新庁舎モデルオフィス電話環境構築業務　調達仕様書

１　業務名

新庁舎モデルオフィス電話環境構築業務（以下「本業務」という。）

２　業務目的

市では、新庁舎の執務環境について検討を進めていくにあたって、フリーアドレスの導入や固定電話からモバイル機器への切り替えなど、モデル的に一部先行して実施することによって、新庁舎に導入する機能の検討につなげる。

１　解決すべき課題及び要望

（１）固定電話のモバイル化による多様な働き方の実現

フリーアドレスの導入やテレワークなど多様な働き方に対応でき、庁舎外においても庁舎内と同様の電話環境を実現したい。

（２）機構改革・人事異動、レイアウト変更への負担軽減

機構改革や人事異動、それに伴う各部署のレイアウト変更において、配線工事や電話機の増設・撤去に伴う PBX の設定変更など経費や職員の事務負担を軽減したい。

２　市が新庁舎において実現したいこと

（１）現場や窓口業務などにおいて、スマートフォンやモバイル PC を活用することでデジタル化をはじめとする業務改善・効率化や、市民サービスの向上を図る取組を実現したい。

（２）通信事業者のサービス障害や庁内通信回線の物理的障害などの発生時においても、受電環境を確保し、最低限の業務継続性を確保したい。

（３）災害時において、一時的に災害報告を受電する機器を増やすなど、流動的な体制を職員が迅速に構築できる仕組みを実現したい。

３　契約期間

契約期間は、契約締結日以降の初期構築期間を経て、賃貸借期間が経過するまでとする。
賃貸借期間は３年とする。ただし、賃貸借期間は運用開始日からとし、初期構築期間は含まない。

４　前提条件

（１）本業務の対象とする課と人数は、以下のとおりとする。

①対象部課：　３課

②対象人数：２３人

（２）本業務を実施する部屋は、以下のとおりとする。

①場所：本庁舎４階

②面積：約１００㎡

※室内のレイアウトは参考資料１のとおり。

（３）本業務で利用・検証を想定するインターネット回線とデバイスは、以下のとおりとする。

【インターネット回線】

①宮崎県情報セキュリティクラウド経由回線(既存回線)

②Local Break Out 回線（プロキシ有）（市において、本年度中に、別途調達予定）

③新規回線（本件にて調達）

【デバイス】

①Windows 端末（Windows10,Windows11）

②Chrome book（Chrome OS、Chrome OS Flex）

③スマートフォン（本件にて調達）

（４）現行の運用環境（参考）

①既存 PBX 設置場所

３課が利用している既存 PBX が設置されている場所は、本庁舎３階である。

②市の電話に関する現状の運用方法は、以下のとおり。

・係ごとにまとまった机の配置となっており、固定電話は職員 2～3 人に対し 1 台設置されている。係に 2 台程度の固定電話がある。

・外線は、大代表番号（コールセンター）と各課へ直通の課代表番号がある。

・課代表への着信は、あらかじめ決められた順番で電話機が鳴動する設定となっている。1 番目に指定されている電話機が通話中の場合、2 番目の電話機が鳴動する。

・大代表番号への着信は、コールセンターから各課（係）へ内線で転送される。

・内線は、固定電話に割り振られた番号で使用している。

③インターネット環境

・庁舎内にインターネット接続用の無線 LAN 環境は、構築されていない。

５　業務の範囲

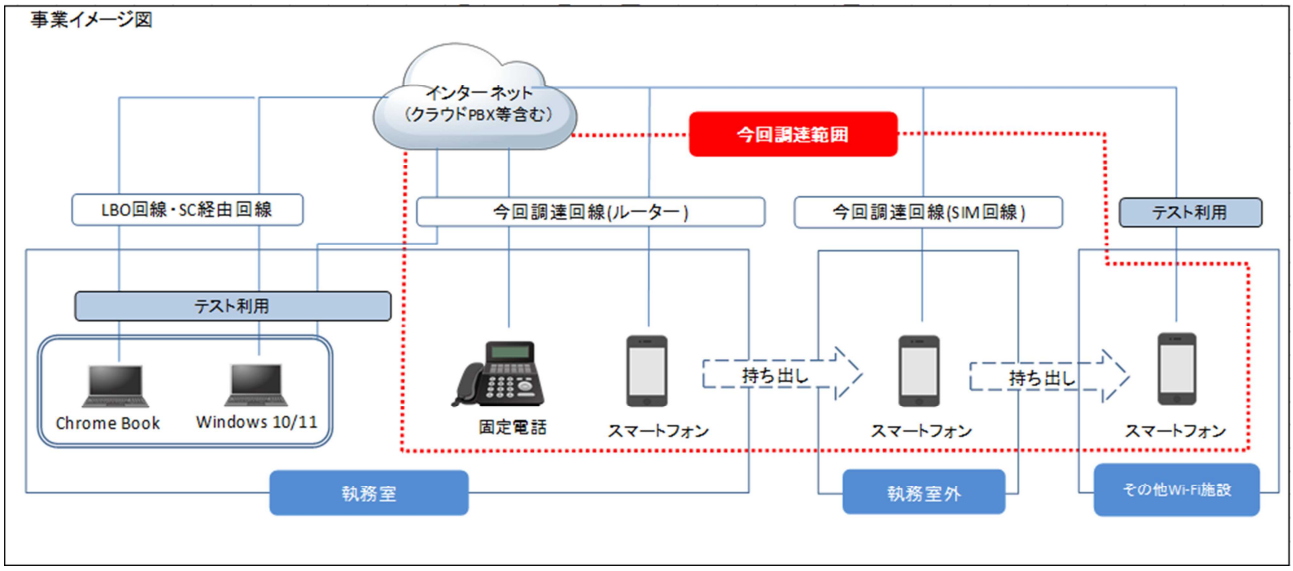
新庁舎の執務環境を再現するために、必要な機器の調達、導入を行う。

（ア）調達の範囲

調達の範囲は、下記のとおりとする。下記を実施するうえで必要となるネットワーク構成やそれに伴う機器、クラウド PBX 関連のソフトウェアなどの調達、導入を行うこと。

（イ）検証の予定

市が利用する端末やネットワーク等での接続について検証は、下記のとおりである。検証に応じ必要となるソフトウェア等を考慮し、接続に際して設定変更等が必要であれば、市からの問い合わせや設定作業に対応すること。



（１）クラウド型 PBX（以下「クラウド PBX」という。）にかかる部分

（ア）機器調達

提案する構成について、必要となる機器を調達すること。

（イ）要件定義

契約時には、機能要件・性能要件・セキュリティ要件・運用要件等を、市と協議し定義すること。

（ウ）設計

要件定義に基づき、クラウド PBX にかかる環境の設計をすること。

（エ）機器の設置

必要となる機器を設置し、必要な電源・ネットワークなどの配線作業を行うこと。既存 PBX との調整や切り替え等が必要となる場合、既存 PBX 管理事業者との調整を行うこと。

（オ）初期設定・構築

設計に基づき、クラウド PBX に移行する課について、事務処理も含めた初期設定・構築作業を実施すること。

（カ）既存 PBX との連携

既存 PBX と連携する提案を行う場合は、機器を設置する場所等を市と協議するものとする。なお、既存 PBX との連携に要する費用等については、限度額以内で行うものとする。既存 PBX との連携がない場合は、前提条件に記載の市の状況を考慮し、運用方法の提案を行うこと。

（キ）試験

試験実施方策を決定し、具体的な試験計画を策定のうえ、試験計画にもとづき、機器やシステムが設計どおりに動作することを確認すること。

（２）職員用スマートフォンに係る部分

（ア）機器調達

前提条件をもとに、充電器等の周辺機器も含め、必要となる台数を調達すること。

必要となる台数・運用については、事業者の提案によるものとする。

（イ）キッティング

クラウド PBX におけるモバイル端末として利用できる設定及び MDM（モバイルデバイス管

理）をはじめとする各種アプリケーションのインストール、設計、設定作業を行うこと。MDM及び必要となるセキュリティ対策については市が所有するアプリケーションを利用すること。MDM及び必要となるセキュリティ対策については、市が提示する方法で、インストール及び初期設定を行うこと。

（ウ）修理保守

機器故障時には、センドバックにより修理または機器交換することとし、速やかに正常な状態に復帰させること。

（３）固定電話に係る部分

（ア）機器調達

固定電話機は、最低１台は、導入すること。その他、前提条件をもとに、必要となる台数を調達すること。

必要となる台数・運用については、事業者の提案によるものとする。

（イ）設置

使用できる状態となるよう配線作業など必要な作業を行うこと。

（４）インターネット無線 LAN 環境に係る部分

（ア）環境構築

前提条件において、安定した業務が行える環境を構築すること。原則、デバイス③の接続を想定している。（デバイス①②は、テスト利用のため、接続を行うことがある。）

（イ）機器調達

無線 LAN ルータなどの機器を、必要となる台数、調達すること。

（ウ）設置

使用できる状態となるよう配線作業や初期設定など必要な作業を行うこと。

設置の際は、事前に調査を行い、既存の無線環境と干渉しないよう考慮し、設置すること。

（５）ＰＣに係る部分

（ア）設定

使用する PC は、無線 LAN 接続に対応している。PC の導入時には、使用できる状態となるよう、アプリケーションの設定等の導入支援を行うこと。

（６）共通部分

（ア）説明

本番稼働前に前提条件に記載している部署等に対し、基本操作及び管理操作についての説明を実施すること。

（イ）本番立会

クラウド PBX 及びスマートフォンを活用した業務環境が円滑に運用されるまでの間（３か月間程度を想定）は、市からの問い合わせや障害対応に関して、即座に対応できるよう適切な支援体制を整え、切り替え支援を行うこと。

（ウ）ドキュメントの作成

構築時の各種設定情報、運用保守に係る各種技術資料、各種操作説明書、協議・打合せに

おける議事録等、本業務に関連する資料を作成し納品すること。

（エ）導入部署拡大等の対応

契約期間中に、導入部署の拡大等を行う可能性がある。市から、携帯電話の導入数、ライセンス数の変更の申し出があった場合は、市と協議のうえ、対応方法を提示すること。

６　納入条件

（ア）受注者は、本仕様書に明示されていない事項で必要と認められる機器及び作業は、市に報告のうえ、受注者の責任において実施すること。

（イ）本業務は、クラウド PBX に係る機器の設定、調整等を全て含む。

（ウ）その他、市の業務に障害が生じないよう対応するとともに、問題が生じたときは、市と協議のうえ、至急解決に当たること。

７　稼働時間

クラウド部分：24 時間 365 日

８　情報の管理

クラウド PBX 構築事業者は、構築及び運用に係る情報管理について次の点に留意すること。

・秘匿情報等の管理を適性かつ厳格に行うこと。

・業務の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とする。

・市が定めるセキュリティポリシーを遵守すること。

９　スケジュール

クラウド PBX 導入までのスケジュールを下記に示す。本サービスの提供に係る詳細スケジュールについては、提案書に記載すること。

また、詳細な作業内容については、契約締結後、作業開始までに工程表、作業計画書を提出し承認を受けること。

令和 5 年 4 月～プロポーザル公示・実施

令和 5 年 6 月～契約・導入準備・説明

令和 5 年 7 月～稼働開始

１０　システム仕様

別紙「新庁舎モデルオフィス電話環境構築業務　機能要求書（様式第 5 号)」にしたがい、市が求める各要求項目への対応について記入すること。

各要求項目について、要求内容を上回る提案があれば記入すること。

１１　追加提案事項

（1）全庁導入に対する提案

本業務による検証の結果、今後、全庁的にクラウド導入するとなった場合について、既存 PBX と併用しながらの移行計画、BYOD（Bring Your Own Device）の検討、移行にかかる費用抑制方法などを提案すること。

※新庁舎には、1,720 人の職員が入る予定。

（2）その他　（アピールポイントの提案）

１２　移行要件

（1）契約期間満了時の扱い

本業務契約期間が満了した際、市は契約を終了するか延長するか、あるいは、契約の一部を終了し一部を延長するか選択できるものとする。

（2）次期移行となった場合の扱い

契約が終了（一部終了を含む）し、別事業者のサービスを利用することとなった場合、事業者は、市と協議のうえ、設定情報の提供等必要な支援作業を行い、円滑な移行に寄与すること。

１３　各種資料等

必要となるドキュメントは以下とおりとする。

ドキュメント	内容
各種技術資料	クラウド PBX の構築・運用・保守に関するもの
各種操作説明書	操作説明等のマニュアルに関するもの
議事録	打合せの際は、議事録を作成し市の確認を得ること

１４　運用支援及び監視機能

（1）セキュリティ要件

「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」に適合していること。

（2）保守管理

障害時連絡体制として、コールセンターへの連絡が、電話・電子メールいずれかの方法で常時できること。

（3）ソフトウェア管理

ファームウェアの修正情報の適用、ソフトウェアのバージョンアップ、スマートフォンの OS バージョンアップについての基本方針や考え方を提案書に記載すること。

（4）技術支援

機器・ソフトウェアに関する使用上の問い合わせ、及び技術支援について電話・電子メールで対応すること。

（5）運用支援

バージョンアップの都度、画面 UI の変更等に伴う操作方法の変更に関して、バージョンアップ後の操作説明資料を作成し市に提供すること。

（6）人事異動への対応

人事異動により、新たにクラウド電話 PBX 関連業務に従事することになった職員に対する引継ぎ業務を支援すること。具体的な内容としては、WEB 上の管理サイトまたは運用管理ソフトウェアを利用した運用管理及び設定変更方法に関するドキュメントを作成し、引継ぎ後も円滑に業務に従事できるようにすること。

（7）ドキュメントの管理

本業務に関するドキュメントについて、改定が必要になった場合は、改定箇所を明確にしたうえで、導入サービスのサポート HP 等でサービス利用に関わる情報が最新の状態に保つようにすること。

１５　業務計画書の提出

（１）受注者は、契約締結後１４日以内に業務計画書を作成のうえ、市の承認を得ること。

（２）業務計画書には次の事項を記載すること。

ア 業務内容

イ 業務詳細工程

ウ 業務実施体制及び組織図

エ 協力者がある場合は、協力者の概要及び担当技術者一覧表

（３）（２）に定める事項の記載内容に追加及び変更が生じた場合は、速やかに市に文書で提出し、承認を得ること。

１６　資料の貸与など

（１）発注者は業務の履行に当たり、保有する資料の提供を必要に応じて行う。

（２）業務の遂行に当たり、発注者が受注者に貸与する資料等については、受注者の責任において管理し、その取扱いには十分注意すること。また、業務完了後は速やかに返却すること。

１７　注意事項

（１）受注者は、個人情報の保護に関する法律を遵守し、業務上知り得た個人情報等の秘密を他人に漏らしてはならない。本業務の処理を行うために個人情報を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

（２）本業務の履行に当たっては、地方自治法、地方自治法施行令、市条例・規則等の関係法令を遵守しなければならない。

（３）受注者は、業務の遂行上知り得た秘密事項を他に漏らしてはならない。

（４）本業務の遂行に伴う費用は、本仕様書に明記がないものであっても、原則として、全て受注者の負担とする。

１８　その他

（１）業務内容は概要を示したものであり、業務の実施にあたっては、発注者と十分に協議すること。

（２）仕様書及び仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、別途協議すること。

個人情報取扱特記事項

（基本的事項）

第１条　受注者は、この契約による事務を処理するに当たっては、個人情報（特定個人情報を含む。以下同じ。）の保護の重要性を認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年律第 57 号）その他の関係法令等を遵守し、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

（秘密の保持）

第２条　受注者は、この契約による事務に関して知り得た個人情報の内容をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

（従事者の明確化）

第３条　受注者は、この契約による事務に従事する者を明確にし、発注者から求めがあったときは、発注者に報告しなければならない。

（従事者への監督及び教育）

第４条　受注者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督及び教育を行わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（保有の制限等）

第５条　受注者は、この契約による事務を処理するために個人情報を保有するときは、その目的を明確にし、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により取得しなければならない。

（目的外利用の禁止等）

第６条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に関して知り得た個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。

（安全管理措置）

第７条　受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じなければならない。

（持ち出しの禁止）

第８条　受注者は、この契約による委託業務の場所から個人情報を持ち出してはならない。やむを得ず持ち出さなければならないときは、発注者の承諾を得たうえで行い、持ち出しの状況に関する記録を作成し、確実に保管するものとする。

（複写等の禁止）

第９条　受注者は、発注者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務を処理するために発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。

（再委託の禁止）

第 10 条　受注者は、発注者の承諾があるときを除き、この契約による事務における個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。

（資料等の返還等）

第 11 条　受注者は、この契約による事務を処理するために発注者から貸与され、又は受注者が収集し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに発

注者に返還し、又は引き渡さなければならない。ただし、発注者が別に指示したときは、当該指示した方法により処理するものとする。

（報告義務）

第 12 条　受注者は、発注者から求めがあったときは、この契約による個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について発注者に対して報告しなければならない。

（事故報告義務）

第 13 条　受注者は、この個人情報取扱特記事項に違反する事態が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、その指示に従わなければならない。この契約が終了し、又は解除された後も、同様とする。

（実地調査）

第 14 条　発注者は、必要があると認めるときは、この契約の遵守状況を確認するために必要な範囲内において、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いについて実地に調査をすることができる。

（勧告）

第 15 条　発注者は、受注者のこの契約による事務に係る個人情報の取扱いが不適当と認めるときは、受注者に対し、必要な措置をとるべき旨を勧告することができる。

（契約の解除及び損害賠償）

第 16 条　発注者は、受注者がこの個人情報取扱特記事項に違反していると認めたときは、契約の解除及び損害賠償の請求をすることができるものとする。

（漏えい等が発生した場合の責任）

第 17 条　受注者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、毀損その他の個人情報の安全の確保に係る事態が発生した場合において、その責めに帰すべき理由により発注者又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。