

仕 様 書

1 件名

大型ごみ及び死獣収集申込み受付センターの構築及び運営に関する業務委託

2 業務概要

大型ごみ及び死獣収集申込みについては、コールセンターでの電話申込みを基本としており、受付事務、統計情報処理及び受付伝票の管理等を効率的に行うため、電算化処理システムを導入し、受付業務全般について業務委託している。

主な委託内容としては、市民からの申込受付、受付情報を基にした専用システムでの収集伝票の作成及び統計資料の作成がある。

コールセンターの構築及び運営は、市民サービス向上及び業務内容の専門性の観点から民間委託により実施し、業務の合理化を進めるとともに、市民からのニーズに対応できるよう、更なるサービスの向上を図る。

3 委託期間

契約締結日から平成29年9月30日まで。

ただし、契約締結日から平成24年9月30日までをシステムの構築及びシステム習熟の準備期間とし、運用は、平成24年10月1日から開始するものとする。

4 コールセンターの概要

(1) 運営時間

ア 大型ごみ

月曜日から日曜日（祝日を含む。）の午前9時から午後5時まで。

（年末年始は休務とし、年度ごとに期間を設定する。）

イ 死獣

月曜日から金曜日（祝日を含む。）の午前9時から午後5時まで。

土曜日、日曜日（祝日を含む。）の午前9時から正午まで。

（年末年始は休務とし、年度ごとに期間を設定する。）

(2) 体制

ア 要員体制はオペレーター及びスーパーバイザー（常駐1名以上）とすること。

イ スーパーバイザーは本業務の責任者として、オペレーターに対する指導、監督、要員管理、品質管理について判断し、オペレーターが対応できない案件についても適切に対応すること。また、オペレーション業務の品質確保に向けて、本市との調整窓口となり、要請などに迅速に対応できるようにすること。

ウ オペレーター及びスーパーバイザーは、オペレーション業務を円滑に行うために必要な知識、技能及び経験を有する人材を適正に配置すること。

エ スーパーバイザーは、定期的にオペレーターの応対をモニタリングして、適切な応対

を行っているか分析し、必要に応じてオペレーターの個別指導を行うこと。

オ 交通機関などの遅延及び病気などの事由により、突発的にオペレーターが出勤できない場合においても、オペレーターの代替要員を別途待機させるなどし、業務に支障を来すことなく運用できる仕組みとすること。

(3) 想定受電件数

平成19年度から平成22年度までの受電実績及び月ごと・曜日ごと・時間帯別ごとの受電実績から判断すること。ただし、大型ごみについては12月中旬から下旬にかけての繁忙期(平成23年12月の最大受電件数1,902件/日)を見込むこと。

【受電実績】(詳細は別紙1-2参照)

期 間	大型ごみ (件)	死獣 (件)
平成19年10月1日～平成20年9月30日	266,242	13,804
平成20年10月1日～平成21年9月30日	248,371	13,511
平成21年10月1日～平成22年9月30日	233,922	13,083
平成22年10月1日～平成23年9月30日	246,323	13,539

(4) 設置場所及び設備

受付業務の履行場所(以下「コールセンター」という。)は、京都市役所及び生活環境美化センターに1時間30分以内で到着できる場所に設置し、受付業務遂行に必要なスペースを用意すること。

また、コールセンター及び電算処理システム(本市に設置する機器を除く)の設置場所(以下「データセンター」という。)を設置する建物は、以下の仕様を満たすものであること。

ア 震度7程度の地震でも崩壊しないビル設計で、構造は鉄筋コンクリート造(建築基準準拠)の耐震性能、構造上の安全性を考慮した設計であること。

イ 落雷対策として、直撃雷を防止するためにビルに避雷針を設置し、受電装置にも避雷器を設置し、電力会社の送電線から進入する誘導雷を防止すること。

ウ 変電所からの受電設備が二重化されていること。

エ 停電時においても業務が中断しない仕組みとして、非常用自家発電装置、自家発電装置が起動するまで電源供給を行うためのCVCF若しくはUPSを備えていること。

オ 非常用自家発電装置は、毎月1回の稼働確認を実施すること。

カ データセンターは、厳重な入退室管理(二重化、共連れ入退室防止機能等)がなされていること。

キ コールセンター及びデータセンター内のフロアはセキュリティ区画とし、第三者の進入が基本的にできないこと。

ク 業務で利用する端末パソコンが接続される環境は、インターネット環境と完全に分離された環境とすること。

5 委託業務内容

次に掲げる業務を委託する。

(1) 大型ごみ収集申込み受付業務

ア 受付時間

月曜日から日曜日（祝日を含む。）の午前9時から午後5時まで。

年末年始は休務とし、年末年始の休務期間は、年度ごとに期間を設定する。

（参考：平成23年度年末年始休務期間 12月29日～1月3日

平成22年度年末年始休務期間 12月30日～1月3日）

イ 収集申込み電話番号

下記の電話番号により着信ができること。

また、IP電話及びPHSから着信が可能な専用回線を設けること

（固定電話着信用）0120-100-530

（携帯電話着信用）0570-000-247

（FAX受信専用）0120-199-530

ウ 受付

（ア）申込者の氏名、住所、電話番号、排出品目・個数の聞き取り

（イ）家庭から排出される大型ごみかどうかの確認

（ウ）大型ごみ収集対象品目かどうかの確認

（エ）排出品目ごとの手数料金額の案内

（オ）収集日・収集場所の確認及び案内

（カ）手数料シール購入方法の案内（必要に応じて最寄りの販売店も案内）

（キ）排出方法の案内

（ク）変更・取消が発生した場合の案内

（ケ）変更・取消にかかる入電の対応

（コ）リユース事業の説明及び対象品目へのリユース可否の確認（別紙1-3参照）

（サ）簡易な環境行政に関する問合せへの回答

（シ）その他本市が指示すること

（ス）アからコの入力業務

(2) 死獣収集申込み受付業務

ア 受付時間

月曜日から金曜日（祝日を含む。）の午前9時から午後5時まで。

土曜日、日曜日（祝日を含む。）の午前9時から正午まで。

年末年始は休務とし、年末年始の休務期間は、年度ごとに期間を設定する。

（参考：平成23年度年末年始休務期間 12月31日～1月3日

平成22年度年末年始休務期間 1月1日～1月3日）

イ 収集申込み電話番号

下記の電話番号により着信ができること。

また、IP電話及びPHSから着信が可能な専用回線を設けること

（固定電話着信用）0120-100-921

(携帯電話着信用) 0570-000-614

ウ 受付

- (ア) 申込者の氏名, 住所, 電話番号, 死獣の種類及び個数の聞取り。
- (イ) ペットかどうかの確認
- (ウ) 本市が収集する死獣かどうか及び収集可能場所であるかの確認 (無料収集の場合において, 死獣の生死及び状態の確認。)
- (エ) 手数料金額及び徴収方法の案内, 納付書送付先の確認, 住所地以外であれば当該地を聞取り (有料収集の場合)。
- (オ) 収集日・収集場所の確認及び案内
- (カ) 排出方法の案内
- (キ) 変更・取消が発生した場合の案内
- (ク) 変更・取消にかかる入電の対応
- (ケ) 簡易な環境行政に関する問合せへの回答
- (コ) その他本市が指示すること。
- (サ) アからクの入力業務

(3) 大型ごみ及び死獣収集申込み受付業務に共通する事項

- ア 市民からの電話及びFAX (耳や言葉の不自由な方のみ) による申込み・問合せ等を一元的に受け付け, 必要事項の連絡及び確認などのオペレーションを迅速かつ的確に行うこと。併せて, 本市の環境行政事業全般にかかる問合せ等についても回答すること。
- イ 応答率は月間90%以上とすること。
- ウ クレームや回答困難な問合わせ等解決できない案件は, スーパーバイザーが生活環境美化センターへ連絡し協議すること。
- エ 生活環境美化センターの閉庁時に受付けたクレームや回答困難な問合わせ等解決できない案件は, 翌開庁日に速やかに生活環境美化センターへ報告すること。ただし, 緊急性を伴う案件の場合は, 迅速に対応できるよう生活環境美化センター及びまち美化推進課と調整の上, 報告体制を確立すること。
- オ 本業務を処理するための個人情報 (個人に関する情報であって, 特定の個人を識別することができるもの。他の情報と照合することにより, 特定の個人を識別することができるものも含む。) の保護の重要性を認識し, 個人の権利利益を害することのないよう, 個人情報の取扱いを適正に行うこと。
- カ 業務マニュアルを作成し, 本市に提出すること。また, 追加や変更が望ましいと思われた場合は本市と協議し, 承認を受けること。
- キ 電話回線は, 本市が準備するもの (29回線) を利用すること。
- ク 収集申込み電話番号とは別に, 本市と業務連絡用の電話番号を設けること。ただし, 電話設置費用及び通話料については, 実費額で受託者が負担すること。
- ケ 受付時間外に着信があった場合, オペレーターが後処理中で着信できない場合, オペレーター数を上回る入電数があり着信できない場合及び最大回線数を上回る入電があり着信できない場合は, それぞれ音声ガイダンスを流すこと。
- コ オペレーターが後処理中で着信できなかった呼数及びオペレーター数を上回る入電が

あり着信できなかった呼数（以下「放棄呼数」という。）を時間帯別に把握すること。

サ 本市から要請したコールバック（電話がつながらず苦情になったケース等について、コールセンターから電話し受け付けること）にかかる通話料については実費額で受託者が負担すること。

シ オペレーターの応対をリアルタイムにモニタリングできる機能及びオペレーター応対中にスーパーバイザーを呼び出すEMGコール機能を有すること。

ス センターへの入電情報について、入電数、応答数、応答率、放棄呼数、放棄呼率等をリアルタイムで状況把握すること。

（４）システム構築

前３号に掲げる業務を処理するため、電子計算機、ソフトウェア及び付属機器等により構成される電算処理システム（以下「システム」という。）を構築すること。

システムは、次の仕様を満たすものであること。

ア 受付機能

（ア）大型ごみ収集申込受付

a 受付業務に必要な次の項目を入力できること。また、入力と同時に、受付年月日、受付時間、受付者を自動的に格納すること。

- ・ 氏名（漢字、カナ）
- ・ 郵便番号
- ・ 住所（郵便番号と連動して自動表記できること）
- ・ 電話番号（排出者の情報として最低 3 回線分の入力ができること）
- ・ 区分、品目、個数
- ・ 収集予定日
- ・ 収集区分（「一部未収」、「全部未収」等の区分をドロップダウンメニューで選択できること。また、未収の理由についてドロップダウンメニューによる選択が可能であること。）
- ・ 収集完了日
- ・ 路地対策の有無
- ・ 取消日
- ・ 排出場所（必要に応じて自宅場所も登録できること）
- ・ 特記事項（全角 1 0 0 字程度テキスト入力できること）

b 本市が大型ごみの他に収集している家電 4 品目について、受付業務に必要な次の項目を入力できること。また、入力と同時に、受付年月日、受付時間を自動的に格納すること。

- ・ 氏名（漢字、カナ）
- ・ 郵便番号
- ・ 住所（郵便番号と連動して自動表記できること）
- ・ 電話番号（最低 3 回線分の入力ができること。）
- ・ 品名、品目コード、個数
- ・ 収集予定日

- ・ 収集完了日
 - ・ 排出場所
 - ・ メーカー・メーカーコード
 - ・ リサイクル料金
 - ・ 管理表コード
 - ・ 路地対策の有無
 - ・ 事前電話希望の有無
 - ・ 収集希望時間（午前又は午後）
 - ・ 収集区分（内容をテキスト入力できること、また「一部未収」、「全部未収」等の区分をドロップダウンメニューで選択できること）
 - ・ 取消日
 - ・ 特記事項（全角100字程度テキスト入力できること）
- c 住所の入力により、最も近い収集予定日を自動的に表示することとし、任意で受付可能な他の収集日を選択できること。
- d 大型ごみのリユース品目収集が可能な受付入力項目及び画面・帳票出力項目を予め準備すること。また、リユース品目収集の受付に対応できるよう考慮すること。
- (イ) 死獣収集申込受付
- a 受付業務に必要な次の項目を入力できること。また、入力と同時に、受付年月日、受付時間、受付者を自動的に格納すること。
- ・ 氏名（漢字，カナ）
 - ・ 郵便番号
 - ・ 住所（郵便番号と連動して自動表記できること）
 - ・ 電話番号（排出者の情報として最低3回線分の入力ができること）
 - ・ 区分，種類，個数
 - ・ 収集予定日
 - ・ 排出場所
 - ・ 有料・無料の区分
 - ・ 手数料減免の有無及び区分（「区分」についてはドロップダウンメニューで「生活保護世帯」等を選択できること）
 - ・ 納付書送付先（宛名，住所）
 - ・ 収集区分（内容をテキスト入力できること）
 - ・ 取消日
 - ・ 特記事項（全角100字程度テキスト入力できること）
- (ウ) 大型ごみ・死獣共通
- a 新規登録のほか、申込みの追加・一部キャンセル等の変更、取消しができること。
- b 申込者の情報を簡易に検索できること。
- c 住所の入力は可能な限りキーボードによる入力をなくし、受付時間の短縮に努めること。
- d 排出品目は、その一覧表示により、オペレーターが簡易に選択及び選択の取消し

ができるものとする。また、選択後には、品目ごとの料金、合計金額、シール枚数（大型ごみのみ）を自動計算し表示すること。

- e 「その他」の品目を選択した場合には、内容をテキスト入力できること。
- f 排出品目一覧には、大型ごみで収集しない品目についても表示し、その品目について、オペレーターが迅速に問い合わせ先等を案内できるよう情報を表示すること。
- g 受付内容を登録後、別途本市が指示する法則に基づき、受付番号を自動的に取得すること。
- h 収集結果の入力を閲覧できること。
- i 生活環境美化センターの勤務時間内（午前8時30分から午後5時15分）に、一連の業務が収まるよう、システムを構築すること。

イ 地図機能

- (ア) 地図画面に、エ管理機能（ア）a 及び（イ）a で書き込んだ情報が表示されること。
- (イ) 地図はゼンリン社製と同等品を使用すること。また、1年に1回以上地図を更新するとともに、使用する地図の発行年月を本市に報告すること。なお、地図の更新にともなう費用については、本業務に含まれているものとする。
- (ウ) エ管理機能（ア）a 及び（イ）a 書き込んだ情報は、地図を更新した際にも反映させること。

ウ 収集業務を行うために必要な機能

- (ア) 本市の指示により、町別を境界として収集ブロックが登録できること。
- (イ) 収集ブロック別、行政区別等の受付件数を把握できること。狭隘道路に排出場所を設定した場合及びリユース対象品目がある場合は、粗大、分別に関係なく狭隘伝票又はリユース伝票として作成できること。伝票の種類は粗大、分別、狭路、リユース及び家電4品目の5種類とする。ただし、今後の収集分類の増加に備え、7種類まで対応可能な仕様にしておくこと。
- (ウ) 申込者別に収集伝票が印刷できること。印字内容は、
 - a 申込者の住所、氏名、電話番号
 - b 収集場所を明示した住宅地図及びゼンリン地図と対応させたページ数
 - c 収集品目及びその個数と手数料額
 - d 粗大、分別、狭路及びリユースの種類
 - e 収集チェック欄
 - f 収集担当者への申し送り情報
 - g その他本市が指定する項目

また、住宅地図については縮尺を2,500分の1で印刷できること。

- (エ) 受付データを基に、収集日別・収集区分別・収集ブロック別・行政区別に自動振り分けした収集一覧表及び各申込者の収集伝票を印刷できること。
- (オ) 受付情報は、コールセンター及び生活環境美化センター双方の端末で閲覧・印刷ができること。なお、受付後の品目の追加や取消しは変更マーク等で確認でき、変更があった伝票を全件又は選択して印刷できること。
- (カ) 予定通り収集が完結しなかった場合、生活環境美化センターにおいて、その収集結

果状況を入力できること。また収集結果状況についてはリアルタイムでオペレーターが内容を確認できる仕組みとすること。

(キ) 一部未収及び全部未収等、収集が完了していない受付伝票を入力区分に応じ一覧表示できること。

エ 管理機能

(ア) コールセンターにおいて行う管理機能

a 次の項目について地図への書き込み（記号表示及びその記号に付随するテキスト入力）ができること。

- ・ 家屋の追加・変更・削除
- ・ 道路（狭隘道路の表示，通行不可の表示を含む。）の追加・変更・削除
- ・ 祭事や参拝，及び国際会議等による交通規制地域の追加・変更・削除
- ・ 大型ごみ排出場所指定建物情報の追加・変更・削除
- ・ その他特記事項の追加・変更・削除

b コールセンター内での連絡・周知事項を一元管理し，その情報をコールセンター要員全員が共有できる機能を有すること。連絡・周知事項については，未読・既読の管理を要員別に行えること。また，スーパーバイザーのみ周知事項が閲覧可能な設定が可能なこと。

(イ) 生活環境美化センターにおいて行う管理機能

a 次の項目について地図への書き込み（記号表示及びその記号に付随するテキスト入力）ができること。

- ・ 粗大ごみ処理手数料券取扱店情報の追加・変更・削除
- ・ その他特記事項の追加・変更・削除

b 受付機能の自動計算に支障をきたすことなく，品目の追加・変更（品目名・金額）・削除ができること。

c 受付機能の自動計算に支障をきたすことなく，粗大ごみ処理手数料額（シールの種類）の追加・変更・削除ができること。

(ウ) コールセンター及び生活環境美化センターの双方において行う管理機能

a 業務関連の連絡事項を双方で登録・参照できること。連絡事項については案件ごとの予定と実績を時系列で管理し，進捗度合が双方で確認・把握できること。

b 業務関連のデータファイルを双方で共有できること。

オ 印刷機能

(ア) 生活環境美化センターと死獣収集委託業者の両方で帳票類を印刷できる環境を整えるため，プリンターを生活環境美化センターに最低3台，死獣収集委託業者に最低1台設置すること。なお，生活環境美化センターのプリンターは最低2台カラープリンターを設置すること。また，各端末を接続する回線は専用線とすること。

(イ) 端末からのプリント出力は，各端末からそれぞれのプリンターに印刷要求を行うものとする。

(ウ) 死獣の収集業務は，コールセンターの受付完了と同時に自動的にプリンターに印刷要求が行われること。また，印刷要求が行われるプリンターは，生活環境美化センター

の業務日以外は自動的に死獣収集委託業者に設置のプリンターに切り替わること。

(エ) A4, A3のカラー印刷が可能で、それぞれに給紙カセットを備え、出力が可能なこと。

(オ) A4版モノクロ印刷で38枚/分以上, A3版カラー印刷で16枚/分以上の印字速度であること。

カ データ保存機能

(ア) 5委託業務内容(1)ウ(ア)から(コ)及び(2)ウ(ア)から(ク)の入力業務で入力された対応履歴情報は、年度単位でサーバに格納し、最低1年間保存すること。

(イ) 受付データは、CD-ROM又はDVD-RW等の外部記憶媒体に保存し、本市の求めに応じその都度提供すること。

キ セキュリティ・個人情報保護対策について

(ア) 情報取扱者の限定について

a IDカード認証設備及び生体認証設備による入室及び退室セキュリティシステム管理によって、コールセンター及びデータセンター内に部外者が容易に立ち入れないように配慮されていること。また、入室及び退出履歴をセキュリティシステムで記録、保存できること。

b システムを利用するすべての職員に対し、アクセス権(処理・参照制限)の設定並びにID及びパスワードの付与を行うこと。

c 従事職員は、自己のパスワードを管理する責任を有し、自己のパスワードを他人に教え、又は共用しないこと。また、定期的にパスワードを変更すること。

d コールセンター及びデータセンター内に監視カメラを複数台設置し、常時監視するとともに、画像を録画すること。また、当該画像を1年間以上保存すること。

(イ) 市の許可を得ずに、情報資産をコールセンター及びデータセンター以外に持ち出さないこと。また、従事職員が不正に情報資産を持ち出せないよう対策を講じること。

(ウ) 本委託業務で扱うすべての情報に関して、紛失・改ざん・破壊・漏洩等が行われないう管理を徹底すること。

(エ) データの保護及び管理について

a 本市の個人情報保護条例、電子計算機処理データ保護管理規程及び情報セキュリティポリシーを遵守すること。

b ISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)または、Pマークを取得していること。

c 落雷等による過電流からサーバ等を保護すること。

d 本委託業務で使用する情報機器には、外部の不正なアクセス・攻撃等に対する対策並びに耐震対策を講じること。

e 通信伝送路への容易な接続または通信伝送路の損傷等を防止するため、ケーブル配線に必要な保護措置を講じること。また、本市の許可を得ずに、他のネットワークとの接続及び外部からのアクセスを可能とする仕組みを構築しないこと。

f ネットワークの管理及び運用を適切に行うとともに、ネットワーク上のデータの漏洩、盗聴または改ざんを防止するためのセキュリティ対策を講じること。また無

線LANは使用しないこと。

g 情報を記録した磁気記録装置、記録媒体等を廃棄する場合は、確実にデータを消去すること。

i コールセンター内では、USBメモリやフロッピーディスク等デジタル保管用記録媒体の使用及び持込みを認めない。ただし、受託者が書面により使用を申請し、本市の同意を得た場合はこの限りではない。

(5) 従事職員への研修

ア オペレーション業務に支障をきたすことのないよう、従事職員に対し事前研修を十分に行うこと。また、セキュリティ対策や個人情報保護に関する各種規定などの関連知識についても事前に習得すること。

イ 履行期間中、定期的に勉強会や研修を実施し、対応内容の検証を行う等、対応品質の維持・向上に努めること。

(6) 業務に関する報告

ア 対応記録報告

コールセンターの稼働状況（日別及び時間帯別の着信件数・応答件数・放棄件数・応答率・発信件数・発信比率・平均応答時間（着信からオペレーターが電話を取るまでの時間）・平均応対時間、週別曜日別の平均着信件数・平均応答件数、時間帯別曜日別の着信総件数・日平均件数・着信比率、受付内容別日別件数・比率等）について、月次報告として報告書を作成し、翌月15日までに生活環境美化センターへ提出し、確認を受けること。

なお、報告書の様式については、データファイルとし、エクセルで読めるように加工し、電子媒体で提出可能なこと。

イ 本コールセンター発信報告

本コールセンターから利用者へ発信された電話に関して、月単位で件数を集計し、報告すること。なお、報告書は、生活環境美化センターへ提出し、確認を受けること。

ウ 統計情報記録に関する報告

対応履歴から生成した統計情報（月別・日別の受付内容件数内訳・比率、お礼の電話、依頼事項、各行政機関からの問い合わせ、大型ごみ及び死獣に関する苦情等）について月次報告として報告書を作成し、翌月15日までに生活環境美化センターへ提出し、確認を受けること。

なお、報告書の様式については、データファイルとし、エクセルまたはワードで読めるように加工し、電子媒体で提出可能なこと。

エ 適宜の報告

(ア) 苦情報告

本コールセンターに関する苦情は発生の都度、苦情報告としてまとめ提出し、改善指示を受けること。

(イ) その他、本市が必要とする事項について随時報告を行うこと。

6 受託者決定後の業務の引継ぎ等

(1) 業務の引継ぎ

受託者の変更により市民サービスに影響が出ないように、業務の引継ぎを確実に行うこと。

現行業務で使用中のマニュアルは本市が準備するが、本市又は現委託事業者へのヒアリングやアドバイス等が必要な場合、本市及び現委託業者と調整を行い万全の準備を整えること。

なお、ヒアリングやアドバイスを求める上で現委託業者など本市以外との調整が必要な場合、本市以外の作業員調整及び費用負担は全て受託者が行うこと。

(2) データの移行

既存システムに登録済のデータは、全て新システムに移行すること。なお、既存システムに登録済のデータは本市が準備するが、準備されたデータの新システムへの登録は全て受託者が行うこと。なお、本市が準備するデータは既存システムに登録されているデータ形式（登録情報については CSV ファイル形式、地図情報については Geo Base 形式）のため、データ変換等が必要な場合は受託者が実施すること。また、データの移行を行う上で前委託業者など本市以外との調整が必要な場合、本市以外の作業員調整及び費用負担は全て受託者が行うこと。

(3) 稼働リハーサル及び稼働テスト

稼働前には本市立会いのもと稼働リハーサルを実施すること。稼働リハーサル時には業務の引継ぎ結果及びデータ移行結果を示すとともに、電話回線の切替えテスト等を含め本番と同様の手順でリハーサルを行い、万全の準備を整えること。

なお、稼働リハーサルを行う上で前委託業者など本市以外の作業員が必要な場合、本市以外の作業員調整及び費用負担は全て受託者が行うこと。

7 システムの構築に必要な機器等の調達等

システムの構築に必要な機器等は、受託者が調達し、それぞれ本市の指定する設置場所又は受託者が契約の履行に必要な場所に設置及び設定すること。受託者が設置しなければならない機器等は別紙 1 - 4 に示す。

8 システムの保守

(1) 日常保守

ア サーバ内全データベースのバックアップを業務終了後に毎日実施し、複数の媒体（データ暗号化機能を備えたものに限る）に最低 7 世代管理すること。また、サーバの再起動を週 1 回程度実施し、常に安定した稼働が出来るようにすること。

イ システムの改善が必要となった場合は、システムの仕様変更の協議を行うこと。

ウ データ量が予測以上に増加し、記憶容量の逼迫が想定される場合は、事前に記憶容量の調査及び報告を行うこと。

エ 法律、条例等の変更に伴うシステム変更が必要となった場合は、協議を行うこと。

オ 委託業務内容の変更に伴うシステム変更が必要となった場合は、協議を行うこと。

(2) 故障対応

- ア サーバ及びネットワーク機器の通信状況に障害が発生した場合は迅速に原因を究明し、復旧し、受付業務に支障を来たさないこと。
- イ システムの運用に関する問合せの受付及び問合せに対する回答を行うこと。
- ウ 様々な要因から起こるシステム障害、データ破壊及びデータ損失が発生した場合は、迅速に原因を究明し、復旧すること。
- エ 機器の不具合及び故障等により、修理、交換等が必要な場合は、迅速に作業を行い、受付業務に支障を来たさないようにすること。
- オ 災害等による非常時の場合は、本市と調整を行ったうえ、受付業務を継続実施できるよう努めること。万一、受付業務の運用を停止せざるを得ない場合、本市に停止の旨を報告するとともに、再開に向けた状況報告を行うこと。
- カ 障害・災害発生時の体制及び対応フローについて、本市が指示する期日までに本市に提出すること。また、その後の運用状況に応じて見直し、改訂すること。

9 契約の解除等

システムの品質、人材の品質及びその他運営に係ることについて、業務開始後、本仕様書及び受託者から提案を受けた水準を満たしていないと判断した場合は、本市は相当の期間を定めて受託者に対し是正を求める。

また、是正を求めたにもかかわらず、正当な理由なく受託者がこれに従わない場合、又は本市の定めた履行期限までに受託者による是正が困難と判断される場合で、契約の目的を達成することができないと認められるときは、本市は契約を解除するとともに損害（第三者に及ぼした損害を含む。）の賠償を求める。

10 本業務全般における要件

- (1) 本市の条例・規則を遵守し、本市にとって適切な成果及び納品物が得られるよう、本市の立場に立ち業務を遂行すること。また、本業務における課題、業務の見直し等必要な事項について、積極的提案を行うこと。
- (2) 準備作業期間における詳細なスケジュール及び体制図を、作業に着手する時点で提出し、随時最新版に更新を行うこと。また、作業の進捗状況について定期的に本市に報告をするとともに、その進め方、手法について本市と打合せを行うこと。受託者が用意する機器類は、受託者の責任で保守・管理及び故障対応すること。
- (3) 業務遂行にかかる必要な設備、機器類、システムの構築等については、すべて受託者が用意するものとする。
- (4) コールセンターの視察・見学・取材については、必ず本市と協議の上対応すること。
- (5) 契約期間終了後、本業務が円滑に行えるように、次期受託者及び本市へ各種マニュアル・各種データ・業務のノウハウを含め、業務遂行に必要な事項を引き継ぐこと。
なお、受付データ等は、本市が希望するデータ形式（登録情報については CSV ファイル形式、地図情報については shape 形式等の汎用性のあるもの）で提供すること。
- (6) その他業務履行に必要な事項については、本市と受託者で協議の上、定める。

1 1 委託料の支払い等

(1) 本市は、1ヶ月ごとに、受託者の請求に基づき、履行の完了した業務の対価として、契約金額を60分の1に分割した金額を委託料として支払うものとする。ただし、分割した金額に1円未満の端数が生じるときは、その端数に相当する金額はすべて最初の支払いに係る分割金額に合算するものとする。

なお、請求については、平成24年10月1日の運用開始以降とする。

(2) 電話対応件数の大幅な増加による委託料の追加については、年間330,000件を超えるまで認めない。

追加費用の算出に当たっては、以下の算出基準を上限として、本市、受託業者、双方で協議し決定する。

年間330,000件を超えた電話対応件数1件あたりの単価

=見積書記載の1年分の人件費÷330,000件

1 2 予算が減額された場合等の途中解約

(1) 本市は、翌年度以降において委託料に係る歳出予算の金額について減額又は削除があった場合及び事業が廃止された場合は、この契約を解除することができる。ただし、契約解除をしようとする60日前までに予告するものとする。

(2) 前項の規定により本市がこの契約を解除した場合において、受託者は、本市が翌年度以降に支払いを予定していた委託料を請求することはできない。

(3) 受託者は、第1項の規定により本市がこの契約を解除したために生じた損害の賠償について、本市に請求することはできない。

1 3 再委託の禁止等

受託者は、契約の履行に当たって、業務の実施を第三者に委託してはならない。ただし、事前に本市の書面による承諾を得た場合は、この限りではない。