

## 仕様書

### 1. 件名

西区・中央区土木センター通話録音装置等賃貸借

### 2. 概要

市民からの電話における、市の業務に関係のない問合せ、長時間による苦情の顧客ハラスメント対策及び市民からの問合せに関するサービスレベルの向上を目的とし、西区・中央区土木センターにおいて、音声ガイダンスにより録音の通知と、通話内容の自動録音を実現する。

### 3. 納入期限及び賃貸借期間

(1) 納入期限 令和8年6月末

(2) 賃貸借及び保守期間 令和8年7月1日～令和13年6月30日(予定)

### 4. 設置場所 熊本市西区蓮台寺5丁目7-1

西区・中央区土木センター

### 5. 既存電話設備概要

現電話設備は、以下の機器で構成される

機器名称	型番	数量	単位
ビジネスホン本体	NX-FBE-〈1〉	1	台
多機能電話機	NX-〈18〉STEL-〈1〉	54	台
VoIPアダプタ	OG810Xi、OG410Xi	2	台
UPS	SMT1500J	1	台

### 6. 賃貸借対象機器

本調達の対象は、以下のとおりとし、その他調達に必要なものは賃貸借費用に含むこと

機器名	数量	単位
通話録音・告知装置(参考型番 IVR-24VoIPⅢ)	1	台
UPS	1	台
ライセンス	12	CH
管理用PC	1	台

### 7. 仕様

#### (1) 通話録音・告知装置

録音時間・最大1,200時間

録音告知機能

NTTひかり電話に対応

#### (2) UPS

通話録音・告知装置のバックアップ用

#### (3) ライセンス

通話録音・告知装置で同時通話録音が可能なライセンス数を12CH以上とすること

#### (4) 管理用PC

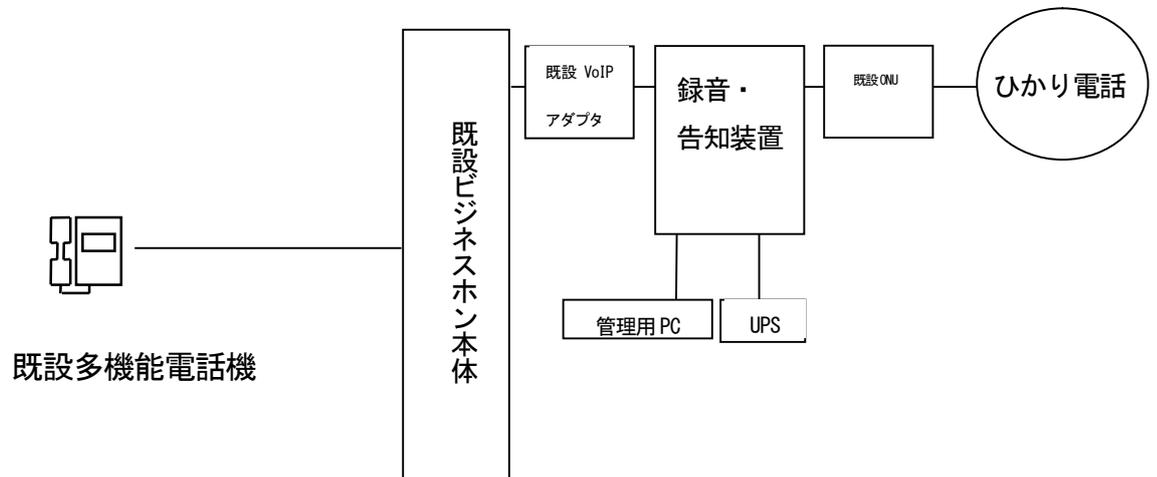
通話録音・告知装置の設定及び録音再生、告知ガイダンスの作成が可能なこと

形状：ノートPC

## 8. 作業内容

本仕様書を実現するにあたり、現地調査、通話録音・告知装置の設置、既設ビジネスホンとの接続試験を行うこと。

## 9. 接続構成図



## 10. 故障時の復旧作業

- (1) 故障が生じた場合は、即時（土・日・祝日含む）対応を行うこと。
- (2) 故障復旧に必要な消耗部品は提供すること。また特別な費用（電話交換機のパッケージ修理・交換、電話機の修理、・交換等）が発生する場合は、事前に見積書を提出すること。  
但し、緊急を要する場合はこの限りではない。
- (3) 緊急時の連絡先を書面で本市へ通知すること。
- (4) 検査および試験は、本市の指示に基づいて行うこと。

## 11. 保守の拠点及び再委託

- (1) 緊急時に迅速な対応ができるよう、保守の拠点は、熊本市内に置くものとする。
- (2) 受注者は、保守を他の者に委託する場合、あらかじめ書面により本市の承認を得ること。

## 設置関係仕様

- ・作業責任者のもと、電話設備に精通しているものが作業を行うこと。
- ・通話録音、告知装置の停電対策としてUPSを準備すること。
- ・設置場所は既存ビジネスホン本体付近を想定している。(本市担当者と協議の上、設置位置を決定すること)
- ・業務に必要な電源は本市の電源を利用することが可能。
- ・中古品ではなく、新品を納入すること。

## 提出図書

### 1. 完成図書

- ・設置作業完成に際して下記の完成図書を提出すること。
  - (1) 施工報告書
  - (2) 完成図および写真
  - (3) 機器検査(試験)成績書
  - (4) 各機器取扱い説明書

## その他

### 1. 関係法令等の遵守

本業務の実施にあたっては、法律およびその政令・規則等を遵守し、規格等に準拠するものとする。

### 2. 疑義

本仕様書に明示のない事項及びその他の疑義が生じた場合は、協議の上、決定するものとする。