

番号	資料名	箇所	質問	回答
1	仕様書	2(4)ウ「市民・事業者等が AI ボイスボットへ架電するための電話番号については、専用のものを受託者において確保し、提供すること。」「ナビダイヤルから AI ボイスボットへ接続する時間は原則 3 秒以内とすること。」	事業者より提供する番号については、ナビダイヤル、つまり「0570」番号を前提とされているか。それとも、インターネット回線を利用した「050」番号の利用も可能か。	「0570」番号を前提としたものではありません。
2	仕様書	2(4)オ全般	管理者機能の要件については、契約締結時点で必要な機能か。それとも運用開始の 10 月以降に実装されていれば問題ない機能か。	締結当初の時点で必ずしも実装している必要はありませんが、事前の運用テストや、管理画面を実際に使用する職員のオペレーション構築、教育に使用することから、運用開始時点ではなく、運用開始の 1 か月前を目途に使用できるようにしていただく必要があります。
3	仕様書	2(4)オ「管理者機能において、サービスの利用を一時停止できること。」	「一時停止」というのは具体的にどのような動作を想定しているか。 例えば、市民が事業者より提供した番号に電話をかけた場合「AI の応答が発生せず、不通になる」「自動的に〇〇の番号に転送される」といった動作か。	最低限は「AI が応答せず、不通になる」という取り扱いを想定していますが、例えばその場合に「一時的に応答を停止しています。～～にご連絡ください。」などの定型のアナウンスが流れるように設定できるのであれば、加点対象となる場合があります。 なお、例示されている「自動的に他の番号へ転送する」については、経費の範囲内で実施可能であれば加点対象となる場合があります。

4	仕様書	2(4)オ「特に、AI ボイスボットの対話で完了せず、本市の指定する電話番号を案内した場合、直前までの応答（会話）ログを閲覧しながら会話を受け付ける機能を有することが望ましい。」	必須要件ではなく、今後期待する要件という認識でよいか。	ご認識のとおりですが、実装当初から実現可能であれば、加点対象となる場合があります。
5	契約書	（個人情報の取扱い） 第15条 受注者は、この契約の履行に関し、個人情報を取り扱う場合は、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例を遵守しなければならない。	当社サービスはSaaSであり、全国一律の仕様である以上個々の顧客の要望に合わせた改修ができないこと、及び各自治体様、且つ改訂も随時行われる条例を適宜当社がフォローし、遵守をお約束することは現実的に不可能になるため、法律は遵守、条例は配慮という形での記載を検討いただけないか。	少なくとも、応募時点の本市個人情報保護条例については「配慮」ではなく「遵守」していただく必要があります。 また、契約締結後に本市の個人情報保護条例が改正され、提供いただくサービスが条例違反となる場合には、本市と受託事業者の間で協議を行い、対応方法を検討することとします。