

通話録音・振り分け装置仕様書

1. 調達範囲

	区分	項目	数量
1	機器購入	録音機器（トビラフォン Biz） ※同等品可	1台
2	サービス提供	クラウドサービスの提供 ※第4項参照	一式

2. 対象機器仕様

2-1. 性能・技能・技術

- (1) 本庁設置の電話交換機【Netcommunity SYSTEM EP81】と接続され、ひかり電話オフィス A (NTT 西日本) を 27 回線以上収容する BOX 型とする。
- (2) 全通話録音機能を有し聞き逃しを防ぎ通話内容をクラウドサーバに録音可能なこと。
- (3) 録音は最低 1 万件かつ 1,000 時間の録音が可能なこと。
- (4) 音声録音データをクラウドサーバから一括または日付や特定電話番号に絞ってダウンロード可能なこと。
- (5) 営業終了や休業日をお知らせする自動音声アナウンスや留守番電話録音を自由に設定したスケジュールで作動させることが可能なこと。
- (6) IVR 機能
決められたスケジュールで、担当者に繋ぐ前に自動音声ガイダンスを流し、電話を振り分けることが可能なこと。(別紙参照)

2-2. その他

- (1) 本項に記載されている以外で、設備構成上必要な関連部品又は機器があれば追加し、本設備が正常に動作する設備とすること。
- (2) 湖西市本庁舎の電話交換機設備に支障を及ぼさないよう配慮すること。

3. セットアップ

- (1) 調達した機器について、設定作業及び動作確認を行うこと。
- (2) セットアップ作業や動作確認の状況を随時報告するものとし、問題が発生した場合は改善策を速やかに提示すること。

4. サービス提供に係る調達範囲

- (1) サービス提供に係る調達範囲には、クラウドサービスの提供に加え、本市がサービスを利用するために必要となる作業（導入役務・運用保守）を含めること。
- (2) 故障時に迅速な対応を可能とし責任の所在を明確化するため、設備と回線の一元的な保守が可能であること。
- (3) 導入後 5 年間以上提供見込みがあるサービスとすること。
- (4) 過去 3 年以内に重大なセキュリティインシデント等が発生していないサービスとすること。

5. システム利用環境

- (1) 本システムが利用する端末は、現在本市にて使用している端末とすること。
- (2) 本市の端末の状況は、利用している OS が異なる等、複数の利用環境があることに注意すること。なお、本システムは端末に搭載された Web ブラウザ (Edge (IE モード)、Google Chrome 等) から利用可能であり、かつシステムの利用にあたりアプリケーション等の追加インストールを必要としないこと。
- (3) 端末の OS や Web ブラウザの最新バージョンが公開された場合は、最新バージョンでも本システムが利用できるように、速やかにサポート対象とすること。

6. 運用テスト

納品期限までに利用できるように運用テストを実施すること。

7. マニュアルの具備

システム管理者及びシステム利用者向けの操作マニュアル等を用意すること。また、必要に応じて Q&A を提供すること。

8. その他留意事項

- (1) 本市ネットワークの設定に変更が生じた場合には速やかに対応すること。
- (2) 本市及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本市の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- (3) すべての作業において、本市の業務、稼働中の業務システム等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本市の指示に従い作業を実施すること。
- (4) 本システムの運用管理要綱など、その他本システムの関連規程を遵守すること。
- (5) 受託者の都合により、本システムが提供するサービスの内容に変更が生じる場合は遅くとも 1 ヶ月以上前に、サービスが終了する場合は遅くとも 6 ヶ月以上前に、本市に対して告知を行うこと。

9. 関係法令等の遵守

受託者は、通話録音業務に関係する法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

10. その他

本仕様書に定めのない事項または本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、発注者及び受注者が協議のうえ定めるものとする。