

## 休日夜間応急診療所音声応答転送装置賃貸借仕様書

奈良市（以下「発注者」という。）が所有する休日夜間応急診療所に設置する音声応答転送装置の賃貸借業務について、受注者が実施すべき事項は、次のとおりとする。

### 第1章 総則

#### 1. 業務名

休日夜間応急診療所音声応答転送装置賃貸借業務（以下「本業務」という。）

#### 2. 対象施設

奈良市立休日夜間応急診療所

住所：奈良市柏木町5-19番地の28

#### 3. 本業務の概要

本業務は、休日夜間応急診療所における電話対応の効率化および市民サービスの向上を目的とし、音声応答転送装置（IVR）一式の賃貸借および導入構築を行うものである。

- （1）自動音声応答・転送（IVR）
- （2）音声合成（テキスト読み上げ）
- （3）タイマー切替
- （4）着信・転送等のデータ集計
- （5）用件録音（留守番電話機能）
- （6）録音告知及び通話録音
- （7）運用開始時の設定（案内内容、スケジュール等）

#### 4. 音声応答転送装置の契約期間

令和8年8月1日から令和13年7月31日

（地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約）

※契約日から賃貸借開始日までは、設備等設置及び切替期間とする。

#### 5. 納入期日

令和8年8月1日から、音声応答転送装置及び電話交換機設備等が正常に利用できること。

## 6. 賃貸借料

- (1) 賃貸借料は月額とし、機器の賃貸借費、ソフトウェアライセンス使用料、設置工事費、配線工事費、初期設定費、撤去費用等、本業務の履行に必要な一切の費用を含むものとする。ただし、保守管理に係る費用は含まない。
- (2) 契約期間中、月々の賃貸借料は同額とする。

## 7. 提出書類

受注者は、次に掲げる書類を別途指定の期日までに、発注者に提出する。

- (1) 着工届
- (2) 作業責任者報告書
- (3) 現状構成図及び接続系統図
- (4) 更改構成図及び接続系統図
- (5) その他発注者が必要とする書類

## 8. 受注者の業務

本業務において、仕様書に明記されていない事項についても、機器の賃貸借および導入にあたり性質上当然必要と認められるものは、発注者受注者協議の上、実施しなければならない。

## 9. 構築業務の再委託

受注者が導入構築業務を第三者に委託する場合は、あらかじめ書面により発注者の承諾を得るものとする。

## 10. 試験と操作説明

受注者は、切替前は新設機器の動作試験、切替後は総合試験を行うものとする。また、引き渡しに際し、機器の操作説明を行うものとする。

## 11. 検査及び検収

発注者が行う検査に合格したことをもって検収とする。

## 12. 申請手続

本業務の施工、完成に伴い電気通信業者への申請手続が必要な場合は、受注者が代行する。

## 13. 事故や災害

本業務の遂行中（設置・撤去工事等）の事故や災害については、その責任はすべて受注

者の責任において処理する。

#### 14. 疑義の解釈

- (1) 本仕様書は、設備の概要について述べたものであり、設備構成上当然と認められるものについては、受注者の責任においてこれを行うこと。
- (2) 本仕様書の解釈に疑義が生じた場合は、受注者は速やかに発注者と文書で協議のうえ決定すること。
- (3) 本仕様書に明記してある事項で、設備の構成上及び運営上支障のない範囲で行う変更は、文書で発注者受注者協議のうえ施工すること。

#### 15. 保守体制について

本業務に供する機器の保守（故障修理、定期点検等）については、発注者が別途締結する保守契約に基づき実施されるものとする。受注者は、設置工事および初期設定において、当該保守業務が円滑に開始できるよう協力すること。

## 第2章 技術仕様

### 1. 基本仕様

- (1) 本仕様書に定める機器の施工等にあたっては、関係法令及び条例・規則等を遵守しなければならない。
- (2) 施工前に、現地の事前調査・聴取調査を実施し、基本設計書を作成すること。
- (3) 施工等は、原則として平日の9:00~17:00とする。
- (4) 本業務に使用する機器材および工事材料は、品質保証できる信頼性の高いものを使用すること。
- (5) 疑義が生じたときは、その都度発注者と受注者とが協議し解決のうえ進める。

### 2. 納入音声応答転送装置 一式

納入する機器等は下記内容とする（構成内容）。

機器名称	数量	備考
音声応答転送装置(IVR-24VoIPⅢ相当品)	1台	最大24チャンネル、SSD実装モデル
管理用ソフトウェア（ライセンス）	1式	シナリオ作成、統計集計用
設置・設定一式	1式	配線、既存PBX接続、シナリオ設定

### 3. 調達物品に備えるべき技術的要件

#### (1) 据付・配線・調整に関する要件

##### ① 既設電話交換機設備への設置

- ア. 音声応答転送装置設置完了後、既設電話交換機設備の正常動作の確認を行う。

設置日時に関しては発注者と打ち合わせにより決定する。

イ. 内線番号、番号計画、内線クラス・サービス機能等は、原則として設定の変更を行わないこと。

② 各種配線

ア. 音声応答転送装置の設置に伴う配線を行う。但し、既設配線を流用できる箇所は使用してよい。

(2) 性能・機能に関する要件

① 音声応答転送装置

ア. 基本性能

a. 対応キャリア：NTT

b. 対応サービス：ひかり電話

c. 回線対応：SIP プロトコルに対応し、ひかり電話（VoIP）環境において直接またはゲートウェイ経由で接続可能なこと。

d. OS：ウイルス攻撃に強く、安定稼働が可能な専用 OS を搭載していること。

e. 記憶媒体：駆動部品のない SSD を採用し、高耐久性を有すること。

イ. 音声応答・転送機能

a. 多段階 IVR：プッシュボタン操作による階層構造の振り分けが可能なこと。

b. 音声合成：テキスト入力により、自然な音声ガイダンスを即座に生成できること。

c. 転送機能：内線転送、外線転送に対応すること。

ウ. 運用管理機能

a. スケジュール管理：年間カレンダー及びタイマーにより、応答パターンを自動切り替えできること。

b. Web 管理画面：PC ブラウザから、ガイダンス変更、スケジュール修正、稼働状況確認が容易に行えること。

c. データ集計：着信ログを自動集計し、CSV 形式等で出力できること。

エ. 録音・告知機能

a. 通話録音：全通話または特定の条件での通話内容を自動録音し、再生・保存が可能なこと。

b. 用件録音：診療時間外等の用件を録音し、再生ができること。

オ. 環境条件

- a. 温度 : 5~40°C、湿度 : 20~85%以下(結露しないこと)。
- b. 耐震性能 : 水平加速度 1.1G 以上に対応可能なこと。

以上