

伊勢原市納税促進業務委託仕様書

1 業務名

伊勢原市納税促進業務委託

2 仕様書の適用

この仕様書は、伊勢原市（以下「甲」という。）と受託者（以下「乙」という。）の間で締結した伊勢原市納税促進業務委託契約における甲と乙の役割及び乙が実施する業務の内容、実施方法、実施条件等について定める。

3 業務の目的

市税等の徴収に係る窓口及び電話受付における業務や収納管理業務や滞納整理に関する一部の業務を包括的に委託することにより、民間活力を活かして効率的に徴収業務を執行することで市税徴収率の一層の向上を図ることを目的とする。

4 業務委託期間

令和7年6月1日から令和12年5月31日まで
地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約

5 業務履行場所

伊勢原市役所本庁舎内（総務部収納課執務スペース）及び甲が指定する場所

6 業務内容

乙は、次に掲げる市税等の滞納税（現年度分・滞納繰越分）及び延滞金等の徴収のため、次の業務を遂行する。また、納付勧奨業務の強化を目的とした電話催告システムを導入、運用することとし、電話催告システムの詳細については、別紙「電話催告システム仕様書」のとおりとする。

なお、乙は、業務委託期間開始前までに前任の受託者から業務の引継ぎを受け、以下の業務内容を滞りなく遂行できる業務体制を整えることとする。

(1) 対象税目

乙は、次に掲げる対象税目における滞納税（現年度分・滞納繰越分）及び延滞金等を取り扱う。

- ア 固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
- イ 市民税・県民税・森林環境税（普通徴収及び特別徴収）
- ウ 法人市民税
- エ 軽自動車税（種別割）
- オ 国民健康保険税（普通徴収）

(2) 業務内容

乙が行う業務は、次に掲げるものとする。

- ア 来庁者受付及び一次受電業務
- イ 納付案内業務（電話・文書・携帯電話へのショートメッセージ・訪問）
- ウ 証明書発行事務
- エ 納税管理人選任届、相続人代表者指定届等の受付事務
- オ 収納管理関連補助業務
- カ 滞納整理関連補助業務
- キ 庶務補助業務

7 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次のとおりとし、必要に応じて甲と乙との協議により、業務日及び業務時間を変更できるものとする。

(1) 業務日

業務日については、国民の祝日に関する法律（昭和 23 年法律第 178 号）に規定する休日及び年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く月曜日から土曜日までの開庁日とする。

(2) 業務時間

平日の業務日については、午前 8 時 30 分から午後 5 時までとし、夜間に電話による納付案内業務を実施するときは、午前 8 時 30 分から午後 8 時までとする。

土曜日に開庁する日（第 2 及び第 4 土曜日）については、午前 8 時 30 分から正午までとする。

8 業務執行体制

乙は、国税徴収法・地方税法・伊勢原市税条例・伊勢原市個人情報保護に関する法律施行条例等、労働基準法等の税及び労働関係法令等を遵守するとともに、個人情報を含む税務情報を厳格に管理できる万全な体制を整備するものとする。

また、契約締結後に法令等の改正があった場合には、改正後の法令等の内容に対応するため必要な措置をとることとする。

なお、乙は、甲と事前に協議のうえ、正社員の業務管理者（以下「管理者」という。）1名以上、業務従事者（以下「従事者」という。）6名以上を常駐させるものとする。

9 管理者の職務

本業務における管理者の職務は次のとおりとする。

- (1) 甲との業務に関する協議
- (2) 従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (3) 滞納者からの受電及びクレーム対応
- (4) 従事者の運用・管理等
- (5) 本業務における個人情報の管理
- (6) 従事者の研修計画の策定及び実施

- (7) 従事者の架電状況（ショートメッセージを含む）の把握及び苦情対応
- (8) 業務実施計画の立案及び業務報告書（週報、月報）の作成、提出
- (9) 甲との業務調整会議（月1回）議事録の作成・提出
- (10) その他、本業務履行全般における管理

10 従事者の職務

本業務における従事者の職務は、責任者又は管理者の指示に基づき、次の業務を行うものとする。なお、業務遂行にあたっては、来庁者または架電者に対して、丁寧かつ親切に行うことを前提とする。

(1) 来庁者窓口受付及び一次受電業務 <年間 16,000 人のうち対応可能分>

窓口または電話で受け付けた問い合わせや質問に応じ、甲への引継ぎ、納付書の再発行、納付状況や納付方法の案内、口座振替の勧奨及び申込方法の案内等を行う。

また、来庁者に対し、書類（納税管理人選任届、相続人代表者指定届、口座振替関連申請書等）の記入方法の案内や受付等を行う。この他、来庁者受付及び一次受電業務は、業務の目的に合わせて、乙の裁量により包括的に行う。

なお、乙が来庁者受付及び一次受電業務の範囲を超えると考える事案については、甲に申し出て指示に従う。

(2) 納付案内業務

乙は、すべての対象税目について、現年度及び滞納繰越分の滞納者等への納付案内を行う。

ア 電話による納付案内< 20,000 件程度/年>

- (ア) 市税の滞納者に対する架電による納付勧奨及び返電対応
- (イ) 納付書の再発行（電話勧奨の際に納付書紛失・不着の申し出があった場合等）
- (ウ) 納付勧奨後における履行状況の管理

イ 文書による納付案内< 1,000 件程度/年>

電話による納付案内ができない市税滞納者に対して文書による納付案内を作成、発送及び返電の対応を行う。

ウ 携帯電話へのショートメッセージサービス（SMS）の発信及び返電対応< 1,500 件程度/年>

- (ア) 原則として、電話催告で何度架電しても応答しない滞納者に対して行うものとする。
- (イ) 本文内容については、本市への連絡を依頼する内容（滞納額等の記載はしない）のみとし、市役所（収納課）の連絡先を併記すること。

エ 訪問による納付案内業務< 300 件程度/年>

伊勢原市内に居住する滞納者、連絡不能者の自宅等を訪問し、タブレット等の

携帯型端末機を活用して次の業務を行うものとする。

(ア) 居住調査

住民登録地等における居住を確認し、委託者が準備する調査書への記録を行う。

(イ) 納付案内

滞納者との接触が図れた場合、納付案内を行う。

(ウ) 口座振替勧奨

滞納者との接触が図れた場合、口座振替の勧奨を行う。

オ 上記の納付案内業務に係る交渉経過の滞納管理システムへの入力

カ 上記の納付案内業務に係る問い合わせへの対応、苦情処理

(3) 証明書発行業務< 400 件程度/年 >

甲の指示に基づき、滞納のない証明書等の証明書発行業務を行う。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。

また、その手順を変更した場合も同様とする。

(4) 納税管理人選任届、相続人代表者指定届等の受付事務

<納税管理人選任届 200 件程度/年、相続人代表者指定届 800 件程度/年 >

窓口や郵送にて受付をした納税管理人選任届、相続人代表者指定届について、甲の指示に基づき、受付処理を行う。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。

また、その手順を変更した場合も同様とする。

(5) 収納管理関連補助業務

乙は、すべての対象税目について、次に記した業務を実施する。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。

また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 口座振替関連事務< 3,000 件程度/年 >

(ア) 申請内容の確認（不備があった場合、電話又は郵送にて確認を行う。）

(イ) 金融機関への口座振替依頼書の送付、金融機関からの口座振替依頼書の受付、その他、問い合わせへの対応

(ウ) 口座振替に関する市民からの問い合わせへの対応

(エ) 窓口モバイル端末機（ペイジー口座振替受付サービス）の受付案内

(オ) その他、口座振替事務に関すること

イ 市税過誤納金の還付充当事務< 27,000 件程度/年 >

市税過誤納金還付決議書の作成及び還付金の充当事務を行う。

ウ コンビニエンスストア等からの納付データ取込処理< 1 回/日 >

甲の指示に基づき、コンビニエンスストア等からの日次の納付データ取込処理

を行う。

エ 地方税共通納税システム等からの納付データ取込処理< 1回/日>

甲の指示に基づき、地方税共通納税システムからの日次の納付データ取込処理を行う。

オ Webによる口座申込情報の取込処理< 1回/日>

甲の指示に基づき、Web上から申込のあった口座振替情報の取込処理を行う。

(6) 滞納整理関連補助業務

乙は、すべての対象税目について、次に記した業務を実施する。乙は、業務を実施するにあたり、その手順を定め、甲の承認を得るものとする。また、その手順を変更した場合も同様とする。

ア 財産調査、他機関への実態調査< 2,000件程度/年>

甲が提供する対象者リストに基づき、預金調査書及び生命保険契約調査書（電子によるオンライン調査が可能の場合は、オンライン調査を用いる）、給与調査書を作成・送付し、回答内容を滞納管理システムに入力する。

また、甲の指示に基づき他機関への実態調査書を作成・送付し、回答内容を滞納管理システムに入力する。

イ 市税滞納処分に関する書類作成< 1,000件程度/年>

甲の指示に基づき、差押等の滞納処分関係書類の作成及び滞納処分執行停止に関する書類の作成、配当計算書及び充当計算書等に関する書類等を作成する。

ウ 給与差押に関する事務< 1,000件程度/年>

(1) 第三債務者からの差押可能額の報告処理

給与差押に係る第三債務者からのFAX等による差押可能額の報告について、FAXの受領及びその記載内容について滞納管理システムへの入力を行う。

(2) 給与差押の第三債務者に対する歳計外納付書の送付

甲の指示に基づき、歳計外納付書を作成（財務会計システムによる作成も含む）し、第三債務者に郵送する。

エ 差押配当後の収納日修正処理< 600件程度/年>

甲の指示に基づき、差押により配当した期別の収納日を第三債務者の納付日に基幹系システムを修正する。

オ 各種書類の発送事務< 4回程度/月>

甲の指示に基づき、督促状（約1,500～12,000通/月）、口座振替不能通知（約300通/月）、分納不履行通知（約100通/月）、延滞金精算催告書（約100通/月）等を作成し、発送する。また、発送情報を滞納管理システムに入力する。

カ 他機関からの実態調査回答事務< 100 件程度/月>

他機関から照会のあった実態調査に対する回答書の作成及び送付し、作業内容を滞納管理システムに入力する。

キ 一斉文書催告事務< 4 回程度/年>

甲の指示に基づき、収納課で年 4 回程度行う一斉文書催告（約 2,000 通～ 4,000 通/回）の催告書出力（発送リストの通し番号を記載した郵便振替用紙を作成し同封）、発送業務、返戻記事の入力を行う。

また、一斉文書催告の発送から催告書記載の指定期日から当該期日の月末までの郵便振替用紙等による納付額集計を行い、甲に報告する。

ク 分納関係書類の発行及び発送事務< 1,200 件程度/年>

甲の指示に基づき、分納納付書、分納計画書を出力し、分納約束時の注意事項を同封して発送する。

ケ 差押執行者毎の配当計算書作成の配当額報告< 12 回/年>

甲の指示に基づき、差押執行者毎の配当計算書作成の配当額報告を集計し、甲に報告する。

(7) 庶務補助業務

ア 郵送事務< 5,000 件程度/年>

甲の指示に基づき、発送文書の郵送及び郵送の收受事務を行う。

イ 文書引継ぎ補助事務< 1 回/年>

甲の指示に基づき、ファイル基準表及び保存文書目録の作成及び書類整理の補助を行う。

ウ 郵便振替による収納事務< 1,500 件程度/年>

甲の指示に基づき、郵便振替による納付があった場合の納付書発行及び振替処理を行う。

エ 文書保管庫の整理< 随時>

甲の指示に基づき、文書保管庫の整理を行う。

11 業務に必要な施設・物品等

乙は、業務の履行にあたっては、個人情報保護及びセキュリティ対策の観点から、業務履行場所において次に掲げる備品及び消耗品を使用して業務を行うものとし、甲の許可なく業務場所以外に持ち出してはならない。

また、その他業務に必要なものについては、甲乙協議の上、乙の責任において措置することとする。

(1) 甲が無償で提供する設備及び消耗品

執務スペース、事務机・椅子（12 席程度）、電話回線（2 回線）、電話機（受電用 12 台程度）、キャビネット、滞納管理システム及び基幹系システム端末機（12 台程度）、プリンター（トナーを含む）、シュレッダー、印刷用紙、封筒、チラシ等

(2) 乙が用意する設備及び物品

ア 電話催告システム

電話発信機能、通話録音機能、催告書作成機能等を有するシステムとし、安全管理措置、機能等の詳細については、別紙「電話催告システム仕様書」のとおりとする。

イ 携帯型端末機等

効率的にショートメッセージを発信する機器又はアプリケーションソフト、訪問業務に使用する携帯型端末機を準備すること。

ウ その他

上記のほか、本業務に必要なものがある場合は、乙の責任において措置すること。但し、業務履行場所に持込む物品等については、事前にリストを提出し、甲の許可を得るものとする。

12 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、乙は、次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応するものとする。

- (1) 乙は、事前に管理者及び従事者の名簿を作成し、甲に提出すること。また、管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに甲に届け出ること。
- (2) 甲が管理者及び従事者の変更を要請したときは、直ちに応じること。
- (3) 乙は滞納者とのトラブル発生防止に努めるとともに、トラブルが発生した場合に備えて、予め危機管理体制を整備すること。また、トラブルが発生した場合は、状況等を詳細かつ速やかに甲に書面で報告すること。
- (4) システム障害及びセキュリティ障害が発生した場合は、原因の特定及び対策を行い、迅速に復旧させるとともに、影響範囲、再発防止策等を速やかに甲に書面で報告すること。
- (5) 業務の実施にあたっては、事前にパソコンの操作、電話対応、個人情報の取扱い、市税の概要等、各業務に対応できるマニュアルを甲と協議のうえ作成し、提出すること。また、マニュアルは、必要に応じて甲と協議のうえ、更新すること。
- (6) 乙は、年間業務計画を策定し、進行管理及び評価を行うとともに、毎月、甲に書面にて進捗状況等を報告すること。

13 業務報告書の作成及び提出

管理者は、甲に報告すべき事項を記載した週報及び月報を作成するものとし、週報については翌週の火曜日（閉庁日の場合は翌開庁日）まで、前月分の月報については毎月5日まで（閉庁日の場合は翌開庁日）に甲に提出するものとする。なお、報告事項には、次の項目を含む書式とする。

- (1) 納付勧奨件数（架電、お知らせ文書送付、催告書作成件数及び架電の内訳等）
- (2) 窓口受付件数及び内訳

- (3) 電話受付件数及び内訳（納付勧奨に対するものを除く）
- (4) 口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数
- (5) 口座振替受付に関する処理件数及び内訳（申請書の受付件数、不備有り等の対応件数、口座管理システムへの入力件数等）
- (6) 各種調査書類送付件数及び回答入力件数
- (7) 督促状不着に係る再送付件数及び公示送達件数
- (8) 差押代金配当、充当処理件数及び差押納付書作成件数
- (9) 還付充当事務の処理件数
- (10) 実態調査の回答処理件数
- (11) 財産調査の記事入力件数
- (12) 郵便振替等による収納事務件数

14 業務従事者の責務

業務履行中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしてはならない。

また、業務の履行あたっては、常に規律正しく、好感の持てる服装及び言動で滞納者等と接するよう心がけること。

15 個人情報の保護および秘密保持、特定個人情報保護

- (1) 乙は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）、伊勢原市個人情報の保護に関する法律施行条例、伊勢原市情報セキュリティポリシー、伊勢原市特定個人情報等安全管理基本方針、伊勢原市特定個人情報に関する安全管理措置及び関係法令の規定を遵守し、本業務の履行中、業務終了後等、いかなる場合においても、業務上知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。
- (2) 乙は、本業務に関して個人情報等の漏えい、苦情その他の事故を防止するための適切な措置を講じなければならない。
- (3) 個人情報の紛失、漏えい、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」という。）が発生した場合には、甲に速やかに事故の内容を書面で報告・提出し、適切な対応措置を講ずること。

【事故発生報告書に記載すべき事項】

- ① 発生日時
 - ② 事故の内容、経緯、被害状況、講じた措置等
- (4) 乙は、最低 1 年に 1 回従事者に秘密の保持及び個人情報等の管理について研修を実施すること。また従事者は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を甲に提出するものとする。

なお、本委託業務に関する従事者に対する研修等は乙がその責任において適切に行い、要する費用は全て乙の負担とする。
 - (5) 乙は、本業務で知り得た情報を他の用途に使用してはならない。
 - (6) 甲が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を外部に持ち出してはならない。
 - (7) 甲が提供する資料や端末機が入力されている情報や個人情報を甲の許諾なく複写

及び複製してはならない。

- (8) 乙は、自己の責に帰すべき事由により、個人情報等への漏洩等の事故が発生し、甲に損害が生じた場合、乙の本仕様書に違反する行為の直接の結果として現実に生じた通常の損害に限り、損害発生の原因となった本件業務の対価を上限として、賠償の責任を負うものとする。
- (9) 乙は年1回（特に必要がある場合はそれ以上）、安全管理体制等を書面で報告し、甲は遵守状況について確認を行う。甲及び乙は、確認の結果を踏まえ、安全管理体制の改善の要否を協議し、改善が必要と判断した場合は、双方協議のうえ対応する。
- (10) 乙は、本業務を処理するために作成等した個人情報を使用する必要がなくなった場合、速やかに、かつ確実に廃棄するものとする。
- (11) 甲は、各業務に関し、乙の個人情報等の機密性維持等に関する調査のため、乙へ事前に通知した上で、監査・検査を実施することができる。乙は、監査・検査に協力しなければならない。
- (12) 上記の事項に違反し、甲又は第三者に損害を与えた時は、その損害を賠償すること。

16 費用負担

業務に必要な設備に関する経費（電話料金、郵送料・光熱水費等）は、甲が負担するものとする。但し、ショートメッセージに関する通信料は乙が負担するものとする。

17 契約方法及び委託料の支払方法

本業務については、伊勢原市契約規則に基づく長期継続契約とする。

また、委託料については、契約期間中の4月1日から9月30日までを前期分、10月1日から3月31日までを後期分という単位とし、その単位ごとの分割払いとする。甲は、乙が提出する請求書に基づいて支払いを行うものとする。

18 再委託の禁止

委託受注者は、本業務の処理を他に委託し、請け負わせてはならない。

19 業務の引継ぎ

乙は、甲の決定により委託業務を、乙以外のものが行うこととなったときは、後継の受託者が本業務を行うために必要な技術又は知識を習得するために、本契約の期間内に甲の指定する期間の間、乙の負担により研修を実施するとともに、引継ぎ業務を行わなければならない。契約が解除又は解約された場合も同様とする。

また、本契約の期間満了後も、後継の受託者が現場での確認及び引継ぎ等を希望する場合には、積極的に協力すること。なお、引継ぎは、原則としてマニュアル等を含め、書面によって実施すること。

20 連絡調整

乙は、業務進捗状況についての報告、問題点の整理、業務改善及び企画提案等を行うため、甲との業務調整会議を月1回は開催するものとする。

なお、議事録は乙が作成し、遅滞なく甲に提出するものとする。

21 損害賠償等

乙は、委託業務に対して甲及び第三者に及ぼした損害を含み、乙の責に帰すべき事由により発生した損害については、乙が負担すること。

また、損害に伴い、甲又は第三者の名誉信頼を損なうに至った場合は、乙はその回復に努めなければならない。

22 委託内容の変更

- (1) 甲の組織改正や事務分掌の変更等により、委託する内容に変更が生じる際は、甲及び乙で協議するものとする。
- (2) 行政デジタル化の推進による業務のシステム化、ペーパーレス化及びキャッシュレス化並びに基幹系システムがガバメントクラウドにシステムを構築する標準化・共通化システムへ移行すること等により、甲にて新たな方式を導入する場合は、乙は甲と協議して対応するものとする。
- (3) 乙は、行政デジタル化の推進等により、委託業務内容に変更が生じた場合は、甲に新たな費用負担が生じないよう甲と協議のうえ、その対応を決定するものとする。
- (4) 乙は、業務量に変動が生じた場合は、適正な人員配置を行ったうえで、委託業務全体の効果的かつ効率的な実施について、甲と協議のうえ、その対応を決定するものとする。

23 その他

乙は、伊勢原市納税促進業務委託に係るプロポーザル公募時に提出した提案書の記載事項を遵守すること。

また、この仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合については、甲及び乙で協議のうえ、別に定めるものとする。

電話催告システム仕様書

この仕様書は、伊勢原市納税促進業務委託（以下「本業務」という。）において取り扱う個人情報等の管理・保護を厳正に行うため、電話・文書・訪問による催告を行うための専用システム（以下「催告システム」という。）について、伊勢原市（以下「甲」という。）が提供する環境及び催告システムに求める詳細の仕様等を定めるものとする。

1 システムの設置、導入環境

甲は、催告システムの設置（導入）において、次の環境を提供する。

- (1) サーバー設置関連
コンピュータ室内サーバーラック（最大4U）、電源（100V、20A）
- (2) 端末機等設置関連
必要な電源（100V、15A×2系統）
- (3) LAN環境
単独のセグメントを付与（IPアドレスを指示含む）、庁舎内各室間のLAN配線
- (4) 電話回線
2回線

2 催告システムの導入、運用・保守管理業務

受託者（以下「乙」という。）は、次により催告システムを設置（導入）し、システムの運用及びソフトウェア、ハードウェアの保守管理を行うものとする。

(1) 催告システムの導入設置作業

- ア 機器の搬入、設置
- イ LAN配線及び電話配線の接続作業
- ウ 催告システムの初期設定、テスト確認

(2) 滞納管理システム等とのデータ受け渡し

催告システムの構築及びデータ連携（対象者データの取込及び交渉記録データの出力）は本業務の範囲とし、データの連携方法及び仕様等の詳細については、甲及び甲が使用する「滞納管理システム」保守業者を含めて協議のうえ決定する。

なお、データ連携のために滞納管理システム保守業者側で発生する費用は、乙が負担するものとする。

ア 甲が現在運用している滞納管理システム等から必要なデータを受け渡すものとする。

イ データの連携ファイルは、UNICODEのCSV形式とし、甲が貸与するUSBメモリ等の外部保管媒体により甲のファイルサーバを介して日次サイクルで授受する。

ウ 地方公共団体情報システムの標準化に関する法律（令和三年法律第四十号）により令和7年12月以降、連係データ項目等に変更が生じた際は、その変更に対応すること。

また、データの連携ファイルの文字セットが行政事務標準文字（MJ+）に変更された場合には、フォントファイルの変更（IPAmj 明朝フォント）に対応すること。

なお、催告システム内に登録済みのデータについて、文字コード変換等が必要となる場合は対応すること。

(3) 催告システム運用関連作業

ア 催告システムの導入設置（LAN配線・電話配線作業を含む。）

イ 基幹システム及び滞納管理システムへのデータ受け渡し

乙は、催告システム構築及びデータ連携は本業務範囲として行い、基幹系システム保守業者及び滞納管理システム保守業者に対し、データ連携方法及びデータ仕様等の詳細を協議（①催告システムから納付書を出力した場合の納付書発行情報については、甲が現在運用している基幹系システム保守業者と協議、②滞納管理システムからの対象者データの取込並びに催告システムからの交渉結果データの出力については、滞納管理システム保守業者と協議）の上で確定させ、甲へその内容を報告し承認を得ること。

データは、甲が貸与するUSBメモリ等の外部保管媒体により甲のファイルサーバを介して日次サイクルで授受する。

また、基幹系システム保守業者及び滞納管理システム保守業者側で発生する費用は乙が負担するものとする。

ウ 催告システム作業

① 導入後の運用支援、初期設定変更、運用変更対応作業

催告システムデータの初期設定、ピーク時の作業支援、作業者の指導教育、作業の新規追加変更時の支援

② 必要機能の追加開発

ハードウェア、電話設備、ミドルウェア等の保守作業

※安定稼働のための保守体制を整えるとともに、催告システムが停止した場合は、システムの保守拠点から概ね90分以内に復旧作業を開始させること。

③ データの追加及び受け渡しにかかる作業

④ 制度変更への対応、その他、機能追加開発の企画提案

⑤ 初期稼働及び設定変更時における技術者の立会い

⑥ その他、催告システム運用のための必要な事項

3 催告システム構成

催告システム機器は概ね次のとおりとし、業務が十分に実施可能な数量を乙において準備、必要に応じて追加等の措置を行うこと。

(1) ハードウェア

- ア システムサーバー … 1台以上
- イ クライアント端末機 … 4台以上
- ウ レーザープリンター … 1台以上
- エ 訪問用携帯型端末機 … 1台以上
- オ LANネットワーク関連機器装置一式
- カ 電話機器設備一式 … 4台以上
- キ セキュリティ関連機器一式

(2) ソフトウェア

- ア パッケージソフトウェア一式
- イ DBMS等、必要なミドルウェア一式
- ウ ウィルス対策ソフト（トレンドマイクロ Apex One）のセキュリティソフトウェア一式

4 催告システムの機能要件

別紙「催告システム機能仕様」を参照すること。

5 システムのセキュリティ

催告システムは、「伊勢原市情報セキュリティポリシー」及び総務省「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に準拠、適合するものとし、次の事項を満たすものとする。

- (1) セキュリティシステムを装備し、不正アクセスを防止、監視、監査が可能であること。
- (2) 催告システムを利用する使用者を限定し、適切な安全措置が図られていること。
- (3) 催告システムの操作記録をログとして保管し、事後においても使用者の特定、操作内容の確認ができること。
- (4) 訪問業務に使用する携帯型端末機においては、個人情報等の流出防止の措置が為されていること。
- (5) 電話回線等による外部接続において、不正アクセス、データ漏えいの可能性のないことが技術的に確保されていること。
- (6) 甲によるセキュリティ監査を受容すること。
- (7) 契約期間満了後は、甲のデータが登録された機器及び電子媒体等を、甲の立ち会いのもと、専用データ削除ソフトウェアの利用または物理的な破壊等により、復元不可能な手段を用いてデータ消去し、甲に対して削除または廃棄したことに係る証明書を提出すること。

6 その他

本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項が生じた場合は、乙は甲と協議を行い、その指示に従って業務を進めることとする。

以上