

夕張市役所本庁舎クラウド型電話交換機導入等業務仕様書

1. 業務の目的

夕張市（以下「発注者」という。）の市役所本庁舎（以下「本庁舎」という。）の電話交換機は更新時期を迎えていることから、既存の電話環境をクラウド型電話交換機（以下「クラウド PBX」という。）へ移行するとともに、公用スマートフォンを導入する。

本業務は、現行の内線・外線等の電話機能を安定的に維持しながら、公用スマートフォンによる業務効率化を図り、将来的な庁内 DX や拠点拡張に対応可能な、安定的かつ柔軟な電話環境を構築することを目的とする。

2. 基本方針

- ア 電話機能の継続性を最優先とし、現在利用している主要な電話機能を原則として継承すること。
- イ 本庁舎では固定電話機を原則設置せず、公用スマートフォンを中心とした電話運用を基本とすること。
- ウ 公用端末、通信回線、クラウド PBX 及び MDM 等を一体的に管理できる環境を構築すること。
- エ 既存回線・設備のうち継続が必要なものについては、業務に支障が生じないよう移行・接続すること。
- オ 将来的な機能拡張を可能とする構成とするが、今回の導入範囲は電話環境の更新及び必要な業務効率化に必要な範囲とし、その内容は発注者と協議の上、決定すること。

3. 業務概要

(1) 業務期間

契約締結日の翌日から令和 9 年 3 月 26 日まで

(2) 実施業務

- ア クラウド PBX の設計、構築、設定及び既存電話環境からの移行
- イ 公用スマートフォンの調達・回線契約・初期設定・キッティング
- ウ MDM の導入・設定及び端末管理環境の構築
- エ 必要なネットワーク、回線、機器等の調査・設定・設置・工事
- オ 既存電話番号、内線、電話帳等の移行支援
- カ 職員及び管理者向け操作説明、マニュアル作成及び導入支援
- キ 上記に付随する現地調査、試験、切替、報告及び協議

4. 対象施設

(1) 主たる施設

本庁舎

(2) 関連施設

- ア 夕張市拠点複合施設りすた
- イ 夕張市消防本部及び夕張市消防署
- ウ 夕張市立ゆうばり小学校及び夕張市立夕張中学校

上記施設については、既存 PBX を継続利用することを基本とし、本業務で導入するクラウド PBX と連携する公用スマートフォンの配備等について、必要な範囲で対応する。

なお、対象施設の最終範囲及び具体的な接続方法は、契約後の現地調査・要件定義により確定する。

5. クラウド PBX 基本要件

- ア 既存 PBX からクラウド PBX へ移行し、発注者が使用する代表電話番号及びダイヤルイン番号を継続利用できること。
- イ 音声通信は VoLTE とし、VoIP は不可とする。
- ウ 0ABJ 番号による発着信に対応し、公用スマートフォンから発信する場合に発注者指定の外線番号を相手方へ通知できること。
- エ 内線・外線の着信グループを設定でき、1 ユーザーが複数のグループに所属できること。
- オ 着信グループについて、一斉鳴動、順次鳴動等、複数の着信方式を設定できること。
- カ 外線着信を内線へ転送でき、転送先からさらに別の内線等へ転送できること。
- キ 休日・夜間等の曜日・時間帯に応じたスケジュールを設定し、転送又は音声メッセージによる応答ができること。
- ク 着信時に任意の音声メッセージを設定できること。
- ケ 一定時間応答がない場合に、別の着信グループ等へ自動転送できること。
- コ 管理者が Web 等の管理画面から各種設定及び設定変更を行えること。
- サ 設定変更が原則として速やかにサービスへ反映されること。
- シ 110、119 等の緊急通報が必要な端末から発信できること。また、緊急通報時の位置情報等の取扱いを含め、必要な制約・留意事項を発注者へ説明すること。
- ス 通話録音機能を必要に応じ利用でき、録音開始時等の告知機能を有すること。保存期間は発注者が指定する期間以上とすること。
- セ 本庁舎以外の対象施設について、将来的なクラウド PBX 拡張を阻害しない構成とすること。

6. 公用スマートフォン・通信要件

- ア スマートフォンを想定台数 180 台調達すること。
- イ 端末は新品又は新品と同等の品質が確保された再整備品とし、端末レンタル方式を基本とする。
- ウ クラウド PBX の内線端末として利用でき、内線通話、着信識別、転送等の必要な機能を有すること。
- エ キャリア回線による通常の電話番号を利用できること。キャリア回線による発信の可否を端末単位で管理できること。
- オ OS は Android 又は iOS とし、調達時点でメーカーがサポートする現行世代の OS を搭載すること。契約期間中、セキュリティ更新等が継続して提供される見込みの機種であること。
- カ 4 G 及び 5 G による通信に対応すること。ただし、通信事業者のサービス提供条件によるものとする。
- キ 充電器及び充電ケーブルを必要数用意すること。端末付属品で充足する場合はこの限りでない。
- ク 全端末についてキッティングを実施すること。キッティング内容、初期アプリ及び各種設定は発注者と協議の上決定すること。
- ケ カメラを内蔵していること。
- コ 生体認証又は暗証番号等による端末ロック機能を有すること。
- サ 紛失・盗難時に端末の利用停止、遠隔ロック、必要に応じた遠隔初期化等を行えること。

7. MDM・セキュリティ要件

- ア 全公用スマートフォンを一元管理できる MDM を導入し、契約期間中、発注者の管理者が管理機能を利用できること。
- イ 端末の紛失・盗難時の遠隔ロック、初期化、利用停止等を MDM サービスを用いて実施できること。
- ウ アプリケーション、OS、各種プロファイル、Wi-Fi 等の設定を一括管理できること。
- エ 不正アプリ等による情報漏えいリスクを低減するため、アプリのインストール・利用を管理できること。
- オ MDM サービスについては、日本政府が定める「ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）」の登録サービスであること。
- カ クラウド PBX 及び関連サービスにおけるデータの保存場所、バックアップ、アクセス制御、ログ管理等について、発注者が確認できる資料を提出すること。
- キ 発注者が指定する個人情報その他の情報を、業務遂行上必要な範囲を超えて利用しないこと。

8. 通信・回線・ネットワーク要件

- ア 本業務に必要な通信回線、インターネット接続、機器等について、必要な調査・設計・設定を行うこと。
- イ 本庁舎内の移動通信の電波状況を調査し、必要な箇所について改善方法を提示すること。
- ウ クラウド PBX 利用時の音声品質について、業務に支障が生じない品質を確保すること。
- エ 既存の電話回線、FAX、防災・消防関係回線、その他の特殊回線等について現状を調査し、継続、移行又は廃止の区分を整理した上で、発注者の承認を得て切替を行うこと。
- オ 通信障害又は災害時における通信確保について、冗長化、代替通信、障害時運用等の実現可能な対策を示すこと。

9. 移行・構築・切替要件

- ア 契約締結後、全体工程、役割分担、課題管理及び連絡体制を発注者と協議し、実施計画書として提出すること。
- イ 現地調査を実施し、既存 PBX、回線、ネットワーク、FAX 等の設備・配線及び特殊回線の状況を確認すること。
- ウ 要件定義・基本設計において、発注者の業務運用及び既存電話環境を踏まえ、詳細な電話構成、内線番号、着信グループ、転送設定等を発注者と協議して決定すること。
- エ 移行設計を作成し、既存電話番号等の移行、回線切替、端末切替及び障害発生時の復旧手順を整理すること。
- オ 本番切替前に、通話、内線、外線、転送、夜間対応、緊急通報その他発注者が指定する項目について試験を実施すること。
- カ 切替時には、電話機能の停止時間を最小限とし、業務継続に支障が生じないよう必要な体制を確保すること。
- キ 切替後に不具合が発生した場合は、速やかに原因調査及び復旧を行うこと。

10. キットティング・アプリケーション

- ア 端末について、SIM 等の通信設定、MDM 登録、端末ロック、OS 設定、必要なアプリケーションのインストールその他発注者が指定する初期設定を行うこと。
- イ 初期導入アプリケーションは、発注者が必要性、情報セキュリティ及びライセンス条件を確認した上で決定する。

- ウ アプリケーションの追加・削除・利用制限等について、MDM 等により管理可能な構成とすること。
- エ 端末利用者及び管理者に必要な設定情報等を整理し、発注者へ引き渡すこと。

11. 職員説明・マニュアル

- ア 利用開始前に、利用者向け操作説明会及び管理者向け説明会を実施すること。利用者向け説明会
は必要に応じ複数回実施すること。
- イ 利用者向け及び管理者向けの操作マニュアルを作成し、電子データで納品すること。
- ウ 問い合わせが多く見込まれる事項について FAQ 等を作成すること。
- エ 説明会の会場及び通常の説明用機材は発注者が準備することを基本とする。

12. 成果品等

成果品及び提出時期については次表のとおりとする。

成果品	提出時期	備考
実施計画書	契約後速やかに	工程、体制、役割分担等
現地調査報告書	調査後	回線・設備・電波状況等
要件定義書・基本設計書	協議後	発注者の承認を得ること
詳細設計書・移行設計書	構築前	設定・移行・切替方法等
設定・内線調書等	切替前	最終設定を反映
試験計画書・試験結果報告書	試験後	発注者の指定項目を含む
操作マニュアル・管理者マニュアル	運用開始前	電子データ
完了報告書	業務完了時	成果及び課題を整理

13. 業務費用

- ア クラウド PBX の構築及び利用に必要な費用
 - イ 公用スマートフォンの端末レンタル費用、初期設定及びキitting費用
 - ウ 通信回線・通信サービスに必要な費用
 - エ MDM 及び必要なアプリケーション等の利用費用
 - オ 本業務に必要な機器、回線、工事、設定、試験等の費用
 - カ その他、本業務の履行に必要となる一切の費用
- 業務費用については、契約書に定める契約条件に基づき支払うものとする。

14. 契約後に協議・決定する事項

次の事項は、本仕様書に定める基本要件の範囲内で、契約後の現地調査、要件定義、基本設計等において、発注者と受注者が協議の上決定する。

- ア 最終的な端末台数及び配布対象
- イ 内線番号、部署別設定、着信グループ及び転送先
- ウ 電話帳の登録項目、データ移行及び更新方法
- エ MDM の詳細な管理ポリシー、アプリケーションの許可・制限等
- オ 既存回線・FAX 等の個別の移行・継続・廃止方法
- カ クラウド PBX と社内ネットワーク等の詳細構成
- キ 端末の具体的なキitting内容及び設定
- ク 切替日、切替手順、試験項目及び障害時の復旧手順
- ケ その他、基本要件を満たすために必要な詳細事項

15. その他留意事項

- ア 受注者は、契約書、本仕様書及び関係法令、発注者の条例・規則・情報セキュリティに関する規程等を遵守すること。
- イ 業務実施中に事故、情報漏えいその他の問題が発生した場合は、速やかに発注者へ報告し、必要な措置を講じること。
- ウ 業務の進捗、課題及びリスクについて定期的に発注者へ報告し、必要な協議を行うこと。
- エ 第三者への再委託については、契約書その他発注者の契約関係規程に従うこと。主要な業務を発注者の承認なく第三者へ再委託してはならない。
- オ 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議の上、決定すること。ただし、協議によって本仕様書の基本要件を実質的に変更する場合は、契約変更等の必要性を別途検討すること。