

# 豊中市本庁舎クラウドP B X（電話交換機）導入 及び電話環境構築業務仕様書

令和8年2月

豊中市 総務部 行政総務課

## 目次

1. 件名 .....	1
2. 背景・目的 .....	1
2.1. 背景・目的 .....	1
3. 業務内容 .....	1
3.1. 業務の内容 .....	1
3.2. 履行期間 .....	1
3.3. 構築スケジュール .....	1
4. 導入業務要件 .....	1
4.1. 機器の搬入等 .....	1
4.2. 既存 PBX のデータ消去及び新 PBX 設置のための移動作業 .....	1
4.3. ヒアリングの実施と最適なモバイル端末等の配置提案 .....	1
4.4. 初期設定 .....	1
4.5. 令和 9 年 4 月の組織機構改革・人事異動対応 .....	1
5. 機能要件 .....	2
5.1. 機能要件 .....	2
6. 非機能要件 .....	2
6.1. クラウドサービス前提条件 .....	2
6.2. 規模等の要件 .....	2
6.2.1. 端末 .....	2
6.2.2. クラウド PBX .....	3
6.2.3. クラウド PBX と各拠点間の内線連携等を実現するための付帯設備（オンプレ PBX 等） .....	3
6.3. 信頼性要件 .....	3
6.4. 拡張性要件 .....	3
6.5. セキュリティ要件 .....	3
6.6. 通信契約者等の条件 .....	4
7. 稼働環境 .....	4
7.1. 前提条件 .....	4
7.2. システム及びネットワーク構成 .....	4
7.3. ハードウェア構成 .....	4
7.4. ソフトウェア・その他サービスの構成 .....	4
7.5. クラウド PBX と庁舎間の通信回線 .....	4
7.6. モバイルエリア対策 .....	5
7.7. 停電対策 .....	5
8. テスト要件 .....	5
8.1. テスト計画書の作成 .....	5
9. 移行要件 .....	5
9.1. 現行 PBX からの移行・回線切替 .....	5

10. 研修要件 .....	5
10.1. 初期研修 .....	5
11. 構築要件 .....	5
11.1. プロジェクト管理要件 .....	5
11.1.1. プロジェクト計画書 .....	5
11.1.2. プロジェクト管理 .....	6
11.1.3. プロジェクト管理体制 .....	6
12. 運用要件 .....	7
12.1. 運用管理 .....	7
12.2. 保守業務 .....	7
12.3. 運用保守業務の報告 .....	8
12.4. 問合せ対応業務 .....	8
12.5. 障害管理 .....	8
12.6. 関係事業者とのコミュニケーション .....	8
12.7. セキュリティ管理 .....	9
12.8. 改善活動 .....	9
13. 提出図書 .....	9
13.1. 提出図書一覧 .....	9
13.2. 納品形態 .....	9
13.3. 納品場所 .....	10
13.4. 検収条件 .....	10
14. その他留意事項 .....	10
14.1. 費用の積算 .....	10
14.2. 業務の引き継ぎに関する事項 .....	10
14.3. 人権研修 .....	10
14.4. 機密保持 .....	10
14.5. 一括再委託等の禁止 .....	10
14.6. 権利譲渡等の制限 .....	11
14.7. 疑義の解釈 .....	11
15. 自由提案（任意） .....	11
15.1. 外線料金プラン（任意） .....	11
15.2. 将来的な全庁的なクラウド化（任意） .....	11
15.3. その他自由提案（任意） .....	11

別添 機能要件一覧（兼機能要件回答書）

別添 現行 PBX 構成図

## 1. 件名

豊中市本庁舎クラウドP B X（電話交換機）導入及び電話環境構築業務

## 2. 背景・目的

### 2.1. 背景・目的

豊中市（以下「本市」という。）の本庁舎に設置している電話交換機（以下「P B X」という。）は、耐用年数が経過し更改のタイミングを迎えている。

本構築業務は、本庁舎のP B Xの更改を機に、クラウド型のP B Xとスマートフォン等を導入し、機動力ある災害対応や業務のD X化・効率化を進めることを目的とする。

## 3. 業務内容

### 3.1. 業務の内容

本業務の内容は、クラウドP B X、モバイル端末（スマートフォン）、I P固定電話機及び本庁以外の出先拠点等との内線連携等に必要な付帯設備（オンプレP B X等）の調達、設置及びその環境構築を行うものとする。

### 3.2. 履行期間

（１）環境構築期間 契約締結日から令和９年（２０２７年）１月１１日まで

（２）運用・保守期間 本運用開始予定日の令和９年（２０２７年）１月１２日から令和１４年（２０３２年）１月１１日まで（５年間）

※令和９年１月９日から１月１１日までの間に現行PBXからの移行作業を想定

※上記期間の変更の必要が生じる場合は、双方で協議の上変更内容を決定するものとする。

### 3.3. 構築スケジュール

スケジュールの概要は、令和９年１月１１日までに構築が完了し、本運用開始まで円滑に進められることを前提に提案すること。

## 4. 導入業務要件

### 4.1. 機器の搬入等

機器などの搬入、設置・設定作業は、原則本市の開庁日に実施すること。作業内容等の事情で夜間休日作業が必要な場合は、作業内容を事前申告の上、本市が認めた場合に限り実施可能とする。

### 4.2. 既存PBXのデータ消去及び新PBX設置のための移動作業

既存PBXのデータ消去及び廃棄のための市の指定場所への移動作業は本委託業務に含むものとする。

既存PBX内のデータ消去に必要なパスワード等は市から受託者に提示します。

### 4.3. ヒアリングの実施と最適なモバイル端末等の配置提案

受託者は、構築期間中に、本庁舎内の各課にヒアリング及び実際の運用の説明（デモ含む）を行い、各職場の適正なスマートフォン及びIP固定電話機（以下「スマートフォン等」という。）の配置、外線着信運用、内線運用等について素案をまとめること。

### 4.4. 初期設定

受託者は、本運用開始までに、市の指定する内容で、スマートフォン等とそれに紐づく06番号及び、外線着信運用、内線運用等の設定を行うこと。

### 4.5. 令和９年４月の組織機構改革・人事異動対応

スマートフォン等とそれに紐づく06番号及び、外線着信運用、内線運用等の設定については、令和９年４月の人事異動に向けた設定変更も本委託業務の範囲で行うこと。

## 5. 機能要件

### 5.1. 機能要件

本システムにおける機能要件は、別添「機能要件一覧（兼機能要件回答書）」を参照し、要件を満たす機能を提供すること。受託者においては、機能要件を満たした設計を行い、システムを構築すること。なお、各機能の具体的な仕様については、設計時において受託者と本市の協議により決定する。

また、機能要件一覧に記載の項目以外で有効な機能・運用があれば追加提案すること。

## 6. 非機能要件

### 6.1. クラウドサービス前提条件

要素	要件
準拠法・裁判管轄	準拠法・裁判管轄が国内に限定されていること。
目的外利用	クラウドサービスの利用を通じて本市が取り扱う情報の受託者における目的外利用の禁止が定められていること。
サービス中断・終了	クラウドサービスの中断や終了時に円滑に業務を移行するための対策が行われていること。
損害賠償	クラウドサービスの利用を通じて本市が保有する機密情報がシステムの脆弱性や不具合等の過失によって外部に流出した場合、損害賠償を行うこと。詳細については、別途本市と協議すること。
通信障害	モバイル通信障害発生により一定以上の通信が不可能だった場合、契約約款の規定に基づき利用料の返金を行うこと。

### 6.2. 規模等の要件

#### 6.2.1. 端末

利用する端末の台数は以下のとおりである。

端末	台数	その他要件
モバイル端末（スマートフォン）	1,340 台	モバイル端末（スマートフォン）は原則同一機種で統一とする。モバイル端末は納入までに、あらかじめ本市と合意した内容でキッティング、MDM・内線等の設定を完了させ、正常に動作するようにすること。また、設計内容をドキュメントとして市に提出すること。
IP 固定電話機	25 台	クラウド P B X に収容する I P 固定電話機は、市が指定する場所に設置することとし、LAN 配線等の設置工事は本構築業務に含めること。（POE 給電でない場合は電源工事を含むこと。POE 給電の場合も POE スイッチ設置場所の環境により電源が必要な場合は電源工事を含むこと。）
非常用アナログ電話機	24 台	アナログ電話機は停電時も利用できることとし、将来的なアナログ回線の廃止を踏まえた最適な接続方法を提案すること。
FAX	3 台	既存 PBX に接続されている FAX 4 台のうち 3 台（内 1 台はアナログ 24 回線の番号を使用中）について、継続して利用できるように構成を提案すること。

※端末台数はプロポーザル時点での見込みです。職員配置の状況等により、契約時に数量が増減する可能性があります。

※モバイル端末、IP 固定電話機とも運用期間中に追加調達の際は原則同機種とし、提案時と同様の条件（価格・プラン等）で提供すること。同機種調達が不可の場合は変更を認めるが操作性、機能に関して同等以上の機種であることを条件とし、提供価格は別途見積ること。物価高騰等により、価格が変更となる場合は事前に本市に申告し、了承を得たうえで別途見積ること。

#### 6.2.2. クラウド PBX

項目	数量	備考
外線音声 CH 数	本庁 82CH コールセンター 29CH	現在、本庁とコールセンターは別契約で、ひかり電話を 2 回線収容している。
電話番号数	本庁 916 番号 コールセンター 3 番号	—

- ※1 別添「現行 P B X 構成図」において接続されている各拠点との連携を維持すること。
- ※2 現行 P B X で利用している P H S はスマートフォンに移行すること。
- ※3 現行 P B X と接続しているビジネスホン 3 台に収容されている固定電話もスマートフォンに移行すること。（6.2.1 で示したモバイル端末の台数 1,340 台に含まれています。）

#### 6.2.3. クラウド PBX と各拠点間の内線連携等を実現するための付帯設備（オンプレ PBX 等）

別添「現行 PBX 構成図」に基づき、クラウド PBX と各拠点間の内線連携及びコールセンターとの連携を実現するために必要な付帯設備（オンプレ PBX 等）の機器と必要な回線等を手配すること。

各拠点との接続インターフェースは既存 PBX と同様構成で既存回線品目・ゲートウェイ等は原則として継続利用することを想定している。（インターフェースや構成等の変更等を提案する場合は、当該変更等に必要な費用を積算し、提案金額に含めること。）

また、付帯設備（オンプレ PBX 等）の設置に必要な新設のラックの調達・設置、配線についても本構築業務に含むこと。

#### 6.3. 信頼性要件

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.9% を目標とすること。
目標復旧時点(RPO)	平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点までのデータ復旧を目標とすること。
サービス復旧時間(RTO)	障害による業務停止から再開までに要する時間は 3 時間を目標とする。
バックアップ方法	クラウド PBX のゲートウェイ、ルーター、設定情報、オンプレ P B X の設定データ等は導入時及び変更の都度バックアップをおこなうこと。
バックアップ世代管理	2 世代のバックアップデータを保管すること。

#### 6.4. 拡張性要件

要素	要件
拡張性	利用者数が増加した場合に適宜・柔軟に対応ができるシステム構成とすること。

#### 6.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー	本市が定める「豊中市情報セキュリティ規則」及び「豊中市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。

要素	要件
個人情報保護	構築・運用保守において、個人情報保護の観点からセキュリティ対策について万全を期すこと。
暗号化	通信に対して暗号化を行うこと。ただし、閉域ネットワークの場合はこの限りでない。
マルウェア対策	モバイル端末等インターネットに接続されている機器は、不正プログラム対策を行うこと。パターンファイルを最新に更新すること。
セキュリティパッチ	最新のセキュリティパッチの適用すること。なお、適用するにあたり運用上に問題がないことを確認したうえで実施すること。
不正アクセス対策	クラウド PBX、オンプレ PBX（設置する場合）及び通話録音サーバーについては不正アクセス対策を行うこと。
ログ管理	クラウド PBX 及びオンプレ PBX（設置する場合）については、システムログを取得できる機能を設けること。

## 6.6. 通信契約者等の条件

・クラウド P B X で利用するモバイル端末は MVNO（仮想移動体通信事業者／Mobile Virtual Network Operator）ではなく、MNO（移動体通信事業者／Mobile Network Operator）が提供する移動通信サービスを採用すること。また、「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。

## 7. 稼働環境

### 7.1. 前提条件

本業務で利用するハードウェア、ソフトウェア、技術について、稼働後 5 年間はサポートされる構成とすること。

### 7.2. システム及びネットワーク構成

クラウド型 P B X、モバイル端末、IP 固定電話及び本庁以外の出先拠点等との内線連携等に必要な付帯設備（オンプレ PBX 等）を用いて最適な電話環境を実現するために必要なシステム及びネットワークの構成を提案すること。また、システム及びネットワーク構成図を提出すること。

### 7.3. ハードウェア構成

必要なハードウェアがある場合は提示し、機器構成図を提出すること。なお、必要なハードウェアの調達、納品設置は本構築業務の範囲に含める。（ただし、モバイル端末についてはレンタルを想定しているため、提案内容に基づき別途レンタル契約を締結する予定である。）

### 7.4. ソフトウェア・その他サービスの構成

提案内容により利用することとなるソフトウェア及びその他のサービスがある場合は提示すること。当該ソフトウェア及びその他のサービスについては、受託者が提示した内容に基づいて本市が別途契約を行う予定である。ソフトウェア及びその他のサービス全般に関して、サービス提供中にサポート切れ等でサービス提供に支障をきたさないよう留意し、ソフトウェアのライセンス体系等については本市にとって最適な構成を提案すること。（ソフトウェア・その他サービスの利用を提案する場合は、必要な費用を積算し、提案金額に含めること。）

### 7.5. クラウド PBX と庁舎間の通信回線

クラウド PBX と庁舎間の通信回線は安定運用の可能なサービスで設計すること。クラウド PBX と庁舎間の通信回線、機器は冗長構成で回線障害、機器故障時の影響を最小限にできる設計をすること。

## 7.6. モバイルエリア対策

・クラウド PBX 利用開始までにモバイル端末の利用が想定される庁舎内で安定した通信ができるように基地局等の対策を行うこと。

※庁舎の事情等により利用開始までに対策の完了が困難な場合は、事前に本市に申告し了承を得ること。

## 7.7. 停電対策

本構築業務で導入するクラウド PBX 及び付帯設備（オンプレ PBX 等）とその関連機器については、停電時に 3 時間以上稼働可能となるよう、内蔵電源もしくは非常電源（UPS）を附属させること。（各職場に配置された IP 固定電話への給電は含まない。）

## 8. テスト要件

### 8.1. テスト計画書の作成

受託者は本仕様書に求める要件や追加提案の内容がすべて正常に動作する状態で納品できるよう、必要な試験・動作確認（以下「テスト」という。）を行うこと。

受託者は、実施するテストについて、テスト工程ごとにテストの考え方、方針、手順等を記載したテスト計画書を作成すること。

## 9. 移行要件

### 9.1. 現行 PBX からの移行・回線切替

現行 P B X からの移行及び回線の切替は、通信断時間を最小限とするとともに、各業務への影響を最小限とするため、各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整すること。また、受託者は、移行計画書を作成し、本市の承認を得ること。

## 10. 研修要件

### 10.1. 初期研修

本稼働までに、受託者が作成した研修用資料を元にした操作説明会を本市の庁舎内で実施すること（説明会の内容は撮影し、後日庁内での配信を可能とすること）。研修は管理者向けと利用者向けとで別々に実施するものとし、研修の内容や回数については、モバイル端末等の操作を職員が十分習得できるよう、提案すること。

研修を実施するために必要となる端末等の設定や講師の派遣、対象職員数に応じたサポート要員の準備等、研修に必要な一連の要素は受託者の負担にて準備すること。

## 11. 構築要件

### 11.1. プロジェクト管理要件

#### 11.1.1. プロジェクト計画書

受託者は本業務を実施するため、プロジェクト実行計画書及びスケジュール（WBS を含む）の原案を作成・提出し、本市の承認を得て決定すること。



### 11.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	受託者は、スケジュール（WBS）をもとに定例報告会等において本市に進捗報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。 スケジュールに見直しが必要になった場合には、理由及び対策案等を示したうえで、本市の承認を得ること。
課題・リスク管理	受託者は、リスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。リスクを監視し、リスクが発生した場合には、本市に報告すること。課題は課題管理表等で一元管理し、課題発生時は速やかに本市に報告し、対応内容について検討すること。

受託者は、本市と円滑なコミュニケーションを図るため、以下の会議体の設置を想定している。

会議体	実施内容	開催頻度	出席者
キックオフミーティング	プロジェクトを開始するにあたり、本市と受託業者の顔合わせや体制やスケジュール等、プロジェクト計画の認識合わせを実施する。	プロジェクト開始時	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）
定例報告会	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施する。	毎月	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）
各工程完了報告会	各工程における工程完了基準に対する報告及び報告を踏まえた工程完了判定を実施する。	各工程完了時	本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）

### 11.1.3. プロジェクト管理体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

役職	役割	資格・実績要件例
プロジェクト統括責任者	全体を統括する責任者として、契約全体の責任を持つ。	同種のプロジェクトにおいて統括責任者またはプロジェクトマネージャーとしての経験がある
プロジェクト管理者	本プロジェクトの代表窓口となり、本市と調整を行う。PMBOK 又はこれに類する手法に即したプロジェクト管理を実施すること。	同種のプロジェクトにおいてプロジェクトマネージャーとしての経験がある
プロジェクトリーダー	各チームのリーダー。自チームのメンバーの管理、及び作業指示等を行う。自チームの担当する成果物品質や納期に責任を持つ。	同種のプロジェクトの経験がある
プロジェクトメンバー	システムドキュメントの作成、及びシステムの構築、テスト等を行う。	同種のプロジェクトの経験があることが望ましい

## 12. 運用要件

### 12.1. 運用管理

- ① クラウドPBX及び付帯設備（オンプレPBX等）は原則として24時間365日の運用とする。バックアップ等についても可能な限り運用を継続したまま実行できるようにすることとし、やむを得ず停止する場合でも、休庁日や深夜に実施する等、利用者の利便性を十分考慮した運用とすること。
- ② データに障害が発生した場合、直前の状態に戻すこと。ただし、ハードウェアの起因によるデータ障害の場合、直前のバックアップの状態に戻すこと。
- ③ クラウド PBX 及びオンプレ PBX（設置する場合）は定期的に、リソース管理、基本ソフトウェア構成管理、障害管理等を行うこと。
- ④ データ及びプログラムのバックアップを行うこと。
- ⑤ クラウドPBX、付帯設備（オンプレPBX等）及びネットワーク構成等に変更を加えた場合など、既存の設計書等の各種ドキュメントの履歴管理並びに最新化作業を実施すること。
- ⑥ 安定的な稼動環境提供のための提案及び設定変更作業を行うこと。
- ⑦ 明確な障害発生履歴情報が確認できないものの、異常動作が発生する場合には調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応すること。
- ⑧ 障害復旧・予防対応に要する費用は、受託者の負担とすること。

### 12.2. 保守業務

- ① 保守の受付はクラウドPBX、モバイル端末、付帯設備（オンプレPBX等）とも365日、9:00から17:15までの対応とすること。
- ② 付帯設備としてオンプレPBXを設置する場合は定期点検、故障時の出張修理、故障部品交換を含んだ保守契約とすること。
- ③ モバイル端末紛失時の遠隔ロック、遠隔消去に関しては24時間365日対応とすること。
- ④ モバイル端末の故障時は代替品先出し、故障品センドバック方式とすること。
- ⑤ 修正プログラムの作成、適用及び必要なシステム改修は、業務への支障がないよう、適切なタイミングにて実施すること。
- ⑥ 契約期間にわたって、システム保守要員の確保やシステム環境（開発環境等）のサポート期限等による対応等、本市の事情を原因としない場合の必要な作業および費用は、すべて受託者の負担とする。
- ⑦ 保守業務を実施する場合は、事前に本市に作業内容、作業時間等について協議の上で実施すること。
- ⑧ 新システムを構成するソフトウェア等について、受託者がそれらのセキュリティパッチやアップデートファイルのリリース情報を収集すること。  
入手した情報については、それらの適用の必要性について検討し、必要であると判断された場合には、本市に報告の上で検証作業を行い、検証作業が正常に完了した後に適用作業を実施すること。
- ⑨ 基本ソフトウェアの障害調査、障害復旧及びバージョンアップ等を行うこと。あわせて、システム全体の稼働に与える影響調査及び対策立案作業を行うこと。なお、ここでのいう障害には、これらのソフトウェアのセキュリティに係る脅威（セキュリティホールが発見等）の出現も含むものとする。
- ⑩ 深刻なセキュリティホール等が発見された場合は、原則として速やかに修正パッチ等を適用すること。ただし、システムへの適用にあたり動作試験が必要となる場合は、試験方法及び費用等に関して担当職員と協議を行い、適用の時期及び可否を判断する。
- ⑪ 必要なソフトウェアの追加導入時には、正常稼動を損なうことのないように対応を行うこと。
- ⑫ ソフトウェアの不具合修正を目的としてリリースされるプロダクト等の適用は、受託者の負担で行うこと。（モバイル端末のアプリの更新は除く）

### 12.3. 運用保守業務の報告

- ① 受託者は、運用保守業務の実施状況及び結果等について、本市に報告すること。
- ② 保守業務については、作業実施の都度報告すること。

### 12.4. 問合せ対応業務

- ① 窓口及び連絡手段
  - ア 受託者は、本構築業務開始から本稼働後の運用期間満了までの間、クラウドPBX及び付帯設備等の障害や動作に関する各種問い合わせに対応するための窓口を設置すること。本市の窓口は、別途示すものとする。
  - イ 窓口対応時間は、基本的に祝祭日、年末年始休暇を除く平日の執務時間（９：００～１７：１５）とする。
  - ウ 窓口の連絡手段は、電話及び電子メールとする。
  - エ 迅速に対応ができるよう、あらかじめ発注者の窓口及び受託者の窓口を定め、窓口対応時間外における対応についても担当者間で書面により確認しておくものとする。
- ② 問合せ対応の基本的な方法
  - ア 受託者は、本市からの問い合わせ（電話及び電子メール）を受けることにより、保守サービスへの連携を開始すること。
  - イ 本市からの問い合わせに対して、遅くとも翌営業日には回答すること。
  - ウ 電話及び電子メールによる対応が困難な場合は、受託者は現地に訪問し障害原因の調査及び除去を行うこと。
  - エ 電子メールについては、窓口対応時間外であっても受信可能とすること。

### 12.5. 障害管理

- ① クラウドPBX及び庁内電話環境に障害があったときには、障害個所の特定を行うこと。
- ② ハードウェアの障害であると判断される場合は、ハードウェア保守業者に復旧作業の手配を行うとともに、障害復旧の確認を協力して行うこと。
- ③ ソフトウェアに由来する障害の場合は、速やかに復旧対応にあたること。プログラムの改修が必要な場合は、十分に試験を行った後、本番環境に提供すること。
- ④ 障害の原因究明と対策の実施に時間を要する場合は、暫定の運用手段等を本市担当職員へ報告し、その承諾を得た上で、対処すること。また、障害の復旧が確認できるまでの間、作業を管理すること。
- ⑤ 障害対応の作業実施後、事故原因や対処作業結果、再発防止策等を含む作業完了報告書を速やかに提出すること。
- ⑥ 障害状況の履歴管理を行い、経験データベースとして保存し、障害対応に役立てること。

### 12.6. 関係事業者とのコミュニケーション

本構築業務で構築したクラウドPBX及び庁内電話環境の障害発生時の対処に当たっては、責任分担の不明確さによるトラブル発生のないよう、受託者は既存ネットワーク機器の納入業者及び回線事業者、コールセンター事業者等の関係事業者の担当者と直接コミュニケーションをとり、障害の切り分けを行うとともに、クラウドPBX及び電話環境が正常に稼動するように対応を行うこと。

## 12.7. セキュリティ管理

受託者は、公表されている脆弱性情報を把握し、以下の作業を実施すること。

作業	内容
セキュリティパッチの適用	ソフトウェア事業者などから提供されるセキュリティパッチについて、適用計画を作成し、本市承認のうえで、実施すること。
パターンファイルの適用	ウイルス対策ソフトウェアが提供するパターンファイルについて、速やかに適用すること。
インシデント対応	セキュリティインシデント発生時は、事案に応じて適切に対応すること。

## 12.8. 改善活動

本委託業務で構築したクラウド PBX 及び庁内電話環境の運用期間中において、改善が必要な運用事項について、対応案を本市に提案すること。また仕様書記載の非機能要件に示す要件を満たしていない場合は、1 か月以内に改善策の方針について報告し、原則 3 か月以内に改善策を完了すること。3 か月を超過する場合は事前に申告し本市の了承を得ること。

## 13. 提出図書

受託事業者は以下の提出図書を適時本市に提出すること。

### 13.1. 提出図書一覧

工程	作成ドキュメント	納入時期
基本設計	設計書最終版（構成図、パラメータシート、機器一覧表、端末台帳）	基本設計終了時
各種テスト	テスト計画書 テストシナリオ	各種テスト前
	テスト実施報告書	各種テスト終了時
移行	移行計画書	移行開始前
	移行実施結果報告書	移行終了時
研修	研修計画書 管理者向け研修用資料 利用者向け研修資料	研修開始前
運用保守	管理者向け、障害対応、利用者向け各マニュアル 技術資料（クラウド PBX 機能資料） 運用設計書	運用テスト開始前
	作業報告書、障害報告書 作業依頼書兼報告書	随時（オンサイト保守をおこなった場合等）
プロジェクト管理	プロジェクト計画書、体制図	契約締結後 2 週間以内
	議事録	会議終了後 3 営業日内
	進捗管理表、課題管理表、リスク管理表	定例会時
	連絡票、変更要求管理表	随時

### 13.2. 納品形態

電子媒体で 1 部を納品すること。

電子ファイルの保存形式は、Microsoft Office 2019 以上の利用可能な形式で納品すること。なお、成果品作成時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行ったうえで納品すること。

### 13.3. 納品場所

本市が指定する場所とする。

### 13.4. 検収条件

本業務は納品書と共に提出図書を提出し、本市の完了検査を受け、検査合格により完了とする。完了検査において指摘があった場合には、本市の指示に従い、直ちに改造、補強、補正等の必要な措置を施すこと。なお、業務完了後に、成果品に誤りが発見された場合は、本市の指示に従い、受託者は責任をもって再検査し、必要な措置を講じるものとする。

## 14. その他留意事項

### 14.1. 費用の積算

受託者は本仕様書の内容及び提案内容を実現するために必要となるすべての費用について積算し、見積書を提出すること。（提案内容により既存回線の構成変更を必要とする場合等に市が受託者以外の事業者を支払うこととなる費用等も含む。なお、府防災のLD専用線の構成変更など、本市のみで提案内容を採用するかどうか判断できないような提案は、既存回線の構成を前提とした提案をしたうえで、「15.3 その他自由提案」として行うこととし、当該提案を実現するための費用は、別途明細がわかる見積書を提出すること。）

### 14.2. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務が終了となる場合には、受託者は本市の指示のもと、業務引き継ぎに必要となる情報を汎用的なデータ形式（CSVや固定長等）に加工し提供すること。また、抽出したデータについて、データ構造を表す資料を作成し提供すること。また、円滑な業務の引継ぎに協力すること。

### 14.3. 人権研修

基本的人権について正しい認識をもって委託業務を遂行できるよう、人権啓発にかかる研修を行うこと。

### 14.4. 機密保持

受託者及び受託者の使用人並びに再委託された場合の再委託先及びそれらの使用人は、業務の履行に関して知り得た情報を機密情報として取り扱い、他の目的に使用し、又は第三者に開示し、若しくは漏えいしてはならない。

クラウドサービスの利用にあたっては、秘密保持、インシデント報告義務、損害賠償等の項目を含んだ契約を締結すること。

### 14.5. 一括再委託等の禁止

- ①受託者は、委託業務の全部を一括して、又は仕様書において指定した主たる部分を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。なお、本構築業務における主たる業務は、本構築業務の全体調整、統括管理、委託者との連絡調整業務とする。また、軽微な部分は、コピーや資料の収集、収集資料の整理、単純な集計、原稿のワープロ打ち、印刷、製本、模型製作、翻訳、参考書籍・文献購入、消耗品購入など、容易に扱える簡易な業務とする。
- ②受託者は、業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得なければならない。ただし、委託者が仕様書において指定した軽微な部分を委託し、又は請け負わせようとするときは、この限りではない。
- ③受託者は、前項により業務の一部を第三者に委託し、又は請け負わせた場合、その第三者に本委託業務の契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して、その第三者のすべての行為及びその結果について責任を負う。
- ④委託者は、受託者に対して、業務の一部を委託し、又は請け負わせた者の商号又は名称その他必要な事項の通知を請求することができる。

#### 14.6. 権利譲渡等の制限

受託者は、契約に係る権利又は義務を本市の承認を得なければ第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。

#### 14.7. 疑義の解釈

本業務について、本仕様に記載のない事項が発生した場合など疑義が発生した場合は、速やかに本市と受託者との協議を行うこと。

### 15. 自由提案（任意）

#### 15.1. 外線料金プラン（任意）

本構築業務に関連する外線サービス（主な回線である本庁舎の 82ch、916 番号の外線サービスは NTT ひかり電話）について、提案事業者が提案するネットワーク構成や経済性等を鑑みて、別サービスへの移行の提案も可とする。別サービスへの移行を提案する場合は、プランの内容（基本料金、通話料金等）及び、外線サービスの移行に係り発生する費用を提示すること。なお、外線サービスの移行は、受託業者決定後、市が提案されたプランの経済性等を鑑みて移行の判断をおこなうものであり、必ずしも移行を約束するものではない。

#### 15.2. 将来的な全庁的なクラウド化（任意）

本構築業務は本庁舎のクラウド PBX 導入及び電話環境構築であるが、本庁舎がクラウド PBX に移行後の各出先拠点の将来的なクラウド化等についても任意で企画提案すること。

#### 15.3. その他自由提案（任意）

その他機能充実、災害時の利活用など、本仕様書に示す以外で提案したい内容、他社と差別化できる特に提案したい内容について任意で提案すること。また、当該提案を採用した場合としなかった場合との比較検討ができるよう、明細がわかる見積書を提出すること。