

クラウド PBX サービス利用(長期継続・概算契約) 調達仕様書

1 案件名

クラウド PBX サービス利用 (長期継続・概算契約)

2 背景・目的

現在、大阪市デジタル統括室分室では、一般電話回線を引込み、構内電話交換機（以下「PBX」という。）を介して執務室内で電話利用を行っている。オンプレミスの PBX を運用するコストの削減と、新たな働き方を実現するため、クラウド型 PBX の導入を行う。

なお、本件は、新たな電話サービスの検証事業としての位置づけとして導入・検証を行うものであり、検証結果を受け、今後の他所属への展開も想定されている。

3 契約期間

3.1 契約期間

契約締結日から令和 11 年 5 月 31 日まで

3.2 環境構築期間

契約締結日から令和 8 年 11 月 30 日まで

3.3 サービス利用期間

令和 8 年 12 月 1 日から令和 11 年 5 月 31 日まで (30 月)

4 サービスの概要

本サービスは、大阪市デジタル統括室分室においてクラウド PBX を利用するためのサービス等一式を提供するものである。

4.1 サービス提供範囲

4.1.1 クラウド PBX から電話機まで、電話機能を利用するために必要なサービスやネットワーク回線、ネットワーク機器、ソフトウェア、各種ライセンス等を提供すること

4.1.2 サービス利用期間中、本市が本サービスを正常に利用できるように受注者が運用保守を行うこと

4.1.3 ネットワーク回線はクラウド PBX 利用に適した回線帯域及び種別を選定すること

4.1.4 拠点設置が必要なネットワーク機器等がある場合、クラウド PBX 利用に適した機器を選定し、本市からの指示に従い設置すること

4.1.5 本サービスで構築する同一電話環境内で通話が可能な電話機等を提供すること

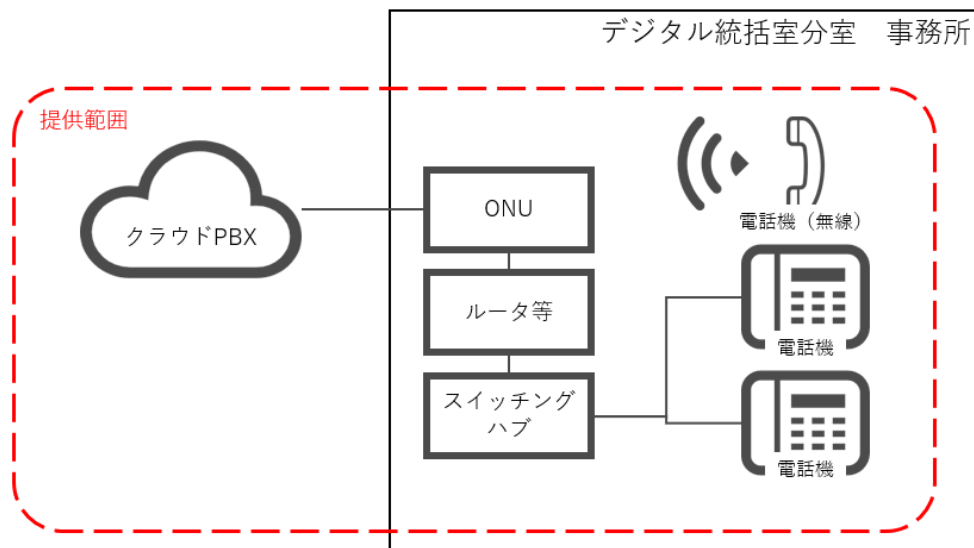


図 1-1 サービス提供範囲 イメージ図 (無線子機パターン)

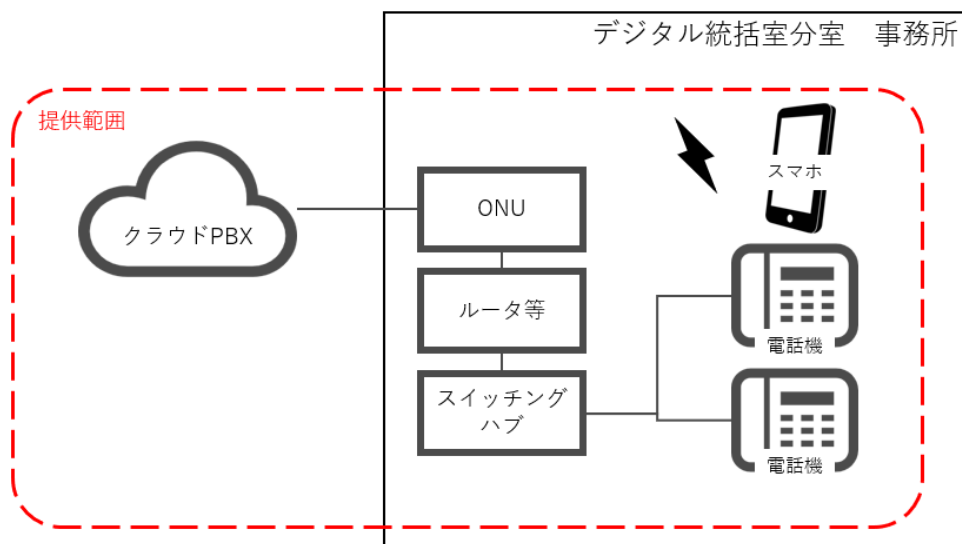


図 1-2 サービス提供範囲 イメージ図 (スマホパターン)

5 本市利用環境

本市の利用環境は次のとおり

項目	詳細
主な利用拠点	デジタル統括室分室 住所：大阪市西区立売堀4-10-18（阿波座センタービル4階）
利用者数	約50名
利用端末数	電話機20台 パターン① 有線接続電話機15台、無線接続電話機5台 パターン② 有線接続電話機5台、無線接続電話機15台 ただし、無線接続電話機をスマートフォンに置き換える構成でも可とする
利用番号数	15番号（既存番号移行対象（ナンバーポータビリティ）） ただし、契約期間中に増減する可能性があることに留意すること
発信通話数	別紙1「1か月あたりの発信先別通話時間及び回数一覧表」のとおり

6 機能要件

本サービスは次の機能要件を満たすこと

6.1 通話機能要件

- ① 高品質に通話するための機能を備えたサービスであること
- ② 本サービスにて公衆交換電話網（PSTN 網）を通して外線発信着信先発信ができること
- ③ 内線通話機能を有すること
- ④ 保留電話の転送機能を有すること
- ⑤ 市外局番を含んだ固定電話番号（0ABJ 番号）が利用可能であること
- ⑥ 固定電話番号（0ABJ 番号）で受電した場合、同時一斉または順次に鳴動するグループ設定ができること
- ⑦ 固定電話番号（0ABJ 番号）で受電した場合、グループ外から代理応答ができること
- ⑧ 既存電話番号（0ABJ 番号）をそのまま利用できること（番号ポータビリティ）
- ⑨ 市外局番を含んだ電話番号（0ABJ 番号）で電話する場合、同時通話数は6ch以上とすること
- ⑩ 着信番号表示が可能であること
- ⑪ 本サービスにおける障害発生時には、指定した電話番号に着信転送設定が行えること
- ⑫ 共有電話帳を利用できる電話帳サービスを提供すること
- ⑬ 通話内容の録音が可能であること（100時間分以上の録音データが保存できること）
- ⑭ 自動応答（IVR 等）の機能を有すること（3部署以上への分岐案内ができること）

6.2 電話機要件

- ① 本サービスの利用に適した電話機を選定し納入すること

- ② 無線接続電話機はそれ単体で電話の受発信が可能であること
- ③ 無線接続電話機として、スマートフォンを含んだ構成としても良い

7 非機能要件

7.1 クラウド PBX サービス全般

- ① クラウド型 SaaS サービスであること
- ② 日本国内で利用可能なサービスであり、日本国内の市場で調達可能なサービスであること
- ③ 通話履歴が確認できる機能を備えていること
- ④ インターネット経由でアクセス可能な管理画面を提供すること
- ⑤ 管理画面の表示や入力日本語で行えること
- ⑥ 管理画面から各機器への設定変更や設定変更履歴の確認が行えること
- ⑦ 既存の電話環境や本市ネットワーク環境とは別の環境でのサービス提供を行うこと（既存のオンプレミス PBX 環境との接続は不要）
- ⑧ 管理者および利用者向けマニュアルを提供すること
- ⑨ サービス提供時間は 24 時間 365 日を基本とする。ただし、計画的な保守のためのサービス停止が発生する場合は、事前に情報提供を行うこと
- ⑩ 本サービスにて障害発生を検知した場合は速やかに情報提供を行うこと
- ⑪ 過去 3 か年のサービス稼働率が通話機能において 99.9%以上であること

7.2 セキュリティ要件

- ① クラウド P B X サービスは認定機関により認定された ISO/IEC 27001、ISO/IEC 27017 及び ISO/IEC 27018 に基づく認証を取得していること
- ② 本市からの要求により、サービス利用アカウントとクラウド P B X を管理する管理ポータルでの操作ログ等の証跡を提供可能であること
- ③ 個人データを不正アクセスから保護するために設計された適切な技術的、組織的措置を講じていること
- ④ クラウドサービスの準拠法については日本法とし、国際裁判管轄は東京地方裁判所とする

8 その他要件

8.1 スマートフォン要件

無線接続電話機としてスマートフォンを含む構成とする場合、スマートフォンは次の要件を満たすこと

項目	仕様
対応 OS	iOS または Android OS の最新バージョンが動作すること
ネットワーク機能	無線 LAN (802.11a/b/g/n/ac 他に準拠)、Bluetooth 4.0 以上の機能を有していること
SIM 機能	SIM を内蔵し、モバイルルータ等無しで通信が可能であること (Cellular モデルであること)
データ通信量	月々のデータ通信量について、規定の容量の範囲内で低速となることなく一端あたり 5GB 以上の利用ができること または、回線全体に対して設定した上限データ通信量を各回線で分け合うことにより一端あたり 5GB 以上利用できること なお、データ通信量が規定の容量を超えた場合、又は上限データ通信量を超えた場合でも低速での通信が行えること
電源	内蔵バッテリーで駆動すること ※付属品として、本バッテリーを充電するための機器 (充電器) を合わせて納入すること
管理機能	ユーザ情報の登録・変更・管理をする機能を有し、ユーザ別のデバイス管理をすることができること <u>なお、リモートワイプ機能、アプリインストール制御機能等といったより高度な MDM 機能は必須ではない</u>

8.2 機器設置・接続要件

別紙 2 「機器設置・接続要件」のとおり

9 環境構築

9.1 環境構築要件

- ① クラウド PBX サービスの機能詳細及び設定可能な機能項目を本市へ説明すること
- ② 既存の電話回線事業者と密接に連携を行い、電話回線の申し込みに必要な情報を提供すること
- ③ クラウド PBX サービスの設定内容について、本市に対してヒアリングを実施の上、クラウド PBX サービス全体設計資料を作成し提出すること
- ④ クラウド PBX サービス全体設計資料を基に、各種パラメータの設定を行うこと
- ⑤ 必要となるユーザ ID を作成し、有効化まで行うこと
- ⑥ 作成したユーザ ID ごとのアカウント情報一覧表を作成し提出すること

- ⑦ 本サービスに電話以外の機能（メールや予定表、ファイル共有機能など）が付属する場合は、それら一切の機能について本市へ説明の上、初期設定または無効化設定作業を行うこと
- ⑧ 設定内容が正常に動作しているかを確認するための試験を行い、報告すること。試験項目は事前に本市と協議の上作成し、本市の承認を得た試験内容であること
- ⑨ 初期設定作業の実施に際し、受注者は本市と密接に連絡を取り、打ち合わせは必要に応じ随時実施すること
- ⑩ 打ち合わせを実施したときは、3営業日以内に議事録を作成し、本市の承認を受けること
- ⑪ 本番サービス稼働前にこれまで実施してきた試験結果等を本市に報告し、承認を得ること
- ⑫ 現行電話環境から本サービスへの移行タイミングは、本市業務影響を考慮し、本市と協議のうえ決定すること

9.2 マニュアルの提供

- ① ユーザに向けたマニュアル（初回利用時及び常時利用時など）を作成し提出すること
- ② 管理者向けのマニュアル（管理コンソール操作法や設定変更方法など）を作成し提出すること
- ③ 管理者向けマニュアルには人事異動や組織改編に伴う大規模な構成変更にも対応したマニュアルとすること

10 サービス運用要件

10.1 障害時対応

- 10.1.1 クラウド PBX サービスに障害が発生した際は、速やかに本市へ通知すること
- 10.1.2 本市へ、障害の発生状況、復旧見込みなどの情報を定期的に通知すること

10.2 機器保守要件

- 10.2.1 本サービスにおいて導入された機器に脆弱性が見つかった場合、速やかに本市へその情報と対策方法を連携すること（対策は本市にて実施を想定）
- 10.2.2 本サービスにおいて導入された機器が故障した場合、無償にて交換もしくは修理対応を行うこと。ただし、明らかに本市の過失によるものは有償による交換もしくは修理対応を行うこと

11 納入物件

本サービス導入にあたり次のドキュメント等を納入し本市の承認を得ること。

項番	文書名	納入時期
1	ユーザ向けマニュアル	環境構築完了時点
2	管理者向けマニュアル	環境構築完了時点
3	初期設定完了報告書	環境構築完了時点
4	アカウント情報一覧表	環境構築完了時点
5	通話等確認テスト結果報告書	環境構築完了時点

12 その他留意事項

12.1 契約期間中の変更について

本サービス契約期間中に、電話番号の増減等の構成の変更に対応が可能であること。なお、構成変更に伴い契約金額に変更が生じる場合は、速やかに本市と協議し実施の是非を決定すること。

12.2 支払いについて

本サービスを提供するために必要な初期費用は、設定完了報告書及び通話確認テスト結果報告書の提出後、費用の支払いを実施する。

サービス利用期間は、サービス提供期間の内、利用期間に応じて原則月額払いとする。

支払いは受注者の発行する請求書をもって行うこととし、請求書には費用の明細を含めるものとする。

12.3 業務の引継ぎについて

本サービスにおける契約期間の満了等、サービスの利用が終了となる場合には、受注者は、本市の指示のもと、サービス利用終了日までに本市が継続して業務を遂行できるよう必要な措置を講じる必要があるため、新システムへの移行等に必要となるデータを提供すること。提供するデータ形式や時期等については本市と協議の上決定する。

13 担当者

大阪市デジタル統括室基盤担当基盤企画グループ

〒550-0012 大阪市西区立売堀 4 丁目 10-18 (阿波座センタービル 4 階)

電話番号：06-6543-7113

メールアドレス：bb0012@city.osaka.lg.jp