

千葉市役所納付推進センター運營業務委託仕様書
(別紙 1 開設準備)

1 準備期間

令和 2 年 4 月 1 日～令和 2 年 9 月 3 0 日

2 準備期間中の業務従事者について

準備期間中は仕様書本編「1 1 業務体制」で定める従事者すべてを確保する必要はないが、別紙 1 開設準備「4 研修関係」に記載する事項を履行するため、受注者が作成する開設スケジュールに従い必要な業務従事者を確保しなければならない。

ただし、開設一か月前までにはすべての業務従事者を確保し、運営開始時に必要な知識等習得した状態でなければならない。

3 市税等納付推進センターの開設準備

(1) 作業の計画及び実施

本業務の運営を円滑に開始するため、次のとおり計画的かつ万全な体制で準備を進めること。

ア 市税等納付推進センターの開設にあたっての設計・構築・試験運用・従事者配置計画などをまとめた作業計画書を作成し、構築作業着手前に本市に提出すること。また、構築全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図等の資料を併せて本市に提出すること。

イ 作業計画書で定めた各作業について、適時、進捗状況を確認し、必要に応じて本市へ状況を報告するとともに、各作業終了後は作業結果報告書を作成し提出すること。

ウ 受託者が作業するための環境（作業場所、機器類）は、原則として提供しないが、本市との会議を行うための場所は、本市と協議のうえ決定すること。

エ 作業にあたり問題が生じた場合は、速やかに本市へ報告するとともに、影響・検証を行い、必要な措置を講じること。

(2) その他準備作業

ア 運営施設及び設備ならびに各情報機器等においては、各要件を満たすよう運営開始日までに接続確認及び動作確認を本市と協力して行うこと。

イ 受付時間外時及び積滞時の IVR の音声ガイダンスを準備し、運営開始日までに必要な設定作業等を行うこと。また、音声ガイダンスの内容は、事前に本市と協議のうえ決定すること。

ウ FAQ システムは、本市が提供する情報の登録及び構築作業を行い、各オペレータ

一端末等で検索、閲覧できるよう、必要な設定作業等を行うこと。

エ 滞納管理システム及び教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム用PC及びVPN装置については、滞納管理システムを運営開始までに作業ができるように、発注者が委託する滞納管理システム提供者と協力して設定作業等を行うこと。設定作業は発注者の費用で行うが、滞納管理システム提供者の旅費や交通費等は受注者が負担すること。

オ 運営準備に当たっては、必要に応じて発注者が立ち会うこととし、発注者から立会の申し出があった際には拒んではならない。

4 研修関係

受託者は、業務開始時に円滑に業務が履行できるよう従事者に必要な研修等を受講させなければならない。

また、業務従事者の研修計画を策定し発注者に提出及び承認を得なければならない。

必須の研修については下記に示すが、業務開始に必要な知識等が他にある場合には記載のない研修等を必要に応じて受講させなければならない。

(1) 発注者による研修

ア 統一滞納管理システム操作研修

すべての業務従事者は、業務開始前に発注者が提供する統一滞納管理システムの操作研修を受講すること。

イ 教育委員会公金・準公金一括徴収管理システム操作研修

すべての業務従事者は、業務開始前に発注者が提供する教育委員会公金・準公金一括徴収管理システムの操作研修を受講すること。

ウ 各債権の業務フローに関する研修

すべての事務従事者は、業務開始前に発注者が提供する業務フロー等に関する研修を受講すること。

(2) 受注者による研修

ア セキュリティ研修

本業務の実施前に個人情報の保護、情報セキュリティについて、業務の適切な履行に必要な教育及び研修をすべての業務従事者に対して実施すること。

イ 接遇研修

本業務の実施前に電話応対等接遇に関して必要な教育及び研修をすべての業務従事者に対して実施すること。

ウ 各債権の基礎知識に関する研修

本業務の実施前に、契約対象となっている各債権の業務に必要な基礎的な知識に関する教育及び研修をすべての業務従事者に対して実施すること。