

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
1	募集要項	2	3 参加資格要件 (1)単体事業者の場合 ウ	プライバシーマークと同等の規格について、ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の認証は該当するかご教示ください。	個人情報保護に関する基準には直接的には対応していないため、ISMS単体では、同等とはなりません。ただし、ISO/IEC27701認証(クラウド利用時は、ISO/IEC 27018、ISO/IEC 27017も追加)に加え、JISQ15001の認証であれば同等といたします。そのほか情報取得時の同意や開示事項などをカバーできる認証ならISO/IEC27701認証と併せて同等とみなします。
2	募集要項	2	3 参加資格要件 (1)単体事業者の場合	ウ(一財)日本情報経済社会推進協会のプライバシーマークまたは同等の規格を取得している者であるがISMSは同等の資格とみなされるか。	
3	募集要項	2	3 参加資格要件 (2)共同事業者の場合	共同事業者の場合 ウ「本業務において個人情報を扱う業務」を担当する事業者が(1)ウの要件を満たしていることとあるが、ISMSでは満たされていないと判断されるか?	
4	募集要項	2	3 参加資格要件 (2)共同事業者の場合	共同事業者の場合 ウ「本業務において個人情報を扱う業務」を担当する事業者と記載があるが、音声を含むデータ蓄積などのために電子計算機、ネットワークおよび周辺機器を提供する企業が共同事業者として参加する場合は、(1)ウの要件を満たすことが必須でしょうか?	周辺機器の提供のみであれば不要ですが、メンテナンス等において蓄積データ等に接触する機会がある場合には必須となります。
5	募集要項	5	7 企画提案書及び費用見積書等の提出 (2)作成方法 カ留意事項	留意事項に、「提案者を特定できる名称やロゴマーク等を使用しないこと」とあるが、利用するシステム名や再委託企業のシステム名は使用可能か。	共同事業者(提案者)に含まれない事業者のシステム名等は含まれません。
6	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	022-398-4894、022-398-5905 の回線種別はNTT加入者電話(アナログ)、NTT-INSネット1500、のどちらでしょうか? いずれでもない場合、通信キャリア名と回線種別をご回答をお願いします。	現行NTT東日本・光回線・ひかり電話・オフィスAです。 なお、ポータビリティ可能な管区について確認が必要な場合は、お申し出ください。
7	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	想定入電件数は受付方法にある全チャネルの合計数でしょうか。	電話の入電のみであり、ファクシミリ・電子メール等は含まれておりません。
8	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	想定入電件数について、月別・曜日別・時間別など詳細がわかるものをご提供いただく事は可能でしょうか。	想定入電件数の詳細はありません。仕様書のとおり月間5,000件が対応できる体制をご準備ください。入電実績等については、市ホームページ(https://www.city.sendai.jp/kochotoko-kocho/callcenter/morinomiyakooshiete.html#unyou)をご確認ください。
9	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	各受付方法の件数及び処理時間のご提供は可能でしょうか。	令和5年度の各受付実績は、入電:35,567件、メール:845件、FAX:3件、有人チャット:950件となります。処理時間については、数値までは開示できませんが、令和5年度はサービスレベルの基準を達成しております。
10	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	想定入電件数において、現状の曜日別・時間別の平均入電数を開示いただく事は可能か また、電話以外のファクシミリ・メールフォーム・有人チャットの月毎の件数を開示いただく事は可能か	月別の受付総数であれば、市ホームページ(https://www.city.sendai.jp/kochotoko-kocho/callcenter/morinomiyakooshiete.html#unyou)で公開しております。 また、ファクシミリは月毎0~1件の範囲で年3件。メールフォームは月毎43~102件の範囲で年845件。有人チャットは月毎46~109件の範囲で年950件となっております。(令和5年度実績)
11	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要 図表1 総合コールセンターの概要 -想定入電件数	現在運営しているセンターの各種データの開示は可能か。(時間帯別入電件数、日別入電件数、月別入電件数、1対応あたりの通話時間、ファクシミリ別受信件数、メールフォーム別別受信件数、有人チャット別別問合せ件数、有人チャット1対応あたりのラリー回数) ※直近一年間のデータもしくは2023年度データの提供	開示できる情報は、以下掲載のとおりです。 月別の受付総数であれば、市ホームページ(https://www.city.sendai.jp/kochotoko-kocho/callcenter/morinomiyakooshiete.html#unyou)で公開しております。 また、ファクシミリは月毎0~1件の範囲で年3件。メールフォームは月毎43~102件の範囲で年845件。有人チャットは月毎46~109件の範囲で年950件となっております。(令和5年度実績) 1対応あたりの通話時間について、数値までは開示できませんが、令和5年度はサービスレベルの基準を達成しております。
12	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	FAQ数が3,039件とありますが、そのうちAIチャットボットに搭載されているFAQ数は何件になりますでしょうか?	FAQより多い3,983件(8/1現在)です。
13	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要	外国語対応において、電話での英語・中国語・ベトナム語・ネパール語の年間対応数は開示可能か。 また、電話以外のファクシミリ・メールフォーム・有人チャットで対応した実績はあるか・対応する必要はあるか	令和5年度の外国語対応実績は、英語:11件、中国語:9件、韓国語:1件、ベトナム語3件、ネパール語3件となっております。 電話以外については、原則、ファクシミリ・電子メールは、日本語のみの対応を想定しており、多言語対応については、事業者の提案の領域となります。なお現在、外国語で来たファクシミリ・電子メールについては、本市交流企画課へ翻訳を依頼し対応しております。
14	仕様書	2	4 総合コールセンターの概要 図表1 総合コールセンターの概要 -外国語対応	外国語対応:英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語とあるがすべての言語の対応開始時間を8:00に統一する必要があるか。ベトナム語のみ対応開始時間を8:30に制限することは可能か。	全ての外国語対応について、対応開始時間を8時に統一してください。
15	仕様書	3	5 構築業務 (1)業務管理 ウ	ウ プロジェクトリーダーは、本業務と類似の自治体コールセンター(専門コールセンターを含む)の構築において~と記載がありますが、専門コールセンターとは具体的にどのようなセンターが該当しますか?	特定の業務に特化した形で運営している自治体のコールセンター(一例として、粗大ごみ申し込み受付コールセンターや国民健康保険や税金の催告、勤奨コールセンターなど)を想定しております。
16	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保	敷設先住所変更が発生する022-398-4894および022-398-5905、022-398-5070それぞれのキャリア、回線サービス名をご教示願います。	NTT東日本・光回線・ひかり電話・オフィスAです。
17	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保	オペレーションルームにおける本業務専用かつ仕切られた部屋とすることは、視認性の観点等で情報保護が為される環境が構築出来れば要件を満たすとの認識でよろしいでしょうか。	視認性のみではなく、防音や不正侵入防止等についても、本業務専用の部屋として仕様書5(2)のとおり個別に条件を満たす部屋を想定しております。
18	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保 エ	セキュリティが遵守されているオペレーションルーム内で他の業務を行う事は不可でしょうか。	本業務と関係のない業務の実施は想定しておりません。
19	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保 エ、オ	エ、オにおいて、業務繁忙等により一時的に席数の増加が必要な場合について、オの要件を満たすことを前提に、簡易パーテーション設置などにより他区画とわける形でも問題ないでしょうか。	原則、本業務専用の部屋と同じ室内で実施することを想定しておりますが、仕様書5(2)運用場所の確保の要件を個別に満たすことを前提に、本業務専用の部屋とは違う場所で実施することについてご提案いただくことを妨げるものではありません。
20	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保 カ	ネットワーク機器やサーバ機器等を設置するための 本業務専用の部屋、とありますが、専用スペースであれば、サーバールームはシェアで問題ないでしょうか。	通話録音や対応履歴などのデータの格納が無く、回線収容のみであれば、シェアでも構いません。論理的、物理的に混在しないように管理をお願いいたします。また、データの格納がある場合は、専用の部屋にて運用をお願いいたします。
21	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保 カ	専用のオペレーションルームへのネットワーク・サーバーを設置する想定でよろしいでしょうか。	セキュリティ管理上、オペレーションルームとは別の本業務専用の部屋を想定しております。
22	仕様書	4	5 構築業務 (2)運用場所の確保 カ	ネットワーク機器やサーバー機器等を設置するための本業務専用の部屋とあるが、施錠管理かつ上下四方が密閉されているサーバールックでの代替は可能でしょうか。	セキュリティ管理上、オペレーションルームとは別の本業務専用の部屋を想定しております。
23	仕様書	4 及び 6	5 構築業務 (2)運用場所の確保 カ (5)通信設備等の確保 オ	ネットワーク機器やサーバ機器等を設置するための本業務専用の部屋を設置するが、コールセンターに設置する電話交換設備は、別の業務と兼用することを妨げないこととありますが、業務情報の格納を行わない回線収容のみは、別施設でも構わないという認識でしょうか。	ご認識の通りです。 通話録音や対応履歴のサーバーなどは、サーバ機器等を設置するための本業務専用の部屋へ設置をお願いします。
24	仕様書	5	5 構築業務 (3)業務従事者の確保	システム管理者による障害時の「迅速に復旧作業」について、復旧時間の指定などございますでしょうか。	障害の種類にもよるため、復旧時間の指定は有りませんが、迅速復旧するよう願います。詳細については、契約締結後に協議いたします。
25	仕様書	5	5 構築業務 (4)研修の実施	貴市職員向け研修の対象となる職員数を教えてください。実施時期はシステム導入時のみの想定でよろしいでしょうか。業務受託後、定期、不定期で貴市職員向け研修が必要であればご教示ください。オフライン研修、動画研修でも問題ございませんでしょうか。	対象となる人数は4~5名、実施時期はシステム導入時を想定しております。研修は原則1回としておりますが、それ以上は事業者様の提案領域となります。コールセンター担当者向けの研修であり、システム操作等を含んだものとなるため対面形式でお願いします。
26	仕様書	6	5 構築業務 (4)研修の実施 ウ	ウ 受注者は、各研修の具体的な内容を記載した研修実施計画を策定するとともに、事前に 本市に提出し、承認を得ること。なお、各研修には、図表4に示す内容を必ず含めることとありますが、現受託事業者の研修日数は何日となっているか、開示可能でしょうか	開示不可となります。
27	仕様書	6	5 構築業務 (4)研修の実施 ウ	業務従事者向け研修は「その他本市が依頼した研修」を除き、弊社内で実施・推奨している研修の実施でよろしいでしょうか。	図表4に記載されている項目を網羅していれば、貴社内で実施・推奨している研修の実施で構いません。

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
28	仕様書	6	5 構築業務 (4)研修の実施ウ	職員様向けの研修の想定時間について、ご教示いただくと幸いです。	市職員向けの研修は、総合コールセンターの円滑な運営を図るため、総合コールセンターの運用、FAQの内容及び維持管理に関するものです。システム操作等を含んだ研修となるため、研修時間はご提案ください。
29	仕様書	6	5 構築業務 (4)研修の実施ウ	その他、研修について具体的に想定する内容がございましたらご教示いただくと幸いです。	現時点において、「その他、本市が依頼した研修」の具体的な想定はございません。
30	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	停電時にも業務継続が必要かと思いますが、仙台での単一拠点での継続が難しい場合、仙台以外のバックアップセンターで継続稼働をすることで継続稼働と考えてもよろしいでしょうか。	仙台以外のバックアップセンターで継続稼働することで継続稼働と考えて構いません。なお、バックアップセンターも立会い及び実地調査対象となりますので、ご注意ください。
31	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	受託者で用意する公開用のメールアドレスのドメインについて「新規取得」及び「.com」のような一般的なドメインでよろしいでしょうか。	問題ありません。
32	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	問合せを受け付けるためのメールアドレスは貴市にて取得されるという理解でよろしいでしょうか。	メールアドレス自体の取得は受託者側で行っていただきます。
33	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	持ち込まれるVoIPゲートウェイですが、耐障害性を考慮し、コールセンターを運営する拠点とは別の場所にあるデータセンターへの設置は可能でしょうか。	不可です。仕様書5(5)ナに記載の通り、コールセンターを運営する拠点のオペレーションルームとは別の本業務専用の部屋への設置を想定しております。
34	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	19インチラックネットワークラック1台の設置について何Uのラックを持ち込み予定でしょうか。また、床への固定方法もご教示願います。	ネットワークラックは12U相当を予定しております。サイズは600×900×600mmを予定しております。床への固定は実施いたしません。
35	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ア	・貴市が考えられているインターネットへの接続定義をご教示お願い致します。専用線による閉域接続についてインターネットになりますでしょうか。 ・機器側で内線網に接続している通信とインターネットへ接続する通信経路を分けている場合、同一LANでインターネット接続と内線網への接続を実施しても問題ないでしょうか。	・仕様上のセキュリティ条件(ネットワーク監視やUTMなど)を満たせば、インターネット接続(インターネットVPN等)でも構いません。 ・ご認識の通りです。仕様を満たした上で、通信経路が論理的に分離されているのであれば、同一LANでも構いません。
36	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 イ	資料のご提出についてはどのタイミングでの提出になりますでしょうか	契約締結後に提出して頂くことを想定しております。
37	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ウ	電話番号は仙台市様名義、使用者が弊社となるという認識でよろしいでしょうか。現在の電話番号を継続使用するための回線等の条件を教えてください。	ご認識のとおりです。本市名義、事業者側が支那人となります。条件については、すべて同一で、NTT東日本・光回線・ひかり電話オフィスAであり、ポータビリティ可能な管区がございます。確認が必要な場合は、お申し出ください。
38	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ウ	本事業に使用する電話回線の通信事業キャリア(NTT東日本など)、電話回線種別(NTT東日本 INS1500、ひかり電話オフィスエースなど)をご確認させていただけますでしょうか。 ・022-398-4894: 問合せ用電話番号 ・022-398-5905: 被災者問合せ専用ダイヤル ・022-398-5070: ファクシミリ用電話番号 ※上記ダイヤルを総合コールセンターへ着信させる(転送)際の通話料、他外線を用いて本市職員様へのエスカレなど通信コストを最小限に抑えたい為	すべて同一で、NTT東日本・光回線・ひかり電話オフィスAです。 ・022-398-4894: 問合せ用電話番号 ・022-398-5905: 被災者問合せ専用ダイヤル ・022-398-5070: ファクシミリ用電話番号
39	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ウ	現在使用されている電話番号のキャリア名をご教示ください。	NTT東日本になります。
40	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 エ	災害時の非常用に備えたアナログ回線の電話番号は指定なしの単独回線で良いか?	ご認識のとおりです。アナログ回線の電話番号は指定なしの単独回線で構いません。
41	仕様書	6	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 カ	「エスカレーションを行う際は、内線電話網を通じて転送すること。」とありますが、転送先の所管部門の数を教えてください。貴市職員個人へ転送を行うことはごさいませうでしょうか。その場合、対象となる職員数をご教示いただきたく存じます。	市ホームページの「各課の業務と連絡先」をご覧ください (https://www.city.sendai.jp/soshikanri/shise/gaiyo/soshiki/index.html)。内容により全ての課にエスカレーションする可能性はあります。また、職員個人への転送はありません。あくまで組織に対しての転送となります。
42	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保	仙台市が設置する音声ゲートウェイの諸元(1台あたりの高さ、幅、奥行き、重量、消費電力、総台数)を回答お願いします。	サイズ: 43.9 X 438.15 X 507.2 mm 重量: 10.2kg 消費電力: 65W 総台数: 2台 となります。 その他に、ネットワーク機器として以下の機器もネットワークラック内に搭載予定です。 ・ONU サイズ: 44.6 X 171 X 115 mm 重量: 0.6kg 消費電力: 6.5W 総台数: 1台 ・ルータ サイズ: 43.9 X 438.15 X 507.2 mm 重量: 10.2kg 消費電力: 65W 総台数: 1台 ・L2SW サイズ: 440 X 445 X 288 mm 重量: 4.35kg 消費電力: 125W 総台数: 1台
43	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	受注者が設置するPBXは、確実な品質確保のため本市設置のPBXと接続実績があるものとし、変更があった場合は、別途、協議とします。とありますが、この協議とは、発注者側の設備が入れ替えなどで変更になったことを想定しておりますでしょうか。	ご認識の通りです。 本市側の設備が変更となる場合に品質確保を維持する目的で協議が必要と想定しております。
44	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	貴市との内線網を構築なされる際のコールセンター側に設置される音声ゲートウェイにつきまして、コールセンターPBXとの接続インターフェースをODトランクではなく、PRIでのインターフェースとしてご提案してもよろしいでしょうか。 ※弊社PBXがODトランクとしての接続基盤及びサポートのメーカー提供が既に終了している為	不可です。仕様どおりODトランクをお願いいたします。
45	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	ゲートウェイ側でRJ45渡しとし、受注者がRJ45内の配線成端でよいか?	ご認識のとおりです。
46	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	本市設置のPBXとの接続実績があるものとは、VoIP等内線網での接続実績のことか。実績がない機種の場合の措置はどうなるか?	ご認識のとおりです。使用予定のPBXのメーカー等にご確認いただき、同型機種の実績のある機器をご準備ください。
47	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	・貴所でご用意頂く音声GWのポート数をご教示ください。 ・富士通社とのPBXとの接続実績がない場合でも、同等規模他社PBXとの接続実績があれば問題ないでしょうか。	仕様書のとおりです。24ポート、RJ45、ピンアサインは別途開示いたします。PBXは、使用予定のPBXのメーカー等にご確認いただき、同型機種の実績のある機器をご準備ください。
48	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	庁内のVoIP内線への接続について、「インターフェースはODトランクを用いること」と接続の指定があるが、LANやPRIによる接続方式でも良いか?	不可です。ODトランク方式にてご準備ください。
49	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 キ	受託者として、「機種名: LEGEND-V」(貴市PBXと同様の機種)と受託者PBXの接続経験があることが必須という理解でよろしいでしょうか?	ご認識のとおりです。VoIP等内線網の接続実績のある機器をご準備ください。
50	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 コ	本市が設置するネットワークラック1台を設置するためのスペースを確保すること。とありますが、スペース確保が困難な場合、コールセンター用のラックに音声GWを設置することは可能でしょうか?	責任分界点が不明確になるため不可とします。
51	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 コ	「本市が設置する音声ゲートウェイ等のネットワーク機器を収容するためのEIA規格の19インチネットワークラック1台を収納するためのスペースを確保すること。」とあるが、ラック設置スペースは他の業務で利用しているラックが設置されていても問題ないか。	不可です。専用の部屋の中で確保をお願いいたします。

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
52	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ソ	コールセンターシステムを総合コールセンターの運用場所とは別の場所に設置して、クラウド型で利用する場合はとあるが、クラウド電話で提案も可能か。その場合、インターネットの接続が必要のため許容可能か？	不可です。コールセンターシステムやFAQに関しては、クラウド運用も可能と想定しておりますが、PBXのクラウド運用は、本仕様では想定しておりません。
53	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ソ	通話内容を録音する際は、利用者にその旨の音声ガイダンスを行うこととあるが、日本語のみで良いか？	音声ガイダンスは日本語のみを想定しております。なお、多言語の対応については、事業者様の提案の領域となります。
54	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ソ	録音音声の保有については6か月で問題ないでしょうか。期間指定はございますでしょうか。	通話音声を録音した録音データについては、取得の翌月末まで保存することと仕様書6(2)イで示しております。
55	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 チ	貴市コールセンター担当課がコールセンターシステムを利用する通信環境は、貴市がご利用なさられるインターネット環境、既存PCからでも弊社が提供するVPNツールを用いてアクセス可能ですが、貴市のインターネット環境ではなく、受託者が貴市と独立した通信環境(通信回線・アクセスするためのパソコン)をご提供する考えでよろしいでしょうか。また、独立した通信回線において、Wifi利用が可能な回線など制約事項はございますでしょうか。	ご認識のとおりです。個別に受託者にてご準備をお願いいたします。ネットワーク監視やUTMなど仕様以外に制約事項は特にございません。
56	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 チ	ご当局コールセンター担当課に敷設する通信回線は、セキュリティ面が確保されていればご指定の回線はないという認識で相違ございませんか。	ご認識のとおりです。ネットワーク監視やUTMなど仕様以外に特に指定は、ございません。
57	仕様書	7	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 チ	「本市コールセンター担当課とセキュリティが確保された通信回線を敷設し～」とあるがセキュリティが確保された通信回線の具体的な仕様はあるか。 ※FTTH回線やVPN接続など	ネットワーク監視やUTMなど仕様以外に特に指定はございません。
58	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 テ	「メールフォームで問い合わせを受け付けるためのメールアドレス及び本市との連絡用のメールアドレスを設定すること。」とあるが、本市との連絡用のメールアドレスは「city.sendai.jp」のドメイン、またはサブドメインの利用は可能か。	「city.sendai.jp」のドメイン、またはサブドメインの利用はできません。
59	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ト	「停電時や法定点検時においても業務を継続できるように」とあるが、業務とは電話受付、多言語対応、ファクシミリ対応、メール対応、有人チャットなど仙台市総合コールセンター機能すべてか、もしくは一部の業務を指すか。	仙台市総合コールセンター機能すべてを想定しております。
60	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ト	「停電時や法定点検時であっても業務が継続できるよう～非常用電源を備えること。」との記載がございます。大規模災害発生時はバックアップセンター(別拠点)での運用を想定できますが、通常の運用場所での停電時の業務継続は長時間程度を想定すればよろしいでしょうか？	特に指定はございませんが、障害対応が可能な時間設定をご提案ください。
61	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ト	法定点検について深夜帯の実施により業務影響が出ない場合は問題ないでしょうか。	問題ございません。
62	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ト	自家発電装置や、無停電装置が無い場合に、近隣のバックアップセンターでの稼働を代替として想定しておりますが、問題ございませんでしょうか。	総合コールセンターの運営ができれば、問題ございません。
63	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ナ	貴市との内線連絡網(Voipゲートウェイ等)の機器は受託する拠点ではなく、弊社データセンターなどに設置し、コンタクトセンターの音声ネットワークを介して、通常のコールセンターの他、大規模災害時におけるバックアップセンターでも内線網が利用できるような仕組みも可能だと考えています。弊社データセンターへのVoipゲートウェイの設置も可能でしょうか。	不可です。専用の部屋の中で設置をお願いいたします。その上で、内線網が利用できるご提案は妨げません。
64	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ナ	東北地方以外にバックアップセンターを設置するなど業務継続体制を整えることとあるが、災害等の緊急時に施設及び設備に被害があった場合、緊急時体制において上記バックアップセンターにて運営する想定か、その場合貴市職員が電話対応に入る可能性はあるか	緊急時体制においては、まずバックアップセンターにて運営を想定しております。
65	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ナ	バックアップセンターの設置(東北地方以外)は本業務と同程度の規模のセンターを同様に確保する必要がありますでしょうか。	必ずしも、同程度の規模で無くとも構いません。
66	仕様書	8	5 構築業務 (5)通信設備等の確保 ナ	平常時の稼働の必要性の有無の確認もし、無しの場合は、スナッチ対応という理解でよろしいでしょうか。	平常時の稼働の必要性はございません。スナッチ対応でも構いませんが、情報セキュリティ等、通常のコールセンターと同等でご準備をお願いいたします。
67	仕様書	8	5 構築業務 (6)コールセンターシステムの導入	コールセンターシステムについては対応履歴の蓄積とFAQの蓄積の2種類の役割があると認識いたしました。これらについて別々のシステムを準備することは問題ございませんでしょうか？	別々のシステムを準備することは問題ございません。
68	仕様書	8	5 構築業務 (6)コールセンターシステムの導入 エ	想定されている分析項目をご教示ください。	お問い合わせ分野やエスカレーション先などを想定しております。なお、事業者のこれまでの業務実績等をふまえ、合理的と考えられる分析項目があればご提案ください。
69	仕様書	8	5 構築業務 (6)コールセンターシステムの導入 エ	対応履歴の項目とは別紙サービスレベル要求水準(オペレーター定着率を除く)の項目になりますでしょうか。特に重要視される項目がございましたらご教示ください。	対応履歴の項目はサービスレベル要求水準ではなく、どのようなお問い合わせがあり、どのように対応したかの記録です。対応内容やエスカレーション先など、対応した記録を残してください。
70	仕様書	8	5 構築業務 (6)コールセンターシステムの導入 エ	貴市側で、お問い合わせ履歴の閲覧・新規作成・編集を行う業務はございますでしょうか。当該業務が発生する場合、仙台市様に対しての必要ライセンス発行数を教えてください。	本市職員がお問い合わせ履歴の閲覧・新規作成・編集を行うことを想定し、ライセンスを1つ発行してください。
71	仕様書	8	5 構築業務 (7)FAQの整備	現在のFAQの利用数をご教示いただけますでしょうか。	令和5年度FAQトップページへのアクセス数は133,576件となります。
72	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	「公開・運用を行うためのサーバ等の環境を備えること」とありますが、貴市Webサイト配下への設置ではなく、独立した環境を準備するという理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
73	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	問い合わせ受付メールフォームも専用ホームページの機能として、受託者側で用意する機能でしょうか。	ご認識のとおりです。
74	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	専用ホームページは日本語のみの対応で問題ないでしょうか。	専用ホームページは日本語のみの対応を想定しておりますが、多言語の対応については、事業者様の提案の領域となります。
75	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	現状の専用ホームページは「https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/top」で認識相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
76	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	現状の専用ホームページの直近1年間の月毎のPV数をご教示いただけますでしょうか。	令和5年度の専用ホームページのPV実績は、68,032件となります。月毎の最多は35,124件、最小1,322となっております。
77	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	専用ホームページのサーバを弊社で構築する必要がある場合、本番環境/検証環境/開発環境などどのような環境を用意する必要があり、それぞれどういった用途で利用される想定かをご教示いただけますでしょうか。	特に指定はございません。仕様を満たす様にご準備をお願いいたします。
78	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	「24時間稼働」については、あくまでシステムの稼働時間を指しており、人員を24時間365日で張らなければいけないという意味合いではないと理解しておりますが、相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
79	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	現状の問い合わせ受付メールフォームは「https://faq.callcenter.city.sendai.jp/app/ask」で認識相違ないでしょうか。	ご認識のとおりです。
80	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	現状の問い合わせ受付メールフォームの直近1年間の月毎の問い合わせ数をご教示いただけますでしょうか。	令和5年度のメールの実績は、845件となります。月毎の最多件数は102件、最小件数は43件となっております。
81	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	FAQの分類は現状の分類数程度(ライフイベントから探す、行政分野から探す)を想定しておりますでしょうか。	現状の分類数程度を想定しておりますが、分類の増減については、本市からの指定の場合と、ご提案を頂く場合があると想定しております。
82	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	よく見られているFAQは、機能として必須でしょうか。	機能については、事業者様の提案の領域となります。
83	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	「インターネット経由の外部APIを利用しないものであること」について、以下理解で相違ないでしょうか。 OK:FAQが蓄積されているシステム/サーバでの検索すること NG:外部のシステム/サーバへAPI連携して検索すること	ご認識のとおりです。
84	仕様書	9	5 構築業務 (8)専用ホームページの整備	取得するSSLサーバ証明書の認証レベル(EV/OV/DV)をご教示いただけますでしょうか。	特に指定はございませんが、OV(企業認証)以上を推奨しております。

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
85	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	「不正侵入の検知」について、不正侵入検知システム(IDS)、不正侵入防御システム(IPS)の導入は必須でしょうか。	方式について指定はしておりません。不正侵入の検知が行え、適切な対応が可能なご提案をお願いいたします。
86	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	記載の他に必須となる非機能要件、セキュリティ要件はございますでしょうか。 ※バックアップやログの保存期間/保存周期 ※ウイルス対策ソフト導入有無 ※WAF導入有無 ※監視内容(Ping監視、プロセス・ポート監視、URL監視、リソース監視など)、など	仕様書の記載のほかは、特に指定はございません。事業者様の提案領域となります。
87	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	第三者機関を利用した脆弱性診断は弊社対応範囲となりますでしょうか。その場合、実施頻度についてご教示いただけますでしょうか。	事業者側様での範囲となります。実施の頻度等は、安全に運用できる様にご提案ください。
88	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	現在運用されている「社の都おしえてコール」のホームページは削除し、新たに専用ページを作成するという認識で間違ございませんか。	ご認識のとおりです。
89	仕様書	9	5 構築業務 (9) 専用ホームページの整備	現在の市政CC専用ホームページとは全く別の新しく、一からHPを作成するという事でしょうか？	
90	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	現在の市政CC専用ホームページのコンテンツをそのまま流用することは可能か？	FAQやキャラクターの使用は可能ですが、コールセンター専用ホームページは1から作成となります。
91	仕様書	9	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備 ア	「受注者は、総合コールセンター専用のホームページを構築するとともに、公開・運用するためのサーバ等の環境を備えること。」とあるが、現在運用中のサーバのスペックの開示は可能か。また、専用ホームページに実装する、CMSに指定はあるか。 ※Wordpress、Movable Typeなど	開示不可です。仕様書(ガイドライン含む)の項目以外に特に指定はございません。
92	仕様書	9 及び 10	5 構築業務 (9) 専用ホームページの整備 エ、カ	FAQ、AIチャットボット、ホームページ構築にあたり、既存のデータ(シナリオや素材)の提供は可能か。また、一部提供となる場合はどのようなデータとなるか。	基本的にFAQデータ、チャットボットのQAデータが提供可能とお考え下さい。
93	仕様書	10	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	FAQシステムはクラウドベースのシステムでも問題ないと理解しておりますが認識相違ないでしょうか。 (FAQ検索時に、外部APIを叩くことはございません。プロダクト提供元のクラウドサーバー内に組み込まれた検索システムを利用いたします。)	ご認識のとおりです。仕様を満たすように構築ください。
94	仕様書	10	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備	「仙台市ホームページ作成ガイドライン」、「仙台市ウェブアクセシビリティガイドライン」に沿ったページの作成範囲は、専用ホームページのみとなりますでしょうか。 (専用ページ配下のFAQ、問合せ受付メールフォームは対象範囲外という認識でよろしいでしょうか。)	原則として仙台市ホームページ(https://www.city.sendai.jp)で提供する情報、およびサービスを対象としますが、その他のホームページで提供する情報(仙台市及び、仙台市関連団体が作成者、または管理者となっている情報)についても可能な限り対応することとしています。「仙台市ホームページ作成ガイドライン」のP4をご参照ください
95	仕様書	10	5 構築業務 (8) 専用ホームページの整備 シ	「専用ホームページの全ページについて、常時SSL/TLS暗号化TLS1.3等を行い、これに伴うSSLサーバ証明書を取得すること。」とあるが、SSL証明書の指定はあるか。	OV以上を推奨します。
96	仕様書	11	5 構築業務 (9) AIチャットボットのシステムの整備	シナリオ型のチャットは用意せず、AIによるフリーワード検索機能の搭載されたチャットツールの提供で問題ないでしょうか。	問題ございません。仕様(インターネット経由の外部APIを利用しないなど)を満たすようにご準備ください。
97	仕様書	11	5 構築業務 (9) AIチャットボットのシステムの整備	AIチャットツールに取り込む想定QA数はFAQと同様に3,039件となりますでしょうか。	FAQより多い3,983件(8/1現在)です。
98	仕様書	11	5 構築業務 (9) AIチャットボットのシステムの整備	キにて有人チャットへの連携が必要とありますが、有人チャットでは個人情報取得した対応を行う前提になりますでしょうか？	質問内容によっては個人情報のヒアリングを行う場合も考えられます。
99	仕様書	12	5 構築業務 (11) テスト稼働の実施 ウ	実際の運用を想定した設備やシステム等の機能の確認を行う。また音声品質のテストも行い、市VoIP内線網との接続確認も行うのか？	各区役所等で行う想定をしております。
100	仕様書	12	5 構築業務 (11) テスト稼働の実施 ウ	イ 音声品質のテストの記載がありますが、現在運用中の番号でのテストではないという理解でよろしいでしょうか？	ご認識の通りです。仮番号を取得頂き、テストする想定をしております。
101	仕様書	12	5 構築業務 (11) テスト稼働の実施 ウ	イ 音声品質のテスト後、運用開始直前等に現在運用中の番号を切替える際には、一時的に瞬断が発生しても差し支えないでしょうか？	やむを得ないものと判断します。
102	仕様書	12	5 構築業務 (11) テスト稼働の実施	テスト稼働の実施については、契約締結日から運用開始日の営業時間外(夜間もしくは早朝)に行う想定でしょうか。	開庁時間内でも可能なテストを想定しております。
103	仕様書	12	5 構築業務 (12) 総合コールセンターの運用に係る広報業務等	広報業務の具体的な業務範囲や作成媒体の種類をご教示いただけると幸いです。	広報業務の具体的な方法や種類については、事業者様の提案の領域となります。
104	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	有人チャットサポートにおいて、電話対応同様に個人情報のヒアリングを行うことはございますでしょうか。	質問内容によっては個人情報をヒアリングを行う場合も考えられます。
105	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	電話による対応の場合、1件あたりの平均対応時間を教えてください。	この質問で数値までは開示できませんが、令和5年度はサービスレベルの基準を達成しております。
106	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	1ヶ月あたりのメール・有人チャットボット・FAXでの対応件数を教えてください。	令和5年度の実績は、 ファクシミリ: 0.25件 メール: 70件 有人チャット: 79件 となります。
107	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	受信したFAXの紙類の保管方法にご指定はございますか。また貴局への受け渡しタイミングや方法などにご指定があればお示しください。	セキュリティを確保していただければ、保管方法に指定はございません。また、受け渡しタイミングや方法に指定はございません。契約締結後、協議させていただきます。
108	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	受信したメールや蓄積した電話ログ等のデータ類の保管方法にご指定はございますか。また貴局への受け渡しタイミングや方法などにご指定があればお示しください。	セキュリティを確保していただければ、保管方法に指定はございません。また、受け渡しタイミングや方法に指定はございません。契約締結後、協議させていただきます。
109	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	ア 受注者は、電話、ファクシミリ、メールフォーム(電子メール)、有人チャットによる問い合わせを受け付け、とありますが、一定期間のチャネル別の受付件数は開示可能でしょうか	令和5年度の実績は、 入電件数: 35,567件 ファクシミリ: 3件 電子メール: 845件 有人チャット: 950件 となります。
110	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応	イ 電話による対応は、日本語のほか、英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語に対応することとありますが、一定期間の言語別の対応実績は開示可能でしょうか	令和5年度の外国語対応実績は、英語: 11件、中国語: 9件、韓国語: 1件、ベトナム語3件、ネパール語3件となっています。
111	仕様書	12	6 運用業務 (1) 電話等対応 イ	電話以外のファクシミリ、メールフォーム、有人チャット、チャット等は日本語のみの対応で問題ないでしょうか。	日本語のみを想定しており、多言語対応については、事業者様の提案の領域となります。
112	仕様書	13	6 運用業務 (2) 対応内容の記録	受付番号とは、電話番号を指している解釈でよいか。	電話番号とは別に受付番号を付番することを想定しております。
113	仕様書	13	6 運用業務 (2) 対応内容の記録	対応内容の暗号化についてですが、サーバー上に残るテキストデータの暗号化でよろしいでしょうか。音声ログなどの暗号化も含まれますでしょうか。	対応履歴、音声ログなど行政情報すべてで暗号化などセキュリティ対応をお願いいたします。なお、方式、規格等は特に指定はございません。
114	仕様書	13	6 運用業務 (2) 対応内容の記録	エ 対応内容の記録データを暗号化することとありますが、現在の受託事業者の暗号化方式はどのようになっているか開示可能でしょうか	暗号化については、今回の仕様から新たに追加したものととなります。
115	仕様書	13	6 運用業務 (2) 対応内容の記録	通話音声を録音した録音データについて取得の翌月末まで保存することと記載がありますが、毎月末に前月の録音データを消去が必要ということでしょうか。または最低でも翌月末まで保存しておくことという理解でしょうか。	最低でも翌月末まで保存しておくことと認識してください。
116	仕様書	13	6 運用業務 (2) 対応内容の記録 ア	「受注者は、総合コールセンターにおける電話等による問い合わせ対応の内容をコールセンターシステムに記録すること」とあるが、コールセンターシステムに登録する対応履歴(ログ)の保存期間はあるか。	対応履歴については、原則、本業務の委託期間中はすべて保存していただきます。
117	仕様書	13	6 運用業務 (3) 運用管理 イ(ア)	FAQを改善・拡充については、チャット同様に週次での見直しなど決まったスパンでの改修要望などございますでしょうか。	決まったスパンでの改修要望はございません。
118	仕様書	14	6 運用業務 (3) 運用管理 イ(エ)	AIチャットボットの見直しを週次で実施する業務は、5年間通年で実施する業務となりますでしょうか。	5年間通年で実施をお願いします。

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
119	仕様書	14	6 運用業務 (3)運用管理 イ FAQ・AIチャットボットの維持管理	現行のFAQシステム及びAIチャットボットのシステム名もしくはサービス名を開示いただく事は可能か。	開示不可です。
120	仕様書	14	6 運用業務 (3)運用管理 イ FAQ・AIチャットボットの維持管理	FAQの中で良く閲覧されているものトップ10件ぐらいを開示いただく事は可能か	令和6年4月1日から9月30日までに閲覧数が多い10件は以下のとおりです。 ・年金手帳がほしい(年金手帳を紛失してしまった)場合、どうすればよいですか。 ・国民健康保険料の納付書はいつ頃送付され、どこで納付できますか。 ・コンビニで課税証明を取得したいのですが、どのようにすれば取得できますか。 ・マイナンバーカードの暗証番号はそれぞれ何に使用するのですか。また、どのように設定すればよいですか。 ・会社都合で退職しました。国民健康保険料の軽減制度はありますか。 ・マイナンバーカードによる証明書のコンビニ交付で暗証番号を間違えたらどうなりますか。 ・正確な住所の表示について教えてください。 ・コンビニ交付の戸籍証明書及び戸籍の附票の写しは、住所が市外でも取れますか。 ・収入がない人でも国民健康保険料を払うのですか。 ・民生委員には、報酬がでているのですか。
121	仕様書	14	6 運用業務 (3)運用管理 エ 通信設備・コールセンターシステム等の運用保守	ネットワーク及びシステムの通信監視は、24時間で実施すること。24時間通信監視は必須要件でしょうか。	24時間通信監視は必須要件となります。
122	仕様書	15	6 運用業務 (3)運用管理 エ 通信設備・コールセンターシステム等の運用保守(ウ)	通信設備の回線や二重化等の冗長化について、貴市との内線網に関して、内線網のアクセス回線、ゲートウェイ等も冗長化構成になりますでしょうか。 ※弊社コールセンター側のPBXにおいて、インターフェース基板も冗長化させておく必要がありますでしょうか。	内線網のアクセス回線、ゲートウェイ等も冗長化構成はございません。したがって内線網側は、冗長化の対応は不要です。
123	仕様書	15	6 運用業務 (3)運用管理 オ 専用ホームページの運用管理(ケ)	「受注者は、検索エンジンを対象として適切に検索結果の上位に表示されるよう、適切な検索エンジンの最適化の工夫等、SEO対策を行うこと。」とあるが、解析ツールの指定はあるか。	特に指定はございません。事業者様の提案の領域となります。
124	仕様書	17	6 運用業務 (3)運用管理 ク	コールセンターの視察はオペレーションルーム内への立ち入りは必須でしょうか。	視察内容によって対応が異なることが予想されるため、リモートカメラ等での作業確認など、その都度、協議させていただきます。なお、その際、受注者側の情報保護措置に支障をきたすものが映らないようにご配慮願います。リモート環境は、受注者側の準備としますが、zoomであれば、本市側でも準備可能です。
125	仕様書	18	6 運用業務 (5)職員研修等	ア～構築業務(4)研修の実施に定められた研修とは別に、本市職員を対象に～電話等による問合せに対する対応スキル等に関する研修を年に1回以上実施することと記載がありますが、受注者から再委託等で実施してもよろしいでしょうか。	研修開催業務は本業務の主たる部分に該当しないため、事前に本市に申請し、書面による承諾を得た場合は他に委託することが可能です。
126	仕様書	18	6 運用業務 (5)職員研修等 ア	貴市職員様向けの研修ですが、職員様専用の内容が必要と理解しております。その場合の研修時間(想定)と対象人数をご教示いただけますでしょうか。	研修時間は1時間程度を想定しております。参加者数等は今後の調整となりますが、各部署担当者(1～2名)に対し悉皆方式を想定しており、会場の収容人数や各職員の業務の都合上、複数回に分けて開催する可能性がございます。
127	仕様書	19	6 運用業務 (5)職員研修等 ウ	職員様向けレポートについて具体的なご指定(A4、2頁)がございますが、サンプルをご提供いただくことは可能でしょうか。また、レポートの頻度(想定)についてご教示いただけますでしょうか。	サンプルの提供はできませんが、参考として現在は、月に1度、前月の受付実績や内容カテゴリ別実績、多く寄せられた問い合わせ内容などを職員向けに周知しております。レポート頻度や内容については事業者様の提案の領域となります。
128	仕様書	20	7 情報セキュリティの確保 (1)受注者の運用上の義務 ク	防犯カメラなどによる24時間体制で監視を行う際、本業務を執り行う執務室内に監視カメラの設置は必須となりますでしょうか。 ※オペレータの稼働状況、または入退室ドアの録画画角の範囲についての確認となります。	防犯カメラなどによる監視は執務室内を必須とはいたしません。ただし、インシデント発生時における原因究明等の対応は事業者様の提案の領域となります。
129	仕様書	20	7 情報セキュリティの確保 (2)システム・ネットワークのセキュリティ確保	複数要素認証機能を設ける必要があるシステムとは対応履歴を残す「コールセンターシステム」でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
130	仕様書	20	7 情報セキュリティの確保 (2)システム・ネットワークのセキュリティ確保 ウ	「受注者は、本業務で利用するシステムへのログインにあたり、各種機能の利用に対する権限を付与し、複数要素認証機能を設けることと、」とあるが、パソコン本体のログインに対しても複数の認証を用意する必要があるか。	パソコン本体のログインに対しては、複数の認証を用意する必要はございません。
131	仕様書	21	8 災害等の緊急時の対応 (1)災害等の緊急時の体制	災害時の緊急対応を行った実績はありますか。あれば年月日と事由をご教示いただきたいです。	災害時の緊急対応の実績はございません。
132	仕様書	22	8 災害等の緊急時の対応 (5)本市の職員による電話対応 ア～ウ	コールセンター内の環境整備を行うにあたり災害時の職員様対応のための席数想定はございますでしょうか。	災害の規模によって流動的であるため、契約締結後、協議事項とします。
133	仕様書	23	9 業務の引継等	業務の引継ぎにおいて、当社が蓄積したノウハウや作成したマニュアルは次期委託業者への引継ぎの際に提供する等の取り決めがあればお示しください。	特に取り決めはございませんが、納品物にあたるものは、提供させていただきます。
134	仕様書	25	11 特記事項 (2)再委託 ア	再委託に関して、事前申請・承諾が可能である業務の一部(主たる業務部分を除く)はどのような業務になるか。 ※外国語対応業務は再委託可能な範囲となるか。	外国語対応業務は本業務の主たる部分に該当しないため、事前に本市に申請し、書面による承諾を得た場合は他に委託することが可能です。
135	仕様書	別紙1-1	項目:一次完了率	サービスレベル目標:1年目80%以上とありますが、現在の受託事業者の一次完了率はどの程度となりますでしょうか	この質問で数値までは開示できませんが、1年目の一次完了率は大部分で基準を達成しております。
136	仕様書	別紙1-1	項目:平均応答時間・平均通話時間・平均保留時間・平均処理時間	左記の各項目の直近の実績を開示いただくことは可能でしょうか	この質問で数値までは開示できませんが、8月も実績については、すべて基準を達成しております。
137	仕様書	04別紙1-2 ネットワークイメージ図.pdf		サーバー類のBCP対策は必須でしょうか？ その場合、BCP対策用のサーバー類を物理的に設置する場合の制約(運用中のサーバーからnkm離れていること等)はございますでしょうか。	必須ではありません。事業者様の提案の領域となります。
138	仕様書	04別紙1-2 ネットワークイメージ図.pdf		本件の総合コールセンターのネットワークは仙台市様のドメイン配下になりますでしょうか？完全クローズドでしょうか。	完全クローズドとなります。
139	仕様書	別紙1-2 ネットワークイメージ図		総合コールセンターから市民等利用者へアウトバウンドを行うケースがあると考えております。アウトバウンドを行う場合、市民等利用者へ通知させる電話番号表示はどのような番号通知を想定しておりますでしょうか。また、ファクシミリで市民等利用者へ送信するケースも同様となり、送信時のヘッダ情報などに電話番号を表示させる場合、どのような番号通知を想定しておりますでしょうか。 ・022-398-4894:問合せ用電話番号の電話番号を通知？ ・022-398-5905:被災者問合せ専用ダイヤルの電話番号を通知？ ・022-398-5070:ファクシミリ用電話番号の電話番号を通知？	ご認識の通りです。 ・022-398-4894:問合せ用電話番号の電話番号を通知 ・022-398-5905:被災者問合せ専用ダイヤルの電話番号を通知 ・022-398-5070:ファクシミリ用電話番号の電話番号を通知

仙台市総合コールセンター構築準備・運用業務委託事業者募集に係る質問回答

No.	資料名	該当ページ	項目	質問内容(原文のまま)	回答
140	仕様書	別紙1-2 ネットワークイメージ図		市民等利用者へ通知させる電話番号表示ですが、現行利用の各022番号を通知させる場合、内線網を利用してアウトバウンド時は貴市PBXを介した運用(貴市PBXから発信)する事になると考えております。内線網でのch用途にアウトバウンド時の利用chも加味していただける理解でよろしいでしょうか。	想定しておりません。事業者側PBXから発信をお願いいたします。また、通知番号については、022-398-4894など提供番号の通知をお願いいたします。
141	仕様書	別紙1-3 内線電話網接続先(想定)		内線接続先のチャネル数はありますが、番号数はいくつになりますでしょうか。 また局番:725についてはch数記載を確認できず、1chとなりますでしょうか。	コールセンターで取り次ぐ可能性のある番号数は ・内線数 4,746件 ・外線数 1,233件 ・内線FAX 211件 ・外線FAX 373件 局番725のch数は6chとなります。
142	仕様書	別紙2-2 行政情報の取扱いに関する特記仕様書	3 立会い及び実地調査 (1)作業への立会い	受注者は、この契約の履行に係る行政情報の取扱いの作業について、発注者が立会いを求める場合は、これを拒否してはならない。ただし、受注者自身の情報保護措置に支障をきたす等の正当な理由がある場合は、その理由を明示して、発注者の立会いを拒否することができる。作業への立会いを拒否された場合は、受注者に対して作業状況の報告を求めることができる。とありますが、通話録音や対応履歴などをクラウド利用しても同様でしょうか。また、拒否した場合の報告は、どのような想定でしょうか。	同様です。受注者のサービスによって対応は変わりません。拒否された場合の報告については、格納先所在地の住所情報等を明示、確認して頂き、リモートカメラ等で、格納されているサーバーや、データ、作業を確認させて頂くことを想定しております。その際、受注者側の情報保護措置に支障をきたすものが映らないようにご配慮願います。リモート環境は、受注者側の準備としますが、zoomであれば、本市側でも準備可能です。
143	仕様書	10 参考資料 1. 仙台市ホームページ作成ガイドライ	2.31 利用者	専用HP及びFAQについて、日本語以外に対応すべき言語はございますでしょうか。	専用ホームページ及びFAQの対応言語は日本語のみを想定しており、多言語対応については、事業者様の提案の領域となります。
144	仕様書	10 参考資料 1. 仙台市ホームページ作成ガイドライ		WEBサイトの構築にあたり使用してはいけない技術(例:wordpress)はございますでしょうか。	FlashとJavascriptについて、使用の際はご注意ください。 詳細については「仙台市ホームページ作成ガイドライン」のP36をご参照ください。
145	仕様書	10 参考資料 1. 仙台市ホームページ作成ガイドライ	全般	専用HPの保守体制は365日/24時間となりますでしょうか。また、復旧時間の制約などございますでしょうか。	保守体制は24時間/365日となります。復旧時間の制約については、その状況によって変わると考えられるので、契約締結後、その都度、協議させていただきます。
146	仕様書	10 参考資料 1. 仙台市ホームページ作成ガイドライ	全般	メンテナンスなどによる計画停止などは許容されますか？許容される場合に時間の制約などございますでしょうか。	メンテナンスなどによる計画停止はやむを得ないと考えます。時間については、その状況によって変わると考えられるので、契約締結後、その都度、協議させていただきます。