

通話録音・迷惑電話対応装置 調達仕様書

1. 目的

本調達は、電話対応に伴うカスタマーハラスメント、不当要求及び「言った・言わない」等のトラブルに備え、既設電話交換設備を活用しつつ、対象外線の通話を自動録音できる環境を整備することを目的とする。併せて、迷惑電話の遮断等により、職員の電話対応負担の軽減を図る。

2. 調達範囲

No.	区分	項目	数量
1	機器購入	通話録音・迷惑電話対応装置（トビラフォン Biz 24 チャンネルモデル又は同等品）及び構成上必要な付属品	1 式
2	サービス提供	クラウドサービス、迷惑電話データベース更新、保守・サポート等（検査合格日の翌日から 7 年間）	1 式
3	導入役務	現地確認、既設設備との接続、初期設定、動作試験、操作説明及び必要書類の提出	1 式

(1) 納入場所：当院が指定する場所

(2) 納入期限：契約締結後、当院と受注者が協議して定める日

(3) 入札金額には、本仕様を満たすために必要な機器、付属品、7 年間のサービス・保守、設置・設定、試験、説明その他の費用を含めること。

3. 既設環境及び対象範囲

(1) 既設電話交換機は、日立情報通信エンジニアリング製「NETTOWER CX-01 V2」である。

(2) 既設外線のうち当院が指定する回線を対象とし、24 チャンネル以上の同時通話に対応すること。

(3) 受注者は、既設交換機及び回線との接続可否を確認し、正常に動作する構成とすること。

(4) 導入により、既設電話交換設備及び院内の電話業務に支障を生じさせないこと。

4. 機能要件

4-1. 通話録音

(1) 対象回線を経由する外部から当院への着信及び当院から外部への発信の双方を自動録音できること。

(2) 24 チャンネルまでの同時通話を録音できること。録音対象外となる通話経路がある場合は、入札時に明示すること。

(3) 録音告知アナウンスの有無及び内容を設定できること。具体的な運用は当院と協議して決定する。

(4) 個々の電話機に録音装置を設置することなく、対象回線を一括して録音できること。

4-2. 録音データの確認・保存

(1) 院内の指定端末から Web ブラウザを用いて、録音データ及び発着信履歴を検索・再生できること。

(2) 日付、時刻、電話番号、発着信区分等の条件で検索でき、必要な録音データをダウンロードできること。

(3) 録音容量は、最低 1 万件かつ 1,000 時間以上とすること。標準容量で見込まれる保存期間及び上限到達時の動作を明示すること。

4-3. 迷惑電話対策

(1) サービス提供者が保有・更新する迷惑電話データベースに基づき、迷惑電話又は営業電話を自動的に遮断できること。

(2) 当院が指定する電話番号を、個別に規制番号又は許可番号として登録できること。

(3) 遮断した着信の履歴を確認できること。

4-4. 利用環境及び情報管理

- (1) 院内端末の Web ブラウザから利用でき、原則として追加アプリケーションのインストールを必要としないこと。
- (2) 録音データへのアクセス権限を設定でき、通信の暗号化その他必要な情報セキュリティ対策が講じられていること。
- (3) 個人情報の保護に関する法令及び当院の情報セキュリティ関連規程を遵守すること。

5. 設置、設定及び動作確認

- (1) 受注者は、必要な機器及び部材を用意し、既設設備との接続、初期設定及び動作確認を行うこと。
尚、既設電話交換機は日立情報通信エンジニアリング製「NETTOWER CX-01 V2」であり、既設 PBX の設定変更について、メーカー、既設 PBX 保守事業者その他の適切な技術者と連携し、受注者の責任において実施すること。なお、受注者は当該作業に係る施工体制を明確にした施工体制表を作成し、発注者へ提出のうえ、事前に承認を得ること。
- (2) 作業は当院の電話業務への影響を最小限とする方法及び日時で実施し、電話停止を伴う場合は事前に影響範囲及び予定時間を明示すること。
- (3) 装置又はクラウドサービスに障害が生じた場合でも、既存の電話通話を継続できる構成とすること。
- (4) 本体装置のインターネット接続は、院内のインターネット環境を利用して接続できるものとする。
なお、接続にあたっては、関係各部署と十分に打ち合わせを行った上で実施すること。
- (5) 納入期限までに、当院立会いのもと、発着信、録音、検索・再生、迷惑電話遮断及び障害時の通話継続について動作確認を行うこと。
- (6) 現地施工および接続作業にあたっては、総合通信または第一級デジタル通信（旧名称 A I ・ D D 総合種または D D 第一種を含む）の資格を有する作業員を配置すること。

6. サービス提供及び保守

- (1) 検査合格日の翌日から 7 年間、クラウドサービス、迷惑電話データベース更新、機器保守及び技術サポートを提供すること。
- (2) 故障時の連絡窓口、対応時間、機器交換その他の対応内容を入札時に明示すること。
- (3) サービス内容に重要な変更がある場合は 1 か月以上前、サービスを終了する場合は 6 か月以上前に当院へ通知すること。
- (4) 7 年経過後の継続利用の可否及び条件を、契約時に明示すること。

7. 所有権及び価格内訳

- (1) 本調達には、機器本体及び付属品の購入並びに 7 年間のサービス提供を一括して調達するものであり、リース又は貸与を前提としない。
- (2) 機器本体及び付属品の所有権は、契約書等に定める時点で当院へ移転すること。
- (3) 入札内訳書には、機器・付属品、7 年間のサービス・保守、設置・設定・試験その他の費用を区分して記載すること。
- (4) 契約期間中に別途必要となる費用がある場合は、入札時にすべて明示すること。

8. 納入書類

- (1) 納入機器・付属品一覧及びシステム構成図
- (2) 設定内容、対象回線及び動作確認結果を記載した資料
- (3) 管理者及び利用者向け操作マニュアル
- (4) 保守・障害時の連絡体制及びサービス仕様に関する資料

9. 同等品

例示品以外の同等品を提案する場合は、入札公告で指定する期限までに、メーカー、型番、構成、機能比較、既設交換機との接続可否及び保守内容を示す資料を提出し、当院の承認を得ること。

10. その他

- (1) 受注者は、本調達に関して知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。
- (2) 当院又は第三者機関による監査、検査等が実施される場合は、当院の指示に従い協力すること。
- (3) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項は、当院と受注者が協議のうえ定める。