

情報システム更新・運用業務 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】	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 システムに関しサービス仕様を満足しない場合	システムの稼働や機能等に問題があり、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ゆくにあたり、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。