

徳島市納税コールセンター業務に係る一般競争入札についての質問と回答

質問内容	回答
<p>入札参加資格確認申請書-法人の所在地、法人の商号(名称)、担当者及び連絡先 ⇒記入方法について定型的な記入方法はなく、必要な情報が不備なく記載できておればよいでしょうか。</p>	<p>必要項目が満たされていれば特段指定することはありません。</p>
<p>公告文-2 入札参加資格-(1)登録業者名簿に未登録の者に関する提出書類 ⇒提出書類について入札参加申請登録済みの場合でも「オ直近2年分の法人市民税、固定資産税の納税証明書」の提出は必要でしょうか。</p>	<p>公告文2(1)に記載の品目に登録がない場合、同項ア～キの書類を提出してください。当該品目に登録があればア～キの書類は提出不要です。 なお、徳島市での課税がない場合は2(1)オについては提出は不要です。</p>
<p>公告文-2 入札参加資格-(7)運営実績 ⇒運営実績について証明となる資料は契約書の写しの提出でよろしいでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>業務仕様書-6 業務内容の詳細-(8)オペレーターの要件 ⇒「ア 受託者の正規の社員等(派遣者は含まない)であること。」と記載がございますが、派遣者とは「派遣社員」のことを指しておりますでしょうか。</p>	<p>ご認識のとおりです。</p>
<p>業務仕様書-9 情報セキュリティ対策及び機器類等に関する事項-(1)執務室に関すること ⇒「ウ 24時間、3ヶ月以上データ保存できる監視カメラが備わっていること」と記載がございますが、監視カメラの設置位置は「独立した区域内(執務室内)に監視カメラ設置が必要」ということでしょうか。</p>	<p>カメラの筐体が区域内に配置されていることは要しません。 ただし、業務の性質及び監視カメラの役割上、 ①外部からカメラへの干渉（画角を遮る、有線無線問わず何らかの接続をする、など）が困難な状態であること ②業務中の作業の様子が明確に判別できること ③執務室内の映像に人物等が行動可能な広さの死角がないこと の3点は必要です。</p>
<p>仕様書 P14 (2)：履行期間において、受託者側の都合で本業務をの履行場所を変更（引っ越しする）する際は、貴市の承諾を得た場合可能でしょうか。</p>	<p>可能です。</p>
<p>仕様書 P25 (3)：電話番号不明者の電話番号調査及び記録について、調査とは具体的にどのような業務でしょうか。</p>	<p>電話帳調査や、法人であればネット検索等になります。</p>
<p>仕様書 P26 (5)(6)：現在の勤務体制を具体的にご教示いただけますでしょうか（曜日ごとの時間・人数など）</p>	<p>現行は次の内容です。 ・平日：9時から17時まで（週2回は12時～20時） ・土曜日または日曜日：9時から17時まで（月1～2回） ・祝日は稼働無し 各（ ）内の曜日等は固定していません。本市都合により架電不能な日等を除き原則オペレーター3名です。</p>
<p>仕様書 P26 (4)(5)：業務日・業務時間、前年以降の実績をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>業務日・時間は上記のとおり。令和6年度の年間実架電総回数は19,115件です。ただし、提供件数が減少する見込み（各月最大1500件→1300件）のため、あくまで参考値としてください。</p>
<p>仕様書 P36 (7)(8)ア：正規の社員等とは無期限の雇用契約を締結している社員のことを指しますでしょうか。新たに採用するプロジェクト社員（有期）でも問題ないでしょうか。</p>	<p>問題ありません。</p>
<p>仕様書 P36 (9)イ：架電対象者と同一世帯の者であることを確認する方法をご教示いただけますでしょうか。</p>	<p>本市からの提供情報に基づき、本人確認と同等の聞き取りができるか否かで判断していただきます。判断に迷う場合は本市担当者に確認を依頼していただくことになります。</p>

徳島市納税コールセンター業務に係る一般競争入札についての質問と回答

質問内容	回答
仕様書 P47 (1)：現在、貴市から受託者にデータを提供した後のデータの加工に係る工数と所要時間はどれだけ発生するのでしょうか。	現在の契約では、手作業によるデータ加工は特段行われておりません。受託者側架電システムによって異なると思われますので、各社システム管理者にご確認ください。
仕様書 P47 (3)ア：オンラインサービス DECO について、LGWAN-ASP サービスを想定されておりますでしょうか。クラウド版を想定されておりますでしょうか。また、DECO を用いたデータの授受の方法について、貴市から説明をしていただける認識でよろしいでしょうか。	DECOは本市及び徳島県内自治体等で使用されているファイル転送システムの名称です。DECOへのアクセスはメールアドレスのやり取りを行いますので、当該システムアドレスへのアクセスおよびメールの授受が可能であればよく、受注者側でDECOを導入する必要はありません。
仕様書 P47 (3)イ：『電話催告業務に使用するパソコン等情報機器は、インターネット接続・社内 LAN 接続から物理的に独立していること。』に関する質問です。こちらは閉域網の事を指しているのでしょうか。それとも専用のVPN 回線があれば対応可能という事でしょうか。	閉域網を指します。 データ受領時における一時的なデータブリッジの接続等を除き、業務端末に接続が可能なのは同じ業務端末のみと考えています。
仕様書 P59 (1)ア：入口にてカードシステム等の認証による施錠システムについて、電子施錠であれば問題ないでしょうか。	施錠及び入退室の記録（日時、人物等）が自動的に行われ、必要となった場合にその入退室記録を提示できるものであれば問題ないと思われます。
住民税非課税世帯等給付金運営業務の受注実績がある場合、税の知見を有する事業者として受託事業者の対象に含まれるのか。	本業務は”税・社会保険料等のコールセンター運営業務を元請けとして受注し、運営実績を有する”ことが参加要件となっており、当該給付金業務については業務名から該当しないものと推察されますが、業務内容を確認しなければ判断が困難ですので、参加申請を妨げるものではありません。
履行（作業）場所に関する報告書（設置）様式 1 の提出はどのタイミングになりますでしょうか。	契約後、準備期間中に業務履行場所の整備が終わった段階での提出となります。
電話催告の完了条件に「3回以上架電してもなお」、とありますが3回架電で終了でしょうか。つながるまで架電となりますでしょうか。	つながるまで架電が原則です。月によって対象者数はおよそ一定ですが、番号有無等により架電可能件数が異なるため、最低限必要な架電回数として3回を示しています。