

仕様書

1 業務名

堺市役所本庁舎直通電話設備光回線移行及び IVR 導入業務（その２）

2 業務目的

本業務は、堺市役所本庁舎で現在利用している直通電話回線について、ISDN サービス終了を見据えた光回線（IP 電話回線）への移行及び自動音声応答システム（以下「IVR」という。）の導入により、住民サービスの向上及び職員の安全な通話環境並びに安定的な運用の確保を図ることを目的とする。

3 履行場所

堺市堺区南瓦町 3 番 1 号

4 履行期間

契約締結日から令和 9 年 3 月 31 日まで

5 既存環境

(1) 本庁舎の電話概要

	区分	回線の種類	回線の構成
PBX 収容	代表電話	IP 電話回線	27 チャンネル 27 番号
	グループライン	IP 電話回線	30 チャンネル 1 番号
	直通電話	ISDN	138 チャンネル 403 番号
	その他	アナログ	21 回線 21 番号
PBX 不収容	災害時優先電話	ISDN・アナログ	12 回線 12 番号

※本業務の対象は太枠部分である。

※区分のうち主なものの概要は、以下のとおりである。

代表電話：本庁舎電話交換室に通じる電話回線

グループライン：本庁舎と区役所等の出先施設間をつなぐ電話回線

直通電話：本庁舎各課に通じる電話回線

(2) 直通電話

ア 契約内容 ソフトバンク光おとくライン（ISDN（PRI））

イ 運用規模 138 チャンネル 403 番号（23 チャンネル×6 回線）

(3) 直通電話に関する設備

ア 回線終端装置（DSU） 当該電話回線提供事業者により設置

イ 通話録音装置	タカコム製 「VR-750」 2 台
ウ 電話交換機	富士通製 「富士通 Legend-V」

6 業務内容

受注者は、上記 5 の既存環境を十分に把握した上で、以下のとおり最適な設計及び作業を行う。設計に当たっては、将来的な運用費用が既存環境による運用費用と乖離しないような構成に努めること（「10 運用費用」参照）。また、光回線への移行及び IVR の導入に係る各作業については、令和 9 年 3 月 1 日からサービスを利用できる状態となるよう実施すること。

(1) 光回線への移行

ア 回線移行と番号維持

- ・直通電話は現在 ISDN (PRI) により提供されている回線であり、既存の 138 チャンネル 403 番号の直通ダイヤルイン番号を変更することなく（ナンバーポータビリティの実施）、全て IP 電話回線（光回線を用いた法人向け IP 電話サービス）へ移行すること。

イ 必要機器の調達・設置

- ・光回線への移行に伴い必要となる光回線終端装置 (ONU)、VoIP ゲートウェイ、無停電電源装置 (UPS) その他関連通信機器及びこれらを収容するラック、配線等一式は、全て受注者側で調達し、本庁舎電話交換機械室に設置・設定すること。
- ・電源については、停電時においても外線通信機能を継続できるよう、光回線終端装置 (ONU) を含む主要機器に対して無停電電源装置 (UPS) による電源供給が確保された構成とすること。
- ・VoIP ゲートウェイについては、IP 通信と PRI との相互変換 (G. 703/G. 704) が可能な性能を有し、138 チャンネルの同時通話を安定して処理できる能力を有するものとする。

ウ 接続保証

- ・既存の電話交換機（以下「PBX」という。）、既存の通話録音装置、配線設備等は、そのまま使用すること。
- ・既存 PBX は、外部との接続を含め、PRI によるメタル配線を前提とした構成である。
なお、当該構成に起因する PBX 側の対応は本業務に含まない。
- ・光回線（IP 網）から既存 PBX への接続方式（ゲートウェイによる PRI 信号変換、又はその他最適なインターフェース接続）は、既存 PBX に大規模な改修・基板増設コストを発生させないものとする。
- ・また、新たに設置する必要機器については、既存 PBX との接続インターフェース（PRI 等）において技術的に接続可能な仕様とすること。

- ・既存 PBX の設定変更等その他 PBX 側作業については、発注者が別途契約する既存 PBX 保守事業者が実施するため、本業務の範囲外とする。

エ 光回線の敷設

- ・敷地前面道路の通信事業者設備から地中管路を経由し、本庁舎電話交換機械室まで光ファイバーの通線及び引込を行うこと。なお、本業務履行に当たっての現地調査の結果、当該方法によらず対応可能である場合は、当該方法によらないことができる。
- ・当該光回線は本庁舎電話交換機械室において光回線終端装置（ONU）により終端するものとし、成端、回線試験、開通調整を含めた一連の作業を実施すること。

(2) IVR の導入

ア 導入方法

- ・138 チャンネル全ての同時着信に対して、遅延なく音声ガイダンスを送出できる処理能力を有すること。
- ・なお、本業務における IVR の導入は、音声ガイダンスの送出を目的としており、利用者によるダイヤル操作（プッシュ入力）機能の付加を求めるものではない。
- ・IVR の導入は、通信事業者の網内で処理する「クラウド型」の方法によること。
- ・IVR に係る音声データ登録等の設定作業は本業務に含むこととする。

イ 接続順序

- ・着信時のフローは、以下の順序を基本構成とすること。

外線 → IVR → 既存通話録音装置 → 既存 PBX → 内線

ウ 動作保証

- ・着信時に音声ガイダンス（文言は別途指示）を自動送出できるようにすること。
- ・IVR から既存 PBX 回線接続口までの呼接続が正常に行われること。
- ・既存 PBX 内における内線鳴動、通話成立及び録音動作については、発注者又は既存 PBX 保守事業者の責任において実施するものとし、本業務の対象外とする。

(3) サービス開始及び運用

ア サービス開始日

- ・光回線サービス及び IVR サービスの利用開始日は令和 9 年 3 月 1 日とする。
- ・ただし、光回線工事その他やむを得ない事由により同日からの利用開始が困難であると発注者が認める場合は、発注者及び受注者が協議の上定める日を利用開始日とする。
- ・受注者は、サービス利用開始日までに、本業務に必要な設計、構築、機器設置、設定、試験調整、回線切替その他必要な作業を完了し、同日からサービスを利用でき

る状態としなければならない。

イ 運用

- ・本業務には、令和 9 年 3 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの光回線サービス及び IVR サービスの運用を含むものとする。
- ・受注者は、運用期間中において、光回線サービス及び IVR サービスの安定した提供に必要な運用、保守及び障害対応を実施すること。

7 留意事項

(1) 既存 PBX 保守事業者との調整

- ・受注者は、発注者及び既存 PBX 保守事業者との三者協議に参加し、接続方式の整理及び試験対応その他の作業に協力すること。

(2) 不通時間の最小化

- ・回線の切り替え作業は、原則として市の休日（土曜日、日曜日、祝日及び年末年始）又は夜間の住民サービスに影響の少ない時間帯に行い、直通電話の不通時間を最小限に抑える手順を策定すること。

(3) 動作確認

- ・切り替え完了後、全ての直通ダイヤルイン番号について、以下のとおり動作確認を実施すること。

外線着信 → IVR ガイダンス正常送出 → 録音装置の自動起動 →
PBX 内線鳴動・通話 → 録音ファイルの正常生成

- ・上記動作確認のうち、受注者は外線着信から既存 PBX 回線接続口までの疎通確認（IVR ガイダンス送出、信号接続）を実施すること。
- ・受注者の動作確認の範囲は、外線着信から PBX 回線接続口までとし、既存 PBX 内の通話制御に関する試験は含まない。
- ・なお、既存 PBX の内線鳴動、通話成立及び録音動作の確認については、発注者又は既存 PBX 保守事業者が実施するものとする。

(4) 責任分界点

- ・既存 PBX 回線接続口を責任分界点とし、光回線終端装置（ONU）出力から当該分界点までの全設備を受注者の責任範囲とする。ただし、既存通話録音装置に係る部分を除くものとする。
- ・責任分界点以降（PBX 側）の設備、設定及び通話制御並びに既存通話録音装置に係る設定及び動作確認については本業務の対象外とする。

(5) 保守

- ・受注者は、サービス開始日から令和 9 年 3 月 31 日までの間、受注者の責任範囲に属する設備及びサービスについて、安定したサービス提供が継続できるよう保守体制を確保すること。
- ・受注者は、発注者から障害発生の連絡を受けた場合又は自ら障害を検知した場合は、速やかに障害内容及び影響範囲を把握し、発注者へ報告すること。
- ・受注者は、障害発生時において、受注者の責任範囲に属する設備又はサービスに起因する障害について、原因調査、切り分け及び復旧対応を実施すること。
- ・受注者の責任範囲外であることが判明した場合は、その旨を速やかに発注者へ報告するとともに、必要に応じて既存 PBX 保守事業者その他関係事業者との調整等、復旧に必要な協力を行うこと。
- ・障害復旧後は、障害内容、原因及び対応内容を発注者へ報告すること。

8 計画書等の提出

- (1) 本業務の着手前には、実施計画書、工程表、構成図（新旧）等を発注者に提出し、発注者の承諾を得ること。
- (2) 切り替え完了後には、設置機器一覧、機器配置図（ラック内レイアウトを含む）、設定パラメータシート、動作確認結果等を含む報告書を令和 9 年 3 月 31 日までに発注者に提出すること。

9 初期構築費用

- (1) 光回線への移行及び IVR の導入に係る初期費用には、回線整備費、機器導入費、設定費、試験調整費及びその他光回線への移行及び IVR の導入に係る必要な一切の費用を含むものとする。

10 運用費用

- (1) 本仕様書における運用費用とは、光回線を利用した音声通話サービス及び IVR の運用に要する費用をいい、次に掲げる費用を含むものとする。
 - ア 通話料
 - イ 回線使用料
 - ウ IVR 利用料
 - エ 保守費用
 - オ その他サービス提供に必要な費用

※本業務には、令和 9 年 3 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの運用を含むものとし、当該期間の運用費用は契約金額に含むものとする。

- (2) 運用費用のうち光回線を利用した音声サービスに要する費用については、以下の現行料金の実績を参考とし、通話品質を確保した上で可能な限り現行水準に近い料金設定に努めること。また、発注者にとって最も経済的かつ最適な料金となる課金秒数及び通話料単価の設定に努めること。

【現行料金の月額平均】

約 150 万円（総通話時間：約 3,829 時間／月、総発信件数：約 83,363 件／月）

- (3) 令和 9 年度以降の光回線サービス及び IVR サービスの運用については、本業務受注者との契約を予定しているが、契約を確約するものではない。
- ただし、受注者は、本業務における設計、構築、設定及び成果品の作成に当たり、将来的な運用及び保守を見据え、運用費用の低減に配慮した継続的かつ安定的なサービス提供が可能となる構成とすること。

- (4) 令和 9 年 3 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日までの発信件数（予定数量）は以下のとおりとする。

通話区分	発信件数
市内	44,600
府内市外	11,000
府外	4,500
IP 電話	420
携帯電話（PHS を含む）	23,600

1.1 その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項については、発注者及び受注者が協議して定める。

※本仕様書における「設定」とは、特段の記載がない限り既存 PBX の設定を含まない。

- (2) 令和 9 年度以降に運用契約を締結する場合における運用費用については、本業務の運用費用を基本として協議するものとする。

ただし、本仕様書に定めのない業務が新たに生じた場合又は社会情勢の変化その他受注者の責めによらない事由により当該金額の維持が困難となった場合は、発注者及び受注者が協議して定める。

1.2 暴力団等の排除について

- (1) 入札参加除外者を再委託先等とすることの禁止

ア 受注者は、堺市契約関係暴力団排除措置要綱に基づく入札参加除外を受けた者又

は同要綱別表に掲げる措置要件に該当する者を、再委託先並びに受注者及び再委託先の資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方（以下「再委託先等」という。）としてはならない。

イ これらの事実が確認された場合、発注者は受注者に対し、当該再委託先等との再委託契約等の解除を求めることができる。

(2) 再委託契約等の締結について

受注者は、再委託先等との再委託契約等の締結にあたっては、契約締結時には発注者の契約約款に準じた暴力団排除条項を加えることとする。

(3) 誓約書の提出について

ア 受注者は、堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を提出しなければならない。ただし契約書の作成を省略する契約の場合、もしくは受注者が国若しくは地方公共団体その他公共団体又は本市の外郭団体である場合はこの限りでない。

イ 受注者は、再委託先等がある場合には、これらの者から堺市暴力団排除条例第8条第2項に規定する暴力団員又は暴力団密接関係者でない旨の誓約書を徴して、発注者へ提出しなければならない。

ウ 受注者及び再委託先等が当該誓約書を提出しない場合は、入札参加停止を行うものとする。

(4) 不当介入に対する措置

ア 受注者は、この契約の履行にあたり、暴力団員又は暴力団密接関係者から、暴力団を利用することとなるような社会通念上不当な要求又は契約の適正な履行を妨げる行為（以下「不当介入」という。）を受けたときは、直ちに発注者に報告し、警察に届け出なければならない。

イ 受注者は、再委託先等が暴力団員又は暴力団密接関係者から不当介入を受けたときは、直ちに発注者に報告し、当該再委託先等に対して、警察に届け出るよう指導しなければならない。

ウ 発注者は、受注者が発注者に対し、ア及びイに定める報告をしなかったときは、堺市暴力団排除条例に基づく公表及び入札参加停止を行うことができる。

エ 発注者は、受注者又は再委託先等が不当介入を受けたことによりこの契約の履行について遅延等が発生するおそれがあると認めるときは、受注者がアに定める報告及び届け出又はイに定める報告及び指導を行った場合に限り、必要に応じて履行期間の延長等の措置をとるものとする。