

質 問 応 答 書

調達件名 大型ごみ収集センター受付業務及びごみ分け電話案内業務

番号	質 問 事 項	回 答
1	チャットボットの想定FAQ件数は何件か。	現時点で具体的な件数は想定していません。
2	メールの想定お問い合わせ件数は1日何件ほどか。	メールの問合せ件数は5年間平均で1日40件程度と考えております。
3	電子決済の手数料は委託料に含むか。 また、決済代行業者と札幌市が直接契約を結ぶことは可能か。	電子決済による大型ごみ処理手数料の収納事務は、本市と決済代行会社で別途委託契約する予定であるため、電子決済の手数料は委託料に含みません。 本業務では決済代行会社が用意する決済システムと受託者が用意する受付システムの連携を可能とさせていただくことを考えております。
4	想定している決算手段は何か。クレジット決済のみの想定でよいか。	電子決済の手段は、クレジットカードや電子マネーを想定しており、本市と決済代行会社で別途委託契約し、決定する予定です。
5	仕様書17ページ12(4)について ネットワークを接続する具体的な拠点数は何拠点になるか。	札幌市環境局、収集センター、管理運営業務受託者、6収集業者の9拠点になります。
6	仕様書17ページ12(4)について サーバーをクラウドにした場合、各拠点からのアクセスはインターネット接続となるが、よろしいか。	仕様書のとおり、キャリアが提供する光アクセス回線とVPNサービスを組み合わせることを想定しております。
7	仕様書11ページ10(1)について 現在使用している電話番号の契約は	・電話番号は市名義です。 ・キャリアはNTT東日本、回線種別は

	<p>札幌市なのか。現受託者で契約している場合、引き継ぐことが可能なのか。契約しているキャリアとサービスを教えていただくことは可能か。また「わかりやすいごみ分けガイド」の電話番号で着信ができるようにする必要があるか。</p>	<p>光回線になっており、バックアップ用がアナログ回線です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民への着信表示は大型ごみ収集センター(281-8153)であることがわかるようにしていただきたいと考えております。
8	<p>市のドメインを使用する可能性はあるか。その場合、費用負担はどのようなになるか。</p>	<p>市のドメインを使用する可能性もあります。詳細は本契約締結後に市と協議して決定することとしたいと考えております。</p>