

公益財団法人横浜市シルバー人材センター本部及び事務所使用電話システム刷新
及び保守運用契約

仕様書

1 業務概要 公益財団法人横浜市シルバー人材センター電話システムのクラウド PBX 導入

2 運用開始日 令和 5 年 10 月 30 日(月)

※契約期間及び使用期間は、令和 5 年 10 月 13 日から令和 6 年 3 月 31 日までとする。

3 要件事項

公益財団法人横浜市シルバー人材センター(以下「センター」という。)における電話システムを導入するにあたり、その具体的な内容等は次のとおりとする。

(1) システム導入の背景と目的

ア センター本部・各事務所で稼働している電話交換機が老朽化の為、新たな電話交換機を導入する必要がある。

イ 新たな電話交換機の導入に伴い、本部・各事務所間の内線電話網を構築すると共に、交換機の付加機能を利用し業務効率化を実現する。

(2) システム利用環境

ア 本部、神奈川事務所、南事務所、港南事務所、保土ヶ谷事務所、磯子事務所、緑事務所にて、現在の電話番号をそのまま利用する。

イ 港南事務所はひかり電話オフィスαにて電話番号発番の為、移行不可。対応を講じる事。

ウ 既存のルーターを利用すること。

エ 本部・各事務所の利用予定電話数は以下とする。

拠点	対象者	利用予定 電話数	電話回 線数	Ch 数
本部	(1) 総務課 総務担当 (理事長室・常務室含む)	7	1	4
	(2) 総務課 事業企画担当 (1)及び(2)横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおか オフィスタワー13 階 TEL:045-847-1800 Fax:045-847-1716	10		
神奈川事務所	(3) 横浜市神奈川区立町 20-1 横浜市うらしま荘 2 階 TEL:045-402-4832 FAX:045-402-4835	8	1	4
南事務所	(4) 横浜市南区睦町 1-15-15 睦町市街地住宅2階 TEL:045-721-0600 FAX:045-721-0722	8	1	4
港南事務所	(5) 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフ ィスタワー13 階 TEL:045-342-9600 FAX:045-847-1716	8	1	4
保土ヶ谷事務所	(6) 横浜市保土ヶ谷区星川 1-4-10 ハイツリヴァ・スタ ー1 階	7	1	4

	TEL:045-331-1780 FAX:045-331-6833			
磯子事務所	(7) 横浜市磯子区洋光台 5-7-5 TEL:045-832-3511 FAX:045-831-3281	7	1	4
緑事務所	(8) 横浜市緑区中山 2-1-1 ハーモニーみどり 2 階 TEL:045-935-0677 FAX:045-935-0688	7	1	4
	合計	62	7	28

(3) システム要件

ア 新たな電話交換機を本部・各事務所に設置せず、クラウド PBX サービスを利用する。

イ 利用者は次のいずれかの形態でサービスを利用する。

ソフトフォン: 利用対象職員が使用する WindowsPC 端末に専用のアプリケーションをインストールし、ヘッドセット等の音声デバイスを接続して電話の受発信と通話を行う。

SIP フォン: 本部・各事務所内の LAN 回線に直接接続し、PC を経由する事なく受発信と通話を行う。

ウ パソコン本体から着信音を鳴らせること。(ヘッドセット等で通話の場合)

エ 管理者権限を貸与した職員が、利用者設定範囲について設定を可能とする。

オ NTT 東日本フレッツ光の回線はそのまま流用する。

カ 現存の電話と連絡が可能なこと。

キ 通話中に着信音が入らないこと。

ク 応答できない呼び出しに対しては、通話中にすること。

ケ 利用数及び CH 数の減が有った場合はその分減額とする。

コ 事務所が関東圏に所在していること※1

サ 日本法人であること※2

※1 故障発生時の迅速な対応を配慮した。

※2 契約期間中に日本から撤退するリスクを抑えること及び当該業務について迅速な対応ができることを配慮した。

4 システム設定

ア 落札業者は初期設定として各電話番号に対する内線番号の割り当てを実施する事。

※初めの工事は本部総務課の電話システムとして設定後、事務所の電話システム工事までは 10 日間、間隔を空けること

イ 港南事務所の電話番号移行不可対応として現地へレンタル機器の設置および設定をする事。

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 オフィスタワー13階(港南事務所)

※港南事務所に関しては設定が特殊なため運用開始は 12 月 17 日(日)までに開始とする。

5 システム保守

(1) 障害対応等

ア 落札業者は、障害対応時センターからの連絡後、原則として3時間以内に障害対応に着手すること。

※SLA(サービス品質保証)の明示をする。

イ 設定・運用に関わる問い合わせに迅速に対応できるサポート体制を有すること。(月曜日から金曜日の 9:00 ~17:00)(電話、リモート、対面は不問)

ウ 当該システムの導入後に障害等が発生した場合は、業務への支障を最小限に抑え、速やかに原因の

究明を行うこと。

エ レンタル機器の故障・障害に対し、総務課等から連絡や要請があった場合は迅速な復旧への対応を行うこと。

オ データ漏洩防止

障害対応において、クラウド PBX 上に保存されている音声データを漏洩しないよう落札業者の責任においてデータの消去またはハードディスクの物理的破壊を行うこと。

カ 報告書の提出

障害が発生した際、センターの要求に応じて作業完了後、修理箇所、作業内容等を記載した報告書を提出すること。

キ 機器の障害

正常な使用を行っているにも関わらず発生した機器障害においても、早急に復旧させること。

ただし以下の①~⑦について、復旧にかかる費用は、別途協議とする。

- ① 天災、火災その他不測の事故による障害
- ② 使用者の過失(水漏れ、落下、破壊行為)に起因した障害
- ③ 許可なく加工、改造を行ったことに起因した障害
- ④ 機能に影響のない汚れ、キズ
- ⑤ 初期不良を除く消耗品の破損
- ⑥ リース機器以外の周辺機器の接続に起因した障害
- ⑦ 機器障害に伴うデータの破損

(2) ソフトウェアの障害

ア 契約期間中に発生した障害のうち、OSやソフトウェアの再インストールで復旧する障害については、落札者と相談の上、センター職員が作業を行うこととする。

イ レンタル機器に関するバグ等の解消については、故障・障害時の対応だけでなく、事前の予測・発見が可能な場合も実施すること。

ウ 当該システムが適切に稼働するよう、機器及びソフトウェアに関するメンテナンスのため最低、年1回の定期点検を行うこと。なお、定期点検中に異常を発見した場合は、直ちにセンターに報告し、指示を受けるものとする。

(3) その他

ア レンタル機器の自然故障、障害に関する経費については、落札業者負担とするが、原因が不明な場合、保守完了後 発生した費用に関して別途協議とする。

イ 構築完了後、速やかに取扱説明を実施し、取扱説明に要する費用はサポート契約内とする。

ウ 落札業者がセンター内で保守作業を実施する際は、安全管理に心がけ、作業終了時は清掃を行うこと。

6 機能

落札業者は以下に記載された機能を実現する。

音声品質	音声品質評価法において、クラス A であること。
通話関連機能	・外線、内線、着信履歴表示、留守番電話、ガイダンス、通話録音、IVR※自動音声案内 ・連続通話時間に制約が無いこと。

保留機能	通話保留、保留転送、パーク保留
管理機能	内線番号登録、グループ化設定、留守番電話、通話記録確認、スケジュール設定、各アナウンス内容の編集が可能なこと。
集計機能	全通話記録の日時、通話時間、通話電話機がおよび発着信記録を外部ファイルへ出力可能とする。 通話の録音は、半年間/時間無制限で保管されること。

(1) 撤去について

解約時の撤去および契約変更の際、レンタル機器は落札者の指示に従いセンター職員が取り外す事とする。機器の返却については、別途打ち合わせのうえ決定とする。

(2) 導入に当たっての法規への対応

落札者は、供給にあたって、民法、刑法、著作権法、行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律、労働に関する関係法令等を遵守すること。

(3) 保証

ア 保証

レンタル品の保証期間は利用開始から1年とし、破損および1年後の保証については、別途協議とする。

イ 不具合に対する保証

以下のような事項が発生した場合は、落札者が責任を負うこと。

- ① 納品機器の初期不良
- ② 納入作業における過失

(4) 既存システムへの影響

本件導入による電話機、複合機及び関連機器がセンターの既存システムに不具合の影響を与えた場合には、センター及び関連業者と協議の上、直ちに対策を講じ、対応を実施すること。

(5) 契約後の契約先の変更について

契約継続中にセンターの名称等が変更になった場合、料金の請求の相手方をセンター新名称等に変更することがある。この場合においてもこの契約内容を保持し、料金は変更しないこととする。

7 その他

ヘッドセット・SIP フォンについて

センター内にて要望を調整後に別途、落札者と相談する事とし、本仕様からは除外とする。

8 契約及び入札金額及び日時

ア 算出根拠

- (1)初期費用(税込) (2)月額料金(税込)

※(1)と(2)の合計額で最も安価な者を落札者とする

イ 入札時に記載する金額には、本体及び関連機器一式の使用に係る賃借料金、必要に応じた環境設定、使用するために必要な保守及び障害対応、消耗品納入及び本件の更新を含むものとする。

ウ 入札・開札日:2023年9月26日(火曜日) 入札日詳細(時間等):14時00分

入札・開札場所 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー13階

9 本件に関する照会先

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西一丁目6番1号

ゆめおおおかオフィスタワー13階担当:金子・藤田

TEL:045(847)1800

E-mail: gk144@yokohamacity-silvercenter.or.jp