

NO	調達仕様書要件定義書	ページ	章	項番	記載内容	当該記載内容に対する意見又は質問	修正を要する場合の修正案と理由	回答
1	(別添1)		2	1	調達の範囲	「インターネットを使用した回線サービスの提供」と入電量等を把握するためのインターネット回線サービスは別の回線を用意する理解であってるか		別の回線となります。仕様に記載の回線サービスは内容が分かりにくいことから、表現を以下の通り見直すこととします。 (修正前) インターネットを使用した回線サービスの選定 (提供) (修正後) クラウドPBXサービスに接続する回線サービス (呼制御用回線) (修正前) 入電量等を把握するためのインターネット回線サービスの選定 (提供) (修正後) 外線接続を目的とした回線サービス (電話用回線) また、仕様書に以下の記載をしていますのでご確認ください。 「4. 回線のサービス要件、(1) 回線サービスの提供」 ④ クラウドPBXサービスに接続する回線サービス (呼制御用回線) と外線接続を目的とした回線サービス (電話用回線) をそれぞれ用意すること。 なお、クラウドPBXサービスを接続するアクセス回線は帯域保証または確保型の回線とすること。
2	(別添1)		4	1	(1) 回線のサービス要件 ④クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスをそれぞれ用意すること。	「電話回線」に入電する時間当たり最大数、支部/コールセンターへの振り分け割合、コールセンターから支部への転送件数の想定、および呼損割合 (電話回線不足により着信不可の入電) をお示してください。 最適な電話回線種別およびキャパシティを提案いたします。		入電件数や呼損割合を踏まえ各拠点ごとの同時通話数 (CH数) を設定しています。 なお、同時通話数 (CH数) については、「別紙1 拠点別回線数等(案)」に示しています。
3	(別添1)		4	1	(1) 回線のサービス要件 ④クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスをそれぞれ用意すること。	「インターネット回線」について、(2) 回線の機能①にある通り、帯域保障型のアクセス回線が必要要件と理解しました。 1. 目的に閉域網を活用した回線と記憶がありますが、VPNもしくはセキュリティ装置等によるアクセス制限も閉域網と解釈してもよろしいでしょうか？		外部ネットワークから隔離され、不正アクセスができない回線サービス (帯域保証または確保型の回線) を利用してください。
6	(別添1)	2	4	1	④クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスをそれぞれ用意すること。	【質問】 クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスは同一の回線サービスでご提案しても問題ないでしょうか。		特段問題ございませんが、クラウドPBXに接続するアクセス回線は帯域保障または確保型の回線とすることとしていますのでご留意いただくようお願いいたします。
15	(別添1)	2	4	1	④クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスをそれぞれ用意すること。	クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスは、同一の回線サービスでご提案しても問題ない認識でよろしいでしょうか。	-	本調達の仕様に基づき呼制御用回線が帯域保障型または確保型であれば問題ございません。
2	(別添1)	2	4	1	③	外部機関との回線見直しについては、今回の調達範囲外の認識で相違ないか		ご認識の通り対象外となります。
3	(別添1)	2	4	1	④	クラウドPBXサービスに接続する回線サービスと外線接続を目的とした回線サービスは同一ではないでしょうか？	解釈により異なる構成になる事が想定されることから構成図を用いた図解をいただけませんか？	構成図については、「1. 目的」の下部に記載しています。ご参照ください。
4	(別添1)		5	1	(1) サービス概要 ⑩クラウドPBX専用カスタマーセンターを有すること。	運用サポート体制として問合せ窓口/損害連絡窓口を有しているというご要件と解釈しました。 14. 設置する機器およびサービスの保守対応 (1) 接続先の変更 (2) 電話機故障時の対応 (3) 電話機の操作方法等のサポート (4) クラウドPBXサービス設定変更対応 が役割と理解しましたが、認識は正しいでしょうか？		保守対応いただく内容を明確化するため保守統制を追加しました。 保守については、「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」で確認をお願いします。
3	(別添1)	4	5	1		以下の通り、項目の追加をご検討いただけないでしょうか。 同一のポータルにて管理、設定、モニタリング、分析を行うことが可能であること。	クラウドPBXの管理および設定を行う利便性および、災害時等の急を要する設定変更に対応するため、管理ポータルについては一つのポータルにて一元管理および、設定作業が実施できることが必要であると考えております。	ご指摘の通り、以下の追記を行います。 「5. クラウドPBXのサービス要件、(1) サービス概要」 ⑩ クラウドPBXの管理及び設定については、同一のポータル等にて管理、設定、モニタリング等が可能または一元管理が可能機能有すること。
4	(別添1)	4	5	1		以下の通り、項目の追加をご検討いただけないでしょうか。 原則として、「ISMAP クラウドサービスリスト」又は「ISMAP-LIUクラウドサービスリスト」(以下「ISMAP等クラウドサービスリスト」という。https://www.ismap.go.jp/csmを参照のこと。)に登録されたサービスを利用すること。「ISMAP等クラウドサービスリスト」に登録されたサービスで本書に記載の要件を満たすことができない場合のみ、未登録のサービスを利用すること。また、その際、当該サービスにおいて、ISMAP管理基準で原則実施を求めている管理策が全て実施されている旨を明示すること。	公共案件の入札では、サプライチェーンリスクの低減を目的とし、政府運営組織によって認可されたISMAP登録製品の使用を強く求められています。本調達におかれましてもクラウド製品の様々なリスクの低減することを目的として、本項目の追加が必要であると考えております。	本仕様により、ご質問の内容を同等のリスク対策はできていると考えています。追加はしないこととします。
5	(別添1)	4	5	1	クラウドPBXのデータセンターは冗長化されていること。	以下の通り、文言を追加いただけないでしょうか。 クラウドPBXのデータセンターは日本国内で冗長化されていること。	②にてデータセンターは国内であることが記載されておりますが、データ保護の観点から冗長化のためのデータセンターについても国内である旨、追記が必要だと考えております。	データ保護の重要性を鑑み以下の追記を行います。 「5. クラウドPBXのサービス要件、(1) サービス概要」 ⑤ クラウドPBXのデータセンターは日本国内で冗長化されていること。

6	(別添1)	4	5	1	IP電話機からの利用は、インターネットもしくは閉域ネットワークルートを経由し、スマートフォンからの利用は、インターネット接続ルートを経由することを前提としたネットワーク構成とすること。スマートフォンは、専用アプリから利用可能であること。また、キャリアFMCも連携可能であること。	以下の通り、文言を削除いただけないでしょうか。 また、キャリアFMCも連携可能であること。	一般的にクラウドPBXにおいては、キャリアFMCは存在していません。スマートフォンの内線利用という点においては、クラウドPBXと専用アプリケーションを使用して内線利用が可能であるため、文言の削除をご検討いただけないでしょうか。	検討の結果、キャリアFMCは仕様から削除します。
8	(別添1)	4	5	1	⑥	「サービス開始から10年以上経過していること」とあるが、前身となるサービスも含める理解で問題ないのか		品質が担保できる条件を検討した結果、以下の追記を行います。 クラウドPBXはサービス開始から10年以上経過していること。 <u>ただし、10年未満であっても、公共機関、自治体、または大手企業での導入実績があり、本調達要件に対応が可能な場合は、この限りではない。</u>
9	(別添1)	4	5	1	⑦	「IP電話機からの利用はインターネット若しくは閉域ネットワークルートを経由し、スマートフォンからの利用はインターネット接続ルートを経由することを前提としたネットワーク構成とすること。スマートフォンは専用アプリから利用可能であること。またキャリアFMCも連携可能であること。」	・IP電話機からの利用は閉域ネットワークを経由でインターネットへ接続すること。 ・スマートフォンからの利用はスマートフォンキャリアのインターネット経由で接続すること。 ・スマートフォンは専用アプリから利用可能であること。	ご認識の通りです。なお、キャリアFMCについては、削除いたします。
7	(別添1)	4	5	1	⑥クラウドPBXはサービス開始から10年以上経過していること。	【意見】 サービス開始から10年以上経過に関して 期間の緩和をお願いいたします。	【修正案】 クラウドPBXはサービス開始から3年以上経過していることまたPBX事業を10年以上経過していること 【理由】 クラウドPBXは10年以内に様々なサービスが開始されているが、逆に10年経過しているサービスは限られる。 選定サービスの幅を広げるためにもサービス開始からの期間を3年としていただきたい。	緩和ではありませんが、品質が担保できる条件を検討した結果、以下の追記を行います。 クラウドPBXはサービス開始から10年以上経過していること。 <u>ただし、10年未満であっても、公共機関、自治体、または大手企業での導入実績があり、本調達要件に対応が可能な場合は、この限りではない。</u>
4	(別添1)	4	5	1	⑥クラウドPBXはサービス開始から10年以上経過していること。	ご提案できるサービスが限定的になるため、仕様の緩和をご検討ください。	-	品質が担保できる条件を検討した結果、以下の追記を行います。 クラウドPBXはサービス開始から10年以上経過していること。 <u>ただし、10年未満であっても、公共機関、自治体、または大手企業での導入実績があり、本調達要件に対応が可能な場合は、この限りではない。</u>
5	(別添1)	4	5	1	-	業務効率化のため、個人の携帯電話番号あての着信においてもクラウドPBXの内線番号あてに転送できる仕様の追加をご検討ください。	■文案 携帯電話番号あての着信もクラウドPBXの内線あてに転送できること。	ご意見として伺います。なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
6	(別添1)	4	5	1	-	業務効率化のため、個人の携帯電話番号あての着信において迷惑電話の制限ができる仕様の追加をご検討ください。	■文案 携帯電話番号あての迷惑電話を携帯電話単位で制限できること。	ご意見として伺います。なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
7	(別添1)	4	5	1	⑭スマートフォンに関しては、本調達で導入するクラウドPBXと連携し、内線通話、代理応答、着信識別、転送、不在転送が可能なこと。	全国健康保険協会のニーズに合わせて柔軟にモバイル端末を選択できるよう、フィーチャーフォンも利用できるクラウドPBXの調達をご検討ください。	-	協会としてフィーチャーフォンの導入は検討していません。
8	(別添1)	4	5	1	-	高品質の音声通話が可能なVoLTEの要件の追記をご検討ください。	-	ご意見として伺います。なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
7	(別添1)	4	5	1	⑤	クラウドPBXの冗長化とあるが、どういった意図での冗長化となるのか	BCPの観点よりクラウドPBXは異なる2力所の国内データセンターで冗長させている事	BCP対策の観点からとなります。そのため、クラウドPBXは日本国内に設置する異なる2か所（西日本と東日本）のデータセンターで冗長化させることとしています。
10	(別添1)	4	5	1	⑦	「またキャリアFMCの連携可能であること」	削除⇒FMCの連携は同一通信事業者に限定されており、異なる通信事業者間での連携できません	検討の結果、キャリアFMCは仕様から削除します。
11	(別添1)	4	5	1	⑮	クラウドPBXを利用してアプリケーションによりスマートフォンを内線化するが、アプリケーションの通話品質の低下に備えてキャリアFMC内線連携も可能である事と記されているが、本調達でアプリケーション通話の品質時にキャリアFMC内線に切り替える事も考えているのでしょうか？	クラウドPBXは、クラウド上で接続解決するためキャリアFMCと共存できません	検討の結果、キャリアFMCは仕様から削除します。
12	(別添1)	5	5	1	⑯	「クラウドPBX専用のカスタマーセンターを有すること」	汎用のカスタマーセンターでしょうか？専用カスタマーセンターとなりますでしょうか？ またカスタマーセンターの対応内容についてご教示ください。	仕様に記載の通り専用のカスタマーセンターとなります。 なお、対応については、「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」において、一括して対応いただくことを想定しています。
3	(別添1)	6	6	1	初期設定作業においては、フルクラウドの構成とする。 なお、キャリアFMCとの連携を可能としたシステム提供を準備すること。	キャリアFMC以外で、将来活用いただけそうな機能に関する提案も可能と考えておりますが、提案内容によって加点評価いただくことは可能でしょうか？		ご意見として伺います。なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。

10	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ③ラインキーは、30個以上有していること。	ラインキーが無い場合（ラインはパーク保留に使用する想定）、転送およびボイスメールを利用した運用で要件を満たしますでしょうか？ ・パーク保留／保留番号／を接続先担当者み伝えてピックアップ、の代わりに直接転送する ・着信先が応答不可の場合に他の人がピックアップするのではなく、ボイスメールに吹き込み、後で再生して確認という運用を想定しています。		仕様に以下の文言を追加しますが、協会は、入電件数が非常に多く電話機に操作性が非常に重要となりますので操作性についてもご留意いただくようお願いいたします。 「7. IP電話機、（1）サービス概要」 ③ <u>ラインキーや多機能ボタンを有していること。</u> なお、ラインキーは、30個以上有していること。 <u>物理キーのみを用いて実現できない場合は同等の機能を用いて実現すること。</u>
11	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ④番号ごとの異なる着信鳴動音の設定が可能であること。	電話端末（内線番号）ごと異なる着信音を設定したいという要件と認識しましたが、合っていますでしょうか？		着信音については、以下の電話番号に入電があった場合に、異なる着信音を設定いただくことを想定しています。 ①代表番号、②ダイヤルイン番号、③コールセンターからの転送番号、④内線
12	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ⑤複数電話番号の着信が可能であること。	複数の電話番号というのは、ダイヤルイングループ番号・ダイヤルイン番号、内線番号という理解で正しいでしょうか？ 理解が異なっている場合は、どのような場面で複数電話番号の着信が必要か教えてください。		代表番号、ダイヤルイン番号、内線番号等、複数番号の着信ができることを指しています。
13	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ⑦着信音の鳴り分けが可能であること。	④番号ごとに異なる着信鳴動音の設定が可能であること。と同じ要件でしょうか？		ご認識の通りです。
14	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ⑨着信履歴、不在着信履歴及び発信履歴を参照可能であること。	電話機もしくはスマホアプリで着信/発信履歴参照出来ることで要件を満たしますでしょうか？		IP電話機の機能として満たしていれば問題ありません。 なお、着信履歴については、クラウドPBXのサービス要件にも記載しています。 「5. クラウドPBXのサービス要件、（2）利用できる機能」 ⑩ 管理機能 ・クラウドPBXの管理画面から、ガイドランスの追加・変更の設定ができること。 ・拠点及びIVR単位での入電量、応答件数等が把握できること。 <u>【把握できる項目】</u> <u>発信元の電話番号、着信IVR番号、IVRの分岐番号、着信時間、通話時間、応答内線の番号</u>
15	(別添1)		7	1	(1) サービス概要 ⑪SIPサーバを経由せず端末同士での発着信が可能なこと。	SIPサーバとはPBXを意図していると想定していますが、SIPサーバを経由せずに端末同士での通話が必要なケースは、どのような場面を想定されていますか？		表現が分かりにくいことから、 「7. IP電話機、（1）サービス概要」にある以下の記載については削除いたします。 ⑫ <u>SIPサーバを経由せず端末同士での発着信が可能なこと。</u>
7	(別添1)	7	7	1	ラインキーや多機能ボタンを有していること。なお、ラインキーは、30個以上有していること。	以下の文言に修正いただけないでしょうか。 ラインキーや多機能ボタンを有していること。なお、ラインキーは、30 個以上有していること。 物理キーのみを用いて実現できない場合は同等の機能を用いて実現すること。	一般的な市場におけるIP電話機については、ラインキーを30個有するものについては製品が限られ、費用面においても増大してまいります。また、操作性の観点でもデスクを物理的に占有してしまう可能性も考えられます。 よって、電話機の機能によって同等の利用方法を充足できる場合は仕様充足とするために、記載の修正をお願いいたします。	協会は、入電が非常に多く誤選択がないように全拠点でラインキーを活用して対応しています。同等の機能があれば問題はありませんが、操作性や誤選択が発生しないような対策も併せてご提案いただくようお願いいたします。 仕様に以下の文言を追加します。 「7. IP電話機、（1）サービス概要」 ③ <u>ラインキーや多機能ボタンを有していること。</u> なお、ラインキーは、30個以上有していること。 <u>物理キーのみを用いて実現できない場合は同等の機能を用いて実現すること。</u>
11	(別添1)	7	7	1	⑫SIPサーバを経由せず端末同士での発着信が可能なこと。	【質問】 本要件はどのような機能、動作、サービスを期待しておりますでしょうか。 SIPサーバとはクラウドPBXと同義でしょうか。 【意見】 本要件は削除お願いいたします。	【理由】 IP電話機がSIPサーバを経由せず端末同士での発着信が可能ということは、IP電話機が接続先となり得る全ての端末のIPアドレス、MACアドレスを把握していなければなりません。 その場合、IP電話機が増設される度に全てのIP電話機に増設されたIP電話機のIPアドレスを追加が必要となります。 通常クラウドPBX配下のIP電話機は上記の作業はせず、内線番号またはユーザを指定して発信した場合、クラウドPBXに相手先への接続要求を送信し、クラウドPBXが相手先端末を呼出しますので、IP電話機がSIPサーバ（クラウドPBX）を経由せずに端末同士で発着信する機能は実装されていません。	表現が分かりにくいことから、 「7. IP電話機、（1）サービス概要」にある以下の記載については削除いたします。 ⑫ <u>SIPサーバを経由せず端末同士での発着信が可能なこと。</u>
9	(別添1)	7	8	1	●●●●と同等の機能を有すること。	以下の文言に修正いただけないでしょうか。 ●●●●と同等の機能を有すること。 なお、一般単体電話機の代替としてIP電話機を設置しても差し支えない。	一般単体電話機の使用用途としては、災害時の利用を想定していないことから、IP電話機での設置も問題がない旨、記載の追記をご検討をお願いいたします。	IP電話機を使用することに特段問題がないため、仕様書に以下の追記を行います。 「8. 一般単体電話機及び災害用電話機、（1）一般単体電話機」 ●●●●と同等の機能を有すること。 なお、一般単体電話機の代替としてIP電話機を設置しても差し支えない。

14	(別添1)	7	8	1		〇〇〇〇とは何を指すでしょうか？		電話機の参考機種となります。
12	(別添1)	8	9	1	全体	LANケーブルや回線、接続機器等（ネットワーク機器）については、既設流用ではなく、新規に受託事業者が準備する認識ですが相違ないでしょうか。	要件が不明確であるため、新規で受託者にて準備する旨記載願います。	LAN配線及び接続機器等については、流用は不可となります。仕様に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、(1) 準備」 ⑥ LAN配線及び接続機器等については、協会が設置しているシステムと別にすべて本受託者が用意し設置すること。
13	(別添1)	8	9	1	工事日程や工事内容等については、関係事業者と調整すること。	以下の通り、文言の変更をご検討いただけないでしょうか。 工事日程や工事内容等については、関係事業者と調整することとし、調整内容を説明した資料を各拠点むけに作成し、提出を行うこと。	調達仕様書の記載では調整の内容について詳細な記載がされていないため、各事業者によって調整役務の認識に差異が生じてしまうことを懸念しております。また、各拠点で工事を行う際の規則等が異なると想定されますので、調整の方法については詳細な記載が必要であると考えております。	各拠点に調整内容の説明に加え電源の提示は必要となります。仕様に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、(1) 準備」 ③ 工事日程や工事内容等については、関係事業者と調整することとし、調整内容を説明した資料を拠点ごとに作成し各拠点に提出すること。 併せて、ラックや給電HUBに必要な電源（コンセント数）も各拠点に提示すること。
14	(別添1)	8	9	1	⑧拠点に設置するネットワーク機器を格納するラック（施錠可）を用意する事。	【質問】 ラック設置個所にネットワーク機器用電源が必要となりますが、電源コンセントの準備は今回の調達範囲外で、貴会から各ビルの電源業者へ依頼をさせていただき理解よろしいでしょうか。その場合、電源コンセント準備に必要な期間をご教示ください。またPOEスイッチ設置箇所にも電源コンセントが必要となりますが、上記と同様でよろしいでしょうか。		電源コンセントが不足した場合は、協会が準備いたします。必要な期間については、別途調整となります。
16	(別添1)	8	9	1	①	「なお、現地調査の結果、配管の新設が必要等の事象が発生した場合は」	配管の新設等の付帯工事が発生する場合、付帯工事はお客様手配の認識に相違ないでしょうか？	ご認識の通りです。
16	(別添1)	9	11	1		開通テストの実施内容および受託事業者と貴協会の役割分担について、事業者ごとに想定が異なることを避けるため、詳細な実施内容についてご教示いただけないでしょうか。	テストの実施方法によっては、工数の積算に幅が生じてしまうため、詳細についてご教示いただけないでしょうか。	詳細な実施方法等についても、仕様に以下の文言を追加します。 11. 開通テスト (1) 準備 ①～② (略) ③ 開通テストは、「(2) 開通テスト」の各項目を実施するとともに本使用書の内容が実施できているか確認すること。 併せて、通話品質（音声の遅延、途切れ、クリアな音質）についても確認すること。 (2) 開通テスト 拠点ごとに着信テスト及び発信テストを行うこと。 ① 外部から各拠点の代表電話のIVR分岐（各グループ及びコールセンター）の着信テスト。 外部の固定電話機（0AB～J番号）、IP電話機、スマートフォンからの着信を確認すること。 ② 直通電話（スマートフォン専用アプリ含む）への着信テスト。 外部の固定電話機（0AB～J番号）、IP電話機、スマートフォンからの着信を確認すること。 ③ 内線（スマートフォン専用アプリ含む）の通話テスト。 各グループ（1台）から他のグループへの着信を確認すること。 ④ IP電話機及びスマートフォン専用アプリから外部への発信テスト。 各グループ（1台）から外部の固定電話機（0AB～J番号）、IP電話機、スマートフォンへの着信を確認すること。 ⑤～⑥ (略) ⑦ 時間外アナウンスについても確認すること。
16	(別添1)	11	14	1	接続先の変更（24時間365日対応） ①災害時発生における回線接続先の変更②通信障害発生時における回線接続先の変更 ③上記①、②において、サポートできない場合は、協会にて対応が可能なものを用意すること。	【質問】 電話機以外のハードウェアを設置する場合、保守の条件をご教授お願いします。 (接続先変更ができれば、ハードウェア保守は翌日以降の対応で可とするか、等) 24時間365日または平日9時 - 17時か また、クラウドPBXサービスとしての保守要件を明記お願い致します。		接続先の変更については、「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」に記載しているとおり、24時間365日の対応としているところです。 なお、ハードウェアの保守については、翌日（平日）の迅速な対応をお願いします。
21	(別添1)	11	14	1		接続先の変更（24時間365日対応）	本対応は貴協会職員による対応と認識で相違ないか？	「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」に記載していますが、受託事業者の対応となります。
22	(別添1)	11	14	1	②	「通信障害発生時における回線接続先の変更」	接続先を他の拠点に振り替える認識なのか？それとも別回線を用意し冗長させ振り替えるのか？	他の拠点やコールセンター（外線転送による接続）に振り替えることを想定しています。転送先の変更が発生した場合、事前に登録している転送先の電話番号に設定を変更いただくこととしています。
16	(別添1)		15	1	(1) アナログ回線の提供	災害用電話機およびFAX、それらに利用するアナログ回線は、既に設置済みと認識しています。 新規導入が要件に含まれているのは何故でしょうか？		アナログ回線についても、通信事業者が異なります。通信事業者を統一し一元管理するため要件に入れています。

23	(別添1)	11	15	1		災害用電話機及びFAXに使用するアナログ回線サービス	本サービスに感しては本調達の対象外という理解ですが、相違ありませんでしょうか？ 尚、接続可能電話機については提供可能	本調達の対象となります。アナログ回線についても、通信事業者が異なりますが、通信事業者を統一し一元管理するため要件に入れています。
2	(別添1)	2	4	2	回線サービスを用いた通話は、ナンバーディスプレイ機能及び発信番号通知機能を付すこと。また、転送機能（ボイスワープ等）を付すこと。	以下の文言に修正いただけないでしょうか。 回線サービスを用いた通話は、ナンバーディスプレイ機能及び発信番号通知機能を付すこと。また、転送機能（ボイスワープ等）を付すこと。なお、転送時のナンバーディスプレイ機能及び発信番号通知機能については必須ではない。	転送時のナンバー表示、発信番号通知が必要と読み取れる文章のため、修正をいただくようお願いいたします。	仕様書の記載内容を以下のとおり変更します。 「4. 回線のサービス要件、(2)回線の機能」 <u>③ 回線サービスを用いた通話は、ナンバーディスプレイ機能、発信番号通知機能及び転送機能（ボイスワープ等）を付すこと。</u> <u>なお、ナンバーディスプレイ機能、発信番号通知機能については、外線転送の場合は必須としない。</u>
1	(別添1)	2	4	2	クラウドPBXサービスを接続するアクセス回線はSLAを有する帯域保証型の回線とすること。	以下の文言に修正いただけないでしょうか。 クラウドPBXサービスを接続するアクセス回線はSLAを有する帯域確保または保証型の回線とすること。	帯域保証型との記載は製品の指定にもつながるため、同様の意味をもつ、「帯域確保」についても記載をいただくようご検討をお願いいたします。	「帯域保障型」としていますが「帯域確保型」も可能とします。
9	(別添1)	2	4	2	・拠点間、外部機関（コールセンター）との接続変更を即時にできること。 ※外部機関（コールセンター）側の設定は除く	接続変更とは具体的に何を示しているかご教示ください。	-	コールセンターとの接続は外線転送による接続を行うこととしています。転送先の変更が発生した場合、事前に登録している転送先の電話番号に設定を変更いただくこととしています。
4	(別添1)	2	4	2	①	クラウドPBXサービスを接続するアクセス回線はSLAを有する帯域保証型の回線とする事	帯域保証（帯域確保）の帯域の指定をしてください。	帯域保証の帯域については、「別紙1 拠点別回線数」の中に同時通話数として記載しています。「同時通話数（CH数）」として記載しています。ご確認ください。
5	(別添1)	3	4	2	④	OABJ番号の利用において、既存で利用している回線番号をそのまま用との認識で相違ないか		ご質問の回線番号は電話番号との認識でよろしければ、ご認識の通り、電話番号は変えずにそのまま使用します。 なお、「4. 回線サービスの要件、(2)回線の機能、⑤」に双方向による番号ポータビリティを行い変更しないことを記載しています。
5	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑤グループ着信	グループの内線数が多い場合は、グループ間連動によって複数グループを遷移する着信動作は許容されますでしょうか？ 例) 15内線単位のグループを作成して、着信時は15内線を一斉鳴動、一定時間応答がない場合は次の15グループに着信		原則、グループ単位での着信となりますが、運用の中で対応いただくことは可能です。
6	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑥着信番号の鳴り分け機能	着信先（支部代表/ダイヤルイングループ/個別のダイヤルイン番号/内線番号）どこに掛かってきたのかを着信音で識別したい要件と理解しました。 発信元が外線/内線いづれかが判別できれば対応運用が成り立つのではないかと思います。着信先が判別できないと対応運用は難しいでしょうか？ 電話端末での着信音を変更するのではなく、電話端末のディスプレイに発信元電話番号を表示することで、内線or外線からの着信を判別することで、要件を満たすことは難しいでしょうか？		協会では誤対応防止策として、鳴り分け機能を活用しています。 鳴り分け機能は、クラウドPBXとしての機能のほかIP電話機でも実施できると認識しています。そのため、仕様に以下の文言を追加しています。電話番号の表示だけでは誤対応の発生リスクが上がるため鳴り分け機能は必要とします。 「5. クラウドPBXのサービス要件、(2) 利用できる機能」 ⑥ 着信番号の鳴り分け機能 ・代表番号、ダイヤルイン番号、内線番号それぞれの着信音を異なる音で鳴動させること。 <u>なお、鳴り分け機能については、IP電話機の機能を使用しても差し支えない。</u>
7	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑦パーク保留機能	パークラインに保留、接続先担当者にパーク番号を伝えてピックアップする運用の代わりに、受信者が接続先担当者に転送する（電話帳アプリで検索）運用で要件は満たしますか？		協会の受電体制上、パーク保留は必須となります。 なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
8	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑧コールピックアップ機能	自身の内線orダイヤルインに着信した際に応答できない場合に代わりにピックアップして折り返しor伝言を聞く運用の代わりに、ボイスメール機能に要件を吹き込んでもらう（折り返し依頼/要件吹き込み）運用で要件は満たしますか？		協会の受電体制上、コールピックアップ機能は必須となります。 なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
9	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑩発信番号特定通知機能	発信番号を指定するケースはどのような場合があるのか教えていただけますか？ 支部代表を発番したいorダイヤルイングループを選択して発番したいという場合があるのでしょうか？		現時点で以下のケースを想定しています。 ・ダイヤルインで受けた電話を折り返す場合は代表電話番号を相手方に通知する。
17	(別添1)		5	2	(2) 利用できる機能 ⑬東日本および西日本で相互に補充するクラウド冗長化機能	冗長化仕様は東西エリアでの分散配置は必須でしょうか？ クラウドインフラとして東京リージョンではありますが3つのデータセンターに分散されているといった冗長仕様では不十分でしょうか？ 東西エリア冗長に掛かるバックアップコストと、東京エリアではありますがデフォルトで分散配置されている（コストが掛からない）構造の比較を念頭に置いております。 冗長化レベルを検討する上で想定する災害/〇〇場面があれば教えてください。（〇〇部分が不明瞭で判読不能であるが「障害」に見える）		首都直下型地震や南海トラフ地震等の大規模災害を想定し、東西エリアで地理的に分散されたデータセンターを設置することとしています。

8	(別添1)	5	5	2	⑥着信番号の鳴り分け機能 ・代表番号、ダイヤルイン番号、内線番号それぞれの着信音を異なる音で鳴動させること。	【質問】 ダイヤルイン番号とは、個人用等特定の電話機に直接着信する電話番号のことでしょうか。		ご認識の通りですが、拠点内のグループ全体を鳴動する番号もあります。協会が使用する電話番号は以下の通りとなります。 ①拠点代表番号（IVRを使用） ②ダイヤルイン番号 ・拠点内グループ全体を鳴動させる直通番号（コールセンターからの転送時に使用） ・個人電話機を鳴動させる直通番号 ③電話機ごとの内線番号
9	(別添1)	5	5	2	⑦パーク保留機能 ・設定したグループ単位で保留ボタンを点滅と受電ができること。	【意見】 パーク保留されていることがランプで視認できればよろしいでしょう。	【修正案】 設定したグループ単位で保留ボタンを点灯または点滅と受電ができること	パーク保留で保留中と通話中の認識ができれば問題ありませんが保留中は点滅が一般的だと認識しています。
8	(別添1)	7	7	2		以下の通り、項目の追加をご検討いただけないでしょうか。 スイッチ配置及びLAN配線の設計を行い、「業務拠点フロアレイアウト」を基に、設計資料として作成すること。	調達仕様書の記載では設置作業について詳細な作業内容の記載がされていないため、各事業者によって設置役務の認識に差異が生じてしまうことを懸念しております。つきましては、IP電話の設置の他に、拠点に設置するスイッチおよびLANケーブルの敷設について記載いただきたいです。また、各拠点のレイアウトに関しまして、想定がありましたら仕様に記載する必要があると考えております。	拠点管理のため、仕様以下に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、（3）その他」 ② 協会が提示する各拠点のフロアレイアウトにスイッチ配置、LAN配線及びIP電話機等を設計資料として作成すること。
12	(別添1)	7	7	2	⑤各拠点の代表番号とグループ直通番号を電話帳に設定すること。	【質問】 グループ直通番号とはどのような用途で利用される電話番号でしょうか。 代表番号との違いと合わせてご教示ください。また、電話帳とはIP電話機の電話帳でしょうか。それとも別の電話帳でしょうか。		グループ直通番号の使用用途として ①コールセンターからの外線転送 ②拠点から他の拠点へのグループ転送 ③外部からの入電 電話帳については、IP電話機の電話帳となります。 なお、電話帳の主な使用方法としては上記②を想定しています。
13	(別添1)	7	7	2	①	最新のファームウェア導入との記載がありますが、構築開始時点の最新版の導入という理解で正しいでしょうか？	構築開始時点での最新ファームウェアでの納品	仕様の変更はしませんが、ご認識の通りとなります。
15	(別添1)	7	8	2		〇〇〇〇とは何を指すのでしょうか？		電話機の参考機種となります。
18	(別添1)	10	11	2			アナログ回線は本調達の対象外と理解しております。	本調達の対象となります。アナログ回線についても、通信事業者が異なりますが、通信事業者を統一し一元管理するため要件に入れています。
17	(別添1)	11	14	2	電話機故障時の対応（平日8:00～17:30）	【質問】 電話機のハードウェア故障の場合、センドバック対応とし、現地交換作業はお客様にて実施いただくでよろしいでしょうか。		各拠点ごとに電話機は複数台設置することからセンドバック対応は想定していません。故障時の対応としては、郵送による交換を想定しています。
24	(別添1)	12	17	2	④	「PBXサービスに接続する回線サービスおよびネットワーク機器は冗長化されていること」	PBXサービスに接続する回線サービス及びネットワーク機器を物理的冗長をさせるのでしょうか？ ⇒構成例：1拠点あたり通信回線2回線+通信機器2台	1 拠点当たりではなく、クラウドPBX（データセンター側）に接続する回線サービス及びネットワーク機器を物理的に冗長化する構成となります。
25	(別添1)	12	17	2	⑤	「クラウドPBX専用のカスタマーセンターを有しており、個人データを不正アクセスから保護するために設計された適切な技術的、組織的措置を講じていること」	ISMAP準拠で要件を満たしている理解で正しいでしょうか？	ISMAPと同等の対策をしています。 「17. 委託条件等、（2）クラウドPBXに求められる認証等」にも記載しています。
11	(別添1)	17	20	2	-	今後のモバイル端末の導入を見据えて、右記の文言の追記をご検討ください。	■文案 利用する固定電話回線とモバイル端末で定額通話ができること。	ご意見として伺います。なお、公告前なので詳細は控えますが、説明会で説明します。
12	(別添1)	17	20	2	(1) 費用の請求	通話料金も調達に含めていただくことで全体的なコスト削減の機会をご提案できると考えておりますので、光回線を用いた通話の通話料金についても本調達に含めていただくよう、ご検討ください。	■文案 光回線を用いた通話の通話料金についても本調達に含むものとし、迺話先の距離区分ごとに通話料金が設定された料金プランを適用すること。	通話料金については、仕様書に以下の追記を行います。 「20. その他、（2）通話料金」 ③ 通話料金の基本単価 本調達に通話料金は含めないが、別途、協会が提示する応札資料作成要領にある提案書に通話料金の基本単価を記載し提案すること。 また、通話料金に関する契約が必要な場合は、受託者が指定した事業者と協会が直接契約することも可能とする。
6	(別添1)	3	4	3	①	「稼働時点（工事完了時点）の同時通話数は、調達時の同時通話数と異なる場合がある」	調達時と稼働時に同時通話数が異なる場合、ネットワークの設計の帯域計算方法も変わってしまう観点より、稼働時を路まえた構成で指定していただけないでしょうか。	説明会で補足していますが、令和8年6月に一部を除き全拠点にコールセンターの導入を計画しています。それまでの間、回線の見直しではなくクラウドPBX側で同時通話数の制限をかけていただくことを予定しています。 併せて、「6. クラウドPBXサービスの設計構築作業、⑤」に記載の通り、令和8年5月には、制限をかけていた同時通話数の制限解除をしていただくこととしています。
18	(別添1)	11	14	3	電話機の操作方法等のサポート（平日9:30～17:30）	【質問】 サポート受付はメールおよび電話となりますでしょうか。		原則電話による対応となります。

13	(別添1)	11	14	4	-	運用コスト低減や緊急時の対応に備えて、右記文言の追記をご検討ください。	■文案 お客様自身ですべての設定が可能なWeb管理画面を有すること。	保守については、故障時の迅速性の観点から受託事業者様が窓口となり一括して対応いただくこととしています。 「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」による対応をお願いします。
4	(別添1)	1	2	9	拠点内の既設回線、オンプレミス型電話交換機、ビジネスフォン、周辺機器、配線等の撤去及び処分作業	【意見】 処分作業は除外をお願いします。	【修正案】 拠点内の既設回線、オンプレミス型電話交換機、ビジネスフォン、周辺機器、配線等の撤去 撤去は現地での解体作業および現地指定場所まで移動までとする 【理由】 法律上処分作業は対応できないため	削除します。
23	(別添1)	16	17	12	-	以下の通り、文言を追加いただけないでしょうか。 情報処理技術者試験のプロジェクトマネージャ (PM) やプロジェクトマネジメント協会 (PMI) が認定するプロジェクトマネジメントプロフェッショナル (PMP) のいずれかの資格を有する者及び情報システム等の開発もしくは運用・保守業務に従事して5年以上の経験を有する者を本委託業務の要員として参画させること。	本調達はステークホルダーも多く大規模な案件であることからプロジェクト管理についての能力を持つ者が体制に含まれる必要があると考えます。そのため、一般的にシステム開発案件で求められる資格については仕様に記載する必要があると考えております。	競争性を担保する観点から仕様書通りとします
22	(別添1)	12	17	12	-	以下の通り、文言を追加いただけないでしょうか。 応札希望業者は、以下の実績や知見等を有していること。 ア. 本年度から過去5年以内に、大手民間企業、官公庁等の公的機関、独立行政法人における本調達と同等あるいはこれ以上の規模の設計・構築プロジェクトを受注した実績を5件以上（受託事業として実施したもの及び現在契約中のものを含む）有していること。 イ. 本年度から過去5年以内に、大手民間企業、官公庁等の公的機関、独立行政法人における本調達と同等あるいはこれ以上の規模の保守業務を実施した実績を有していること。	本調達はステークホルダーも多く大規模な案件であることからプロジェクト管理についての能力を持つ者が体制に含まれる必要があると考えます。そのため、一般的にシステム開発案件で求められる実績について詳細な記載が必要であると考えております。	競争性を担保する観点から仕様書通りとします
21	(別添1)	12	17	12	(12) 実績	以下の通り、章タイトルの変更をご検討いただけないでしょうか。 (12) 事業者の実績／資格等について	本調達はステークホルダーも多く大規模な案件であることからプロジェクト管理についての能力を持つ者が体制に含まれる必要があると考えます。そのため、一般的にシステム開発案件で求められる資格については仕様に記載する必要があると考えております。	事業者の実績については、以下の通り文言を修正します。 また、「17. 委託条件、(1) 受託者に求められる認証等、(2) クラウドPBXに求められる認証等」に認証要件も記載していますのでご確認願います。 「17. 委託条件、(12) 事業者の実績等について」 (12) 事業者の実績等について 応札希望業者は、以下の実績や知見等を有していること。 ㊦ 官公庁への回線サービス及びクラウドPBXサービスの導入実績があること。 ㊧ 20拠点以上への導入実績があること。 また、プロジェクト管理の実績があること。 ㊨ クラウドPBXの設計、構築、運用及びプロジェクトマネジメントの実績があること
5	(別添1)	1	2	13	設置する機器及びサービスの保守対応	【質問】 保守要件をご教示ください。		保守については、「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」で確認をお願いします。
3	(別添1)	1	1			【質問】 クラウド型電話交換機の導入拠点を具体的にご教示ください。 また、当該拠点は既に電話用拠点内LANが構築されておりますでしょうか（電話用LANケーブル敷設済、PoEスイッチ導入済） その場合、既存電話用LAN設備は流用可能でしょうか。		クラウドPBXを導入している拠点は、飯田橋2拠点のうち1拠点のみとなります。なお、LAN配線及び接続機器等については、流用は不可となります。 仕様に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、(1) 準備」 ㊦ LAN配線及び接続機器等については、協会が設置しているシステムと別にすべて本受託者が用意し設置すること。
3	(別添1)	2	4			重要な拠点については、BCP対策として回線冗長及び機器冗長構成を導入することをご検討ください。		特定の拠点のみ追加しての回線の冗長化や機器の冗長構成を導入することを本調達では検討していません。
10	(別添1)	2	4			導入後の運用担当者様の運用負荷の軽減や利便性の観点から右記の文言の追記をご検討ください。	■文案 専用のWeb画面から回線の設定変更や料金確認、故障時／故障回復時のメール通知の設定が可能であること。	保守については、故障時の迅速性の観点から受託事業者様が窓口となり一括して対応いただくこととしています。 「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」による対応をお願いします。

10	(別添1)	6	6		<p>【質問】 個別番号とは個人用等特定の電話機に直接着信する電話番号のことでしょうか。</p>		<p>ご認識の通りです。ダイヤルイン番号を指します。 なお、拠点内のグループ全体を鳴動する番号もあります。 協会が使用する電話番号は以下の通りとなります。 ①拠点代表番号（IVRを使用） ②ダイヤルイン番号 ・拠点内グループ全体を鳴動させる直通番号 （コールセンターからの転送時に使用） ・個人電話機を鳴動させる直通番号 ③電話機ごとの内線番号</p>
13	(別添1)	7	8	●●●●と同等の機能を有すること。	<p>【意見】 参考機種●●●●の提示ではなく、必須要件を記載願います。</p>		<p>詳細は、「インターネットを使用した電話回線サービス等電話機器一式の調達仕様書（詳細）」をご確認ください。 なお、一般単体電話機及び災害用電話機については、仕様に記載の他の機能として以下の通りとなります。 （一般単体電話機） 機能：IP電話機との内線通話（拠点間含む）、再ダイヤル、フッキング、スピーカー受話、保留、受話音量切替、着信音量切替 （災害用電話機） 機能：着信音量切替、着信表示（ランプ）</p>
16	(別添1)	7	8	●●●●と同等の機能を有すること。	<p>ご提案可能な機種が限定的になる可能性があるため、参考機種の提示ではなく、必須要件の記載をお願いします。</p>		<p>詳細は、「インターネットを使用した電話回線サービス等電話機器一式の調達仕様書（詳細）」をご確認ください。 なお、一般単体電話機及び災害用電話機については、仕様に記載の他の機能として以下の通りとなります。 （一般単体電話機） 機能：IP電話機との内線通話（拠点間含む）、再ダイヤル、フッキング、スピーカー受話、保留、受話音量切替、着信音量切替 （災害用電話機） 機能：着信音量切替、着信表示（ランプ）</p>
10	(別添1)	8	9		<p>9章の記載では、拠点での工事についての事前調整の記載はありますが、事前調査についての記載が無いように見受けられます。回線引き込み工事および、LAN敷設工事はあらかじめ事前調査が必要であるため、記載をいただけないでしょうか。 なお、事前調査には各支部との調整が必要であると考えております。こちらについても本受託事業者にて、日程調整および取りまとめを実施する認識でいるため、要件に記載をお願いいたします。</p>	<p>各事業者によって、工事に関する事前調査の想定有無に差異が生じることを防ぐため記載のご検討をお願いいたします。</p>	<p>事前調査実施の記載は「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、（1）準備、①」にありますが、関係事業者との調整について記載がなかったため仕様に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、（1）準備」 ② <u>現地調査を行う場合、事前に拠点の担当者及びビル管理会社と日程を調整のうえ実施すること。</u> また、現地調査の結果、配管の新設が必要等の事象が発生した場合は、開通工事の納期期日については、別途協会と協議すること。</p>
11	(別添1)	8	9		<p>サーバー室に設置するラックに関しては、災害時に転倒を防止するため既に設置されているラック（別調達）は耐震固定を実施している認識です。本調達においても固定が必要であると考えため、要件に記載いただけないでしょうか。 ラックの耐震固定に関しては、各支部およびビル管理会社との調整（拠点によってはB工事、C工事の取り扱いが異なる）が必要と考えております。こちらに関しても要件に記載をお願いいたします。</p>	<p>ラック設置方法の事業者による想定に差異が生じることを避けるために記載をお願いいたします。</p>	<p>ハーフラックについては、文言をラックに統一するとともに仕様に以下の文言を追加します。 「9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、（1）準備」 ⑨ 拠点に設置するネットワーク機器を格納するラック（施錠可）を用意すること。 ⑩ <u>ネットワーク機器及びラック等を設置する場所については、拠点責任者に確認すること。</u> <u>なお、ラックの設置場所は、協会本部の承認を得ること。</u> ⑪ <u>ラックの設置方法については、災害対策の観点から転倒防止金具等の耐震措置を行うこと。</u> なお、耐震措置の方式については、関係事業者と調整し協会本部の承認を得ること。</p>
14	(別添1)	9	9		<p>現行で各拠点に設置・導入されているPBXについての詳細情報の記載がないことから、サイズおよび設置状態についての推察ができません。また、場合によっては、PBX本体がアンカー固定施工などが行われており、撤去についても導入事業者との調整が必要な可能性が考えられます。 当社単独では作業ができないという観点から、本調達の範囲外としていただけますでしょうか。</p>	<p>当該項目の削除および調達範囲からの除外をご検討をお願いいたします。</p>	<p>仕様に撤去が不可能な場合は、協会と別途協議を行うこととしています。 受託事業者単独で撤去が困難な場合は協会にご相談ください。</p>
15	(別添1)	9	10		<p>【意見】 産業廃棄物として処分作業は除外願います。</p> <p>【質問】 産業廃棄物として処分は法律上対応ができないため、撤去した機器は拠点内の指定場所に保管すればよろしいでしょうか。それとも指定の拠点へ搬送が必要でしょうか。その場合指定の拠点側での受取は貴会にてご対応可能でしょうか。</p>	<p>【修正案】 拠点内の既設回線、オンプレミス型電話交換機、ビジネスフォン、周辺機器、配線等の撤去</p> <p>【理由】 法律上、産業廃棄物として処分作業は対応できないため</p>	<p>産業廃棄物としての処分作業は除外しますので仕様からも削除します。</p>

17	(別添1)	9	10	①②③	拠点内の既設回線、オンプレミス型電話交換機、ビジネスフォン及び周辺機器の撤去及び処分作業	対象物の撤去に伴い、対象物の所有権は貴協会に属するものでありますでしょうか？ 所有権がリース会社等第三者に属する場合、対象物の撤去請負事業者は撤去できません。また、産廃を行った際のマニフェストの提出はできませんが認識に相違ありませんでしょうか？	対象物の所有権は協会となります。 なお、産業廃棄物としての処分作業は除外しますので仕様からも削除します。
15	(別添1)	9	11		以下の通り、項目の追加をご検討いただけないでしょうか。 (4) テスト実施結果報告 各拠点で実施したテスト結果をまとめた文書を作成し、協会に提出および報告を実施すること。文書の様式および報告方法については別途協議のうえ決定する。	一般的に、設計・構築を実施した内容が正しく行われていることを目的にテストを実施し、その内容を報告することが一連の体系として考えられます。各事業者において認識の足並みを揃えるために文言の追加をする必要があると考えております。	開通テストについては、実施結果の報告は必要となります。 なお、様式については、契約後に受託事業者と協議の上で決定したいと考えています。 仕様に以下の文言を追加します。 11. 開通テスト <u>(4) 実施結果</u> 実施結果については、報告書を作成し協会に報告すること。
17	(別添1)	10	13		説明会の開催にあたって、貴協会の会議室などを借用することは可能でしょうか。	場所等の設営費用に関連すると考えております。	各拠点の会議室は使用可能です。 仕様に以下の文言を追加します。 13. 説明会の開催 ② IP電話機操作方法に関する拠点別説明会 <u>拠点別説明会の実施場所については、拠点内(現地)で開催することとし、実施方法等については、拠点会議室を使用するなど拠点責任者と協議すること。</u>
19	(別添1)	10	13	②	「IP電話機操作方法に関する拠点別説明会」	・リモート説明会を想定していますでしょうか？ ・回数は運用開始時に1回実施する認識で相違ありませんでしょうか？	IP電話機操作方法に関する拠点別説明会については、現地での説明会を予定しています。
20	(別添1)	10	13	③	「説明会開催後の一定期間に対する職員様からのFAQを作成すること」	「一定期間に発生した職員からの質問についてFAQを作成する」と示されているが、どの程度の期間を想定しているのか？	仕様の文言を以下の通り追加します。 「13. 説明会の開催」 ③ 説明会開催後の一定期間(令和8年8月末まで)に発生した職員からの質問について、FAQを作成すること。
19	(別添1)	11	14		拠点の移設・移転に関する問い合わせについて事業者にて拠点管理窓口を設置する必要があると認識しております。 拠点管理とは、各拠点の機器やLAN配線やラック構成、レイアウトを用いて管理する役割と認識しております。各拠点のレイアウト変更に関する問い合わせ(支部の要望を本部職員様に取りまとめ後受託事業者(拠点管理)へ問い合わせ)に対して、影響確認を実施したうえで、回答する業務と認識しております。 ※移設作業は別費用 移設完了後は、レイアウト図やバッチコード表、機器管理台帳等の更新を行い管理する必要があるため拠点管理に関する要件の追加願います。 また、年間の移設・移転の回数についても見積をするうえで必要であるため、記載願います。	設置機器等の管理を実施するため拠点管理の要件を追加願います。	拠点の移転等に関する問い合わせについては、協会本部が対応することとしています。具体的な手順については、契約後の受託事業者様と協議の上策定したいと考えています。なお、契約については、各拠点と締結していただくこととなります。 年間の移設回数等については、各拠点ごとに年1回程度と考えています。(過去の実績から算出) また、拠点管理として、フロアレイアウト図の管理等も含め仕様に以下の文言を追加しています。 9. 拠点への回線の引き込み敷設工事 (1) 準備 ⑧ 敷設するケーブル類については、 <u>管理の観点で元先ラベルを付けて管理すること。</u> <u>また、ネットワーク機器、ONU、電話機、ラックにも管理ラベルを付けて管理すること。</u> <u>機器交換等を行った場合、本受託者にて管理ラベルを変更し管理すること。</u> (3) その他 ① 契約後に拠点の移転及び大規模なレイアウト変更に伴う電話機の移設等が発生した場合は、再度費用の積算を行い別途契約の上、実施すること。 ② 協会が提示する各拠点のフロアレイアウトにスイッチ配置、LAN配線及びIP電話機等を設計資料として作成すること。 14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応 <u>(7) 拠点管理(随時)(平日8:00~17:30) ※照会は協会本部のみ</u> <u>上記(2)から(5)以外の対応。</u>
18	(別添1)	11	14		保守及び問い合わせ窓口を事業者にて準備する必要があると認識しております。また、弊社としては、下記の事項が問い合わせ窓口(保守統制)の役割と認識しております。ご認識に齟齬ございませんでしょうか。 <保守・問い合わせ内容> ●機器の保守(ケーブル類、NW機器、電話機、ラック等)・・・本部職員様より問い合わせ ●回線サービス・・・本部職員様より問い合わせ ●電話機の操作方法等のサポート・・・各支部職員様より問い合わせ ●クラウドPBXサービスの設定変更・・・本部職員様からの問い合わせ ●拠点の移設・移転に関する問い合わせ・・・本部職員様からの依頼・影響確認依頼(支部の要望を本部職員様に取りまとめ後受託事業者(拠点管理)へ問い合わせ)	要件が曖昧かつ統一窓口を準備する必要があると考えております。	ご認識の通り、受託事業者様には保守統制を担っていただくこととしています。 各拠点からの問い合わせは、電話機の操作方法、電話機故障、停電時の対応のみとし、その他の対応は、本部が問い合わせすることとなります。 詳細は、仕様の「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」に記載していますのでご確認ください。

20	(別添1)	12	16		実施状況の報告	章タイトルを以下の通り変更いただけませんか。 プロジェクト管理業務	本調達は大規模かつステークホルダーも多いプロジェクトとなるため、進捗管理および報告が必要である認識です。また、全国拠点の展開業務も調達範囲内であることから、管理、報告についても詳細に記載いただけませんか。	関係事業者が多岐にわたるためプロジェクト管理業務をタイトルに追加します。
19	(別添1)	17	20			【質問】 請求の対象、請求方法および契約方法につきまして確認の場を頂く事はお願いできますでしょうか。		可能です。担当者までお問い合わせください。
20	(別添2)	1			拠点別納品期日（拠点内敷設工事）	【意見】 令和7年10月に契約の場合、契約後にインターネット回線の手配を行っても開通までに3か月程度時間を要します。 また現地調査、配線工事、ラック設置工事および仕様ヒアリング、検討、設計も3か月程度必要となります。 そのため最初の納品は令和8年2月とし、令和7年11月、12月、令和8年1月の納品は削除願います。	【修正案】 ●令和8年6月納品 5拠点 ●令和8年7月納品 5拠点 ●令和8年8月納品 5拠点	納品期日については、令和8年5月までに完了させる必要があります。ご理解願います。
24	(別添2)	-			納品スケジュールについて	契約締結後、2か月弱で、最初の拠点（5拠点）に納入、回線敷設、サービス開始は困難であると考え、スケジュールの見直しをいただけますでしょうか。	本調達は各拠点のPBXの設定状況を集約いたします。さらに、新たなネットワーク網を整備する必要があるため、各拠点のネットワーク設計およびIP電話の配置設計が十分に必要案件であると考えております。そのため、ネットワーク設計期間および回線の準備期間として最低3か月は必要であると想定されます。	拠点別サービス開始月については、令和7年12月からとします。 なお、工事日程等については、関係事業者等との調整もあるので、仕様の文言を変更します。 具体的には、「3. 納品期日及び契約期間、（1）納品期日及び9. 拠点への回線の引き込み敷設工事、（1）準備」でご確認願います。
17	その他					本調達後の運用フェーズにおいて、拠点の移転や新規開設に伴い、構築リードタイムや構築時の工数を削減するため、受電集約のご検討も可能でしょうか。		本調達の中では検討していません。ご理解願います。
1	その他					以下の意見・質問において。 ・加入者/事業者からの問合せに使用する回線を「電話回線」 ・本部/支所とクラウドPBXを接続するために使用する回線を「インターネット回線」と言います。		
21	その他					【質問】 運用工程において、今後拠点の移転や新規開設に伴い、構築リードタイムや構築時の工数を削減するため、複数市外局番のOAB`J番号が付与された電話回線を1拠点に集約する、受電集約のご検討も可能でしょうか。		本調達の中では検討していません。ご理解願います。
14	仕様書	1	2	3	以下の仕様を満たすものであること。また、参考機種と同等品以上であること。	ご提案可能な機種が限定的になる可能性があるため、参考機種の提示ではなく、必須要件の記載をお願いします。	-	詳細は、「インターネットを使用した電話回線サービス等電話機器一式の調達仕様書（詳細）」をご確認ください。 なお、一般単体電話機及び災害用電話機については、仕様に記載の他の機能として以下の通りとなります。 （一般単体電話機） 機能：IP電話機との内線通話（拠点間含む）、再ダイヤル、フッキング、スピーカー受話、保留、受話音量切替、着信音量切替 （災害用電話機） 機能：着信音量切替、着信表示（ランプ）
1	仕様書	1	2	1	・一般単体電話機 133台 ・災害用電話機 51台	既存機器の流用は可能でしょうか？	-	導入済みの電話機等は、故障時の補償に影響するので流用は不可とします。
2	仕様書	2	3	1	-	令和8年5月までに全拠点の導入は難しく、スケジュールの変更は容認いただけませんか。 また各月の導入拠点数や導入の順番は、こちらで調整のうえご相談とさせていただきますでしょうか。	■文案 受託者は導入作業に先がけ、導入期間における各拠点への調達物導入、運用・保守に係る計画を策定し、全国健康保険協会の承認を得ること。 落札後速やかに全国健康保険協会と協議の上で導入順を決定し、支所、拠点との調整を開始できるよう、導入順を整理し、調整期間についても考慮の上、計画しておくこと。	導入時期については、一部の拠点を除きコールセンターとの接続があるので令和8年5月までとしています。 なお、各月の導入時期についても入札額に影響を及ぼすので指定となります。

2	仕様書	2	3	1	(1) 納品期日 令和8年5月31日(日) なお、拠点ごとの納品期日については、別添2「拠点別納品期日」とおとりとする。	最終納品期限である令和8年5月31日までの納品スケジュールを提案させていただくことはできませんでしょうか？	【修正案】 令和8年5月31日(日) なお、拠点ごとの納品予定日を提案に含めること。 【要望理由】 別添2にて示されている納品期日が、非常に短納期であると考えており、ご希望最終納期である令和8年5月31日までの納品スケジュールを提案までに検討させていただきたいと考えております。	納品期日については、入札額に影響があるためスケジュールは協会で設定します。 なお、工事日程等については、関係事業者等との調整もあるので、仕様の文言を変更します。 3. 納品期日及び契約期間 (1) 納品期日 令和8年5月31日(日) 拠点ごとの納品期日については、別添2「拠点別サービス開始月」とおとりとする。 なお、サービス開始月とは、各拠点において通信設備(ONU等)の設置が完了し、当該設備が通信可能状態となった日を基準とする。 また、当該日をもって基本使用料等のランニング費用(通話料金除く)が発生されるものとし、実際の電話機の利用開始月については、当該サービス開始月の翌々月までとする。 9. 拠点への回線の引き込み敷設工事 (1) 準備 ① 各拠点の回線調査及び回線導入のあたったの現地調査を事前に行うとともに回線サービス、クラウドPBXサービス、IP電話機の準備を行い、別添2「拠点別サービス開始月」に実施すること。 なお、各拠点と敷設工事の日程調整を行うとともに協会本部に報告すること。 その結果、別添2「拠点別サービス開始月」に実施が困難となる場合は、協会と協議の上で工事日程を前倒しして実施することを可能とする。 ただし、敷設工事を前倒しして実施したことにより発生する基本使用料等のランニング費用(通話料金除く)については、受託事業者の負担とすること。
1	仕様書	1	2	2	(3) 仕様及び参考機種	開示あるいは閲覧が可能な資料の「納品場所の図面」にはフロア図は含まれるでしょうか？ また、現行システムの設計資料を開示あるいは閲覧できませんでしょうか？		ご認識の通り、フロア図面を用意しています。 なお、現行システムとは各拠点に設置している電話交換機の設計書等と認識していますが、今回の調達を契機に全拠点の鳴動構成等を標準化することとし、ラインキーの使用方法等についても新しく設定します。各拠点の設計書等が必要であれば契約後に提示することは可能です。
1	仕様書	1	2	3	以下の仕様を満たすものであること。また、参考機種と同等品以上であること。	【意見】 参考機種の提示ではなく、必須要件を記載願います。		詳細は、「インターネットを使用した電話回線サービス等電話機器一式の調達仕様書(詳細)」をご確認ください。 なお、一般単体電話機及び災害用電話機については、仕様に記載の他の機能として以下の通りとなります。 (一般単体電話機) 機能：IP電話機との内線通話(拠点間含む)、再ダイヤル、フッキング、スピーカー受話、保留、受話音量切替、着信音量切替 (災害用電話機) 機能：着信音量切替、着信表示(ランプ)
2	仕様書	2	2	3	なお、電話機及びインターネットを使用した回線サービスの契約名義は全国健康保険協会とし、契約に関しては受託者が指定した事業者と協会が直接契約することとする。	【質問】 「受託者が指定した事業者」とは 電話機：製造メーカーまたは販売代理店 インターネットを使用した回線サービス：回線サービス提供事業者(NTT, KDDI, Softbank等)を指すものでしょうか。 その場合、貴会が上記事業者と直接契約を締結するという理解でよろしいでしょうか。 また保守も直接契約となりますでしょうか。 【意見】 電話機、インターネットを使用した回線サービスの契約は受託者指定事業者と直接契約、または受託者と契約としていただきたい。	【修正案】 なお、電話機及びインターネットを使用した回線サービスの契約名義は全国健康保険協会とし、契約に関しては受託者または受託者が指定した事業者と協会が直接契約することとする。 【理由】 電話機：メーカーまたは販売店から直接購入された場合、保守も受託者ではなく、直接契約となるため、クラウドPBXの保守を受託者と契約していても、電話機故障時には貴会が直接メーカー、販売店に調整いただくことになる場合がございます。 インターネットを使用した回線サービス：回線サービス提供事業者と直接契約された場合、保守も受託者ではなく、直接契約となるため、クラウドPBXの保守を受託者と契約していても、回線障害時にはお客様が直接回線サービス提供事業者と調整いただくことになる場合がございます。	電話機は、リースではなく購入することとしています。 仕様書の記載については、回線については、直接契約(申し込み)を行う必要があるため記載しているところです。 なお、保守については、故障時の迅速性の観点から受託事業者様が窓口となり一括して対応いただくこととしています。 なお、保守については、「14. 設置する機器及び回線サービスの保守対応」で確認をお願いしています。