

「音声ガイダンスシステムの改修業務 一式」 仕様書

1. 請負事項

「音声ガイダンスシステムの改修業務 一式」

2. 請負条件

2.1 納入期限

納入期限は、令和3年3月19日（金）とする。

2.2 納入場所

放送大学学園 西管理棟2階 電話交換室設置サーバー内

3. 業務内容

音声ガイダンスシステムに対して、以下に示す改修を行う。現基本OS環境がウィンドウズ7対応でありサポートが切れている状況を鑑み、最新の基本OSウィンドウズ10に正式に対応しているソフトウェアを対象とする。また、音声ガイダンスシステムの運用に使用している関連システムの動作に影響がある場合は、それらも正しく動作するよう改修する。

3.1 音声ガイダンスシステムソフトウェアの更新

音声ガイダンスシステムで使用している基本OSをウィンドウズ10対応のソフトウェアに更新する。

- 作業時点で最新版のウィンドウズ10のサポートリリースを用いること。
- システムの動作に必要な各種ソフトウェアのアップグレードを行うこと。
- 設定、ユーザ、コンテンツ等の移行を行い、すべてのユーザが追加の作業なしに、更新前と同様に使用できるようにすること。
- 更新することにより、現バージョンで使用している各機能に変更がある場合は、本学園に示すこと。
- 本学園における音声ガイダンスシステム、および関連ツール、関連システムの運用手順に変更がある場合は、新しい手順を示すこと。
- 本改修に伴い、各種設計書を更新すること。
- 万が一の不具合に備えて、現在の環境は削除せず、本改修後も使用できるようにすること。

4. 音声ガイダンスシステムの機能及び性能

本工事において改修する音声ガイダンスシステムは下記機能及び性能を有するものとする。

納入前提 既設の電話交換機（NEC製AspireUX）と連携して運用可能なこと。

4.1 電話制御機能要件

- (1) 着信した電話をシステム設定により振り分けて、オペレータ毎に着信させる機能を有すること。
- (2) ダイヤルイン番号別、発信者番号別に電話を振り分ける機能を有すること。
- (3) オペレータに優先順位を設定でき、その設定に従いオペレータに電話が着信できること。
- (4) 1日3万コール以上の通話を処理できること。

4.2 オペレータ端末機能要件

- (1) 電話をパソコンの画面から制御する機能を有すること。
- (2) オペレータ電話機の通話状況をパソコン上で表示、通話制御することが可能なこと
- (3) 電話の着信時に発信者番号、ダイヤルイン番号、ダイヤルイン番号に紐づく名称をパソコン上に表示できること。
- (4) パソコン上でオペレータの状態（待受中、応対中、後処理中、離席中）を管理して、電話の着信の禁止・禁止を制御できる機能を有すること。
- (5) オペレータからパソコン上で他の電話機に転送でき、転送先に電話の発信者番号を通知できること。
- (6) パソコン上で発信先に通知する電話番号を選択して発信できること。
- (7) 対応可能なオペレータ不在時に電話が着信して積滞していることをオペレータに通知できること。
- (8) 電話が交換機に着信してから、オペレータに着信するまでの時間をパソコン上に表示できること。
- (9) パソコン上で他のソフトウェアに発信者番号を渡すためのインターフェイスを有すること。
- (10) パソコン上で他のソフトウェアから電話機を生業させるためのAPIを提供していること。

4.3 自動音声応答機能要件

- (1) 電話を受けた際に自動で音声ガイダンスを再生し、それに対して自動で音声応答ができる機能を有すること。
- (2) メニューガイダンスに従って入力されたプッシュ式ダイヤルボタンの認識、それを元にガイダンスフローの分岐、及び通話をオペレータへ転送できること。

- (3) 対応可能なオペレータ不在の場合、お待たせしていることに対する音声ガイダンスを繰り返し自動再生できること。
- (4) 曜日別や時間外別にオペレータへの転送禁止、許可の自動切り替えが可能なこと。
- (5) オペレータへの転送禁止の場合には、予め録音された音声ガイダンスを再生可能なこと。
- (6) ガイダンスフローに従って、予め録音された音声ガイダンスを自動再生できるようにすること。
- (7) ダイアル回線からの電話や、プッシュ式ダイヤルボタンの入力間違いに対しては、指定回数リトライしたのちにオペレータへ転送可能なこと。
- (8) ガイダンスフローは管理者で変更できること。

4.4 自動発信（アウトバウンド）機能要件

- (1) 交換機から電話番号一覧に従い、自動的に発信できる機能を有すること。
- (2) CSV形式の電話番号一覧を入力して、交換機から電話番号一覧に従い自動的に発信する機能を有すること。（発信先の名称及び電話番号をオペレータ画面に表示すること）
- (3) 交換機から自動発信して繋がった電話をオペレータに転送できること。
- (4) 事前に発信先の情報をオペレータ画面に表示し、情報を確認後にオペレータが手動で発信できる機能を有すること。（発信先の名称及び電話番号をオペレータ画面に表示すること）
- (5) 発信結果を電話番号一覧と併せて出力する機能を有すること。
- (6) トークスクリプト表示機能を有すること。

4.5 通話録音機能要件

- (1) 電話を自動的に録音する機能を有すること
- (2) 電話を自動的に録音して、各オペレータがパソコン上で録音したデータを再生することができること。
- (3) 録音データは、オペレータのID、発信者番号、内線番号、日付で検索できること。
- (4) 録音データのフォーマットは、MP3形式などに圧縮されること。
- (5) 電話の転送時は、オペレータ事に録音データが保存されること。
- (6) 録音データを一定期間（6か月以上）保存後、自動削除する機能を有すること。

4.6 通話集計機能要件

- (1) 電話の履歴情報を保管し、必要に応じて期限を指定した集計出力が可能な機能を有すること。
- (2) 電話の履歴情報を集計してExcel 2013、2016で出力が可能なこと。

(3) 下記に示す集計項目で出力可能なこと。

帳票名	集計項目
通話履歴	通話発生日時、発着信区別、呼び出し時間(秒)、通話時間(秒)、発信者番号、着信番号、内線番号、オペレータのID
通話集計	着信数、接続数、長時間通話数、平均接続時間、平均通話時間、保留電話数、保留回数、保留率 [%]、平均保留時間、転送数、転送率 [%]、破棄数、接続率 [%]

4.7 管理者機能要件

- (1) システムの使用率やメンテナンスできる機能を提供すること。
- (2) オペレータの電話対応状況、電話の積滞状況をパソコン上で表示できること。
- (3) パソコン上からシステムのメンテナンスができること。
- (4) 音声ガイダンスを、電話機から録音・変更・削除できること。
- (5) パソコン上でオペレータのIDを登録・変更・削除できること。
- (6) 曜日別や時間外別にオペレータへの転送禁止・許可の自動切り替えをパソコン上で設定できること。

4.8 バックアップ要件

- (1) 運用中のデータを定期的（1日1回）にバックアップして、障害時等にバックアップ時点で復元できること。
- (2) システムデータ、電話履歴情報をバックアップできること。
- (3) バックアップは外部記憶装置（NAS装置等）に行うこと。
- (4) バックアップ取得時は、システム全体を停止せずサービスを提供している状態でのバックアップができ、システム障害が発生した場合でもバックアップしたデータおよびシステム領域からリストアすることにより迅速にサービス復旧が出来ること。
- (5) 障害時の復旧作業は3.9に定められた設備の保守の条件に基づいて受注者若しくは受注者が業務の再委託を行う者が実施すること。

4.9 設備の保守

改修工事後、下記のように必要なサポートを行うこと。

- (1) 保守対応時間は、原則として、午前9時から午後5時45分までとする。
但し、土曜・日曜・祝日（振替休日を含む）、12月29日～1月3日を除く。
- (2) 問い合わせ システムの操作方法等、システム全般に関して、問い合わせに対する必要なサポートを行うこと。

5. 要求要件

以下に示す要求要件は、すべて必須の要求要件である。記載されたすべての要件を満足すること。

5.1 受託者の実績に関する事項

- 本システムを使った、1日当たり1万コール以上の通話処理システムの構築、および運用業務を実施した実績を3件以上有すること。

5.2 個人情報保護および情報セキュリティに関する事項

- 受託者は現在有効なプライバシーマーク使用許諾を受けていること。または、プライバシーマーク規定に準じた社内規定を有すること。社内規定の場合、その規定を本学園に提出すること。
- 受託者は現在有効な情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証を取得していること。または、情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証規定に準じた社内規定を有すること。社内規定の場合、その規定を本学園に提出すること。

6. 提出物

音声ガイダンスシステムソフトウェアを適切なインストール作業によりサーバーに納品すること。

7. 賠償・復旧

契約不適合期間は検収から1年間とする。この期間中に発生したバグの修正等、不具合が生じた場合は請負者の責任において無償で対応を行なうこと。なお、契約不適合期間に不具合が生じ、音声ガイダンスシステムの提供が困難になった場合は、改修前の環境でサービスが継続できるようにしたうえで、対応を行うこと。本契約に基づき本学園が依頼した作業への対応が履行期限までに完了しない場合は、双方で協議し解決するものとするが、履行期限の延長などの場合、延長に伴う実損分に加え、逸失損益分の損害賠償請求を行うことができる。

8. 検査、および検収

- (1) 請負者は上記提出物を提出後に、発注者の検査を受けるものとする。
- (2) 代金は、本学園による検査に合格し、適法な請求書を受領後、40日以内に本学園から1回で支払うものとする。

9. その他

- (1) 本業務の請負者は、第三者に対して、一括して業務の全部を請け負わせたり再委託をしたりしてはならない。
- (2) 本業務の請負者が第三者に対して本業務の一部を請け負わせたり再委託したりする場合、あらかじめ所定の事項について本学園へ申請を行った上で承諾を得なければならない。
- (3) 本仕様書に記載されていない事項、または仕様について疑義が生じた場合は、本学園、請負者双方が協議して決定するものとする。