

No.	質問事項		内容	回答
1	募集要項P1 2業務概要 (5)提案経費	ライセンス料について	為替変動やメーカーの価格改定等により運用経費(ライセンス料)が変動した場合、運用期間中に見直しの都度協議をすることは許容されますでしょうか。	原則として、契約期間中(最長6年間)の運用経費(ライセンス料、保守料など)については固定としますが、運用期間中の協議に応じ、契約額を変更することがあります。
2	募集要項P1 2業務概要 (5)提案経費	導入経費の上限額と運用経費の関係について	導入経費の上限は14,336,000円(税込)と明記されていますが、運用経費(年額)については上限額の設定はないという理解でよろしいでしょうか。	運用経費については、上限額を設定しませんが、審査の際の評価対象となります。
3	募集要項P1 2業務概要 (5)提案経費	出先拠点追加時の費用負担について	令和9年度以降に出先拠点を追加導入する場合、その費用は本契約の範囲外(別途契約)という理解でよろしいでしょうか。	ご認識のとおりです。
4	募集要項P3 7プロポーザル提案書に関する事項 (1)提出書類	見積書の様式について	見積書は「任意様式」とありますが、導入経費・運用経費それぞれの内訳について、どの程度の粒度(例:ライセンス費、機器費、工事費、研修費等の区分)で記載すればよろしいでしょうか。	見積書の項目については、原則として提案者の判断に基づき任意に設定していただいて構いません。ただし、提案内容の妥当性や積算根拠が当市において評価できるよう、「業務一式」のように一括計上するのではなく、業務の内訳(項目、数量、単価等)が確認できる程度に細分化して記載してください。
5	仕様書P3 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (工)移行計画策定	既存PBXについて	クラウドPBX導入における既存PBXの設定変更作業は費用に含めない認識でお間違いないでしょうか。	ご認識のとおりです。
6	仕様書P3 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (工)移行計画策定	既存機器の廃棄について	既存の「オンプレミスPBX本体」ならびに各職員様のデスクにある「既存の固定電話機端末」の撤去・回収・廃棄作業は、本業務の範囲外(市様側での実施)という認識で相違ございませんでしょうか。	ご認識のとおりです。
7	仕様書P3 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (オ)機器の設置	連動設備の有無について	「既存オンプレミスPBXの必要配線分離」について、FAXや災害時優先回線のほかに、受付専用電話、ドアホン、警備回線、構内放送設備との連動などはございますでしょうか。	受付専用電話、ドアホン、警備回線、構内放送設備とクラウドPBXサービスとの連動は想定していません。
8	仕様書P3 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (オ)機器の設置	既存オンプレミスPBXの設置がある拠点の配線分離について	「既存オンプレミスPBXの設置がある拠点については、必要配線分離を行うこと」とありますが、既設配線の構成(電話系/LAN系/幹線系)および分離対象範囲について、具体的にご教示お願いいたします。	本業務で想定している「必要配線分離」ですが、代表電話番号などを既存オンプレミスPBXからクラウドPBXサービスでも使用できるよう切替えを行い、接続することとなりますのでご理解ください。

No.	質問事項	内容	回答
9	仕様書P4 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (ケ)その他	FAXについて	FAXは独立回線になりますでしょうか。また、何台/何回線ございますでしょうか。
10	仕様書P4 4本業務の範囲 (1)クラウドPBXサービスに係る部分 (ケ)その他	災害時優先回線との連携について	「独立回線として整備している災害時優先回線は本業務の対象外」とありますが、クラウドPBXから災害時優先回線への転送・連携は想定されていますでしょうか。
11	仕様書P4 4本業務の範囲 (2)IP電話機に係る部分	IP電話機のメーカー指定について	IP電話機120台について、特定メーカーの指定や既存利用機種はございますでしょうか。また、機種選定にあたり重視される点(価格、操作性、拡張性等)がございましたらご教示ください。
12	仕様書P4 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ア)機器の調達	スマートフォンの調達台数について	PC・スマートフォンに係る部分で「本市にて調達を行う」とありますが、スマートフォンの調達予定台数をご教示ください。
13	仕様書P4 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ア)機器の調達	庁内用／出先内スマートフォンについて	・スマートフォンは令和8年度事業として調達予定でしょうか？ ・本クラウドPBXに接続するスマートフォンは何台を想定しておられますでしょうか？ ・スマートフォンの想定OSはなにになりますでしょうか？ ・調達ライセンス470IDにはスマートフォン利用ライセンスも含まれておりますでしょうか？ ・スマートフォンは1人1台または共用利用でしょうか？ ・庁内用スマートフォンはセルラーモデルを想定でしょうか？ ・(セルラーモデルの場合)庁内ではPC同様に庁内/出先内Wifiアクセスポイント利用がメイン、外出時にLTE等を経由してのインターネット利用を想定でしょうか？
14	仕様書P5 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ウ)通信環境の整備	スマホの通信環境	スマートフォンで利用する際、庁内のWi-Fi環境を利用されますでしょうか。それとも各キャリアのモバイルデータ通信(4G/5G)を利用する想定でしょうか。

No.	質問事項	内容	回答
15	仕様書P5 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ウ)通信環境の整備	MDMの有無について 職員様に配備済みのPCやスマートフォンの機種・OS(Windows、iOS等)および、アプリのインストールを制限・管理するMDM(モバイルデバイス管理)の導入有無をご教示ください。	配布済みのPC(VAIO Pro BK、Windows11)は、同時期に進めるゼロトラストに基づくネットワーク環境への移行と同時に、アプリケーションのインストールやセキュリティ統制を制限・管理するための資産管理ソフトを導入します。スマートフォンは今後、調達を行う予定です。機種やOSの選定、およびアプリのインストールを管理するMDM等の導入有無については、今後の具体的な運用方法や利用形態に応じて導入を検討していく想定をしています。
16	仕様書P5 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ウ)通信環境の整備	インターネット回線について PCで使用するネットワークは本市様側で準備するとありますが、音声専用インターネット回線を新設(別引き)する構成の場合の回線費用は提案経費に含めますでしょうか。	ご認識のとおりですが、PC等で使用するネットワークは既存の回線の使用を想定しているため、提案経費には含める必要はありません。なお、導入経費上限額内で新たな回線の敷設を提案できる場合は、審査の際の評価対象となります。
17	仕様書P5 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ウ)通信環境の整備	インターネット回線②について 音声専用インターネット回線を新設(別引き)する構成が許容される場合、インターネット回線の敷設先はLVC-DCになりますでしょうか。茅野市役所になりますでしょうか。	現時点で本市から一律に指定するものではなく、本市のネットワーク保守業者(エルシーブイ株式会社)との協議により、最適な構成を決定してください。
18	仕様書P5 4本業務の範囲 (3)PC・スマートフォンに係る部分 (ウ)通信環境の整備	インターネット回線③について LVC-DCに敷設する場合、LVC-DCのUTMから既存のルータに入りますでしょうか。専用のルータを用意しますでしょうか。	現時点で本市から一律に指定するものではなく、本市のネットワーク保守業者(エルシーブイ株式会社)との協議により、最適な構成を決定してください。
19	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (ア)導入場所	出先拠点のNW構成について 令和9年度以降に順次導入が想定されている別紙1の43拠点について、現在は市役所本庁舎と専用線やVPN等で接続された閉域環境でしょうか。それとも各拠点ごとに独立してインターネット接続されていますでしょうか。	別紙1の出先拠点については、市役所本庁舎と光ファイバーの専用線により接続された閉域環境となっています。
20	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (ア)導入場所	出先機関②について 別紙1に記載の43拠点について、令和9年度以降の導入スケジュール(年度ごとの導入予定拠点数)の見通しをご教示ください。また、出先拠点で必要となるライセンス数・電話機台数の概算がございましたらご教示ください。	別紙1に記載の43出先拠点について、現時点でクラウドPBX導入スケジュール、ライセンス数、IP電話機数等が確定していないため、お示しすることはできません。

No.	質問事項		内容	回答
21	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	電話番号30番号の内訳について	各課に割り当てる電話番号(ダイヤルイン)は、複数人で同時に受電する「部門代表番号」としての運用でしょうか。代表番号・各課直通番号・FAX番号等の内訳をご教示ください。また、今後番号数の増加が見込まれる場合、その想定規模もご教示いただけますでしょうか。	ダイヤルインはご認識のとおり運用を想定しています。30番号の内訳については、代表番号が1回線、各課直通番号が29回線です。FAX回線については、独立(アナログ)回線を想定しているため、含めていません。また、電話番号数の増加については各出先拠点1回線を想定しているため、直通番号として43回線の増加を見込んでいます。
22	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	電話番号数について	30番号の内訳について、既存番号数、新設番号数それぞれの番号数をご教示ください。	既存番号数は6番号(代表番号を含む)、新設番号数は24番号を想定しています。
23	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	同時通話数(外線チャンネル数)について	現在のオンプレミスPBXにおける外線同時通話チャンネル数(回線数)をご教示ください。	チャンネル数は23です。
24	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	移行対象番号の詳細について	移行対象の30番号について、現在の契約キャリア(NTT東日本等)と回線種別(ISDN、ひかり電話など)・電話番号の内訳をご教示ください。	質問No.22のとおり、移行する既存番号数は6番号を想定しております。契約キャリアはNTT東日本株式会社様です。回線種別は6番号いずれもひかり電話となっています。
25	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	着信課金番号について	今回の移行対象番号の中に、0120/0800等の着信課金番号(フリーダイヤル等)は含まれておりますでしょうか。含まれている場合、通知されておりますでしょうか。	含まれていません。
26	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (イ)電話番号数	外線番号紐付け、内線番号紐付け(桁数確認)について	今回、番号数を30番号と想定されていますが、ユーザーに外線番号を付与するとなるとライセンス数分も必要となります。全ユーザーに個人の外線番号を付与する必要はございますでしょうか。	全ユーザーに個人の外線番号を付与することは想定しておらず、各課単位でのダイヤルイン(部門代表)の番号紐づけを想定しています。

No.	質問事項	内容	回答
27	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (ウ)IP電話機数	IP電話機数(各係1台程度を想定、中継台機能を満たす電話機2台を含む)について 中継台機能を具備する電話機2台について、ご想定されているスペックは下記内容と同等以上のものでよろしいでしょうか。 また拡張機の数量指定はございますでしょうか。 ・ディスプレイ:800×480 pixel(5 インチ) ・有線LAN: 1 ポート 以上 ・ラインキー:最大130(拡張機外付け可能) ・PoE可能 ・2.4GHz / 5GHz デュアルバンド対応 ・SIPに準拠し、クラウド型UCaaSプラットフォームに標準対応していること ・Energy Star認証取得済みであり、省電力モードを有すること	提示いただいたスペックの想定で問題ありません。また、拡張機の数量についても特定の指定はありません。有線LAN1ポート以上、PoE可能といった点は、仕様書に記載している必須条件を満たしています。なお、仕様書で特に指定していないその他のスペック(ディスプレイサイズ、デュアルバンド対応、SIP準拠、Energy Star認証等)については、提案に含めていただくことで審査の際の評価対象とします。
28	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (エ)調達ライセンス数	ライセンス内訳について 調達ライセンス470IDとありますが、この470 IDは全職員分(=全職員がPC/スマートフォンでソフトフォンを利用する想定)という理解でよろしいでしょうか。また、IP電話機120台を利用する職員は470 IDの内数という理解でよろしいでしょうか。	調達ライセンス数470IDの内数としてIP電話機120台が含まれます。残りの350ライセンスが職員用(PC又はスマートフォン)とご理解ください。なお、この350ライセンスには、別紙1に記載の出先拠点に勤務する職員等は含まれていません。
29	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (エ)調達ライセンス数	調達ライセンス数の内訳について 470IDは想定されているものと理解しておりますが、内訳として「PCクライアント」「スマートフォン」「固定電話機共用アカウント」「受付・共用端末」などの想定があればご教示お願いいたします。	No.28の回答をご参照ください。
30	仕様書P5 5業務内容 (1)サービス導入条件 (オ)通信環境は既存の環境を利用すること	既存データ系ネットワークと重畳について 音声通信は既存のデータ系ネットワークに重畳するとありますが、現在のネットワークにおいてQoS(音声優先制御)、VLAN分離、帯域制御等が実装済みかご教示お願いいたします。	実装していません。音声通信は既存データ系ネットワークに重畳します。現在の設定に加え、同時期に導入予定のゼロトラスト環境(新環境)におけるQoS制御(音声優先)、VLAN分離、帯域制御の設計・設定は、本市のネットワーク保守業者(エルシーブイ株式会社)と連携の上、技術支援を行って調整してください。
31	仕様書P5 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【外線通話】	東京03番号について 外線番号として「東京03」の記載がございますが、東京03番号で発信の要望がございますでしょうか。	03番号での発信は想定していません。
32	仕様書P5 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【外線通話】	0ABJの通信事業者について 現行でご利用されている0266番号については、どの通信事業者から提供されている番号か(加入電話、ひかり電話、直収、他キャリアIP電話等)をご教示お願いいたします。番号ポータビリティ可否判定に必要となります。	質問No.24の回答をご参照ください。

No.	質問事項		内容	回答
33	仕様書P5 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【マルチデバイス】	マルチデバイスの運用形態について	1ユーザーがPC・スマートフォン・IP電話機を同時利用する前提か、または利用者属性に応じて使い分ける前提かにつきまして、ご教示お願いいたします。	利用者の属性に応じて使い分ける想定をしています。
34	仕様書P6 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【同時鳴動】	同時鳴動の上限について	同時鳴動機能について、特定の代表番号を50名以上で一斉に鳴動させるような要件はございますでしょうか。	想定していません。
35	仕様書P6 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動音声応答】	自動音声応答 (IVR) について	市民からの問い合わせ電話に対し、自動音声ガイダンス(「〇〇については1を…」)により着信を振り分ける機能の導入は想定されていますでしょうか。	想定しています。
36	仕様書P6 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【レポート】	レポートについて	利用実績とは通話品質を指していますでしょうか。	想定しています(音声品質に関する指標、通話件数、通話時間など)。
37	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【通話音声品質担保】	音声品質担保(閉域網)について	品質担保のため、既存ネットワークとは別に音声専用インターネット回線を新設(別引き)する構成は許容されますでしょうか。	原則として、音声専用インターネット回線を別途新設(別引き)する構成は想定しておらず、既存のネットワーク環境(データ系と重畳)を利用します。ただし、音声トラフィックが公衆インターネットを経由しない閉域網へ接続できる等、音声品質を担保するための対応を可能としてください。
38	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【通話音声品質担保】	音声品質担保の手段について	仕様書に「音声トラフィックが公衆インターネットを経由しない閉域網へ接続できる等」とありますが、音声品質を担保する手段は閉域網接続に限定されず、インターネット経由の接続であってもQoS制御やSLA保証等により同等の品質を確保できる方式も許容され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。
39	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【通話音声品質担保】	閉域接続の要件について	「公衆インターネットを経由しない閉域網へ接続できる等」とありますが、閉域接続は推奨要件か必須要件かにつきましてご教示お願いいたします。	必須要件ではありません。閉域網接続と同等に音声品質が担保できる環境(技術や仕組み)をご提案いただけるのであれば、必ずしも閉域接続の手法に限定するものではありません。

No.	質問事項		内容	回答
40	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【仮想回線設定】	運用端末の番号体系について	1ユーザー／1端末に複数番号を割り当てる想定について、どのような利用形態を想定されていますでしょうか(個人番号＋課代表、受付番号＋係番号等)。ご教示お願いいたします。	1端末に割り当てる番号については、課直通電話番号＋係番号(内線)＋個人番号(内線)を想定しています。
41	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動着信分配設定】	自動分配機能について	待ち行列(キュー)にて全員が通話中の場合、「最大何分まで待機させるか」や「オーバーフロー時に別部署や留守電へ転送する」といったルーティング要件はございますでしょうか。	仕様書の要件で構いませんが、追加機能の提案は審査の際の評価対象となります。
42	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動着信分配設定】	自動着信分配(ACD)の対象窓口について	「代表電話や問い合わせ窓口などに集中する着信を、複数の担当者へ効率よく順番配分」とありますが、ACD機能を利用する想定窓口数および各窓口の担当者数をご教示ください。	ACD機能を利用する窓口数と担当者数は、受託候補者と協議の上で決定します。
43	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【オリジナル音源ファイル設定】	音源ファイルについて	音源ファイルは貴市にてご用意いただく前提でよろしいでしょうか。ご教示お願いいたします。	ご認識のとおりです。
44	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【オリジナル音源ファイル設定】	オリジナル音源ファイル設定	「オリジナル音源ファイル設定ができること」と記載がありますが、オリジナル音源の利用用途を教えてください。	自動音声応答に職員やAIで生成した音源を流し、相手方へ案内をする用途を想定しています。
45	仕様書P7 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動通話録音】	自動通話録音の保存期間について	「カスタマーハラスメント対策を講じるため、通話を自動的に録音」とありますが、録音データの保存期間の要件をご教示ください。契約期間(6年間)分の保存が必要でしょうか。	録音データの保存期間としては、1年程度を想定していますが、協議の上で決定します。
46	仕様書P8 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動音声応答機能】	自動音声応答(IVR)の階層・分岐数について	「ダイヤルイン着信時にダイヤル操作によって指定の部署への着信ができること」とありますが、想定されるIVRメニューの階層数・分岐数(例:第1階層で何部署に振り分けられるか等)をご教示ください。また、現行の電話取次における部署振り分けの運用状況もご教示いただけますでしょうか。	IVRメニューの階層数・分岐数については、相手方のボタン操作数が多くならないよう、1回の操作で課から係職員の端末へ着信させることを想定しています。現在はIVRを導入しておらず、開庁時間内は電話交換室から各部署へ振分けを行い、開庁時間外は宿直室へ着信するようになっています。

No.	質問事項		内容	回答
47	仕様書P8 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【自動音声応答機能】	自動音声対応の運用方法について	自動音声応答は、代表番号の一次案内用途か、各課ダイヤルインの振り分け用途、または時間外案内用途のいずれを想定されているか、利用シーン別にご教示お願いいたします。	自動音声対応は、開庁時間中における各課ダイヤルインでの振り分け用途及び開庁時間外における代表番号、各課ダイヤルインの時間外案内用途を想定しています。
48	仕様書P8 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【中継台機能設定】	アテンダントコンソールについて	中継台機能について、PC画面上で職員の通話・在席状況を一覧し、マウス操作で迅速に保留・転送ができるような想定はされていますでしょうか。	想定しています。追加機能の提案は審査の際の評価対象となります。
49	仕様書P8 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【中継台機能設定】	中継台機能の具体的な要件について	「中継台機能設定(簡易な操作による転送、職員の在席確認等)」とありますが、現在の電話交換業務の運用(交換手の人数、1日あたりの取次件数、在席確認の方法等)をご教示ください。	交換手は2名で業務に当たっており、1日当たりの取次ぎ件数は約1,000件となっております。職員の在席確認はしておらず、職員が不在の場合は同部署内の別職員が電話を受ける方法を取っています。
50	仕様書P8 5業務内容 (2)クラウドPBXサービスに係る電話機能要件【遠隔ロック】	デバイス紛失対策(遠隔ロック)について	クラウドPBX管理画面からの該当端末の強制サインアウトで要件を満たしますでしょうか。	クラウドPBX管理画面からの該当端末の「強制サインアウト」のみでは、要件を満たしません。デバイス紛失時のセキュリティとして、強制サインアウト後に再度不正にログインされる等のリスクを防ぎ、確実に電話の着発信ができない状態を担保するため、アカウント自体をロック(無効化・利用停止)できる機能の提案を行ってください。
51	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (イ)	段階的導入のスケジュール感について	「複数部署ごとに段階的に導入するスケジュール」とありますが、令和9年4月1日の運用開始時点で全部署(本庁舎・ゆいわーく茅野・健康管理センター)が一斉に切り替わる想定でしょうか。それとも、一部部署から先行導入し、段階的に全部署へ展開する想定でしょうか。	茅野市役所、ゆいわーく茅野、茅野市健康管理センターの3拠点において、一部部署から先行導入し、段階的に全部署へ展開する想定です。
52	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (イ)	サービス導入支援について①	「複数部署ごとに段階的に導入する」とありますが、総部署数および、想定されている導入回数を教えてください。	R9.3.31までに導入する部署数は、約50部署です。また、職員への説明会終了後、順次部署ごと導入を想定しているため、導入回数については、未定となっております。
53	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (イ)	現行PBXとクラウドPBXの並行運用について	段階導入とありますが、現行PBXとクラウドPBXを並行運用する認識で宜しいでしょうか。その際、段階導入期間中、現行PBXとクラウドPBXの並行運用中はシステム間の連動は行えない認識でよろしいでしょうか。ご教示お願いいたします。	R9.3.31までは、現行PBXとクラウドPBXを並行運用します。並行運用中のシステム間の連動につきましては、オンプレミスPBX側の代表番号で着信した電話を外外転送などを利用し、クラウドPBXサービスを経由して先行導入した課の直通番号へ着信させる方法を利用することを想定しています。

No.	質問事項		内容	回答
54	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (オ)	操作説明会の規模について	操作説明会(全職員対象、対面で1回以上)について、市が想定する開催回数・1回あたりの受講人数・会場・実施期間の目安をご教示ください。	操作説明会の対象職員数は、約500人を想定しています。説明会1回につき、50人程度の受講人数とし、午前、午後、夜間の区分で複数回開催されることが望ましいです。会場については、当市で用意します。オンラインでの説明会や動画視聴等の提案については審査の際の評価対象とします。
55	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (オ)	研修について	全職員が対面で1回以上出席できるよう複数回の日程で実施することと記載がありますが、御市の想定されている対面研修の実施回数および1回あたりの参加人数についてご教示ください。	
56	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (オ)	操作説明会の開催スタイルについて	全職員が対面で1回以上出席可能なよう複数回開催するとありますが、対象職員総数、1回あたり想定人数、会場条件をご教示お願いいたします。	
57	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (キ)	仕様書別添2について	10G回線×2本は論理回線になりますでしょうか。	光ファイバー2本の物理回線になります。
58	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (キ)	ゼロトラストネットワーク環境との関係について	仕様書に「同時期にゼロトラストに基づくネットワーク環境の導入を目指している」とありますが、クラウドPBXの通信経路(SIPシグナリング・RTPメディア)はゼロトラスト環境を経由する想定でしょうか。それとも、音声通信は別経路(直接インターネット接続等)を利用する想定でしょうか。	クラウドPBXの通信経路はゼロトラスト環境を経由する想定です。
59	仕様書P8 5業務内容 (3)サービス導入支援業務 (キ)	サービス導入支援について②	「同時期にゼロトラストに基づくネットワーク環境(別紙2の環境構成図《新環境》)の導入を目指していることから、本市のネットワーク保守業者(エルシーブイ株式会社)と連携し接続するための技術支援を行うこと。」と記載がありますが、支援範囲としては、設計情報の提供のみでよろしいでしょうか。設計や設定作業などは、ネットワーク保守業者にて実施いただける理解でよろしいでしょうか。	ネットワーク環境(ゼロトラスト環境)側の設計および設定作業はネットワーク保守業者(エルシーブイ株式会社)が実施しますが、クラウドPBX側の設計及び設定作業は受託事業者にて実施します。したがって、支援範囲は「設計情報の提供のみ」ではありません。両者が円滑に連携して接続できるよう、ネットワーク保守業者との間で必要な通信要件や設計情報の共有・協議(技術的なすり合わせ)を行っていただいた上で、ご提案いただくクラウドPBXが新ネットワーク環境下で正しく稼働するためのPBX側の設計・設定作業を行ってください。

No.	質問事項		内容	回答
60	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ア)基本要件	サービス提供業務について	「万が一、クラウド基盤の刷新等により提供するサービスを終了又は大幅に変更せざるを得ない場合は、少なくとも1年以上前に本市へ通知すること。この場合において、受託事業者は、本市の電話業務に支障が出ないよう、同等以上の機能・品質を担保できるサービスを受託事業者の費用と責任において用意、支援すること。」 →上記についてはSaaS サービスの特性を踏まえ、サービス終了又は大幅に変更せざるを得ない事象または問題が生じたときは、電話業務に支障が生じないよう誠意をもって対応するとともに、都度協議の上、解決に当たること。 といった内容にさせていただくことは可能でしょうか？	提案いただいた内容への仕様書の変更は行いません。本市の電話業務は市民サービスに直結する極めて重要なインフラであるため、万が一のクラウド基盤の刷新やサービス終了時等においても、業務に支障をきたさない確実な対応と継続性の担保を求めます。
61	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ア)基本要件	電話機の表記について	中継台機能を持たない電話機について、想定されているスペックは以下と同等以上でよろしいでしょうか。 ・ディスプレイ: 380×160 pixel (3.5インチ) ・有線LAN: 1 ポート 以上 ・ラインキー: 2以上 ・PoE可能 ・SIPに準拠し、クラウド型UCaaSプラットフォームに標準対応していること ・Energy Star認証取得済みであり、省電力モードを有すること	提示いただいたスペックの想定で問題ありません。有線LAN1ポート以上、PoE可能、ラインキー2以上といった点は、仕様書に記載している必須条件を満たしています。なお、仕様書で特に指定していないその他のスペック(ディスプレイサイズ、デュアルバンド対応、SIP準拠、Energy Star認証等)につきましては、提案に含めていただくことで審査の際の評価対象となります。
62	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ア)基本要件	消去証明書について	契約終了後のデータ消去証明書について、クラウドPBXベンダーの公式サイトに記載されているデータポリシーで証明となりますでしょうか。	契約終了後に本市固有のデータ(通話録音データ、通話履歴、電話帳・顧客データなど)が確実に消去されたことを担保する証明書の提出を求めます。
63	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ア)基本要件	多要素認証(MFA)について	多要素認証について、市様で導入される予定の認証基盤(Google Work Space等のSSO)とのSAML連携によるMFAを想定されますでしょうか。	現時点で、想定はしていません。ただし、同時期にゼロトラストに基づくネットワーク環境(新環境)やクラウドサービスの導入を目指している背景から、本市が導入予定の認証基盤とSAML連携等の方法で柔軟にSSO/MFAを統合・連携できる機能や、それに伴う利便性・セキュリティ向上のための具体的な提案については、審査の際の評価対象とする予定です。

No.	質問事項		内容	回答
64	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ウ)保守に関する要件	ヘルプデスクの窓口 について	運用開始後半年程度のヘルプデスクについて、全職員様から直接問い合わせを受ける窓口でしょうか。それとも市様のシステムご担当者様（財政課様等）を一次窓口とし、そこからのエスカレーションを受ける体制でしょうか。	ヘルプデスクの対応は、当市の開庁日及び開庁時間（8:30～17:15）を想定しています。運用開始後のヘルプデスクへの問い合わせは、全職員からの問い合わせに対応いただくことを想定しています。
65	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ウ)保守に関する要件	ヘルプデスク対応時間 について	ヘルプデスクの対応時間帯は、市様の開庁時間帯（例：平日 8:30～17:15）を想定されていますでしょうか。	
66	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ウ)保守に関する要件	ヘルプデスク運用に ついて	ヘルプデスクは担当課からの問い合わせ対応と理解しておりますが、一次受付は庁内管理部門が行い、その後、受託者が受付・対応する運用でよろしいでしょうか。ご教示お願いいたします。	
67	仕様書P9 5業務内容 (4)サービス提供業務 (ウ)保守に関する要件	保守に関する要件に ついて	24時間265日の受付体制は「24時間365日の受付体制」ということでよろしいでしょうか。	ご指摘のとおり、誤記となります。申し訳ございませんでした。
68	仕様書P11 7その他留意事項（ア）	賠償金規定について	サービス利用不能時の損害賠償について、個別の違約金設定ではなく、クラウドベンダーが提示する「契約約款（責任の制限）」の適用をもって要件を満たすものとして許容されますでしょうか。	クラウドベンダーが負う賠償内容と、それを利用してサービスを提供するサービスベンダーが負うべき賠償内容は異なると想定しているため、仕様書通りの条件とご理解ください。なお、本条件を満たさない提案であってもプロポーザルへの参加は可能ですが、審査の際の評価対象となります。