

# クラウド型電話交換機導入業務公募型プロポーザル仕様書

## 1 業務名称

クラウド型電話交換機導入業務

## 2 業務目的

本市が掲げる第4次丹波市行政改革プラン【基本方針4】「働きがいのある環境づくりと意欲・能力を伸ばす人材育成」に沿って、全庁的に電話環境を抜本的に見直し、電話のクラウド化を行い、新たなコミュニケーション基盤を構築することで、職員の働き方改革の推進及び庁内外とのコミュニケーションの深化・高度化を図るとともに、その資産を今後の市民サービスの向上につなげることを目的とする。

## 3 履行場所

丹波市役所山南庁舎、市民プラザ

## 4 履行期間

契約日の翌日から令和9年3月12日（金）まで

## 5 対象となる拠点

### (1) 令和8年度

- ・山南庁舎（山南住民センターなど山南庁舎のオンプレミスPBXを介している付近の事務所・会議室等を含む。）
- ・市民プラザ

### (2) 令和9年度以降の想定

別紙1「クラウド化対象拠点情報一覧」のとおり

## 6 本市の現状及び課題、目指すビジョンについて

### (1) 本市の電話利用における現状及び課題

本市における外線・内線電話は、業務での使用頻度が高いにも関わらず、平成16年の市制開始以来、その機能や構成はほぼ変わっておらず、多様な働き方が推奨されているなかでも内線番号表を見て、席あてにコールする方式に変化がない状況にあり、次のような課題を抱えている。

（主な課題）

- ・固定電話のため電話機の前でしか通話できず、また電話機設置には執務場所に電話線の配線が欠かせず、物理的な制約を伴う。

- ・席あてにコールする方式のため、電話の取次ぎ作業や不在時のメモ対応が常態化している。
- ・人事異動等の度に内線番号表のメンテナンス作業が発生しており、内線架電は内線番号表を都度確認しなければならない。
- ・市民との通話録音は、必要に応じて職員が IC レコーダー等で録音して、後に文字起こし作業のうえ、文書化することになる。
- ・通話録音ガイダンスや通話内容の記録・共有など、カスタマーハラスメント対策をとるには、オンプレミス PBX ごとにコストがかかり、費用対効果が低い。
- ・Web 会議ツールは、3 ライセンスを全庁で共用する運用にとどまっており、十分な活用が図れていない。また、AI 機能などの新たにツールに実装される機能を業務に活用する職場環境になっていない。
- ・電話関係の管理事務は、主として拠点（オンプレミス PBX）単位で行っているため、拠点ごとに所管部署が異なり、統一性が無く、管理が煩雑となっている。

## （２）本市が目指す職場環境の基本的な考え方

今後深刻化する人口減少に伴い、生産年齢人口が減少する中で、本市の行政運営において、労働生産性の抜本的な向上が不可欠となっている。そのため、業務・作業の性質に合った場所を選択して効率的に業務遂行できる職場づくりによって、行政運営の労働生産性を向上させたいと考えている。

この基本的な考え方を実現するため、次のプロセスで全庁的に進んでいる。

（令和 5 年度）

- ・従来はすべて LAN ケーブルで通信していたが、主要な拠点に LGWAN 通信、職員向けインターネット通信、市民向けインターネット通信を使用できるイントラ Wi-Fi を導入した。
- ・従来は 15.6 型パソコンを使用していたが、正規職員はモバイル型ノートパソコン+外付けモニターに移行を進めている。

（令和 6 年度）

- ・ペーパーレス会議システムを導入し、係長級以上で本格的に活用している。

（令和 8 年度予定）

- ・三層分離対策において、現行の  $\alpha$  モデルから、ローカルブレイクアウトが可能となる  $\alpha'$  モデルへの移行を予定している。

（令和 9 年度予定）

- ・財務会計・文書管理において電子決裁に移行し、完全ペーパーレス化を目指している。なお、休暇や出張などの事務処理は、令和 3 年度までに電子決裁に移行できている。

このように、着実かつ計画的に職場環境を改善してきた中で、大きな課題として顕在化してきたものが電話である。電話機能全体をクラウド化するとともに、音声コミュニケーションだけにとどまらず、新たなコミュニケーション基盤を整備し、庁内外とのコミュニケーションを多重化・多機能化することで、新しい職場環境のなかで職員が生き生きと働く姿の実現と、新たなコミュニケーション基盤へのナレッジ蓄積を活かした市民サービスの向上の両立を図り、現状の定型的な業務やペーパーワークによる非効率な業務に割かれる人員を、人でなければならぬ仕事へシフトさせることを目指す。

## 7 スケジュール

本市の電話を取り巻く課題は全庁的な課題であるが、令和8年度はオンプレミスPBXの老朽化が進む山南庁舎と新たに職員が働く場となる市民プラザを先行して新たな職場環境を実現させる。そのうえで得た新たなコミュニケーション基盤の知見をもって、令和9年度以降の拡充に活かすことを基本とする。

令和8年度に実施する本業務について、山南庁舎については12月中旬、市民プラザについては令和9年2月上旬の予定。

ただし、本業務のスケジュールは、提案及び契約時の仕様書をもって確定させる。

作業内容	令和8年度（2026年度）									令和9年度（2027年度）			
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7
主要イベント				構築期間						保守期間			
				▼契約		▼山南導入		▼市民プラザ	▼	検収			
定例会				■	■	■	■	■	■				
要件定義				■									
クラウド電話環境・内線連携等の設計				■	■								
機器・ソフトウェア・ライセンス調達				■	■								
クラウド電話環境・内線連携の構築					■	■							
配線施工・機器設置					■	■	■						
ライセンス等各種設定						■	■						
各種試験						■	■						
操作研修							■	■	■				
成果物提出									■				
運用保守（参考）										■	■	■	■

## 8 業務内容

本業務の内容は、次のとおりとする。

- (1) プロジェクト管理
- (2) 要件定義
- (3) クラウド電話環境、内線連携及び移行計画等の設計
- (4) 機器、ソフトウェア、コミュニケーションアプリライセンスの調達
- (5) クラウド電話環境及び内線連携の構築

- (6) 配線施工・機器設置
- (7) コミュニケーションアプリライセンス等各種設定
- (8) 試験計画書に基づく各種試験
- (9) 管理者及び利用職員への操作研修の開催
- (10) 成果物の提出

## 9 前提条件

### (1) 電話クラウド化とは

本市では、本業務における電話クラウド化とは、オンプレミス PBX のクラウド化、クラウド電話対応の IP 固定電話機（以下、「クラウド用電話機」という。）及びコミュニケーションアプリによる内線及び外線電話を含めたコミュニケーション基盤の構築、外線電話番号の番号ポータビリティ化が実装できる状態にすることをいう。

### (2) 現在の本市電話通信構成について

現在、本市では職員が自席の固定電話機を使用し、庁内外とのコミュニケーションをとっている。

内線電話については、市イントラネットワークを使用し、庁舎間を接続しており、外線電話は、各拠点で外線回線を調達し、使用している。そのうち、山南庁舎は、オンプレミス PBX により、内線と外線をつないでおり、市民プラザは、外部商業施設の PBX を介している。そのほか、各拠点の既設通信機器や電話通信構成については、別紙 1 「クラウド化対象拠点情報一覧」、別紙 3 「電話通信構成図」を参照すること。

### (3) 令和 9 年度以降に予定する他拠点の電話クラウド化について

令和 9 年度以降に別紙 1 「クラウド化対象拠点情報一覧」に示す拠点の電話クラウド化を計画している。また、小規模拠点でも電話クラウド化を計画している。

そのため、本業務の提案においては、過渡期移行を想定した設計・構築を行うとともに、令和 9 年度以降に実施する電話クラウド化を踏まえた提案内容とすること（令和 9 年度以降の事業内容に関する提案内容は、令和 9 年度以降の取組事業化・予算化の基礎資料とするもので、事業の実施及び契約を保証するものではない）。

なお、各拠点の現行電話通信に係る情報一覧は、別紙 1 「クラウド化対象拠点情報一覧」を参照すること。

#### (4) 電話クラウドへの通信について

本市は、三層分離モデルにおいて LGWAN 接続系ネットワークに業務端末を置く「 $\alpha$ モデル」を採用しているが、令和8年度半ばに $\alpha'$ モデルへの移行を予定している。これにより、本業務におけるクラウド通信は、ローカルブレイクアウトとしてインターネットに接続できるよう、本市で別途インターネット回線を調達する予定である。

なお、このインターネット回線は、別の特定通信でも使用するため、本業務専用回線とはならない。

#### (5) 使用デバイスと通信方法

本業務によって、職員がコミュニケーションアプリを使用するためのデバイスは、クラウド用電話機と LGWAN 系パソコンを想定している。

クラウド用電話機は、市イントラネットワーク上で新たに割り当てる電話用 VLAN を使用する。令和8年度は通信の安定化を優先し、LAN ケーブルでの通信を想定しているが、令和9年度以降は、多様な働き方を実現するため、デバイス使用の重心をクラウド電話機から LGWAN 系パソコンに移すことを想定しており、クラウド電話機の配置密度（数量）を調整する作業の効率化の観点から、イントラ Wi-Fi で運用する比重が高まることを想定している。

なお、クラウド用電話機専用の有線ネットワークは本業務で新たに整備するため、必要な資材や材料を受注者側で準備した上で、受注者が工事を行うこと。LGWAN 系パソコンは、コミュニケーションアプリをインストールのうえで、既設の LGWAN 用 VLAN で使用しており、イントラ Wi-Fi での通信を想定している。

これらのことから、提案には、クラウド用電話機に関して、活用機会は少なくなることによる影響（メリット・デメリット）や、職員規模から勘案して最適な設置台数の推移、イントラ Wi-Fi での通話音質の担保、クラウド用電話機の設置が望ましい場合の条件、LGWAN 系パソコンでコミュニケーションアプリを使用する場合の通話方法等の記載を含めること。

#### (6) 番号ポータビリティについて

外線電話に必要な番号ポータビリティの設定作業等については、本業務には含まず、別途本市で実施することとするが、設定作業等の内容については、受注者で指示書案を作成し、本市に提出すること。また、必要に応じて、外線管理事業者への説明を行うこと。

令和9年度以降は、番号ポータビリティについても検討しているため、本市に有益なものであれば、あわせて提案すること。

## (7) 既設のオンプレミス PBX に必要な設定等作業について

本市拠点における既設のオンプレミス PBX に必要な設定等作業については、本業務には含めず、別途本市で実施することとするが、設定作業等の内容については、受注者で指示書案を作成し、本市に提出すること。また、必要に応じて、既設オンプレミス PBX の保守事業者への説明を行うこと。

## 10 本市が求める要件

### (1) 機能要件

本業務における機能要件は、別紙2「機能要件表」を参照し、原則要件を満たす機能を提供すること。

受注者においては、原則、機能要件を満たす設計を行い、クラウド電話環境の構築をすること。なお、各機能の具体的な仕様については、設計時において受注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。

### (2) 設計・構築作業要件

#### ① プロジェクト管理

##### (ア) 工程管理

プロジェクト開始時までには業務実施計画書を作成し、体制やスケジュールの他、工程の定義（設計、構築、移行等）、各工程における要件（成果物、工程完了条件等）を明確にすること。なお、業務実施計画書は本市に提出し、承認を得ること。

##### (イ) 進捗管理

業務実施計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。

実施スケジュールと状況の差の把握、進捗の自己評価等を行い、定例報告会において本市に報告すること。

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。

##### (ウ) 品質管理

業務実施計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施す

ること。

品質基準と状況の差の把握、品質の自己評価等を行い、本市に報告すること。

品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と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。

#### (エ) 課題・リスク管理

プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。

課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。

#### (オ) 変更管理

仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受注者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。

#### (カ) 会議体

本市関係者に対し、作業の進捗状況、工程等の報告を行うための定例会議を1か月に1回程度主催すること。

定例会議の終了後1週間程度で議事録を作成し、電子データで本市担当者に提出し審査・承認を受けること。

本件の履行に関連する他の事業者との会議を適宜主催すること。

#### (キ) プロジェクト体制

業務実施にあたり受注者は、本業務を確実に履行できる体制を整備し、プロジェクトに必要な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。

### ② 要件定義・クラウド電話環境・内線連携等の設計

本市の現在の電話環境を確認し、クラウド電話導入における要件定義をまとめた要件定義書を作成し、本市に提出すること。

また、別紙2「機能要件表」を満たすクラウド電話環境の設計をすること。なお、クラウド電話を導入しない拠点との最適な内線電話環境を実現するため

に内線連携に必要な付帯設備を用いたネットワーク構成も設計し、移行完了までのシナリオを含めたクラウド電話に係るネットワーク全体構成図と移行計画書を、本市に提案すること。

本市の意向を確認のうえ、クラウド電話を導入する拠点における最適な番号設定を設計し、調達するライセンスと紐づけした番号管理表を本市に提出すること。

### ③ 機器、ソフトウェア、コミュニケーションアプリライセンス調達

別紙2「機能要件表」を満たすものを調達すること。

なお、本調達に含まれる機器については、今後予定されている省令改正を考慮した上で、政府調達認定品で提案を行うこと。

#### (ア) クラウド用電話機、付属機器、配線等整備資材

本市が想定するクラウド用電話機の調達数を以下に示すが、最適なライセンス数及び固定電話機等の設置台数を検討したうえで、本市に提案すること。

本市が指示する設置位置に機器を据え置き、稼働できるように各種設定をすること。

クラウド電話機用の有線ネットワークについては、稼働に必要な給電機器やLANケーブル等資材も調達のうえ、配線工事を実施し設置すること。

なお、給電機器は、電話以外の他通信では使用できないため、他の通信機器との混在がないようにし、管理ができるようにすること。

#### (イ) パソコン用付属機器

職員が使用する LGWAN 系パソコンで、コミュニケーションアプリによる音声通話をするための、外付けのイヤホンマイクもしくは受話器を必要台数分調達し、対象職員へ配布すること。なお、導入する付属品の機種等は統一すること。

#### (ウ) クラウド電話の内線連携に必要な機器

令和8年度にクラウド電話を導入する拠点と、その他クラウド電話を導入していない拠点との内線電話環境を構築するために必要な機器、資材を調達し、整備すること。なお、クラウド電話を導入していない拠点との通信のために、既設オンプレミスPBXの設定変更等作業が必要な場合は、本市で実施することとするが、受注者にて作業指示書案を作成し、本市に提出すること。

(エ) コミュニケーションアプリライセンス

本市が指定する必要数のライセンスを調達し、設計した番号管理表に基づき、クラウド用電話機へのライセンス登録を行うこと。

なお、本市の想定するクラウド用電話機台数とは、異なる最適な数を提案する場合は、その数量を加味したライセンスの調達をすること。

また、職員パソコンへは、本業務内の操作研修までにインストールを実施し、職員のライセンス設定のサポートを実施すること。

※本市が想定するクラウド用電話ライセンスの調達数

令和8年度				
施設名	職員数	ライセンス数	パソコン用ユーザー数	固定電話機用共用ユーザー数
山南庁舎	91	91	55	36
市民プラザ	15	15	14	1
合計	106	106	69	37

令和9年度以降				
施設名	職員数	ライセンス数	パソコン用ユーザー数	固定電話機用共用ユーザー数
本庁舎	207	207	165	42
本庁第2庁舎	69	69	55	14
春日庁舎	229	229	183	46
柏原支所	20	20	16	4
青垣支所	17	17	13	4
市島支所	21	21	16	5
健康センターミルネ	87	87	69	18
クリーンセンター	7	7	5	2
消防本部	38	38	30	8
中央図書館	8	4	3	1
合計	703	699	555	144

④ クラウド電話環境・内線連携構築

(ア) 本市と合意した要件定義書、設計書に基づき、インターネット上にクラウド電話環境を構築すること。

(イ) 本市が実施する番号ポータビリティ作業の日程に合わせて、現地にて外線通話確認等を実施のうえ、安定した外線通話を実現できること。

(ウ) クラウド化された拠点とクラウド化していない他拠点間の安定した内線通話を実現できること。

なお、他拠点との内線接続についてはPRI インターフェースを導入し、常時23チャンネル通話できる構成とすること。

(エ) 現行電話環境からクラウド電話環境への切り替え時は、本市業務及び市民影響がないように十分配慮し、スケジュールを事前に本市に提出し、承

認を得たうえで実施すること。

#### ⑤ 配線・施工

- (ア) 使用する LAN ケーブルは「カテゴリ 6」規格以上を用いること。
- (イ) LAN ケーブルには接続元、接続先を示すラベルを貼り付けすること。
- (ウ) 使用する電源ケーブルには対象装置が判別できるラベルを貼り付けすること。
- (エ) 本仕様書や図面、設計書等に明示がない場合であっても、施工・機能確保に必要な作業は実施すること。この場合の追加作業による変更等については、請負金額は増減しないものとする。
- (オ) ケーブル敷設時（床、壁及び天井等）は露出部分をなくすため、配管又はダクト、モール等を用いてケーブル保護を行うこと。なお、天井内は原則としてころがし配線とする。敷設した LAN ケーブルについては、ケーブルテスターを用いて配線性能及び規格内であることを確認すること。
- (カ) 地震の揺れ等で機器が移動・落下しないよう固定やズレ防止の対策を行うこと。
- (キ) 各機器の設置にあたり必要となる固定金具類、棚板等はすべて受注者にて用意すること。なお、機器の設置位置は本市と協議のうえ、決定すること。
- (ク) 電源は既存のコンセントを利用することができる。ただし、並行稼働期間は、既存のコンセントが不足することも想定される。その場合は、受注者にて必要な OA タップ等を用意すること。
- (ケ) 配線・施工の実施について、庁内業務に影響を及ぼさない日程・時間帯を考慮のうえ、実施すること。
- (コ) 機器は、本市が準備する備品シールのほか、業務名・導入時期・ホスト名・機器の通称名を表示すること。備品シール以外は、受注者にて用意すること。
- (サ) 不要となった固定電話機及び電話線等の機器、資材については、撤去し、本市が指定する場所へ搬入すること。なお、山南庁舎の既設オンプレミス PBX については、撤去の対象外とする。

#### ⑥ 作業場所等

##### (ア) 作業場所

本件の履行のため、本市は必要に応じて受注者と協議のうえ、作業場所を無償で提供する（光熱水費を含み、電話代を除く）。

受注者はその使用にあたっては常に善良なる管理者としての注意を払うとともに、目的外に使用しないこと。

作業場所の利用については、別途指示する事項を厳守すること。

(イ) 作業場所への入退出

作業場所への入退出の際は、本市の了解を得ること。

また、作業場所を利用する作業員の一覧を本市に提出すること。なお、作業員の変更があった場合は、都度ただちに、修正版を本市に提出すること。

(ウ) 作業場所におけるセキュリティ対策の実施

受注者は、機器の盗難等を防ぐため、セキュリティ対策を実施すること。

(エ) 機器の持ち込み

業務に必要な機器を作業場所に持ち込む場合は、必ず事前に本市の許可を得ること。

また、機器の持ち込みを許可する場所は作業場所のみとし、本市の保有機器等や本庁内のネットワークへの接続は原則厳禁とする。また、これらの機器の盗難防止対策を必ず行うこと。

⑦ 試験

単体試験、結合試験及び総合試験について、体制、試験環境、試験内容、スケジュール、シナリオ、合否判定基準等を記載した試験計画書を作成し、本市の承認を受けること。

なお、試験計画書に基づき試験を行い、本市に試験結果報告書を提出すること。

⑧ 操作研修

本業務において、対象拠点の職員への操作研修を実施すること。

研修は、管理者向けと利用者向けで別々に実施すること。

研修の内容や回数については、本市職員が十分習得できるよう本市に提案すること。

なお、研修作業には、研修環境の設定、機器及びコミュニケーションアプリの操作マニュアル等の作成を含むこと。研修実施場所については、本市の庁舎内で実施すること。

## 11 本市が求める非機能要件

### (1) 拡張性

本業務で導入するコミュニケーションアプリは、電話のみの機能ではなく、生成 AI 機能等を搭載した拡張性のあるコミュニケーションアプリであること。

また、当該コミュニケーションアプリを活用した業務やコミュニケーションの効率化施策等の提案があれば、追加で提案すること。

ただし、当該業務の主目的は、コミュニケーションの効率化及び業務改善であるため、目的から逸脱しないように配慮すること。

追加提案した施策については、本市が本業務では導入しない判断をする場合がある。

### (2) 情報セキュリティ

項目	要件
ファームウェア版数	本クラウド電話の構築等に際しては、特段の理由がない限り構築時点における最新の OS・プログラムを適用すること。
セキュリティポリシー等	本クラウド電話の構築・運用に際しては、以下の国のガイドラインや本市の関連規定等を遵守し、万全の対策を講じること。 ・地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン ・丹波市情報セキュリティ基本方針
機密性の確保	庁内外からの不正な接続及び侵入、情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者認証	本業務で導入するクラウド電話へのログイン操作には、ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。また、アクセスを許可されたユーザーに応じて権限管理を行う機能を設けることが望ましい。
ログ	ログを取得し、一定期間の保存ができること。

### (3) 緊急時の電話対応

クラウド電話運用開始以降の 110、119 等、緊急時の電話対応や、施設停電等が発生した際の代替電話対応について提案すること。

なお、平常時と緊急時を比較した構成図を作成し、本市に提出すること。

## 12 保守運用要件

保守は、本業務に含まれないが、次の項目に基づき保守を実施する見込みであるので、本業務の提案において留意すること。

また、次の項目に基づく保守が困難であるときは、その代替案を提案すること。

### (1) 保守要件 (案)

#### ① 保守対応は下表の通りとする。

本サービス条件はすべての保守（ハードウェア保守、ソフトウェア保守、障害対応、緊急時対応）に適用する。ただし、緊急性を要するトラブルが発生した場合は、時間外においても本市の求めに応じ可能な限り対応すること。

条件項目	内容
障害時電話受付時間帯	24 時間 365 日
問合せ受付時間帯 ※1	平日 8:30～17:30
障害対応着手時間 ※2	概ね 1 時間以内(目安)
オンサイト対応時間	受付から4時間以内

#### (※1)

閉庁間際や閉庁後に発生した問合せ・障害対応については、本市との協議のうえ、翌開庁日での着手も可とする。

#### (※2)

障害対応着手時間とは、遠隔又は現地で、障害の切り分け作業に着手するまでの時間を指す。

障害通知メール等を契機とした受注者による自発的な障害把握、または本市からの障害連絡を受け、障害原因の切り分けや復旧作業に着手することを想定している。なお、受注者の事務所にて切り分け作業を行うことも可とするが、本市管理者に対して電話やメールで随時その状況を報告すること。

#### ② 切り分けの結果、ハードウェア故障時の修理には技術員を派遣し、修理に要する部品代、技術料、派遣に係る交通費等すべてを含み、回数は無制限とすること。なお、クラウド電話機に不具合が発生した場合、本市が所有する予備のクラウド電話機に設定を行い、代替設置をすること。

#### ③ 修理等については、納入場所への訪問修理を行うこと。その際には速やかに障害原因及び処置についてまとめた「障害対応報告書」を本市に提出すること。

- ④ 障害の切り分けにおいて、他の関連業者に障害が起因する場合には、必要に応じて当該業者と連携のうえ対応すること。
- ⑤ 保守の連絡窓口は製品やサービスごとに個別に設けるのではなく、本業務の受注範囲についての問合せ・障害受付等は基本的に連絡窓口を一元化すること。ただし、連絡窓口を分けた方が早期かつ品質の高い対応が可能である場合は、本市と協議のうえ、連絡窓口を別々に設定することも可とする。

## (2) 運用支援要件

- ① 運用に関する主に技術的な質問等について、電話、E-mail 等での問い合わせに対応すること。なお、問い合わせは本市担当者から行うものとする。
- ② セキュリティに関する重要な事項が発生した際は、速やかに本市に情報を提供するとともに、セキュリティ対策及び運用上の軽微な対応の場合は保守の範囲内で実施すること。
- ③ 前月までの問い合わせ対応実績や作業実績、課題等を取りまとめた「保守月次報告書」を作成し、保守・運用定例会にて本市に報告を行うこと。定例会の開催頻度や開催方法等については、受注者より本市に提案し、了承を得ること。なお、定例会を開催しない月においても、毎月 10 日までに「保守月次報告書」はメールにて提出すること。
- ④ 計画的な保守作業を実施する場合は、作業内容について本市の了解を得ること。
- ⑤ 年度末の人事異動に伴う内線番号や外線番号登録に必要な設定作業について、職員への支援を行うこと。
- ⑥ 初期導入時に納品した各種資料は、運用保守期間においても随時最新情報を反映し、毎年度末には最新資料一式を本市に提出すること。

## 13 納入

### (1) 納入場所

## 丹波市役所総務部山南庁舎及び市民プラザ

### (2) 納入条件

- ① 受注者は、契約締結後 10 日以内に作業項目ごとの取り組みの詳細な内容、スケジュール、実施体制等を記載した業務実施計画書を作成のうえ、本市と十分に調整して作業を実施すること。
- ② 受注者は、本書に明示されていない事項又は業務実施計画書に明示しなかった事項で、本業務を実施するにあたり必要と認められる作業については、速やかに本市と協議のうえ、受注者の責任において実施すること。

### 14 本業務の成果物

受注者は次に記載する成果物をそれぞれ提出期日までに本市に提出すること。各成果物の内容等の詳細については別途指示する。なお、提出にあたっては、大容量ファイル転送等を活用するものとし電子媒体、数量はそれぞれ一式とする。成果物の検査の結果、合格しなかった場合は、本市の指示により補正した成果物を別途指定する期日までに再納入すること。

No.	名称	納入時期
1	業務実施計画書	契約締結後から 10 日以内
2	納入機器一覧表	別途定める期限まで
3	作業進捗報告書(WBS)	随時
4	要件定義書	要件定義工程完了時
5	基本設計書	基本設計工程完了時
6	詳細設計書	詳細設計工程完了時
7	ネットワーク構成図	詳細設計フェーズ時
8	打合せ議事録	打合せ実施後、1 週間以内
9	ライセンス一覧表・番号管理表	研修会まで
10	施工写真(機器設置時)	完成図書提出時
11	フロア配線図(機器設置含む)、機器IPアドレス管理表、ネットワーク構成図	完成図書提出時
12	検討課題管理表	随時
13	操作マニュアル	研修会まで

### 15 検査

### (1) 納入検査

本市が別途定める検査員による納入検査を行う。なお、これに必要な準備は受注者の負担により行う。

### (2) 再検査

受注者は、納入検査に合格しなかったときは、本市の指示に従い、自身の負担で再度納入を行い、改めて本市による検査を受けなければならない。

## 16 再委託

(1) 受注者は、本業務の全部もしくは一部を第三者に委託又は請け負わせてはならない。ただし、予め書面により本市と協議し承認を得た場合はこの限りではない。

(2) 上記により本市が承認した場合には、承認を得た第三者も受注者としての義務を負うものとし、受注者は当該第三者にこの義務を遵守させるために必要な措置を執らなければならない。なお、その後に承認を得た第三者についても同様とする。

(3) 上記により本市が承認した場合でも、受注者は本市に対し、承認を得た第三者の行為について全責任を負うものとする。

## 17 契約不適合責任

検査完了後に本クラウド電話の品質又は数量等に関して、契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）が認められた場合、別途契約書に定める期間や内容に準じて是正措置を行うこと。

## 18 知的財産権等

(1) 本業務の成果物の所有権、著作権等の権利は、本市に帰属するものとする。ただし、受注者はあらかじめ本市及び構築業者の承諾を得た場合には、業務の成果物を基に翻案して、二次的著作物を作成し、譲渡、貸与等を行うことができる。

(2) 本業務の成果物に、受注者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受注者に留保されるが、本市は、業務の成果物を利用するために必要な範囲において、

これを利用できるものとする。

- (3) 受注者は、本市に対し、著作権者人格権（著作権法第 18 条から第 20 条までに規定する権利をいう。）を行使しないものとする。
- (4) 本業務の成果物に、受注者以外の第三者が保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとするが、本市が、業務の成果物を利用するために必要な範囲において、これを利用できるように本受注者の責任において必要な処置を講じること。

## 19 秘密保護

受注者は、個人情報保護法及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドラインを遵守すること。

- (1) いかなる場合においても、本市から秘密とされた事項及び本件に関して知り得た業務に関わる事項並びに付随する事項を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 本規定は、本件終了後にも有効に存続する。
- (3) 遵守状況を確認するため、必要に応じて物理的セキュリティ、組織的・人的セキュリティ、情報セキュリティについて監査を実施する。