

令和5年度白子町クラウド型電話交換機（P B X）の導入並びに固定電話機の 更改及びスマートフォン導入に関する環境構築業務委託における要件仕様書

1. 件名

令和5年度白子町クラウド型電話交換機（P B X）の導入並びに固定電話機の更改及びスマートフォン導入に関する環境構築業務委託

2. 業務概要

クラウドP B X等の電話サービスを導入し、それに対応する固定電話機の更改並びにスマートフォン内線機能の活用など、業務効率化に寄与する設備へと更改を行う。

(1)提供サービス要件概要

ア クラウドP B X等の電話サービス提供

本サービス利用に必要な環境、および機能の提供。

(ア) 既設環境として稼働中である光回線・W i F iアクセスポイント・構内L A N配線設備は活用可能とする。ただし、電話サービスの利用に際し、I S P採用等、別に費用が発生する場合は、ランニング費用として計上すること。

(イ) 別設備として使用しているアナログ回線、災害時優先回線、およびその付帯設備については、既存環境を残存させるため本更改の対象外とする。

(ウ) F A X機能は提供サービスの対象外とする。

イ I P多機能電話機端末の提供

電話機端末の提供と併せて端末の利用に必要な、各種設定業務およびL A N幹線・配線業務の提供。

(ア) 本作業は、庁舎等、各施設に必要なL A N幹線・配線引き込み作業を含む。電話機端末が動作するために必要な給電H U Bその他配線等は受注者が用意すること。

(イ) サービス利用開始後に多機能電話機を増設することを想定し、各課等に給電H U Bポートを3ポート以上確保し、拡張性を考慮すること。

ウ サービス仕様定義と設計・設定作業

庁舎での本サービス利用準備作業として事前の個別仕様打ち合わせを実施し、提

供サービス仕様の最適化に努めること。

エ 提供サービスの保守／故障修理に関する業務

サービス運用の保守サポートとして、以下業務を提供すること。

(ア) コールセンター・サポート窓口の提供

(イ) 保守対象品目のリモート診断サービス提供

(ウ) 保守対象品目の先出 SEND バックによる代替機器送付

(エ) 出張修理作業の提供（別途費用が生じる場合、作業料金表などを示すこと）

オ 使用する固定電話回線

現設備で使用中の、東日本電信電話(株)（以下、「NTT東日本」という。）「ひかり電話オフィスA」を継続させる。

カ 既設電話設備撤去作業

電話サービス環境構築施工の際、既設電話設備を撤去すること。また撤去品は庁舎内の町が指定する位置に取り置きとすること。なおメタル配線については、床面上部に露出した配線および配線設備を撤去すること。

3. サービス提供契約期間

運用開始日より令和9年3月31日までとする。ただし更新を妨げない。

4. 前提条件等

(1)現状構成

ア 固定外線番号数：16番号

イ 固定外線チャンネル数：10チャンネル

ウ 電話交換装置：NTT東日本 αNX-Lタイプ

エ 電話機端末数：固定電話機83台（内訳：多機能66台、単独電話機17台）

注1：システム構成・レイアウトについては、別紙1参照。

注2：FAX向け電話番号2番号を利用中であるが、本更改の対象外とする。

(2)電話サービス切り替え後の構成

ア 固定外線番号数：16番号

イ 固定外線チャンネル数：10チャンネル

ウ 固定外線チャンネル収容量：最低限、16チャンネル以上の収容能力を有すること。

エ 電話交換機能：I P－P B X

(クラウドP B Xサービス・タイプまたはオンプレミス・タイプ)

オ 電話機端末数：I P多機能電話機 38台(有線接続)

スマートフォン機器 42台

※別途スマートフォン・ライセンス数70を用意すること。

注3：システム構成・レイアウトについて、別紙2にてガイドラインを示す。

注4：固定電話回線の契約については、町が現在使用中のアクセス回線・O A B J－I P電話「ひかり電話オフィスA」を継続する。したがってこれらの基本料金・通話料金は本更改に含まない。

(3)その他関連事項

ア 「ひかり電話オフィスA」の契約については原則として内容を変更しない。ただし、機能向上等を目的として仕様を変更する際は町に申告し、承認を得ること。

イ 受注者は現状の構成確認を行い、新規のインターネット回線等が必要な場合には費用等を明記のうえ提案資料に記載し、その手配に関し補助を実施すること。

ウ 構築に際して既存構内ネットワーク環境の以下用件は、町から受注者に開示できる。その場合、必要な用件を受注者から申請すること。

(ア) 構内W i F i環境(ギガ楽W i F i)のパスワードを含む各種設定

(イ) 構築に必要な、現在利用中I Pアドレス一覧および関連情報

(ウ) 災害用電話回線・設備の利用に関連する情報

注5：災害時・停電時の運用フローについて、提案資料に明記し説明すること。

5. サービス提供業務

受注者はサービス提供において、以下に掲げる要件を満たすこと。

(1)受注者は、電気通信事業法第2条第5号で規定された事業者であること。

(2)O A B J固定電話番号を用いて、以下機能を実現できること。

ア I P多機能電話機からのO A B J回線発着信が可能であること、かつ発信者番号も契約/追加番号が出力できること。

イ スマートフォン・アプリケーション内線からのO A B J回線発着信が可能であること、かつ発信者番号も契約/追加番号が出力できること。

(3) IP多機能電話機またはスマートフォン・アプリケーション内線を用いて、職員間の内線通話が可能であること。

(4) 「ひかり電話オフィスA」受電について以下の通りに提供、もしくは代替策による運用が可能であること。

ア 機能

(ア) 手動による着信応答

(イ) 自動応答メッセージの送出による応答

(ウ) O A B J 外線着信時、他の電話サービスへの自動転送

イ 設定の追加変更は下記のいずれかで実現可能なこと

(ア) タイマー連動による動作仕様スケジューリング

(イ) 町の依頼に基づく受注者による作業の実施（依頼後10営業日以内）

(ウ) 町管理者または使用者による任意の設定変更

(5) 「ひかり電話オフィスA」利用において、以下の日本国内発着信が可能であること。

ア 固定電話：市外局番+加入電話番号（全桁をテンキー入力しての発信）

イ 携帯電話等：070・080・090・050で始まる電話番号（全桁をテンキー入力しての発信）

注6：電話帳機能利用の際は、上記以外の手法とする

(6) 共通電話帳機能を有すること。

(7) 自動音声案内（IVR）機能を有すること。

(8) 通話の録音機能を有すること。

(9) IP多機能電話機から緊急電話（110番・119番）に発信できること。

(10) パーク保留は1グループあたり最低3つ以上を確保できること

(11) スマートフォン・アプリケーション内線からの発信時は、発信者番号として出力するO A B J 電話番号を選択できること。。

(12) スマートフォン機器42台を、本更改構成品目として用意すること。

なお、本機器は当面の間SIMを実装せず構内WiFi環境下で利用を開始するが、異なる通信方式での運用についても提案資料に明記のこと。

注7：本機器は保守品目対象外とする。

6. 構築および運用開始に係る業務

受注者は以下に掲げる業務を実施すること。

(1)「作業計画書（導入・保守）」の作成

ア 採択確定後、10営業日以内に本成果物を提出すること。

イ 本更改に係る作業体制・導入スケジュール・電話サービス内容・保守計画・成果物等を記載すること。

ウ 提出後、町の承認を得ること。

(2)電話サービス利用環境の事前構築

町がサービスを利用するための構築仕様・機能制限事項等を協議し、以下作業をサービス開始前に完了すること。

ア 初期設定作業

注8：町担当者との擦り合わせを適宜実施の上、効率的に進めること。

イ 配線作業

注9：電話機端末等の設置指定位置は、調達段階での想定となる。設置位置の微調整や最小限の増減が有り得ることを考慮すること。

ウ 町担当者が利用開始に向けて執り行う、諸作業の支援を行うこと。

(3)サービス利用開始に伴い職員向け操作説明会を実施し、マニュアル（導入手順書・操作説明書等）を作成すること。なお、作成にあたっては明瞭かつ簡潔にまとめること。

7. 運用保守業務

受注者は電話サービス導入後の運用期間中におけるサービス品質維持のために、以下業務を実施すること。

(1)問合せ対応

ア 町からの問い合わせに対応、回答すること。（5件程度／月を想定）

イ 対応日は原則として、日曜日・土曜日および祝日以外とする。ただし、電話の不通など、通話に著しい支障があるときは平日以外も対応できること。

ウ 対応時間帯は詳細を別途協議するが、日中8時間程度を目途とする。

エ 問い合わせ事項に関して一部リモート作業を実施できること。

(2)トラブル対応の環境整備

発生トラブルの原因を迅速に把握するツールとして、故障要因の切り分けが可能となるFAQ等を作成・提供すること。

(3)遠隔監視

電話サービスの正常動作を監視する仕組みを有し、トラブルの未然防止、迅速な復旧に努めること。

8. 成果物

本業務の受注者は、以下成果物を期日までに納品すること。

(1)成果物一覧

	成果物名称	納品期日
1	導入・保守計画書	採択確定後10営業日以内
2	電話サービス・データ設定書	設定完了後
3	電話サービス管理者マニュアル	運用開始日まで
4	電話サービス利用者マニュアル	運用開始日まで
5	保守計画書	運用開始日まで
6	運用保守報告書（月次）	運用月の翌月10営業日以内

9. 電話サービス詳細について

提案する電話サービスについて以下の事項を、提案書に記載・説明すること。

(1) 官公庁等への納入実績

ア 規模

イ 利用開始時期

ウ 継続利用中であるか否か

(2) 将来、町内の公共機関と連携する等の拡張要素付加価値提案があれば、提案書に記載すること。

10. その他

本仕様書に記載されていない事項または疑義が生じた場合は、町と協議の上、これを定めるものとする。