

仕 様 書

1 件名

大型ごみ・死獣収集申込み及び持込ごみ事前予約に係る受付システムの構築及び運営に関する業務委託

2 業務概要

(1) 大型ごみ及び死獣収集申込み

大型ごみ及び死獣収集は事前申込制としており、大型ごみ収集の申込みについては、コールセンターへの電話もしくはインターネットでの申込み(一部FAX有)、死獣収集の申込みについては、コールセンターへの電話により行うこととしており、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の導入などによる受付システムの構築及びコールセンターの運営などの受付業務全般を業務委託する。

(2) 持込ごみの事前予約

持込ごみの事前予約については、コールセンターへの電話もしくはインターネットでの申込みにより行い、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の導入などによる受付システムの構築及びコールセンターの運営などの受付業務全般を業務委託する。

3 委託期間

契約締結日の翌日から令和10年9月30日まで。

ただし、契約締結日の翌日から令和5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、令和5年10月1日から開始するものとする。

4 コールセンターの構築に関する委託内容

(1) コールセンターの概要

ア 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8時30分から午後4時30分まで。
(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8時30分から午後4時30分まで。
土曜日、日曜日(祝日を含む。)の午前8時30分から11時30分まで。
(年末年始は休務とし、年度ごとに期間を設定する。)

(ウ) 持込ごみ

月曜日から日曜日(祝日を含む。)の午前8時30分から午後4時30分まで。
(年末年始は休務とし、年度ごとに期間を設定する。)

イ 人員体制

(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)及び統括責任者とする。

- (イ) 統括責任者は本業務の監督責任者として、本市との連絡調整を行うこと。また、業務遂行状況を確認し、品質管理を達成できるようマネジメントを行うこと。
- (ロ) スーパーバイザーは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。
- (ハ) オペレーター及びスーパーバイザーには、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。
- (ニ) スーパーバイザーは、定期的にオペレーターの対応をモニタリングして、適切な対応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。
- (ホ) 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。

ウ 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。
- (ロ) データセンターは、変電所からの受電設備が二重化されていること。
- (ハ) 停電時においても業務が中断しない仕組みを用意すること。データセンターは、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。
- (ニ) 非常用自家発電装置は、3箇月に1回稼働確認を実施すること。
- (ホ) 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。
- (ヘ) 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。
- (ロ) 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。

エ 対応言語

日本語のほか、英語、中国語、韓国語による入電に対応すること。

5 コールセンターの運営に関する委託内容

(1) 大型ごみ収集申込受付業務

ア 受付時間

月曜日から日曜日（祝日を含む。）の午前8時30分から午後4時30分まで。
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：令和4年度年末年始休務期間 12月29日～1月3日〕
〔 令和3年度年末年始休務期間 12月29日～1月3日 〕

イ 収集申込電話番号

以下の電話番号により着信ができること。

（固定電話着信用）0120-100-530

（携帯電話着信用）0570-000-247

075-330-6100※

※IP電話及びPHSから着信可能な回線

（FAX受信専用）0120-199-530

ウ 受付

(ア) 電話受付

- a 申込者の氏名、住所、電話番号、排出品目・個数の聞取り
- b 家庭から排出される大型ごみかどうかの確認
- c 大型ごみ収集対象品目かどうかの確認
- d 排出品目ごとの手数料金額の案内
- e 収集日・収集場所の確認及び案内
- f 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）
- g 排出方法の案内
- h 変更・取消が発生した場合の案内
- i 変更・取消にかかる入電の対応
- j 代理人からの申込み等への対応は本市とルールを決定し対応
- k 受付内容の入力業務
- l 簡易な本市環境行政に関する問合せへの回答
- m その他本市が指示すること

(イ) インターネット受付

- a インターネット申込みに関する問合せへの回答
- b インターネットで受け付けた内容について、変更・取消が発生した場合の案内
- c 過去に大型ごみを申し込んだことがない市民がインターネットで申し込む際の排出場所の調整
- d その他本市が指示すること

(2) 死獣収集申込受付業務

ア 受付時間

月曜日から金曜日（祝日を含む。）の午前8時30分から午後4時30分まで。
土曜日、日曜日（祝日を含む。）の午前8時30分から午前11時30分まで。
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：令和4年度年末年始休務期間 12月31日～1月3日〕
〔 令和3年度年末年始休務期間 1月 1日～1月3日 〕

イ 収集申込電話番号

以下の電話番号により着信ができること。

(固定電話着信用) 0120-100-921

(携帯電話着信用) 0570-000-614

075-330-6850※

※IP電話及びPHSから着信可能な回線

(FAX受信専用) 0120-199-530

ウ 電話受付

- a 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
- b ペットかどうかの確認
- c 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は、死獣の生死及び状態の確認）
- d 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）
- e 収集日・収集場所の確認及び案内
- f 排出方法の案内
- g 変更・取消が発生した場合の案内
- h 変更・取消にかかる入電の対応
- i 受付内容の入力業務
- j 簡易な本市環境行政に関する問合せへの回答
- k 野良等において同一場所からの重複受付がないよう確認し、必要なもののみ受付処理を行うこと
- l その他本市が指示すること

(3) 持込ごみ事前予約の申込受付業務

ア 受付時間

月曜日から日曜日（祝日を含む。）の午前8時30分から午後4時30分まで。

年末年始は、原則休務とするが、年末年始の休務期間は、年度ごとに期間を設定する。

イ 事前予約申込電話番号

以下の電話番号により着信ができること。

(固定電話着信用) 0120-100-959

(携帯電話着信用) 0570-000-604

075-330-6081※

※IP電話及びPHSから着信可能な専用回線

ウ 受付

(ア) 電話受付

- a 排出者・搬入者の氏名又は会社名及び運転手名、住所、郵便番号、電話番号、排出場所の聞取り
- b 持込施設の聞取り（東北部クリーンセンター、南部クリーンセンター）
- c 搬入車両情報（車種、車両番号）の聞取り
- d 手数料制度と支払方法の案内

- e 持込日時の調整
 - f 各クリーンセンターのごみの種別に対応した受付内容の入力業務
 - g 排出者と搬入者が異なる場合の申込み等への対応については、別途、本市とルールを決定し対応
 - h 変更・取消が発生した場合の案内
 - i 変更・取消にかかる入電の対応
 - j 簡易な本市環境行政に関する問合せへの回答
 - k その他本市が指示すること
- (イ) インターネット受付
- a インターネット申込みに関する問合せへの回答
 - b インターネットで受け付けた内容について、変更・取消が発生した場合の案内
 - c その他本市が指示すること

(4) 共通事項

ア 想定受電件数及び処理時間

- (ア) 大型ごみ及び死獣収集申込みについては、大型ごみ収集のインターネット受付導入に伴う影響について、他都市実績などから十分に考慮したうえ、平成30年度から令和4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。なお、大型ごみの繁忙期（5月初旬及び12月中旬から下旬）については、受電実績をもとに、受電件数の増加を充分に見込むこと。

【受電実績】

期 間	大型ごみ (件)	死獣 (件)
平成30年10月1日～令和元年9月30日	264,295	10,411
令和元年10月1日～令和2年9月30日	280,299	9,675
令和2年10月1日～令和3年9月30日	295,390	9,197
令和3年10月1日～令和4年9月30日	278,142	8,460

- (イ) 持込ごみ事前予約については、平成30年度から令和4年度までの持込実績から判断すること。なお、繁忙期（年末及び5月初旬）及び毎月第2・4土曜日に持込みが多い点を踏まえ、受電件数の増加を充分に見込むこと。

【持込実績】

期 間	クリーンセンターへの持込 (件)		
	南部	東北部	計
平成30年10月1日～令和元年9月30日	91,917	51,330	143,247
令和元年10月1日～令和2年9月30日	98,411	65,933	164,344
令和2年10月1日～令和3年9月30日	116,367	49,943	166,310
令和3年10月1日～令和4年9月30日	97,681	65,456	163,137

※ 令和3年2月～4月の間は大規模改修工事のため東北部クリーンセンターで持込ごみの受付を停止しており、一時的に南部クリーンセンターで受付が増加した。

- (ウ) 一件当たりにかかる処理時間は、大型ごみは約300秒、死獣受付は約250秒、持込

ごみは約 300 秒を目安に、十分な対応品質を確保すること。

イ 受付体制の整備

(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。

(イ) コールセンターとして、それぞれの受付業務ごとに以下の指標を設定し市民サービスの向上に努めること。

指標名	目標値	算出方法
平均応答率	90%以上/月	電話応答呼数÷電話着信総数×100

※ 『電話応答呼数』とは、オペレーターが応答した呼数。

※ 『電話着信総数』とは、コールセンター交換機を経由した全ての電話呼数からコールセンター交換機を経由し5秒以内に放棄した呼数を差し引いた数。

（携帯電話の電波状態や、間違い電話による切断を勘案し、5秒以内に放棄となった呼数は電話着信総数に含まないこととする。）

(ウ) クレームや回答困難な問合せ等解決できない案件は、スーパーバイザーが以下の所管課へ連絡し協議すること。

（大型ごみ・死獣） 生活環境美化センター

（持込ごみ事前予約） 東北部クリーンセンターまたは南部クリーンセンター

(エ) 所管課の閉庁時に受け付けたクレームや回答困難な問合せ等解決できない案件は、翌開庁日に速やかに所管課へ報告すること。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本市と調整のうえ、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) 以下の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。

- ・運営マニュアル
- ・業務マニュアル
- ・システム操作マニュアル
- ・緊急・災害マニュアル
- ・セキュリティマニュアル

(キ) 電話回線は、以下の回線数を用意すること。

【回線数】

（大型ごみ・死獣） 29回線

（持込ごみ事前予約） 10回線

(ク) 申込受付用の電話番号とは別に、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。なお、音声ガイダンスの内容を変更する場合は、事前に本市への確認を行うこと。

- (ロ) 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。
- (ハ) 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。
- (ニ) 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。
- (ホ) コール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。

6 電算処理システム構築に関する委託内容

(1) 電算処理システムの概要

受付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とし、データベースを格納するサーバについては、閉域網内に構築し、外部から直接アクセスができない構成であること。

また、システムは操作性の向上及び受付業務の高速化のために、利用者端末にもインストールを行うクライアント・サーバー方式にて構築するとともに、コールセンターの運営時間中は、業務を中断させずに継続させるため、冗長性を担保すること。

(2) システムの仕様

ア 受付機能

(ア) 大型ごみ収集電話申込受付

- 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。
 - ・受付番号(※自動採番)
 - ・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100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、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（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）
- ・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 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合せ先等を案内できるよう情報を表示すること。

(イ) 大型ごみ収集インターネット申込受付

a 申込情報の入力機能については、以下の要件を満たすこと。

- ・申込情報の入力は、操作性の優れたものであること。
- ・メールの受信確認のために、初期画面でメールアドレスを要求し、一定時間有効の申込ページのURLを記載したメールを送信すること。
- ・本市が指定する項目への同意を求める画面を表示できること。
- ・本市が指定する注意事項、リンク等を画面表示できること。
- ・受付画面において、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、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（郵便番号等と連動して自動表記できること。）

電話番号

- ・入力時間の短縮と入力間違い防止のために町丁目名は選択式とし、五十音の一覧から選択、もしくは郵便番号・キーワード入力による絞込みが可能であること。

- ・氏名等の申込者の情報により、過去に大型ごみ申込みを行い、収集された実績のある市民か照合できること。なお、照合は、前受託者から引き継がれた受付データ（少なくとも平成29年10月以降の受付分）全てを対象とすること。
 - ・あらかじめ設定した排出品目を選択できること。
 - ・排出品目について、品目の詳細の説明を表示できること。
 - ・1回の申込みにおいて、排出品目数を制限できること。
 - ・排出品目は、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、シール枚数を自動計算し表示すること。
 - ・品目検索機能を有すること。品目は、分類名・五十音及びキーワード入力により絞り込みができること。
 - ・インターネットで申込不可の品目は、非表示ではなく取消線で表示されること。
 - ・マスタメンテナンス機能により品目名称や料金を修正した場合のインターネット受付への反映日時を指定できること。
 - ・大型ごみ申込みを行い、収集された実績のある市民（受付データにある者）からの申込みは、過去の申込データを用いて、GoogleMap等の汎用地図に排出場所を自動表示すること。
 - ・大型ごみ申込みを行ったことのない市民（受付データにない者）からの申込みは、排出場所以外をインターネットで受け付けた後、申込者がコールセンターに架電し、排出場所を確定させる仕様とすること。また、申込者に対し、申込確定にはコールセンターへの架電が必要となる旨を、注意喚起のメッセージ等を用いて知らせること。
 - ・収集希望日は、申込者の住所から自動的に該当するエリアの収集可能日をカレンダー形式で表示し、選択できること。
 - ・申込みを確定する前に、確認画面を表示して申込内容を確認できること。
 - ・受付システム（電話等による受付）とリアルタイムに連携できること。また、それによってインターネット受付にて申し込んだ情報を、大型ごみ受付センターにて検索・確認・修正ができること。
- b 申込完了時、受付番号を自動発番し、自動発番した受付番号が記載された受付完了メールが自動通知されるとともに、任意の複数回、リマインドメールを送付できるよう、設定すること。なお、メールのフォーマットについて、本市にて作成した文言を採用できること。
- c パソコン端末のほか、スマートフォン、タブレット端末等の主要ブラウザに対応し、自動的に最適化された画面構成となること。
- d メンテナンスを除いて、24時間365日申込みができること。
- e 本業務の運用に必要なドメイン名を取得すること。ドメイン名は長期的に使用するため、市民が理解しやすい名称であること。
- f 受注者においてシステムの機能向上、改善、サービス向上が可能な場合、本市との協議のうえ、本委託費用内で対応すること。
- g Webサーバで受付した個人情報、登録ボタン押下とともにデータベースサーバに登録され、ただちに、Webサーバから入力したデータが削除される仕組みである

こと。

h インターネットのトップページに市民へのお知らせを掲載する機能を有するとともに、お知らせの内容は本市職員が任意のタイミングで入力することができ、文字の大きさや色を設定できるほか、掲載期間についても設定できること。

また、複数のお知らせを予め入力しておき、掲載期間に応じて自動的に内容が反映される機能を有すること。

i 申込完了後、インターネット上で、申込内容の変更、取消しを行えること。

(ウ) 死獣収集電話申込受付

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。）

b 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、合計金額を自動計算し表示すること。

c 「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。

d 野良死獣の受付完了時に、予め設定したプリンターから収集指示書が自動印刷されること。出力先のプリンターは、曜日ごとに自動切替えが行われること。

e 登録済み死獣の検索機能を有すること。受付日や任意の文字列により絞り込みを行い、検索結果から当該地図を表示し、申込内容が表示できること。

(エ) 持込ごみ事前電話申込受付

クリーンセンターへのごみの直接搬入予約を受け付ける機能とする。

a 申込受付時の入力項目

- ・受付番号（※自動採番）
- ・受付日（※自動反映）
- ・受付時間（※自動反映）
- ・排出者・搬入者氏名又は会社名及び運転手名
- ・氏名（漢字、カナ）

- ・ 排出者・搬入者住所
- ・ 排出者・搬入者郵便番号
- ・ 排出者・搬入者電話番号
- ・ 排出場所（備考欄等へ記載可能とする）
- ・ 搬入日時
- ・ 搬入場所（東北部クリーンセンターまたは南部クリーンセンターの別）
- ・ 品目（東北部クリーンセンターまたは南部クリーンセンターごとに定めるもの）
- ・ 数量
- ・ 車両メーカー名
- ・ 車両種別（軽自動車、普通自動車、トラック 2t まで、トラック 4t 以上 等）
- ・ 車体色
- ・ ナンバープレート情報（地域名、分類番号 3 桁、判別文字、一連指定番号 4 桁）
- ・ 特記事項
- ・ 申込受付者（※ログインユーザーを自動反映）

b 申込受付時の処理順序

申込受付時に、申込者の基本情報（電話番号・氏名又は会社名及び運転手名・住所・郵便番号・過去の申込履歴・特記事項）を入力する時間を短縮するため、以下の順番で処理を実行する。

- ・ 受付番号は自動採番とし、電話番号入力欄に電話番号が入力されると、過去の受付履歴の受付電話番号該当のデータを検索する。
- ・ 過去の受付履歴に該当するデータがある（過去に直接搬入予約受付をしている）場合は、氏名・住所・特記事項などを自動的に表示するとともに、一定期間中、一定回数以上の搬入があることが判別できるようにすること。
- ・ 受付履歴に該当するデータがない場合は、申込受付者が氏名・住所等の情報を聞き取り手動で入力する。
- ・ 受付画面は申込者情報、搬入品目情報、受付履歴の同時表示が可能とする。
- ・ 住所は町名までの選択式とし、絞込み選択を可能とすること。一覧表示に大量の町名が表示され、選択が困難な状況を防止すること。
- ・ 搬入日時は、申込時点での最新の予約状況（インターネット予約を含む）を反映したカレンダーより選択する。カレンダーの日付を選択すると、時間帯毎（30 分毎）の搬入可能状況が表示されるものとする。なお、カレンダーは、直近の申込可能月を含めて 2 か月間を選択可能であること。また、選択した持込施設に応じた予約可能状況が表示できること。
- ・ 品目はクリーンセンターごとに予め登録されている一覧表の中から選択でき、品目名・よみがな・類義表現の別名・ランキング（頻度）での検索もできること。
- ・ 排出者と搬入者が異なる場合は、別途、本市が用意する様式等を案内し、事前の予約を完了させるとともに、当該様式を搬入時に持参するよう案内のうえ、申込手順を進めること。なお、申込者が了解しない場合は申込手順を進めないこととする。
- ・ 完了ボタンを押下するタイミングで受付処理が完了すること。受付に必須の項目が不足している場合は、必須項目が不足している旨を表示できること。

- ・受付処理の完了後、投入した内容が画面から消去されること。
- ・クリアボタンを押下すると、入力した受付情報をキャンセルし、受付情報はデータベースに反映されないこと。
- ・特殊な事情に対応するために、任意登録（収集期日などの制限外の登録）が可能なこと。
- ・申込内容の履歴を参照しながら、変更及び取消しができるものとする。また、過去に取消しや数量の減少があったことが受付者に解るように、該当品目の表示・非表示ができるものとする。
- ・一般廃棄物収集運搬業許可業者の場合は、上記 a の各項目中の搬入日時、搬入場所、品目、排出場所を選択・記載のみで受付できるようにすること。
 なお、あらかじめ本市が提供する一般廃棄物収集運搬業許可業者のリストを登録しておくこと。

(オ) 持込ごみ事前インターネット申込受付

a 申込者の基本入力項目

- ・申込排出者・搬入者氏名又は会社名及び運転手名
- ・氏名（漢字、カナ）
- ・メールアドレス
- ・申込排出者・搬入者住所
- ・申込排出者・搬入者郵便番号
- ・申込排出者・搬入者電話番号
- ・排出場所（備考欄等へ記載可能とする）
- ・搬入日時
- ・搬入場所（東北部クリーンセンターまたは南部クリーンセンターの別）
- ・品目（東北部クリーンセンターまたは南部クリーンセンターごとに定めるもの）
- ・数量
- ・車両メーカー名
- ・車両種別（軽自動車、普通自動車、トラック 2t まで、トラック 4t 以上 等）
- ・車体色
- ・ナンバープレート情報（地域名、分類番号 3 桁、判別文字、一連指定番号 4 桁）
- ・特記事項

b 排出者と搬入者が異なる場合は、本市が定める手続きに同意することを条件として、事前予約が完了する仕組みとする。

c 電話番号は登録されているが氏名が異なる場合は、別人として登録できるようにするとともに、同一の電話番号にて、一定期間中、一定回数以上の搬入があることが判別できるようにすること。

d 持込施設を選択できること。（東北部クリーンセンター、南部クリーンセンター）

e 搬入日時をカレンダーより選択できること。カレンダーの日付を選択すると、時間帯毎（30 分毎）の予約可能状況が表示されるものとする。申込者の利便性を考慮し、直近の持込可能月を含めて 2 か月間を選択可能であること。また、選択した持込施設に応じた予約可能状況が表示できること。

f 品目、数量を選択できること。(マスタメンテナンスでインターネットに公開しない設定のものは表示されないこと)

g 搬入車両情報

・車両種別(軽自動車、普通自動車、トラック 2t まで、トラック 4t 以上 等) 選択できること。

・車体色を選択できること。

・ナンバープレート情報(地域名、分類番号 3 桁、判別文字、一連指定番号 4 桁) を入力できること。

h 品目選択画面から品目の追加、削除、個数の変更を行えること。

i インターネットのトップページに市民へのお知らせ(クリーンセンターへ持ち込めないものの案内、リユース活動の促進等本市施策など)を掲載する機能を有するとともに、お知らせの内容は本市職員が任意のタイミングで入力することができ、文字の大きさや色を設定できるほか、掲載期間についても設定できること。

また、複数のお知らせを予め入力しておき、掲載期間に応じて自動的に内容が反映される機能を有すること。

j [キャンセル]ボタンで申込みをキャンセルできること。

k インターネット受付の直接搬入の締切日を設定できること。

(カ) 共通事項

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 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。

e 収集結果の入力を閲覧できること。

f 別紙 1-1 「大型ごみ・死獣収集申込みに関する仕様書補記」の 1. 受付機能に記載の機能を有すること。

イ 地図機能(大型ごみ及び死獣収集電話申込みのみ)

(ア) 地図画面に、オ 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) オ 管理機能(ア) a 及び(イ) a の書き込んだ情報は、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) 大型ごみ収集申込受付

a 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。

b 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。伝票の種類は、7種類まで対応可能な仕様にしておくこと。なお、狭あい道路に排出場所を設定した場

合は、収集区分に関係なく狭あい道路用の伝票として作成できること。

※ 現在の収集区分：粗大（硬い素材の大型ごみの収集）、分別（柔らかい素材及び処理困難物の大型ごみの収集）、狭路（狭あい道路の収集）、家電4品目（家電4品目の収集）

c 申込者別に収集伝票が印刷できること。収集伝票の印字内容は以下のとおりとすること。

- ・申込者の住所、氏名、電話番号
- ・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
- ・収集品目及びその個数と手数料額
- ・収集区分
- ・収集チェック欄
- ・収集担当者への申し送り情報
- ・小型家電の案内、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。

d 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一括印刷できること。

e 一括印刷時にプリンターのトラブルで印刷に失敗した（紙詰まり等を除去しても復旧できない。）場合、再開場所を指定して未印刷部分を一括印刷できること。

f 受付情報は、コールセンターと生活環境美化センターの端末で閲覧・印刷ができること。なお、締切りを過ぎて変更・取消があった申込みのみの伝票を連続印刷できること。また、変更伝票であることが分かるようにスタンプ等が印字されること。取消の場合は伝票全体に取り消されたことが分かる様な印字がされること。

g 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。

h 収集状況（「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。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。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。

i 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。

j 別紙1-1「大型ごみ・死獣収集申込みに関する仕様書補記」の2.収集機能に記載の機能を有すること。

(イ) 死獣収集申込受付

a 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。

b 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。狭あい道路に排出場所を設定した場合は、ノラ、ペットに関係なく狭あい伝票として作成できること。伝票の種類はノラ及びペットの2種類とする。

c 申込者別に収集伝票が印刷できること。収集伝票の印字内容は以下のとおりとすること。

- ・申込者の住所、氏名、電話番号

- ・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
- ・収集品目及びその個数と手数料額
- ・ノラ、ペット、狭路の種類
- ・収集チェック欄
- ・収集担当者への申し送り情報
- ・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。

- c 受付情報は、コールセンターと生活環境美化センターの端末で閲覧・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。
- d 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。
- f 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。
- h 別紙1-1「大型ごみ・死獣収集申込みに関する仕様書補記」の2.収集機能に記載の機能を有すること。

エ 持込ごみ受入業務を行うために必要な機能

(ア) 持込予約者リストの印刷機能

持込予約者リストは持込日ごとに、また持込時間帯順で持込者の氏名が五十音順で一覧にして自動印刷できるうえ個別印刷できること。また、申込ごとに家庭系・事業系が分かるように出力できること。

(イ) 計量器システム連携

持込予約されたデータ（申込者の住所、氏名、電話番号、持込日時、持込品目、車両情報等）を、CSV形式にて出力でき、計量器システム等へ受け渡すことができること。

(ウ) 手数料の改定時には、手数料を個別に変更し適用月を設定することができること。

また、改定手数料は設定月に自動的に受付業務機能に反映されること。

(エ) 受付可能量値は、期間・曜日指定等により一括設定できるとともに1日ごとの上限値も設定できること。

(オ) 電話による事前予約受付の際、オペレーターから搬入者に対して行う必要な伝達事項や、搬入者に係る必要事項をクリーンセンターでの受付業務に従事する職員に対し伝達する場合、その内容を登録するメモ機能を備えること。

また、インターネットによる受付の場合は上記に加え、メール配信した予約内容について、任意の複数回、リマインドメールを送付できるよう設定すること。

(カ) 予定どおりに搬入が無かった場合、南部クリーンセンター又は東北部クリーンセンターにおいて、その搬入結果状況を入力できること。実績管理モードにて「未搬入」を選択のうえ、特記事項等を記載できる備考欄を設けること。

オ 管理機能

(ア) コールセンターにおいて行う管理機能（共通）

- a 次の項目について地図への書込み（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（狭あい道路の表示、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、統括責任者及びスーパーバイザーのみに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。
 - d ペット死獣の納付書送付先リストが出力できること。納付書は未出力のデータのみを出力対象とし、出力が完了したものはリストから消えること。ただし、必要に応じて再出力が行えるよう機能を有すること。
- (ウ) 各クリーンセンター及び施設管理課において行う管理機能
- a 直接搬入施設マスタ
直接搬入ごみの受入施設を割り当てる。
 - b 直接搬入可能量マスタ
直接搬入施設単位で曜日及び時間帯ごとの搬入可能量（上限値）を割り当てる。
 - c 直接搬入ごみ品目マスタ
品目名・よみがな・品目の別名（類義語）・インターネット公開など。
品目の別名は、登録されている品目（実体）は1つでも、その品目に対して複数の別名を登録できること。
 - d 受付機能に支障をきたすことなく、手数料制度の変更（金額）・削除ができること。
- (エ) コールセンター、生活環境美化センター、各クリーンセンター及び施設管理課で共通して行う管理機能
- a 業務関連の連絡事項を登録・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、進捗度合が確認・把握できること。
 - b 業務関連のデータファイルを共有できること。
- (オ) 別紙1-1「大型ごみ・死獣収集申込みに関する仕様書補記」の3.管理機能に記載の機能を有すること。

カ 印刷機能

- (ア) 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、施設管理課に最低1台、各クリーンセンターに最低1台設置すること。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、出力が可能であること。
- (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) 収集日前日に申込内容に変更があった場合は、更新時間を絞り込んで出力する機能（当該日午前中に変更があったものを午後に纏めて出力など）を有すること。また、生活環境美化センターの業務日以外の変更は、業務日に一括印刷が可能であること。

キ データ保存機能

- (ア) 「5 コールセンターの運営に関する委託内容」における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、委託契約が継続している期間中は保存すること。
- (イ) 受付データは、CD-R又はDVD-R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。

ク 通信回線

- (ア) 受付情報を保存するサーバの設置場所、受託者が電話対応業務を行う事業所、本市の事業所間の通信に用いる回線は、インターネットを経由しないセキュアな閉域網を使用すること。その回線敷設及び通信等に要する費用の一切は受託者の負担とする。
- (イ) 回線の種類については、遅延の発生しにくい安定した回線（フレッツ光ハイスピード+フレッツVPNプライオ相当）を使用すること。

ケ セキュリティ・個人情報保護対策

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よう管理を徹底すること。

- (ア) 情報取扱者の限定について
 - a システムを利用するすべての従事職員に対し、ID及びパスワードの付与を行うこと。
 - b システムを利用するすべての従事職員に対し、担当する業務に基づき、取扱い可能な情報及び利用可能な機能の範囲等が必要最低限となるよう、適切にアクセス権限を設定すること。
 - 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、パスワードは、英数字記号混在など複雑性を持たせるとともに、定期的に変更を行うこと。

- d 正当なアクセス権限をもつ従事職員以外がアクセスできないよう、ログイン試行回数の制限やアクセスタイムアウトの設定等、適切な措置を講じること。
 - e 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、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。
- (イ) ウイルス対策
- サーバにはウイルス対策ソフトを導入し、新たにパターンファイル（ウイルス定義ファイル）が公開された場合は、速やかに適用すること。
- (ウ) 暗号化
- パソコンの盗難及びハード保守作業等による情報漏えいを防止するため、暗号化等の対策を講じること。
- (エ) 脆弱性対策
- 使用する OS、ソフトウェア及び VPN 接続関連機器について脆弱性が発見された場合は、迅速かつ適切に対応すること。
- (オ) インターネット受付システムにおけるセキュリティ対策について
- 申込情報が第三者に窃取・改ざんされないよう、以下のとおり対策を講じること。
- a web アプリケーションは、提供前に web アプリケーションの脆弱性診断を用いて、セキュリティホールを排除に努めること。
 - b ファイアーウォールによる適切なアクセスコントロールとフィルタリングを実施すること。
 - c 対象機器・ソフトウェアについては、常に安全なバージョンを維持することとし、安全でないバージョンや脆弱性が指摘されるバージョン及びサポート切れのバージョンは逐次安全なバージョンを適用すること。
 - d 個人情報を守るために、アクセスログが取れること。なお、アクセスログについては、最低1年間以上保持すること。また、常時、SSL等で通信を暗号化すること。安全性の高い EV-SSL 証明書を取得し、最新の CRYPTREC 暗号リストに搭載されている暗号強度を遵守のうえ、https 通信で通信経路を暗号化すること。
 - e 改ざん検知アプリケーションを導入し、脅威の発生を瞬時に検知する体制とすること。
- (カ) ログ管理
- a 従事職員ごとの利用記録（アクセスログ・操作ログ・エラーログ）を残すこと。
 - b 従事職員ごとの利用記録について、システム管理者が容易に閲覧できること。
 - c ログを容易に閲覧できない場合は、本市の要請に応じて、受託者が無償で出力処理を行い、本市に提供すること。
 - d 利用記録は、1年間以上保存すること。
- (キ) データセンター
- 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 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。
- c 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を講じること。
- d 無線LANは使用しないこと。
- e 本委託業務で使用する情報機器には、耐震対策を講じること。また、落雷等による過電流からサーバ等を保護すること。
- f 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。

(ク) その他

- a 本市の許可を得ずに、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。
- b コールセンター及びデータセンター内では、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。
- c 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し、復元できないようにするとともに、データの消去証明書を本市に提出すること。
- d 「京都市個人情報保護条例」、「京都市高度情報化推進のための情報システムの適正な利用等に関する規程」及び「京都市情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。

7 その他委託業務

(1) 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。

(2) 業務に関する報告

報告書に関する知的財産権及びそれを受ける権利は、本市に帰属する。また、本市は、報告書を自由に公表し、又は変更することができる。

なお、報告書について、受託者が第三者の有する無体財産権を使用する場合には、その使用に関する全ての責任は、受託者が負わなければならない。

ア 対応記録報告

コールセンターの稼働状況について、月次報告として報告書を作成し、翌月15日までに以下の窓口へ提出し、確認を受けること。

報告内容は、日別及び時間帯別の着信件数・応答件数・放棄件数・応答率・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・着信比率・受付内容別日別件数・比率・あふれ呼件数等とする。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。

（大型ごみ・死獣） まち美化推進課

（持込ごみ事前予約） 施設管理課

イ コールセンター発信報告

コールセンターから利用者へ発信された電話に関して報告すること。なお、報告書は、以下の窓口へ提出し、確認を受けること。

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。

（大型ごみ・死獣） まち美化推進課

（持込ごみ事前予約） 施設管理課

ウ 統計情報記録に関する報告

応対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、市民の声、各行政機関からの問合せ（警察や本市各所管課等）、大型ごみ、死獣及び持込ごみ事前予約に関する苦情等）のうち本市が指示する情報について、月次報告として報告書を作成し、翌月15日までに以下の窓口へ提出し、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。

（大型ごみ・死獣） まち美化推進課

（持込ごみ事前予約） 施設管理課

エ 適宜の報告

(ア) 苦情報告

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、以下の窓口へ提出し、改善指示を受けること。

（大型ごみ・死獣） まち美化推進課

（持込ごみ事前予約） 施設管理課

(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。

(3) 利用満足度調査

本市の指示に従い、申込者に対し、利用満足度の調査を行うこと。

8 業務の引継ぎ等

(1) 前受託者からの業務の引継ぎ

委託事業者の変更により市民サービスに影響が出ないよう、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、本市又は前受託者へのヒアリングやアドバイス等が必要な場合、本市及び前受託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うえで前受託者など本市以外との調整が必要な場合、必要な調整及び費用負担は、本市を介したうえ、全て受託者が行うこと。

(2) データの移行

前受託者から引き継がれた各種データは、全て受託者において新システムに移行させること。なお、引き継がれた各種データの取込に際し、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うえで前受託者など本市以外との調整が必要な場合においても、作業及び費用を含む調整は、必ず、本市を介して行うこと。なお、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うえで前受託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。

(4) 次期受託者への引継ぎ

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、複数回の契約更新を行った場合、現受託期間以前のデータについても、次期受託者へ引き継ぐこととし、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。

9 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 1-2 に示す。

10 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、迅速に原因究明及び復旧を行い、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。

(3) 月次報告

以下の項目について、毎月のシステム運用状況として報告書をまとめ、本市に提出すること。

- ア 稼働状況 (CPU・メモリ・ディスク・ネットワーク帯域・レスポンスタイム等)
- イ 保守作業内容
- ウ 照会内容
- エ 障害発生時の対応・原因調査等の内容
- オ セキュリティホール情報
- カ パッチ適用状況
- キ アクセスログの分析結果 (不正アクセス有無の確認結果)

1 1 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及び個人情報の適正な管理及び従業者への適切な監督を行っていないときは、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。

1 2 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、必ず本市と協議のうえ対応すること。

- (5) 業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。
- (6) 業務の処理において取り扱う個人情報を利用の目的を超えて利用してはならない。また、業務の処理において取り扱う個人情報を当該処理の用以外の用に供する目的で複製又は複製をしてはならない。
- (7) 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うえ、定める。

1 3 委託料の支払い等

- (1) 令和5年10月に新たに導入する、大型ごみインターネット受付及び持込ごみ事前予約のシステム構築に要する費用（デジタル田園都市国家構想交付金（令和5年度分）の交付対象として、本市が見込んでいる費用）については、初回に一括で支払うものとする。
なお、その他については、1か月ごとに、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、契約金額から前述のシステム構築費用を除いた額を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場合は、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。
- (2) 請求は、委託内容に伴い、以下の窓口に対して行うこと。
(大型ごみ・死獣) まち美化推進課
(持込ごみ事前予約) 施設管理課
- (3) 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、本市、受託者、双方で協議し決定する。

1 4 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 5 再委託の禁止等

受託者は、本業務の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、個人情報を取り扱う業務以外の業務については、本市が承認した場合はその限りでない。

電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

第1条 この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

第2条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

第3条 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

第4条 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 契約目的物
- (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
- (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

第5条 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

（作業責任者等の届出）

第6条 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

- 2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

第7条 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第8条 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

第9条 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第 10 条** 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
 - 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
 - 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
 - (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
 - 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
 - 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
 - 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に係のないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
 - 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
 - 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
 - 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
 - 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。

12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

第 11 条 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
- (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
- (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

第 12 条 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生のお知らせ）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

（支給品及び貸与品）

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定める

ところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

- 第 15 条** 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
 - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第 4 条第 1 項の検査に係る試行、試験等のための納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

(契約の解除)

- 第 16 条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに 0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約を解除することができる。
 - 4 甲は、前 3 項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
 - 5 乙は、第 1 項から第 3 項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の

補償を求めることはできない。

(損害賠償)

第 17 条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

(契約不適合責任)

第 18 条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

(作業実施場所における機器)

第 19 条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書

（総則）

第1条 この電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

第2条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあつては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、委託業務の履行に着手する前に、履行日程及び履行方法について京都市（以下「甲」という。）に届け出て、その承諾を得なければならない。

2 乙は、甲が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

第3条 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

第4条 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

(1) 契約目的物

(2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）

(3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

第5条 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三

者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

(作業責任者等の届出)

- 第6条** 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
 - 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
 - 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

- 第7条** 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
 - 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第8条** 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

- 第9条** 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
 - 3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
 - 4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督する

ための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。

- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第10条** 乙は、システムフローチャート、入出力帳票設計書、ファイル設計書、プログラム説明書、プログラムフローチャート、プログラムリスト、コードブックその他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
 - 3 乙は、甲の電子計算機室等を使用する場合は、甲に対し委託業務の履行に着手する前に、甲の電子計算機を使用する作業責任者及び作業従事者の氏名、業務内容及び従事期間を届け出なければならない。また、甲の電子計算機を使用しなくなった作業責任者及び作業従事者の氏名、理由を届け出なければならない。
 - 4 乙の作業責任者及び作業従事者は、甲の電子計算機室等に入退室するときは、事前に甲の許可を受けなければならない。
 - 5 乙は、第2項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
 - 6 乙は、第2項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
 - (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
 - 7 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
 - 8 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かななければならない。
 - 9 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないよう必要な措置を講じること。

- (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
- (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 10 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 11 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 13 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 14 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

（データ等の廃棄）

- 第 11 条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。
- 2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
 - (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
 - (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

- 第 12 条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。
- 2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生の通知）

第 13 条 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(支給品及び貸与品)

第 14 条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。

3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。

5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

第 15 条 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。

2 甲は、契約書第 4 条第 1 項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。

3 乙は、契約書第 4 条第 1 項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

(契約の解除)

第 16 条 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約

書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。

- 2 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 3 乙は、第1項の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

(契約不適合責任)

第18条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

- 2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。
- 3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。
- 4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第15条第3項の規定による引渡しを受けた日から2年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第15条第3項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。
- 5 第1項から第3項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

(作業実施場所における機器)

第19条 委託業務の履行に必要な機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。

電子計算機による事務処理等（機器保守）の 委託契約に係る共通仕様書

（総則）

第1条 この電子計算機による事務処理等（機器保守）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（機器保守）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

（履行計画）

第2条 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、委託業務の履行に着手する前に、履行日程及び履行方法について京都市（以下「甲」という。）に届け出て、その承諾を得なければならない。

2 乙は、甲が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

（秘密の保持）

第3条 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

（目的外使用の禁止）

第4条 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 個別仕様書において保守対象として定めるもの（以下「保守対象機器」という。）
- (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
- (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（保守対象機器に記録された情報及び甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

（複写、複製及び第三者提供の禁止）

第5条 乙は、保守対象機器、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでな

い。

(作業責任者等の届出)

- 第6条** 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
 - 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
 - 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

(教育の実施)

- 第7条** 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。
- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
 - 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

- 第8条** 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。
- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(再委託の禁止)

- 第9条** 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
 - 3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
 - 4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
 - 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに

応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

(データ等の適正な管理)

- 第 10 条** 乙は、保守対象機器及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内部における責任体制を整備し、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故及びデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。
- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
 - 3 乙の作業責任者及び作業従事者は、甲の電子計算機室等に入退室するときは、事前に甲の許可を受けなければならない。
 - 4 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
 - 5 乙は、第 2 項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
 - (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
 - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
 - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
 - 6 乙は、甲から保守対象機器及び委託業務において利用するデータの引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
 - 7 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
 - 8 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
 - (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
 - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
 - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
 - 9 乙は、甲及び乙の電子計算機室等からデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
 - 10 乙は、保守対象機器及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
 - 11 甲は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第 8 条第 1 項第 1 号に該当するとして契約を解除することができる

る。保守対象機器のき損、紛失、盗難等による被害が生じた場合も、同様とする。

12 乙は、データの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。保守対象機器のき損、紛失、盗難等があったときも、同様とする。

13 乙は委託業務を履行するために保守対象機器の記録媒体の交換が必要となる場合は、交換により不要となった記録媒体は、記録されているデータを消去するなど復元不可能な状態にしなければならない。

（データ等の廃棄）

第 11 条 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、データを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

2 乙は、前項の規定により、データの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

(1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。

(2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。

(3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

（監督）

第 12 条 乙は、保守対象機器及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

（事故の発生のお知らせ）

第 13 条 乙は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、保守対象機器のき損、紛失、盗難等の事故又はデータの漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表す

ることができる。

(支給品及び貸与品)

第14条 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

- 2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。
- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

(検査の立会い及び引渡し)

第15条 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。

- 2 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、保守対象機器を稼働させ検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
- 3 乙は、契約書第4条第1項の規定による検査に合格したときは、直ちに、作業報告書を提出するものとし、作業報告書の提出をもって委託業務の一工程の履行が完了したものとする。
- 4 甲は、保守対象機器に障害が発生し、その障害の内容及び程度が当該情報システムの運用に重大な影響を及ぼすものであると判断する場合は、乙に対し、前項に定める作業報告書とは別に当該障害について報告を求めることができる。乙はこれに対し、甲が定める期間内に誠実に対応しなければならない。

(契約の解除)

第16条 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反していると認めたときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。

- 2 甲は、前項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
- 3 乙は、第1項の規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

(損害賠償)

第17条 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又

は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

（契約不適合責任）

第18条 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあつては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、当該契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第15条第3項の規定による委託業務の一工程の履行が完了した日から2年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第15条第3項の規定による委託業務の一工程の履行が完了した時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第1項から第3項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙がその資料等又は指示が不適当であることを知りながら告げなかったときは、この限りでない。

（作業実施場所における機器）

第19条 委託業務の履行に必要なとなる機器、ソフトウェア及びネットワーク（以下「機器等」という。）については、乙が準備するものとする。ただし、甲が機器等を貸与する場合は、この限りでない。

2 乙は、委託業務の履行に必要なとなる機器等を甲のネットワークに接続する場合は、事前に甲の許可を受けなければならない。

3 乙は、委託業務の履行のために甲の保有する機器にソフトウェアをインストールする必要がある場合、事前に甲の許可を得なければならない。また、当該ソフトウェアが不要となった場合は速やかに消去しなければならない。