

自動音声による電話発信及び SMS 配信サービス提供業務仕様書

1 業務名称

自動音声による電話発信及び SMS 配信サービス提供業務

2 目的

従来までリーフレットやはがき等の書類を市民個人宛に郵送することで国民健康保険や後期高齢者医療のお知らせを実施してきたが、その一部を自動音声による電話発信及び SMS 配信によるお知らせに替えることで、歳出を抑えるとともに、業務の効率化を目指す。

3 概要

(1)自動音声による電話発信及び SMS 配信システムの提供

宛先リスト(CSV)をアップロードすることで自動音声による電話発信及び SMS 配信のできるシステム(以下、「本システム」という。)をクラウドサービスにて提供すること。

(2)自動音声による電話発信通話時間及び SMS 配信送達通数(予定)

ア 自動音声による電話発信通話時間:1分(1発信あたり)×3,000件=3,000分

イ SMS 配信送達通数:2通(1通の文字制限が58字、1送信あたり約100文字の内容)×3,000件=6,000通

4 内容

(1)調達範囲

サービスの調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるクラウドサービスの環境準備、本システムの利用アカウントの発行、運用に係る支援を含む。なお、利用に必要な機器等については、本市で別途用意するため、本調達範囲外とする。

(2)契約期間

令和5年7月1日から令和6年3月31日

(3)スケジュール

本システムについては、令和5年7月初旬から利用できるようにアカウント発行等の準備を進めること。なお、本番と同環境で実施できるテスト配信が可能な期間を設けること。

(4)機能要件・非機能要件

ア 本システム機能要件

(ア)自動音声による電話発信及び SMS 配信のステータス管理について、利用者が本システムの操作画面上で容易に行えること。

(イ)配信記録について、契約期間内は利用者が本システムの操作画面上で閲覧可能であること。また、発信及び配信記録のデータを CSV 等の加工可能な形式でダウンロードできることが望ましい。

(ウ)本システムには、ユーザーIDとパスワードによるユーザー認証が可能であること。

(エ)ユーザーIDについては共有のものではなく、利用者毎に発行ができること。また、

パスワードについても共有のものではなく、利用者毎に設定ができること。

イ 本システム非機能要件

システム稼働時間	<ul style="list-style-type: none">・平日 9:00~20:00 まで利用できること。・定期保守等による計画停止する場合、事前通知すること。
性能要件	<ul style="list-style-type: none">・10 分刻みで発信及び配信時間の予約が可能であること。・最大 500 件まで同時発信及び配信が可能であること。・SMS は1送信あたり最大 660 文字まで配信可能であること。 <p>※全角1文字とする。半角及び改行にかかる文字数の数え方は、受注者が提示するものに従うが、1か所あたり 2 文字までとしなければならない。</p> <p>※1送信の考え方については、各キャリアの SMS 文字数による通数規定に従うこと。</p> <ul style="list-style-type: none">・本市が指定する表示名を SMS 発信先に表示すること。
データ管理	<ul style="list-style-type: none">・本市がアップロードした宛先リスト(CSV)及び配信メッセージ(本文テキスト)について、本市利用者以外の利用を禁止する。・契約期間満了後、本市がアップロードした宛先リスト(CSV)及び配信メッセージ(本文テキスト)について、復元できないように確実にデータ消去すること。
セキュリティ要件	<ul style="list-style-type: none">・Web ブラウザとサーバ間の通信においては暗号化を必須とし、電子政府における調達のために参照すべき暗号のリスト(CRYPTRE 事務局)」に準拠すること。・クラウド上の本市がアップロードした宛先リスト(CSV)に対して、本市契約関係者以外からアクセス及び取得ができないこと。また、これらのデータについて、目的外利用や第三者への提供をしないこと。・ID やアクセス元の IP アドレス等ログが提供可能なこと。・アクセス元は本市に限定すること。・セキュリティインシデント発生時の必要な対応手順が整備されていること。・受注者は、本市セキュリティポリシーを参考として不正アクセス対策、ウィルス対策、脆弱性対策を講じること。・従業員に対してセキュリティ対策に必要な教育を実施すること。
クラウドサービス基盤要件	<ul style="list-style-type: none">・本システムを提供するサーバは国内法が適用される日本国内に設置されていること。・LGWAN-ASP として本市の LGWAN 接続系ネットワークから使用できること。

5 動作環境・ハードウェア仕様

本システムの利用を想定している端末等の概要は次のとおりである。

	項目	仕様等
標準的な利用者端末	OS	Windows 10 Pro 64bit および Windows11 Pro 64bit 以上
	CPU	Core™ i3 2.1GHz 相当以上
	メモリ	4GB 以上
	HD	250GB 以上
	ブラウザ	Microsoft Edge

6 サポート体制

- (1)本システムに関する問い合わせについて、メール、電話によるサポートサービスを行うこと。
- (2)不具合発生時に復旧対応を行うこと。
- (3)ソフトウェアの定期バージョンアップを行うこと。
- (4)Windows の OS や Web ブラウザのバージョンアップに対応すること。
- (5)運用に際してシステムの操作説明書等を提供すること。

7 システム利用料の請求方法

- (1)利用料の請求は月末時点での当該月通話料及び SMS 送達通数に基づき、当該月分を請求書により請求するものとする。
- (2)本仕様書の3 概要(2)に記載の自動音声による電話発信通話時間及び SMS 配信送達通数については予定であり、検査職員による検査に合格した通数に別途記載している積算内訳書の単価を乗じた金額にサービス基本料(月額)を合算し、それに消費税相当額を加算した金額により利用料を決定するものとする。
- (3)SMS 受信料は発生しないものとする。
- (4)その他の費用は発生しないものとする。

8 その他

- (1)応札にあたっては、本仕様書を十分検討し、疑義のある場合は見積提出前に担当者に確認すること。契約後における仕様書の疑義は、当課の解釈によるものとする。
- (2)本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、本市と受注者で協議のうえ定めるものとする。