うるま市水道庁舎電話交換機（PBX）統合等業務

業 務 名：うるま市水道庁舎電話交換機（PBX）統合等業務
業務場所：水道庁舎敷地内
業務期間：契約日の翌日～令和９年２月２８日
※作業は原則閉庁日（土、日、祝日）に行うものとし、発注者と協議の上決定する。また、契約日以降、可能な限り早期に着手できるよう努めること。

1．概要
・下水道課電話交換機（PBX）の水道課既存電話交換機（PBX)への統合（※別紙１を参照）
・ガイダンス機能（自動音声応答）の設置および設定（※別紙２を参照）
・電話機通話録音装置の設置
・下水道課電話機の取替

２．方法
（１）水道課既存電話交換機（PBX）へ下水道課電話交換機（PBX）の統合
水道課の既存の電話交換機（PBX）へ下水道課を加える。

（２）通話録音システム（トビラフォン）を設置する
①ガイダンス機能（自動音声応答）の設置および設定
営業時間内の設定
水道庁舎内の外線番号（９７５－２２００）への設定
・発信者からの要件に応じた自動音声ガイダンスを設定する
・発信者からの要件に応じた内線転送を設定する
非常時のガイダンス設定の解除

営業時間外の設定
水道庁舎内の外線番号への設定
・営業時間外に自動音声ガイダンスを設定し、電話交換機（PBX)にて外線転送を設定する
非常時のガイダンス設定の解除

②電話通話録音装置の設置
光回線設定及びゲートウェイ設置の支援業務を含む（８チャンネル１２番号予定。NTTとの調整含む）

（３）水道課・下水道課の VOIP 装置の接続・設定
光回線設定による水道課 VOIP 装置の再接続・設定
電話交換機（PBX）の統合による下水道課 VOIP 装置の再接続・設定
（VOIP 装置保守業者との調整行う可能性あり）

（４）電話機の取替

※上記費用には必要な機器・設定費・配線工事等を含む。（NTT・VOIP 装置保守業者への支払は本市が負担）

３．保守
・16 回線モデル。サーバーの容量については、録音通話時間が約 1,250 時間・発着信履歴 10,000 件を基準とし、いずれかが先に達成された場合は、古いデータから順次上書きされるものとする。
・電話機の設置後１年間は保証対象とする。（天災等による再設定等）
・電話交換機（PBX）の統合設定後１年間は保証対象とする。（天災等による再設定等）
・トビラフォンは、５年間の保守・サポートサービスを行うこと。
（サーバプログラムの修正または機能を拡張した場合、無償で提供。）
（技術的な支援を迅速かつ適切に提供。）
（機器が故障した場合、代替機または同等品を先出しにて発送し、運用期間を最小限に抑える対応を行う。）

４．機能
・すべての通話内容を自動録音できること。（発信・受信双方の録音が可能。）また、全通話の履歴データが録音データと紐つけられ、自動記録されること。
・通話履歴や録音データは、専門的知識がなくても簡単に閲覧できること。また、通話履歴は「日時」「電話番号」「通話状況」「通話時間」「拠点名」などの項目で簡単に検索できること。
・録音データ再生時に「再生／一時停止」「１０秒巻き戻し／早送り」「速度調整」「自局と相手先の音声を調整して聞き分ける機能」を備えていること。
・録音データを庁舎内の PC 端末などローカル環境にダウンロードし、保存できること。
・セキュリティ機能として、クラウドシステム利用時に IP 制限や端末制限によるアクセス制限を設定できること。また、マイページや管理画面への接続についてもアクセス制限を実施できること。
・保存容量管理機能として、通話履歴や録音データが保存容量を超えた場合に、過去デー

タから自動的に削除されること。また、最大保存容量に近づいた際に通知する機能を備えていること。

・IVR（自動音声応答）機能を備えていること。加えて、ガイダンスメッセージを容易に変更できること。

・端末の電源が入っていない場合でも、通話をバイパスできる機能があること。

５．留意事項

・業務遂行にあたり、適切な安全対策を施し、事故の無いように安全管理には注意を払うこと。また、庁舎利用者の安全に十分注意し迷惑をかけることのないよう配慮すること。

・敷地内に車両を進入させて作業を行う際は、事前に発注者と調整すること。

・廃材は、適切に処分すること。

・内線（本庁間）の利用について、今まで通り問題なく行えるようにすること。

６．支払方法

検査合格後、請求に基づき本市が一括で支払うものとする。

７．提出書類

・別添資料を参照

・立会者（水道部職員）との動作確認。

参考（※別紙３を参照）

・電話機台数（＝内線の数）

水道・・・39 台　　下水道・・・12 台

・番号の数

水道・・・電話９番号＋FAX１番号　　下水道・・・電話３番号＋FAX１番号

・電話回線の種類

水道・・・ソフトバンク（ISDN）　　下水道・・・NTT（アナログ）

・チャンネル数

水道・・・８　　下水道・・・４