

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
1	募集要項	その他	企画提案書の提出に際し、カラー印刷等印刷方法の指定はございますでしょうか。	ありません。
2	募集要項	その他	企画提案書の提出に際し、製本やファイリングの指定はございますでしょうか。	ありません。
3	募集要項	その他	プレゼンテーションに際し、参加人数の上限はございますでしょうか。	部屋の大きさから3名までとさせていただきます。
4	企画提案書等作成要領	3	「ページ数は20ページ以内（提案内容部分は以外はページ数に含まない）」とのことですが、表紙に加え、目次、企画提案書記載事項確認書も20ページには含まれない認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
5	企画提案書等作成要領	3	①別紙2「(ア)及び(イ)の電子データ（PDF形式）を格納したDVD又はCD【提出枚数：1枚】」はメールでの提出は可能でしょうか？	パスワード付のzipファイル等で提出いただいても構いません。
6	仕様書	第1の6	朝日ビル6階と7階の両フロアを繋ぐための幹線が必要になった場合、敷設することは可能でしょうか。可能な場合、どのようなルートで接続すればよいかご教示頂けますでしょうか。	幹線が何を指すのかわかりませんが、ネットワークの話であれば、受託者負担でLANを敷設することは可能です。
7	仕様書	第1の9	「敬老乗車証システム端末」の台数が10台との記載がございますが、事務業務での必要人数の上限値との認識で宜しいでしょうか。	敬老乗車証事務において、常にシステムを利用するものではありませんので、端末の台数が必要人数とイコールにはなりません。必要人数は、資料からお見積もりください。
8	仕様書	第1の9	追加の電源工事は受託者手配と理解しておりますが、現状、電源は1席2口程度は敷設済みと考えて宜しいでしょうか。	各部屋の電気設備は以下のとおり。 執務室①：室内分電盤（主幹30A 分岐20A×10）1か所 コンセント（2個用）2か所 コンセント（4個用）1か所 執務室②：室内分電盤（主幹30A 分岐20A×6）1か所 ダブルコンセント2か所 倉庫：コンセント（2個用）2か所 それ以外の必要分は受託者でご準備ください。
9	仕様書	第1の9	弊社ネットワーク回線を引き込むにあたり、キャリアによる事前の現地調査が必要になりますが、現受託者実施期間中に弊社社員及び回線キャリア職員の執務室への入室及び、EPS室等の確認は可能でしょうか。また、不可の場合はいつから入室は可能になりますでしょうか。	可能です。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
10	仕様書	第1の9	LAN、電源配線はフリーアクセス（床下）に配線できると考えて宜しいでしょうか。	執務室①、執務室②についてのみOAフロアとなっております。
11	仕様書	第1の9	業務実施場所においてLAN及び電源配線工事を想定しておりますが、指定の工事業者様などいらっしゃいますでしょうか。	ありません。
12	仕様書	第1の9	現地工事について実施時間の制限がございましたら、工事可能時間帯をご教示いただけますでしょうか。	ビルの規定に準じます。 業者選定後お示しします。
13	仕様書	第1の9	ネットワークラックやネットワーク機器を設置する場所に指定はございますでしょうか。指定が無い場合、執務室内にネットワークラック及びラック用の電源を設置して宜しいでしょうか。	指定はありません。 電源は受託者で設置してください。
14	仕様書	第1の9	ネットワーク回線の敷設にあたり、弊社のネットワーク機器を設置させて頂く予定ですが、そちらを納めるラックなどが執務室内にあるのか、またはマシン室のようなところにあってそこに格納する必要があるのかご教示いただけますでしょうか。	執務室内に設置してください。
15	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末はどういった用途を想定したものでしょうか。	各種様式の出力、申請書・送付文等の作成を想定しています。
16	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末用プリンタで印刷する書面はどういったものでしょうか。	交付申請書、各種送付文を想定しています。
17	仕様書	第1の9	現受託者様は事務用パソコン端末を「コールセンター」「事務センター」へそれぞれ何台ずつ設置されてますでしょうか。	現受託業者の内部事項ですので回答は差し控えます。
18	仕様書	第1の9	現受託者様は事務用パソコン端末用プリンタを「コールセンター」「事務センター」へそれぞれ何台ずつ設置されてますでしょうか。	現受託業者の内部事項ですので回答は差し控えます。
19	仕様書	第1の9	現受託者様はインターネット接続端末を「コールセンター」「事務センター」へそれぞれ何台ずつ設置されてますでしょうか。	現受託業者の内部事項ですので回答は差し控えます。
20	仕様書	第1の9	コールセンターにて発着信する番号に指定はございますでしょうか。（0120、0570など）	市民に過度な電話料金負担が発生するもの（ナビダイヤル（0570）等）は不可とします。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
21	仕様書	第1の9	現受託者様は実施場所（6F、7F）にNW機器を収容するラックを持ち込まれ、貴市の電源を利用しておりますでしょうか。受託者変更の際もその電源をそのまま利用可能かご教示願います。	現状回復のため、継続利用はできません。
22	仕様書	第1の9	通話録音についての要件はございますでしょうか。	ありません。
23	仕様書	第1の9	NW機器類、テレフォニー機器類の設置可能個所を仕様書P.2、3の各フロアレイアウト図内に図示いただけますでしょうか。	特に制限はありません。
24	仕様書	第1の9	コールセンターで使用するコールフロー（現受託者様のコールフローと次年度も同様であるならば現行受託者様のコールフロー）をご教示いただけますでしょうか。	現受託業者の内部事項ですので回答は差し控えます。
25	仕様書	第1の9	「執務室内の壁撤去等の改装費」とご記載いただいておりますが、壁撤去が発生する理由をご教示いただけますでしょうか。	受託業者で仕切り壁等を追加した場合、退去時には原状回復が必要になるためです。
26	仕様書	第1の9	現行業者はPBXを導入されておりますでしょうか？PBXの主な機能としては、ACD機能、音声ガイダンス発信機能、モニタリング機能、通話録音機能、レポート機能等がありますが、本業務におけるこれら要否をご教示いただけますでしょうか。	現受託業者の内部事項ですので回答は差し控えます。
27	仕様書	第1の9	業務規模、契約期間からアナログ直接収容も選択肢の一つとして検討しております。検討に際し、本業務実施ビル、本業務実施フロアはアナログ回線を敷設できる前提で問題ないかご教示いただけますでしょうか。	現時点では不明です。 業者選定後、ビル側との調整になります。
28	仕様書	第1の9	6Fで行う事務センター業務と7Fで行うコールセンター業務間での事務処理業務の進捗状況やコールの対応状況等の情報共有要否（仮に、要の場合にはリアルタイム連携要否）をご教示いただけますでしょうか。	業務フロー、マニュアル等からご判断ください。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
29	仕様書	第1の9	本業務のなかで、「対応履歴システム」、「進捗管理システム」の導入を想定しておりますが、お客様情報を「敬老乗車証システム」へデータ連携を行う想定はございますでしょうか。また、データ連携を行う場合は、「敬老乗車証システム」との連携方式（USB等）をご教示願います。	敬老乗車証システムの定期的なバッチ処理データをcsv形式でお渡しすることは可能ですが、外部システムから敬老乗車証システムへのデータ連携は不可となります。
30	仕様書	第1の9	執務室内什器（机・椅子等）について、現受託者様が所有している什器は、全て撤去予定ですか。	お見込のとおりです。
31	仕様書	第1の9	什器類を搬入するにあたり、EV利用の、時間制限や曜日の制限等がございますか。	ビルの規定に準じます。 業者選定後お示しします。
32	仕様書	第1の9	執務室内の壁撤去等の改装費について、6Fの倉庫、6Fの事務センター、7Fのコールセンターに間仕切りは今現在ございますか。ある場合は、それぞれのレイアウト図をご提供いただけますでしょうか。	間仕切り等は無状態での引渡となります。
33	仕様書	第1の9	電源追加工事について、6階の倉庫、6階の事務センター、7階のコールセンターにおいて、0Aコンセント用で使用可能な100V20Aの子ブレーカーの数量をそれぞれの区画毎をご教示いただけますでしょうか。	質問No7のとおり。
34	仕様書	第1の9	電源追加工事について、6階の倉庫、6階の事務センター、7階のコールセンター用の分電盤の設置場所をご教示いただけますでしょうか。	業者選定後お示しします。
35	仕様書	第1の9	京都市保健福祉局様で準備される敬老乗車証システム端末、敬老システムプリンタ、敬老システム関連機器、複合機の型番、電源容量について、教えてください。	業者選定後お示しします。
36	仕様書	第1の9	6階の倉庫、6階の事務センター、7階のコールセンターの扉について、テンキーやICセキュリティは設置されておりますでしょうか。	入口ドアはICカードでの開閉となります。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
37	仕様書	第1の9	敬老システム端末、関連機器はお客様手配になるかと思いますが、LANケーブル等配線も含まれている認識でよろしいでしょうか。	含まれます。
38	仕様書	第1の9	敬老システムの端末設定については当社側で発生しない認識でよろしいでしょうか。	お見込のとおりです。
39	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末のフィルタリングの設定についてカテゴリフィルタでの設定を想定しますが、ホワイトリストの指定はございますでしょうか。	京都市情報セキュリティ対策基準に準じた取扱いとしてください。
40	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末のサーバーについてメンテナンス用途でインターネット回線を敷設想定ですが、可能でしょうか。	京都市情報セキュリティ対策基準に準じた取扱いとしてください。
41	仕様書	第1の9	必要最低限の機器の持ち込みを可能とするとありますが、社内業務を行うようなPC端末の持ち込みは可能な認識でよろしいでしょうか。	京都市情報セキュリティ対策基準に準じた取扱いとしてください。
42	仕様書	第1の9	敬老乗車証システムの機能要件内に申請状況の進捗管理は含まれておりますでしょうか。	含まれます。
43	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末のアップデート対応については使用するアプリケーションへの影響を鑑みて優先度の高いものを適用する想定ですが問題ございませんでしょうか。	京都市情報セキュリティ対策基準に準じた取扱いとしてください。
44	仕様書	第1の9	事務用パソコンのセキュリティソフトはApex Oneを入れる想定ですが、貴市にてセキュリティソフトの指定はございますでしょうか。	ありません。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
45	仕様書	第1の9	複合機は1台はご用意いただける想定ですが、敬老システム用ではなく事務端末用のネットワークに繋ぐ認識でよろしいですか。	お見込のとおりです。
46	仕様書	第1の9	事務用パソコン端末とインターネット接続端末は兼務は不可で、それぞれ用意が必要でしょうか。	京都市情報セキュリティ対策基準に準じた取扱いとしてください。
47	仕様書	第1の9	情報セキュリティ監査対応支援について、監査人とは貴市の職員様でしょうか、それとも外部監査人になりますでしょうか。	情報セキュリティ監査対応支援が何を指すのかわかりかねるため、回答を差し控えます。
48	仕様書	第2の3	事務センターに届いた申請書等に対して処理に関する納期はございますか。仮に納期がある場合、何営業日までに処理する必要がございますか。	遅くとも1週間～10日で市民の手元に届く必要があります。
49	仕様書	第2の3	申請書発送作業は封入済みの申請書が納品されると「敬老乗車証交付・証更新事業事務手引(本編)」に記載されておりますが、発送作業は委託範囲外との認識で宜しいでしょうか。	事務処理フローのとおり、一部バッチ処理分については、封入作業等を外部委託している場合がありますが、原則として集荷又は郵便局への差出しまでは委託範囲内です。
50	仕様書	第2の3	京都市敬老乗車証コールセンターでの時間帯別入電件数をご教示いただけますでしょうか。	本市では把握していません。
51	仕様書	第2の5	業務終了時、データ消去の証明書について第三社機関による証明が必要などのご指定はございますでしょうか。	ありません。
52	参考資料3	その他	通知が発送された月などは月間で応答率が3割程度の月がありますが、何か減額などの措置がなされましたでしょうか。	していません。

「敬老乗車証交付等業務委託プロポーザル」 質問・回答

No	項目	項番	質問事項等	回答（今後の対応）等
53	事務処理フロー	その他	オンライン申請で利用のシステムは、LGWANに繋ぐことを必須としていますでしょうか。	必須としていません。
54	事務手引	その他	申請者へ送付する書類のうち、事務局にて封入・封緘する書面を送る際、事務局独自で作成が必要な書面はありますか。（例えば不備等で書類を返信する場合や、お知らせ・チラシ等システムから出力外と思われる書類送付の際の送付鑑紙（住所・氏名や同封物に何が入っているか等明記したもの）） 申請者様への送付物はすべて京都市様よりご提供の敬老乗車証システムから出力できるようになっているのでしょうか。	敬老乗車証システムから出力するする文書は、申請書、納入通知書等の限られたもののみです。それ以外の様式や送付文等は、Excel、Wordでテンプレートを提供いたしますので、そちらを使用して作成いただくこととなります。 テンプレートがあるもの以外で独自に作成される場合は、本市の承認のうえ、ご使用いただくこととなります。
55	その他	その他	本業務に関するサービスレベルの定めはないとの認識で宜しいでしょうか。	サービスレベルが何を指すのかあいまいですが、仕様をすべて満たすサービスをご提案ください。