

仕様書

1. 名称

管理総合事務所等クラウドPBX導入事業

2. 事業概要

群馬県企業局(以下、「企業局」という)の電気事業で利用している電話交換機等の設備老朽化を踏まえて、新たにクラウド型電話交換機(以下「クラウドPBX」という)を導入する。また、新たにスマートフォンの内線活用などの業務効率化や災害時の業務継続対策、電話交換機等の維持管理に係るコスト縮減、職員の執務環境変化への対応等に繋がる設備更新を行うものである。

3. 対象施設

詳細は「別紙1」のとおり。

4. 期間等

(ア) 契約期間：契約日を含む月から60ヵ月

(イ) 納入期限：令和8年10月30日(金)まで

(ウ) サービス提供期間(予定)：準備期間を3ヵ月として契約期間から3月を差し引いた57ヵ月間

※契約期間とサービス提供期間が一致しないので、十分注意すること。

5. 内容

【前提条件】

(ア) 企業局電気事業では、34か所の水力発電所及び3か所の太陽光発電所を運営しており、1か所の集中制御所から24時間365日体制での遠隔監視制御を行っている。また、設備の維持管理については、群馬県内に設置された5か所の発電事務所等で行っている。今回整備するクラウドPBXは、これらの施設が外部との発着信や施設、職員間での内線通話を司るものであり、電気事業内や関係機関との平時の連絡はもとより、故障対応や緊急時の連絡など事業の基幹となる設備である。ついては、設備の冗長化等による信頼性向上のほか、利用者が容易かつ便利に使用できることが求められる。

(イ) 通信回線や電話番号、スマートフォン等の調達は別途、企業局が行うが、クラウドPBXへのスムーズな移行のため、企業局に対して必要な支援を行うこと。

【基本事項】

クラウドPBX等は、次の仕様を満たすものとする。

(ア) クラウドPBXは日本国内で開発した交換機であること。

(イ) クラウドPBXがあるデータセンターは日本国内であること。

(ウ) 国または地方公共団体の本庁舎でクラウドPBXの導入実績があるサービスであること。

(エ) クラウドPBXは冗長化されていること。また、設備停止時にすべての外線、内線をカバー

すること。日常の保守作業や定期的な点検作業等においても、設備の切替えによる短時間の停止(10秒以内程度)を除きサービス停止を伴わないこと。やむを得ない事情によりサービスを停止する必要がある場合は、事前に企業局と協議のうえ行うこと。

(オ) サービス開始から5年以上経過していること。

(カ) クラウド PBX と設置先の接続は、NTT 東日本株式会社の「フレッツ光」を利用することとし、通信回線は企業局が用意したものを利用すること。

(キ) スマートフォンとの内線連携が出来ること。なお、スマートフォン端末及び携帯電話回線については、企業局が別途用意するものとする。

(ク) スマートフォンの内線連携はパケット(VoIP アプリ)方式とするが、将来的に機器を追加することでキャリア FMC 内線連携(キャリア音声網利用)も利用可能であること。

(ケ) クラウド PBX 専用のカスタマーセンターを有すること。

(コ) 24 時間 365 日の故障受付の体制を持っていること。

【仕様等】

1. クラウド PBX

(ア) クラウド PBX との接続はインターネット VPN とすること(パケット方式は除く)。

(イ) クラウド PBX との接続に利用する機器については、事業者が準備するものとし、レンタル品もしくは月額利用料に含めること。可能な限り、企業局が保有する資産(機器等)が少なくなるような構成とすること。

(ウ) ルーターの予備機を準備すること。予備機についてもレンタル品として、月額利用料に含めること。なお、予備機は8か所に準備する。

(エ) 固定電話番号は、NTT 東日本株式会社の「ひかり電話オフィス A」を利用すること。

(オ) 対象施設ごとの「ひかり電話オフィス A の電話番号数(以下、「外線番号」という)」およびチャンネル数、端末数等は別紙1のとおり。なお、外線番号は0ABJ 番号及び050 番号が利用できること。

(カ) 端末は、IP 固定電話機や VoIP アプリによるスマートフォンのほか、既存の一般電話機や増設ベル、インターホン、ページングが利用できること。また、固定電話機からは110 番や119 番などの緊急通報が可能なこと。

(キ) 既存の FAX 回線は、クラウド PBX の導入に合わせて現行のアナログ回線から「ひかり電話オフィス A」の追加番号とすることを想定している。変更の際し、移行方法や必要な機器の調達については企業局と協議するものとする。

(ク) 内線番号は4桁で設計できること。ただし、運用時の内線番号桁数は統一した桁数とする。

(ケ) 利用する外線番号はいずれの端末からも発信できること。詳細設定は、契約後の打ち合わせによる。

(コ) IVR(自動音声応答)機能が利用できること。

(サ) VoIP アプリからの発信でも、指定した外線番号を相手に通知することができること。

(シ) 外線着信の転送ができること。なお、「ひかり電話オフィス A」が提供するサービスと連携することでも可能とする。

(ス) ブラウザや専用ソフトウェアによって内線番号や発着信番号を任意に設定できることが望

ましい。

- (セ)同一 ID を用いて、複数台の端末から利用することができる。(着信は任意の 1 台のみでも可能)
- (ソ)今回は電気事業のみでの導入となるが、今後、企業局の他事業への拡張性を有すること。
- (タ)手続きや作業を含めて、端末の増減に対応しやすいこと。
- (チ)配線工事費やクラウド PBX 導入に必要な設定や作業に係る費用を含めた提案とすること。
ただし、多機能電話や一般電話機を接続するために必要な機器までの LAN 配線等に係る費用は、設置位置が未定なため含めないものとする。

2. IP 固定電話機

- (ア)IP 固定電話機は 30 ボタン以上の多機能電話機とする。
- (イ)複数電話番号の着信が可能であり、着信音の鳴り分けが可能なこと。
- (ウ)漢字表示ができること。
- (エ)IP 固定電話機は AC アダプター給電、PoE 給電ともに利用できること。

3. VoIP(内線)アプリ

- (ア)動作については、iOS および Android の両方に対応すること。
なお、企業局が調達するスマートフォンの OS は「android 14」を予定している。
- (イ)内線・外線通話、転送、保留、ダイヤルイン番号の着信機能があること。
- (ウ)アプリ側の設定で代理応答、着信拒否設定、転送、留守番電話が可能なこと。
また、これらの操作は、ワンタッチでできることが望ましい。
- (エ)任意の内線番号への転送ができること。
- (オ)パーク保留による取次ができること。
- (カ)専用ボタンまたは専用特番にて代理応答ができること。
- (キ)VoIP(内線)アプリの利用者間で共通利用できる電話帳機能を有すること。
- (ク)外線着信と内線着信での着信音を ID ごとに個別で設定できること。
- (ケ)同一の内線番号(ID)にて複数台のスマートフォン端末でも利用可能なこと。

4. 一般(単機能)電話機

一般(単機能)電話機は、既存のものを利用するため必要な機器や ID 数を見込むこと。なお、接続にあたり専用機器が必要な場合は、その機器を本事業に含むものとする。

5. その他

- (ア)VPN ルーター等の機器を設置する拠点については、現場調査を実施すること。
- (イ)新旧設備の切替えについては、業務への影響を最小限とするため、夜間や閉庁日を含めて検討し、企業局と協議のうえ行うこと。
- (ウ)クラウド PBX への外線切り替えを行う前に、内線電話のみで試験運用期間があることが望ましい。

- (エ) 動作確認や各種試験は企業局と協議のうえ実施し、その結果については企業局の確認を得ること。
- (オ) クラウド PBX の運用に必要な操作マニュアルについては、管理者向けと利用者向けの 2 種類を作成し提出すること。
- (カ) 前項で作成したマニュアルをもとに、利用者の習熟期間も考慮したうえで、運用開始日までに操作研修会を実施すること。実施方法は別途協議とする。
- (キ) VPN ルーター等の機器を設置する拠点については、現場調査を実施すること。