

仕様書

1. 件名

放送大学電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）の技術サポート及び保守

2. 目的

この仕様書は、放送大学学園（西管理棟 2 階電話交換室）に設置された電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）の技術サポート及び保守に関する事項を定め、本装置の円滑な運用に資することを目的とする。

3. 作業場所

放送大学学園 西管理棟 2 階 電話交換室等（千葉県美浜区若葉 2 丁目 11）

4. 期間

令和 4 年 4 月 1 日～令和 5 年 3 月 31 日

5. 業務の内容

①電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）に関する以下の技術サポートを行うこと。

- ・本システムの仕様に関する問い合わせ
- ・本システムの稼働環境に関する相談
- ・本システムに起因する問題発生時におけるログの収集及びその提供

②CTI-One 製品の修正プログラムの提供

修正プログラムの適用等に関しては、具体的な作業内容を提供すること。

③電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）に関する以下の保守業務を行うこと。

- ・電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）が、何らかの理由により使用できなくなるなど不具合が生じた場合には使用できるよう対応すること。なお、リモート対応も可能とするが、リモートによる対応でも不具合が解消されない場合には、本学園において対応すること。
- ・電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）と連動している電話交換機(Aspire)が故障した場合は、請負者が本学園において障害対応すること。
- ・CTI-One 関連製品（PC サーバ、NAS 装置等）のハードウェアが故障し、電話音声ガイダンスシステム（CTI-One）に不具合が生じた場合には、使用できるように適宜の処置をとること。

④業務対応時間

平日 9:00～12:00、13:00～17:45 とする。

ただし、土、日、祝日（振替休日を含む）及び年末年始（12/29～1/3）を除く。

6. 技術サポート及び保守の従事者

業務の実施に当たっては、十分な知識を持ち、技術サポート及び保守ができる者が対応すること。

7. 作業処理

技術サポート及び保守の作業中に問題が発生した場合は作業を中断し、生じた問題に対応すること。また、生じた問題及び対応内容を速やかに学園担当者に報告すること。

8. 関係法令の遵守

請負者は業務の実施に当たり、適用を受ける関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図ること。

9. 保守業務に伴う注意事項

請負者は学園担当者からの要請がある場合、あるいは請負者が必要と判断した場合は、学園担当者と十分な打ち合わせを行うとともに、担当者から関連設備の安定運用に資する提案等を求められた際に、これを行うこと。

また、請負者は、請負者が保有する過去の機器障害記録などを参考にして、電話音声ガイドシステム（CTI-One）の不具合時に速やかに対応すること。

10. 損害賠償

技術サポート及び保守の実施に当たり、請負者が故意又は過失により業務に支障を及ぼしたことによって、本学園に損害を与えた場合には請負者が負担する。

11. 本仕様書について疑義が生じた場合は、双方協議の上これを解決するものとする。

12. 補則

現行運用業務に支障がないよう、技術サポート及び保守を実施すること。

以上