

調達仕様書 別紙 ポイント表

事態の区分	事態の説明	事態の例	ペナルティポイント
事態① マネジメント及びオペレーションに関しサービス仕様を満足しない場合	マネジメントやSIサービス等、サービス仕様に定義された条件を満たさない場合。単発もしくは軽微なもの。	・サービス仕様の違反【軽微なもの】 (例:本市への報告、協議や定例資料の提出遅延等)	2ポイント
事態② マネジメント及びオペレーションに関しサービス品質の低下があると認められる場合	マネジメントやSIサービス等に関するサービス仕様を満足せず、安定した品質の高いサービスを継続してゆくにあたり、問題が見られるもの。	・サービス仕様の違反 ・体制・要員の不足【適切なスキルを持った要員が確保できない場合】 ・マイルストーンの遅延【遅延1週間ごと】 ・不適切な情報提供【誤った情報を利用者や職員に与えた場合】	10ポイント
事態③-1 システムに関しサービス仕様を満足しない場合	システムの稼働又は機能に不具合が生じ、サービス仕様に定義された条件を満たさない場合。単発もしくは軽微なもの。	・稼働時間・性能等に関するサービス仕様の違反【軽微なもの】 ・システム障害【住民サービスに影響を与えない(30分以内に復旧)場合】 ・システム障害【業務に大きな影響を与えない場合】	5ポイント
事態③-2 システムに関し一定の業務影響を伴う不具合が生じた場合	システムの稼働又は機能に不具合が生じ、住民サービス又は業務全体に重大な支障を及ぼすには至らないものの、復旧対応、影響範囲の確認、代替対応等により、本市の業務に影響又は対応負荷が生じたもの。	・システム障害により一部機能が利用できず、職員による代替対応が必要となった場合 ・住民サービスへの直接的な影響は生じなかったものの、復旧対応や影響確認等のため複数の職員が継続して対応する必要が生じた場合 ・システムの不具合により、通常業務に加えてデータ確認、再処理、個別対応等が必要となり、本市の業務負荷が増加した場合 ・障害の拡大防止又は業務継続のため、本市側で追加対応を要した場合	10ポイント
事態④ システムに関しサービス品質の低下があると認められる場合	システムの稼働や機能等に関するサービス仕様を満足せず、安定した品質の高いサービスを継続していくにあたり、問題が見られるもの。	・稼働時間・性能等に関するサービス仕様の違反 ・システム障害【住民サービスに影響を与える(30分以上)場合】 ・システム障害【業務に大きな支障を与える場合】	20ポイント
事態⑤ 本事業の実施にあたって著しいサービスの低下があると認められる場合	長期間に渡る本事業の実施にあたり、提供されるシステムや事業者のサービスに対する信頼を損なうもの。	・システム障害【甲府市への信頼低下等、社会的に影響を及ぼす場合】 ・主要なマイルストーンの遅延【遅延1週間ごと】 ・体制・要員の不足【リーダー以上の要員の交代があり、かつ代替要員のスキルが満足されない場合】 ・不適切な情報提供【誤った情報を利用者や職員に与え、その事実の発覚後、適切な訂正等を行わなかった場合】 ・法令等の違反【軽微(形式的)かつ単発の法令、条例違反の場合】	50ポイント
事態⑥ 本事業の実施にあたって重大な支障があると認められる場合	事業者のサービスに重大な問題があり、今後の事業継続に関し信頼を大きく損なうもの。	・不適切な情報提供【モニタリングを含む虚偽(故意)の報告を行った場合】 ・法令等の違反【軽微(形式的)かつ単発以外の法令、条例違反(*)の場合】 ・個人情報の漏洩、守秘義務違反(*)	100ポイント

(*)なお、「軽微(形式的)かつ単発以外の法令、条例違反、個人情報の漏洩、守秘義務違反」については、事業契約を参照のこと。

これによるものの他、システム改善活動等において、事前に協議の上(相当な労力や負担があることを前提として)サービス内容の向上、効果が認められるものについては、事前協議の段階に仮ポイントを設定し、改善活動実施以後、その内容を評価し、評価ポイントを確定する。