

東員町クラウド型電話交換機（PBX）導入及び庁内電話のモバイル化 に関する環境構築業務委託 仕様書

1 業務名

東員町クラウド型電話交換機（PBX）導入及び庁内電話のモバイル化に関する環境構築業務委託

2 目的

東員町（以下「本町」という。）では、庁内事務所設備の老朽化対応、住民が相談しやすい窓口づくり、職員の働きやすい職場づくりを目的として、庁内フロアの改修を予定している。

現在、本庁舎に設置している電話交換機（以下「PBX」という。）は耐用年数が経過しており、フロア改修に合わせた更新のタイミングを迎えている。また、フリーアドレス等の導入を含むこれからの働き方への転換を図る中で、固定電話を前提とした現行の電話環境を見直す必要が生じている。

これらを踏まえ、本事業では現行 PBX をクラウド型 PBX（以下「クラウド PBX」という。）へ更新するとともに、職員用スマートフォンとの連携により庁内電話のモバイル化を一体的に実現する。

なお、FAX 回線及び市内音声専用線については、現行 PBX から切り離し、直接引き込みにより継続利用するものとし、本事業の対象外とする。

3 業務の内容

クラウド PBX 及び職員用スマートフォンに必要な機器・ライセンス・回線等の調達並びに設計・構築・移行・運用保守を行うものとする。

4 システムの導入期限

令和 8 年 12 月からシステムを運用するため、同年 11 月 30 日までに本仕様書に定める全ての作業を完了すること。

5 システムの利用期間

- クラウド PBX・スマートフォンの利用期間は、システム導入完了から 3 年間とする。
（地方自治法第 234 条の 3 に基づく長期継続契約）。
- 利用期間終了後は、次期サービスへの円滑な移行を支援すること。

6 対象施設

区分	施設
本庁舎	東員町役場
連携施設	【資料】既存電話機配置状況一覧のとおり
将来拡充予定	小中学校、保育・幼稚園等（時期は別途協議）

7 現行システムの概要

本事業の対象となる現行 PBX の概要は以下のとおりである。

項目	内容
機種	NEC UNIVERGE SV9300
内線数	200 回線
外線数（デジタル局線）	INS ネット 64 10 回線
外線数（アナログ局線）	8 回線
市内音声専用線	8 回線
設置場所	東員町役場 本庁舎

【FAX 回線及び市内音声専用線の取り扱い】

FAX 回線及び市内音声専用線は、現行 PBX から切り離し、直接引き込みにより継続利用するものとし、本事業の対象外とする。切り離しに際しては、本町が別途実施する工事との工程調整に協力すること。

8 システムの仕様

① クラウド PBX

- ・クラウド型のサービスであること。
- ・日本国内に複数のデータセンターを有し、冗長化により高い可用性（稼働率 99.9%以上）を維持していること。
- ・本庁舎及び連携 6 施設との内線通話が可能であること。また、将来的に小中学校・保育幼稚園等への拡充に対応できること。
- ・職員用スマートフォンと内線電話として連携できること。
- ・スマートフォンからの発信時も、代表電話番号が相手方に表示されること。
- ・既存の外線番号について番号ポータビリティが実施できること。
- ・内線・外線通話、転送、保留、グループ着信、自動音声応答（IVR）等の基本機能を有すること。
- ・代表電話の着信先切り替え・グループ内線の設定等が管理ポータルから操作できること。
- ・クラウドサービスにおける通信データの暗号化、データ保管場所の明確化、定期バックアップを行うこと。
- ・通話料の精算方式（定額制・従量制等）については、受注者が最適な方式を提案すること。
- ・AI 機能（通話の文字起こし・要約等）については、活用方法を含めて受注者が提案すること。
- ・緊急通報（110 番・119 番）への発信対応について受注者が提案すること。
- ・電話機能を基礎として、将来的に AI 音声自動応答機能、AI チャットボット機能、会話分析機能、応対品質分析機能等へ段階的に拡張できるサービスを提案すること。
- ・将来的な機能拡張時に、既存のユーザー、番号、通話履歴、録音データ等が継承できる機能を提案すること。

② 職員用スマートフォン

既存固定電話の代替として 150 台を導入する。配布・運用方針は以下のとおりとし、下記仕様を満たすものとする。なお、同一機種を原則とする。

【配布・運用方針】

- ・各部署への配布台数は、既存の固定電話台数を基準として決定する。
- ・事務室内の各部署に配布し、部署内で共用する運用を基本とする。
- ・会議室等の固定電話は廃止し、貸し出し用スマートフォンを別途確保することで対応する。
- ・貸し出し用スマートフォンの台数・管理方法については、受注者が運用案を提案すること。
- ・スマートフォンの通信やキャリア回線と庁内 Wifi 回線の双方利用することを検討している。コスト面及び運用面を考慮し、調達方法について、受注者が提案すること。

【端末仕様】

項目	仕様
OS	Android 15 以上 または iOS 17 以上
防水	防水機能を有すること
データ通信	1 台あたり月 5GB 以上（シェアプラン可）
通話	国内（固定・携帯含む）無制限プラン
周辺機器	液晶保護フィルム、充電器等を全台分用意すること
セキュリティ	生体認証または暗証番号等によるロック機能を有すること
通信規格	国内において 4G・5G での接続が可能であること
NFC	NFC 対応であること
内線機能	クラウド PBX と連携した内線電話として機能すること
テザリング	テザリング（モバイルルーター機能）が可能であること
キッティング	全台にキッティング作業（SIM 装着・初期設定・アプリ導入等）を実施すること
新品	導入時は未使用の新品であること
プラン変更	運用開始後、使用状況に応じたプラン変更が可能であること

③ MDM (Mobile Device Management)

- ・スマートフォンの一元管理のため MDM サービスを導入すること。
- ・デバイス設定・機能制限・リモートロック・リモートワイプ等の管理機能を有すること。
- ・本町の裁量で OS アップデートやアプリ管理が行えるよう、管理者権限を付したアカウントを提供すること。

④ その他

- ・既存 PBX と新システムの接続に必要な機器・回線・ライセンス等は受注者が準備すること。
- ・スマートフォンを活用した今後の電話環境の利活用（共用端末の運用方法、フリーアドレスとの連携等）についても、受注者が積極的に提案すること。

9 構築・移行

- ・契約締結後、速やかに移行計画書を提出すること。
- ・FAX 回線・市内音声専用線の切り離しに際し、本町が別途実施する工事との工程調整に協力すること。
- ・現場での構築作業は原則として閉庁日に行うこと。開庁日に作業が必要な場合は別途協議すること。

- ・電話サービスの停止時間及び現行システムとの並行稼働期間は最小限に抑えること。
- ・動作確認・テスト内容は本町と事前に協議し、結果は本町の承認を得ること。
- ・梱包・運送資材等は受注者にて撤去すること。

10 マニュアル・研修

- ・操作マニュアルを管理者向け・利用者向けの2種類作成し、書面及び電子データで提出すること。
- ・マニュアルに基づく操作説明会を、管理者向け・利用者向けそれぞれ実施すること。
- ・利用者向け説明会は1回1時間程度とし、最大5回程度開催すること。

11 運用保守・サポート

- ・システムの安定稼働のため、定期的なソフトウェア更新・セキュリティパッチ適用を行うこと。
- ・クラウド電話サービスの年間稼働率は99.9%以上を最低基準とし、目標値及びその根拠を提案書に明記すること。
- ・障害発生時は速やかに対応し、緊急障害は4時間以内の復旧を目標とすること。
- ・ヘルプデスクを設置すること。受付時間・対応時間については、受注者が提案すること。
- ・故障・不具合時はセンドバック方式で代替機を先行出荷し、返送費用は受注者負担とすること。
- ・盗難・紛失時のリモートロック・初期化対応は24時間365日対応すること。
- ・導入後は定期的に本町との協議の場を設け、運用改善に取り組むこと。
- ・契約満了時は次期サービスへの移行を支援し、クラウド上の本町データを完全消去の上、消去証明書を提出すること。
- ・停電時・インターネット回線障害時等の非常時における通話継続手段または代替接続方針について、提案書に記載すること。

12 セキュリティ要件

- ・通信データの暗号化（TLS・SRTP等）を実施すること。
- ・保存データ（通話録音・ログ等）は暗号化して保管すること。
- ・データセンターは原則日本国内とすること。
- ・ISO27001等のセキュリティ認証を得ていること。
- ・通話ログ・管理操作ログの保存期間は最低1年以上とすること。
- ・個人情報の取り扱いについては、「別記 個人情報の取扱いに関する特記事項」を遵守すること。

13 提出書類

No.	書類名	提出時期
1	機器構成図	納品時
2	移行計画書（切り替え手順・FAX回線切り離し手順含む）	契約締結後速やかに
3	障害時対応手順書（体制表含む）	納品時
4	試験成績表	納品時
5	運用マニュアル・操作マニュアル（管理者用・利用者用）	テスト運用開始前

6	その他本業務で必要と思われる資料	適宜
---	------------------	----

※書面及び電子データで提出すること。

14 その他

- ・再委託は本町の事前承諾を得ること。なお、再委託先においても本仕様に基づく個人情報の適切な管理を徹底すること。
- ・本町から知り得た情報は、本業務の目的以外に使用せず、第三者に開示・漏洩しないこと。
- ・本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、本町と協議の上決定すること。
- ・本業務の遂行中の事故・災害については、受注者の責任において処理すること。