仕様書

総合教育センター研修課
（担当：中井、岩崎　371-2340）

1　件名

通話録音装置（外付け機器）調達及び設置設定業務（総合教育センター）

2　目的

本件は、カスタマーハラスメント対策として、職員が安心して職務を遂行できる職場環境を確保するとともに、通話応対品質の更なる向上につなげ、もって業務の公正かつ適正な執行の確保を図ることを目的として、通話録音装置を調達・導入するものである。

3　納入物品及び構成

・通話録音装置　　一式

※32ch以上で、録音可能であること。

※無停電電源装置を含むこと。

※必要な設置作業・工事を含むこと。

※本システム（通話録音装置及び管理用PC等）の構成にあたっては、本市の既存情報ネットワーク（事務系及び学習系ネットワーク等）から完全に分離された独立構成とすること。

4　納入場所

京都市総合教育センター（下京区河原町通松原上る二丁目富永町３４４）

※既設電話交換機の設置箇所は1階

5　納入期限

令和９年３月３１日（水）まで

具体的な納入日時については、契約締結後、発注者と受注者が協議のうえ決定する。

6　通話録音装置（参考機種）

株式会社タカコム 音声応答転送装置 IVR-100VoIPⅢ または同等品

なお、参考機種は、発注者が求める機能水準を示すために例示するものである。同等品で納入する場合には、下記ア～カの仕様を満たしていること。

ア　基本仕様

⑴　既設電話機及び電話交換機を継続利用したまま導入可能であること。
⑵　通話音声をデジタル方式で録音できること。
⑶　録音データを本体内蔵記憶装置（内蔵メモリ等）に保存し、管理用パソコンとの直接LAN接続（本市情報ネットワークから独立した有線LAN構成）、外部記録媒体又はこれらと同等の方法によりパソコン等へ保存・抽出できること。
⑷　録音データの保存容量は、通常の録音設定において、1200時間程度確保できること。
⑸　録音、停止、再生等の基本操作が容易であること。
⑹　録音データをパソコン等で確認、再生、検索、保存又は管理できること。
⑺　納入物品は新品であること。

イ　接続に関する仕様
⑴　既設交換機に収容されている全外線通話音声を録音対象とすること。
※ただし、通話録音に必要なライセンス（通話録音ライセンス及びチャネルライセンス（32ch分以上のチャネルライセンス等）を含めること。
⑵　接続に必要なケーブル、変換部材、アダプタ等を納入物品に含めること。
⑶　既設電話交換機の種類又は接続方式により一部機能に制限がある場合は、入札時又は同等品確認時にその内容を明示すること。
⑷　納入前又は納入時に、既設電話交換機設備との接続テスト及び通話録音・応答動作の確認テストを行うこと。

ウ　録音機能
⑴　通話内容を明瞭に録音できること。
⑵　自動録音又は手動録音に対応すること。
⑶　自動録音に対応する場合は、音声検知、通話開始検知、回線状態の検知その他の方法により録音を開始できること。
⑷　手動録音がある場合は、管理画面その他の簡易な操作により録音開始及び停止ができること。
⑸　録音日時、録音番号、録音順その他の方法により録音データを識別できること。
⑹　記録媒体又は保存領域の容量満了時に備え、上書き保存、容量警告、データ移行その他の実用的な対策を有すること。

エ　録音告知機能
⑴　録音告知アナウンスは、自動又は手動のいずれかの方法により送出できること。
⑵　録音告知アナウンスは、固定メッセージ又は任意に登録したメッセージを使用できること。
⑶　既設回線環境において録音告知は自動送出を基本とする。

オ　エンジニアリング再生・データ管理機能

⑴　録音データをパソコン等で再生できること。その際、専用線接続も可能とする。

⑵　録音日時、録音番号、通話時間等の条件により録音データを検索・管理できること。

⑶　録音データをパソコンにWAVE形式等の汎用音声ファイルとしてダウンロード（エクスポート）保存できること。

⑷　専用ソフトウェア（音声編集・管理ソフト等）が必要な場合は、当該ソフトウェアを無償で使用できること。

⑸　専用ソフトウェアが必要な場合は、発注者が使用するパソコン環境（Windows11等）で使用できること。

カ　セキュリティ機能

⑴　ユーザID及び暗証番号（パスワード）による認証機能等を有し、権限のない者による録音データの再生、削除、設定変更その他の操作を制限できること。

⑵　記録媒体を使用する場合は、記録媒体の容易な抜き取り又は紛失を防止する機能又は構造を有することが望ましい。

⑶　重要な録音データの誤消去・不正な削除を防止する権限管理機能を有することが望ましい。

キ　保証

⑴　納入日から1年以上の保証期間を設けること。

⑵　保証期間内に通常使用による故障又は不具合が発生した場合は、受注者の責任において修理、交換その他必要な対応を行うこと。

⑶　保証対象外となる事項がある場合は、入札時又は契約締結時までに明示すること。

7　同等品確認

⑴　参考機種以外の製品により入札しようとする者は、開札後、同等品報告書に製品カタログ、仕様書、仕様適合表、機能比較表などを添えて要求課の確認を受けた後、入札公告に掲載している期日までに契約課に提出すること。

⑵　同等品確認においては、本仕様書に定める性能、機能、品質、安全性、保守性、既設電話交換機との接続性及び録音告知機能の実用性を確認する。

⑶　同等品確認の結果、本仕様書に適合することが確認できない製品については同等品として認めない。

8　既設電話機及びその設置状況

本機器の接続対象となる既設電話交換機（NEC　AspireWX）の設置場所及び回線

収容状況を確認のうえ施工・設定を行うこと。

入札前に現地調査が必要な場合は、公告から３営業日以内に必ず事前に担当課に連絡すること。

既設電話交換機が通話録音装置へ直接接続できない場合は、受注者は録音に必要なSIPゲートウェイ、VoIPゲートウェイ、ミラーリング装置、ライセンスその他附帯機器を含めて提案すること。

9　納入時の対応

受注者は、納入時に次の対応を行うこと。

⑴　発注者が上記４の納入場所へ物品を納入すること。

⑵　納入物品の数量・構成を発注者と共に確認すること。

⑶　発注者が指定する職員に対し、メーカーのマニュアル等を用いたテキストにより、基本操作、録音告知の送出方法、録音データの確認・検索方法、保存・抽出方法、暗証番号設定方法等を説明すること。

⑷　設置工事・設定調整後、直ちに使用できる状態にすること。ただし、発注者側で行う庁内端末設定その他受注者の責めによらない事項を除く。

10　検査

⑴　発注者は、納入・工事完了後、数量、外観、付属品、提出書類及び基本動作について検査を行う。

⑵　検査では、少なくとも録音、録音告知、再生、検索、PCでのデータ抽出、暗証番号設定等基本操作について確認する。

⑶　検査の結果、本仕様書に適合しないと認められる場合、受注者は、発注者の指示に従い、速やかに交換、補修、再設定その他必要な措置を講じること。

11　その他

⑴　本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、発注者と受注者が協議のうえ、決定する。

⑵　納入物品は、通常の使用に耐え得る品質及び安全性を有すること。

⑶　完了後、請求書と共に内訳明細書を提出すること。

⑷　受注者は、本件業務の履行（搬入、設置、機器調整、説明等の作業を含む。）に当たり、業務上知り得た個人情報、行政情報その他一切の情報を第三者に漏らし、又は本件業務以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても、同様とする。また、受注者は、従事者に対しても同様の義務を遵守させなければならない。

⑸　納入時は専用駐車場がないため、敷地内有料駐車場等を利用のこと。電話交換機は１階機械室内に設置。