

モニタリング実施要領

1 基本的な考え方

乙が行う業務の成果が、仕様書に定められた甲の要求水準を常に達成するために、甲及び乙は、乙が行う業務の実施状況について、モニタリングを行う。モニタリングの結果、乙が行う業務の成果が甲の要求水準を達成していないと認められた場合は、業務改善指示など必要な措置を講じることとし、定められた要求水準を達成することを乙に求める。

モニタリングの具体的な方法については、提出された提案内容をもとに、甲と乙の協議により定める。

2 モニタリングの実施

甲と乙は、乙の行う業務に対し、モニタリングを実施することができる。また、甲は自ら行うモニタリングの全部または一部を第三者に委託することができる。

3 モニタリング項目

モニタリングのチェック項目の案は以下のとおりとし、内容、採点基準等は、都度定めるものとする。

(1) 点検事項

- ア 定められた内容・頻度で実施している。
- イ 定められた業務フローで実施している。
- ウ 業務計画書・業務仕様マニュアル・緊急対応マニュアル等が適切に活用され、メンテナンスされている。
- エ 利用者からのクレームや声などを評価分析して低減に努めている。
- オ 定められた組織体制、人員構成で遂行している。
- カ 配置人員に対し、適当な教育・トレーニングが実施されている。
- キ 定められた方法により業務に関する記録や報告書等を作成し保管している。
- ク 乙の本部によって定期的に適当な内容で現地サポートがなされている。
- ケ 他業務との相互協力を適切に行っている。
- コ 仕様書に規定されていない甲が行う臨時の指示に、適切に協力している。

4 業務改善要求措置

(1) 業務改善指示

モニタリングの結果、要求水準が達成されていないと認められた場合、甲は乙に対して、改善・復旧を行うよう指示する。

(2) 改善計画書の提出

乙は、甲から業務改善指示を受けた場合、速やかに改善計画書を作成し、甲に提出する。甲は、乙から提出された改善計画書について改善・復旧に有効であると認める場合にこれを承諾する。承諾にあたって、甲は乙に対して、改善計画書の内容変更を求めることができる。

(3) 改善・復旧行為の実施

乙は、甲により改善計画書の承諾を受けた後、直ちに同計画書に基づき改善・復旧行為を実施し、適宜、甲に報告する。甲は乙からの改善・復旧の完了報告を受け随時モニ

タリングを実施し、要求水準に達しているか否かを確認する。改善計画書の作成及び改善・復旧行為にかかる費用は、乙の負担とする。

5 業務改善が困難な場合の措置

甲は、モニタリングにより要求水準の達成状況を確認、評価し、達成困難と判断した場合、契約書の定めるところに従い、必要な措置を講じる。

ただし、要求水準に未達と判断された場合においても、乙の責に帰すべき事由によらない事情が認められる場合は、甲との協議により対策を検討し実施する。