

遠隔相談システム ソフトウェア仕様

大分類	小分類	内容	
文言の定義	通話	ソフトウェアを通して接続し、映像や音声のやり取りができる状態を「通話」とする。	
	呼び出し側	呼び出しをする側を「呼び出し側」とする。	
	受け側	呼び出しを受ける側を「受け側」とする。	
	相談者	呼び出す者を「相談者」とする。	
	オペレーター	呼びされる者を「オペレーター」とする。	
共通	実績	クラウドでの導入実績が直近5年間で5自治体以上あるシステムであること。	
		自治体において、2年以上の遠隔相談システム提供の実績があること。	
	サーバー環境	サーバーを設置する必要がないこと。	
		インターネット接続で利用できること。	
		サービス提供サーバーは冗長化していること。	
		サービス提供サーバーは日本国内にあること。	
	アップデート	サービス提供サーバーはティア3相当以上のデータセンターに設置されていること。	
		アプリケーションプログラムのインストールやアップデートは、管理者権限が必要なく、ユーザー権限で行えること。	
	アカウント	サービスを停止する事なく同時接続ライセンス数の追加が行えること。	
		呼び出し側、受け側の1対1を1ペアとし、最低同時に1ペアが通話できること。 4端末がログインし、呼び出し、受けの待機状態にできること。	
	通信	HTTP/HTTPSポートでのトンネリング機能を有し、Firewall、NAT変換、マスカレード、Proxyサーバを経由しても機能制限無しでWeb会議のサービスが利用できること。	
		認証付きProxyサーバを経由する通信においては、認証方法として、ベーシック認証、ダイジェスト認証、NTLM認証、統合Windows認証に対応していること。	
		パソコン毎に通信回線の帯域を常時監視し、Web会議で利用可能な帯域の上限値に合わせて通信データをリアルタイムで調整する機能を有していること。	
		サーバへの接続方法は、ユーザーが予め設定しなくてもプログラムが自動的に判別して通信を開始する機能を有すること。	
			相談内容のコンテンツをグループ化して管理できること。
			対応可能なオペレーターがいない場合に相談者の画面に「待ち人数」の表示/非表示をグループ単位で設定できること。
			他のオペレーターや相談者からのオペレーターの呼び出し時間をグループ単位で設定できること。
			相談対応を行う曜日や時間をグループ単位で設定できること。
			対応曜日、非対応曜日設定を行った曜日でも日付指定により対応、非対応を変更できること。
			相談内容メニューに応じて、相談者側で立ち上がる画面を全画面かオリジナルサイズかを設定できること。
相談用アプリからだけでなく、呼び出し用のURLを相談内容毎に発行できること。			
接続履歴を過去1年間分確認できること。			
接続履歴の内容には相談開始日時、終了日時、相談内容コンテンツ、対応オペレーター名が含まれること。			
接続履歴の内容はCSVでダウンロードできること。			
音声	音声コーデックはOPUSを採用していること。		
	エコーキャンセラー、エコーサプレッサーのオン/オフを選択できること。		
セキュリティ	全ての通信データの暗号化（AES方式等）に対応しており、鍵長も256bit以上であること。		
	暗号化鍵は、接続の度に変更されること。 使用する秘密鍵の配送には、一般的な公開鍵暗号アルゴリズムを使用していること。		
		Windows8.1以上で動作し、Windows11にも対応していること。	
		直感的にわかりやすいユーザーインターフェースを備え、必要な機能の起動操作が簡単に行えること。	
		パソコン起動時に自動的に受け側のアプリケーションが立ち上がること。	
		受け側のアプリケーション起動時に自動でログインする機能を有する事。	
		受け側のアプリケーションから、対応する相談メニューの選択ができること。	
		通話中以外は受け側のアプリケーションが常に手前に表示される設定ができること。	
		他オペレーターがログインした際に、アラートを表示する機能があること。	
		他オペレーターがログインした際に、サウンドを鳴らす機能があること。	
		離席する場合を想定し、一定時間を経過すると受信不可にする設定ができること。またその一定時間を指定できること。	
		どの受け側端末がログインしているか、それぞれの受け側のアプリケーションで確認ができること。	

受け側		どの呼び出し側端末がログインしているか、それぞれの受け側のアプリケーションで確認ができること。
		受け側のアプリケーションで通話中のオペレーターを確認できること。
		保留および他オペレーターへの転送機能を有すること。
		複数のオペレーターが関われるよう、保有ライセンス数を上限に、相談者も含めて最大20端末が通話できること。その際、最大20映像の表示と最大20端末が同時に会話できること。
		着信は、音、画面ポップアップで通知すること。
	音声	自分のマイクおよびスピーカーのオン/オフ、会議参加者個別に音声のオン/オフが可能であること。
		オペレーターが相談者のマイク、スピーカー音量を遠隔で変更できること。また、オペレーターが、相談者の端末に接続されているマイク、スピーカー機器も遠隔切替えできること。
		通話開始時にマイク、スピーカーがOFFの状態でも起動する機能を有すること。
		画面上で音量の調整や音声の送受信のオン/オフが、ワンクリックで行えること。
	映像	映像コーデックに、H.264を採用していること。
		フルHD画質に対応していること。
		自己映像の表示/非表示をワンクリックで操作可能なこと。
		WMVやAVI、MPEGなど代表的な形式の動画ファイルを通常再生・スロー・コマ送り等の方法で相談者一に配信する機能を有すること。
		オペレーターが、相談者の端末に接続されているカメラを遠隔で、なおかつワンクリックで切り替えられること。
	資料共有	オペレーターが、相談者のカメラ解像度やフレーム数を遠隔で変更できること。
		指定したWebページの共有が可能なこと。
		HTMLファイル、PDFファイル、テキストファイル、画像ファイル、MicrosoftOffice (Word/Excel/PowerPoint) 等のファイルをアップロードして共有可能なこと。
		表示している画面上にペンツール等での描画・消去が行え、相談者と表示画面が同期されること。
		共有したデータはパソコン側に画像データもしくはPDFデータとして保存できること。
	チャット機能	共有している資料の保存、印刷の許可、禁止はID単位で管理画面から制限できること。
相談者とチャットによるテキスト会話が可能なこと。		
表示するテキストは、フォント、フォントサイズ、色の変更が可能なこと。		
チャット内容のファイル保存が可能なこと。		
チャット内容の保存許可、禁止はID単位で管理画面から制限できること。		
録音録画	テキストごとに時間が表示されること。	
	自己画面や指定した参加者、もしくは共有した資料などのアプリケーション全体の映像・音声、またはデスクトップ全体をAVI、mp4などの一般的なファイルで保存できること。	
	音声のみの録音に対応していること。	
	録画録音データはサーバーではなくパソコン側に保存できること。	
ファイル送信	本機能の使用許可、禁止をID単位で管理画面から制限できること。	
	特定のユーザーあるいは会議参加者全員に対し、任意のファイルを送信可能なこと。	
呼び出し側	全体	本機能の使用許可、禁止をID単位で管理画面から制限できること。
		Windows8.1以上で動作し、Windows11にも対応していること。
		相談者の操作を最小限に抑えたシステムであること。
		パソコン起動時に自動的に呼び出し用アプリケーションが立ち上がること。
		呼び出し用アプリケーション起動時に自動でログインする機能を有する事。
		相談メニューを全画面で表示でき、なおかつマウスやタッチ操作によりパソコン内の他のアプリケーションが操作できないよう画面サイズ変更のボタンが表示されないこと。ただし、メンテナンス等のために隠しキーを用いて全画面表示を解除する機能を有する事。
		ディスプレイに表示された相談メニューをクリック（タッチ）するだけでオペレーターを呼び出せること。
		通話終了時、自動的に相談メニュー画面に戻ること。
書類撮影用の書画カメラを使用できること。		