

長岡市クラウド電話サービス提供業務仕様書

長岡市財務部庁舎管理課

令和7年6月

目次

1	業務名.....	1
2	業務内容.....	1
3	納品物.....	4
4	その他留意事項.....	4

1 業務名

長岡市クラウド電話サービス提供業務

2 業務内容

(1) サービス導入規模

今回サービスを利用する規模等については次のとおり

ア 導入場所

長岡市幸町2丁目1番1号

さいわいプラザ5階

イ 部署数、職員数（調達アカウント数）

7課、150名（うち、アカウント共有利用可能職員16名）

ウ クラウド電話対応の固定電話機数（調達固定電話数）

22台（部長用1台、各課3台を想定）

エ 電話番号数（同時通話可能数） ※今回提案に係る経費の対象外

22番号

(2) クラウド電話機能要件

本市の希望する機能は次のとおり。記載の機能の一部が搭載されていなくても提案することができるが、評価の対象となる。記載のない機能についても本市の業務効率に寄与するものであれば積極的に提案すること。

機能	説明
外線通話	0ABJ 番号（東京 03、新潟 025 など）での発着信が可能であること。 また、既存の外線電話番号を移行して使用できること。
内線通話	内線番号での通話が可能であること。
マルチデバイス	IP 電話機、パソコン、スマートフォン、タブレットなどのデバイスで同様に利用できること。
マルチライン	1 台の IP 電話機に複数の異なる電話番号をそれぞれ違うボタンに割り付けることが可能であること。
代表番号発信	発信時にあらかじめ設定した代表番号を通知することができること。
同時鳴動	あらかじめ設定した対象電話をグループとして作成し、同時に呼び出すことができること。
通話保留転送	電話に応答中に通話を保留し、ほかの端末に転送することができること。
ピックアップ	着信した電話とは別の端末から代理で応答することが可能であること。
着信転送	無条件・話中等での転送設定が可能であること。

留守番電話	着信不在のときにメッセージを録音することができること。ユーザーは自分自身の端末から録音メッセージを確認することができること。
グループ（パーク）保留・応答	着信時に通話をグループ保留し、グループ内の端末より応答することができること。
自動音声応答	着信時に自動で音声応答し、設定されたアナウンスを流したり、転送することができること。
発信規制	特定の通話タイプ(国際通話など)の発信を許可またはブロックすることができること。
電話帳	本サービスに登録された組織内の電話番号を検索し、直接発信が可能であること。
レポート	利用実績等のレポート、アナリティクスが容易に確認できること。
閉域接続	クラウド電話サービスの接続方法として、インターネットを経由しない閉域網での接続に対応していること。（将来的要素）

(3) サービス導入支援業務

ア 契約締結後、直ちに庁舎管理課にサービスの詳細説明を行い、操作説明会までにアカウントの作成や操作手順等使用方法が分かるマニュアル等の作成・提供を行うこと。

イ サービス提供業務開始までの作業スケジュールを提示すること。

ウ 庁舎管理課に電話の運用方法についてヒアリングを行い、必要な機能、不要な機能のオン・オフ等を整理すること。

エ 令和7年9月29日（予定）のサービス運用開始が円滑にできるように、本サービスの運用開始1か月前までに、本市の運用にあったサービスの利用をするために必要な設定（アカウントの設定等）の準備に関する説明、作業を行うこと。

※パソコン、タブレット等のデバイスの設定は本市で行う。

オ 本サービスの運用開始1か月前までに、職員向けに操作説明会(各デバイス毎に最低1回)を開催すること。なお、WEB説明会や説明動画の利用も可能とする。

カ クラウド電話を利用する各デバイスからクラウド電話サービスへの接続は、LGWAN接続系からローカルブレイクアウトにより行うため、本市のネットワーク保守業者と連携し接続するための技術支援を行うこと。

キ 各課の外線番号については、そのまま移行して固定電話番号が変わることなく利用することを想定しているため、切替については市民に影響の少ない休日または夜間作業とすること。

(4) サービス提供業務

ア 基本要件

- ・24時間365日サービスが利用できること。（メンテナンス時間は除く）

- ・クラウド電話サービスに本市の電話関係情報を登録し、従来の固定電話と同様の通話が可能であること（他施設等の既存P B Xとの接続は不要）。
- ・既存の代表電話にかかってきた通話を電話交換室から、今回整備するクラウド電話に転送可能であること。
- ・クラウド電話対応の固定電話を購入またはレンタルできること。
- ・クラウド電話対応の固定電話機は有線接続とし、給電方法はACアダプタを用いること。固定電話機までのLAN配線、AC電源コンセントについては、本市にて準備する。
- ・アカウント等各種設定作業が本市の職員で容易に操作できる画面であること。
- ・サービス運用期間終了後には、事前に本市に周知をした上で、クラウド上に保存されているすべてのデータをサービス提供事業者と本市との間で合意した方法により返却または消去すること。

イ 運用に関する要件

- ・本サービスへのログイン時にID及びパスワードによる認証を行うことができ、利用者ごとに権限の設定が可能であること。
- ・本市職員が権限の設定情報を登録及び修正できること。
- ・メンテナンスなど、サービスの停止及び縮退が発生する場合は、本市が情報を認知することができ、日中の開庁時間帯は避けること。

ウ 保守に関する要件

- ・障害発生時の連絡先窓口を用意すること。
- ・本市の職員からの操作等に関する問い合わせがあった場合に、庁舎管理課からの問い合わせに対応できること。
- ・本サービスの運用に関して、本市の要望や相談に応じ、適宜サポートすること。

(5) セキュリティに関する要件

ア 電話サービスを提供するデータセンターは日本国内の所在し、国内で地理的に分散された2か所のデータセンターに冗長されていること。また、1か所のデータセンターが災害・障害等により利用不可能になった場合でも、別のデータセンターにより自動的にサービスを継続できること。

イ 情報漏えい及び不法侵入等の対策が施されており、常に最新の状態を保持すること。

ウ 提供する電話サービスは、情報セキュリティ管理・運用の基準となる、ISO/IEC27017によるクラウドサービス分野におけるISMS認証取得、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）クラウドサービスリストへの登録、日本セキュリティ監査協会のクラウド情報セキュリティ監査による認定、SOC2報告書（Service Organization Control Report）の取得のいずれかにより、サービス及びサービス提供者の信頼性が確認できること。

エ クラウドサービスの準拠法については日本法とし、国際裁判管轄は新潟地方裁判所とする。

オ クラウドサービスの利用を通じて本市が取り扱う情報について、クラウドサービス提

供事業者はその目的以外に利用しないこと。

(6) その他

上記(3)から(5)に定めるもの以外で、新たに本市から追加の対策を求めるものについては、適宜、両方で協議し決定すること。

3 納品物

以下に示す現時点で必須と想定する納品物を納品すること。

すべてドキュメントを Microsoft Office®等の編集可能な電子データとして納入すること。

- (1) 打合せ議事録
- (2) 各種設定ファイル
- (3) その他、本市と受託者で協議のうえ、本業務に必要と認めたもの

4 その他留意事項

- (1) 本業務は、この仕様書に記載する範囲とする。ただし、仕様書に記載がない事項であっても、本サービスの導入及び利用にあたり、サービス提供事業者が「企画提案書」等により提案した事項及び社会通念に照らし、本業務の履行において必要不可欠と判断される事項については、本業務の範囲に含むものとし、本仕様書で特に負担者又は負担方法を定めている場合を除き、すべてサービス提供事業者の負担で実施するものとする。
- (2) サービスが利用不能となり、回復する見込みがないとき、契約を解除してサービス事業者に損害を賠償させることができる。
- (3) 上記(1)の範囲を超えた仕様の追加や変更が生じた場合は、費用負担等も含め、本市及びサービス提供事業者双方が協議の上、決定するものとする。
- (4) クラウドサービス終了時には、サービス事業者は本市に事前に告知し、クラウドサービスで取り扱った情報やアカウントなどの廃棄等も含めた移行計画書や終了計画書を本市と合意の上、作成する。