

## 伊勢原市立中学校給食予約管理システム導入・運用委託業務仕様書

### 1. 業務名称

伊勢原市立中学校給食予約管理システム導入・運用委託業務

### 2. 業務概要

伊勢原市（以下「発注者」という。）が、中学校給食実施に当たり、給食の予約、給食費（牛乳代金を除く。以下同じ。）の徴収、精算準備等を行う伊勢原市立中学校給食予約管理システム（以下「システム」という。）の導入及び利用者登録、予約管理、献立紹介、問合せ対応その他これらに付随する運用業務をシステム業者（以下「受注者」という。）に委託する。

### 3. 履行期間

契約締結日から令和13年3月31日まで

ただし、システム導入に係る導入経費及び5か年分の運用経費の見積額全額を令和8年4月から令和13年3月までの60月で平準化した金額を月額利用料とする。また、契約満了後については、1月単位で契約の延長が可能なものとする。

### 4. 中学校給食の概要

| 項目       | 内容                                                                                                                                                                                         |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 実施校      | 「5. 対象中学校」のとおり                                                                                                                                                                             |
| 実施方法     | 調理等業務委託業者（以下「調理業者」という。）の調理場で調理した給食を弁当容器等（以下「ランチボックス」という。）に盛り付けて中学校へ配送するデリバリー方式。                                                                                                            |
| 提供方法     | 給食を基本とするが、家庭弁当持参も可能とする。                                                                                                                                                                    |
| 調理施設     | 調理業者の調理場から全校に配送する。                                                                                                                                                                         |
| 献立       | （1）発注者が作成する1種類（普通盛）の通常食とする。<br>（2）発注者が使用する献立作成ソフトと連動できるようにする。<br>献立作成ソフト：「内田洋行ITソリューションQネット」（R7.4月現在）                                                                                      |
| アレルギー対応食 | なし                                                                                                                                                                                         |
| 配膳方法     | 給食配膳員を全校の配膳室に配置し、配膳室で副食の加熱等行った上で生徒への受渡しを行う。                                                                                                                                                |
| 予約方法     | （1）申込から卒業時まで毎月自動的に予約される「在校時一括予約」<br>（2）1日又は1か月単位で指定日までに予約                                                                                                                                  |
| 給食費      | （1）1食単位で設定<br>※ 給食費単価は「7. 中学校給食費の設定」のとおり<br>（2）払込みは前払い制によるクレジットカード収納を基本とし、コンビニエンスストア収納代行（以下「コンビニ収納」という。）での払込も可能（振込手数料等は保護者負担）とする。<br>（3）毎月、基準日に残高が一定金額を下回る場合に一定金額をクレジットカードから自動的に決済する自動払込み。 |
| 給食実施日    | 年間150日程度（各学校の実施日は学校行事等により異なる）                                                                                                                                                              |

## 5. 対象中学校

中学校給食の実施校は次の4校とする。（R 7. 4月現在）

| No. | 学校名    | 所在地                | 生徒数   | 教職員数 |
|-----|--------|--------------------|-------|------|
| 1   | 山王中学校  | 伊勢原市上粕屋 804-2      | 5 0 8 | 4 7  |
| 2   | 成瀬中学校  | 伊勢原市高森二丁目 22 番 1 号 | 7 1 1 | 5 6  |
| 3   | 伊勢原中学校 | 伊勢原市桜台四丁目 2 番 1 号  | 7 4 5 | 5 9  |
| 4   | 中沢中学校  | 伊勢原市下糟屋 231-1      | 3 2 6 | 3 4  |

## 6. システム利用対象者

(1) 5. 対象中学校に記載の中学校4校に在籍する生徒、教職員及び翌年度に入学予定の児童。

(2) 発注者のうち、学校教育課を含む教育委員会の職員。

※(1) 及び(2) は、以下「利用者」という。

(3) 発注者から別途中学校給食の調理業務を受託した調理業者。

なお、調理業務委託については、複数の業者が受託する場合もある。

(4) その他中学校長又は発注者が認める者

## 7. 中学校給食費の設定

ランチボックスによる選択制デリバリー方式で、給食費は次のとおりとする。

なお、給食費の変更があった場合には、発注者の定める期日までに設定の変更を行うこと。

| 種類        | 1食あたりの給食費 |         |
|-----------|-----------|---------|
|           | 生徒        | 教職員     |
| 普通盛（牛乳なし） | 2 8 0 円   | 3 1 0 円 |

※給食費については、変更となる可能性がある。

## 8. システム導入業務

### (1) 基本方針

ア 選択制の中学校給食を運営する上で最適なシステムを導入すること。

イ 本システム導入に当たっては、他自治体等において運用実績のあるパッケージ商品を活用し、システムの安定稼働を確保するとともに、導入・保守・運用管理に係るコスト削減を図ること。

ウ パッケージ商品が保持する標準機能を有効に活用することを原則とし、カスタマイズ対応は極力抑制することで、今後のバージョンアップ等の維持運用に要するコスト及び保守費用の抑制を図る。

エ 発注者からシステムへのアクセスは、セキュリティの確保された現行市内LANネットワークを活用する。

オ 本システムが備えるべき機能の要件は、以下の別紙で提示する。

(ア)「機能要件一覧 兼 機能実現証明書（別紙1）」

(イ)「帳票一覧（別紙2）」

なお、「帳票一覧（別紙2）」で記載した各帳票はExcel形式及びPDF形式で出力できること。

### (2) 概要

ア 令和8年4月分以降の給食を対象に、本システムを稼働できること。

イ システム稼働時間は、原則24時間365日とする。ただし、システム停止が必要なバックア

ップ及び定期保守点検時間がある場合には事前に発注者と協議の上、対応すること。

ウ 市立中学校4校の約2,600人分の給食予約を管理できること。

エ 利用登録申請書（以下「申請書」という。）に基づき、利用者ID及びパスワードを記載した認証通知書を発行すること。

オ 予約は、利用者がパソコンやスマートフォン等でインターネットを利用して本システムにログインして行うものとする。

カ インターネットが使用できない利用者用に、給食予約申込書（紙）を使用した予約を行えること。

キ 予約は、利用者ごとに日単位、月単位及び「在校時一括予約」が可能であること。

ク 予約選択は、通常食の1種類とする。

ケ 予約は、発注者が指定する受付開始日時から締切日時までとし、締切後に調理業者が本システムから、学校別等の食数を確認できること。

コ 締切後の予約、変更及び取消は、原則できないものとする。

サ 給食費の払込は前払いとし、クレジットカード収納又はコンビニ収納（以下「クレジットカード収納等」という。）にて行うものとし、給食費の払込みの手数料は保護者負担とする。

シ 献立は発注者が作成し、その内容及び日々の献立写真は、受注者が本システムに登録すること。

### (3) 性能

ア システム構成は、受注者がクラウドのシステムを構築し、データセンターにおいて運用管理され、インターネットを経由して提供されるクラウドサービスであること。

イ 利用者数が最大数となった場合でも機器の増設なく許容できる処理能力を有していること。

ウ 本システムの利用にあたり、処理速度が低下せず、ストレスなく利用できるレスポンスを有すること。

エ 発注者が使用するクライアントパソコンは、庁内LANに接続された既存のパソコンを使用する。現在の主要な仕様は以下のとおり。また、今後リリースされるOSやブラウザに対応できるよう、システムのバージョンアップ費用は保守運用費用に含まれること。

|        |                                         |
|--------|-----------------------------------------|
| OS     | Windows 10 または Windows11                |
| ブラウザ   | Soliton SecureBrowser II                |
| Office | Microsoft Office 及びジャストシステム Just office |

### (4) 主要機能

ア 利用者情報管理機能

利用者の個人別情報として、次のデータを登録できること。

(ア) 利用者ID

(イ) パスワード

(ウ) 学校名

(エ) 利用者氏名（カタカナ）

(オ) 生徒あるいは教職員かの判別、生徒に関しては学年、学級及び出席番号

(カ) 電話番号

(キ) 電子メールアドレス

(ク) 在籍期間の一括予約希望情報

(ケ) 支払い方法

(コ) 返金口座情報（利用者が任意で設定するものとする、下2桁表示）

(サ) 保護・準要保護の有無

(シ) アレルゲン情報

- イ 給食費情報管理機能
- ウ 献立情報管理機能
- エ 予約管理機能
- オ 電子メール管理機能

(5) システム導入時の対応

- ア 受注者は、本システム導入までの開発計画書を提出し、発注者の了承を得ること。
- イ 本システムは、保守対応の即時性を考慮し自社開発であること。
- ウ 本システム導入時の設定及び初期調整作業は、受注者の責任において対応すること。
- エ 受注者は、発注者が市役所庁内LAN用の端末を使用する想定で、庁内LANを管理している担当課等と打ち合わせを行い、円滑にシステムを利用できるように調整すること。
- オ 発注者及び調理業者に対して、操作説明を本システム稼働前に実施すること。また、発注者向け及び利用者向けの操作マニュアルをそれぞれ作成すること。
- カ 利用者への本システムに関する説明のため、給食費の支払い方法及び給食予約方法等について記載された資料を作成すること。
- キ 令和8年4月からの給食開始に合わせ、令和8年2月1日までに本システムを稼働させ、令和8年3月1日から予約の受付を開始すること。また、令和8年2月中旬までに利用者の認証通知書及びコンビニ収納払込票を利用者別に封入の上、発注者又は、各学校宛てに送付すること。なお、利用者情報は発注者より令和7年12月中旬までに提供するものとする。
- ク 本システムの導入が他社の運用するシステムからの移行を伴う場合には、発注者と協議の上、作業を進めること。

9. システム運用業務について

(1) 委託業務の内容

- ア 利用者の情報を給食予約システムに登録すること。
- イ 在校生の進級情報を給食予約システムに反映させること。
- ウ 翌年度に対象の中学校に入学する小学校6年生の児童（以下「新入学生」という。）の情報を給食予約システムに反映させること。
- エ 利用者への必要書類を作成し、送付すること。
- オ 献立表（給食イメージ写真入り）を作成し、送付すること。
- カ 発注者が作成した献立情報（料理名・栄養価・アレルゲン・栄養士からのメモ）を、給食予約システムに反映すること。
- キ 利用者がクレジットカード収納等により支払った給食費を収納代行業者を通じて発注者が指定する口座（調理業者）に入金し、払込情報を給食予約システムに反映させること。
- ク 利用者の給食申込情報を給食予約システムに反映させること。
- ケ 卒業生及び転出者（以下「卒業生等」という。）への返金準備等に必要な情報を発注者に提供すること。
- コ 利用者に対し電子メールで各種通知をお知らせできるようにすること。
- サ 利用者からの問い合わせに対応できるようコールセンター（平日のみ稼働、9：00～17：30）を設置すること。
- シ 利用者からのメールでの問い合わせについては24時間受け付けること。平日の9：00～17：30以降の問い合わせについては、翌平日に対応すること。

ス 必要に応じて、都度システム内の情報を変更すること。

(2) 利用者の情報の登録に関する業務

ア 利用登録は原則 WEB 申請とする。受注者は、利用者、発注者から利用者情報を受け取り、次の内容を登録する。ただし、WEB 申請ができない利用者の情報の登録については、発注者にて作成した申請書を利用者に配布することとし、申請書を回収後、受注者に送付するものとする。

なお、新入生についても同様の処理とするが、申請には進学予定中学校を記載するものとする。

(ア) 利用者 I D (システムによる自動附番)

(イ) パスワード (システムによる生成)

(ウ) 学校名

(エ) 登録氏名 (カタカナ)

(オ) 生徒あるいは教職員かの判別、生徒に関しては学年、学級及び出席番号

(カ) 電話番号

(キ) 電子メールアドレス

(ク) 在籍期間の一括予約希望情報

(ケ) 支払い方法

(コ) 返金口座情報 (利用者が任意で設定するものとする、下 2 桁表示)

(サ) アレルゲン情報

イ (2) アの (ア) ~ (サ) のデータ登録については、受注者が行うこと。当該データについては、発注者が受注者に提供するものとする。ただし、年度途中に加入する転入生や教職員については、給食予約システム上で自ら登録できるようにすること。

ウ (2) アの (カ) ~ (コ) のデータ登録については、給食予約システム上で利用者が登録するものとする。なお、新入学生及び転入生については、登録の際に (カ) ~ (コ) については、必須項目とする。

エ (2) アの (イ) 及び (カ) ~ (コ) の登録情報は利用者が随時変更できるようにすること。

オ 調理業者は (2) アの (エ) と (オ) 以外については閲覧できないようにするものとする。

カ 新入学生及び在校生の進学及び進級情報については、発注者及び受注者双方協議の上、調整した期日までに発注者が受注者に送付するものとし、受注者はその情報を遅滞なく登録するものとする。

キ 卒業生等及び発注者の情報提供に基づき給食予約システムを利用しないことが判明した者については、速やかに登録削除及びユーザ I D の利用を停止すること。

ク 登録等の作業を行う端末については、ウイルス対策ソフトが導入され、ソフトウェア及びパターンファイルが最新に保たれているなど、十分なセキュリティ対策がされているものを使用すること。

(3) 必要書類の作成及び送付に関する業務

ア 受注者は、新たに利用登録を行った利用者に対し、次の書類を 1 セットとし発行すること。ただし、発注者が指示する場合については発注者に送付をすること。

- ・ 認証情報通知書 1 枚
- ・ 給食費払込用紙 (4 2, 0 0 0 円※手数料を除く) 1 枚 ※発行は年 1 回 (初回) のみ
- ・ 給食費払込用紙 (2 1, 0 0 0 円※手数料を除く) 1 枚
- ・ 給食費払込用紙 ( 5, 3 2 0 円※手数料を除く) 4 枚

イ 受注者は、利用登録を行った新入学生に対し、次の書類を1セットとし、発注者へ送付すること。また、新入学生全員に対し、4月の献立表（カラー印刷）を用意し、発注者又は市立小学校（10校）に送付すること。

- ・同封文
- ・認証情報通知書1枚
- ・給食費払込用紙（42,000円※手数料を除く）1枚 ※発行は年1回（初回）のみ
- ・給食費払込用紙（21,000円※手数料を除く）1枚
- ・給食費払込用紙（5,320円※手数料を除く）4枚

ウ 半年に1回以上払込用紙で支払いをした利用者に対し、毎年度9月頃と2月頃に、次の書類を発行すること。ただし、9月頃の配布では、年払いをした利用者には配布しないものとする。また、2月頃の配布では、3年生は配布しないものとする。

- ・同封文
- ・給食費払込用紙（42,000円※手数料を除く）1枚 ※発行は年1回（2月）のみ
- ・給食費払込用紙（21,000円※手数料を除く）1枚
- ・給食費払込用紙（5,320円※手数料を除く）4枚

エ 受注者は、利用者の給食予約申込書を発注者の希望に応じて発注者又は各学校へ送付すること。

オ 給食費払込用紙及び認証情報通知書の再発行については、利用者からコールセンター又は発注者の依頼に基づき発行すること。ただし、発注者が指示する場合については発注者に送付をすること。

カ 受注者は、卒業生等の返金額が確定した際に、返金通知書を作成及び印刷し、発注者又は各中学校へ送付すること。原則、再発行は行わないものとする。ただし、発注者から依頼があった場合PDFで再発行すること。

なお、卒業生等に一括精算返金を行う際、受注者は返金対象者の氏名・学籍番号・返金金額が入力されたエクセルデータを発注者に提出して返金処理の報告を行うものとする。

#### （4）献立表作成に関する業務

ア 発注者が作成した献立情報（料理名・アレルギー）及びイメージ写真を掲載すること。

イ 献立表に使用する献立のイメージ写真は、あらかじめ発注者が月ごとの献立の調理指示書を受注者に送付し、期日を指定してその調理指示書に基づき受注者が調理及び撮影を行い、発注者の許諾をえて完成すること。ただし、撮影に必要なランチボックスは、発注者が受注者に貸与するものとする。

なお、ランチボックスを再貸与する場合は、借主が責任を持って管理することとし、別途、発注者と協議の上、書面による承諾を発注者から得ること。

#### （5）献立情報等のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、発注者が独自の献立管理システムを使用して作成した献立情報データを基に予約の開始（前月1日を原則とする。土・日・祝日が重なった場合はその翌平日）までに給食予約システムに献立情報を反映させること。

イ 受注者は、（4）イで撮影した献立のイメージ写真を予約が開始されるまでに給食予約システムに反映させること。

#### （6）払込用紙による給食費払込情報のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、コンビニ収納代行業者と契約を行い、利用者から集金する給食費を主要なコンビニエンスストアで収納できる環境を整備すること。

イ 受注者は、利用者が払い込んだ給食費（収納代行手数料を除く。）を毎月20日頃に発注者が指

定する口座へ払い込むこと。

ウ 利用者の給食費入金情報は、受注者が入手し、受注者の営業日毎に給食予約システムに反映すること。

エ 払込用紙の金額は5種類の金額で設定できるものとする。ただし、手数料を含んだ総額が、収入印紙の貼付が必要な額（50,000円）を超えない範囲とする。

オ 受注者は利用者が払込用紙に記載のバーコードをスマートフォン等で読み込み、そこから給食費の決済ができるよう、キャッシュレス決済を可能にすること。なお、キャッシュレス決済は5種類程度対応すること。対応品目は発注者との協議により決定する。

カ コンビニ収納代行手数料は132円以内とし、キャッシュレス決済を用いた場合の収納代行手数料は93円として利用者が負担する。キャッシュレス決済時は、払込用紙に記載されたコンビニ店舗での収納代行手数料132円との差額である39円をシステム内の残高に加算すること。

なお、キャッシュレス決済時の手数料が値上がりし、コンビニ収納代行手数料と同様の金額となった場合は、発注者と協議の上、対応を決定するものとする。

#### (7) クレジットカード収納による給食費払込情報のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、クレジットカード収納を行うため、収納代行業者と契約を行い、利用者が本システムにログインの上、クレジットカードによる給食費の決済をできる環境を整備すること。

イ 受注者は、利用者がクレジットカード収納により支払った給食費を発注者が指定する調理業者の口座へ払い込むこと。

ウ 決済額は利用者が5種類から選択ができるよう設定することとし、設定金額は発注者と協議の上、決定するものとする。

エ 希望する利用者に対し、毎月定められた日に本システムにおける残高が一定金額を下回る場合、登録したクレジットカードから自動的に決済ができるようにすること。なお、自動的に決済を行う残高の一定金額及びその決済金額、決済日については発注者と協議の上、決定するものとする。

オ クレジットカード収納によるシステム利用料は決済金額の1%とし、利用者が負担するものとする。

#### (8) 給食予約情報のシステム反映に関する業務

ア 受注者は、インターネット、給食予約申込書、在校時一括予約申請方式を利用し予約受付をすること。また、給食費の納入状況と照らし合わせ、入金に基づき予約を受け付けること。

イ 受注者はインターネットからの予約について、「日単位」及び「月単位」での予約をできるようにすること。

ウ 卒業までの間、指定日に翌月分の予約を自動で一括して行う、「在校時一括予約」を本システム上で受け付けること。

エ 受注者は、給食予約申込書により申込まれた予約情報を給食予約システムに反映させるとともに、インターネット・在校時一括予約により申込まれた予約情報と合わせ管理すること。

オ 発注者は、給食予約申込書の予約については、予約情報が記入された給食予約申込書を各学校を通じて回収し、受注者へ送付するものとする。受注者は給食予約申込書を受け取り次第、給食予約システムに反映させ、予約通知書（給食予約申込書）を作成し、各学校へ送付すること。各種予約通知書の各学校への送付は原則として月1回とする。

カ インターネット予約及び給食予約申込書による予約、在校時一括予約について、利用者の予約システム内残高が不足している場合でも仮予約として予約を入力できるようにすることとする。

なお、仮予約の状態で利用者が入金をした場合について、受託者は入金確認後に仮予約分に入金情報を反映し、予約状態にすること。

キ 発注者は、受注者が指定するフォーマットを用い、ひと月分の各中学校の給食実施日報告表を作成する。受注者は、発注者が作成した給食実施日報告表を基に、給食予約システムに反映すること。また、変更がある場合は、その都度反映させること。

ク 受注者は、給食実施日の7日前（土・日・祝日を除く）の午後2時に給食予約の締切を行い、予約数を確定すること。なお、発注者の指定により締切の期日を変更できるものとする。

ケ 利用者以外で、試食会参加者や外部視察者等を想定し、発注者又は学校長が指定する者についても予約受付を行うこと。なお、この場合の給食費は後払いでも予約が可能とすること。

コ 天災、学校閉鎖などの非常時における予約情報の変更は、発注者の指示により適切に対応すること。

#### （9）卒業生等への利用停止処理及び返金に関する業務

ア 受注者は、発注者の定めるスケジュールに従い、卒業生等の給食予約システムの利用停止、給食費払込用紙の利用停止を行うこと。

イ 給食予約システム及び給食費払込用紙の利用停止後、受注者は、利用者に返金額を通知する返金通知書の作成・印刷を行い、発注者又は各学校に送付すること。受注者は返金対象者の氏名・学籍番号・返金額が入力されたエクセルデータを発注者に送付すること。

ウ 受注者は、返金通知書を発行した利用者の本システム上の残高を精算し、最終喫食日以降に利用者のユーザIDの利用を停止すること。ただし、年度末までは利用可能とする。

エ 利用者が給食予約システムにログインし、返金を希望する口座情報の登録を可能とすること。システムによる登録ができない利用者の口座情報については、発注者を通じて利用者の口座情報を収集し、その情報に基づき、システム内に残高がある場合には、返金を実施すること。

なお、口座で返金する場合の事務手数料については、受注者が負担することとする。

#### （10）年度更新登録業務

ア 在校生及び教職員が毎年度の給食開始日から給食の喫食が可能となるよう、年度更新処理を行うこと。学級構成等の進級情報及び教職員の人事異動情報は、発注者及び受注者による協議の上、調整した期日までに次の内容を登録すること。登録後、結果について発注者へ報告すること。

（ア）在校生の進級情報

（イ）教職員の異動情報

（ウ）新入学生の学級割当情報

イ 進級情報及び異動情報は、発注者よりデータ形式で提供することを原則とするが、紙形式となる場合にも対応すること。

#### （11）新入学生登録業務

ア 新入学生が入学年度の給食開始日から給食の喫食が可能となるよう、新入学生の利用者情報を発注者から受け取り、登録を行うこと。

イ 利用者別に認証通知書、コンビニ収納で使用する給食費払込票、システム利用マニュアル等を封入の上、発注者又は市立小学校10校に送付すること。なお、送付期限は、発注者と協議の上、決定するものとする。

ウ 新入学生の4月分の予約を給食予約申込書で受け付ける場合には、小学校在籍中に記載済み給食予約申込書を返信用封筒で回収し、システムへ予約情報を登録すること。給食予約申込書の予約や予約締切日、キャンセル期限等は、発注者と協議の上、処理を行うこと。

#### （12）利用者への電子メールによる各種通知に関する業務

ア 受注者は、利用者が給食予約システムに登録したメールアドレス宛に、以下の各種通知をお知らせすること。なお、以下の各種通知は利用者が希望するものについて一つずつ給食予約システ

ム上で設定できるようにすること。

(ア) 予約受付

給食予約が完了したことを通知

(イ) 入金受付

給食費の入金が完了したことを通知

(ウ) お知らせ

学校の行事変更等で給食実施日が変更した場合にその内容を通知

(エ) 入金期限

仮予約状態の入金期限が迫っていることを通知

(オ) ID・パスワード再発行

ID・パスワードを忘れた場合の再発行通知

イ メールアドレスの閲覧・管理について、発注者は一切権限がないように受注者は設定すること。

(13) 利用者の給食利用情報等の管理・出力に関する業務

ア 受注者は発注者が以下の給食利用情報等を給食予約システムから管理・出力できるようにすること。

(ア) 利用者の給食予約情報

(イ) 利用者の給食予約システム内残高

(ウ) 各日の給食予約に関する情報

(エ) 各月の給食予約に関する情報

(オ) 「要保護世帯」と「準要保護世帯」の喫食情報に関する情報

なお、詳細な出力形式及び書式については発注者、受注者協議の上、決定するものとする。

イ 受注者は調理業者が以下の給食利用情報等を給食予約システムから管理・出力できるようにすること。

(ア) 利用者の給食予約情報

(イ) 各日の給食予約に関する情報

(ウ) 各月の給食予約に関する情報

なお、詳細な出力形式及び書式、閲覧権限については委託者、受託者協議の上、決定するものとする。

(14) 要保護・準要保護に関する登録業務

ア 受注者は、利用者の要保護・準要保護の区分について、対象者を一括して登録ができる様式を作成し、発注者に提供すること。また、発注者が要保護・準要保護の区分ごとに、対象者の喫食情報が月ごとに確認できるような様式を準備すること。なお、様式の詳細については協議の上、決定すること。

イ 要保護・準要保護の登録区分は、給食費の有償又は無償の登録ができること。

(15) コールセンター業務

受注者は、利用者からの問い合わせに対応するため、コールセンターを開設すること。受付時間は祝祭日、年末年始休業を除いた月曜日から金曜日までの9：00から17：30までを原則とする。ただし、受付時間外についても、電子メールや問い合わせフォーム等による受け付けを行うこと。

問い合わせ記録簿を作成し、問い合わせ内容、回答内容、回答日時及び回答者を記載すること。なお、問い合わせ記録簿は発注者へ定期的に報告すること。

なお、利用者から印刷物等の再発行について依頼があった場合には、当該印刷物を発注者又は各

学校に送付すること。

#### 10. 給食予約システム保守

- (1) システムに係る保守及び管理の体制が、継続して提供可能であること。
- (2) 利用者からの問合せに対応できる体制を整備すること。
- (3) 対応可能時間は、祝祭日及び年末年始休業を除いた月曜日から金曜日までの9:00から17:00までを原則とし、時間外でも電子メール等による問合せの受付を行えること。
- (4) システムの運用過程で障害が発生した場合は、速やかに原因を調査し修復すること。
- (5) システムの稼働後、システムに改良、追加、変更等の必要が生じた場合、柔軟な対応可能な体制を提供できること。
- (6) システムの安定稼働のため、サーバには無停電電源装置等の必要な機器を備えること。
- (7) データのバックアップは、毎日取ること。
- (8) サーバの監視を常時行い、異常が発見された場合は速やかに復旧すること。
- (9) データサーバは、月に1回セキュリティパッチを適用すること。

#### 11. セキュリティ対策

- (1) システムを利用する際には、必ずSSLによる暗号化処理を行い、ID及びパスワードの入力によりシステムに認証登録された者のみが使用できること。
- (2) システムの利用できる機能を発注者、調理業者及び利用者ごとに制御がかけられること。
- (3) システムへの第三者による不正アクセスや利用者の個人情報等の漏えいを防ぐため、必要なセキュリティ対策を講じること。
- (4) サイバー攻撃による不正な侵入を防止するための技術的な対策を講じること。
- (5) データセンターは、情報セキュリティマネジメントシステムの認証及びプライバシーマークの認証を取得していること。
- (6) データサーバ設置場所は、耐震又は免震構造とし、不正な立入を防ぐための物理的な対策を講じること。
- (7) 伊勢原市情報セキュリティポリシー（令和3年10月改訂）を遵守すること。

#### 12. 業務実施体制

- (1) 受注者は、本業務の実施にあたり、業務の総括及び担当者の指揮監督を行い、発注者との連絡調整等にあたる業務責任者を選任すること。業務責任者は、受注者が直接雇用し担当する業務に必要な経験、権限を有する者を選任すること。
- (2) 受注者は、本業務の実施にあたり、発注者との十分な連携及び意思疎通を図りながら、効率的かつ効果的な業務実施体制を構築するとともに、円滑な運営のため適宜打ち合わせを行うこと。
- (3) システムの品質保証のため、受注者はISO9001の認証を取得し、認証要求に則ったシステムの設計・開発及び運用管理を実施すること。

#### 13. 収納代行業者との契約

- (1) コンビニ収納代行業者及びクレジットカード収納代行業者との収納業務に関する契約は、受注者が行うこと。また、その契約に関わる費用は、全て受注者が負担すること。
- (2) 発注者の指定する口座への給食費の振り込みは原則として月に一度とし、その際に必要となる手数料については、受注者が負担すること。

(3) 給食費の厳正な管理のため、受注者は日本代理収納サービス協会に加盟すること。

#### 1 4. 再委託の禁止

受注者は、業務の全部を一括して、又は業務の主たる部分を第三者に委託し、主たる部分を第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。また、受注者は、業務の一部を第三者に委任し、又は請け負わせようとするときは、あらかじめ、発注者の承諾を得なければならない。

#### 1 5. 経費負担

委託料に含まれる経費は、本仕様書により委託する業務に係る全ての費用とする。ただし、発注者から受注者への通信費については、発注者が負担する。

#### 1 6. 消耗品等

- (1) 受託業務の履行にあたり、コンビニ収納払込用紙・給食予約申込書・システム出力帳票等、多数の消耗品を消費する。環境に配慮した業務運営のため、受注者はISO14001の認証を取得していること。また、使用する消耗品については発注者と協議の上、環境に配慮された製品を利用し、省資源、エネルギーリサイクルの推進等、環境に配慮した取り組みの推進に努めること。
- (2) 払込票や給食予約申込書など本委託業務履行に必要な消耗品等は、発注者と協議の上、業務の具体的方法に合わせて検討し、必要数量を用意すること。

#### 1 7. データの移行及び業務の引継ぎ

- (1) 本業務の受注者は、調理業者の変更があった場合及び本業務の受注者でなくなった場合、中学校給食の運営に支障がないよう、遅滞なく発注者指定のデータについて発注者に提出することとする。  
なお、上記の場合、受注者はデータの提供および引継ぎ業務については、本契約金額で行うこと。
- (2) 本業務の受注者は、システムの運用開始前に発注者が提供するデータについて、そのデータを自社のシステムフォーマットに変換し取り込み、遅滞なく運用開始をすること。また、データの取り込み作業で費用が発生する場合は本業務の積算内で計上すること。
- (3) 本業務の受注者でなくなった場合には、業務データ等の消去を遅延なく確実に実施し、その証明書を発注者へ提出すること。
- (4) 引き続き、次業務の受注者として決定した場合のデータの取扱については、発注者・受注者協議の上、決定するものとする。

#### 1 8. 調査

発注者は、受注者に対し、常に本委託業務履行状況に関する調査（立入り調査を含む）を行えるものとする。

#### 1 9. 報告書等の提出

- (1) 受注者は、本委託業務の履行結果を月ごとに業務完了報告書として提出するものとする。
- (2) 業務完了報告書には、業務内容、業務の履行結果等を記載するものとする。
- (3) 業務の履行に重大な影響を与える事態が発生した場合は、随時、報告書を提出し発注者と対応について協議を行うものとする。
- (4) 報告書や帳票等は、A4サイズとすること。

## 20. 権利の帰属

発注者が受注者に提供する情報に基づき登録したデータは、発注者に帰属するものとする。

## 21. その他

- (1) 本仕様書に定めのない事項又は疑義が生じた場合は、必要に応じて協議するものとするが、業務の範囲内での変則的な処理や、業務に付随する事務については柔軟に対応すること。
- (2) 本仕様書は、委託業務の基本事項を記したものであるため、明記していない事項であっても委託業務の運用上、当然必要と認められるものについては、全て受注者の責任において行うこと。