしょうか？また固定機器は人に紐づく運用でしょうか？それとも島電話(複数人で共用)での運用想定でしょうか？ | 固定機器の利用は想定していません。 電話端末として利用するデバイスはPC、スマートフォンを想定しています。 |
| 19 | 仕様書 P8(別紙2)の2ライセンスの期間と数量等(2)数量 | ご契約期間中にライセンスの追加があった場合は、追加ご相談時の価格に基づいた費用のご提示となりますことご了承いただけますと幸いです。 | ライセンス追加については、必要になった時点で別途見積り、調達することを想定しています。 |
| 20 | 仕様書 P9 別紙2の3ダッシュボードについて | ダッシュボードを利用するライセンスというのは「Zoomのダッシュボード機能が使えること」を指すという理解であっておりますでしょうか？電話の通話履歴や録音を聞くだけであればログを確認する機能が別であるため確認させていただきたいです。 | ダッシュボードについては、電話サービスについて総合的に分析ができる情報を確認できる機能を想定しています。 |
| 21 | 仕様書 8(2) | ・問合せ窓口について、設ける期間をおしえてください。 | 3月下旬から6月下旬の3カ月間程度を想定しています。なお、支援について必要と思われる期間や対応がある場合は提案してください。 |
| 22 | 仕様書 8(2) | ・ベストエフォートでの対応を想定していますがよろしいでしょうか | 仕様を満たすものであれば問題ありません。具体的な内容を提案時にご説明ください。 |
| 23 | 仕様書 8(4) | ・問合せ窓口について、設ける期間をおしえてください。(契約3年間想定です) | ご認識のとおりです。 (契約から3年間) |
| 24 | 仕様書 8(4) | ・ベストエフォートでの対応を想定していますがよろしいでしょうか | 仕様を満たすものであれば問題ありません。具体的な内容を提案時にご説明ください。 |
| 25 | 別紙1:「参考/現番号一覧」 | ・現在の回線の契約通信キャリアをおしえてください。 | 契約通信キャリアはNTT東日本です。 |

| | | | |
|----|--|--|---|
| 26 | 別紙1:「参考/現 番号一覧」 | ・電話番号発行元の通信キャリア をおしえてください。 | 通信キャリアはNTT 東日本です。 |
| 27 | 別紙2:「クラウド 型電話サービスの 機能要件」 「機能表」 3. 個人番号 | ・個人番号とは、内線番号という 理解でよろしいでしょうか。 それとも 050 番号を付与とい う事でしょうか。 (その場合、別紙2:「2ライ センスの期間と数量等」ライセン ス 247 準備分を想定でよろしい でしょうか) | 050 番号を付与することです。 その場合は247 ライセンス分という認識で問題 ありません。 |
| 28 | 別紙2:「クラウド 型電話サービスの 機能要件」 15. アドレス帳 | ・弊社で提案想定している電話 サービスの電話帳は、端末(携帯 電話)のアドレスを連携する ことができます。電話帳連携 した相手先に提案の電話サー ビスの電話帳で発信可能ですが、 端末の電話帳から発信した場 合は端末(携帯電話)からの発信 となります。 よろしいでしょうか | 提案する電話サービスの仕様のとおりで問題 ありません。 |
| 29 | 別紙2:「クラウド 型電話サービスの 機能要件」 20. 通話品質の確 認 | ・通話ログの確認について 確認項目の「ISP 等」につい ては、相手先の電話番号が確認で きます。番号情報のみでよろし いでしょうか | 提案する電話サービスの仕様のとおりで問題 ありません。 |

令和7年2月10日回答 総務人事課