

「モバイルデバイス及び Teams 電話サービス基盤の導入」

調達仕様書

2021 年 XX 月

I. 仕様全般	4
1. はじめに	5
1.1 独立行政法人国際協力機構について.....	5
1.2 本調達の目的と背景.....	5
1.3 本書の構成.....	5
2. 調達概要	6
2.1 調達件名.....	6
2.2 調達の基本方針.....	6
2.2.1 電話基盤の調達・更改方針.....	6
2.2.1 契約期間（予定）.....	10
2.3 役務要件.....	10
2.3.1 設計・導入フェーズでの役務要件.....	10
2.3.1.1 プロジェクト計画書の策定.....	11
2.3.1.2 電話環境調査・分析.....	11
2.3.1.3 導入数量調査・検証.....	11
2.3.1.4 Teams 電話サービス基盤の提供方針策定.....	12
2.3.1.5 機器手配.....	13
2.3.1.6 Teams 電話サービス基盤の論理、物理設計.....	13
2.3.1.7 移行・導入設計.....	13
2.3.1.8 テスト計画の策定とテストの実施.....	14
2.3.1.9 環境構築.....	14
2.3.1.10 環境導入および既設環境からの移行・切替.....	15
2.3.1.11 運用設計・運用引継ぎ・ユーザー定着化.....	16
2.3.2 運用フェーズでの役務要件.....	17
2.3.2.1 サービスの保守対応（機器の不具合など）.....	18
2.3.2.2 ヘルプデスク対応.....	19
2.3.2.3 デバイスの設置、撤去、管理業務.....	19
2.3.2.4 デバイスの故障・紛失対応.....	20
2.3.2.5 異動に伴うライセンス処理/電話番号変更/グルーピング変更作業.....	20
2.3.2.6 Teams 管理者設定の技術問い合わせ対応.....	20
2.3.2.7 業務報告会の実施.....	20
2.3.2.8 費用精算処理.....	21
2.3.2.9 導入後のサービスの変更や拡張について.....	21
2.3.3 運用終了フェーズでの業務要件.....	21
2.3.3.1 現状復帰及び引継ぎ作業.....	21
2.3.4 留意事項.....	21
2.3.5 支払条件.....	22
2.3.6 見積の積算条件.....	22
3. 実施体制	24

3.1	実施体制	24
3.1.1	設計・導入フェーズの体制	24
3.1.2	運用フェーズの体制	25
3.2	実績・資格に求められる要件	26
3.2.1	社の実績／資格について	26
3.2.2	業務実施者の実績／資格について	26
4.	スケジュール要件	28
4.1	契約期間	28
4.1.1	設計・導入フェーズ	28
4.1.2	運用フェーズ	28
4.1.3	運用終了フェーズ	29
5.	成果品	30
6.	プロジェクト管理、推進要件	32
6.1	進捗管理	32
6.2	リスク管理	32
6.3	情報セキュリティ管理	32
6.4	課題管理	32
6.5	品質管理	33
6.6	人的資源管理	33
6.7	コミュニケーション管理	33
6.8	構成・変更管理	34
II.	調達仕様詳細	35
1.	Teams 電話サービス要件	36
1.1	Teams 電話サービス機能要件	36
1.2	システムの可用性/信頼性/拡張性	37
1.2.1	サービスの可用性要件	37
1.2.2	サービスの信頼性要件	37
1.2.3	サービス拡張性要件	37
1.3	サーバ設置に係る環境要件	37
1.3.1	サーバ機器類の設置要件	39
1.3.1.1	機構データセンターの設置要件	39
1.3.1.2	クラウドサービス利用の場合の構成	40
1.3.2	サーバ機器類の保守・運用要件	40
2.	Teams 電話端末の機能要件	42
2.1	Teams 電話の機能要件	42
2.2	Teams 電話アプリの動作要件	43
2.3	Teams 電話ライセンスの機能要件	43
2.4	固定電話端末の機能要件	44
2.4.1	通常タイプの機器仕様	44

2.4.2	高性能タイプの機器仕様.....	46
2.4.3	想定整備台数.....	46
2.4.1	端末保守方針.....	46
2.5	モバイル端末の機能要件.....	47
2.5.1	モバイル端末の機器仕様.....	47
2.5.2	想定整備台数.....	49
2.5.3	端末保守方針.....	50
3.	環境要件.....	52
3.1.1	広域情報通信回線（WAN）構成について.....	52
3.1.2	二番町センタービル/竹橋合同ビル/JICA 市ヶ谷ビルの IP 通信インフラ設計要件.....	52
3.1.3	公衆回線網の環境整備要件.....	53
3.1.4	その他の環境整備要件.....	53
4.	現行の公衆回線環境.....	55
5.	受託者に求める情報セキュリティ対策等.....	56
5.1	情報セキュリティを確保するための体制の整備.....	56
5.2	取り扱う機構の情報の秘密保持等.....	56
5.3	運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施.....	56
5.4	脆弱性対策の実施.....	57
5.5	情報セキュリティ対策のサービスレベルに関する事項.....	57
5.6	情報セキュリティが侵害された場合の対処.....	57
5.7	情報セキュリティ監査の実施.....	57
5.8	情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処.....	57
5.9	再委託に関する事項.....	57

I . 仕様全般

1. はじめに

1.1 独立行政法人国際協力機構について

独立行政法人国際協力機構（以下、「機構」という。）は、開発途上にある海外の国・地域に対する技術協力、有償及び無償の資金供与による協力、開発途上地域の住民を対象とする国民等の協力活動の促進に必要な業務、中南米地域等への移住者の定着に必要な業務等、総合的な政府開発援助（ODA）の実施機関である。

本部として東京都内に二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビル、14 の日本国内拠点、71 の在外事務所、その他在外支所等が存在する。詳細は機構 公式サイト¹を参照すること。

1.2 本調達の目的と背景

機構の本部機能を有する二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビルで利用されている電話システムの利用契約が 2022 年 7 月に終了する。利用している電話機器、ゲートウェイ装置等の老朽化も進んでおり、機器入替えが必要な状態である。

あわせて在宅勤務の推進や固定席のみの環境からフリーアドレス席やオープンエリアの活用といった業務スタイルの変化に伴い、場所に問われない電話機能の実現が求められている。

これらの状況を踏まえ、将来の国内及び在外機関²への展開・運用統合を見据えつつ、根本的な更改を行うものである。

1.3 本書の構成

本調達仕様書の構成について以下に示す。

「Ⅰ. 仕様全般」

・・・調達の概要及び一般事項

「Ⅱ. 調達詳細仕様」

・・・導入するサービス機能及び機器仕様についての詳細仕様

また、本書のほか、次の別添資料についても参照すること。

別紙 1 二番町センタービル構内環境説明資料

別紙 2 竹橋合同ビル構内環境説明資料

別紙 3 JICA 市ヶ谷ビル構内環境説明資料

別紙 4 導入回線一覧

別紙 5 本部 FAX 番号一覧

¹ <http://www.jica.go.jp/>

² 国内及び在外拠点は、拠点毎で独自設計に基づき PBX を導入して運用をおこなっている。

2. 調達概要

本件の調達概要を以下に示す。なお、本仕様書に示す構成、機器及び性能は主要事項であり、本仕様書に明示的な記述のない項目についても、本調達目的に資する事項は提案に含めること。

2.1 調達件名

本調達の範囲全体の名称を『モバイルデバイス及び Teams 電話サービス基盤の導入』（以下、本プロジェクト）とする。

2.2 調達の基本方針

2.2.1 電話基盤の調達・更改方針

現行の電話設備では、利用者の自席に設置された IP 電話機での受発信を行っている。昨今進められている在宅勤務環境や一部整備されているオープンスペースエリア、フリーアドレスエリアでの業務時では電話受発信を行うことができない。これらの新しい業務環境においても、変わらず電話受発信を行えるよう環境整備を行う。

また、機構では 2020 年に Microsoft 社 Microsoft365 製品³を導入し、機構内のコミュニケーションツールとして Teams アプリケーションを各ユーザーの利用端末にインストールし利用している。本プロジェクトではユーザーの操作性、ライセンスコスト面を鑑みて、Teams 電話システムを前提とした電話基盤を導入する。

あわせて、Teams 電話利用デバイスとして、執務エリア内で利用する固定電話端末および、在宅勤務や外出時でのスマートフォンを前提とした移動体端末（以下、モバイル端末）の需要が高まっていることから、モバイル端末の調達も同時に行う。

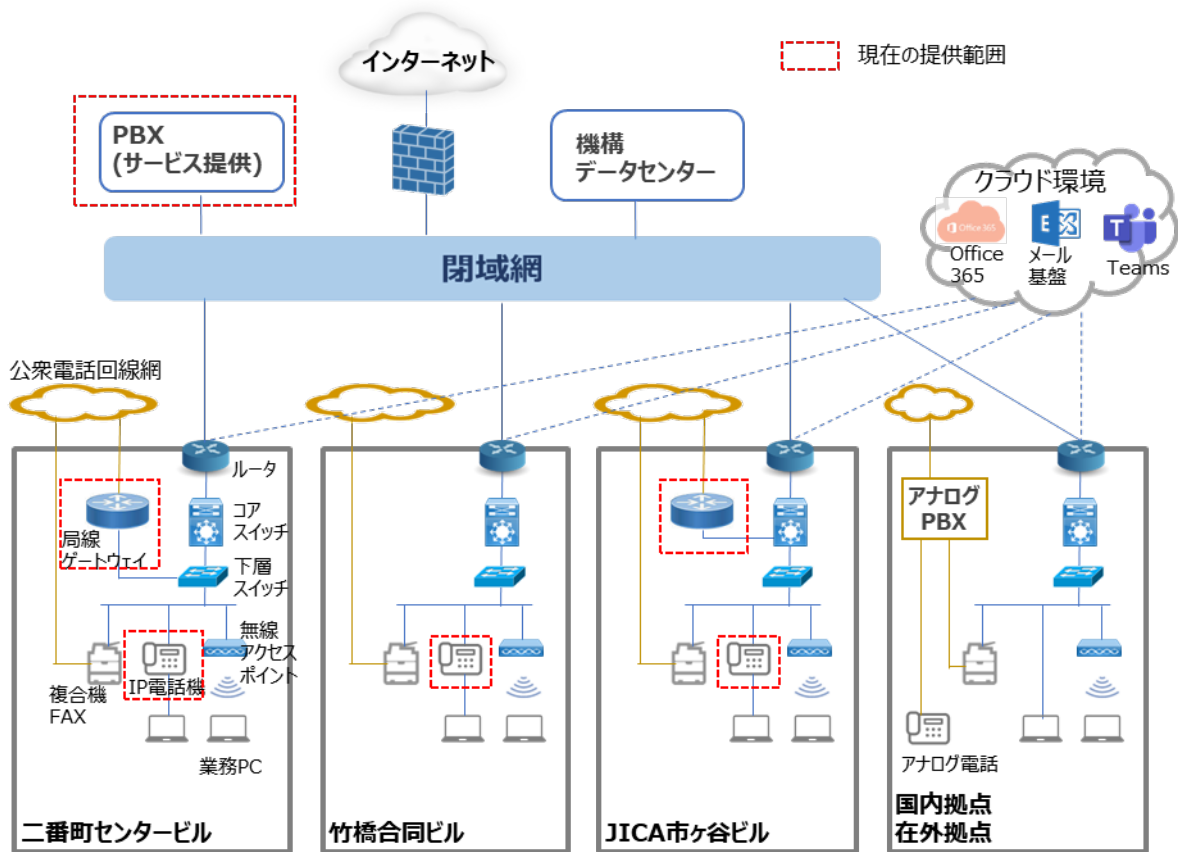
以上の Teams 電話システムおよび、固定電話端末、モバイル端末、その他 Teams 電話システム利用に必要な諸設備を総じて「Teams 電話サービス基盤」と称し、受託者はサービスとして提供（機構資産として提供される納入物品はなく、利用量や端末数などに応じたサービス利用料を精算する提供方式を想定）するものとする。

³ 機構では Microsoft 365 E5 ライセンスを保有（詳細は 2.3 Teams 電話ライセンスの機能要件を参照）。

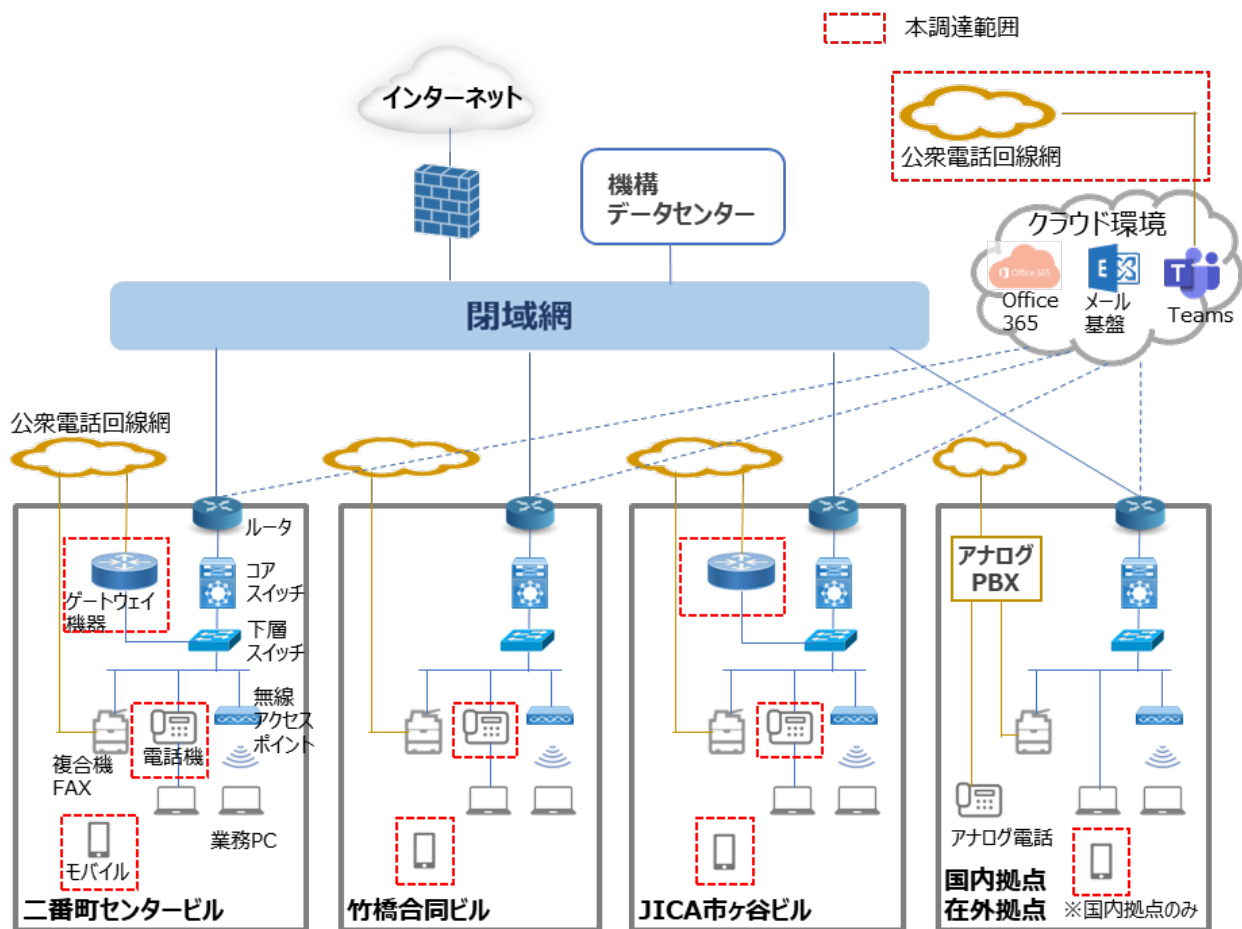
図表：本プロジェクトにて導入するもの

#	導入するもの	説明
1	Teams 電話機能	<p>既設のネットワーク環境下で利用できる Teams 電話を前提とした電話網機能を新たに導入する。本機能の実装においては、クラウドを利用したサービス提供側を前提とするが、オンプレミス型や事業者サイトで設備を集約管理（クラウドサービス型等）する方式のいずれも可とする。ただし導入や運用に係るコストは、事業者で全て負担（契約金額内にて実施）すること。</p> <p>※既存の電話設備では、事業者にて IP-PBX 機能をサービス提供しているが、切替にあたっては、業務上、電話機能を長期間停止することができないことから、現行事業者をはじめとする関係者と調整しつつ、業務停止影響を最小化した移行プランの策定が事業者求められる。</p>
2	Teams 電話用ライセンス	<p>Teams 電話を利用するために必要なライセンスを提供すること。</p> <p>なお、機構では全ユーザー分の Microsoft 365 E5 ライセンスを保有しているため、Teams 電話を利用するために不足する分のライセンスを提供すること。</p> <p>（参考例）Softbank Calling for office 365</p>
3	ゲートウェイ機器	<p>既設の環境では二番町センタービルおよび JICA 市ヶ谷ビルにて敷設された電話回線の接続は局線ゲートウェイ機器に接続されている。</p> <p>本プロジェクトにおいて、機構が提示する要件を満たすにあたり当該機器の導入が必要な場合、現地へのゲートウェイ機器等の導入を行う。</p>
4	Teams 電話アプリ機能	<p>エンドユーザーからは、以下の2つの手段にて Teams 電話を安定的に利用できるよう、機能を提供する。</p> <p>詳細は「Ⅱ. 2.2. Teams 電話アプリの動作要件」を参照。</p> <p>①Teams アプリ エンドユーザーが利用する業務用 PC または個人 PC、およびモバイルにインストールされた Teams アプリ上での Teams 電話利用。 ※機構のアカウントでサインインされた Teams アプリを対象とする。</p> <p>②Teams 専用固定電話端末 当契約にて導入する Teams 専用の固定電話端末を用いた Teams 電話利用。</p>

5	Teams 専用固定電話端末	<p>一部のエンドユーザーが利用する Teams 専用固定電話端末（固定電話タイプの Teams 電話専用機）を導入すること。</p> <p>Teams 専用固定電話端末については、本部内の部や課ごとに1台ずつ、およびビルごとの受付業務向けや役員秘書向けなどを想定している。また、用途に応じて、通常タイプと高性能タイプの2種類の導入を想定する。</p> <p>詳細は「Ⅱ. 2.4. 固定電話端末の機能要件」を参照</p> <p>※なお、期間中に利用台数が減少した場合であっても、ハードのコスト回収に依拠するサービス費用については減額を求めない。しかし、サービス契約期間が終了した場合は1/10以下の価格で契約延長か、機構の要請に応じて端末の買取も可能なこととする。</p> <p>また、ハードのコスト回収に依存しないサービス単価になるものは、それを明記し、減額が可能なこととする。</p>
6	モバイル端末	<p>一部のエンドユーザーが Teams 電話を利用するためのモバイル端末を導入すること。</p> <p>モバイル端末を利用する対象は、国内所属の正規雇用ユーザー（管理職、職員など）を想定するが、導入時に追加となる可能性がある。</p> <p>詳細は「Ⅱ. 2.5. モバイル端末の機能要件」を参照。</p> <p>※運用開始後は、サービス契約に基づき、機構の要請に応じて契約端末数の増加ができるものとし、四半期に一度、導入台数に応じた利用数の単価契約によって精算するものとする。</p> <p>なお、期間中に利用台数が減少した場合であっても、ハードのコスト回収に依拠するサービス費用については減額を求めない。</p>
7	050 番号の提供	<p>現在は全ての電話番号が0ABJ帯であるが、本部内の部や課の代表番号、および現在稼働している各種窓口の受付番号、FAX番号など、継続利用が必要な番号を除き、受託者が050番号を提供し移行する。</p>
8	Teams 電話に係る問い合わせ/ヘルプデスク機能	<p>Teams 電話の利用者から、操作方法や不具合などの問い合わせに対するサポートや、各種設定変更の希望を受け付けて対応することが可能なワンストップ窓口を整備すること。</p>



図表：構成概念図（現在の提供範囲）



図表：構成概念図（本プロジェクトでの導入範囲）

上記の構成は概念構成であり、実際の各機能の設置場所や機器構成、接続構成は提案および受注後の設計を踏まえ、最終的に機構の承認を得た上で確定するものとする。

2.2.1 契約期間（予定）

以下のとおりとする。想定スケジュールは「I. 4. スケジュール要件」を参照。

- 設計・導入フェーズ : 2022年2月～2022年7月
- 運用フェーズ : 2022年8月～2027年7月
- 運用終了フェーズ（引継・撤去）: 2027年8月

2.3 役務要件

本調達において受託者に求める役務を示す。

※項目ごとの想定する実施期間は「I. 4. スケジュール要件」の通り。

※本書の「II章 調達仕様詳細」に示される要求仕様も踏まえて実施すること。

2.3.1 設計・導入フェーズでの役務要件

プロジェクト開始後から、運用フェーズが開始されるまでの間を設計・導入フェーズとし、

以下の役務を実施すること。

2.3.1.1 プロジェクト計画書の策定

プロジェクト開始時には以下の内容を含んだ「プロジェクト実施計画書」を作成し、機構の承認を得ること。なお以下⑤～⑫は「6. プロジェクト管理、推進要件」を参照のこと。また、成果品については本書で仮定義しているが、プロジェクト計画書策定段階にて、機構と協議の上、最終決定すること。

- ①. 管理組織及び事業者の体制と役割
- ②. スケジュール
- ③. 成果物
- ④. 制約条件及び前提条件
- ⑤. 進捗管理要領
- ⑥. リスク管理要領
- ⑦. 情報セキュリティ管理要領
- ⑧. 課題管理要領
- ⑨. 品質管理要領
- ⑩. 人的資源管理要領
- ⑪. コミュニケーション管理要領
- ⑫. 文書・変更管理要領

2.3.1.2 電話環境調査・分析

受託者は、現行の IP 電話運用事業者⁴、公衆回線網事業者、等の関係者とのヒアリング、および、二番町センタービル、竹橋合同ビル、及び JICA 市ヶ谷ビルの電話環境（FAX および通信環境も含む）の現場を調査し、その調査結果を以降の Teams 電話サービス基盤の設計、環境構築に反映すること。

2.3.1.3 導入数量調査・検証

受託者は、以下の項目について初期導入時の数量および種類を、機構の各ユーザー部門に対する調査・検証を通して確定すること。

特に Teams 専用固定端末およびモバイル端末の調査・検証については、必要に応じ実機を用いて行うこと。

- Teams 電話用ライセンス
- Teams 専用固定電話端末（台数、種別、オプション装備有無）

⁴ 現行の IP 電話運用に関する契約上、後続の受託業者（本受注者）に対する業務引継ぎを行うこととなっている。

- ▶ モバイル機器
- ▶ Teams 電話に用いる電話番号（0ABJ 番号、050 番号）
- ▶ オンプレ設置機器（ゲートウェイ機器等）

調査・検証にあたり、事前に調査検証案を作成し、機構の承認を得ること。

調査手段としては、以下の手段を想定するが、よりよい効果が得られる場合は他の手段の提案も可とする。

図表：導入数量調査・検証の手段

#	調査方法	説明
1	全体アンケート	<p>情報システム部から、Microsoft Forms 等を利用してユーザー全員向けのアンケートを行う。</p> <p>※集計の手間、およびユーザー個人からの質問対応等の手間から、当手段は推奨しない。</p>
2	各部 IT 担当へのアンケート	<p>情報システム部から、Microsoft Forms 等やメールなどを利用して各部門の IT 担当者（IT 全般に関する部門とりまとめ役）へヒアリングを行う。</p> <p>※各部門ごとの状況確認やヒアリングを行う場合、当手段を推奨する。</p>
3	各部 IT 担当との個別ヒアリング & 検証	<p>受託者、情報システム部、各部門の IT 担当者を含めた、個別ミーティングによるヒアリングと検証が可能。</p> <p>※電話利用の要望が大きいことが予想される、理事長室、総務部、管理部、人事部、研究所については、あらかじめ当手段による調整を想定すること。その他、情報システム部からの要望に応じて、上記を含めた合計 8 部署程度の個別ヒアリングを想定すること。</p> <p>その際に、必要に応じて Teams 専用固定端末およびモバイル端末の実機を用いて調査・検証を行うこと。</p>

2.3.1.4 Teams 電話サービス基盤の提供方針策定

受託者は、サービス提供方針及び電話環境構築方針（電話サービス提供方法、環境概念図、電話端末構成、将来の国内及び在外機関への拡張方針など）を記載した「Teams 電話サービス環境提供方針書」を作成し、機構の承認を得たうえで実施すること。

なお本調達では、モバイル端末以外の設備は本部（二番町センタービル・竹橋合同ビル・市ヶ谷ビル）のみの整備となるが、機構では将来的に、本部、国内・在外拠点の統合運用の実現を目指していることから、ユーザー数の増減のみならず、拠点数の増減にも対応可能な、柔軟性かつ拡張性を有するサービス基盤および対応手順の整備が求められていることに留意すること。

2.3.1.5 機器手配

受託者は、Teams 電話サービス基盤に必要な機器を速やかに導入できるよう、機器を手配・納入する。導入する機器については、本仕様書に記載された機器以外に、受託者側が必要と判断した機器を含め提案書に明示すること。

受託者はプロジェクト開始後に、必要な機器を速やかに手配することとするが、「I.2.3.1.3. 導入数量調査・検証」を通して追加の機器が必要であることが判明した場合、機構と相談のうえ、追加手配できるよう契約調整を行うこと。

なお、2022年3月末までに納入できる機器については部分検収を行うため、納入できる機器を提示すること。

2.3.1.6 Teams 電話サービス基盤の論理、物理設計

受託者は、機構からフロア設計情報やネットワーク構成情報の入手や、各種関係事業者間の調整を踏まえ、最終的な機器構成やネットワーク（VLAN、QoS 設計含む）の設計を実施し、機構の承認を得ること。なお、必要に応じて機構が保有する既存のインフラ環境構成資料の最新化し、設計図書の一部として納品すること。既存で保有していないが必要な設計書については、受託者にて作成すること。必要に応じて機構が有する資料を直接変更する必要がある場合は加工可能な様式で提供することとし、変更箇所を明示すること。

以下に詳細設計時の業務の例について示す。以下に定義されていない業務についても、設計において必要な業務は実施すること。

- (1) 外線、内線電話番号設計（将来の国内・在外機関への拡張も想定した電話番号設計）
- (2) 電話番号のグルーピング設計
- (3) Teams 専用固定電話端末の機能設計（画面表示や操作設計）
- (4) 通信インフラ物理構成設計（受託者にて実施する場合の構内の配線ルートや工事仕様、ラック収容図を含む）
- (5) 通信インフラ論理構成設計
- (6) 導入に伴い変更が生じる場合の既設ネットワーク機器の通信パラメータ設計
- (7) モバイル端末ハードウェア・ソフトウェア設計
- (8) モバイル端末キッティング設計
- (9) 公衆回線構成設計

2.3.1.7 移行・導入設計

既存の内線グルーピング設定を Teams 電話環境でも実現するにあたって、機構から電話グルーピング構成情報を入手しつつ各種関係部署・事業者間の調整を踏まえ、現行のゲートウェイ機器類、IP 電話機等の撤去タイミングや機構業務影響を最小化した移行・導入方針を記載した「Teams 電話サービス環境移行計画書」を作成し、機構の承認を得ること。

計画書には、現行の電話環境運用事業者、公衆電話網契約事業者、インフラ運用事業者、機構内関係者（各部の担当者との調整含む）との調整を踏まえた、具体的な切換え方針も含めること。

機構での Teams 電話の利用勝手や運用効率を考慮し、情報システム部と相談のうえ既存の内線グルーピングを変更することも可能とする。

モバイル端末については、事前に設計に基づき、キッティングを行ったうえでユーザーへ導入すること。キッティングについては以下を考慮するが、詳細は機構と協議のうえ設計すること。

- ▶ 機構の指定するアプリケーションの導入（管理アプリ、認証アプリ、その他）
- ▶ 機構環境で利用するための共通設定（ネットワーク設定、通知設定、セキュリティ設定、等）

また、モバイル端末については、IP 電話環境と併存する形で先行して導入すること。

※ 2021 年 8 月時点では、国内所属の Teams 利用ユーザー全員に、050 番号による Teams 電話機能を試行で導入しており、ユーザーは Teams アプリをインストールした PC もしくはモバイル端末（個人用スマホ等）にて、Teams 電話を試行利用することが可能となっている。

移行設計を行う際には、試行利用中の Teams 電話から、受託者の提供する Teams 電話への移行中の利用不可期間を極力短くすることが求められる。

なお、試行利用中の Teams 電話用の 050 番号や各種設定は引き継ぐ必要は無い。

2.3.1.8 テスト計画の策定とテストの実施

受託者は、Teams 電話サービス基盤の導入に係わる一連のテストについて、事前に「テスト実施計画書」を作成し、機構の承認を得たのちに実施すること。また、テスト項目には以下を含めること。

- ・導入機器・サービスの単体/動作検証テスト
- ・ユーザテスト
- ・通信負荷テスト（休日実施想定）

なお、導入機器の単体テストや動作検証テストのうち、必ずしも機構の施設内で実施する必要のないものについては、受託者で作業場所を確保した上で実施すること。

テストの結果にて期待される結果が得られない場合、受託者にて提供された環境以外の要因も含め、それを是正するための解決策を検討し、機構とともに解決に努め、最終的に機構の承認を得ること。

2.3.1.9 環境構築

Teams 電話サービス基盤の導入に際し、新たに導入が必要な物品や、その物品導入にかかる作業のすべては、受託者にて実施してコストを負担するものとする。

- (1) 構築にあたっては、既存の IP 電話機および付随する設備の撤去を担う現行運用保守事業者および公衆電話回線の契約事業者との作業工程（※1）の調整を十分に行なうこと。
- (2) 稼働中の業務への影響を極小化するように考慮の上、実施すること。
- (3) 構築の際に出てくるダンボールや梱包材は受注者にて処分すること。
- (4) 業務用 PC への Teams アプリについては既に配備済みであるが、追加でソフトウェアの

導入が必要な場合は機構で整備するソフトウェア配信ツールの利用も可とする。

※業務用 PC 向けのソフトウェアの配信ツールは、Microsoft 社 Intune または SCCM およびソフトウェアセンターを整備している

- (5) 導入（テスト環境構築含む）にあたって、既存の構内 LAN のネットワーク機器構成の変更が必要な場合は、原則、受託者が実施することを前提（※2）とする。また、受託者が直接実施することができない機器や各種サービスの変更については、機構によって作業費用を含めて別途調整を行うものとするが、その変更に係る作業指示や取り纏めについては、受託者が実施するものとする。

※1：「既設ゲートウェイ機器の撤去」、「既設 IP 電話機の撤去」、「既設配線の撤去」は、現行保守事業者が実施するものとし、受託者の業務外とするが、切り替え調整にあたっては、現行の保守事業者と撤去タイミングについては十分に調整を行うこと。

※2：現行のインフラ運用事業者から設定や変更に係る支援は実施するが、本更改作業によって、受託者による実施が困難といわれるほどの多くのネットワーク構成変更作業が発生する提案構成はリスクと考えている。また、提案構成に応じてインフラ運用事業者が設定変更した場合、その作業によって生じた業務の影響責任の所在も曖昧になることを危惧していることから、現時点で正常に稼働している構内 LAN 機器（Cisco 社製）のネットワーク環境への追加変更作業については、環境設計、設定責任を持って受託者が実施いただくことを前提とし、その想定される作業については、提案書に記載すること。

2.3.1.10 環境導入および既設環境からの移行・切替

モバイル端末を含めた Teams 電話環境をユーザー向けに導入する。既設の電話環境から新電話環境の移行については、電話および FAX 業務一時停止や電話番号変更の混乱を極小化することが重要である。

また、移行・切替作業においては、業務への影響を極小化（営業時間帯で電話が利用できない時間がないこと）して移行することが重要であるため、新旧設備を接続することが業務影響を極小化するうえで必要である場合は検討可とする。

なお、移行のプロセスにおいて、既存の施設内の構内 LAN および閉域網のネットワーク機器構成の変更が必要な場合は、受託者が各運用保守業者と調整のうえ設定可能な要件を提示し、作業実施スケジュール調整を行うこと。

※業務への影響が想定される作業は、原則、夜間もしくは休日作業にて実施することを前提とすること。

(1) 機構施設内機器設置環境要件

<二番町センタービル内の環境要件>

二番町センタービル内には、電話環境用に整備された専用部屋に、局線ゲートウェイ及び電話回線や各種関連機器類が収容されている 19 インチラック（1 架）が整備されて

いる。

そのため、当該ビル内に整備が必要な機器類は、移設作業に伴い、19 インチラック内に整備するものとする。なお、19 インチラック内には、既存電話環境で利用する機器も一部含まれるため、移行の際には、ラック内に収容できない可能性もあるため、ラックの近隣スペースに新設機器を設置しながら、現行機器類を段階的に撤去して、ラック内に収容を行うものとする。

<竹橋合同ビル内の環境要件>

竹橋合同ビル8Fのサーバールーム内に19 インチラックが数架あり、現状はネットワーク機器が設置されている。

<JICA 市ヶ谷ビル内の環境要件>

JICA 市ヶ谷ビル内に既設のPBX用のラックがあるが、当該ラック配置場所は適切ではないため、今回の機器導入にあわせて、別場所に整備されている既設19 インチラックに設置スペースを用意する。

受託者は既設のラック構成と既存インフラ構成を配慮して整備すること。

※設置場所変更に伴う電話回線の引き込み場所変更/切り替え作業は機構にて実施する。

(2) 新旧切替作業要件

切り替え作業に伴う前提条件は以下のとおり。

※その他、効率的な移行作業プロセスがあれば、受託者の提案に基づき調整を行うものとする。

<前提条件>

- ・作業工程は、二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビルは別々に作業を実施することを想定しており、任意の一部門でのパイロット導入を得たうえでの展開を想定する。
- ・切替期間中は、Teams 電話の不具合や操作方法などの問い合わせが増えることが想定されるため、各種問い合わせを対応する窓口（Teams 電話ヘルプデスク：平日 9:00～18:00）を設けること。
- ・切替を実施した翌営業日は、上記のヘルプデスクサポート要員数に加え、1名以上の増員を考慮すること。
- ・設置や切替に係り、日常業務に影響を与える可能性がある作業については、休日作業や深夜作業（22:00～）を依頼する場合がある。

2.3.1.11 運用設計・運用引継ぎ・ユーザー定着化

機構内でインフラ環境の運用業務を担う各社の運用事業者との協議を踏まえ、受託範囲の運用業務仕様を設計のうえ適切に引継ぐとともに、エンドユーザーに適切に展開できるよう、以下を実施すること。

- (1) 機構関係者向けに提示する本サービスの仕様や運用・保守内容を定義した運用資料の作

成（「運用要領書」）

- (2) 操作マニュアル（エンドユーザー向け、システム管理者向け）の提示
- (3) 情報システム部、および機構本部ヘルプデスクで発生する運用業務の引き継ぎ会を行うこと。
特に、機構本部ヘルプデスクについては、スムーズな運用の為に綿密な連携が必要となるため、必要に応じて複数回の運用引継ぎを実施すること。
- (4) エンドユーザー向け事前研修の計画（「研修計画書」）及び実施
実施にあたっては、全体研修（操作説明会）及び特定部門（特に利用が多く、複雑な操作が求められる5～10部署を対象にすることを想定）の電話環境担当者に対する研修を実施すること。
全体研修については1回（オンライン開催）、特定部門に対する研修は全体を通し最大5回まで（オンラインもしくは本部内）を想定する。
- (5) 研修後に寄せられるエンドユーザーからの問い合わせに対するサポートを行うこと。
- (6) 本部内に在籍する役員（19名）に関しては、勤務形態によりユーザー実施範囲となる手順についても実施が難しいことが想定されるため、役員の秘書業務を担当する部門と調整の上、現地での実対応を含めたサポートを行うこと。

2.3.2 運用フェーズでの役務要件

設計・導入フェーズ後、Teams 電話の利用が開始された以降の運用フェーズにて、各種役務を実施すること。対応項目ごとの役割分担（想定）は以下の通りとするが、機構および機構本部ヘルプデスクと別途協議の上、最終的に確定するものとする（●…主な対応、△…一部対応）。

図表. 運用フェーズでの役務項目

#	運用項目	依頼元	受託者	機構情報システム部	機構本部ヘルプデスク	該当項目
1	Teams 電話サービス基盤全体の保守対応 (不具合の調査・解決)	システム検知 エンドユーザー 情報システム部 機構本部ヘルプデスク	●			2.3.2.1
2	Teams 電話 操作問い合わせ (ユーザー操作可能部分)	エンドユーザー	●			2.3.2.2
3	Teams 電話 操作問い合わせ (Teams 管理者側設定部分)	エンドユーザー	△ (受付)		●	2.3.2.2
4	Teams 電話 設定変更依頼 (ユーザー操作可能部分)	エンドユーザー	●			2.3.2.2
5	Teams 電話 設定変更依頼 (Teams 管理者側設定部分)	エンドユーザー	△ (受付)		●	2.3.2.2

6	デバイス(モバイル/固定電話) 操作問い合わせ	エンドユーザー	●			2.3.2.3
7	デバイス(モバイル/固定電話) 払い出し・撤去	エンドユーザー	●			2.3.2.3
8	デバイス(モバイル/固定電話) 余剰管理	エンドユーザー	●			2.3.2.3
9	デバイス(モバイル/固定電話) 故障・紛失対応	エンドユーザー	●			2.3.2.4
10	ライセンス&番号の割当処理 グルーピング設定変更	エンドユーザー 情報システム部	△ (受付)		●	2.3.2.2 2.3.2.5
11	大規模な設定変更作業 (Teams 管理者側設定含む)	情報システム部	●		△ (Teams 管理者 ID払い出し)	2.3.2.5
12	Teams 管理者側設定の 技術問い合わせ対応	情報システム部 機構本部ヘルプデスク	●			2.3.2.6
13	業務報告会 費用積算処理	—	●	△ (内容承認)		2.3.2.7 2.3.2.8
14	サービス変更・拡張	情報システム部	●	△ (依頼・発 注)	△ (Teams 管理者 ID払い出し)	2.3.2.9
15	ライセンス&番号の追加発注	情報システム部	● (追加処 理)	△ (依頼・発 注)		2.3.2.9
16	ライセンス&番号の余剰管理	—			●	—
17	障害対応	—	●	△	△	2.3.2.1

2.3.2.1 サービスの保守対応（機器の不具合など）

保守対象となる機器・ソフトウェアについて保守業務を実施すること。

なお、複数台の電話障害に影響する機器の保守時間は 24 時間 365 日の保守サービスを基本とし、オンサイトの代替機交換による復旧措置を行なう。

可能な限り受託者にて不具合を検知し、機構の申告よりも先に保守対応を行えるよう仕組みを提案すること。

なお、停止の際には、利用者に不便を与えないよう考慮し、効率的に作業にあたること。

保守については、受託者の保守の連絡体制を明確化し、機構及び各関係事業者間の連絡について円滑かつ迅速に行える仕組みとすること。

<障害対応>

- 導入機器の障害発生時において、機構が業務委託するインフラの運用事業者または

機構の担当者のコールに応じて、障害切り分けの支援を行なうこと。なお、コール先の保守窓口は一ヶ所となること。

- 保守に該当する機器のハードウェア障害の場合は、速やかに現地まで保守物品を持参し、必要に応じて機構の運用事業者と協力しながら、速やかに障害復旧作業を行なうこと。
- 受託者の提供基盤の原因と特定できない場合にも、Teams 電話サービスの稼働に関する不具合の場合は、機構からの要請に応じて可能な範囲での調査・切り分け対応を行うこと。

2.3.2.2 ヘルプデスク対応

本 Teams 電話サービスの機構の利用者からの下記をはじめとした各種問い合わせおよび申請を受ける窓口を整備すること。

- Teams 電話に関する操作全般、不具合対応、機能設定依頼
- Teams 専用固定機およびモバイルに関する払い出し、回収依頼、故障申告
- その他、Teams 電話全般の運用管理業務

なお、Teams 管理者権限を有する ID は機構本部ヘルプデスクで扱うため、運用フェーズにおける Teams 管理者権限を必要とする対応については、受託者にて受付後に機構本部ヘルプデスクへ対応依頼を行うこと。

<サポート条件>

- 機構の通常の業務時間帯である平日 9:30~17:45 の対応は必須とする。
※ それ以上の時間を対応できることが望ましい。
- 対応は電話およびメールを基本とするが、Teams チャットを用いた対応など、よりユーザーからアクセスしやすい手段を可能であることを推奨する
- エンドユーザ向け FAQ を作成し、エンドユーザの自己解決をなるべく促すよう配慮すること。
- 機構ヘルプデスクの対応範囲となる内容の問い合わせを受け付けた場合は、受託業者の窓口から機構ヘルプデスク側へ対応エスカレーションを依頼することで、ユーザーによる問い合わせし直しの手間を与えないこと。

2.3.2.3 デバイスの設置、撤去、管理業務

デバイス (Teams 専用固定電話端末およびモバイル端末) の新規設置及び撤去が生じた場合は、各部署の機構担当者からの要請に応じて、受託者がデバイスの設定及び設置及び撤去を行うこと。

なお、その作業に対し別途費用が発生する場合は、あらかじめ想定される作業メニューと費用を提示すること。

エンドユーザーの手間を極小化されるよう考慮したうえでの配送による対応も可能とする。

また各端末への機器番号等のタグ付けや端末の配備状況に関する台帳管理 (機器番号、機器所有者/所有部門、設置場所など) を行うと共に、機器の余剰管理を行い、余剰在庫が少なくな

った場合に情報システム部へ通知すること。

情報システム部から契約機器数の追加の相談がある場合は、契約の調整も含めて速やかに相談に応じること。

2.3.2.4 デバイスの故障・紛失対応

ユーザーからデバイス（専用固定電話端末およびモバイル端末）の不具合の申告にもとづき原因切り替えを行い、ハードウェア不良が疑われる場合には速やかに機器の修理対応または代替機の手配を行うこと。

デバイス紛失の申告の場合は、情報システム部へ共有のうえ、必要となる後処理およびユーザーへの代替機の手配を行うこと。

2.3.2.5 異動に伴うライセンス処理/電話番号変更/グルーピング変更作業

人事異動などに伴うライセンス処理や電話番号変更やグルーピング変更作業については、受託者が用意する所定のフォーム（エクセル書式または、機構にて編集可能なフォーマットとする）によって各部門の担当者から直接依頼を受けること。

受け付けた依頼のうち、ユーザー側で対応可能な設定内容については受託者が設定方法をサポートすることとし、機構本部ヘルプデスクにて対応が必要なものは受託者が内容とりまとめのうえ機構本部ヘルプデスクへ対応依頼を行うこと。

複数部門との調整が必要な大規模な組織変更や人事異動の際には、依頼内容を取り纏めたうえで情報システム部へ共有のうえ、対応もしくは機構本部ヘルプデスクへ対応依頼を行うこと。

なお、受託者が依頼を受けてから設定変更作業までの日数は対応件数や設定内容に依存すると思われるが、依頼を受領して要件が確定した日から原則、7 営業日以内に反映完了することが望ましい。制約事項がある場合は、提案時に依頼内容や依頼件数に応じた対応日数を明記すること。

機構本部ヘルプデスクへ対応依頼を行う場合には、依頼を受領して要件が確定した日から原則、2 営業日以内に機構本部ヘルプデスクへ対応依頼を行うこと。

また、年に 1 回程度を想定する、大きな組織変更による大規模な設定変更作業が発生する場合、情報システム部からの要請に応じて、Teams 管理者権限を有する作業も含めて受託者にて実施すること。その際に Teams 管理者 ID は機構本部ヘルプデスクから払い出すこととする。

2.3.2.6 Teams 管理者設定の技術問い合わせ対応

エンドユーザーではなく、情報システム部および機構本部ヘルプデスク側での Teams 電話に関する管理者設定関連の技術問い合わせに対し、調査&回答を行うこと。

2.3.2.7 業務報告会の実施

受託者は、本業務の遂行にかかる業務内容を纏めた報告会を月次で実施すること。また運用フェーズにおいては半期ごとに直近半期分の活動実績に関する報告会を実施する。なお報告会では以下を考慮すること。

(1) 本電話の通話利用量のログを 1 年間以上保管し、機構担当者の求めに応じて、施設別、

部署別などの利用明細などの集計機能を有し、その集計機能を用いて、受託者は月次報告として集計結果をログデータ（CSV）及び利用状況をサマリーした報告書を提示すること。

- (2) 受託者が提供する公衆電話網およびモバイル回線に関する通信量の利用明細を月次で提示すること。
- (3) その他、当月の業務内容、ユーザー問い合わせ内容、障害発生内容、課題項目、等を含めること。

2.3.2.8 費用精算処理

サービス本稼働前の設計構築フェーズに係る初期費用については、すべてのサービス稼働及び構築段階の成果品作成後、業務完了報告書の提出をもって、精算するものとする。

サービス稼働後については、原則、四半期に一度、業務完了報告書およびサービス利用料などの明細を記した経費精算報告書の提出をもって、精算するものとする。

2.3.2.9 導入後のサービスの変更や拡張について

本サービスの導入後のサービス変更（端末台数の変更）や機能拡張（電話機能の追加）が生じた場合の追加費用が生じるケースについては、想定できる範囲で提案書にて記載すること。

その費用をもとに、機構は受託者と交渉を行い、変更契約を実施してサービスの変更や拡張を行うものとする。

その際の Teams または Microsoft365 管理者権限を必要とする作業については、権限を有する ID を機構本部ヘルプデスクから受託者へ一時的に貸与することを可能とする。

2.3.3 運用終了フェーズでの業務要件

運用フェーズ終了後の原状復帰および次期環境への移行に向けて、以下の役務を実施すること。

2.3.3.1 現状復帰及び引継ぎ作業

本契約の終了に伴う機器の撤収及び現状復帰作業も本業務に含むものとする。また、当該業務契約終了時には、機構の業務継続性を踏まえて、後続の受託業者に対し、適切に情報資産を引き継ぐことが重要である。そのため、本業務の契約終了に伴う業務引継ぎに係る支援を実施すること。

2.3.4 留意事項

(1) 機器搬入について

各拠点に機器類を搬入する際、作業計画書（作業工程が記載されたもの）ならびに機構が指定する様式に従い作業届を提出すること。また施設整備の関係上、また施設整備の関係上、搬入条件（搬入物の高さ・重量等）があるため、必要に応じて機構に事前に確認すること。

(2) サプライチェーン・リスクのための情報提供要請について

サプライチェーン・リスクの観点から必要に応じ、用いる情報システム・機器・役務等の提供事業者及びその製品並びに役務に関する以下のような情報の提供を要請する場合があります。機構がサプライチェーン・リスクに係る懸念が払拭されないと判断した場合には、代替機器・サービスの選定やリスク低減対策等、機構と迅速かつ密接に連携し提案の見直しを図ること。

機器：想定される構成品の製造業者名、製品名、型番等の情報

役務：サービス主体や管理体制、サーバの設置場所、再委託先等、
クラウドサービス及びその提供事業者が取得している認証制度等の
必要に応じ当該事業者が使用している機器等・ネットワーク、
従事する担当者の所属、専門性、実績、国籍等

(参考) [IT 調達に係る国等の物品等又は役務の調達方針及び調達手続に関する申合せ](#)
(令和3年7月6日一部改正)

(3) 契約内容の見直し

- ・ 本調達の契約期間内に発注者が機器やサービス内容の変更を求める場合は、別途発注者と協議の上対応すること。なお新たに導入する機器やサービスが追加になる場合、追加した時点から本契約期間までの対応が可能であること。

2.3.5 支払条件

- ・ 請求・支払は、四半期毎に行うこと。
- ・ 四半期毎の請求予定額を明確にするために、落札後、JICAと合意した四半期ごとの経費内訳を契約付属書に記載すること。
- ・ 発注者は、請求書を受領してから原則 30 日以内に支払いを行う。
- ・ 設計・導入フェーズにおけるモバイルデバイスの通信について、基本料金等の費用が発生しないことが望ましいが、発生する場合には入札金額に含めることとする。
- ・ 出張に伴う交通費などの必要諸経費・日当について、事前に機構の了承を得た上で支払の対象として認めることとし、請求書にその内訳を明記すること。

2.3.6 見積の積算条件

- ・ 本業務の見積もり作成にあたっては、設計・導入フェーズ、運用フェーズ、運用終了フェーズのそれぞれにかかる費用をそれぞれ計算した上で、総額を記載すること。
- ・ 機器や人的工数（人日・人月）など、単価を設定できる項目については単価を記載すること。また深夜帯作業等で通常単価より増額になる場合は深夜帯作業時の単価も明記すること。
- ・ 貸し出し中の機器の紛失、故障等、本契約にかかる予想される経費・補償を利用料金に含めること。
- ・ **通話料の目安として、1 ユーザあたり 10 分/日とすること（モバイルデバイスから直接発信す**

る場合と、Teams 電話を利用した場合の合算)。

- SMS については 1 ユーザあたり 10 通/月とすること。
- なお、より安価になる場合、通話料/通信量の繰り越しプランの利用も可能とする。

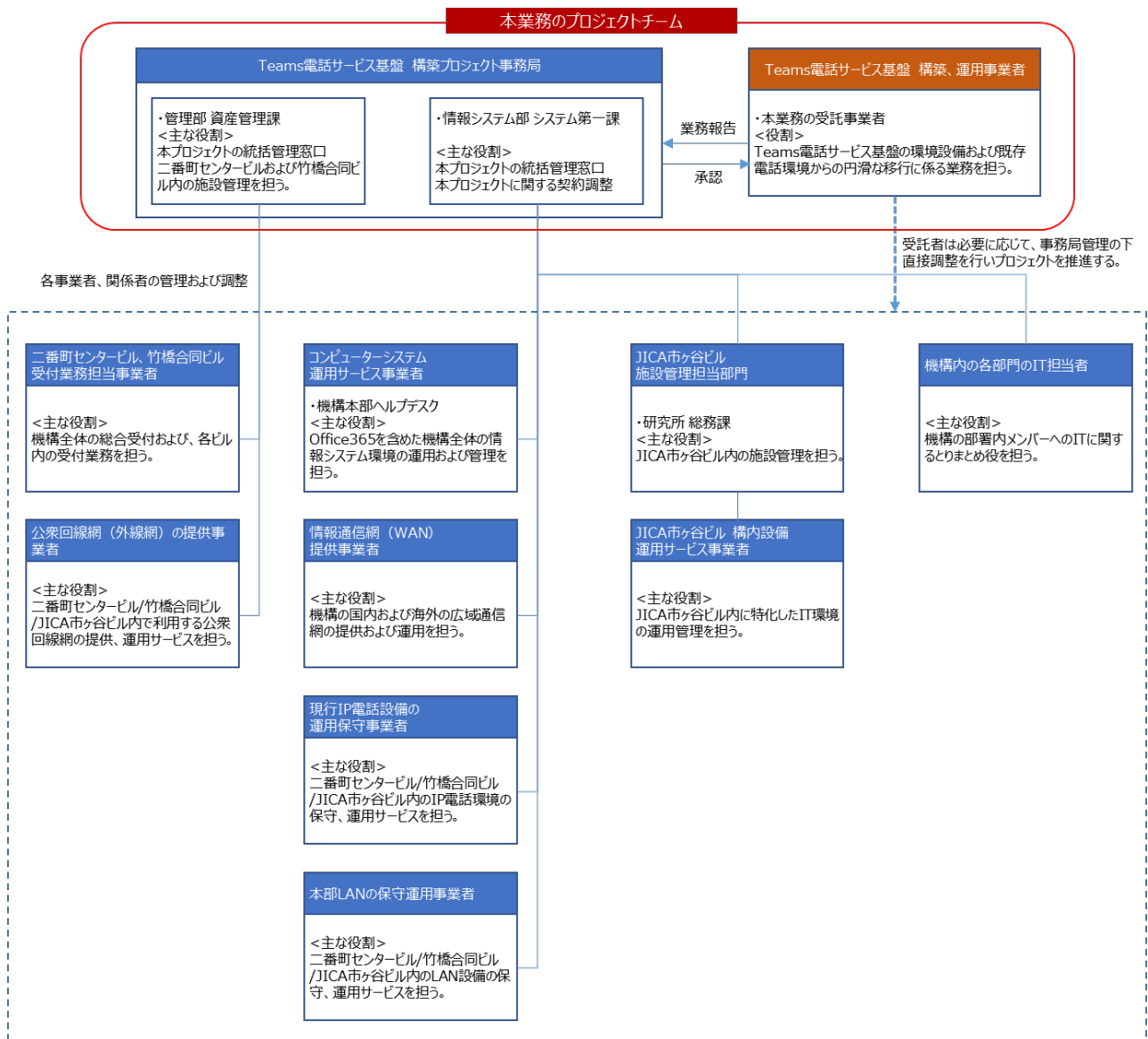
3. 実施体制

3.1 実施体制

3.1.1 設計・導入フェーズの体制

本プロジェクトにおける環境構築段階におけるプロジェクト想定推進体制概念図を以下に示す。

受託者は機構の各関係者とも調整を行うことを前提に、適切なプロジェクトの推進体制を提案すること。

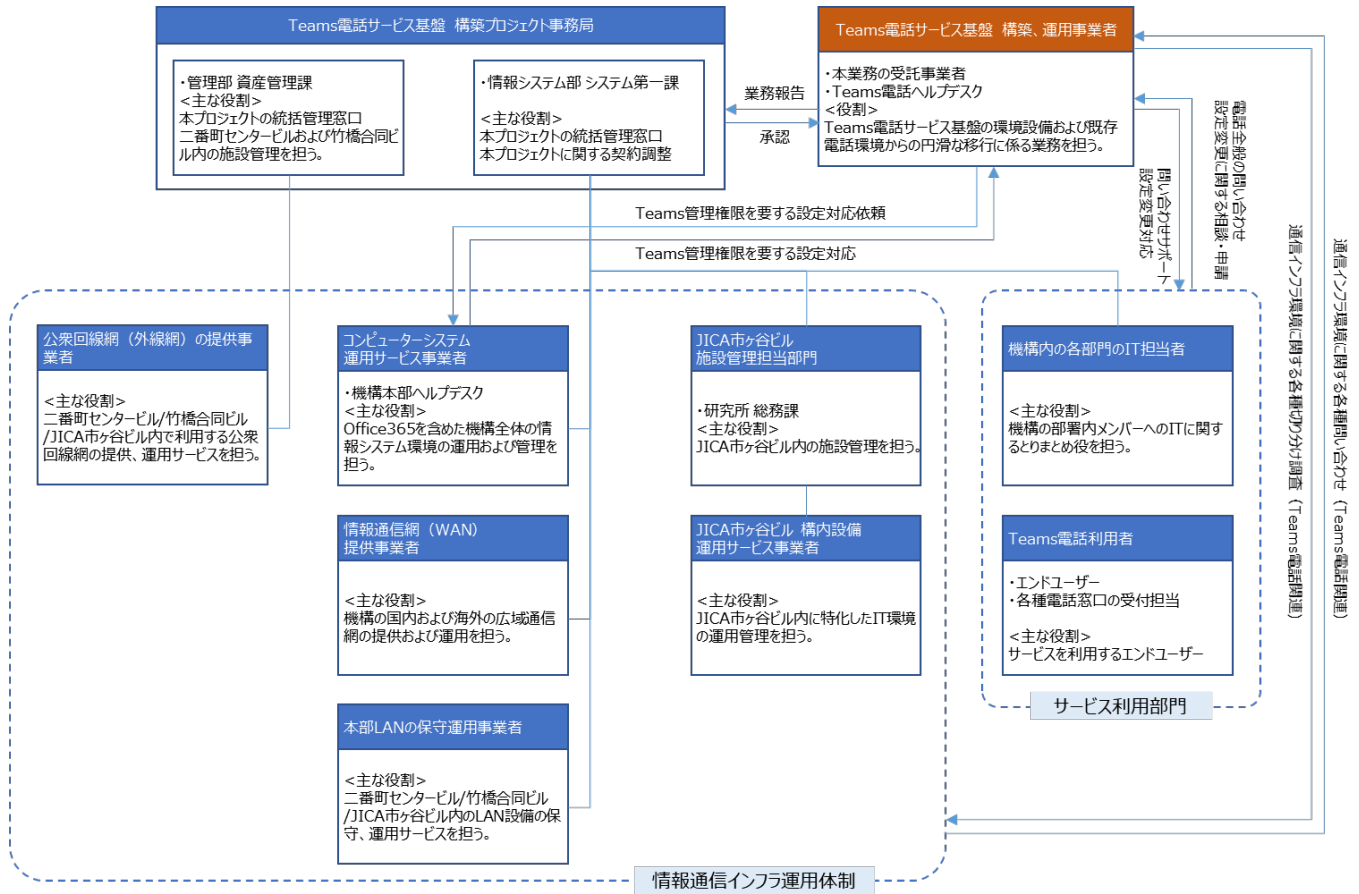


図表：設計・導入フェーズの体制概念図

3.1.2 運用フェーズの体制

本プロジェクトにおける運用開始段階における想定業務運用体制概念図を以下に示す。

受託者は機構の各関係者とも必要に応じて調整を行うことを前提に、適切なサービス運用体制を提案すること。



図表：運用フェーズの体制概念図

3.2 実績・資格に求められる要件

3.2.1 社の実績／資格について

本案件の実施あたり、応札者は以下の実績および資格を有していること。

- ・ 社の実績において本プロジェクト規模や類似案件の実績を複数件有していること。なお類似業務については実施件数のみならず、業務の分野（内容）と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウド PBX をベースとした電話サービスに関する導入および運用保守業務とする。また、概ね過去 10 年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える。
- ・ 本業務の実施組織が以下の資格・認証を有している事が望ましい。
 - ✓ マネジメントに関する資格（ISO9001 等）
 - ✓ IT サービスマネジメント等に関する国際規格
 - ✓ 情報セキュリティに関する資格・認証（ISO27001/ISMS、プライバシーマーク等）
 - ✓ 女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」
 - ✓ 次世代育成支援対策推進法に基づく「くるみん認定・プラチナくるみん認定」
 - ✓ 若者雇用促進法に基づく「ユースエール認定」
 - ✓ その他、本業務に関すると思われる資格・認証。
- ・ 将来の拡張を踏まえ、海外のサービス展開実績があること。

3.2.2 業務実施者の実績／資格について

本プロジェクトは半年以上に渡るプロジェクトとなることから、同種のプロジェクト管理経験を有するプロジェクト全体の『統括責任者（プロジェクトマネージャー）』の配置及び同種のプロジェクトの導入実績と技術を有し、機構のプロジェクト事務局の直接の取り纏め窓口となる『業務責任者（プロジェクトリーダー）』を配置し、円滑なプロジェクト推進に努めること。また以下の実績および資格を有していること。

○統括責任者（プロジェクトマネージャー）

- ・ 本プロジェクトと同等規模や類似案件におけるプロジェクト統括責任者としての実績を複数件有していること。なお類似業務については実施件数のみならず、業務の分野（内容）と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウド PBX をベースとした電話サービスに関する導入および運用保守業務とする。また、概ね過去 10 年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える
- ・ 米国 PMI が認定する、PMP（Project Management Professional）資格に合格している者、又は経済産業大臣が認定するプロジェクトマネージャ試験に合格した者であることが望ましい。

○業務責任者（プロジェクトリーダー）

- ・ 本プロジェクトと同等規模や類似案件におけるプロジェクト業務責任者としての実績を

複数件有していること。なお類似業務については実施件数のみならず、業務の分野（内容）と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウド PBX をベースとした電話サービスに関する導入および運用保守業務とする。また、概ね過去 10 年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える

- ・ 米国 PMI が認定する、PMP (Project Management Professional) 資格に合格している者、又は経済産業大臣が認定するプロジェクトマネージャ試験に合格した者であることが望ましい。

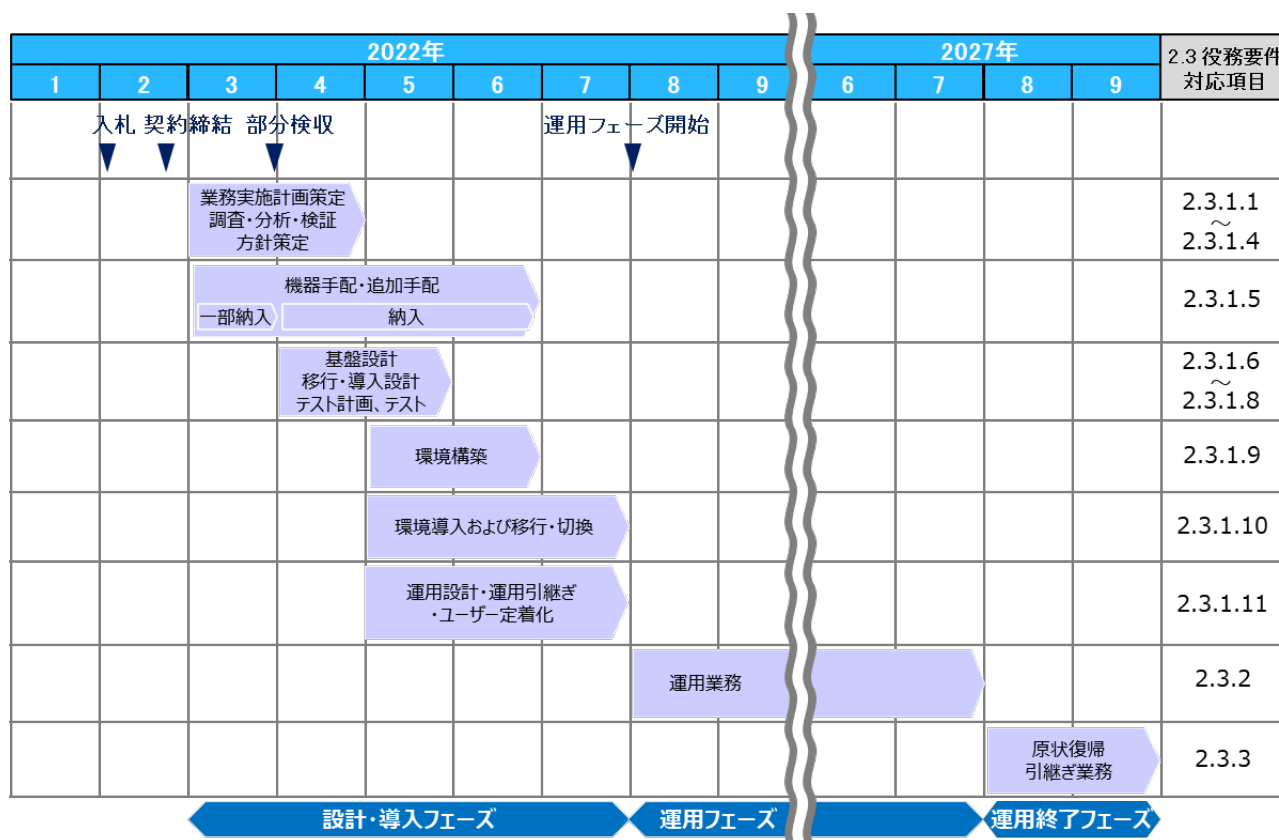
4. スケジュール要件

本プロジェクトに係るスケジュール（想定）を下図に記載する。

提案時におけるスケジュールの策定は、遅延リスクなどを想定し、作業効率を最大限に考慮した作業手順、スケジュールを提案すること。また、受注後には、機構と詳細スケジュールの再調整を行なうものとする。

なお、完全な切り替え完了は2022年7月末までを必須とするが、切換えまでの期間が短縮となることが望ましい。

図表 本プロジェクトに係るスケジュール（案）



4.1 契約期間

4.1.1 設計・導入フェーズ

契約締結後～2022年7月31日

※上記の期間中に移行テスト期間や段階的なユーザー利用の開始期間（並行運用期間）が含まれるが、その費用は外部に発生する通信料金を除き、設計・導入フェーズの費用に含むこと。

※提案によって設計・導入フェーズの短縮が可能であった場合は、導入期間は短縮する。

4.1.2 運用フェーズ

2022年8月1日～2027年7月31日（5年）

※サービスの導入及び移行が想定スケジュールよりも早く終了した場合には、本稼働は前倒しの日程から 2027 年 3 月 31 日までの契約とする。

※サービス導入後、1 か月間は重点監視期間とし、問い合わせや障害時の対応が多く発生することを前提に体制を整えること

※当初のサービス契約終了日に対し、機構の要請により契約延長が可能であり、かつ、調達時の費用内訳と同等以下の単価でサービスの延長が可能である場合、その条件を提案書に記載すること。

4.1.3 運用終了フェーズ

2027 年 8 月 1 日～2027 年 9 月 30 日

運用フェーズ終了後に、原状復帰および後続の受託業者に対し、業務引継ぎに係る支援を実施すること。

5. 成果品

成果品等の納入にあたり、次の要件に従うこと。

- ・ 本業務の受託者は、機構が求める成果品の構成等の詳細について確認すること。
- ・ 納入期限までの納入を守ること。
- ・ 成果品については、エコマークやグリーンマーク認定等の環境へ配慮したものを使用すること。
- ・ 提出部数は電子媒体（CD-ROM、DVD-R 等）で1部とする。なお、電子媒体等に保存する形式は、原則 MS-Word、MS-Excel、MS-PowerPoint 形式とする。
- ・ 成果品は日本語で作成すること。（操作マニュアルに限り、英語版も作成すること。）

本業務の成果品一覧は下表のとおり。

図表：本プロジェクトの成果品一覧

#	成果品	説明	提出時期
1.	プロジェクト実施計画書	実施体制、スケジュールを含む業務の実施計画書	契約締結後、10日以内目途。
2.	Teams 電話サービス環境提供方針書	サービス提供方針及び電話環境構築方針を記載したもの。 <記載例> 電話サービス提供方法、 電話環境構成概念図、 電話番号設計方針 環境調査・分析方針 導入数量調査・検証方針 固定電話端末設計方針 モバイル端末設計方針 将来の国内及び在外機関への拡張方針など	Teams 電話サービスの設計フェーズ開始まで。
3.	Teams 電話サービス基盤の論理・物理設計書	最終的な機器構成やネットワーク（VLAN 設計含む）の設計を記載した設計書	環境構築フェーズ開始まで。
4.	Teams 電話サービス環境移行方針書	現行設備の撤去タイミングや機構業務影響を極小化した移行方針を記載したもの	移行実施まで
5.	テスト実施計画書	Teams 電話サービス基盤の導入に係わる一連のテスト計画を記載したもの。	各種テスト開始まで

#	成果品	説明	提出時期
6.	Teams 電話サービス 切替作業計画書	切替作業当日に係る具体的な現行のPBX保守業者、インフラ運用事業者、機構内関係者（各部の電話環境取り纏め担当者含む）との調整を踏まえた具体的な切替作業を記載したもの	切替作業開始まで
7.	運用要領書	機構の関係者のサービスの運用・保守や、機構の運用担当者が理解すべき本サービス仕様が網羅的に記載されたもの。 ※各種操作マニュアル含む	運用開始まで
8.	研修計画書	エンドユーザー向け事前研修の計画を記載したもの	研修開始まで
9.	テスト実施報告書	テスト実施計画書に基づき実施したテスト結果が記載されたもの	テスト終了後速やかに
10.	月次報告書	「2.3.2.7 業務報告会の実施」に基づき実施される報告資料	業務実施月翌月
11.	作業報告書	設計・導入フェーズならびに運用フェーズにて随時発生した作業に関する報告内容が記載されたもの	作業完了後速やかに
12.	打合せ議事録	機構との間で行った打合せの議事録 ※打合せ時の会議資料も含む	打合せ後速やかに
その他、必要に応じて適宜作成すること。			

成果品の納入先は情報システム部とする。

6. プロジェクト管理、推進要件

プロジェクトの遂行にあたり以下の要件を満たすこと。また、全体管理業務の遂行にあたり、機構との調整を踏まえ、プロジェクトの状態が把握できるように管理を行い、機構より指示または、プロジェクトの遂行に問題が生じた場合には、速やかに報告できるように管理すること。なお、機構及び本プロジェクト関係事業者、現行システムの運用事業者等から指導・助言等を受けた際には、速やかに対応すること。

6.1 進捗管理

各タスクの状況把握及びスケジュール管理を行うことを目的とする。以下に示す業務内容を実施すること。

- ・ 受注者は、各タスクの進捗が把握できる進捗管理表を提示すること。
- ・ 計画から遅れが生じた場合は、原因を調査し、要員の追加、担当者の変更等の体制の見直しを含む改善策を提示し、機構の承認を得た上で、これを実施すること。

6.2 リスク管理

各作業工程における目標の達成に対するリスクを最小限にすることを目的とする。以下に示す業務内容を実施すること。

- ・ 技術的観点、財務的観点、進捗的観点、人員的観点等や、本件と類似する案件で発生した問題等から、プロジェクトの遂行に影響を与えるリスクを識別し、その発生要因、発生確率及び影響度等を整理すること。
- ・ 進捗や品質に重大な問題があった場合に、本プロジェクト自体の継続や延期の判断を含めた対策を行う、コンテンジェンシープランの作成

6.3 情報セキュリティ管理

各作業工程において情報セキュリティに関する事故及び障害等の発生を未然に防ぐこと及び発生した場合に被害を最小限で止めることを目的とする。受託者は「II5 受託者に求める情報セキュリティ対策等」に示した内容を実施すること。

6.4 課題管理

プロジェクト遂行上様々な局面で発生する各種課題について、課題の認識、対応案の検討、解決及び報告のプロセスを明確にすることを目的とし、課題管理を行い、各課題のステータスについて報告すること。

- (1) 課題管理にあたり、以下の項目例に示す内容を一元管理することとし、その他必要と考えられる項目についても管理する仕組みとすること。

<項目例>

課題内容、影響、優先度、発生日、担当者、対応状況、対応策、対応結果、解決日

- (2) 機構との状況共有のために、起票、検討、対応、承認といった一連のワークフローを意識した管理プロセスを確立すること。

- (3) 積極的に課題の早期発見に努め、迅速にその解決に取り組むこと。
- (4) 対応状況を定期的に監視・報告し、解決を促す仕組みを確立すること。
- (5) 本業務の遂行に重大な課題が発生した場合には、速やかに機構に報告し、対応策について協議すること。

6.5 品質管理

本調達仕様書で定義された業務を遂行するあたり、適切な品質を確保することを目的とし、作業タスク毎に一定の品質基準を満たすことを示す資料を定期的および機構の指示に基づき提示すること。

6.6 人的資源管理

本プロジェクトに参画する要員の選定、変更及び体制維持に関する管理を行うことを目的とする。以下に示す業務内容を実施すること。

- (1) 作業工程及びタスク毎に必要なスキルを正確に定義し、適切な知識及び経験を有する要員を配置すること。また、主たる報告責任者とその権限及び役割を明確にした体制図を提示し、機構の承認を得ること。
- (2) 主たる要員に変更が生じた場合には、速やかに機構に報告し、承認を得ること。また、代替要員については、サービスレベルの低下を防ぐために、知識及び経験が妥当な者を選定すること。
- (3) 体制を縮小する場合は、作業対象となるすべてのタスクに十分な知識及び経験を有する要員が確保されていることを明示し、機構の承認を得ること。

6.7 コミュニケーション管理

関係者間の円滑かつ効率的なコミュニケーションを行うことを目的とし、以下に示す業務内容を実施すること。なお会議体方式については対面・リモート形式は問わない事とするが、適宜機構と相談の上、決定する事とする。

- (1) 本プロジェクトの各作業工程における各種作業に関する打ち合わせ、成果品等のレビュー、進捗確認及び課題共有等を行うための会議体を必要に応じて開催すること。
- (2) 報告会を開催するタイミング及び頻度については、各作業工程の特徴及び状況等を鑑みて、機構と協議の上、必要に応じて変更すること。なお各工程の開始・終了時における報告会は必須とする。
- (3) 機構から要請がある場合、又は機構との協議が必要な事案が発生した場合には、臨時の会議を随時開催すること。
- (4) 各会議が開催される都度、全出席者に内容の確認を行った上で、原則、2営業日以内に議事録を提示し、機構の承認を得ること。
- (5) 本業務に係り、他の関係事業者との調整が必要となる場合には、機構の担当者との調整を踏まえ、対象プロジェクト担当者及び他の事業者との会議を必要に応じて開催すること。また、対象プロジェクト担当者及び他の事業者からの会議参加の要請があった場合には、

会議に参加すること。

6.8 構成・変更管理

本調達にて作成する各種資料について、プロジェクト関係者が閲覧できるツールを用いて管理すること（ツールについては別途機構と協議の上、確定することとする）。また、仕様変更等の対応により、各種文書に変更が生じる場合は、変更を反映の上、適切なバージョン管理を行うこと。

Ⅱ.調達仕様詳細

本項には、本調達の要求仕様に係わり、補足すべき環境要件や詳細仕様について記載する。

1. Teams電話サービス要件

1.1 Teams 電話サービス機能要件

受託者は Teams 電話サービス基盤の導入において、以下の要件を満たすこと。

1. 現在、機構本部で利用している IP 電話と同等の電話機能を実現すること。
<実現すべき機能>
外線及び内線電話の発着信、自動転送機能、発信制限、リダイヤル、保留機能、代表番号のグルーピング、等
⇒具体的な仕様については、本書の「II. 2. Teams 電話端末の機能要件」を参照のこと。
2. 二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビルの構内に整備された構内 LAN のネットワークの特性を最大限活かした高品質及び運用性に優れた Teams 電話環境を実現すること。
※現行ネットワーク機器は Cisco 社製に統一されている。Cisco 社製のネットワーク機器の特性を活かした効率的な設計が望ましい。
⇒施設内の構内 LAN のネットワーク構成については、本書の「II. 3. 環境要件」を参照のこと。
3. 専用固定電話端末は、原則、施設内の既設 LAN ポートを活用する設計を行うこと。
二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビルにおいては、執務室の机上及び施設内会議室には、一つ以上の LAN ポートが整備されている。
ただし、今後の LAN 環境の整備方針によっては、フロアに敷設される LAN ケーブルが削減される可能性がある。また一部の会議室など、現状でも LAN ケーブルが敷設されていない場所がある。
新たに LAN ケーブルの敷設が必要な場所には、受託者にて各フロアのパッチルームから該当エリアまでの LAN ケーブル(Cat6)敷設作業を実施すること。
また、現地調査の際に上記以外のエリアに LAN 敷設作業の必要性が生じた場合、柔軟な対応を頂くことが望ましい。
物理的理由／セキュリティ上の理由等で LAN ケーブル敷設が難しい箇所へ固定電話端末を設置するニーズがあることも想定し、専用固定電話端末は無線 LAN 接続も可能なオプションを有すること。
⇒施設内の構内 LAN の LAN ポート数については、本書の「II. 3. 環境要件」を参照のこと。
⇒工事個所については、別紙の市ヶ谷ビルの構内環境資料を参照のこと。
4. 現行の FAX 回線用に利用されている電話回線については、従来どおり既設の構内電話回線を利用して FAX (複合機) が利用できること。
一部、電話回線を用いたアナログ電話については、Teams 電話への移行を必須としないが、環境調査を行ったうえで、Teams 電話へ移行可能である場合は移行すること。
⇒施設内の FAX 回線ポート収容状況については、本書の「II. 5. 現行の PBX 環境」を参照のこと。
5. 現行で機構が契約している 0ABJ 番号のうち、050 番号で代替されるもの以外の番号(FAX

用番号も含む)については、原則同じ番号のまま提供を継続すること。

構成変更を伴う場合は、業務への影響を極小化(停止時間を最小限にする等)した作業計画を策定すること。

⇒施設内の PBX 回線収容数については、本書の「Ⅱ. 4. 現行の公衆回線環境」を参照のこと。

1.2 システムの可用性/信頼性/拡張性

1.2.1 サービスの可用性要件

本サービスの年間の稼働率(電話端末単体の不具合は除く)は、原則、99.9%以上を確保できる構成とすること。ただし本業務責務外である要因による故障は対象外とする(例:機構内ネットワークの通信障害、天災による停電等)。

拠点内のルーターの故障などにより、Microsoft365を含むインターネットが一時的にダウンすることも想定される。そのような事態にも部や課代表の番号を含め、Teams 電話宛ての受電を継続して可能にできるような仕組みを提案すること。

また、現地へのゲートウェイ機器や、データセンターへのオンプレサーバーを導入する場合、機器単体が故障した場合もサービス継続を可能とするよう、機器の冗長化を含め考慮すること。

1.2.2 サービスの信頼性要件

既設の IP ネットワークインフラ構成を考慮し、最大限の音声品質が確保できる構成を提案すること。また、稼働後において、音声品質の劣化がみられる場合は、速やかに改善策を提案すること。

1.2.3 サービス拡張性要件

以下に将来的に本サービスの利用を前提に拡張を行う予定がある要件を挙げる。受託者は、提案時に以下に挙げる拡張時の制約事項(台数の増加台数の上限等)及び概算提供費用案(前提条件含む)を提示すること。

1. 機構本部以外の国内センターにおいて、既存の電話基盤の更改として Teams 電話サービスを展開できること。
2. 機構の在外拠点に、Teams 電話サービスが展開できること。

※提案ソリューションに応じた増設する際の諸条件とコストを評価することを目的としている。提案構成によって、大規模、中規模、小規模といったモデルケースによって、提供価格が異なる場合は、そのパターンにて概算コストを提示し、増設コストの目安や諸条件を記載すること。

また地域等により利用できないサービスや制約がある場合の諸条件も記載すること。

1.3 サーバ設置に係る環境要件

サーバ機器の導入が必要な場合は、SaaS、PaaS、IaaS等のクラウドサービス(※1)を利用することが推奨されるが、機構が管理するデータセンター(※2)に収容することも可能としている。新たに設置が必要な機器類に係るサーバネットワーク等の論理設計及び物理設計は、プロジェクト開始後に機構が別途指示する設計ポリシーに基づき設計を行い、機構の承認を得た上で利用するサーバ設置環境を踏まえた設備を整備すること。なお用意するサーバまたはクラウドサービスに関する性能について提案書に記載すること。また、保守・運用要件は「1.3.2サーバ機器類の保守・運用要件」を参照のこと。

※1. 機構では2022年度末までにMicrosoft AzureをクラウドのIaaS環境として整備する予定であるが、本プロジェクト開始時点ではまだ利用できないことが想定されるため、クラウドのIaaS環境の利用を想定している場合は、受託者にてIaaS環境を別途用意する条件にて提案すること。プロジェクト開始後の設計フェーズの時点で、機構のIaaS環境が整備されている場合には、機構と協議のうえ機構のIaaS環境を活用することも可能とする。

※2. 機構が管理するデータセンターの現行受託者との契約は2022年5月末で終了する予定であり、契約延長を行った場合でも数年以内に別途契約のうえ次期基盤への更改が必要となる可能性がある。本契約の費用に次期基盤への更改費用を含む必要はないが、参考として更改時の費用をより詳細に提示することが望ましい。

また、整備に係るコストについては、受託者が全て負担するものとし、機構が管理するデータセンターを利用する場合は機構がデータセンターの提供契約を締結するデータセンター運用事業者と直接契約(ハウジングサービス契約方式)を行うものとする。

以下に機構のインフラの全体構成概念図を示す。

1.3.1 サーバ機器類の設置要件

1.3.1.1 機構データセンターの設置要件

新設するサーバ機器類は、機構が管理するデータセンターに収容する場合は、当該データセンター環境を考慮した適切な設備を整備すること。

<データセンターのラック設備要件>

機構データセンターの設備仕様を考慮して、適切な設備設計を行うこと。

(ア)ラック電源仕様

100V 単相電源、200V 単相電源を利用可能

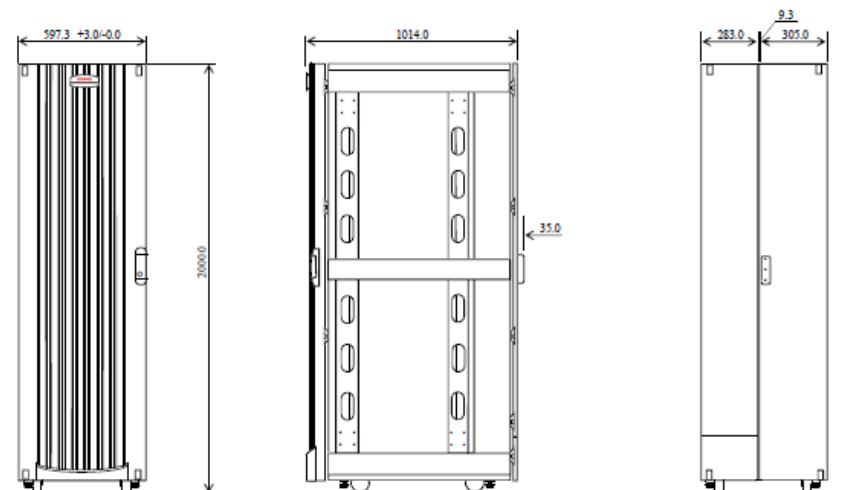
(イ)データセンター電源設備

データセンター設備として停電対策を施している。受託者においては、データセンターの建屋として対策していることを考慮した上で、個別に設計を行う。

(ウ)ラックの規格

ラックは 19 インチの TIA/EIA 規格 (標準で整備されるのは 42U)

図表：標準で整備されるラックサイズ

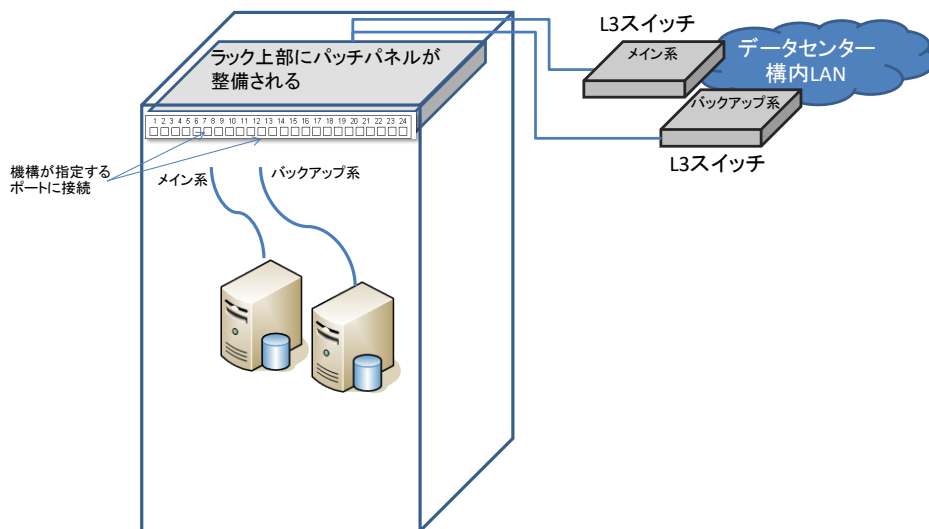


(エ)ラック環境の整備区分

機構にて整備し運用する L3 スイッチ以降の本システム側のネットワーク機器及びサーバ機器類、または、通信ケーブル等の設備は、ラック供給電源を除き受託者にて整備すること。

※ラック上部にはパッチパネルが整備されており、L3 スイッチとの接続は、機構が指定するパッチパネルポート (RJ45) を介して行われる。

図表：ラック整備範囲イメージ



1.3.1.2 クラウドサービス利用の場合の構成

SaaS、PaaS、IaaS 等のクラウドサービスを活用する場合、以下の要件を満たすこと。

また、ISMAP クラウドサービスリストに登録されているクラウドサービスを優先して利用すること

- 情報資産を管理するデータセンターの物理的所在地が日本国内であること。
- JICA の指示によらない限り、一切の情報資産について日本国外への持ち出しを行わないこと。
- 障害発生時に縮退運転を行う際にも、情報資産が日本国外のデータセンターに移管されないこと。
- クラウドサービスの利用契約に関連して生じる一切の紛争は、日本の地方裁判所を専属的合意管轄裁判所とするものであること。
- 契約の解釈が日本法に基づくものであること。
- 情報資産の所有権がクラウドサービス事業者に移管されるものではないこと。
- JICA が要求する任意の時点で情報資産を他の環境に移管させることができること。
- 情報資産が残留して漏えいすることがないよう、必要な措置を講じること。

1.3.2 サーバ機器類の保守・運用要件

機構のデータセンター環境を考慮して整備された機器、もしくはクラウドサービス等に対し、サーバ機能の年間稼働率 99.9%を目標として達成可能となる保守・運用体制を提示し、その根拠を示すこと。なお、機構が契約するデータセンターの運用サービスの利用については、下図の機構データセンターの運用サービスメニュー一覧を参照のこと。なお、下図の「A.ハウジングサービス」は、ハウジングサービスを利用することにより標準で付与されるサービスとなるが、それ以外のサービスを必要とする場合は、必要に応じて、受託者がデータセンター運用事業者と調整を実施すること。

図表：機構データセンター 運用サービスメニュー一覧

メニュー	運用頻度	前提条件
A：ハウジングサービス		
A-1 pingによる死活監視	常時（24時間365日）	①物理サーバ1台当りの月額費用となります。 ②A-1からA-9までを含めた月額費用となります。 ③NW機器、DISK装置等については基本、カウント対象外となりますが、サーバ数に対して極端にDISK装置等の台数が多い場合、特殊な大型アプライアンス製品等を利用している場合にはスベースの関係上、個別お見積りとさせていただきます。 ④専用のラック設置をご希望される場合は、個別お見積りとさせていただきます。
A-2 Attentionランプ/アラーム/ケーブル状態確認	日次	
A-3 NW配線の管理	常時（24時間365日）	
A-4 交換部品の受け取り	随時	
A-5 ベンダのアテンド、作業立会い	随時	
A-6 入館申請代行	随時	
A-7 ラック鍵の管理	随時	
A-8 フロア/ラック図 更新作業	随時	
A-9 I Pアドレス一覧 更新	随時	
B：インフラ監視サービス（基本監視サービス）		
BA：基本監視サービス ※監視ツールの設定変更（監視条件の変更等）を含む		
B-1 OS基本プロセス稼働監視	常時（24時間365日）	※BAの基本監視サービスは、「B：インフラ監視サービス」を提供する上で必須サービスとなります。 ①論理サーバ1台当りの月額費用となります。 ②B-1からB-10までを含めた月額費用となります。 ③NW機器、DISK装置等については監視対象として包含致しますが、論理サーバ数に対して極端にDISK装置等の台数が多い場合、特殊なアプライアンス製品等を利用している場合には、個別お見積りとさせていただきます。 ※E-1の定期報告資料作成を併せることで、監視対応内容、件数、稼働統計情報等をグラフ（弊社定型フォーマット）にて提供致しますが、当サービスにのみ加入している場合は稼働統計の生データを提供致します。
B-2 APプロセス稼働監視	常時（24時間365日）	
B-3 ログ監視	常時（24時間365日）	
B-4 CPU使用率超過監視	常時（24時間365日）	
B-5 メモリ使用率超過監視	常時（24時間365日）	
B-6 DISK使用率超過監視	常時（24時間365日）	
B-7 ウイルス監視	常時（24時間365日）	
B-8 URL監視	常時（24時間365日）	
B-9 故障発生を保守業者等に通知	常時（24時間365日）	
B-10 障害箇所の一次切り分け	常時（24時間365日）	
BB：正常性確認サービス ※監視ツールの設定変更（監視条件の変更等）を含む		
B-11 バックアップ終了確認	常時（24時間365日）	※BBの正常性確認サービスは、BAのオプションサービスとなります。BAの基本監視サービスに加入頂くことが前提となります。 ①論理サーバ1台当りの月額費用となります。 ②B-11からB-14までを含めた月額費用となります。 ③NW機器、DISK装置等については監視対象として包含致しますが、論理サーバ数に対して極端にDISK装置等の台数が多い場合、特殊なアプライアンス製品等を利用している場合には、個別お見積りとさせていただきます。
B-12 アプリケーション正常性確認	常時（24時間365日）	
B-13 バッチジョブ正常終了確認	常時（24時間365日）	
B-14 サーバ、NW機器正常性確認（JF1で管理）	常時（24時間365日）	
BC：監視統計サービス		
B-15 CPU使用率統計	月次	※BCの監視統計サービスは、BAのオプションサービスとなります。BAの基本監視サービスに加入頂くことが前提となります。 ①論理サーバ1台当りの月額費用となります。 ②B-15からB-17までを含めた月額費用となります。 ③E-1の定期報告資料作成を併せることで、監視対応内容、件数、稼働統計情報等をグラフ（弊社定型フォーマット）にて提供致しますが、当サービスにのみ加入している場合は稼働統計の生データを提供致します。
B-16 メモリ使用率統計	月次	
B-17 DISK使用率統計	月次	
C：リモートハンズサービス（障害対応）		
C-1 故障一次対応（サーバ電源OFF/ON、DB容量確認等） ※既知の障害に対する対応（アラート検知時LANケーブル接続作業、Solarisミラーディスク活性交換を含む）	月4回	①C-1からC-4までを含めた月額費用となります。 ②運用実施頻度は月4回程度を目安としています。運用頻度に多少の増減があった場合においても固定金額と致します。但し、運用頻度が当初想定と明らかに異なる場合には相談させていただきます。
C-2 サーバ指定定期リポート（障害対応等、必要に応じたりポート）		
C-3 H/Wベンダ、S/Wベンダ手配		
C-4 指示に基づく軽微な障害対応（アプリ障害、ハード障害、システム障害対応）		
D：リモートハンズサービス（バックアップ/媒体管理）		
D-1 テープドライブクリーニング	月4回	①D-1からD-5までを含めた月額費用となります。 ②運用実施頻度は月4回程度を目安としています。運用頻度に多少の増減があった場合においても固定金額と致します。但し、運用頻度が当初想定と明らかに異なる場合には相談させていただきます。
D-2 テープ交換		
D-3 バックアップ媒体世代管理		
D-4 消耗品保管・在庫減少時の発注依頼業務		
D-5 バックアップ媒体廃棄作業		
E：リモートハンズサービス（個別対応）		
E-1 定期報告資料作成	月次	①弊社の定型フォーマットにて、月次で運用内容や稼働統計情報等をグラフにて提供致します。 ※加入頂いたA~Dサービスに対する報告用ドキュメントを取りまとめます。
E-2 各種メディア・ドキュメント等の保管サービス（施設管理含む）	常時	①保管物が1つのロッカーに収容可能な場合の月額費用となります。

2. Teams電話端末の機能要件

2.1 Teams 電話の機能要件

Teams 電話を利用するデバイスに関わらず、共通して実現可能な機能を以下に示す。

「必須」と記載した項目は必ず実装できるようにすること。それ以外の項目については、より実装可能な項目が多いほど加点とする。

図表. Teams 電話の機能要件

#	実装機能	必須	内容
1	グループピン	必須	グループピン設定を行うことで、所属するグループの代表電話を各端末でピックアップできること。
2	代表番号を番号通知	必須	発信先に表示される番号として、グループピンした代表番号を表示させることができること。
3	自動転送設定	必須	任意の機構内の Teams 電話番号、または機構外の番号へ自動転送設定を行えること。 自動転送の設定/解除および、転送先番号の設定はエンドユーザーが操作可能とすること。
4	通話中の転送	必須	通話の最中に、機構内のメンバーに転送を行えること。
5	通話中の保留転送	必須	電話の最中に保留をし、その状態で機構内のメンバーに転送を行えること。
6	通話中のパーク転送		通話の最中に保留し、別の相手にパーク番号を伝えることで通話を引き継ぐこと。
7	代理人設定 (秘書での役員宛電話の受電)	必須	役員宛の着信を、担当する秘書が代理で受電できること。 役員と秘書の組合せは1対1ではなく多対多であり、どの役員宛の着信をどの秘書が代理で受電するかを、ユーザー側で設定可能とすること。 また、着信中の段階で、どの役員宛の電話であるかを把握できること。
8	留守電設定 (個人での設定)	必須	留守番設定をすることで、着信時に自動でメッセージを流し、相手のメッセージを受け取ることが可能なこと。
9	留守電の再生	必須	留守番メッセージを受け取ったユーザーが、任意のタイミングで再生できること。
10	留守電メッセージの編集		留守番設定時の自動メッセージを、ユーザーが任意のものに編集できること。
11	通話録音	必須	特定の番号において、通話内容を常時自動録音することが可能なこと。 ※ 当機能は、機構内の限られた番号のみで利用されているため、オプション機器を組み合わせる方式や、アナログ電話構

			成での方式など代替手段での実現も可とする。 コスト面、利便性でよりメリットのある手段を提案すること。
12	分岐メニューでの自動音声案内	必須	音声メッセージと、発信者の番号選択による分岐メニューを利用した自動音声案内が可能なこと。
13	時間外応答（不在応答）	必須	あらかじめ設定した日程および時間帯内の受電に、音声メッセージで自動応答できること。
14	複数オペレータでの呼振分け		特定の番号宛での呼を、あらかじめ登録した複数のユーザーで振り分けて受電できること。
15	短縮ボタン、短縮ダイヤル		あらかじめ登録した宛先の番号に短縮操作で発信ができること。 宛先登録は、ユーザーごとに自由にできること。

2.2 Teams 電話アプリの動作要件

Teams アプリの動作として以下を可能とすること。

#	実装機能	必須	内容
1	複数デバイスでの Teams 電話利用	必須	ユーザーが複数のデバイス（PC、モバイル）にインストールした Teams アプリおよび、Teams 固定電話端末のそれぞれで Teams 電話を利用することを可能とする。 自身の機構 Microsoft365 アカウントでサインインして利用している Teams アプリおよび Teams 固定電話端末を対象とする。
2	デバイスごとの鳴動 ON/OFF	必須	ユーザーが複数でデバイスで Teams アプリ、および Teams 固定電話端末を利用している場合、着信を全ての端末で鳴動させる、一部の端末のみで鳴動させる、全ての端末で鳴動させない、という制御をユーザー自身で可能とすること。 ※ Teams 自体の設定で実現できない場合、デバイス自身の設定など、他の方法で実現させることも可とする。

2.3 Teams 電話ライセンスの機能要件

Teams 電話を利用するために必要なライセンスを提供すること。

提供の対象および数量は以下の通り。

なお、以下に示す数字は、入札の際の目安数であるため、実際に導入する数は「I. 2.3.1.2. 電話環境調査・分析」「I. 2.3.1.3. 導入数量調査・検証」を実施のうえ機構との協議により数量を確定するものとする。（提案の際には、記載された目安数の導入にかかる初期費用/運用費用を示すこと。最終的な台数決定後、変更分に対し別途契約を行い、導入を行うものとする。）

項目	目安数量	備考
Teams 電話利用ユーザー向け	3838 名 ※現在の国内所属ユーザー数から 10%の増分を加味している	機構は、国内および在外の総ユーザー分の Microsoft 365 E5 ライセンス (数量 6,239) は機構にて保有済み。 ※システム検証用などは含まないため、必要に応じ提案に含めること。
部・課の代表電話用 個別の電話窓口用	数量 192 ※「Ⅱ. 2.4.3. 想定整備台数」参照	※当番号には現在は Microsoft 365 ライセンスを有するユーザーは紐づいていない。

2.4 固定電話端末の機能要件

固定電話機器は業務用途に応じ、以下の 2 種類を提供すること。

「Ⅱ. 2.3.1.2. 電話環境調査・分析」「Ⅱ. 2.3.1.3. 導入数量調査・検証」の結果により、2 種類以外の機種も追加で提案することも可能とする。


- 通常タイプ
 - 用途
 - ・ 部署、課の代表電話
 - ・ 個別の電話窓口での応答受付業務
 - 主な利用シーン
 - ・ 所属グループの代表番号の受電、取り次ぎ
 - ・ 所属グループ内の各ユーザー宛ての着信の代理応答、取り次ぎ
 - ・ 個別の電話窓口宛ての着信の受電、取り次ぎ

- 高性能タイプ
 - 用途
 - ・ 秘書による、複数の役員の代理応答業務
 - ・ 機構の代表電話の応答受付業務
 - 主な利用シーン
 - ・ 複数の役員宛ての着信の受電、取り次ぎ
 - ・ 内外からの窓口番号への着信の受電、取り次ぎ

2.4.1 通常タイプの機器仕様


以下の仕様を満たすこと。

項目	スペック	備考
インターフェース	RJ-45 インターフェースを搭載し、	

項目	スペック	備考
	イーサネット ネットワークに直接接続可能なこと。 1本のLANケーブルをカスケードすることで、固定電話端末、およびPCの両方にネットワークを接続できること。(固定電話端末-PC間のLANケーブルの提供も含む)	
セキュリティ性	原則、固定電話端末内で動作するアプリはTeams電話アプリのみとし、電話の用途以外のアプリおよび機能は動作できないこと。	セキュリティと信頼性強化が目的で実装することを想定。
電源	PoE 給電を可能とすること。	
呼び出し音	内線着信/外線着信で異なる呼び出し音の設定が可能なこと。	
フロント液晶画面	カラー液晶搭載	タッチディスプレイであることが望ましい
通話音声制御	スピーカー オン/オフ ボタンやマイクフォンのミュート ボタンも付いていること。	
通話デバイス	ハンドセット搭載	搭載するハンドセットとは別に、ユーザー自前のヘッドホンも接続可能であることが望ましい
オプション機能	<ul style="list-style-type: none"> 必要と判断した端末には Wifi への接続が可能とできること。 (オプション機器を追加することで実現させることも可) 電源コンセントからの給電も可能な AC アダプタを提供できること。 	オプション機能の追加有無、数量については「I. 2.3.1.3. 導入数量調査・検証」にて確定させること。
その他	海外販売及び保守が可能なこと。 多言語表示が可能なこと。	よりコンパクトであることが望ましい。
参考モデル	Yealink T55A for Skype for Business	

2.4.2 高性能タイプの機器仕様

通常タイプの機器仕様に加え、以下の仕様を満たすこと。

項目	スペック	備考
接続回線数（外線同時保留数）	16回線程度	
話中表示	ボタンまたは個別の領域に対し、ユーザー（個人番号及びグループ番号等）を割り当て、ピックアップや転送、話中表示（LED点灯）ができること。	16番号程度、割当られること。
参考モデル	Yealink MP56 with EXP50 for Microsoft Teams	

※具体的なボタン割り当てや運用は、担当部署と調整のうえ、設計及び電話端末を決定すること。

2.4.3 想定整備台数

以下に現時点の想定端末台数を示す。なお、以下に示す数字は、入札の際の目安台数であるため、実際に導入する台数は「I. 2.3.1.2. 電話環境調査・分析」「I. 2.3.1.3. 導入数量調査・検証」を実施のうえ機構との協議により数量を確定するものとする。（提案の際には、記載された目安数の導入にかかる初期費用/運用費用を示すこと。最終的な台数決定後、変更分に対し別途契約を行い、導入を行うものとする。）

なお本端末を含むすべての物品は、本契約期間中においては、受託者からサービスとして機構に提供されるものとする（機構資産購入もしくは機構のリース契約としない）。

図表：専用固定電話端末導入目安数

電話端末種別	二番町センタービル	竹橋合同ビル	JICA市ヶ谷ビル
通常タイプ	131台	20台	3台
高性能タイプ	16台 〔以下、内訳〕 6F 理事長秘書室 /来客受付カウンター：13台 3F 電話交換室 （機構代表）：3台 1F 総合受付：3台	2台 〔以下、内訳〕 来客受付：2台	20台 〔以下、内訳〕 来客受付カウンター 等：20台

2.4.1 端末保守方針

固定電話端末の保守にあたり、以下の要件を満たすこと。

- ・導入後から運用フェーズ終了時まで、故意ではないハード故障と認められるものは無償修理ま

たは交換対応できること

- ・ 電話機故障時に対応するため、電話機本体の予備としてそれぞれ 5%の台数を確保して納品するものとし、入替の際の再設定についても受託者にて実施すること。
- ・ 入替にかかる期間は、機構からの要請から 2 営業日以内に対応できること。

2.5 モバイル端末の機能要件

現在の機構ユーザーの業務環境として、オフィス内ではオープンスペースエリア、フリーアドレスエリアなど、自席にとらわれない業務スタイルが増えており、また在宅勤務の割合も増えている。そのニーズに対応した電話用デバイスとしてモバイル端末を提供すること

。

2.5.1 モバイル端末の機器仕様

項目	スペック	備考
デバイスタイプ	スマートフォンタイプ	
OS	iOS または Android の最新版 OS またはそれに近いバージョンの OS を搭載すること (iOS バージョン 14.0 以上、Android バージョン 10.0 以上)	機構で現在利用するセキュリティ機能にて、Android 端末での不具合事例が報告されているため、iOS 端末であることがより望ましい。
アプリケーション	以下のアプリが問題なく動作できること。 <ul style="list-style-type: none"> ・ Microsoft Intune ポータルサイト ・ Microsoft Authenticator ・ Microsoft Teams ・ Microsoft Outlook ・ Microsoft Edge (Android のみ) ・ Microsoft Azure Information Protection ・ 新型コロナウイルス接触確認アプリ (COCOA) 	標準的に利用を想定しているアプリケーションであり、これらのアプリケーションの動作に支障がある端末は対象外とする (設計・導入フェーズにて実機による検証を行うこと)。ただし今後、機構にて導入するアプリに変更が生じる可能性がある事を留意すること。
ネットワーク	〔モバイル回線〕 3G、LTE 通信が可能なこと。 〔無線 LAN〕 802.11 a,b,g,n,ac 規格の無線 LAN 接続が可能なこと。 〔その他〕 テザリング通信が可能なこと。	より高速な規格や、実測値が速いほど望ましい
モバイル回線対応エリア	機構の本部、および全ての国内センター敷地内が、対応エリアに含まれること。	日本国内全体でのエリアカバー率がよい高いほど望ましい

項目	スペック	備考
通話機能	<p>Teams 電話での通話以外に、以下の通話が可能であること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国内通話 ・ 国際電話 ・ 海外ローミング通話 <p>また以下の緊急特番への発信が可能なこと。</p> <p>110 番（警察） 118 番（海上保安庁） 119 番（消防） 171 番（災害用伝言ダイヤル）</p>	<p>利用者間にて通話料/通信料の平準化が図れるような通話プランを用意することが望ましい。</p>
パケット通信	<p>首都圏及び発注者の国内機関が所在する地域において、データ通信が可能であること。なおデータ通信料にはインターネットプロバイダ料金を含むものとする。また、テザリング通信を含めたパケット通信量は無制限とすること。また通信料は定額とすること。</p>	<p>利用可能なパケット通信量が無制限であるサービスが提供不可である場合は、極力それに近い形でのプランを提案すること。</p>
インターフェース	<p>充電用インターフェースに加え、ユーザー自前のヘッドフォンを接続するためのイヤホンジャックを搭載すること</p>	<p>変換ケーブルを用いてイヤホンジャック対応することも可とする。</p>
セキュリティ性	<p>機構が提供する Microsoft Intune によるデバイス管理に対応すること。</p> <p>Microsoft Authenticator アプリに対応すること。</p>	<p>機構内の環境でユーザーから Intune アプリの動作不具合が報告されている HUAWEI・OPPO・VIVO・XIAOMI 社製のデバイスは不可とする。</p>
海外利用	<p>日本国外でのモバイル通話、およびパケット通信が可能なが望まし。</p>	<p>海外利用が追加課金が発生するオプション機能である場合、その条件や金額を明記すること。</p> <p>また、利用可能な地域の詳細を明記すること。</p>
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 海外販売及び保守が可能なこと。 ・ 多言語表示が可能なこと。 ・ SMS が利用可能であること。 	<p>機構職員が利用する PC の多要素認証用のデバイスとして当該デバイスの SMS 機能を用いる想定。</p>

項目	スペック	備考
	<ul style="list-style-type: none"> パスワード設定が可能であること 留守番電話サービスを利用できること。また、留守番電話への録音保存期間は3日以上保存可能とする。 端末で利用するネットワークの周波数帯を明示できること 	
参考モデル	Apple iPhone SE SONY Xperia 5 II	

2.5.2 想定整備台数

以下に現時点の想定端末台数を示す。なお、以下に示す数字は、入札の際の目安台数であるため、実際に導入する台数は「I. 2.3.1.2. 電話環境調査・分析」「I. 2.3.1.3. 導入数量調査・検証」を実施のうえ機構との協議により数量を確定するものとする。（提案の際には、記載された目安数の導入にかかる初期費用/運用費用を示すこと。最終的な台数決定後、変更分に対し別途契約を行い、導入を行うものとする。）

なお本端末を含むすべての物品は、本契約期間中においては、受託者からサービスとして機構に提供するされるものとする（機構資産購入もしくは機構のリース契約としない）。

図表：モバイル端末導入目安数

エリア	導入場所	導入目安数
本部	二番町センタービル	1455 台
本部	竹橋合同ビル	211 台
本部	JICA 市ヶ谷ビル	59 台
国内センター	横浜センター	32 台
国内センター	沖縄センター	21 台
国内センター	関西センター	55 台
国内センター	九州センター	30 台
国内センター	駒ヶ根センター	9 台
国内センター	四国センター	12 台
国内センター	筑波センター	28 台
国内センター	中国センター	25 台
国内センター	中部センター	35 台
国内センター	東京センター	98 台
国内センター	東北センター	15 台
国内センター	二本松センター	7 台
国内センター	北海道センター	24 台

国内センター	北海道センター（帯広）	15 台
国内センター	北陸センター	12 台
合計		2143 台

2.5.3 端末保守方針

モバイル端末の保守にあたり、以下の要件を満たすこと。

項目	要件	備考
ハード故障	導入後から運用フェーズ終了時まで、故意ではないハード故障と認められるものは無償修理または交換対応できること。	
破損対応	落下や水没などユーザーの瑕疵による破損についても、保守対応を講ずること。	別途費用が発生する場合には、より詳細の条件を含め提案すること。
紛失対応	紛失、盗難に関してユーザーから申告があった場合、迅速にデータワイプ対応を行うこと。 合わせて申告元ユーザーへは、代替え機の手配を行うこと。	データワイプについては機構が提供する Microsoft Intune を用いることを想定する。権限の理由により機構本部ヘルプデスクの対応が必要な場合は、迅速に連携を行うこと。 別途費用が発生する場合には、より詳細の条件を含め提案すること。
在庫確保	電話機故障時に対応するため、電話機本体の予備としてそれぞれ 5%の台数を確保して納品するものとし、入替の際の再設定についても受託者にて実施すること。	
入替えリードタイム	入替にかかる期間は、機構からの要請から 2 営業日以内に対応できること。	
バッテリー消耗	実際のバッテリー駆動時間がメーカー公式値の半分以下となった場合、バッテリーの交換を可能とすること。	バッテリーのみの交換が不可能な場合、本体ごとの交換での対応も可能とする。
動作遅延への対処	長期利用による経年劣化や OS のアップデートなどにより、体感の処理速度が業務利用に支障をきたすレベルに衰えた場合、後継機種への更	費用が掛かる場合は、機構と相談のうえ別途契約のうえ実施すること。 提案の段階ではより詳細な条

項目	要件	備考
	改を含めた改善策を講じること。	件を踏まえて提案すること。
セキュリティ対応	<p>OS およびインストールアプリの最新バージョンが公表された場合は、ユーザーへ適用手段を提供すること。</p> <p>OS および端末に導入されたアプリケーションに脆弱性が発見された場合は、迅速にアップデートされること。</p>	

3. 環境要件

Teams 電話サービスを導入するにあたり、本項にて二番町センタービル、竹橋合同ビル、JICA 市ヶ谷ビルの IP 通信インフラ環境を示す。受託者は、本環境を踏まえて最適な電話サービスを提案すること。

3.1.1 広域情報通信回線 (WAN) 構成について

現在の広域情報通信回線構成については以下のとおり。

<現行環境>

- ・ 機構の拠点間を接続する広域情報通信網 (WAN) の本部および国内拠点は、100Mbps から 1Gbps の広域イーサアクセス網 (下図の国内情報通信網) にて冗長化回線によって接続されており、すべての拠点には帯域優先制御設定により、VoIP は最優先設定⁵が組み込まれている。
- ・ また、在外拠点においては、拠点ごとの人数やローカル回線事情によって、512Kbps～4Mbps の帯域にて IP-VPN 網 (下図の在外情報通信網) にて接続されており、すべての拠点の VoIP は最優先設定だけでなく、WAN 高速化装置を導入してパケット圧縮などの行い、回線品質劣化を抑制している構成となっている。
- ・ 本部および国内拠点においては、広域情報通信網を経由せずに、拠点のルーターから直接インターネット網へ接続するローカルブレイクアウトの構成を導入している。Teams 含めた Microsoft365 通信、および外部インターネット向け通信はローカルブレイクアウトする通信制御が行われている。
- ・ 在外拠点においては、ローカルブレイクアウトの構成は一部拠点のみで整備が進んでいる状況である。

3.1.2 二番町センタービル/竹橋合同ビル/JICA 市ヶ谷ビルの IP 通信インフラ設計要件

1. 構内の有線 IP 通信インフラネットワーク機器から延伸されている机上および会議室内に整備される LAN ポートは、すべて PoE をサポートしており、既存の IP 電話向けに VoiceVLAN を設定している。
上記の仕組みを継続して利用するか、別の仕組みを利用する場合は設計および実装を行うこと。
2. 1つの執務机には1本の LAN ケーブルが敷設されており、既存の IP 電話に接続し、電話機のカスケードポートから PC 向けの LAN ケーブルを提供している。
本調達にて導入する固定電話端末についても同様にカスケードによる PC への LAN ケーブル提供を行うこと。(固定電話端末 - PC 間の LAN ケーブルの提供も含む)

⁵ 現行では、TV 会議システムを利用しており、その音声、映像パケットの優先制御を行っている。

3. 施設内に新規に設置し、現行の PBX から既設の公衆電話網回線を収容する VoiceGateWay 装置の設置場所は、機構にて 19 インチラックを用意する。受託者はラックマウントが可能な機器を選定すること。
4. 将来的に日本国外（特に機構の在外拠点）への展開（海外でも保守サポートができる製品）が可能な構成や機器を選定すること。

3.1.3 公衆回線網の環境整備要件

現在の IP 電話で利用する番号は全て 0ABJ 番号であり、二番町センタービルおよび JICA 市ヶ谷ビルに敷設された公衆回線を既設の局線ゲートウェイを経由して PBX に収容し内線及び外線を制御して発着信を行なっている。

また、一部の特殊用途の電話回線および FAX 用電話回線についてはゲートウェイを介さず、現地に敷設された回線を直接利用している。

二番町センタービル/竹橋合同ビル/JICA 市ヶ谷ビルそれぞれに導入されている回線の一覧は、「別紙 4_導入回線一覧」を参照。

FAX 用途の番号一覧は、「別紙 5_本部ファックス番号一覧」を参照

- 本部内の部や課の代表番号、および現在稼働している各種窓口の受付番号、FAX 番号など、継続利用に必要な番号を除き、受託者の提供する 050 番号へ移行すること。
- 050 番号へ移行しない 0ABJ 番号については、既存の公衆回線事業者にて継続して提供を行うが、Teams 電話で利用するにあたり、番号を変えずにクラウド型での公衆回線提供が可能な場合は、提案に含めること。ただし、本部で利用している IP 電話向け 0ABJ 番号は基本的には番号ポータビリティ不可の仕様である。
- 運用開始後は、サービス契約に基づき、機構の要請に応じて契約端末数の増加ができるものとし、四半期に一度、導入台数に応じた利用数の単価契約によって精算するものとする。

3.1.4 その他の環境整備要件

本部内の各ユーザー部門の業務用途にて、以下の機器を独自に導入し既存の IP 電話機と連携して運用しているケースがある。Teams 電話サービス導入後も、以下の用途を満たすための手段を用意すること。

（以下の機器をそのまま流用することも可とする。）

図表. ユーザー部門の独自の利用機器

利用機器	利用用途
TAKACOM 製 AT-D39S II	夜間の自動アナウンス、留守電機能

TAKACOM 製 AT-D770	留守電機能
TAKACOM 製 CS-D418	自動応答、通話録音機能
TAKACOM 製 VR-D179/VR-D179A	通話録音機能

4. 現行の公衆回線環境

現在の IP 電話で利用する番号は全て 0ABJ 番号であり、二番町センタービルおよび JICA 市ヶ谷ビルに敷設された公衆回線を既設の局線ゲートウェイを経由して PBX に收容し内線及び外線を制御して発着信を行なっている。

また、一部の特殊用途の電話回線および FAX 用電話回線についてはゲートウェイを介さず、現地に敷設された回線を直接利用している。

竹橋合同ビルについては、IP 電話用途の公衆回線は現地に敷設しておらず、二番町センタービルに敷設された公衆回線内の番号を利用している。

二番町センタービル/竹橋合同ビル/JICA 市ヶ谷ビルそれぞれに導入されている回線の一覧は、「別紙 4_導入回線一覧」を参照。

FAX 用途の番号一覧は、「別紙 5_本部ファックス番号一覧」を参照

5. 受託者に求める情報セキュリティ対策等

本調達に係る受託者は、役務において、以下の情報セキュリティ対策を実施すること。

5.1 情報セキュリティを確保するための体制の整備

- 本調達に係る業務を行う事業者は、当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
- セキュリティインシデント発生時の緊急時連絡網を作成し、運用すること。
- セキュリティ管理責任者を配置すること。
- 本調達に係る業務を行う事業者は、資本関係・役員の情報、委託事業の実施場所、委託事業従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報を提示すること。
- 本調達に係る業務を行う事業者は、当該業務の実施において情報システムの開発・構築等の各工程において、下記の情報セキュリティに係るサプライチェーン・リスクを低減する対策が行われていること。
 - (ア) 各工程において信頼できる品質保証体制が確立されていること。
 - (イ) 脆弱性検査等のテストの実施が確認できること。
 - (ウ) 各工程における不正行為の有無について、定期的な監査が行われていること。
 - (エ) 不正な変更が発見された場合に、発注者と受注者が連携して原因を調査・排除できる体制を整備していること。

5.2 取り扱う機構の情報の秘密保持等

本調達に係る業務の実施のために発注者から提供する情報その他当該業務の実施において知り得た情報については、その秘密を保持し、また当該業務の目的以外に利用しないこと。

5.3 運用・保守・点検における情報セキュリティ対策の実施

本調達に係る情報システムの運用及び提供するサービスの運用において、次の対策を実施すること。

- 運用作業に用いる認証情報等の適切な管理
- 運用作業に用いる機器・端末における不正プログラム対策及び脆弱性対策
- 運用作業内容の記録保持

調達に係る情報システムが暗号化及び電子署名に係る機能を具備する場合、次の手順を定め実施すること。

- アルゴリズム危殆化及びプロトコルの脆弱性認知時の緊急対応手順
- 鍵管理の手順

5.4 脆弱性対策の実施

本調達に係る情報処理サービスを提供する事業者は、当該情報処理サービスにおいて用いている機器・ソフトウェアの脆弱性対策について記した約款を提供すること。約款への記載が不可能な場合は、別の手立てで発注者に情報セキュリティ対策を示すこと。

5.5 情報セキュリティ対策のサービスレベルに関する事項

本調達に係る情報処理サービスを提供する事業者は、当該情報処理サービスにおいて保証するセキュリティサービスのサービスレベルについて記した約款を提供すること。約款への記載が不可能な場合は、別の手立てで発注者にサービスレベルを示すこと。

5.6 情報セキュリティが侵害された場合の対処

本調達に係る情報処理サービスを提供する事業者は、本調達に係る業務の遂行において情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合には、速やかに発注者に報告することについて記した約款を提供すること。約款への記載が不可能な場合は、別の手立てで発注者に示すこと。これに該当する場合には、以下の事象を含む。

- 発注者の情報の外部への漏えい及び目的外利用
- サービス提供事業者による発注者の情報への不適切なアクセス

5.7 情報セキュリティ監査の実施

本調達に係る業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、発注者は、情報セキュリティ監査の実施内容（監査内容、対象範囲、実施者等）を定めて、それについて予め合意を得たうえで情報セキュリティ監査を行う。受託者は、応札において、情報セキュリティ監査を受け入れる部門、場所、時期、条件等を「監査対応計画書」により提示すること。

監査を受け入れることができない場合は、内部監査報告書等、発注者の監査に代わるものを提示すること。

5.8 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると思われる場合の対処

本調達に係る情報処理サービスを提供する事業者に対し、約款に記された情報セキュリティ対策の履行状況について確認できる情報の提供を求める場合がある

5.9 再委託に関する事項

- 本調達に係る業務の一部を他の事業者にも再委託させる場合には、受注者は、再委託先の事業者名、住所、資本関係・役員の情報、再委託対象とする業務の範囲、再委託する必要性、再委託事業の実施場所、再委託事業従事者の所属・専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）・実績及び国籍に関する情報について、発注者の担当者へ提示し、許可（又は確認）を得ること。
- 本調達に係る業務の一部を他の事業者にも再委託させる場合には、受注者は、発注者が受注

者に求めるものと同水準の情報セキュリティを確保するための対策を契約に基づき再委託先に行わせること。再委託先に行かせた情報セキュリティ対策及びこれを行かせた結果に関する報告を、受注者に求める場合がある。

第3 技術提案書の作成要領

技術提案書の作成にあたっては、「第2 業務仕様書」に明記されている内容等を技術提案書に十分に反映させることが必要となりますので、内容をよくご確認ください。

1. 技術提案書の構成と様式

技術提案書の構成は以下のとおりです。

技術提案書に係る様式のうち、参考様式については機構ウェブサイトからダウンロードできます。ただし、あくまで参考様式としますので、応札者独自の様式を用いて頂いても結構です

(https://www.jica.go.jp/announce/manual/form/domestic/op_tend_evaluation.html)

(1) 応札者の経験・能力等

1) 類似業務の経験

a) 類似業務の経験（一覧リスト）・・・・・・・・・・（参考：様式1（その1））

b) 類似業務の経験（個別）・・・・・・・・・・（参考：様式1（その2））

2) 資格・認証等・・・・・・・・・・（任意様式）

(2) 業務の実施方針等・・・・・・・・・・（任意様式）

1) 業務実施の基本方針（留意点）・方法

2) 業務実施体制（要員計画・バックアップ体制）

3) 業務実施スケジュール

(3) 業務従事者の経験・能力等

1) 業務従事者の推薦理由・・・・・・・・・・（任意様式）

2) 業務従事者の経験・能力等・・・・・・・・・・（参考：様式2（その1、2））

3) 特記すべき類似業務の経験・・・・・・・・・・（参考：様式2（その3））

2. 技術提案書作成に係る要件・留意事項

本業務に係る技術提案書作成に際して留意頂くべき要件・事項について、以下のとおり整理します。

(1) 応札者の経験・能力等

自社が業務を受注した際に適切かつ円滑な業務が実施できることを証明するために参考となる、応札者の類似業務の経験、所有している資格等について、記載願います。

1) 類似業務の経験

類似業務とは、業務の分野、サービスの種類、業務規模などにおいて、蓄積された経験等が当該業務の実施に際して活用できる業務を指します。類似業務の実績を「様式1(その1)」に記載ください。原則として、過去10年程度の実績を対象とし、最大でも5件以内としてください。

また、業務実績の中から、当該業務に最も類似すると思われる実績(3件以内)を選び、その業務内容(事業内容、サービスの種類、業務規模等)や類似点を「様式1(その2)」に記載ください。特に、何が当該業務の実施に有用なのかが分かるように簡潔に記述してください。

2) 資格・認証等

以下の資格・認証を有している場合は、その証明書の写しを提出願います。

- 女性活躍推進法に基づく認定(えるぼし認定)
- 次世代育成支援対策推進法に基づく認定(くるみん認定またはプラチナくるみん認定)
- 青少年の雇用の促進等に関する法律に基づく認定(ユースエール認定)
- マネジメントに関する資格(ISO9001等)
- 個人情報保護に関する資格(プライバシーマーク等)
- 情報セキュリティに関する資格・認証(ISO27001/ISMS等)
- その他、本業務に関すると思われる資格・認証

(2) 業務の実施方針等

業務仕様書に対する、応札者が提案する業務の基本方針、業務を実施するために用いようとしている方法や手法などについて記述してください。記述は、300ページ以内を目途としてください。

1) 業務実施の基本方針(留意点)・方法

業務仕様書について内容を理解のうえ、本業務実施における基本方針及び業務実施方法につき提案願います。

特に①Teams 電話サービス、②Teams 電話端末について、「評価表」の記載を踏まえ、具体的な提案を行ってください。

2) 業務実施体制(要員計画・バックアップ体制)

業務仕様書に記載の業務全体を、どのような実施(管理)体制(直接業務に携わる業務従事者のみならず、組織として若しくは組織の外部のバックアップ体制を含む)、要員計画(業務に必要な業務従事者数、その構成、資格要件等)等で実施するのか、提案願います。

3) 業務実施スケジュール

業務実施にあたっての作業工程をフローチャート・作業工程計画書等で作

成願います。

4) 2022年3月末までの前倒し納品の可否

(3) 業務従事者の経験・能力等

総括責任者及び業務責任者の方の経験・能力等（類似業務の経験、実務経験及び学位、資格等）について記述願います。

1) 業務従事者の推薦理由

応募者が、業務従事者を推薦する理由を、400字以内で記載ください。

2) 業務従事者の経験・能力等

以下の要領に従い、記載ください。

■「取得資格」は、担当業務に関連する取得資格について、その資格名、分野やレベル、取得年月日を記載するとともに、可能な限りその認定証の写しを添付してください。

■「学歴」は、最終学歴のみを記載ください。

■「外国語」は、英語の資格名を記載してください。また、保有する資格の種類、スコア、取得年を記載ください。なお、認定証（取得スコアを含む）の写しがない場合には評価の対象となりません。

■「現職」は、現在の所属先の名称、所属先に採用された年月、部・課及び職位名を記載し、職務内容を1～2行で簡潔に記載してください。また、所属先の確認を行うため、雇用保険については、確認（受理）通知年月日、被保険者番号、事業所番号、事業所名略称を記載してください。

■「職歴」は、所属先を最近のものから時系列順に記載し、所属した主要会社・部・課名及び主な職務内容につき、簡潔に記載ください。

■「業務従事等経験」は、現職の直前の所属先から新しい順に、所属先の名称、所属した期間、部・課及び職位名を記載し、職務内容を1～2行で、簡潔に記載してください。

■「担当業務」については、各々の業務に従事した際の担当業務を正確に示すようにしてください。

■「研修実績等」については、担当業務に関連する研修歴を記載し、可能な限りその認定書等の写しを添付願います。

■職歴、業務等従事経験が、「様式2（その1）」だけでは記載しきれない場合には、「様式2（その2）」に記入してください。

3) 特記すべき類似業務の経験

記載にあたっては、当該業務に類似すると考えられる業務経験の中から、業務総括者の業務内容として最も適切と考えられるものを5件まで選択し、類似する内容が具体的に分かるように、「様式2（その3）」に業務の背景

と全体業務概要、担当事項及び当該業務との関連性について記載ください。特記すべき類似業務の例として「中央省庁または独立行政法人等公共機関において、「情報システムに係る政府調達の基本指針」（2007年3月1日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）または「政府情報システムの整備及び管理に関する標準ガイドライン」（2014年12月3日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）もしくは「デジタル・ガバメント推進標準ガイドライン」（2018年3月30日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）に基づいて実施した、①情報システム運用業務に係る実施監理促進や評価業務、②業務・システム最適化を含めた計画策定、情報システム形成・企画または評価業務、③情報セキュリティに関する支援業務、等が挙げられます

別紙：評価表（評価項目一覧表）

評価表（評価項目一覧表）

評価項目	評価基準（視点）	配点
1. 応札者の社としての経験・能力等		40
(1) 類似業務の経験	<ul style="list-style-type: none"> 類似業務については実施件数のみならず、業務の分野（内容）と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウドPBXをベースとした電話サービスやTeamsに関する導入および運用保守業務とする。 概ね過去10年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える。 	30
(2) 資格・認証等	<p>以下の資格・認証を有している場合に加点する。</p> <ul style="list-style-type: none"> マネジメントに関する資格（ISO9001等） ITサービスマネジメント等に関する国際規格 情報セキュリティに関する資格・認証（ISO27001/ISMS、プライバシーマーク等） 女性活躍推進法に基づく「えるぼし認定」 次世代育成支援対策推進法に基づく「くるみん認定・プラチナくるみん認定」 若者雇用促進法に基づく「ユースエール認定」 その他、本業務に関すると思われる資格・認証 	10
2. 業務の実施方針等		120
(1) 業務実施の基本方針（留意点）・方法		
1) 基本方針・方法全般	<ul style="list-style-type: none"> 業務の目的及び内容等に基づき業務実施のクリティカルポイントを押さえ、これに対応する業務方針が示されているか。 提案されている業務の方法については、具体的かつ現実的なものか。 現行環境からの切替時に業務停止影響を最小化した現実的な移行プランとなっているか。 その他本業務の実施に関連して評価すべき提案事項があるか 	15
2) Teams 電話サービス	<ul style="list-style-type: none"> サービスの可用性要件：本サービスの年間稼働率（電話端末単体の不具合は除く）が99.9%より高い値であること。 サービスの信頼性要件：高い音声品質が確保できる構成とし、それを証明できる実績等の根拠を示せること。 サービスの拡張性要件：調達仕様書1.2.3項で挙げている拡張性要件以外に、機構にとって有意義な機能拡張が提案される場合は高く評価。 サーバ設置に係る環境要件：オンプレミスでのサーバ設置を行わないこと（クラウドサービス（SaaS、PaaS、IaaS等）を利用すること）。 ※機構ではIT基盤のクラウド移行を推進している。 	40

3) Teams 電話端末	<ul style="list-style-type: none"> Teams電話の機能要件：調達仕様書2.1項に示す機能要件のうち、必須要件以外の要件を満たす場合に高く評価する。 固定電話端末の要件：調達仕様書2.4.1項で示す機器仕様に加え、固定電話端末の要件として以下いずれかを満たす場合に加点する。 <ul style="list-style-type: none"> タッチディスプレイであること ユーザ自前のヘッドフォンにも接続可能であること 端末のサイズがよりコンパクトであること モバイル端末の要件：調達仕様書2.5.1項で示す機器仕様に加え、モバイル端末の要件として以下いずれかを満たす場合に加点する。 <ul style="list-style-type: none"> ネットワーク通信に関して、より高速な規格への対応が可能であり、実測値が速いこと。 モバイル回線対応エリアに関して、日本国内全体でのエリアカバー率がより高いこと。 iOSであること（機構内の検証でAndroid端末よりiOS端末の方が安定動作する事が確認されているため） 	40
(2) 業務実施体制、要員計画	<ul style="list-style-type: none"> 提示された業務の基本方針及び方法に見合った実施(管理)体制や要員計画が具体的かつ現実的に提案されているか、業務実施上重要な専門性が確保されているか。具体性のないあいまいな提案となっていないか。 要員計画が適切か(外部の人材に過度に依存していないか。主要な業務にて外注が想定されていないか)。 	10
(3) 業務実施スケジュール		
1) 業務実施スケジュール全般	<ul style="list-style-type: none"> 提案事業者の知見や過去の実績を踏まえて、プロジェクトリスクが考慮された作業スケジュールが詳細に記載され、プロジェクトの推進にあたり適切及び合理的であると判断できるほど加点。 2022年7月末までの現行の電話システムからの完全な切替を必須とするが、切替時期がそれよりも早ければ早いほど加点。 	10
2) 2022年3月末までの前倒し納品の可否	<ul style="list-style-type: none"> 本プロジェクトを通して納めるべき機器、サービス、成果品のうち、2022年3月末までに納入できるものが多く、その精算額の割合が全体の初期費用と比較して高いほど加点。 	5
3. プロジェクト従事者の経験・能力等		40
(1) 統括責任者（プロジェクトマネージャー）の経験・能力		
1) 類似業務の経験	<ul style="list-style-type: none"> 類似業務については実施件数のみならず、業務の分野（内容）と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウドPBXをベースとした電話サービスやTeamsに関する導入および運用保守業務とする。 概ね過去10年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える。 	10
2) 業務総括者としての経験	<ul style="list-style-type: none"> 過去3年間でモバイルデバイスを用いたTeams電話サービス基盤ないしは類似サービスの導入・展開のプロジェクト 	5

	<ul style="list-style-type: none"> ・ クトの統括経験を3件以上有すること。 ・ 上記の実績に官公庁が含まれること。 	
3) その他資格等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 米国 PMI が認定する、PMP (Project Management Professional) 資格に合格している者、又は経済産業大臣が認定するプロジェクトマネージャ試験に合格した者であること。 ・ その他に本プロジェクトに関連する有意義な資格を有すること。 	5
(2) 業務責任者(プロジェクトリーダー)の経験・能力		
1) 類似業務の経験	<ul style="list-style-type: none"> ・ 類似業務については実施件数のみならず、業務の分野(内容)と形態、発注業務との関連性に鑑み総合的に評価する。特に評価する類似案件としては、クラウドPBXをベースとした電話サービスやTeamsに関する導入および運用保守業務とする。 ・ 概ね過去10年までの類似案件を対象とし、より最近のものに対し高い評価を与える。 	10
2) 業務責任者としての経験	<ul style="list-style-type: none"> ・ 過去3年間でモバイルデバイスを用いたTeams電話サービス基盤ないしは類似サービスの導入・展開のプロジェクトの統括経験を3件以上有すること。 ・ 上記の実績に官公庁が含まれること。 	5
3) その他資格等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 米国 PMI が認定する、PMP (Project Management Professional) 資格に合格している者、又は経済産業大臣が認定するプロジェクトマネージャ試験に合格した者であること。 ・ その他に本プロジェクトに関連する有意義な資格を有すること。 	5
合計		200