

クラウドサービス提供業者の事前確認事項

クラウドサービス提供業者におけるセキュリティ対策及びセキュリティ管理体制として以下の項目に回答するとともに必要資料を提出してください。

- 1. 「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP)」の認定を受けていること。
- 2. 本県とクラウドサービス提供業者との情報（クラウドサービス上で取り扱う音声、録画、ユーザープロフィール等のデータ）の受渡し方法や利用終了時の情報の廃棄・返却方法等を含む情報の取扱手順を定め、その計画書を提出すること。
- 3. 経済安全保障の観点から、クラウドサービスの利用を通じて、本県が取り扱う情報のクラウドサービス提供業者において本県の認める目的の外に利用しないこと。
- 4. クラウドサービス提供業者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制を示した書面等を提出すること。
- 5. クラウドサービス提供業者においては、クラウドサービス提供業者、その従業員、再委託先又はその他の者によって本県の意図しない変更が加えられないための管理体制を示した書面等を提出すること。
- 6. クラウドサービス提供業者の資本関係・役員等の情報、クラウドサービス提供業務に従事する者の所属・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事項が記載された書面等を提出すること。
- 7. クラウドサービス提供業者において発生した情報セキュリティインシデントによる被害を最小限に止めるための対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）を示した書面等を提出すること。
- 8. 情報セキュリティ対策その他の契約の履行状況が確認できる報告（クラウドサービス提供者からの定期的な報告、情報セキュリティ監査等）を作成し提出すること。
- 9. 情報セキュリティ対策が不十分であると分かった場合は、その対処方法（改善について本県と協議の上、実施すること。）を定めた書面等を提出すること。
- 10. クラウドサービスの中断又は終了時に際し、円滑に業務を移行するための次の事項を記載した計画書を作成し、提出すること。
 - ①サービス中断時の復旧要件
 - ②サービス終了又は変更する場合の事前告知の方法・期限及びデータ移行の方法
- 11. クラウドサービス提供業者への立入検査又は情報セキュリティ監査の受入を認めること。又は立入検査及び監査と同等の効力を持つ書面等（SOC）を示すこと。
- 12. サービスレベルの保証（可用性、データの保存期限及び方法、データ交換の安全性及び信頼性確保のための方法、情報セキュリティインシデントの対策方法等）を定めた書面等を提出すること。
- 13. 経済安全保障の観点から、バックデータを含む情報が取り扱われる場所については、日本の法令の範囲内で運用できるデータセンター等とし、契約書等において日本国内の裁判所を合意管轄裁判所と記載できること。
- 14. 経済安全保障の観点から、クラウドサービス提供業者がその業務等を一部再委託させた場合は、再委託先にもクラウドサービス提供業者と同様に当該選定基準の全てを満たす者とし、再委託先の情報セキュリティ対策の実施が確認でき、本県の承諾を得るための書類が提出できること。
- 15. クラウドサービスの提供を含む情報の流通経路全般にわたりセキュリティが適切に確保されるにあたり、次のセキュリティ要件を満たすことができる者であること。
 - ①クラウドサービスに係るアクセスログ等の証跡の保存は1年以上であること。
 - ②クラウドサービスのインターネット接続点の通信監視ができること。
 - ③クラウドサービス提供者による管理・保管の実施内容が確認できること。
 - ④クラウドサービス上の脆弱性対策の実施内容が確認できること。
 - ⑤クラウドサービス上の情報に係る復旧時点目標等の指標が確認できること。

- ⑥クラウドサービス上で取り扱う情報は暗号化すること。
- ⑦クラウドサービス利用者が指定するクラウドサービス上の情報の確実な削除・廃棄ができること。
- ⑧クラウドサービス利用者が求める情報開示請求に対する開示項目及び範囲については、本県と協議の上、契約書等に明記すること。

徳島県本庁舎クラウドPBX設備構築等業務仕様書 機能要件一覧(兼機能要件回答書)

事業者名	回答欄の記載方法	
	○	対応可
△	代替案あり ※代替案がある場合は、追加記載事項に詳細を記載すること。	
×	対応不可	

項目	カテゴリー	No.	機能要求事項	回答欄	追加記載事項
1. クラウドPBX	全般	1	クラウド型PBXとする ※仕様書の別紙「クラウドサービス提供者の選定基準について」を満たすとともに、「クラウドサービス提供者の事前確認事項」を提出してください。		
	全般	2	クラウドPBXで利用するモバイル端末の音声通信方式はVoLTE又はパケット通信(VoIP)であること。		
	全般	3	利用予定の端末数、外線CH数、内外線トラフィック等を充分考慮し、円滑な電話運用が可能な設計であること。		
	全般	4	クラウドPBXのサーバーは国内2カ所以上のデータセンターに分散して冗長構成とすること。		
	全般	5	既存の内線番号体系に鑑み、内線番号運用の移行影響を最小限にする設計であること。		
	全般	6	従来の代表番号、部門代表番号の運用を可能な限り踏襲できる設計であること。		
	全般	7	クラウドPBXで利用するソフトウェアは、PCまたはスマートフォン(BYOD)で利用できること。		
	電話機能	8	モバイル端末及びIP固定電話機で本県の外線番号への着信が受電できること。		
	電話機能	9	モバイル端末及びIP固定電話機で本県の外線番号からの発信ができること。		
	電話機能	10	内外線着信グループを設定できること。ピックアップグループ等を設定できること。		
	電話機能	11	内外線着信時、着信グループの端末が、順次鳴動、循環(持ち回り)等の着信パターンが選択できること。		
	電話機能	12	発信において本県の外線番号(OAB～J番号)が相手方に表示されること。また、非表示設定も可能であること。		
	電話機能	13	休日夜間等は時間帯・曜日のスケジュールをあらかじめ設定して、外線着信を転送又はメッセージ応答できること。		
	電話機能	14	OABJ外線着信を転送ができること。		

項目	カテゴリー	No.	機能要求事項	回答欄	追加記載事項
	電話機能	15	内線着信を内線転送ができること。		
	電話機能	18	上項までの電話機能に関して、管理者がWEB管理ツール等で随時設定、設定変更が可能で設定内容が即時反映されること。		
	電話機能	19	転送された通話をさらに別端末に転送できること。		
	CC機能	20	保留転送が可能であること。また、保留転送の取消が可能であること。		
	CC機能	21	通話終了後、生成AIを用いて即座に内容を要約し、引き継ぎ用データを自動生成できること。		
	CC機能	22	通話音声から感情を分析(センチメント分析)し、特定のキーワードの発話頻度等を可視化・グラフ化できる分析ツール(ダッシュボード)を提供すること。		
	CC機能	23	音声テキスト化及び要約において、本県特有の固有名詞、地名、方言(阿波弁等)、行政専門用語の認識精度を高める辞書登録やカスタマイズ方法について提案すること。		
	CC機能	24	管理者が現在の持ち呼数、平均応答時間等をリアルタイムで把握できるモニタリング機能、オペレーターへのウィスパリング機能を有すること。		
	BCP対策	25	通信断絶等の緊急時、コールセンター代表番号への着信を特定モバイル端末やアナログ回線へ強制的に迂回させる代替手段を提案すること。		
	管理者	26	管理者権限を権限内容によって段階的に付与できること、またそれぞれ複数名に付与できること。		
	セキュリティ	27	クラウドPBXで利用する通信回線は全区間セキュリティが担保されていること。		
	保守運用	28	クラウドPBX保守運用窓口は、24時間365日体制で受付できること。		
5. その他	通話録音	29	外線通話すべてを録音でき、録音内容を一定期間、保存できること。また本県管理者が庁内PCから再生できること。録音データの保存先はクラウドとし、セキュリティが担保されていること。		
	通話録音	30	外線着信時に通話録音をしている旨のアナウンスを流してから接続できること。		
	メッセージ応答	31	外線番号ごとに、業務時間外等のメッセージをあらかじめ設定した日時に自動応答できること。メッセージ応答後は切断で留守録は不要とする。		
	履歴管理	32	クラウドPBXでの外線発着信履歴の管理が可能であること。		
	その他	33	クラウドPBXの設定内容をWEB上から随時、自由に変更できること。		
	その他	34	クラウドPBXやひかり電話障害時でも、かかって来た電話に対応する方法を提案すること。 (○の場合も追加記載事項の欄に詳細を記入してください。)		

年 月 日

徳島県知事

所在地
商号又は名称
代表者職氏名

参加表明書

次の業務において、優先交渉権者を選定するため実施される公募型プロポーザルに参加を申し込みます。

なお、当申出書に添付する添付書類の内容については、事実と相違しないこと誓約します。

記

- 1 業務名 徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務
- 2 添付書類 会社概要調書（様式2）
 同種業務受託実績書（様式3）
 誓約書（様式4）

【連絡担当者】

所属・職名

氏名

電話

FAX

E-mail

会 社 概 要 調 書

商号又は名称	
代表者名	
所在地	
設立年月日	
資本金	
売上高	
従業員数	
資格・登録等	
本業務に有用な資格等を有する人数	資格等名称： 人
	資格等名称： 人
	資格等名称： 人
	資格等名称： 人
	資格等名称： 人
事業概要	
沿革	

同種業務受託実績書

商号又は名称				
業務名	発注者	契約期間	業務内容	契約金額
		年 月 ～ 年 月		円
		年 月 ～ 年 月		円
		年 月 ～ 年 月		円
		年 月 ～ 年 月		円
		年 月 ～ 年 月		円
業務実績の中で、特に記載したい事項があれば下記に記載すること。				

* 公告日から過去5年以内における同種業務の受託実績（民間企業との契約を含む）について、
国、地方公共団体との契約を優先して、合計5件まで記載すること。また、契約書等の写しを提出すること。

* 履行中の契約を含むこと。

年 月 日

徳島県知事

誓 約 書

徳島県本庁舎クラウドPBX設備構築等業務に係る公募型プロポーザルに参加するに当たり、実施要領の「3 参加資格」に記載されている要件を全て満たしていることを誓約します。

なお、当該宣誓に違反があった場合には、一方的に選定手続きから除外されても異議はありません。

所在地
商号又は名称
代表者職氏名

【連絡担当者】

所属・職名
氏名
電話
FAX
E-mail

年 月 日

徳島県知事

現 場 説 明 会 参 加 申 込 書

徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務に係る現場説明会への参加について、以下のとおり申し込みます。

商号又は名称			
所在地		〒	
担当者	氏名		
	所属・役職		
	電話		
	FAX		
	E-mail		
見学者 1 (代表)	氏名		
	所属・役職		
	電話		
見学者 2	氏名		
	所属・役職		
見学者 3	氏名		
	所属・役職		

*集合場所、時間等、施設見学実施の詳細については別途連絡する。

年 月 日

徳島県知事

質 問 書

商号又は名称
連絡担当者氏名
電話
FAX
E-mail

徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務に係る公募型プロポーザルについて、以下のとおり質問します。

	該当書類名・箇所	質問内容（簡潔に記入すること）
1		
2		
3		
4		
5		

*該当箇所欄は、質問の対象となる書類（実施要領・仕様書など）、ページ、項目などを記入すること。

*記載欄が不足する場合は、適宜、追加して記載すること。

年 月 日

徳島県知事

所在地
商号又は名称
代表者職氏名

企 画 提 案 書 類 提 出 届

徳島県本庁舎クラウドP B X設備構築等業務に係る公募型プロポーザルについて、企画提案書を提出します。

なお、本企画提案書の提出に当たっては、虚偽の事実がないこと、優先交渉権者に選定された場合は、本企画提案書の内容に基づき協議を行うこと、契約がなされたときは、履行保証することを確約します。

【連絡担当者】

所属・職名

氏名

電話

FAX

E-mail

業 務 実 施 体 制

本業務を受託した場合の体制

	氏名	所属	役割	担当中の業務
業務責任者				
現場責任者				
作業員				
作業員				

業務実施体制図

体制の特徴

※この表は適宜作り変えてもよいこととします。

業務責任者等及び作業員の業務実績

業務責任者	名前		所属・職名	
	経歴等			
	業務経験年数	(通算)	年	
		(現在の部門)	年	
	参画した業務概要			
保有資格・特記事項				

現場責任者	名前		所属・職名	
	経歴等			
	業務経験年数	(通算)	年	
		(現在の部門)	年	
	参画した業務概要			
保有資格・特記事項				

作業員	名前		所属・職名	
	経歴等			
	業務経験年数	(通算)	年	
		(現在の部門)	年	
	参画した業務概要			
保有資格・特記事項				

作業員	名前		所属・職名	
	経歴等			
	業務経験年数	(通算)	年	
		(現在の部門)	年	
	参画した業務概要			
保有資格・特記事項				

* 参画した業務の概要は本業務と同様の業務についての導入実績を記入して下さい。

* 記載欄が不足する場合は、適宜、追加して記載すること

年 月 日

徳島県知事

所在地
商号又は名称
代表者職氏名

参加辞退届

年 月 日付で申込みしていた徳島県本庁舎クラウドPBX設備構築等業務に係る公募型プロポーザルへの参加を辞退いたします。

【連絡担当者】

所属・職名

氏名

電話

FAX

E-mail