

クラウド型電話サービス調達等業務委託 仕様書

はじめに

(埼玉県住宅供給公社について)

埼玉県住宅供給公社（以下「公社」という。）は、昭和30年11月に、財団法人埼玉県住宅協会として発足以来、50年以上に渡り、住宅行政を補完してきました。そして、現在、「まちづくり」と「住宅管理」を中心とした事業を進めており、経営方針として、「県民が安心して暮らせる住まいづくりの推進」、「経営の安定と提供価値の向上」を標榜し、公営住宅の適正な管理と住みやすい環境づくりの支援、住宅等における社会変化に対応した取組、経営の安定と社会貢献を目標としています。

(本調達の目的と背景)

公社の外線電話及び内線電話網として運用しているビジネスホンの主装置等や電話用ネットワーク機器（以下「電話網」という。）の老朽化に伴い、機器類の入れ替えが必要な状態である。また、昨今のデジタル化を推進する中であっても、コミュニケーション、セキュリティ、柔軟性、使いやすさなど、公社の主要な管理業務において、電話の重要性は極めて高く機能の向上が求められる。

同時に、働き方改革を進める中、フリーアドレス化への対応や、在宅勤務をはじめとした多様な業務環境における利用など、場所にとられない業務執行体制の実現を目指し、既存機器のリプレイスではない、先進的な機能の導入を行いつつ、それに係る費用の縮減を目的としている。

(調達の基本方針)

公社の電話網については、ビジネスホン（NTTαNX TYPE-L/M）により内・外線を利用し、内線通話については、NTTフレッツVPNを活用し、IPビハインドの仕組みにより拠点間の通話を実現している。この既存の仕組みについては、機器の老朽化もさることながら、目的と背景で示したとおり、働き方改革に対応出来ないばかりか、ビジネスホン親機・子機、ネットワークルーター、LANスイッチ・LAN配線等のソフト・ハード機器類も多岐に渡り、故障や災害に対して脆弱である。

そこで、本調達においては、顧客利便性の向上に寄与するとともに、先進的な働き方に対応し、故障や災害にも強い電話の受発信が可能となる仕組みを導入する。

1 業務名

クラウド型電話サービス調達等業務委託

2 納入場所

さいたま市浦和区仲町3丁目12番10号 ほか

3 契約期間

契約締結の日から3年間

4 業務の目的

会社において、現在使用しているオンプレミス型PBXをクラウド型PBXへ変更するため、クラウド型PBXの環境で使用する電話サービスのライセンス調達等を行う。

5 契約の範囲

本契約の範囲は、ライセンスの購入、導入、運用サポート及び会社に対する諸手続きを含むものとする。

本仕様に明示のない事項であっても、機能上及び社会通念上当然必要と思われるものについては、受注者において充足するものとする。

6 実施体制

(1) 業務従事者の配置

本業務を遂行するにあたり、業務責任者及び従事者を適正数配置し、適切に業務処理を行えるようにするとともに、効率的かつ効果的な運営が可能な体制を整備するものとする。

(2) 業務責任者

ア 受託者は、業務責任者を定めるものとする。

イ 業務責任者は、従事者を統括する権限のあるものとする。

ウ 業務責任者の業務範囲は、以下に掲げるものとする。

- ・ 計画書、資料等を会社に提示し、会社と協議・調整を行う。
- ・ 本業務において、運営・従事体制を調整し、従事者を統括する。
- ・ 上記のほか、本業務が円滑に遂行されるよう統括する。

7 委託内容

(1) クラウド型電話サービスのライセンス調達

(2) 環境導入及び既存環境からの移行・切り替え作業に対する支援

(3) 社内教育の実施

(4) 運用の支援

(5) 資料の作成・提供

8 業務要件

(1) ライセンスの調達（サービス・ライセンス数）

現在、公社本社及び支所等（計7箇所・「別紙1 組織図」参照）において、従業員約300名規模で利用しているオンプレミス型PBXを用いた電話環境について、クラウド型PBXを利用した電話環境へ変更するために必要なサービスのライセンスを調達すること

利用するサービスの機能要件とライセンスの数量は「別紙2 クラウド型電話サービスの機能要件及びライセンス」を参照のこと

ライセンスの調達及びサービスの機能要件について必要な事項があれば提案すること。

(2) 環境導入及び既存環境からの移行・切り替え作業に対する支援

オンプレミス型PBXを用いた電話環境から、クラウド型PBXを利用した電話環境へ部署ごとに段階的な移行・切り替えを予定している。

移行・切り替え時に作業を担当する管理者に対し、設計・設定など環境導入等に関する支援を行うこと。

支援に対しての留意事項は以下のとおり

- ・担当者からの問い合わせ窓口を設置すること
- ・平日9：00から17：00まで対応が可能であること
- ・支援は、電話やオンライン、メール等により日本語で対応すること

環境導入及び既存環境からの移行・切り替え作業について必要な事項があれば提案すること。

(3) 社内教育の実施

ア 管理者教育

設定、運用管理を行う担当職員に対し、クラウド型PBXを利用した電話環境の機能説明などを行うこと。

教育実施については、1回の集合（WEB会議含む）での教育を想定しているが、より効果的な教育実施方法がある場合は提案すること。

なお、管理者教育について、想定している内容は以下のとおりだが、理解促進及び運用管理に当たって必要な事項があれば提案すること。

- ・クラウド型PBXを利用した電話環境の仕組み説明
- ・全体機能の説明
- ・管理者機能の説明
- ・管理者ツールや管理用端末の操作方法、設定変更方法、アカウント管理、ユーザー管理（人事異動時の対応方法含む）など管理者として必要な基本的な操作の説明

イ 利用者の教育

利用者（エンドユーザー）向けの全体研修（操作説明会）を実施すること。内容や回数などは以下を想定しているが、より効果的な教育実施方法がある場合は提案すること。

- ・研修については3回程度（1回100名程度・オンライン開催）とする
- ・実施日時等は別途委託者と相談のうえ実施すること
- ・研修は基本的な操作方法がわかる資料と動画を活用し行うこと
- ・研修で使用する資料や動画には、電話の基本的な使い方、発信（外線、内線）、受信、保留、転送、営業時間の設定、発信者番号の切り替え、電話帳の登録等の内容を含めていること
- ・研修で使用した資料及び動画は公社に提供し、新規職員の研修など公社内のみで繰り返し利用できるものとする
- ・研修で使用する資料は、汎用しているものでも可。ただし資料の中の絵や図など含めすべて日本語で対応してあること
- ・研修終了後に寄せられる問い合わせに対応すること

（4）運用の支援

運用中の問い合わせや障害時の対応方法について支援を行うこと。
支援に対しての留意事項は以下のとおり

- ・問い合わせ窓口を設置すること
- ・平日9：00から17：00まで対応が可能であること
- ・支援は、電話やオンライン、メール等により日本語で対応すること
- ・バージョンアップ等があった場合は画面UIの変更等に伴う操作方法に関して、バージョンアップ後の操作説明資料等を提供すること
- ・人事異動等により新たにクラウド型PBX関連業務に従事することになった職員に対し、運用管理サイトにおける管理・運用方法に関する説明、支援を行うなど円滑に業務に従事できるようにすること

（5）資料の作成・提供

運用管理等に関する必要な各種資料の作成・提供すること。

資料については日本語の記載とする。

- ・各種技術資料：設定・環境構築・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
- 上記についてはデータで提供すること。

9 受託者の責務

受託者は、事故、災害などの緊急事態が発生した場合は、業務遂行に支障を来すことがないように公社と連携して十分な対応を図ること。受託者は、常に善良なる管理者の注意を持って業務を遂行し、業務の進捗状況について確認の上、公社に対して適宜報告すること。

10 特記事項

受託者は、業務を遂行する上で以下の内容について留意すること。なお、各内容の詳細については「埼玉県住宅供給公社委託契約約款」に定められたものとする。

(1) 業務内容及び個人情報保護に係る秘密の保持

受託者は、本業務の履行にあたっては個人情報の保護に関する法律を遵守するものとする。

(2) 情報セキュリティ対策

受託者は、情報セキュリティを確保するために必要な措置を講じること。

(3) その他

ア 本業務に関して、契約書及び本仕様書に明示されていない事項であっても、当然に必要な事項については、委託者の要請に応じ受託者は誠実に対応すること。

イ 受託者が提出した企画提案書の内容及び第二次審査（プレゼンテーション）における説明及び質疑応答事項を履行すること。

ウ 本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合、受託者は速やかに委託者と協議し、その解決を図ること。

エ 関係法令等を遵守し、その適用及び運用は受託者の責任において適切に行うこと。

組織図

No	拠点名	所在地	職員数
1	本社	さいたま市浦和区仲町 3-12-10	200
2	大宮支所	さいたま市大宮区寿能町 2-131	24
3	川越支所	川越市的場 2218-4 ベルアート 301	27
4	熊谷支所	熊谷市赤城町 1 丁目 147-2	29
5	岩槻支所	さいたま市岩槻区諏訪 3-3	19
6	住まい相談プラザ	さいたま市大宮区錦町 630	7
7	川口入居サービスセンター	川口市三ツ和 1-14-3	7

参考/現番号一 覧

No	拠点名	現電話番号
1	本社	048-829-2848 048-829-2861 048-829-2862 048-829-2863 048-829-2864 048-829-2865 048-829-2866 048-829-2826 048-829-2873 048-829-2875 048-829-2876 048-829-2878 048-829-0081 048-829-0990 048-829-2132 048-829-2383 048-829-2443 048-829-2643 048-829-2689 048-711-8915
2	大宮支所	048-645-1772 048-645-1773
3	川越支所	049-227-6408 049-227-6418 048-237-8181
4	熊谷支所	048-524-7962 048-524-7963 048-577-6043
5	岩槻支所	048-794-7142 048-794-7146
6	住まい相談プラザ	048-658-3017 048-658-3061 048-642-0033
7	川口入居サービスセンター	048-729-5967

クラウド型電話サービスの機能要件及びライセンス

1 クラウド型電話サービスの機能要件

インターネットを介して利用する、パブリッククラウド型の PBX とする

BCP 対策の観点から、公社内等（支所含）に PSTN 網等と接続するための機器類（ゲートウェイ機器）が一切不要な形式とすること。

クラウド PBX の製品・サービスについては、国の定める ISMAP クラウドサービスリストに登録されているクラウドサービスであること。

なお、以下の機能を基本とし、これ以外のより効果的に運用できる追加機能を有していてもよい。

	機能	内容
1	グルーピング	グルーピング設定を行い、グループの代表電話を所属する者が受電できること。
2	代表番号を番号通知	発信先に表示される番号として、グルーピングした代表番号が表示できること。
3	個人番号	ユーザー毎に個人番号を持てること。 代表番号と個人番号の両方で架電・受電が可能であること。 個人番号は組織の管理者により、容易に入れ替えが可能であること。 組織により特定の個人番号を廃止し、替わりの番号を付与できること。
4	自動転送設定	任意の電話番号へ自動転送設定を行えること。 なお、自動転送の設定及び解除はエンドユーザーも操作可能であること。
5	通話中の保留転送	電話の最中に保留し、その状態で電話転送を行えること。その転送は、直接・間接共に可能であること。
6	通話中のパーク転送	電話の最中に保留し、別の相手にパーク番号を伝えることで通話を引き継ぐことができること。
7	コールモニタリング・ウィスパリング	通話の最中に上司等他のメンバーが会話や応答、指示が行えるモニタリング機能があること。
8	留守番電話の設定	留守番電話を設定することで着信時に自動でメッセージを流し、相手のメッセージを受け取ることが可能であること。 なお、留守番電話の設定及び解除はエンドユーザーも操作可能であること。
9	留守番電話の再生	留守番電話メッセージを受け取ったユーザーが任意のタイミングで再生できること。また、設定により、同じグループに属する者が、他者のその留守番電話の内容を確認することが可能であること。
10	通話の録音	外線・内線・受信・発信を問わず、設定により、通話内容を常時録音することが可能である

		こと。また、録音は契約期間中無制限に録音データを保持すること。なお、架電者に録音する旨の通知ができること。 録音データは権限により再生・ダウンロード権限を制限できること。
1 1	自動文字起こし	通話内容について日本語での自動文字起こしが可能であること。また、留守番電話機能により受けた音声の文字起こしが可能であるとともに、AI 機能による留守番電話内容の要約が可能であること。
1 2	分岐メニューでの自動音声案内	音声メッセージと、発信者の番号選択による分岐メニューを利用した自動音声案内が可能なること。また、自動音声案内は運用管理者以外でも設定・解除・変更が可能であること。 分岐の段階は5段階数以上であること。
1 3	時間外応答（不在応答）	あらかじめ設定した日程及び時間帯内の受電に音声メッセージで自動応答できること。 設定については、休祝日や年末年始や会社独自の休業日の設定が可能であること。
1 4	呼出音の変更	ユーザーが任意で受電時の呼び出し音を変更できること。
1 5	アドレス帳	端末のアドレス帳も使用できること。
1 6	複数デバイスでの電話利用（PC・スマートホンを想定）	複数種類のデバイスにインストールしたアプリそれぞれで電話を利用できること。 また、最低2種類のデバイスで同時待ち受けが可能であること。 そのデバイス間で、シームレスに通話を維持しながら切替えができること。
1 7	コールルーティング	コールルーティングは次の種類で可能であること。 ・同時呼び出し（メンバー一斉呼） ・順次呼び出し（メンバー順番） ・ローテーション呼び出し（受電業務が均等に分散すること） ・アイドル状態呼び出し（その時点で最もアイドル状態の長いメンバーにつなぐこと）
1 8	多者間通話機能	内線・外線問わず、3者以上の間で、通話が可能なること。
1 9	ブラックリスト	迷惑電話等の特定の番号の着信を拒否できること。また、そのブラックリストは組織で管理することが可能であること。
2 0	通話品質の確認	個別の通話について、次の視点で品質を評価するため、通話ログを確認できること ・ネットワーク ・パケットロス ・利用機器 ・受電/架電時間 ・ISP等

2 1	番号別の同時受電数の制限	代表電話番号ごとに、同時受信の数を制限出来ること。溢れた呼は、待ち呼として一定時間保持、または、留守番電話に転送可能であること。
-----	--------------	--

※インターネットへの接続については、公社既存ネットワーク及び携帯 LTE 回線網、社内 WI - FI ・ 職員の自宅 WI - FI 接続等を想定している。

2 ライセンスの期間と数量等

必要なライセンスの期間と数量は以下のとおり

以下のほか運用に必要なだと想定される内容があれば提案すること。

なお、ライセンスについては必要に応じ追加契約が可能であること。

(1) 期間

3 年間

(2) 数量

0ABJ 番号ライセンス	3 4 回線
ユーザライセンス① ※国内かけ放題/050 番号付き	1 7 3 回線
ユーザライセンス② ※従量課金/050 番号付き	7 4 回線
ユーザライセンス③ ※従量課金/050 番号なし 6 0 回線	6 0 回線

※従量課金の通話時間は考慮しない。

※国内かけ放題は携帯電話あても含む

3 ダッシュボード

クラウド PBX の運用管理に必要な管理コンソールのほか、高度な情報を収集して一元的に表示するダッシュボードを利用するために必要なライセンス数を確保すること。