新庁舎電話設備整備及びスマートフォン導入等業務仕様書

第1章 概要

1 業務名

新庁舎電話設備整備及びスマートフォン導入等業務

(1) 目的

本業務は、令和8年1月供用開始予定の新庁舎における電話環境の構築にかかると、組織改編時に電話の変更及び追加が容易であるIP電話を基本としたネットワークを構築するとともに、電話環境に利便性向上、運用保守管理の効率化および業務の継続性を確保する。フリーアドレスやテレワークなど多様な働き方ができるよう新庁舎での業務遂行において最適な環境を整備するもの。

2 納入場所

- (1) 近江八幡市役所新庁舎および本市の指定する各出先機関（文化会館、南別館、安土町総合支所、ひまわり館）。

3 履行期間

(1) 電話設備整備（PBX）

契約締結日から令和8年3月31日まで

(2) システム構築

契約締結日から令和8年3月31日まで

※令和8年1月1日（本格運用）から新庁舎での電話設備及びFMCが運用可能な状態にすること（電話設備整備及びスマートフォンの納品・初期設定を含む）。

(3) スマートフォンFMC

契約締結日から令和12年3月31日まで

本格運用までに試行運用期間を設けること。期間については、本市と協議のこと。

4 業務の範囲

- (1) 電話システム一式（ハードウェア、ソフトウェア、ライセンス等）の調達

- (2) 電話システム構築一式（回線・配線・機器設置等を含む）

近江八幡市役所新庁舎および各出先機関の電話設備環境およびFMCサービス利用に必要な設備環境の構築等。

※機器の納入に際し、搬入等には細心の注意を払うこと。また、建物等破損の場合は、修理に要する費用は受注者負担とすること。

5 業務内容

(1) 電話交換システム設置

本業務は、サーバー室および電話交換室へ電話交換システム本体、電源装置、局線中継台、周辺機器等を設置し、各フロアでの電話機の設置および、スマートフォンの導入を行う。新庁舎へ設置する電話交換機及びそれに伴う電話機、携帯端末等、FAX 回線（複合機等は別途調達のため対象外）の設計・設置工事・設定・接続試験を対象とする。

(2) 既設電話交換機等（不要固定電話含む）の撤去および処分

既設電話交換機や旧庁舎および本市の指定する場所（文化会館、南別館、安土町総合支所、ひまわり館）の不要固定電話については、新庁舎への移行完了後、撤去および処分を行うこと。

(3) その他

上記業務の履行にあたり、必要な事項および業務は全て本業務に含むものとする。

第2章 本業務の要件

以下の項目等について、実現困難な項目等がある場合は、推奨される代替案の適合性を示し、提案すること。

1 基本事項

(1) 新庁舎建設関連事業受注者等との調整

新庁舎建設関連事業受注者等や本市各担当部署と綿密に連携・調整を図り（適宜、協議等に出席する等）、各システムの最適な設計、構築を行うこと。

(2) 標準化されたシステムの採用

独自開発の技術は使用せずに I E E E などに準拠した標準技術を採用することとし、今後新庁舎を継続利用することを考慮した長期的に使用可能となる柔軟性および拡張性のある環境を構築すること。

(3) BCP 対策を考慮した構成を提案すること。

(4) 電話設備・回線の管理方法を提案すること。

(5) 運用保守サービスについて提案すること。

(6) 新庁舎サーバー室内に設置する機器は、19 インチラックスリム型（W:600mm×D:800mm×H:2,000mm/架）2 台に収容可能であること。

(7) その他

① 国等の動向など、デジタル化推進の潮流を注視し、適宜、新規 I C T 技術を導入するか否か、また、システム等導入後直ちに陳腐化する可能性があるか否か等を判断するための十分な情報提供を行うこと。

② その他、本業務に有益な内容があれば提案すること。

2 電話システム構築の仕様

- (1) 電話システム一式（ハードウェア、ソフトウェア、ライセンス等）の納品。
- (2) 電話システム構築（配線・機器設置等を含む）新庁舎内および、各出先機関の接続構成について、具体的な構成を提案すること。
- (3) 新庁舎サーバー室から各階E P S内フロアスイッチまでの配線は、別途行うため本調達には含まない。フロアスイッチとの接続方法等については、新庁舎ネットワーク事業者と調整のうえ、構築のこと。
 - ① 構内設備
 - ア. 電話システム～配線盤（MDF / IDF）構内ケーブル新設・端子成端電話システム用端子盤の新設
 - イ. 配線盤（MDF / IDF）～電話機／端末構内ケーブル新設・端末処理
 - ② 各出先機関（安土支所、文化会館、南別館、ひまわり館）について
 - ア. 拠点間内線網接続
新庁舎から各出先機関への内線網接続を提案すること。ただし、将来的にランニングコスト低減のため、別途市が調達する拠点間ネットワーク回線に統合する可能性を考慮した設計とすること。
- (4) 信頼性、可用性、保守性、保全性、機密性に優れた環境を構築すること。
- (5) 計画停止など特別な場合を除き 24 時間 365 日稼働可能な環境であること。
- (6) 可用性、汎用性の高い構成であり、機器資源の有効活用ができること。
- (7) 安定したサービスが提供可能な構成であり、運用負担の軽減も実現できる構成であること。
- (8) 設計する機器は、少なくとも 5 年以上利用可能な機器を選定すること。
- (9) 機器の導入（機器の調達、設計、設定、移行、研修、手順書作成）および導入後の保守（各種維持管理）を考慮すること。
- (10) 本業務等を行うにあたり、月 1 回程度報告会を開催するなど、常にスケジュール等意識合わせ、進捗確認、課題検討等の進捗状況について報告すること。
- (11) 供用開始後の機器のソフトウェア・ハードウェア保守が大変重要であると考えていることから、本業務の設計範囲における保守運用等将来負担への低減等の検討を行うこと。

3 機器仕様書

各機器における主要機能の仕様については、別紙「特記仕様書」を参照とすること。ただし、特記仕様書の内容は本市が想定するものであり、仕様のとおり導入を強制するものではないため、詳細については事業者で提案すること。なお、納入する機器については新品とし、未使用品や中古品は認めない。

4 スマートフォン FMC 利用端末導入業務仕様

(1) アクセス回線について

- ① スマートフォン FMC サービス実現に最適なアクセス回線を提案すること。
- ② P B X との接続方法は、提案すること。
- ③ 新庁舎 P B X との同時 46ch 以上の発着信が可能であること。また、将来の拡張性については、提案すること。
- ④ 当該回線の調達は、本業務に含むこととする。

(2) 必須連携機能

- ① 新庁舎 P B X 配下の固定電話への着信を代理応答(ピックアップ) ができること。
- ② 新庁舎 P B X に収容された固定電話回線を捕捉して発信できること。
- ③ 庁舎内線網との接続ができること。
- ④ スマートフォン FMC 端末からの外線への架電の際、庁舎電話番号(各部署の固定電話回線の電話番号) を先方に通知して発信できること。ただし、固定電話番号回線の電話番号は、任意に追加番号(新庁舎 P B X に収容されている) を設定可能なこと。
- ⑤ 外線への架電に加えて、スマートフォン FMC 端末間での内線通話・内線転送、庁舎 P B X を通じた庁舎内固定電話との内線通話、内線転送ができること。
- ⑥ スマートフォン FMC サービス実現に最適なアクセス回線を提案すること。
- ⑦ 専用回線網を介し新庁舎 P B X へ接続、連動し、発信を制御できること。
- ⑧ 固定電話から携帯内線へ内線番号にて発信可能なこと。また、外線着信を一時応答後携帯内線へ内線番号にて転送可能なこと。
- ⑨ 固定内線電話および携帯内線より、携帯内線への内線着信すべてをあらかじめ登録した内線に転送することが出来ること。
- ⑩ 携帯内蔵の電話帳を利用し、内線発信が出来ること。
- ⑪ 内線呼出し時において、発信端末の内線番号を着信端末に通知し、着信履歴より折返して呼出しが出来ること。また、転送時についても内線番号を通知出来ること。
- ⑫ スマートフォン FMC 端末から固定電話着信時の代理応答(ピックアップ) が可能なこと。
- ⑬ 代理応答(ピックアップ) 後に他内線へ通話を転送出来ること。
- ⑭ スマートフォン FMC 端末は、市内外のエリアにおいても内線番号で通話

可能なこと。

- ⑮ スマートフォン FMC 端末毎、0 A B～J 番号を設定出来ること
- ⑯ 緊急時等の対応のため、スマートフォン FMC 端末から直接、1 X Y 特番（1 1 0 等）に架電できること。
- ⑰ スマートフォン FMC 端末保有の携帯番号を利用した外線発信を規制する機能を有すること。ただし、1 X Y 特番（1 1 0 等）への架電は、規制対象外とする。

(3) FMC システム環境の構築

- ① 庁舎内線スマートフォン FMC の導入にあたり、電波等必要な項目について調査を実施すること。
- ② 端末および付属品（充電器等）を納入すること。
- ③ スマートフォン FMC 端末、ソフトウェア、セキュリティ、FMC 利用のキッティングを行うこと。

(4) FMC 仕様

- ① 内線間の発着信は、原則、同時通話数の制限がないこと。
- ② 内線間の通話は原則無料とし、通話時間の制限がなく、通話料が発生しないこと。
- ③ 利用端末が圏外時の場合等、無条件での転送機能を有すること。
- ④ 内線の番号計画は、庁内電話網の既存番号計画を基本とした閉番号方式によるものとするが、これにより難しい場合は協議、提案すること。
- ⑤ FMC サービスの利用に必要となる電話交換機側の設定等を実施すること。その他、サービス利用に関連する事業者と調整のうえ、必要な作業を行うこと。
- ⑥ 利用端末間での内線通話・内線転送ができること。なお、端末間で携帯番号（090/080/070）発信をした際は、自動的に内線番号発信に切り替わる機能を有すること。
- ⑦ 庁内各部署の内線、外線の一覧を保有できる「電話帳」の機能を有すること。
- ⑧ 「電話帳」基データは、人事異動・組織変更により、随時簡易に変更でき

ること。

- ⑨ 「電話帳」データの変更は、端末に即時に反映できること。

(5) スマートフォン FMC 端末仕様

① スマートフォン FMC 端末納入台数

機器	数量	備考
スマートフォン	600 台	
一般用	595 台	それぞれ、原則同一機種とすること。
災害対策用	5 台	防水、防塵タイプとする

② 調達方法について

調達方法は「レンタル」とし、求償回数に制限なく、本体の求償費用が別途発生しない補償オプションにすること。補償の際は、同等品以上の機種を納入すること。

③ 規格について

国内通信規格に適合していること。

④ スマートフォン FMC 端末について

導入時に販売終了や物流の関係上同一端末が用意できない場合は、本市と協議のうえ決定した端末を納品すること。

⑤ 設定変更について

内線番号の設定は、本市管理者がWEB（ブラウザ等を利用して）にて実施できることとする。なお、変更内容は即時にFMCサーバ上へ反映されること。

⑥ スマートフォン FMC 端末本体について

本市の働き方に適した提案を行うこと。また、日本国内において保守が可能な端末であること。なお、仕様の同等品以上であれば可。納入する機

器については新品とし、未使用品や中古品は認めない。

⑦ 一般用

項目	仕様
OS	Android:Ver11 以上
ストレージ	64GB 以上
メモリ	4GB 以上
画面	タッチパネル対応
通信方法	5G/4G/LTE に対応
Wi-Fi	IEEE802.11n/ac 以上
Bluetooth	Bluetooth Ver5.3 以上
セキュリティ	暗証番号や指紋認証等を利用したロック等のセキュリティ機能を有すること。
カメラ	インカメラ・アウトカメラ内蔵
サウンド	サウンド機能・スピーカー内蔵
耐久性	日常生活レベルにおける耐水・防塵性
付属品	電源ケーブル、電源アダプタ ※ケーブルとアダプター一体型も可とする。

⑧ 災害対策用

上記に加えて、IPX7以上の防水性能及びIP6X程度の防塵性能。詳細については、本市と協議のこと

(6) MDMの仕様

- ① MDMは日本製であること。
- ② 端末の初期設定の仕様については、本市の意向に合わせて協議すること。
- ③ 管理者アカウントの設定および構築を行うこと。
- ④ 本市が指定する機能制限設定の配布を行うこと。
- ⑤ 本市が指定するアプリケーションの配布を行うこと。
- ⑥ スマートフォンFMC端末に対し、回線利用停止・遠隔ロック・遠隔初期化できる機能、遠隔でアプリケーションをインストールおよびアンインストールできる機能を有すること。
- ⑦ スマートフォンFMC端末機能を制限できる機能（未許可アプリケーションのインストール禁止、アプリケーションの削除禁止、業務に関係のないWEB（ブラウザ）でのアクセス制限、など）を有すること。
- ⑧ スマートフォンFMC端末の位置情報を収集できること。
- ⑨ その他、基本的な機能を有していること。
（例）SIM監視、ログ管理（利用時間、端末操作履歴、WEB（ブラウ

ザ) でのアクセス履歴等)、OSアップデート等

⑩ 国内通信規格に適合していること。

(7) 電話帳の仕様

- ① 管理者が登録した電話帳を全スマートフォン FMC 端末で共有ができること。
- ② FMCサービスと連携し、通話の発信を電話帳経由で行う機能を有すること。
- ③ 管理者で設定できる電話帳グループ設定は、70 グループ以上設定できること（電話帳アプリでの提供も可。ただし、その他電話帳に要求する仕様を満たすこと。）。

(8) 個人で登録した電話帳は、管理者が全端末共通電話帳を配信した場合、上書きされないこと。

(9) その他

① WEB（ブラウザ）での明細

WEB（ブラウザ）で回線ごとの使用通話量、使用データ量を日単位、月単位で閲覧できること。使用データ量及び請求金額は、CSV等の電子データとして抽出が可能であること。

② 基本料金

電話リレーサービス料、ユニバーサルサービス料は基本料金に含むこと。

③ ソフトウェア

カメラアプリ、インターネットブラウザ（一般的なスマートフォンに搭載されるブラウザ）、LoGo チャットが使用できること。その他の機能については、提案すること。

④ 通話・通信容量等

ア. 音声通話容量

携帯番号（090/080/070）発信をした際の通話は、スマートフォン FMC 端末 1 台当たり無料通話 10 分以上/月とし、スマートフォン 600 台の契約を前提として最適なプランを提案すること。また、無料通話容量は、契約台数内（600 台）でシェアできること。ただし、本市が契約するスマートフォン FMC 端末間での内線通話は、通話時間の制限なく、通話料が発生しないこと。

イ. データ通信容量

スマートフォン FMC 端末 1 台当たり 1GB 以上/月の利用ができることとし、スマートフォン 600 台の契約を前提として最適なプランを提案すること。また、データ使用量は、契約台数内（600 台）でシェアできること。

ウ. 電波強度

主に市役所その出先機関等、端末の利用が想定される箇所において、電波強度のエリア調査を実施し、調査結果を報告すること。また、電波が入りにくい場合は、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。

5 スケジュール

次の事項に留意し、令和7年12月31日までにすべての業務が完了する環境整備スケジュールを立案し、業務ごとのスケジュールを提案すること。業務の特性や繁忙期、職員の負担等を考慮した上で稼働までにシステム移行、検証、操作研修等も含め全て終了する最も効率的で確実なスケジュールを策定し、提案すること。ただし、提案事業者は発注者の指示に従い、稼働日を柔軟に設定できるように配慮するとともに、稼働日以降は安全で確実な運用が行えるよう、トラブル等に備えて十分な支援体制で臨むこと。

(1) 留意事項

- ① 導入計画 契約締結後速やかに
- ② その他 計画策定、協議、作成後速やかに

6 移行要件

電話システムの移行について、要件は以下のとおりとする。

- (1) 新庁舎への電話環境の移行は、フロア毎を想定しているが、詳細については本市と協議のうえ、市民サービス等に影響しないよう十分に配慮すること。移行期間は令和7年12月1日から同年12月31日までとする。
- (2) 電話システムは業務影響を最小限とするため、業務に無理のない段階的な移行とする。
- (3) 現庁舎および各出先機関で利用されている回線の現状調査を行い、円滑な移行をすること。なお、かかる費用は全て受注者の負担とすること。
- (4) 移転については、部署単位で段階的に実施する予定である。そのため、移行期間中は新旧庁舎間を内線接続し、各部署間の固定電話で内線通話が行えるよう環境を構築すること。なお、外線は対象部署の引っ越しに合わせて旧庁舎から新庁舎へ番号毎に移行すること。
- (5) 想定する電話機の配置については、別紙「特記仕様書」を基本とするが、状況に応じて配置を変更することがあるため、対応すること。
- (6) 実施設計において、各関係者のスケジュール調整を行い、詳細計画を決定すること。また、必要に応じて変更を行うこと。
- (7) アナログ・ひかり電話回線の移設については、別途回線事業者と協議のうえ、停止時間の確認を行い、移設方法の検討を行うこと。
- (8) 新旧庁舎間内線接続、旧庁舎から新庁舎への引越し、旧庁舎切り離しにおいて、

各出先機関の電話システムおよび VPN ルータのデータ設計、データ設定、切替試験調整を実施すること。

- (9) 既設機器の調査、切替、調整工事費用は、必ず当市の電話交換設備を十分に把握し、円滑な業務遂行が可能な既設保守業者と調整、協議および見積徴収を行うこと。
- (10) 安土支所内にある一部の部署については、令和 8 年 12 月頃に南別館への移転を予定しているため、本調達外だが、移転時の負担が少ないシステム構築を提案すること。

7 障害対応要件

- (1) 障害発生時には、迅速な対応を行える体制を有すること。
- (2) 平常時、業務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。
- (3) 平常時、業務停止を伴う障害が発生した際には、1 日以内でのシステム復旧を目標とすること。また、全システム機能の復旧を実施すること。
- (4) 大規模災害時、システムに甚大な被害が生じた場合、1 週間以内に再開することを目標とすること。
- (5) 障害からの復旧後は、障害の原因、対応結果等について書面等により報告を行うこと。

8 サポート要件

- (1) サポート体制について、体制図を提出すること。
- (2) 職員からの問合せ、質疑等については、誠意をもって対応すること。
- (3) 導入するシステムの操作に関する技術的支援を行うこと。
- (4) 一般的な電話等の操作方法に関する問合せについても、柔軟に対応すること。
- (5) 問い合わせ対応については、本市開庁時間内を原則とするが、業務の都合により、通常時間を超えてのサポートの必要が生じた場合は、協議のうえ、これに対応するものとし、費用は本業務に含むものとする。
- (6) 各種マニュアルの整備
 - 受注者は、導入するシステムの円滑な運用を目的として、発注者と協議のうえ、次のマニュアルを作成すること。
 - ① 利用者向け操作マニュアル
 - ② 管理者向け操作マニュアル
 - ③ 障害復旧マニュアル

9 操作及び運用研修

説明会内容、回数、スケジュール等詳細を本市と協議のうえ、管理者や職員を対

象とした説明会を実施すること。

(1) 管理者向け説明会（1回程度）

MDM、電話帳、端末管理方法などの説明会を実施すること。また、管理運用、各種操作等、管理者用マニュアルを作成して納品すること。

(2) 職員向け説明会（3回程度）

スマートフォン FMC 端末、内線通話、外線発信の操作（中継台操作含む）等の説明などの説明会を実施すること。また、利用者用マニュアルを作成して納品すること。

1 0 保守体制

(1) 故障等受付体制を構築すること。

※スマートフォン FMC 端末、固定電話、それぞれの受付窓口が明確であること。

(2) 障害等が生じた場合は、概ね開庁時間（平日 8 時 30 分～17 時 15 分）に復旧対応すること。

(3) サービス停止を伴うメンテナンス作業が見込まれる場合は、停止時間の詳細を含め、事前に申告すること。

(4) その他の運用保守サービスについて提案すること。

1 1 設計・設定等

(1) 設計書および設定手順書を提出すること

(2) 環境構築（内線番号計画など）支援を行うこと

1 2 その他

(1) 秘密の保持

受注者は、本業務において知り得たすべての情報を本業務の目的以外に使用し、又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置をとるものとする。

(2) 個人情報等の保護

本業務の実施における個人情報の取扱いについては、発注者のセキュリティポリシーを遵守すること。また、個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

(3) 導入するシステムは、各機能稼働時には正常な動作が確認できるまで直接対応すること。

(4) 管理・運用支援の体制について、発注者の承認を得ること。また、支援体制を

変更する場合は、事前に発注者と協議を行い、その承認を得ること。

- (5) 発注者からの問い合わせに対して、迅速、適切かつ丁寧に対応すること。
- (6) 受注者は、本市の機密事項その他秘密として取り扱う事項について、守秘義務を遵守するものとする。本業務が完了し、又は解除された後も同様とする。
- (7) 納入されたシステムの検査時や納品後に契約不適合な部分が発見された場合は、受注者の責任において再度構築を行うこと。
- (8) 5年程度の使用に耐えられるシステムを構築するものとし、その保守、サポート等を想定すること。
- (9) 保証について

本業務により導入した設備等について、運用開始から起算して1年以内に生じた製品不良による故障等の対応については、請負者が無償にて対応を行うこと。

(10) その他留意事項

- ① 業務の実施にあたっては、万全の体制によるものとし、システムの稼働に支障のないようにすること。
- ② 本業務に必要な手続き、書類の作成等は、受注者が自己の費用負担において迅速かつ確実に行うこと。
- ③ 本仕様書に定めのない事項又は業務の遂行にあたり疑義が生じた場合は、発注者と受注者との協議により、その解決を図るものとする。