

通話録音システム導入事業 仕様書

1. 業務名

通話録音システム導入事業

2. 目的

うるま市役所本庁舎では、業務を適正に行いトラブルを防止し、電話対応の品質向上を図るため、通話録音システムを導入する。この導入によって、住民の安心感を高め、職員が適切に業務を実施できる体制を整備する。本システムの導入は、住民サービスの向上と職員の働き方改革を目的とする。

3. 既設機器及び回線

● 電話 1 回線目

電話プラン：NTT ひかり電話オフィス A（エース）

電話番号：58 番号

チャンネル数：32

表 1

	ひかり電話対応アダプター	回線終端装置 (ONU)
メーカー名	西日本電信電話株式会社	富士通株式会社
型番	Netcommunity VG2330X	GE-PON 〈FA〉 FGE-
品名・機種名	EPH 型 VoIP ゲートウェイ装置	PON-ONU タイプ D 〈1〉

● 電話 2 回線目

電話プラン：NTT ひかり電話オフィス A（エース）

電話番号：67 番号

チャンネル数：32

表 2

	ひかり電話対応アダプター	回線終端装置 (ONU)
メーカー名	OKI	NTT

型番	VC-D01B	GE-PON<M>CGE-PON-ONU タイプ D <1> 2
品名・機種名	DISCOVERY neo	

4. 調達内容

調達する内容については以下の表のとおりとする。

- 通話録音システム

表 3

項番	品名	数量
1	トビラフォン Biz 32 チャンネルモデル※1	2
2	サーバー容量追加ライセンス	4

※1 利用契約は、5 年間の利用権利を含みます。また、契約期間中の保守・サポートサービスも含まれるものとする。またメーカーの設置を希望する。

※サーバーの容量については、録音ファイル保存容量 60GB（通話時間が約 7,500 時間）、または発着信履歴 60,000 件に到達することを基準とし、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。

5. 機能要件

- 通話録音機能として、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付けられ、自動記録されること。
- 業務時間外の対応として、アナウンス機能および留守番電話機能があること。
- 通話履歴や録音データは、専門的な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（0.5 倍速から 2 倍速程度）」、「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。

6. 保守要件

- 契約期間中にメーカーがサーバプログラムを修正または機能を拡張した場合、当該内容を契約者に無償で提供すること。
- 利用者からの問い合わせに対し、技術的な支援を迅速かつ適切に提供することができること。
- 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することにより、運用停止期間を最小限に抑える対応を行えること。

7. 納期

令和7年9月30日（火）まで

8. 設置場所

うるま市本庁東棟 2階 電話交換室

9. 納品に関する留意事項

- 納品および検査の日時や場所については、必ず本市と受託者で協議し、決定してください。
- 搬入時、梱包を解いた時点までに破損が確認された場合は、受託者の責任において速やかに交換してください。
- 納品にかかる諸費用（配送、組立、設置など）は、すべて本導入業務に含まれるものとします。
- 梱包資材は、受託者が責任を持って回収し、適切に処分してください。

- 仮に施設等に傷をつけた場合には、速やかに本市へ報告し、受託者の責任で原状回復してください。
- 機器の設置作業については、業務に支障をきたさないよう、時間外または休日に実施するものとします。
- 機器の情報や構成、設定情報、ライセンスおよびアカウント関連の内容、管理者や利用者向けのマニュアルを完成図書としてまとめ、本市へ納品してください。
- その他、本市が必要と認める事項については、協議のうえ納品してください。

10. 支払方法

検査合格後、受託者の請求書に基づき、本市が一括で支払うものとする。

11. その他

本仕様書の内容に疑義が生じた場合には、本市連絡先へ内容について確認すること