

千葉県マイナンバーカード交付予約
コールセンター運営等業務委託
仕様書

令和2年3月27日

千葉県市民局
市民自治推進部区政推進課

－ 目 次 －

第1章 概要.....	3
1 目的.....	3
2 個人番号カード交付事務の概要.....	3
第2章 委託業務の仕様.....	4
1 委託業務の範囲.....	4
2 コールセンターにおける交付予約受付等業務.....	4
(1) コールセンターの運営.....	4
(2) コールセンターの設置.....	4
(3) コールセンターの人員配置.....	5
(4) 交付予約の受付等に関する対応.....	6
(5) コールセンターの電話設備.....	7
3 Web サイトによる交付予約受付業務.....	7
(1) Web サイトの運営.....	7
(2) Web サイトの開設.....	7
(3) 交付予約の受付に関する機能等要件.....	8
4 予約状況の管理（交付予約システム）.....	8
(1) 交付予約の管理方法（交付予約システムの整備）.....	8
(2) 交付予約システムの基本要件等.....	9
(3) 運用.....	9
(4) 情報連携.....	10
(5) セキュリティ.....	10
(6) 運用等に関する資料の提供.....	11
(7) 本市職員に対する操作研修等の実施.....	11
5 業務執行体制等.....	12
(1) 基本的な遵守事項.....	12
(2) 業務従事者の要件及び研修等.....	12
(3) 業務の処理及び報告等.....	13
(4) 業務品質について.....	13
(5) 法令遵守.....	13
(6) 安全衛生.....	13
(7) 危機管理.....	14
第3章 その他留意事項.....	15
1 履行期間.....	15
2 履行場所.....	15

3	検査及び委託料の支払い.....	15
	(1) 検査.....	15
	(2) 委託料の支払い.....	15
4	受託者要件.....	15
5	業務の再委託について.....	15
6	その他.....	16

第1章 概要

1 目的

千葉県（以下、「本市」という。）では、国のデジタル・ガバメント閣僚会議にて令和元年6月に決定された「マイナンバーカード（個人番号カード）の普及とマイナンバー（個人番号）の利活用の促進に関する方針」に基づく個人番号カード普及に向けた各種取り組みの実施に伴い、今後令和4年度末にかけて個人番号カード新規交付需要が大幅に高まり、交付窓口である市内6区役所への来庁者が急増することが予想されることから、窓口の混雑を軽減し、交付を希望する市民の待ち時間の増加や交付窓口の混乱を抑制することに加え、区役所他業務に混乱の波及を防止することを目的として、個人番号カード交付専用の交付窓口を各区役所内に設けるとともにカード交付の事前予約制を敷くものである。

「千葉県マイナンバーカード交付予約コールセンター」は、上記におけるカード交付の事前予約を可能とするために、市民が交付予約を行うための専用のコールセンター及びインターネット上のWebサイトを運営することを目的として設置するものである。

2 個人番号カード交付事務の概要

個人番号カードの交付事務については、以下の流れによる。

- (1) 個人番号カードの交付を希望する者（以下、「申請者」という。）からの申請を受け、地方公共団体情報システム機構（以下、「機構」という。）が作成した個人番号カードは、個人番号カード交付通知書（以下、「交付通知書」という。）とともに本市の各区役所市民総合窓口課に送付される。
- (2) 各区役所市民総合窓口課は、個人番号カードを検品後、申請者に交付通知書（ハガキ）を転送不要郵便で郵送することにより通知する。
- (3) 申請者は、本業務委託により受託者が設置するコールセンター又はWebサイトにて受け取りの日時を予約する。
このとき、コールセンター及びWebサイトでは、必要書類、受付時間及び交付場所等の案内をし、申請者が確実に受け取れるようにする。
- (4) 申請者は、予約日時に交付通知書と交付時に必要な書類を持参して各区市民総合窓口課の個人番号カード交付窓口に来庁し、本人確認及び暗証番号の設定を行ったうえで個人番号カードの交付を受ける。なお、予約せずに窓口へ来庁した場合は、本人確認書類等に不備がない場合に限り、窓口の混雑状況により交付を受けられることとする。

第2章 委託業務の仕様

1 委託業務の範囲

- (1) 個人番号カードの各区臨時交付窓口での受取手続きに係る予約（以下、「交付予約」とする。）の受付（予約の変更や取消しを含む。）
- (2) 交付予約を行った者の予約状況等に係る問い合わせへの対応
- (3) 業務に使用するコールセンター及び Web サイトの設置・運営
- (4) コールセンター開設準備計画書、マニュアル類一式等各種成果物の作成
- (5) 実績報告書等の作成
- (6) そのほか、仕様書に記載のある事項

2 コールセンターにおける交付予約受付等業務

(1) コールセンターの運営

- ア 運営期間 令和2年7月15日から令和5年3月31日まで
 - イ 電話受付時間 運営期間中の年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く午前8時30分から午後5時30分まで
- 上記電話受付時間以外にコールセンターの運営を要しない日又は時間帯が生じた場合は、本市と対応を協議のうえ決定する。

(2) コールセンターの設置

- ア 受託者は、契約締結後、速やかにコールセンター開設準備計画書（人員配置等も含む）を提出すること。
- イ コールセンター開設準備計画書で定めた各作業について、適宜、進捗状況を確認し、必要に応じて委託者に報告すること。なお、作業において問題等が発生した場合は、速やかに委託者に報告するとともに、検証を行い、必要な措置を講ずること。
- ウ 本市は、コールセンターの設置場所を提供しない。よって、受託者が費用等も含め設置場所を用意すること。
- エ 受託者は、本委託業務を実施するにあたって本仕様書に特段の定めがない限り、必要となるシステム及び機器等を費用等も含め用意すること。
- オ 受託者は、設置したコールセンターと本市が直接連絡を取りあえるよう、連絡用の電話番号及び FAX 番号、電子メールアドレスを用意し、本市に事前に提示すること。
- カ 設置場所は、日本国内とする。

キ コールセンターのオペレーション室及び機械室等の諸室は、セキュリティ保持のため、外部より直接入室できないよう、ID カードシステムやパスワード認証等による入退室管理を行うこと。なお、本委託業務のために、諸室を専用に整備することは求めない。

ク コールセンターの建物は、昭和 56 年の建築基準法改正時の新耐震基準に適合する建物であること。

ケ 防火、防水に優れた対策が施されている施設であること。

コ 停電や電源障害などが発生しても、コールセンターの運営を継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの非常用電源設備を備え、安定した電源供給を行えること。

(3) コールセンターの人員配置

ア 下表の月あたり平均想定入電件数に対して、オペレーターによる応答率が 90% 以上となるよう、必要な席数を確保すること。なお、一時的に入電が殺到した場合等においても、柔軟に席数を調整し対応できる体制を整備すること。

月あたり平均想定入電件数（運営期間中）（単位：件）

項目	件数	備考
① 個人番号カード交付想定件数	10,000	-
② うち窓口交付件数	8,000	①×80%（交付実績による）
（参考）うち郵送交付件数	2,000	①×20%（交付実績による）
③ ②のうち電話予約件数	4,000	②×50%（他市事例等を考慮）
④ ②のうちWeb予約件数	4,000	②-③
⑤ 予約変更等電話件数	800	③×20%（他市事例等を考慮）
想定入電件数③+⑤	4,800	③+⑤

イ 本委託業務のサービスレベルを一定以上に保つため、オペレーターによる応答率 90%以上を維持すること。なお、本要件が達成されない場合は、速やかに本市に報告するとともに、本市と協議、調整のうえ、改善を図り、その改善策を文書で報告すること。

ウ 本委託業務全体の受託者側の業務の総括管理責任者を 1 人置くこと。なお、統括管理責任者は、本委託業務に支障がない範囲で、他のコールセンター業務等の管理者相当の業務と兼務することができる。

エ 総括管理責任者は業務全体の責任者として、本市との連絡・調整・報告の業務を担い、業務責任者及び業務従事者の供給・配置等の業務管理を行う。また、業務処理の効率化のための改善、業務運営上の問題点の解決、業務内容の品質の保持と向

上を主に担当する。

オ オペレーターの管理、指導を行うため業務責任者を配置すること。業務責任者は、オペレーターでは対応が困難であるが一定の専門知識があれば対応可能な問い合わせや要望・提案などの対応も行う。なお、業務責任者は、コールセンター業務での業務管理の経験を1年以上有する者をあてることとする。

カ 電話受付・対応等を行うオペレーターは必要数を確保すること。

キ 業務開始にあたり、統括管理責任者、業務責任者の業務履歴を本市に提出すること。なお、運営期間中にこれらの職に就く者が変更となった場合にも同様とする。

ク 本市と協議のうえ、日本語のほか、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語による入電に対応すること。

ケ 受託者は、業務量に応じた適切な人員を確保したうえ、シフト体制を組み、業務を円滑に推進すること。なお、入電件数の状況等を踏まえ、人員配置の拡大や縮小等に適切に対応するため、定期的に本市への状況報告と対応の協議を行うこと。

コ 交通機関の遅延及び病気などの理由により、突発的にオペレーター等が出勤できない場合においても、業務に支障をきたすことのない運営体制を整えること。

(4) 交付予約の受付等に関する対応

ア 受託者は、交付予約の受付等業務に関して業務マニュアルを作成し、必要に応じて適時、改定すること。

イ 予約の受付等業務は業務マニュアルに基づき丁寧に対応すること。

ウ 市民から交付予約の申し込みがあった際は、空き状況を確認し、案内すること

エ 市民から交付予約の変更、取り消し等の要望があった場合は、その予約状況、空き状況等を確認し、案内すること。なお、第2章5で示す Web サイトで受け付けた交付予約についても、電話による変更、取り消し等の要望があった場合は同様に受け付けること。

オ 交付予約を受け付ける際は、市民の希望日時など必要な情報を聴き取り、交付予約を管理するシステム等に入力を行うこと。交付予約の変更、取り消しなどの際も同様に対応すること。

カ 交付予約の確定を確認した後、交付時間ほか本市があらかじめ指示する事項を市民に伝達すること。

キ 受託者は、入電の内容が交付予約の受付等に関するものであるが、本市の個別の判断を要するなどの理由によりコールセンターで対応できない場合は、当該交付予約等の対象者の住所区の区役所市民総合窓口課に転送(エスカレーション)すること。

ク 受託者は、入電の内容が交付予約の受付等に関するものではないなどの理由で、コールセンターで対応できない場合は、本市の関係部署又は国のマイナンバーカード総合フリーダイヤル等の連絡先を案内すること。なお、案内先などの対象については、一定のルールを本市と協議のうえ、決定する。

ケ 本市の責に帰すことのできないオペレーターの誤案内や不適切な対応にかかる苦情は、受託者が責任を持って対応すること。また、あらかじめ苦情発生時の処理体制を明確にし、苦情対応については、本市に速やかに報告すること。

コ 管理する書類は、処理中のものも含めて本市が必要に応じて閲覧できるようにすること。

サ 交付予約受付等の件数、対応状況全件をデータにて月次報告すること。

(5) コールセンターの電話設備

ア 着信用の回線は、受託者が用意し、フリーダイヤル（0120）により着信が可能な電話回線とすることとし、その電話番号については、予め本市の了承を得たうえで確定すること。

イ 本市へのエスカレーションを行うための転送機能を有すること。

ウ コールセンターから本市への転送時の通話料は、受託者の負担とすること。

エ 大量の着信を特定のオペレーターに集中させることがないよう、各オペレーターのスキル、レベル等に基づいて、均等に分配され、効率的な対応ができること。

オ オペレーター数を上回る入電があった場合は、自動音声応答システム等で自動対応し、電話に出ない状況にならないよう留意すること。

カ コールセンターの運営時間外は、その旨の案内を自動音声応答システム等で行うこと。

3 Webサイトによる交付予約受付業務

(1) Webサイトの運営

ア 運営期間 令和2年7月15日から令和5年3月31日まで

イ 受付時間 原則として運営期間の全日全時間
ただし、システムメンテナンス等により計画停止を行う場合は1か月以上前に本市に連絡すること。

(2) Webサイトの開設

ア Webサイトはインターネット上に開設するものとし、そのURLについては、予め本市の了承を得たうえで確定すること。

イ 本市は、Web サーバ等の設置場所及び構築に必要な機器、ソフトウェア、通信回線等一切のリソースを提供しない。よって、受託者が費用等も含め必要に応じて用意すること。

(3) 交付予約の受付に関する機能等要件

ア 本市が発送した交付通知書を受け取った市民自身が Web サイトにアクセスし、本市が交付通知書発送者に設定する ID (対象市民の交付通知書製造管理番号) およびパスワード (対象市民の誕生日・日) を用いて、交付予約が行える機能を有すること。

イ 交付予約受付時、予約者のメールアドレスの登録を可能とし、予約登録が完了した時点でのお知らせ機能と、予約前日のリマインド通知機能を有すること。

ウ 交付予約は、申込時のユーザ登録を要さず、本市が交付打通知書発送者に個別に設定する ID およびパスワードのみで可能とすること。

エ 予約登録画面では、交付通知書発送者の住所区の区役所を交付窓口として設定すること。なお、本市の要請により他の交付場所を追加及び交付場所を選択式とすることができる機能を有すること。

オ 予約登録画面から、予約可能な空き状況が表示されたカレンダー画面に遷移し、カレンダー上の日時をクリックして予約が行えること。

カ 交付予約入力時には、メールアドレス以外の個人情報を入力させないこと。

キ 予約済みの交付予約の変更、取り消しを市民自身が行える機能を有すること。また、変更、取り消しを受付た場合は、受付内容を記載したメールを予約者が登録したメールアドレスに自動送信する機能を有すること。

ク パソコン、スマートフォン、タブレット等から利用可能とすること。

ケ スマートフォンを利用してアクセスする場合は、スマートフォンの画面サイズに最適化された表示となるようにすること。

コ 新しい OS (オペレーティングシステム)、スマートフォンの新しい機種が市場に出てきた場合も対応可能であること。

4 予約状況の管理 (交付予約システム)

(1) 交付予約の管理方法 (交付予約システムの整備)

第2章4及び5で示す交付予約受付業務においては、予約のオーバークッキング等を防ぐため、各予約チャンネルから受け付けた予約状況をリアルタイムで把握する必要があることから、受託者は、電子計算機を用いたシステム (以下、「交付予約システム」とする。) により交付予約状況等の管理を行うこと。

また、本市が個人番号カードの交付及び臨時交付窓口の運営を行うにあたり必要

とする交付予約状況等の情報を交付予約システムにより本市に提供すること。

(2) 交付予約システムの基本要件等

ア 本市がシステムサーバ等の情報機器資産を持たなくてよいクラウド・サービス利用型のシステムとすること。サービスは提供基盤として LGWAN-ASP（アプリケーション及びコンテンツサービス）の ASP コードを取得していること。また、証明できること。

イ システムの基幹部分を為すサーバ等の設置場所は日本国内のデータセンターとし、日本データセンター協会が制定する推奨基準項目をクリアした、最高レベルである“ティア4”のデータセンターに準拠していること。

ウ 本市がシステムを利用するネットワークは総合行政ネットワーク（LGWAN）を利用することが可能であること。

エ 本市が総合行政ネットワークに接続する環境及び接続端末、周辺機器（プリンタ、バーコードリーダー）は本市が予め用意する。

オ 本市の総合行政ネットワーク利用端末により特別なソフトウェア等の導入を必要とせず利用できること。

【参考：本市の総合行政ネットワーク利用環境】

OS : Microsoft Windows 10

ブラウザ : Microsoft Internet Explorer 11

※利用環境は本市の都合により変更となる可能性がある。

カ 第2章4で示すコールセンターに、コールセンターによる予約受付業務を可能とする環境を用意すること。

キ 第2章5で示す Web サイトを一体として運用する機能を有すること。

ク Web サイトを用いた交付予約及び第2章4で示したコールセンターオペレーターによる交付予約を、同一システム上で管理できること。

ケ システム上で交付予約済み又は交付済みステータスが登録されている場合、排他制御により二重予約ができないシステムであること。

コ システムの利用者に予め発行したログインID、パスワードによる認証を行うことにより、システムを利用可能とする主体認証機能を有すること。

サ システムの利用者が任意にログイン認証用のパスワードを変更できること。

シ システムへのアクセス数制限がないこと（ライセンスフリーであること）。

(3) 運用

ア 日時・時間毎に予約可能人数を設定できる機能を有すること。

イ 交付通知書の発送からカードの交付までの進捗等状況の管理ができるシステムであること。

ウ 進捗状況等のデータは、必要に応じて本市に提供し、ステータス毎に絞込みを行い検索、帳票出力等ができるシステムを提供すること。

エ 休日開庁の日の設定や、1時間ごとの枠の設定および予約数を本市の運用に合わせて自由に設定ができること、また、設定は日単位および時間単位（1時間、30分、20分、15分、10分）で行うことができること。

オ 予約登録を行う際の画面入力項目の必須設定を柔軟に設定ができること。

カ 交付状況の進捗ステータスを管理することができること。

キ 本市の職員により交付予約の登録が行えること。

ク 管理・保守について

①対象者の追加には迅速に対応できる追加処理を有していること。

②市管理者にて、設定変更可能なシステム設定を柔軟に設定変更できること。

③保守料は契約金額に含むものとする。

(4) 情報連携

ア 予約日別・時間別等に詳細なリストが一覧（CSV形式）で抽出できるシステムであること。

イ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から送られてくる個人番号カード作成情報を電子的にシステムに取込む機能を用意すること。

ウ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される情報を読み取るための機器（バーコードリーダー）の読取検証ができていること。また、読取った情報をシステムに取込み利用できることの確認ができていること。

エ 地方公共団体情報システム機構（J-LIS）から提供される情報をシステムに取り込み、その情報を元に個人番号カードが保管されている場所の特定ができる機能を有していること。また、予約データと紐付けることができ、交付事務において予約情報から交付対象カードの引抜き作業を支援する情報提供ができる機能を有していること。

(5) セキュリティ

ア システムおよびネットワークは冗長化、ホットスタンバイ構成とし、万が一障害が発生しても、即座に待機系に切替わり、予約サービスを止めず市民に負担をかけないようにすること。

イ ハードウェア故障による保守を行う際でも、システムを停止せずに保守を行うこと。

ウ 予約データはバックアップされており、万が一障害等が発生しても障害発生直前までデータを戻すことができること。また、レプリケーションサーバを用意すること。

- エ システムにはIDS／IPS（侵入検知システム／防止システム）を備えており、ファイアウォールやウイルスソフトでは防御できないシステムへの攻撃や脅威を検知し防御する仕組みを持っていること。また、セキュリティ専門要員が常時監視し、不正なアクセスがあった場合はセキュリティ専門要員が分析できること。
- オ ウィルス対策ソフトはインターネットで公開しているサーバと内部処理を行っているサーバのそれぞれ別の違うアンチウイルスソフトを用いて対策していること。
- カ システムに障害が発生した場合は、関係者に対してシステムから電話またはメールで障害連絡ができること。障害連絡は関係者が応答するまで連絡をし続ける機能となっていること。
- キ IPA（独立行政法人情報処理推進機構）、内閣官房情報セキュリティセンターから出されるセキュリティ情報を日々確認しており、必要に応じて速やかに対応を行うこと。
- ク セキュリティ専門会社によるセキュリティ診断を毎年受診すること。
- ケ 国のガイドラインに準拠したシステムであること。

①ASP・SaaSにおける情報セキュリティガイドライン（総務省（H20.1.30）

②TCP/IPに係る既知の脆弱性に関する調査報告書（改訂版第5版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構）

③安全なウェブサイトの作り方（改訂第6版）（IPA（独立行政法人情報処理推進機構）

④総合行政ネットワークASP基本綱領（総合行政ネットワーク運営協議会）

- コ インターネット回線を用いて、運用状況や障害発生時の復旧状況を確認できる仕組みを有すること。

（6）運用等に関する資料の提供

受託者は、交付予約システムの本市側の運用に必要な運用マニュアル、操作マニュアル等の関係資料を本市に紙及び電子データで提供すること。

（7）本市職員に対する操作研修等の実施

ア 受託者は、コールセンター及びWebサイトの運営開始前に、システムを利用する本市の職員に対し、システムの操作研修を実施すること。

イ 市民が利用するWebサイトの利用手順についても研修内容に含めること。

ウ 研修の実施日程については、受託者と本市で協議のうえ決定するものとする。

エ 研修の実施場所は本市が用意する。

オ 受託者は研修に必要な操作マニュアル等の資料を必要部数用意するとともに、事前に電子データを本市に提供すること。

カ 受託者は、研修内容の策定、研修で使用する資料等の作成にあたり、事前に本市と十分に協議すること。

5 業務執行体制等

(1) 基本的な遵守事項

受託者は、本委託業務を行うにあたっては、以下の事項を遵守すること。

ア 受託者は、契約締結後速やかに、本市担当者と打ち合わせを実施し、担当者名及び本契約の責任者等を記載した業務体制表を提出すること。

イ 受託者は、通常期、繁忙期を発送時期、予約件数等から勘案し、状況に応じて適正かつ柔軟に従事者を配置し、業務が最も効率的に行えるよう、業務実施体制を整えること。なお、誘導や休憩等で窓口が不在にならないようにすること。

ウ 受託者は、業務に必要な事務処理マニュアル等を整備し、適正かつ効率的な事務処理の執行に努めること。なお、事務処理マニュアル等の所有権・著作権は本市に帰属するものとする。ただし、受託者が本市を含め他業務を行う場合に当該納品物に記載されたノウハウを転用することを妨げない。

エ 本委託業務に係る業務従事者は、当該委託業務の目的、性質等を十分理解し、業務を適切に処理できる能力を有する者であること。

オ 業務従事者は、当該委託業務に関する知識向上に常に努め、各業務の遂行に万全を期すこと。

カ 業務従事者は、業務に関する書類等について、汚損、毀損、紛失等を生じないように適切な管理を行うこと。

キ 総括管理責任者及び業務責任者は、作業遂行にあたり業務従事者が独自の判断で委託業務にかかる事務を行うことのないよう、業務従事者の管理及び指導を適切に行うこと。

ク 本市及び受託者は、業務管理上必要があると認められたときは、互いに対して業務調整会議を行うことを求めることができる。

(2) 業務従事者の要件及び研修等

ア 受託者は、業務従事者の新規登用にあたっては、本業務に適した一般常識を兼ね備え、基本的なビジネスマナーを有した人材を登用すること。

イ パーソナルコンピューターの基本的な知識及び操作能力を有する者を登用すること。

ウ 受託者は、業務開始前に受託事務の内容に関する教育訓練を計画的に実施すること。

エ 受託者は、本市が必要に応じて提供する各種資料等に基づき、業務遂行手順等について必要なマニュアル及び研修資料を作成し、その内容について市に照会した上で、業務従事者に対して教育訓練を行うこと。

(3) 業務の処理及び報告等

ア 本委託業務の各処理においては、本市と受託者で取り決めた期日までに処理を行うこと。

イ 受託者は、未完了の業務について、取り決めた期日前であっても、本市が要求した場合には、その業務について本市に引き継ぐこと。

ウ 受託者は、本委託業務の実施に関する調査及び報告を求められたときは、速やかにその状況を本市に報告するとともに、問題がある場合は、早急に改善すること。なお、事務処理方法等について改善を要する場合は、双方協議の上決定する。

エ 受託者は、事件・事故等が発生した場合の対応策をあらかじめ書面で本市に通知するとともに、業務従事者に周知すること。また、事件・事故等が発生した場合、速やかに本市へ報告し、再発防止策を提案すること。

オ 実績報告書

受託者は、業務の執行に関し、実績報告書を作成し報告すること。また、本市が別途口頭等での報告を求めた場合は報告会を開催し、実績の報告を行うこと。

カ セキュリティ・品質確保

受託者は、セキュリティおよび品質管理について内部監査を実施し、維持・改善に努めること。また、その結果を本市に報告すること。本市がセキュリティ監査を実施する場合は協力すること。

(4) 業務品質について

受託者は、業務の正確性及び迅速性について、高い水準のサービスを検討すること。

(5) 法令遵守

受託者は、本委託業務の実施にあたっては、関係法令を遵守すること。

(6) 安全衛生

ア 受託者は、受託者の現場責任者及び従事者に対して、労働基準法、労働安全衛生法、労働者災害補償保険法等労働社会保険諸法令その他の本契約に適用される法令に基づく労働者に対する法令上の責任を負い、受託者の責任で労働管理を行い、従事者の労働災害について受託者の責任と費用で処理しなければならない。ただし、履行場所内における本市の責に帰する事由による災害については、この限りではない。

イ 地震、火災、疫病、その他当事者の合理的支配を超える不可抗力により、業務の全部又は一部の業務が履行不能となった場合、受託者の責任を免除する。

(7) 危機管理

受託者の責務において、本委託業務に関する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。万一、機器等の障害が発生した場合や、様々な障害、事故、災害などの緊急事態が発生した場合においても、本委託業務の遂行に支障をきたすことがないように本市と連携して十分な対応を図ること。また、事前に緊急時の体制を整備し、本市に提出すること。

第3章 その他留意事項

1 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで（運用開始は令和2年7月15日とする。）
なお、契約締結日から令和2年7月14日までは準備期間とし、システム構築・業務研修等を確実に実施し、令和2年7月15日から円滑・確実に運営開始できるよう準備すること。

2 履行場所

千葉市マイナンバーカード交付予約コールセンター
※ 受託者が日本国内に設置する外部センターとする。

3 検査及び委託料の支払い

(1) 検査

受託者は、運用期間中、月を単位として翌月10日までに本委託業務に係る委託業務完了報告書を本市に提出することとする。本市はこれを受けて検査を行い、検査結果を適当と認めた際は、受託者が別に定める月額委託料による請求書の提出を求めるとする。

(2) 委託料の支払い

本市は前項に記載する請求書を受領した日から起算して30日以内に委託料を受託者の指定する口座に支払うものとする。

4 受託者要件

受託者は、個人情報保護に関する ISMS（ISO27001、JISQ27001）又はプライバシーマーク（JISQ15001）の認証を取得していること。

5 業務の再委託について

ア 受託者は、業務の全部又は主たる部分を一括して第三者に再委託してはならない。
イ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託しようとするときは、事前に、本市に対し、再委託先の名称、代表者氏名、その他発注者が指定する事項を通知し承認を受けなければならない。

ウ 受託者は、業務の一部を第三者に再委託した場合、当該再委託先に対し、本仕様書に定める受託者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該再委託先の全ての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

6 その他

ア 「個人番号カード」の呼称について、市民向けの案内等で使用する場合には、「マイナンバーカード」に統一するものとする。

イ 本仕様書に関して定めのない事項または業務上に疑義が生じた場合は、別途本市と受託者の双方協議の上決定するものとする。

ウ 本委託業務の履行期間満了又は履行期間中の契約解除等により、受託者の変更があった場合は、継続して本業務が円滑に行えるよう現受託者は次期受託者に業務の引き継ぎを行うこと。次期受託者が現場の確認及び引き継ぎを希望した場合は、これに協力すること。

エ 受託者は、想定する入電数を長期間にわたり大幅に超過するなど、仕様書に定める前提条件に大幅な変動があった場合で、本市が変更契約の締結を要請した場合は、可能な限りこれに応じること。