

塩尻市クラウドPBX導入業務 仕様書

令和8年3月
塩尻市 企画政策部
公共施設マネジメント課

目次	
1 導入内容	3
1.1 導入件名	3
1.2 導入方法	3
1.3 導入仕様書の位置付け	3
1.4 履行期間	3
2 業務の概要	3
2.1 背景・目的	3
2.2 解決すべき課題および要望	3
2.3 業務範囲	4
3 前提条件	5
3.1 契約	5
3.2 納入条件	6
3.3 運用環境	6
3.4 稼働時間	6
3.5 本市の既存環境	6
3.6 情報の管理	6
3.7 初期導入業務の成果品	6
3.8 実績	6
3.9 スケジュール	7
4 クラウド PBX 仕様(機能要求項目)	7
4.1 クラウドPBX仕様	7
4.2 スマートフォン仕様	9
4.3 IP 電話機仕様	10
4.4 PC 仕様	11
4.5 その他の仕様	11
5 教育要件	12
5.1 教育内容	12
6 稼働支援	12
6.1 本番立会と稼働支援	12
7 各種設計資料等	12
7.1 ドキュメント要件	12
7.2 ドキュメント管理	13
8 運用支援及び監視機能要件	13
8.1 運用支援	13
8.2 保守管理	13
8.3 ソフトウェア(ファームウェアを含む)管理	13
8.4 技術支援	13
8.5 実績報告	13
9 サービスレベル	13
9.1 サービスレベルの基準	13

1 導入内容

1.1 導入件名

塩尻市クラウドPBX導入業務(以下「本業務」という。)

1.2 導入方法

公募型プロポーザル(企画提案競技)方式により導入システムを選定する。

1.3 導入仕様書の位置付け

本業務の導入仕様書(以下「導入仕様書」という。)は塩尻市(以下「本市」という。)が取り組む本業務に係る提案説明資料として作成したものである。

なお、本業務の導入は公募型プロポーザル方式を採用することから、導入仕様書において本市が提示した要件を達成するための解決方法や実現方法などについて提案することができる。導入仕様書に記載された要件はすべて、本市が必要とする要件である。代替案による場合は、必ずその旨を明記すること。

1.4 履行期間

①初期導入期間

契約締結から令和9年 3月31日までとする。

②運用期間

運用開始日から36ヶ月までとする。

2 業務の概要

2.1 背景・目的

本市では、本庁舎に設置している電話交換機の耐用年数がすでに経過しており、故障対応等に支障が出るリスクが高くなっていることから早急に更新する必要がある。実際に台風発生時期には、雷による障害が発生しており、修理部品の調達が困難となれば、復旧対応にも時間がかかり、不通の状況が長期化することによる、市民サービスの低下を招く恐れがある。

また、機構改革や人事異動、レイアウト変更にとまなう配線作業や、電話交換機の設定作業が毎年発生し、対応経費や職員の事務負担が生じている。

さらに、固定電話機を利用することで執務場所が制限され、外勤やリモートワークに支障をきたす状況も発生しており、多様な働き方の実現に対する阻害要因のひとつとなっている。

それらの運用上の問題に加えて、被災時における柔軟な業務形態への対応と迅速な体制構築、回線障害発生時における業務継続性の確保なども必要となる。

そのため、電話交換機のクラウド化とあわせて、固定電話のモバイル化を全庁的に進め、柔軟かつ機動的な執務環境を構築するとともに、災害発生に対する強靱性の向上を図る。

上記背景・目的を考慮し、特に以下の点を重点的に取り組む。

- ・機構改革・人事異動、レイアウト変更への負担軽減
- ・固定電話のモバイル化による多様な働き方の実現
- ・スマートフォンを活用した業務の効率化
- ・市民サービスの向上
- ・回線障害発生時における業務継続性の確保
- ・被災時における迅速な体制構築

2.2 解決すべき課題および要望

本業務の導入に当たっては、次の事項を重点的に解決すべき課題と位置づける。

(1)機構改革・人事異動、レイアウト変更への負担軽減

・ほぼ毎年発生する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・撤去にとまなう電話交換機の設定変更などの経費や、職員の事務負担を軽減したい。

- (2) 固定電話のモバイル化による多様な働き方の実現
 - ・市民や業者との電話連絡を理由として外勤やテレワーク・リモートワークができない状況が発生することのないよう、庁舎外においても庁舎内と同様の電話環境(外線受け)を実現したい。
- (3) スマートフォンを活用した業務の効率化・市民サービスの向上
 - ・現場や窓口業務などにおいて、スマートフォン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り組みを実現したい。
- (4) 回線障害発生時における業務継続性の確保
 - ・通信事業者のサービス障害や庁舎引き込み回線の物理的障害などの発生時においても、市としての受電環境を一定程度確保し、最低限の業務継続性を確保したい。
- (5) 被災時における迅速な体制構築
 - ・緊急被災時において、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。

2.3 業務範囲

本導入における業務範囲は、次のとおりである。なお、本導入仕様書に基づく導入の過程で、必要となる機器や明らかとなる作業内容については、原則対応することとし、本市と十分協議した上で行うこととする。

- (1) クラウドPBXに係る部分
 - (ア) 機器導入
 - 提案する構成について、必要となる機器を導入すること。
 - (イ) 要件定義
 - 機能要件・性能要件・セキュリティ要件・運用要件等を、本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行うこと。
 - (エ) 移行計画策定
 - 現在稼働中のPBXからクラウドPBXへの移行についての方針及び計画策定を行うこと。
 - (オ) 機器の撤去及び設置
 - 既存設備は撤去せず、必要となる機器及び配線の設置作業を行うこと。また、既存電話交換機からの必要配線分離を行うこと。
 - (カ) 初期設定・構築
 - 設計に基づき、クラウドPBXに移行する拠点について、番号ポータビリティ手続きをはじめとする事務処理も含めた初期設定・構築作業を実施すること。
 - (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、クラウドPBXや機器が設計通りに動作することを確認すること。
 - (ク) 移行
 - 移行計画に基づき、クラウドPBXへの移行を行うこと。
- (2) スマートフォンに係る部分
 - (ア) 機器導入
 - 充電器等の周辺機器も含め、必要となる台数を導入すること。
 - (イ) キットニング
 - 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をはじめ、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。
 - (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。
 - (エ) 通信環境の整備
 - 設置施設内における良好な通信環境を整備すること。

(オ)更新

導入から3年後の時点で新機種に更新することとする。更新後に本市が同一サービスレベルで業務を継続できるように、更新内容・作業スケジュール等の必要事項について更新日の半年前までに(契約額の変動を伴うものは原則前年度中に)本市と協議すること。

(3) IP電話機に係る部分

(ア)機器導入

必要となる台数を導入すること。

(イ)キッティング

設置環境に沿った設定を行い、使用できる状態となるよう必要な作業を行うこと。

(ウ)通信環境の整備

IP電話機が使用するネットワークは本市が準備する。

(4) PCに係る部分

(ア)機器導入

本市にて準備をする。

(イ)キッティング

設置環境に沿った設定を行い、使用できる状態となるよう必要な作業を行うこと。

(ウ)通信環境の整備

PCが使用するネットワークは本市が準備する。

(5) 共通部分

(ア)研修

本番稼働前に関係部署(公共施設マネジメント課及びデジタル戦略課を想定している。)に対し、基本操作及び管理操作についてのテキストを作成し、そのテキストを基に研修を実施すること。

更に、基本操作について、職員向けの研修を実施すること。

また、電話交換士に対しても、コールセンター用の機能説明を含めた基本操作研修を、それぞれ計画的に実施すること。

(イ)運用支援

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(1か月間程度を想定)は、本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。

また、0AB-J 番号及び代表番号切換え時は、段階的に行い、その都度最低1日は現地で支援体制をとること。特に代表番号は、最低2日は現地で支援体制をとること。

(ウ)ドキュメントの作成

設計資料、構築時の各種設定情報、運用保守に係る各種技術資料、計画停電時のシステム停止マニュアル、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。

3 前提条件

3.1 契約

(1)想定契約期間を3年(36か月)とする。

(2)期間満了時の扱い

期間満了時、本業務について、再契約することができる。

再契約をする場合、契約内容は、協議の上決定するものとする。

3.2 納入条件

(1)クラウドPBX構築事業者は、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・作業は、本市に報告の上、クラウドPBX構築事業者の責任において実施すること。

(2)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。

(3)その他、本市の業務に障害が生じないよう誠意をもって対応するとともに、問題が生じたときは、本市と協議の上、至急解決に当たること。

3.3 運用環境

(1)クラウドPBX関連機器の設置場所

電話交換機の移行に係る本番環境サイトのファシリティの条件は次のとおりである。

- ・クラウドPBXと連携する機器を設置する場合、設置場所は原則として本市本庁舎5F 電話交換機室とする。
- ・空調設備は備わっている。
- ・必要な電源は、本市で準備する。
- ・CVCF や発電機等の装置が備わっており、必要な回路は準備するが、コンセント形状の変更が必要な場合はクラウドPBX構築事業者にて行うこと。
- ・サーバーラックは、本市が提供するものが使用可能である。ただし既存の電話交換機が設置されているため、状況に応じてクラウドPBX構築事業者により撤去等を行った上で使用するものとする。
- ・建物は耐震構造である。

(2)ネットワーク

(ア)本庁と各拠点のネットワーク

スマートフォンはLTE 環境を利用した通信環境を構築すること。IP 電話については、本庁と各拠点にあるWi-Fi の無線環境を利用し構築すること。PCについては、インターネット回線で接続すること。

(イ)本市とクラウドPBXとの接続

クラウドPBXにはインターネット回線で接続すること。

3.4 稼働時間

クラウド部分:24時間365日

3.5 本市の既存環境

現在本市が設置している電話交換機及び関連する回線等は、別紙1「塩尻市電話交換機構成図」及び別紙2「電話番号一覧」のとおりである。なお、別紙1. 2は参加者へ別途データをメールにて送付する。

3.6 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。
- ・本市が定めるセキュリティポリシーを遵守すること。

3.7 初期導入業務の成果品

完成図書として以下の書類について納品を行うこと。

- ・クラウドPBX 構成図
- ・クラウドPBX インストールデータ一覧表
- ・クラウドPBX 各種テスト実施内容報告書(総合テスト、運用テスト、連携テスト)
- ・各種マニュアル類
- ・スマートフォン・IP電話機・PC キット構成
- ・スマートフォン・IP電話機・PC キット管理台帳
- ・スマートフォン・IP電話機・PC キット手順書
- ・MDM 設計書
- ・説明会実施動画
- ・サポートセンターサービス一覧表

3.8 実績

- ・導入実績が複数あること。

3.9 スケジュール

クラウドPBX構築までのスケジュールを「表 3-9 スケジュール」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及び作業計画書を提出し承認を受けること。

表 3-9 スケジュール

時 期	内 容
令和8年3月下旬～	プロポーザル公告・実施
令和8年5月下旬	業務委託契約締結
令和8年5月下旬～	要件定義・設計・構築作業
令和8年9月～	スマートフォン・IP電話機・PC 運用開始
令和8年10月～	ダイヤルイン及び直通番号の切換え開始(予定)
令和8年11月下旬	代表番号の切換え開始(本番稼動)(予定)

4 クラウドPBX仕様(機能要件項目)

各要件項目について、対応すること。また、要件内容を上回る提案があれば加点要素となる場合がある。

4.1 クラウドPBX仕様

【構成】

- ・クラウドPBXとすること。
- ・データセンターは国内にあること。
- ・構成機器やインターネット回線に不具合が生じた場合に、極力機能停止を伴わない構成とすること。
- ・サービスについて、障害発生時に機能停止を伴わないよう冗長化構成とすること
- ・スマートフォン、IP電話機、PC を内線端末として利用するための仕組みを提供すること。
- ・本庁舎の既存電話交換機からクラウドPBXに順次移行できること。
- ・本業務で導入する電話機(スマートフォン、IP電話機、PC)間で内線電話等(無料通話)ができること。
- ・ヘルプデスクを設置すること。
- ・スマートフォンのネットワークが切り替わったとき(4G、5Gと Wi-Fi 間のローミング)でも、通話が継続されること。

【通話・発着信機能】

- ・業務に支障がない範囲での通話品質を確保すること。
- ・スマートフォン、IP電話、PC間で内線通話が可能であること。
- ・外線の発着信ができること。
- ・現在、本市で利用している既存の 0AB-J 番号(外線番号)185 番号が利用できること。ただし番号ポータビリティができない既存番号はこの限りでない。
- ・外線着信時、その外線番号を割り当てたグループの端末が同時また順番に鳴動すること。
- ・発着信履歴から相手先を選択して発信できること。
- ・発信において市の外線番号が相手方に表示されること。
- ・相手への着信番号は、代表番号やダイヤルイン番号を選択できること。
- ・複数のデバイス間で同一の内線及び外線番号を共有して利用できること。
- ・その他必要と思われる機能。

【保留・転送機能】

- ・内線電話及び外線電話の転送ができること。
- ・通話中に転送ができること。
- ・転送先の応答がない場合通話を引き戻せること。
- ・端末に付与可能な内線番号が 1,000 番号以上あること。
- ・着信時に一定時間無応答の場合、あらかじめ登録した別の番号へ自動転送できること。
- ・その他必要と思われる機能。

【録音・ガイダンス機能】

- ・スケジュールで自動応答のガイダンスを流せること。
- ・着信待機中への音声案内が流せること。
- ・着信時の通話録音案内が流せること。
- ・個別設定が可能であること。
- ・音声案内は基本設定以外に録音した案内を流せるようカスタマイズが出来ること。
- ・通話録音機能を有し、全通話録音等状況に応じた選択ができること。
- ・録音した記録はクラウド上に保存できること。
- ・時間外の自動応答音声を設定できること。
- ・管理者任意の時間でスケジュール設定ができること。
- ・電話番号により管理機能の権限を区別することができること。
- ・その他必要と思われる機能

【コールセンター機能】

- ・コールセンター業務に特化した、アプリケーションが利用できること。
- ・代表電話への入電状況等が確認できること。
- ・コールセンター用アプリケーションは、WEB で運用ができること。
- ・運用する PC 端末は本市にて準備する。
- ・準備された PC へのキッティングを行うこと。
- ・ライセンスは 3 台分準備すること。
- ・発着信等、スマートフォン同様の機能を有すること。
- ・その他必要と思われる機能。

【クラウド電話帳機能】

- ・管理者が登録した電話帳を全ての端末で共有することができること。
- ・通話の発信を電話帳経由で行う機能を有すること。
- ・電話帳登録が 500 件以上可能なこと。
- ・その他必要と思われる機能。

【管理機能】

- ・内線番号やグループ設定等は、当市の管理者が Web 上で設定できること。
- ・管理者権限を段階的に設定ができること。
- ・変更内容は、即時にクラウドPBX上へ反映がされること。
- ・グループ内線を作ることができること。
- ・管理者権限をグループ毎に設定ができること
- ・ユーザー設定はCSVインポート・エクスポートに対応していること。
- ・ユーザー毎に通話ログの管理ができ、CSVエクスポートに対応していること。
- ・その他必要と思われる機能

【保守サービス機能】

- ・アクセス回線終端装置を除き 24 時間 365 日の保守とする。
- ・バージョンアップ等はインターネット環境を利用してダウンロードが可能なこと。
- ・障害が確認された場合は直ちに復旧のための対策を実施すること。
- ・本市が影響を受ける障害が発生した場合、能動的に報告を行うこと。
- ・機能停止を伴うメンテナンス等については、事前に通知するものとする。ただし、機能停止を伴わない更新やセキュリティ対応についてはこの限りでない。
- ・その他必要と思われる機能

【費用条件】

- ・構築完了した範囲については、発注した費用で 3 年間提供可能なこと。
- ・内線番号通話は無料で利用できること。

【キッティング】

- ・キッティング作業場所は、受託者にて確保を行うこと。
- ・受注者による主体的なヒアリングベースでキッティング要件を作成すること。
- ・MDM 及び OS 設定の各種仕様を作成し、指定アプリケーションのインストールを行い、正常稼働を確認すること。

【プロジェクト管理】

- ・月 1 回の会議体を設置し、進捗管理、課題管理、変更管理を実施し、書面で承認を得ること。
- ・試験計画を作成し、正常稼働を保証するための動作確認を行うこと。
- ・クラウドPBX単体及び総合テスト、障害時運用テストを実施すること。
- ・スマートフォン、IP電話機、PCの単体試験を行うこと。
- ・ユーザー情報を含む必要なデータのインストールを行うこと。
- ・計画的にユーザーに対する研修及び支援を行うこと。

4.2 スマートフォン仕様

【構成】

- ・同一機種で400台配備すること。
- ・移動通信網を利用して、インターネットに接続し、データ通信が可能な機器とすること。
- ・本業務で導入するクラウドPBXの端末として利用できること。
- ・端末は契約期間中のレンタルとすること。
- ・端末の機種は問わない。(iOS 又は android 可)
- ・端末の色は可能な限り全て同色とすること。

【設定】

- ・ウイルス対策ソフトを導入すること。
- ・テザリングが可能であること。
- ・本市が指示する不要なアプリは削除し、指示する必要なアプリを導入すること。
- ・MDM (Mobile Device Management) サービスを導入し、必要な支援を行うこと。

【スマートフォン用アプリケーション】

- ・発着信時に端末がスリープ状態でも、アプリケーションにて転送保留を簡単に行うことができること。
- ・発信履歴から相手を選択し発信ができること。

【通話・通信契約】

- ・データ通信については、1台あたり5GB/月以上含まれているプランとすること。
- ・データ通信について、規定容量を超過した場合は128kbps以上で接続できること。
- ・料金プランについては、運用開始後に使用状況の調査を行い、費用適正化のためのプラン変更を可能とすること。

【電波強度】

- ・設置施設内の電波が入りにくい箇所について、本市と協議のうえ、速やかに電波の改善対策を実施すること。

【機器仕様】

- ・令和7(2025)年度以降に製造されたものであること。
- ・新品または新品と同等に再整備されたものであること。
- ・iOS ver17以降 または Android ver12 Snow Cone 以降であること。
- ・ストレージ 32GB以上、メモリ 3GB以上であること。
- ・国内において4Gまたは5Gでの接続であること。
- ・Bluetooth5.0以上対応であること。
- ・インカメラ・アウトカメラ内蔵であること。
- ・日常生活レベルにおける耐水・防塵性であること。
- ・デュアルSIMに対応可能であること。
- ・その他必要と思われる機能。

【周辺機器・アクセサリ】

- ・充電器

4.3IP電話機仕様**【構成】**

- ・同一機種で100台配備すること。
- ・Wi-Fi通信網を利用して、インターネットに接続し、データ通信が可能な機器とすること。
- ・本業務で導入するクラウドPBXの端末として利用できること。
- ・端末は購入とすること。
- ・端末の色は可能な限り全て同色とすること。
- ・その他必要と思われる機能

【設定】

- ・ネットワーク及びアカウントの設定を行うこと。

【IP電話機用アプリケーション】

- ・アプリケーションとの連携を図り、発着信等を可能とすること。
- ・その他機能を更新や連携を行うこと。

【通話・通信契約】

- ・通話品質維持のため、Qosの設定を行うこと。
- ・Wi-Fiの通信環境は本市が準備をする。

【電波強度】

- ・設置施設内の電波については、本市が改善対策を実施する。

【機器仕様】

- ・新品または新品と同等に再整備されたものであること。
- ・Wi-Fi 対応であること。
- ・液晶ディスプレイを有すること。
- ・電話帳機能を有すること。
- ・Wi-Fi 対応の IP 電話機 (VoIP) であること。
- ・スピーカーボタン、音量設定ボタンを有すること。
- ・スマートフォンアプリとの互換性がある機器であること。
- ・本業務で導入するクラウドPBXの端末として利用できること。
- ・その他必要と思われる機能

【周辺機器・アクセサリ】

- ・AC アダプター

4.4 PC 仕様

【構成】

- ・本市にて準備をすること。

【設定】

- ・コールセンター業務のできる設定を行うこと。
- ・その他必要と思われる設定。

【通話・通信契約】

- ・コールセンター業務のできる内容とすること。
- ・その他必要と思われる内容。

【電波強度】

- ・スマートフォン同等の内容とすること。

4.5 その他の仕様

【端末機能】

- ・スマートフォン、IPフォン、PCにおいて着信通話ができるマルチデバイス対応であること。
- ・同一の番号を複数のデバイスで受信できること。

【IVR (Interactive Voice Response: 自動応答音声システム)】

- ・多階層 (マルチレベル) での IVR 機能を標準機能として実装していること。
- ・設定内容を随時変更できる、またはWEB上やアプリにより自由に設定できること。

【既存環境における特殊回線】

- ・本業務で導入するスマートフォンの内必要のあるものは、災害時優先電話として設定ができること。
- ・防災衛星電話回線 (スターリンク) に対応していること。

【MDM】

- ・スマートフォンの遠隔ロック・遠隔初期化の機能を有すること。
- ・スマートフォンの機能を制限する機能を有すること。
- ・スマートフォンに遠隔でアプリケーションをインストールできる機能を有すること。
- ・問い合わせ窓口が24時間365日対応であること。
- ・MDM に求める最低限の管理機能を満たすこと。
※セキュリティポリシー設定機能、リモートワイプ機能、証明書等配信機能、端末機能を制限できる機能

- ・その他必要と思われる機能

【セキュリティ】

- ・ログイン時に多要素認証(MFA)が必須であること、または対応していること。
- ・通話音声のログ及び構成機器の管理ができること。(音声ログデータ、通話統計、電話番号設定、グループ設定、管理者設定など)
- ・通話音声のログ管理者及び構成機器の管理者を別ユーザーとして分けることができること。

【BYOD】

- ・BYODに対応できる管理ができること。

5 教育要件

5.1 教育内容

クラウドPBXの機能を理解し、管理方法等を習得するために本番稼働開始前に本市職員に対する研修を実施すること。

研修の種類・方法等の要件を以下に示す。具体的な研修内容を提案書に記載すること。

なお、研修の実施時期については本市と協議の上決定することとする。

(1) 研修対象者

- ・管理者(主に電話所管部門及び情報管理所管部門の職員)
- ・職員(主に電話を利用する職員及び会計年度任用職員)
- ・電話交換士及び夜間休日警備員

(2) 研修回数

- ・管理者 1回程度
- ・職員 2回程度
- ・電話交換士及び夜間休日警備員 2回程度

(3) 研修内容

対象者の利用方法に沿った習得すべき操作事項について研修を行う。

操作テキストは事業者が用意をする。

6 稼働支援

6.1 本番立会と稼働支援

クラウドPBXの本番稼働に際して、初期設定の確認及び各機能等の正常な運用が確認できるまでの間(1か月間程度を想定。)は、本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、立ち上げ支援を行うこと。

7 各種設計資料等

7.1 ドキュメント要件

必要とするドキュメントを「表7-1ドキュメント対象一覧」に示す。

本業務にて作成するドキュメントを、提案書に記載すること。

なお、ドキュメントの提出は、一部はデジタルデータのみも可とする。

表7-1ドキュメント対象一覧

ドキュメント	内容
各種技術資料	クラウドPBXの構築・運用・保守に係る各種技術資料(構成管理資料を含む。)を整備すること。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。
議事録	打合せ等の結果は、議事録を作成し本市の承認を得ると共に保管すること。

7.2ドキュメント管理

本業務にかか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上で適切に改定し、常に最新の状態に保つこと。

8 運用支援及び監視機能要件

8.1 運用支援

(1) 人事異動への対応

人事異動により、新たにクラウドPBX関連業務に従事することとなった、本市の職員に対する引継ぎ業務に協力すること。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協力すること。

(2) ソフトウェア及び OS のバージョンアップへの対応

画面 UI の大きな変更を伴うメジャーバージョンアップの際は、操作説明資料を作成し本市に提供すること。

8.2 保守管理

障害時連絡体制として、担当保守職員又は警備員等への連絡が、電話・電子メールいずれかの方法で常時できること。

8.3 ソフトウェア(ファームウェアを含む)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。

8.4 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。また、技術支援の対応内容について、提案書に記載をすること。

8.5 実績報告

運用実績について報告すること。

運用実績報告に必要な項目を「表 8-5 実績報告書項目一覧」に示す。

更なる運用品質の向上が図られる事項があれば、提案書に記載すること。

表 8-5 実績報告書項目一覧

報告事項	報告時期	内 容
サービスレベルに関する報告	必要時	サービスレベルの達成状況に関する報告
障害報告	半期	障害対応実績(障害発生の報告を除く。)
その他	都度	上記以外の一時的業務遂行についての報告

9 サービスレベル

9.1 サービスレベルの基準

- ・サービスの稼働目標値(SLO)または過去の稼働実績を提示すること。
- ・クラウドサービスの目標復旧時間を提示すること。