

「自動電話催告システムの構築及び関連機器等の賃貸借契約一式」の質問事項への回答書

No.	該当箇所	質問	回答
1	試験環境	令和4年4月末以降、実機によるテスト・研修を開始する場合、必要となる設備は受注者に無償貸与いただけるものと考えてよろしいでしょうか。 ※貴財団のオフィス内の試験場所、テスト用電話回線、電源、テスト用クライアントPC,テスト用貴財団のユーザーアカウント	必要となる設備は無償で貸与します。
2	入札対象範囲	既設機器の撤去費用および、データ消去費用は入札金額に含まない想定でよろしいでしょうか。	既設機器はありません。
3	入札対象範囲	既設PBXとCTIとの接続作業全般は受注者の範囲外としてよろしいでしょうか。	既設PBXとCTIとの接続は行わず、新たな光回線（20回線）とCTIを接続します。 新たな光回線の導入費用は入札対象外です。
4	入札対象範囲	CTIシステムに設定する、IVRや時間外案内の音声ガイダンス等、固有のコンテンツ作成は貴財団にて準備いただけるものとしてよろしいでしょうか。	IVR（自動音声応答機能）や時間外案内の音声ガイダンス等は、必要に応じて当会で準備します。
5	入札対象範囲	メールサーバ、基幹システム、その他システムとの連携にかかわる作業は受注者範囲外としてよろしいでしょうか。	受注者範囲外です。
6	入札対象範囲	受注者が提供するシステムの性能評価、リソース評価作業は範囲外としてよろしいでしょうか。	範囲外です。
7	入札対象範囲	CTIシステム監視用ソフトウェア/ハードウェア及びシステム監視設計/設計支援、バックアップ等のプラットフォーム全般の運用に関する作業は範囲外としてよろしいでしょうか。	範囲外です。
8	納品物	納品ドキュメントは受注者規定範囲内での作成としてよろしいでしょうか。（システム設計書、試験成績書、操作マニュアル、保守マニュアルを提出予定） ※貴財団より追加でドキュメントを作成するよう要請があった場合は別途費用の想定。	問題ありません。

No.	該当箇所	質 問	回 答
9	動作保証範囲	CTIシステム導入後、貴財団で画面等のカスタマイズを行った場合の動作保証はできない想定ですがよろしいでしょうか。	問題ありません。
10	試験環境	実機によるテスト・研修の際、必要となる設備は無償で貸与頂けるものと考えてよろしいでしょうか。	無償で貸与します。
11	著作権	パッケージソフト、受注者のカスタマイズ物に関する著作権および、その他の知的財産につきましてはパッケージソフトの開発者若しくは受注者に帰属するものと考えてよろしいでしょうか。	問題ありません。
12	【10-1 仕様書】 1.業務概要 (6) ④その他 b.システム設置に伴うネットワーク及び電話回線の敷設工事及び電源工事は本システムの調達外とする。	「b.システム設置に伴うネットワーク及び電話回線の敷設工事及び電源工事は本システムの調達外とする。」とございます。 次に、【5.システム構成概要(2)】にて、「指定する場所にデータベースサーバ兼CTIサーバを設置し、オペレータ用パソコン端末（20台）にヘッドセットフォンを設置し、その間の電話回線敷設工事を行うこと。」と記載がございます。上記より、電話回線敷設工事は不要と考えていますが、よろしいでしょうか。	CTIサーバとオペレータ用パソコン端末の電話回線敷設工事に関しては、当会が入居している建物の構造等の状況により、床下又は天井裏に配線する予定です。別途工事が必要な場合は当会が費用負担します。
13	【10-1 仕様書】 1.業務概要 (6) ④その他 e.折り返し電話の既存PBX内線への受電について	通信キャリア様が提供する「ボイスワープ」等のサービスを利用することで、既存PBX内線へ折返しの電話を着信させる方法でご提案させていただく想定です。 この場合、サービス利用に関わる費用（初期工事、月額使用料、通信料）は、本システムの調達範囲外の扱いでよろしいでしょうか。	調達範囲外です。 但し、通常の着信については、本システムを利用する場合があります。
14	【10-1 仕様書】 1.業務概要 ④その他 e.折り返し電話の既存PBX内線への受電について	本仕様書には記載がありませんが、通常の着信について、折り返し電話と同様と同様、本システムでは利用しない、という理解でよろしいでしょうか。	通常の着信については、本システムを利用する場合があります。
15	【10-1 仕様書】 2.業務要件 連携データCSVファイルの文字コードについて	連携データ（CSV形式）で使用される文字コードはS-JIS（シフト-JIS）コードで提供いただく前提と考えてよろしいでしょうか。	その通りです。

No.	該当箇所	質 問	回 答
16	【10-1 仕様書】 2.業務要件 転送先オペレータへの債務者画面表示について	債務者の個人情報の表示内容は、仕様書後述、6.(2)⑤a.b.に記載の債務者、連帯保証人の「氏名、氏名カナ、携帯電話番号、自宅電話番号、勤務先電話番号」のみでしょうか。 他に個人情報に該当するデータの連携はない理解でよろしいでしょうか。	その通りです。
17	【10-1 仕様書】 2.業務要件 PBX内線電話から別部署のPBX内線電話への転送について	既設PBXの設定に依存する仕組みと考えます。 本システムの調達範囲外の扱いでよろしいでしょうか。	調達範囲外です。
18	【10-1 仕様書】 4.(1)システム全体の運用概要 決定番号について	決定番号は、債務者1名に対して一意で割り当てられる番号と考えてよろしいでしょうか。	債務者1名に対して複数の決定番号がある場合もあります。
19	【10-1 仕様書】 4.(1)システム全体の運用概要 決定番号の格納場所について	PD/PV機能で利用する決定番号は、<図1>に示されている、「個人.CSV」ファイルの項目に含まれている、との理解でよろしいでしょうか。	その通りです。
20	【10-1 仕様書】 4.(1)システム全体の運用概要 個人.CSVファイルの作成タイミング	<図1>で示されている「個人.CSV」ファイルは、発信業務を行うたびに返還金管理システムからデータを抽出し、本システムと連携する、との理解でよろしいでしょうか。	PVで利用するデータは毎月更新（抽出）し、1か月間使用する予定で連携します。 PDで利用するデータは毎月更新（抽出）し3～4営業日使用する予定で連携します。
21	【10-1 仕様書】 4.(5)③ 自動発信（PD）時の決定番号の確認方法について	返還者台帳画面に入力する決定番号は、どの情報から引き当てることが可能でしょうか。 図1記載の発信業務ファイルの項目に含まれているという理解でよろしいか。	その通りです。

No.	該当箇所	質 問	回 答
22	【10-1 仕様書】 5.(3) アナログ回線について	アナログ回線（ひかり電話）20本をCTIアダプタに接続することにより、オペレータ20席にて同時に電話催告業務を行うことが可能な構成とすること。」とございますが、INS1500回線（23回線）への変更も可能でしょうか。 アナログ回線では相手通話中/相手不在などの情報を回線から取得できません。INS回線であれば、それらの情報を取得できるため、効率的にPD業務を実現できます。引っ越した場合などは、引っ越し先の電話番号を取得できる場合もあります。 また、アナログ回線よりもINS1500のほうが通話品質もよくなっています。	落札業者決定後、当会において複数の回線業者から見積書を徴求し、回線業者及び回線の種類（アナログ回線・INS1500回線等）を決定します。
23	【10-1 仕様書】 5.(5) 折り返し電話の各チームへのPBX内線への受電について	既設PBXの設定に依存する仕組みと考えます。本システムの調達範囲外の扱いでよろしいでしょうか。	調達範囲外です。
24	【10-1 仕様書】 5.(6) オペレータ間の通話、画面転送方式について	CTIアダプタに集約することで、オペレータ間で通話、画面を転送できること、とありますが、同様の機能が実現できれば、異なる装置/仕組みを用いて対応してもよろしいでしょうか。	問題ありません。
25	【10-1 仕様書】 6.(1)①f. 発信業務作成の条件（業務実行日時）について	「実施する架電期間」が指定できること、とのことですが、業務実行時間（日の指定はありません。発信時間）のみ範囲指定可能な対応でもよろしいでしょうか。 （「実施する架電期間」の指定がなくても、運用上は代替え可能と考えております）	問題ありません。
26	【10-1 仕様書】 6.(1)②c. オペレータ稼働ログ出力処理（印刷&CSBV）	「オペレータの「ログイン時刻」「ログアウト時刻」「通話時間」等の詳細な稼働時間」とありますが、これらは各状態（ログインや通話時間）での合計時間でもいいでしょうか。例えば、「オペレータのログイン時刻/ログアウト時刻」ではなく、「ログインしていた合計時間」等でもいいでしょうか。	問題ありません。

No.	該当箇所	質 問	回 答
27	【10-1 仕様書】 6.(1)③a. 環境情報変更について	③システム設定処理にある「環境情報を変更できること」とありますが、環境情報とは何を意味するのでしょうか？	電話催告システムを運用するための環境条件を設定する機能のことです。 ・ログデータの保存先フォルダの指定 ・デフォルトの架電時間帯の設定 ・ログの保存日数 など
28	【10-1 仕様書】 6.(1)③a. テストモードの運用について	テスト専用の発信業務ファイルを予め準備して登録しておく等の代替手段でも可能でしょうか？	問題ありません。
29	【10-1 仕様書】 6.(1)③a. 回線のグループ分けについて	③システム設定処理にある「回線のグループ分け管理ができること。」とありますが、これは、電話発信時に発信者番号を指定する、ということでもいいのでしょうか？	問題ありません。
30	【10-1 仕様書】 6.(1)③b. 本システム利用者の権限管理について	本システムの利用者の権限を管理する方式として、Windowsドメイン（Activeディレクトリサービス）の利用を想定しております。既設のシステムでは、Windowsドメイン管理が実施されている環境でしょうか？ また、利用されている場合、本システムにて利用させていただくことは可能でしょうか？ また、弊社提案機器では、オペレータとスーパーバイザー／管理者の2つの権限となりますがよいのでしょうか？	・Windowsドメイン管理が実施されている環境です。 ・本システムにて利用可能です。 ・オペレータとスーパーバイザー／管理者の2つの権限でも大丈夫です。
31	【10-1 仕様書】 6.(1)③c. オペレータが使用する端末について	電話機とPCのコンピュータ名は管理されていますので、よろしいでしょうか？ ※オペレータはどの席で業務を行ってもいいような仕組みになっています。	問題ありません。
32	【10-1 仕様書】 6.(2)⑤a.	返還者の個人情報（氏名、カナ氏名、携帯電話番号、自宅電話番号、勤務先電話番号）が書かれているが、これ以外に郵便番号・住所・性別・生年月日は不要でしょうか。	不要です。
33	【10-1 仕様書】 7.(1)⑦バックアップ	バックアップ装置は、外付けNAS（ラック搭載型）及びArcserve Backupでもよろしいでしょうか。	仕様書記載と同等程度の性能があれば大丈夫です。
34	【10-1 仕様書】 7.(1)⑩周辺機器	⑩に19インチラック耐震キットとございますが、スタビライザーでの対応でいいでしょうか？（アンカー打ちはなしで考えてます）	スタビライザー対応で大丈夫です。

No.	該当箇所	質 問	回 答
35	【10-1 仕様書】 7.(1)⑪周辺機器	ディスプレイ、キーボード、マウスが記載されているが、ラックコンソールでもよろしいでしょうか。	問題ありません。
36	【10-1 仕様書】 7.(1)⑫ ウイルス対策ソフト の調達について	本システムの調達範囲内とのことですが、システム全体の運用管理の観点から、本システム単独でウイルスソフトの導入をするのではなく、既設の機器に適用されているウイルス対策ソフト（パターンファイルやエンジンの更新）の運用と合わせるのが良いと考えます。本システムの調達として、以下の通りとさせていただくことは可能でしょうか？ ・ウイルス対策ソフトの調達は範囲外とし、育英会様にて他システムで利用されているウイルス対策ソフトを本システムに適用していただき、システム全体で統合的に運用していただく。	可能です。
37	【10-1 仕様書】 7.(2) アナログ回線について	アナログ内外線等について仕様の指定がございますが、要件を満たせば別仕様でのシステム提供でも構いませんでしょうか？	アナログ回線については、ひかり回線を想定しています。「別仕様でのシステム」がどのようなものかわかりませんが、落札業者決定後、当会において複数の回線業者から見積書を徴求し、回線業者及び回線の種類（アナログ回線・INS1500回線等）を決定します。
38	【10-1 仕様書】 7.(2)⑥ 拡張性について	CTIシステムの運用稼働後の想定でしょうか？ どの時点での拡張性をご要望なのかお聞かせください。	本稼働後の想定です。
39	【10-1 仕様書】 7.(2)⑥ 拡張性について	「オプションで異常を知らせる回転灯を追加できること。」とございますが、何の異常を知らせるための回転灯でしょうか？ また、今回の見積もり範囲外と考えていいでしょうか？	CTIサーバの異常を知らせる回転灯ですが、見積範囲外で問題ありません。
40	【10-1 仕様書】 7.(3) 電話端末について	CTIシステム専用の端末を準備する必要があります。入札するCTIシステムに合わせることで仕様に差異が発生しても構いませんでしょうか？	当会が別途準備する1台のヘッドセットで既存電話回線と新規電話回線を切り替える「切替スイッチ」に接続できる必要があります。

No.	該当箇所	質 問	回 答
41	【10-1 仕様書】 7.(3)⑨ イヤークッション、 マイクスポンジにつ いて	「⑨イヤークッション、マイクスポンジを適 数用意すること。」とありますが、いくつ必要 でしょうか？	24セットご準備ください。
42	【10-1 仕様書】 7.(3)⑩ヘッドセット マイクの仕様につ いて	「ヘッドセットマイクはパソコンのEAR,MIC端 子 (3.5mmプラグ) にも接続できること。」と書 かれていますが、パソコン接続用ヘッドセット を別に手配してもよろしいでしょうか。	別手配で問題ありません。
43	【10-1 仕様書】 9.(1) システム保守につ いて	「年未年始を除く」とございますが、年未年始 以外に受注者側の指定休日も対応範囲外として よろしいでしょうか？	問題ありません。
44	【10-1 仕様書】 9.(1) システム保守につ いて	「ただし、本システムの運用に著しい不具合が 発生した場合は速やかに対応すること。」とご ざいますが、著しい不具合が発生した場合は 「平日9時から17時」の範囲外でも対応が必要 となると理解してよろしいでしょうか？弊社と しては、平日9時～17時での対応のみを予定し ています。	「平日9時～17時」の範囲外にも対応 が必要となる場合があります。
45	【10-1 仕様書】 9.(3) システム保守につ いて	「通常保守時間外に発生する非常事態に対処す るための連絡体制を用意すること。」とござ いますが、受注者側に24時間365日の連絡受付体 制の確保を希望されると理解してよろしいで しょうか？弊社としては、平日9時～17時での 対応のみを予定しています。	「平日9時～17時」の範囲外にも対応 が必要となる場合があります。
46	【その他】 スーパーバイザー機 能について	オペレーターの稼働状況を監視するスーパー バイザー機能は不要でしょうか。	特に必要とはしませんが、あっても 差し支えありません。
47	【その他】 オペレータ間の情報 共有について	電話催告システム内部で、会話の中で知り得た 電話番号、注意事項等の個人情報を管理し、オ ペレータ間で情報共有することが可能ですが、 こういった機能は不要でしょうか。	新たに知り得た電話番号や注意事項 等の個人情報については、当会が現 在使用している「返還金管理システ ム」に登録しますので不要です。
48	【その他】 管理者からオペレー タへの伝言機能につ いて	管理者からオペレータに対して伝言を伝える メッセージボード機能は不要でしょうか。	特に必要とはしませんが、あっても 差し支えありません。

No.	該当箇所	質 問	回 答
49	【その他】 再コールアラーム機能について	再コールを予約するアラーム機能は不要でしょうか。	特に必要とはしませんが、あっても差し支えありません。
50	【契約書】 契約期間について	賃貸借料の発生する時期としては、令和4年6月1日～令和9年5月31日までの60か月ということでしょうか。	その通りです。
51	【契約書】 第12条（機器の返還）について	受注者は機器を引き取るのみでしょうか。	機器は各人に設置した機能となりますので、取り外し作業も含めた見積りをお願いします。
52	【契約書】 第12条（機器の返還）について	契約満了時についての受注者の作業範囲について、発注者にて機器等を一か所にまとめていただきそれを回収する認識で宜しいか？	機器は各人に設置した機能となりますので、取り外し作業も含めた見積りをお願いします。
53	【契約書】 第12条（機器の返還）について	受注者側にて満了時にデータ消去対応が必要でしょうか。その場合の消去方法・証明書の有無についてもご教示下さい。	受注者側にてデータ消去対応が必要です。 消去方法：ソフトでの消去 証明書の有無：有  【契約書に明記します。】