

# 電話設備 保守契約のすすめ



# 1

## BCP(事業継続)に不可欠な 通信機器の安定性

激しく変化する社会経済環境のなかで、企業・自治体・公共団体の存続・発展にとって、BCP(事業継続計画)は極めて重要な課題となっています。

そのなかでも、人と人の意思疎通を担うコミュニケーションと通信ネットワークの確保は、東日本大震災の教訓から、何にも増して重要な課題であることが明確となりました。災害時や緊急事態においても、平常時と同様の通信ネットワークの安定的稼働は組織にとって必須です。

最近では、通信ネットワークの進化が目覚ましく、固定通信、移動通信に加え、インターネット、IP通信、ソーシャルネットワークなど多様な通信手段が登場し、劇的な変化が起きています。

このような多様化するネットワークサービスを活用しながら、企業・自治体・公共団体の活動を途切れることなく推進していくためには、通信ネットワークシステムが根幹をなし、情報通信を束ねる役割を持つ電話設備(PBX、ビジネスホン)<sup>※1</sup>が安定して使用できる状態にあることが必要です。

そのためには、平常時はもとより緊急時を見据えた、通信設備の維持管理に必要不可欠な保守行為を欠かすことができません。

通信機器に安定と信頼をもたらす、円滑なコミュニケーションを可能にするには、保守行為と保守契約が必要です。



※1 電話設備(PBX、ビジネスホン)は、以下電話設備と称す

## 2

# 設備の**維持・管理**のためには 保守行為が必要

通信インフラがいつでも、誰でも、当たり前のように利用出来ることは、企業・自治体・公共団体にとって極めて重要です。

**第一に、電話は最も基本的なコミュニケーション手段です。**

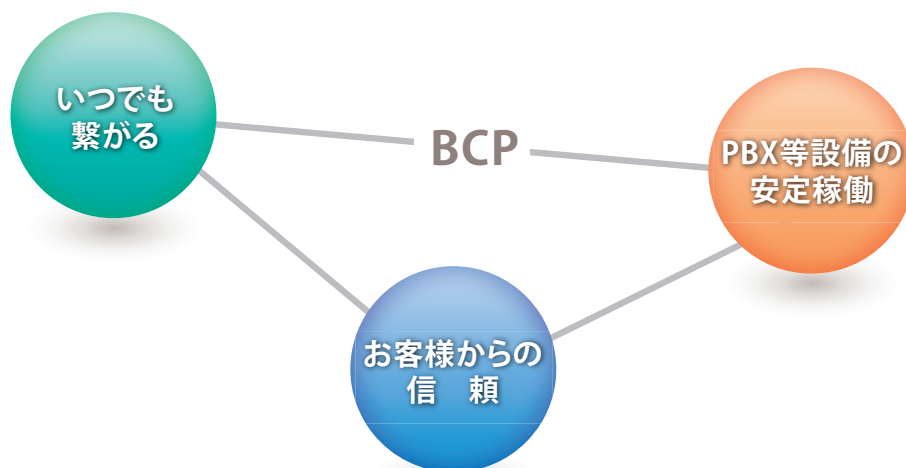
今日、多種多様な通信手段があふれていますが、そのなかでも電話は「リアルタイムに、相手と直接に、コミュニケーションが取れ、感情もわかる」という点で、最も優れたコミュニケーション手段であることに変わりありません。

**第二に、事業活動継続にとって最も効果の高いコミュニケーション手段です。**

様々な災害・事故などが発生した場合、事業活動が停止したり混乱に陥ったり、顧客の信頼性が失われたりすることがないように、事前に対策を講じることが求められています。

そこで、「危機管理」として、事故や災害が起こっても、事業活動への影響を最小限にとどめ、速やかに復旧するためのプランを予め準備しておくことが必要です。

そのためには、万が一の障害発生時にも被害を最小限に食い止めるとともに、できるだけ早く、できるだけ低価格で復旧を実現するためには、日頃からの、通信システムの保守行為を確実にしておく必要があります。



# 3

## 保守行為には 保守契約が必要です

電話設備をいつでも利用出来るように維持するためには、普段の保守行為が必要です。たとえば、平常時における保守行為がないと、通信ネットワークシステムの信頼性が確保されない危険性が高まります。

保守行為とは、通信システムの運用に関して、平常時からシステムの点検・確認を行うことによって、次の2点を確保することができます。

- (1) システム障害やシステム停止にいたる現象を未然に防止すること
- (2) システムの利用状況や通信環境の変化に応じた最適な設定を行い安定した環境を維持すること

保守行為を行っていない場合には、平常時におけるシステムの運用状況が把握できていないため、次の3つのリスクが生じるおそれがあります。

- (1) システム障害やシステム停止にいたる現象を未然に防ぐことができない
- (2) システムの利用状況や通信環境の変化に応じた最適な運用を維持することができない
- (3) 障害が発生した場合、その復旧においても、平常時の運用状況に関する情報が無いために、余計な時間を費やす可能性が高まる

保守行為を行うためには、保守契約が必要となります。保守行為には、通信システムの取扱いに習熟した技術者の確保と機器等が必要となり、その実行体制を構築する必要があるからです。

保守契約が無い場合には、保守実行体制が確立されていないため、急な要請があっても、ただちに対応できる技術者や機器等を確保できない可能性が高くなります。

保守契約によってもたらされる効果は、次の6点が挙げられます。

- (1) 通信システムの安全で安定した稼動を担保できます
- (2) 障害発生時の復旧対応を迅速化し、影響を最小限にできます
- (3) 利用者の顧客満足度を向上できます
- (4) 通信システム維持にかかる経費を効率化できます
- (5) 保守作業者の技術スキルを担保できます
- (6) 機器保証期間終了後の修理・交換を効率化できます



# 4

## 保守と保証の違い

保守と保証は異なります。その違いを明確にすることが必要です。

電話設備における**保証** (warranty) とは、主にメーカーの製品保証を指し、期間はメーカーや対象商品によって異なりますが、一般的には6カ月～1年間です。

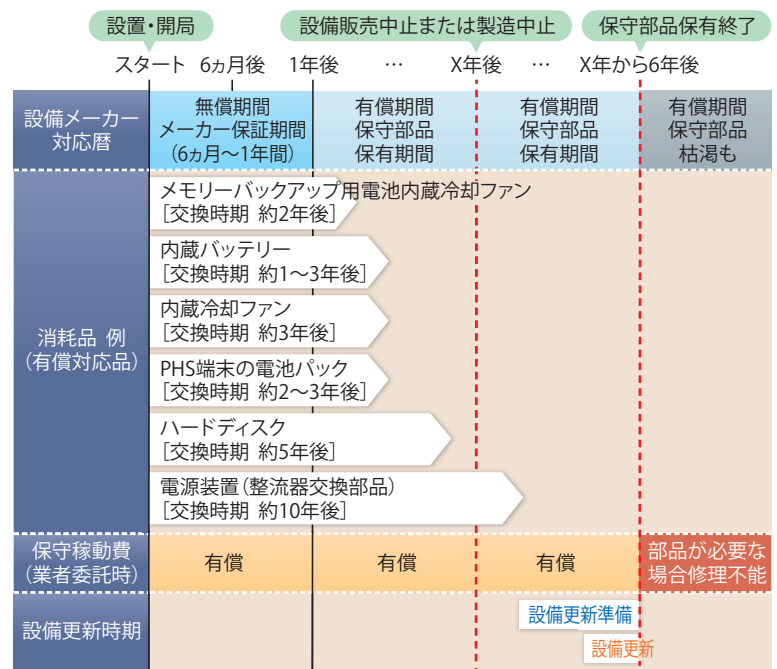
保証期間内に故障が発生した場合は無償修理されますが、原則として製品のみです。また、故障を特定するための切り分け作業、移動にかかる費用、メーカーへの運搬費などの経費は一般的に保証の対象外となり、お客様負担となる場合が多くなります。

他方、**保守** (maintenance) とは、安定稼動状態を保つように維持・管理することを意味します。電話設備は、24時間365日稼動を続けますが、機械なので経年劣化は避けられません。

また、電話設備は、電気通信事業法により、公共の通信ネットワークに接続する装置として通信回線や通信相手に迷惑をかけてはならないことが明記されており、設備の保守作業は必然的に発生します。保守作業は、ユーザー自身でその都度行う場合と、専門業者と保守契約を締結しその作業を委託する場合の二つに大別されます。

保守作業の「専門性」「安全性」を考えた場合、信頼できる専門業者に委託することが一般的です。

●電話設備 (PBX、ビジネスホン) 設備保証期間と保守対応期間



- 保障 (security) …状態が損なわれることが無いように保護し守る事
- 補償 (compensation) …損失を補って償う事

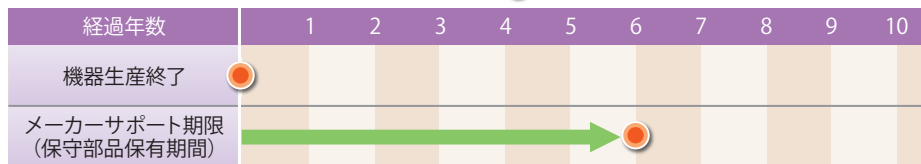
- 保証 (warranty) …自然故障を無償で直す事
- 保守 (maintenance) …正常な状態を保つこと

# 5

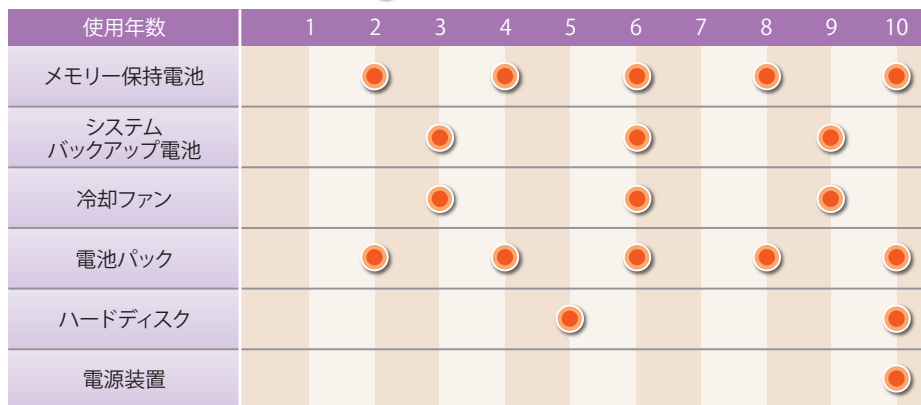
## 電話設備ライフサイクル について

電話設備における設備の導入から更新までの標準的なスケジュールは次のようになっています。

●メーカー機器生産・販売終了からサポート対応期限 (●が終了時期)



●消耗品・定期交換部品 交換周期例 (●が交換推奨時期)



※電話設備保守用部品等の推奨保有期間については情報通信ネットワーク産業協会(CIAJ)の通知文書の6年間という指針に基づきメーカーがそれぞれ設定しています。

電話設備及びそれに接続する機器の場合、メーカーの責任として製造終了後又は販売終了後も保守対応できる期間(保守用部品等保有期間)が5～6年間に設定されています。

**電話設備保守用部品等の保有期間を過ぎた場合、保守用部品が必要な故障修復には対応できなくなるケースがあります。**

メーカーは、電話設備の安定稼動を維持するために長期の保守契約を推奨しているのが一般的です。

専門業者に維持管理を任せることが、設備の長期安定稼動を可能とします。

\* 情報通信設備協会は安全なICT・情報活用を提供する専門企業の団体です。  
協会の活動を通じてLAN認定制度など技術の進化を日々維持し続ける会員企業によって構成されています。

# 6

## 法律による 工事担任者制度

電話・PBX・パソコンなどの端末設備又は自営電気通信設備を、電気通信事業者（NTT、KDDI等）の通信設備に接続する工事を行う場合、電気通信事業法第71条で「工事担任者資格」を有する者による工事の実施、監護が義務付けられています。

万一、利用者が設置する端末設備や自営電気通信設備が原因で電気通信事業者の通信回線に障害が起きたときは、端末設備自営電気通信設備の所有者が責任を問われることになりかねません。

分界点以降における企業の複雑な通信システムやICT・情報の活用等は、その企業の依頼を受けた「工事担任者資格」を有する者（専門家）が代理となって、設計・設置等の各種管理・サポートやアドバイスをを行い、安全性を確保いたします。

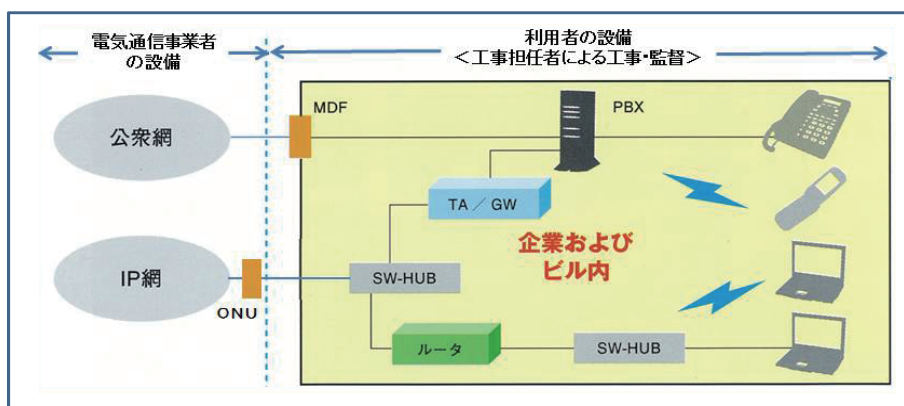
### ※「工事担任者資格」（総務省ホームページより）

#### 2 工事担任者資格（電気通信事業法第71条）

電気通信事業法第71条では、「利用者は、端末設備又は自営電気通信設備を接続するときは、工事担任者資格者証の交付を受けている者（以下「工事担任者」という。）に、当該工事担任者資格者証の種類に応じ、これに係る工事を行わせ、又は実地に監督させなければならない。ただし、総務省令で定める場合は、この限りでない。」と規定されています。

電気通信事業者の通信設備（保安器、ONU等）に通信線を接続する工事（ネットワーク機器セットアップ、設定、接続、配線工事、通信障害時の切り分け・通信回線試験・復旧工事等）には工事担任者の工事・監督が必要となります。

このような工事を発注される方は、（1）仕様書等において「工事担任者資格を保有している者が工事の実施・監督を行うことの証明」を求め、（2）工事の実施又は実地に監督をしている者に対して工事担任者資格者証の提示を求める等の手段により、有資格者による法令を遵守した工事がなされることを確認するようにしてください。





一般社団法人 情報通信設備協会

**ITCA**

Information & Telecommunication  
Equipment Constructor's Association

**【発行元】**

一般社団法人 情報通信設備協会 関東地方本部

所在地：〒104-0042

東京都中央区入船 2-9-5 HKビル 5階

TEL：03-5244-9700

FAX：03-5244-9711

URL：<http://www.itca.or.jp/kanto/>

E-mail：[kanto@itca.or.jp](mailto:kanto@itca.or.jp)

(2015年8月発行)