

仕 様 書

1 業務名

災害電話案内サービスシステム提供業務

2 履行期間

(1) 提供準備期間 契約締結日から令和7年8月31日まで

(2) 提供期間 令和7年9月1日から令和8年3月31日まで

3 業務内容

本業務は、指定された電話番号に架電することで、消防指令システム（以下「指令システム」という）から送信された災害情報を聴取できるシステムを提供するもの。

なお、提供期間中の想定着信件数は、約21万件。

(1) 提供準備期間

提供に必要な電話番号を取得し、指令システムと連携したうえで、動作確認等を行うこと。

(2) 提供期間

24時間体制でサービスが利用可能であること。

4 消防指令システム概要

委託者が使用する以下のシステムと連携させること。

なお、連携にあたり必要な費用は、消防指令システムの改修に係る費用を除き、受託者が負担すること。

メーカー	製品名	備考
富士通 Japan 株式会社	消防指令システム	メーカーが提供するパッケージ製品に、本市独自の仕様を追加

5 機能概要等

(1) 指令システム連携機能

ア 指令システムと連携し、ガイダンス音声を作成可能であること。

イ 指令システムから受信する電文情報を基にチャンネルごとの災害連絡用音声ファイルを作成・蓄積し、音声呼の着信に対してその時点の最新音声ファイルを送出すること。

(2) 自動音声応答機能

音声ガイダンスに従い番号を選択すると、番号に紐づいたメッセージの再生が可能であること。

(3) 履歴管理機能

ア 着信日時及び通話時間等の履歴が確認可能であること。

イ 着信件数を時間別及び日別で管理し、CSV形式でデータ出力可能であること。

6 データセンター要件

- (1) 防火壁構造、高感度煙検知システム等の防火・消火・防水設備装置により、火災被害の拡大を防止する設備を備えていること。
- (2) サーバが保管される箇所には施錠等がされていること。
- (3) 24時間365日体制で監視し、システム停止等の障害発生時には即座に故障対応可能な体制が整備されていること。
- (4) 建物全体及びサーバールームの入退室については、有人管理と併せて、保安システム（生体認証、ICカード等）による管理を行うとともに、ローターゲートの採用等による共連れ入室防止対策が講じられていること。
- (5) 機密保持については、監視カメラによる24時間有人監視または入退室記録等により、個人特定可能な状態の対策が講じられていること。
- (6) 1,000回線以上の同時通話に対応可能な高速回線を備えており、回線障害発生時の切替用バックアップ回線を備えていること。
- (7) サーバの正常動作に必要な空調システムを設置していること。

7 運用管理等

- (1) サポート体制等
 - ア システム運用に関する問合せ窓口（ヘルプデスク）を設置すること。
 - イ 死活監視等の障害検知システムを導入し、異常検知時は必要に応じて委託者へ通知すること。
 - ウ システム障害発生時は、委託者の問合せに24時間対応すること。
- (2) セキュリティ対策
 - ア 受託者は、「札幌市情報セキュリティポリシー」及び「外部委託に関する規程」を遵守して業務を行うこと。
 - イ ファイアウォール等により、外部からの攻撃によるシステムダウンやレスポンス低下への対策を図ること。
 - ウ インターネットに接続されたサーバの脆弱性診断及び監視を実施すること。
 - エ 各データはサーバに同期されること。
 - オ 管理端末（事業者側設備に設置されるシステム管理を行う機器）へのアクセスはサーバで記録し管理すること。
 - カ 管理端末とサーバは常に同期されること。
 - キ システム情報については冗長化を図ること。
 - ク サーバ・クライアント間の通信を暗号化し、情報漏洩対策を実施すること。
 - ケ システムの脆弱性、通信経路上の盗聴、人的ミスへの対策を図ること。
 - コ 内部犯行等に起因する情報漏えい、データ改ざん・破壊、なりすまし、他のコンピュータへの攻撃等への対策を図ること。
 - サ サーバ等にはウイルス対策を実施すること。

8 その他留意事項

- (1) 本業務の履行においては、関係法令、規則等に基づき、データの保護及び管理に十

分配慮し、漏洩、き損の防止に努めること。

- (2) 本業務に係るすべての費用は契約金額に含めること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項は、委託者と受託者の協議により定めること。

9 提出書類

受託者は、下表に定める書類等を提出すること。

提出書類	提出時期	提出方法・様式	数量
完了届	提供準備完了後、月次	本市指定様式	1部
業務提供報告書	提供準備完了後、月次	任意様式	1部
障害発生報告書	随時	任意様式	1部

10 費用の請求等

本業務の支払いは、提供準備完了後に1回及び提供期間中に毎月支払うものとする。

いずれの支払いも完了届の提出後、委託者が実施する検査に合格した日以降に請求書により請求することとし、請求を受けた日から30日以内に支払うものとする。

11 連絡先

札幌市消防局警防部通信指令課管理係

札幌市中央区南4条西10丁目 札幌市消防局庁舎6階

TEL : 011-215-2080 FAX : 011-261-9119

Mail : system.shobo@city.sapporo.jp