

令和8年度クラウド型電話システムライセンス等賃貸借

入札仕様書

令和8年5月

大分県総務部 行政企画課

令和8年度クラウド型電話システムライセンス等賃貸借仕様書

大分県（以下「発注者」という。）が発注するクラウド型電話システムライセンス等賃貸借について、受注者が実施すべき事項は、次のとおりとする。

1. 目的

庁内既存電話設備（以下「既存PBX」という。）、新設電話設備（以下「新設PBX」という。）及びクラウドPBXと連携することで、業務用PCや私用スマホによる電話運用を実現し、フリーアドレスなどの多様な働き方に対応することを目的としている。

また既存PBX、新設PBX及びクラウドPBXを連携させたハイブリッド構成とすることで、システム冗長化が可能となり、障害発生時においても受電環境を継続させ、安定したサービス提供維持を確保するものとする。

これらの取組により、庁内業務の効率化を図るとともに県民との円滑かつ高品質なコミュニケーション環境の構築を目的とする。

2. 業務名

令和8年度クラウド型電話システムライセンス等賃貸借（以下「本業務」という。）

3. 現状と課題

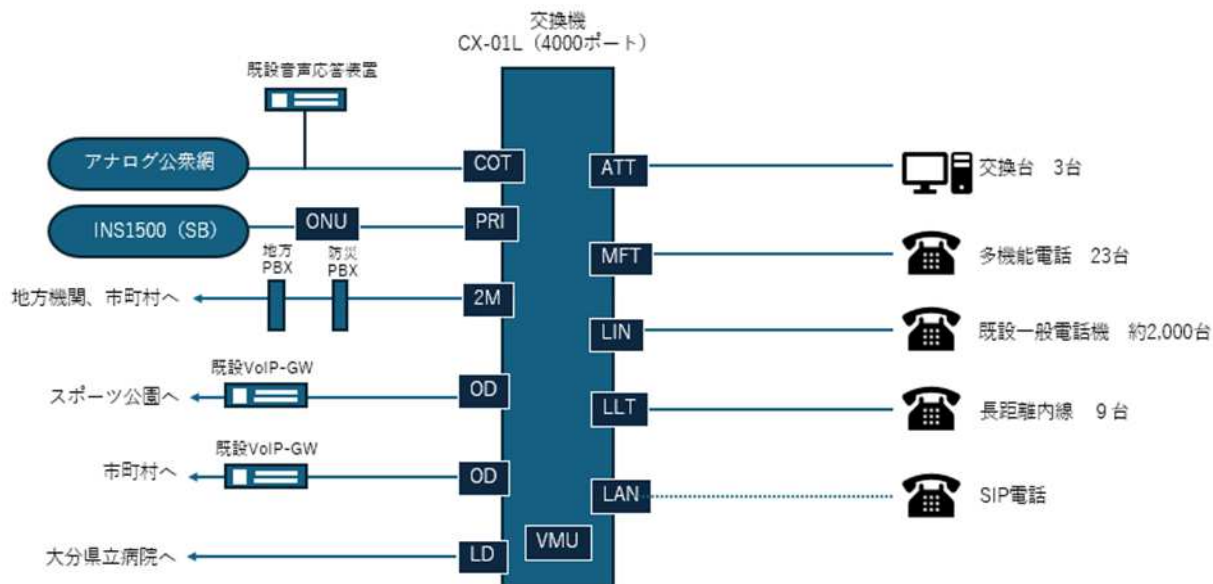
既存PBXについては平成28年に導入し、機器の老朽化に伴い、システムの安定稼働に向けた更新を行う。令和8年11月から令和9年10月までは既存PBXと新設PBXとの連携が必要となる。

(1) PBXの概要

(ア) 既存PBXの機種および構成

日立製 CX-01L

(イ) 既存PBXの構成図



(2) 課題

人事異動・電話機増減に伴う設定変更・配線工事への対応

庁内における人事異動や組織改編に伴い、電話機の設置場所や利用者が頻繁に変更される状況がある。また、業務の変化や部門の統廃合等により、電話機の増設・撤去が発生することも少なくない。これらの変更に対応するためには、電話機の設定変更や配線工事を迅速かつ柔軟に実施できる体制の整備に加え、今後は物理的な工事の発生を極力抑えられるようなネットワーク構成の工夫や、職員自身による設定変更が可能な運用体制の構築を進めることが重要である。これにより、外部委託に依存する作業を段階的に減らし、日常的な変更対応の即応性とコスト効率の向上を図ることが求められる。

4. 業務概要

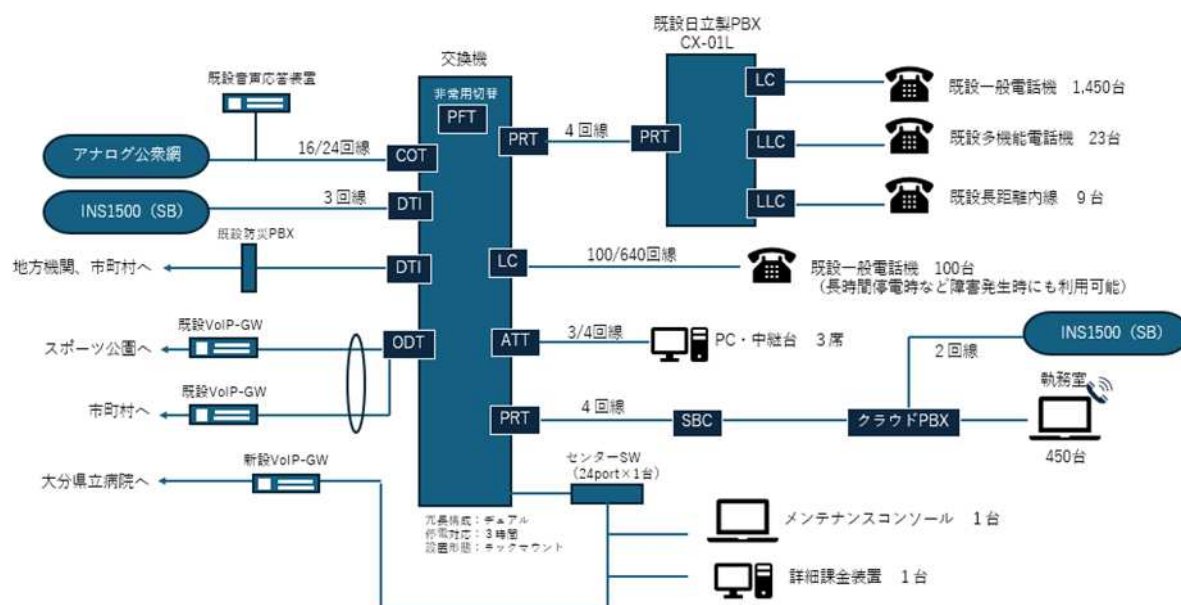
(1) 業務計画の範囲

(ア) 業務内容

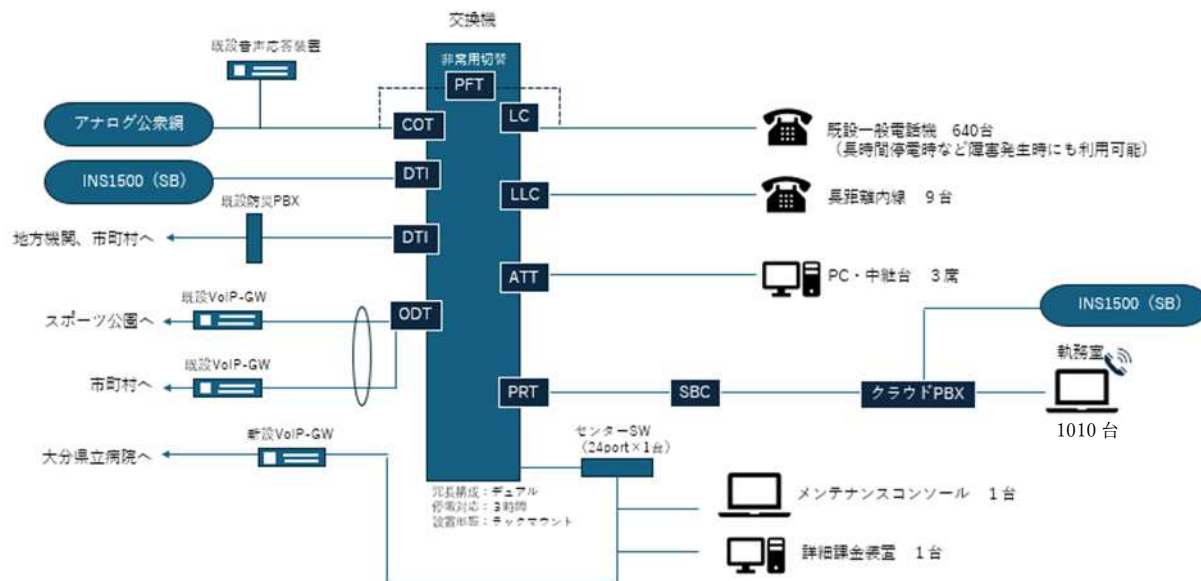
本業務では、クラウドPBXのライセンスの調達、設計、保守、運用を実施する。現行システムからスムーズに移行し、利用者にとって利便性の高い通信環境を提供することを目標とする。また、導入後の運用支援や保守体制を確立し、長期的に安定したサービスを提供できる環境を整備する。

(イ) 想定する構成図

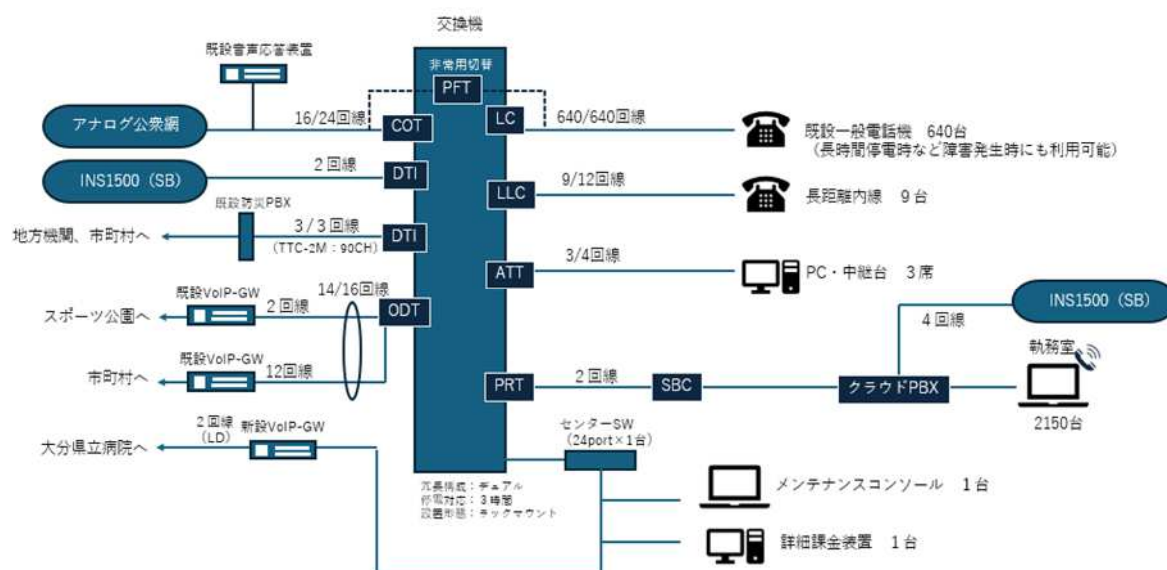
第1期（令和8年11月から令和9年2月）



第2期（令和9年2月から令和9年3月）



第3期（令和9年4月から令和9年11月）



(ウ) 運用計画

【ライセンス数】

○令和8年度（本業務の調達対象に含む）

①内線発信ができるアカウント 2,850 ライセンス

②外線発信ができるアカウント 1,010 ライセンス

〔内訳：令和8年11月1日から令和9年3月31日 450 ライセンス
令和9年2月1日から令和9年3月31日 560 ライセンス〕

※097-等による外線発信

- ③録音、文字起こし、要約ができるアカウント 1,010 ライセンス
 - ④全通話の実績、統計情報が確認できる管理アカウント 3 ライセンス
 - ⑤全ての権限を設定可能なオーナーアカウント 1 ライセンス
- ※ライセンス数は増減の可能性がある

○令和9年度（予定）※本業務の調達対象に含まない

- ①内線発信ができるアカウント 2,850 ライセンス
 - ②外線発信ができるアカウント 2,150 ライセンス
- 〔内訳：令和9年4月1日から令和10年3月31日 1,010 ライセンス〕
〔令和9年11月1日から令和10年3月31日 1,140 ライセンス〕

※097-等による外線発信

- ③録音、文字起こし、要約ができるアカウント 2,150 ライセンス
- ④全通話の実績、統計情報が確認できる管理アカウント 3 ライセンス
- ⑤全ての権限を設定可能なオーナーアカウント 1 ライセンス

○令和10年度（予定）※本業務の調達対象に含まない

- ①内線発信ができるアカウント 2,850 ライセンス
 - ②外線発信ができるアカウント 2,150 ライセンス
- 内訳：令和10年4月1日から令和11年3月31日 2,150 ライセンス

※097-等による外線発信

- ③録音、文字起こし、要約ができるアカウント 2,150 ライセンス
- ④全通話の実績、統計情報が確認できる管理アカウント 3 ライセンス
- ⑤全ての権限を設定可能なオーナーアカウント 1 ライセンス

(エ) クラウドPBXサービス仕様

本県が想定するクラウドPBXサービスの仕様は次のとおりとする。

【クラウドPBX】

- ①日本国内に複数のDC（データセンター）を所有し、かつそれぞれが冗長化をしており、高い可用性を維持していること。
- ②すべての外線番号について番号ポータビリティが実施できることを必須とする。なお、極めてやむを得ない事由により一時的に一部外線の番号ポータビリティが実行できない可能性がある場合には、事前に当該事由を明示し、事前に発注者と協議のうえ代替措置および移行スケジュールを確定すること。
- ③クラウドサービスにおける通信データの暗号化、データ保管場所の明確化、定期バックアップを行うこと。また、導入するクラウドPBXはISMAPに登録済み、または登録予定が確定しているものであること。
- ④特定の電話回線キャリアの利用に限定されるサービスではないこと。

⑤中核市又は都道府県において、業務での本稼働・運用実績を有すること。

(2) スケジュール

(ア) 令和8年11月 クラウドP B X開始(第1期)

(イ) 令和9年2月 クラウドP B X開始(第2期)

5. 導入場所

大分県本庁舎：大分市大手町3丁目1番1号

6. 本業務の期間

令和8年11月1日から令和9年3月31日まで。

7. 納入期日

令和8年11月1日より、クラウドP B Xが正常に利用できること。

8. 通話料

通話料金の料金体系として事業者は、『従量制(従量課金)』とする。

従量制の通話料は、価格内訳書に課金単価を記載し提出すること。

9. 要件

(1) 機能

(ア) 内線・外線通話、転送、自動音声応答(I V R)、ノイズキャンセリング、通話録音、通話内容の文字起こし(通話中のリアルタイム文字起こし、録音後の文字起こし、ボイスメールの全文文字起こしを含む)を提供すること。

(イ) 外線番号毎に着信時に個別呼び出し、グループ一斉呼び出し、グループ内順次呼出し等ができること。内線からの着信においても個別呼び出し、グループ一斉呼び出し、グループ内順次呼出しができること。

(ウ) 外線発信の際には、予め登録された複数の電話番号から選択し発信できること。

またA I機能として通話内容の要約、要点、タスクの自動抽出ができること。

※ただし、同一システムで不可能な場合、別システムによる実装も可とする。

ただし、シームレスな連携であること。

(エ) 通話録音機能については、容量無制限で利用できること。

通常利用において、録音容量の増加に伴う追加ストレージ契約または従量課金が発生しないこと。

(オ) 通話ログや通話品質に関する情報閲覧、アカウント設定(ユーザー追加、ライセンスや番号の割り当て、代表グループの設定、応答時間の設定、権限設定、転送設定等)につ

いて、発注者自身が単一の管理ポータルにて操作ができること。

(カ) 記録された録音、文字起こし、会話要約については、発注者のクライアントアプリから閲覧ができること。

(キ) 通話録音データについて、保存期間、保持ポリシー、自動削除、検索、再生、ダウンロード、閲覧権限等を管理者が設定できること。

(ク) 職員本人の同意に基づき、音声プロファイルまたは声紋情報を登録し、通話、会議、録音データ等における話者識別、話者分離、文字起こし、要約精度向上に活用できること。

(ケ) 必要な権限及びライセンスが付与された管理者は全体の通話実績及び統計情報の確認ができること。

(コ) なお、上記機能（ア）～（ケ）についてはすべて受注者が選定した単一のクラウドP B Xサービスにて提供するものとし、ライセンス費用、通話費用以外の追加費用が発生しないこと。

(2) 外線設計

(ア) クラウドP B X 導入にあたり、既存の外線番号を維持しながら、新たなシステムに適応させる。一部クラウドP B Xに取り込めないF A Xは別調達で改めて電話回線網への変更を図る。クラウドP B Xは既存P B X、県防災及び庁外P B Xと連携している仕組みに、いずれも現時点で対応が可能であること。

(3) 内線設計

新システムにおける内線番号体系を適切に設計し、部門ごとのグループ化を行う。保留・転送機能の最適化により、スムーズなコミュニケーションを実現する。

(4) 移行

移行方針としては以下のとおりとする。

(ア) 契約締結後、速やかに移行計画書を提出すること。

(イ) テスト運用期間の開始前に利用者マニュアルを提出し、テスト運用期間中に利用者が十分に利用方法を習得できるように努めること。

(ウ) 番号計画については既存の内線番号を引き継ぐ、全面刷新どちらでも対応できること。

(5) 端末構築

各端末にはクラウドP B Xとの接続に必要な設定を行うこと。各種通話テスト、機能テストを実施し問題のないことを確認すること。

(6) 各種ライセンス

本業務に必要な各種ライセンスは、受注者が準備すること。必要に応じ、ライセンスの各ユーザー、各端末の割り当て作業を行うこと。

10. 運用サポート・保守要件

クラウドPBXの安定稼働を維持するため、適切な運用サポートと保守体制を確立すること。定期的なメンテナンスを実施し、障害発生時には迅速な対応を行うこと。

(1) 定期メンテナンス

システムの安定性を確保するため、定期的なソフトウェア更新やセキュリティパッチ適用を行うこと。

(2) 障害対応

障害が発生した場合は、緊急対応および恒久対応を速やかに実施すること。対応は原則としてリモートで行い、障害発生時の1時間以内に調査を開始すること。

(3) 対応時間

クラウドPBXにおけるヘルプデスク問い合わせ受付時間：平日8：30～17：30までとし、問い合わせ手段は電話及びメールとする。

ヘルプデスク担当者は、既存PBX、新設PBX及びクラウドPBXの大分県運用状況を理解した担当者が対応すること。

(4) 業務改善に向けた定期協議体制

クラウドPBX導入後、保守体制に参加する事業者は、適切な人員を配置し、定期的に関係者との協議の場を設けること。これらの場においては、導入効果の検証および業務改善に関する課題について議論を行い、継続的な改善に向けた対応策を協議することに努めること。

(5) 契約満了時の移行支援

契約満了時には、クラウドPBXの運用に支障が生じないように、次期サービスへの円滑な移行を支援すること。必要な設定方法に関するサポート、利用者への説明を適切に行い、業務継続性を確保すること。

11. S L A

クラウドPBXの品質を保証するため、SLA (Service Level Agreement) を締結すること。

(1) 稼働率保証

システムの稼働率を99.9%以上とし、サービスの安定運用を確保する。

12. セキュリティ要件

(1) データ暗号化

(ア) 送信中の音声・シグナリングの暗号化 (TLS、SRTP等) を必須とする。

- (イ) 保存データ（通話録音、ログ等）は暗号化（AES-256等）して保存すること。
- (2) アクセス制御
ロールベースアクセス制御（RBAC）を実装すること。
- (3) 脆弱性管理
(ア) 定期的な脆弱性スキャンの実施および結果を報告すること。
(イ) セキュリティパッチ適用方針と通知手順を提示すること。
- (4) ログ・監査
(ア) 通話ログ、管理操作ログの保存期間は最低1年以上とする。
(イ) ログの改ざん防止措置（WORM、署名等）がとれること
- (5) データセンター
(ア) データセンターは原則日本国内とすること。やむを得ない理由により国外利用を行う場合は別途協議とすること。
(イ) ISO27001等のセキュリティ認証を得ていること。
- (6) 個人情報保護・再委託管理
(ア) 個人情報取り扱いに係る体制、再委託先の管理方法を示すこと。
(イ) インシデント発生時の通知（発見後4時間以内を目標とする）および対応手順を提示すること。

13. 研修

クラウドPBXの導入後、職員が適切にシステムを運用できるよう研修を実施し、操作マニュアルを提供すること。

※詳細は別途協議し決定するものとする。

14. 契約満了後の機器の取り扱い

(1) クラウドPBX

個人情報や通話データの漏洩を防ぐため、クラウド上に格納されている本県の全データは完全に消去すること。また、完全消去をした際、消去証明書を提出すること。

15. 提出書類

- (1) 移行計画書（切り替え手順含む）
- (2) 運用マニュアル、操作マニュアル（管理者用／利用者用）
- (3) その他本業務で必要と思われる資料（クラウドPBX設定表等）

※上記の書類は、書面及び電子データを提出すること。納品時期は令和8年11月とするが、必要な書類は納品前に適宜、事前に提出すること。

16. 再委託

- (1) 一括再委託は禁止とする。
- (2) 部分的に再委託を行う場合は、発注者の事前承諾を得ること。

17. 機密保護

本県から知り得た情報（周知の情報を除く。）は、本システムの提案、構築、保守の目的以外に使用せず、業務終了後も機密として保持し、第三者に開示もしくは漏洩しないよう必要な措置をとること。また、個人情報保護については『機密保持及び個人情報保護に関する特記事項』を遵守すること。

18. 落札後の打合せ

受注者は落札後速やかに、発注者と仕様の細部について打合せを行うものとする。

19. 事故や災害

本業務の遂行中の事故や災害については、すべて受注者の責任において処理する。

20. 疑義の解釈

- (1) 本仕様書は、業務の概要について述べたものであり、構成上当然と認められるものについては、受注者の責任においてこれを行うこと。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、受注者は速やかに発注者と文書で協議のうえ決定することとし、受注者の一方的な解釈によるはならない。
- (3) 本仕様書に明記してある事項で、構成上及び運営上支障のない範囲で行う変更は、発注者及び受注者協議のうえ構築すること