

# 身延町地域情報通信施設整備運営事業

## 維持管理・運営業務要求水準書

平成20年3月

身 延 町

# 目 次

I	総則	1
1.	業務要求水準書の位置付け	1
2.	事業目的	1
II	業務全般に関する要求水準	2
1.	一般事項	2
(1)	選定事業者の業務範囲	2
(2)	業務実施の考え方	2
(3)	業務実施における統括責任者及び実施体制	2
(4)	点検及び故障等への対応	3
(5)	非常時の対応	3
(6)	災害時等の対応	3
(7)	法令等の遵守	3
(8)	用語の定義	3
2.	運營業務	3
(1)	運営サービス提供	3
(2)	運營業務	5
(3)	移行期間中の運營業務	6
3.	維持管理業務	7
(1)	設備保守及び障害対応	7
(2)	移行期間中の維持管理業務	8
4.	事業報告	8
5.	その他	9

# I 総則

## 1. 業務要求水準書の位置付け

身延町地域情報通信施設整備運営事業 維持管理・運営業務要求水準書（以下「業務要求水準書」という。）は、身延町地域情報通信施設整備運営事業（以下「本事業」という。）において、CATVの維持管理・運営業務に関して身延町（以下「町」という。）が、要求するサービス水準を記し、本事業の応募に参加する事業者の提案に対して具体的な指針を示すものである。

## 2. 事業目的

本事業を実施する事業者（以下「選定事業者」という。）は、新しく整備された身延町地域情報通信施設において、業務要求水準書で示された機能及びサービスを維持する。更に利用する住民等が、地上デジタルテレビ放送の視聴・インターネットの使用・衛星放送等の多チャンネルの利用等が可能な環境を、常時適切に維持管理及び運営する。

## II 業務全般に関する要求水準

### 1. 一般事項

選定事業者は、本要求水準書に示された要求水準に沿って、次に示す運営業務及び、維持管理業務（以下「本業務」という。）を行うこと。

#### (1) 選定事業者の業務範囲

##### 1) 運営業務

運営サービス提供

- ・ 音声告知放送
- ・ 地域公共ネットワーク
- ・ 基本チャンネルの再送信
- ・ 衛星放送等の多チャンネルサービス
- ・ インターネットサービス

営業

顧客管理

苦情処理

使用料の徴収

##### 2) 維持管理業務

設備保守及び障害対応

#### (2) 業務実施の考え方

業務の実施にあたっては、前項で定める業務について、事業期間を通じて次のことに考慮した運営業務及び維持管理業務計画書（以下「計画書」という。）を作成し、実施すること。

- ・ 維持管理は、予防保全を基本とする。
- ・ 設備環境を良好に保ち、災害防止に努める。
- ・ 劣化等による危険及び障害の未然防止に努める。
- ・ 省資源、省エネルギーに努める。
- ・ ライフサイクルコストの削減に努める。
- ・ 設備等の財産価値の確保を図る。
- ・ 環境負荷を低減し、環境汚染等の発生防止に努める。
- ・ 故障等によるサービスの中断に係る対応を定め、回復に努める。
- ・ 利用者にとって品質かつ利便性の高いサービス提供及び運営に努める。
- ・ 利用者が満足するサービス水準の維持に努める。

以上の項目について、事業期間中の工程を定め実施する。

#### (3) 業務実施における統括責任者及び実施体制

運営業務・維持管理業務実施にあたり、統括責任者を選任し、町に報告すること。統括責任者は、運営業務・維持管理業務を総合的に把握、調整すると共に、常に町と連絡がとれる状態であること。

また業務実施体制表を作成し、町に提出すること。

なお、事業者は業務の全部或いは一部を、体制表に記載のうえ、町に通知することで、第三者に委託することができる。

- (4) 点検及び故障等への対応  
点検及び故障等への対応は、計画書に従って速やかに実施すること。
- (5) 非常時の対応  
事故・火災等への対応についてあらかじめ町と協議し、防災計画を策定する。
- (6) 災害時等の対応  
センター施設・伝送路等において災害が発生したとき、又は発生するおそれがあるときは、直ちに、初期措置を講じ、町及び関係機関に通報する。
- (7) 法令等の遵守  
必要な関連法令、技術基準等を充足した計画書を作成し、それに基づき業務を実施する。また、法令等により資格を必要とする業務の場合には、各有資格者を選任する。
- (8) 用語の定義
  - 1) 点検  
機器、ケーブル等の機能及び劣化の状態を一つ一つ調べることを。機能に異常又は劣化がある場合、必要に応じ対応措置を判断することを含む。
  - 2) 保守  
機器・ケーブル等の必要とする性能又は機能を維持する目的で行う消耗部品又は材料の取替え、ホコリ、汚れ等の除去、清掃、部品の調整等の作業をいう。
  - 3) 修繕  
劣化した部分若しくは低下した性能及び機能を、原状又は実用上支障のない状態まで回復させることをいう。
  - 4) 設備  
本事業を実現するために備え付けた機器やケーブル及びその取り付け部材などの全てをいう。
  - 5) 使用料  
加入者がCATVの視聴またはその他サービスを利用した場合に対価として支払う金額をいう。
  - 6) 移行期間  
平成21年4月1日(業務継承を受ける予定日)～平成22年9月30日(新サービス供用開始予定日前日)の期間をいう。移行期間中は既設CATV施設と本事業にて構築するCATV施設の両方を利用してサービス提供が行なわれる。

## 2. 運營業務

### (1) 運営サービス提供

#### 1) 対象

- 本事業のうち、次のサービスを対象とする。
  - 音声告知放送(告知放送は町職員が実施)
  - 地域公共ネットワーク
  - 基本チャンネルの再送信

衛星放送等の多チャンネルサービス  
インターネットサービス

2) 業務の実施

- ・一般事項で定めた計画書に加え、毎事業年度の開始前に、年間事業計画書を作成し、実施する。
- ・実施業務の結果を記録する。

3) 要求水準

事業契約書及び実施設計図書に定められた所要を保つこと。

音声告知放送

- ・既設の音声告知放送が利用可能な状態に維持管理すること。
- ・告知端末より FM 放送が受信可能な状態を維持管理すること。

地域公共ネットワーク

a. 公共施設イントラネット

サブセンター経由にて本庁舎と次の 10 施設間において、町の内部情報ネットワーク等を利用できるように維持管理を行うこと。

- ・ 下部支所
- ・ 古関出張所
- ・ 久那土出張所
- ・ 湯之奥金山博物館
- ・ 常葉保育所
- ・ 久那土保育所
- ・ 下部中学校
- ・ 久那土中学校
- ・ 下部小学校
- ・ 久那土小学校

b. WEB カメラ

本栖湖畔に設置した WEB カメラからの映像を町のホームページへ公開するための映像配信環境を維持管理すること。

基本チャンネルの再送信

a. アナログ放送の再送信

平成 21 年 4 月 1 日(予定)から、下部コミュニケーションテレビ(以下「SCT」という。)の既設 CATV 設備を譲り受け、選定事業者において既存のレベルを維持した番組提供業務(自主放送は除く同様なチャンネルプラン)及び障害対応業務を行うこと。その使用料は、選定事業者の収入とするが、料金体系については、「身延町地域情報通信施設整備運営事業入札説明書」に示す通りとする。

b. デジタル放送の再送信

基本チャンネルとしては、次の番組を含む 8 チャンネル以上を再送信すること。

- ・ NHK 総合
- ・ NHK 教育
- ・ 山梨放送

- ・ テレビ山梨
- ・ フジテレビ
- ・ テレビ朝日
- ・ テレビ東京
- ・ コミュニティチャンネル（CATV 事業者が既に県内で放送しているコミュニティチャンネル等の再送信）

新サービス開始日までに地上デジタル放送の再送信同意が得られないチャンネルがあった場合、そのチャンネルについては、アナログ放送で視聴できること。

平成 23 年 7 月のデジタル放送全面切替えまでに、基本チャンネル全ての再送信同意を得ること。但し、同意を出さない局が、他の CATV 事業者にも一切再送信を認めない方針の場合は、その限りではない。

#### c. サイマル期間中の再送信

サイマル期間においては、上記 a.、b.の両方を送信すること。デジタル放送においては、再送信の同意、許可が得られ次第、送信を行うこと。

#### 衛星放送等の多チャンネルサービス

加入者の要望に応じて、衛星放送等の付加放送サービスが提供できること。提供できる多チャンネル番組は、選定事業者から提案し、町の同意が得られた内容の範囲でサービスすること。

使用料は、選定事業者の提案に基づき課金することができるが、県内の同種事業者の料金水準を勘案して提案を行うこと。

#### インターネットサービス

加入者の要望に応じて、インターネットサービスが利用できること。通信速度は、ベストエフォート式にて 20Mbps 以上であること。それ以上の通信速度が提供できる場合は、提案すること。

使用料は、選定事業者の提案に基づき設定するが、県内の同種事業者の料金水準を勘案して提案を行うこと。

#### 4) 管理記録の作成及び保管

運営の記録として、作業記録等を作成する。作業記録は事業期間中保管すること。

### (2) 運營業務

#### 1) 対象

本事業のうち、次のサービスを対象とする。

- 営業
- 顧客管理
- 苦情処理
- 使用料等の徴収

#### 2) 業務の実施

##### 年度計画書の作成

一般事項で定めた計画書に加え、毎事業年度の開始前に、次の項目を含む年間事業計画書を作成し、実施する。

- ・ 業務における統括責任者及び連絡先

- ・ CATV 使用料等(基本料金、衛星放送等の多チャンネルサービス料金、インターネットサービス料金等)
- ・ 人員配置、苦情処理対応等
- ・ 使用料徴収方法、徴収時期
- ・ 顧客管理方法
- ・ サービス(営業)内容 等

#### 報告書の提出

運営業務の結果を記録し、報告書を提出する。

### 3) 要求水準

事業契約書及び実施設計図書に定められた所要を保つこと。

#### 営業

- ・ 町から業務継承を受けた日から、既存加入者の契約変更手続きを行うこと。
- ・ 営業業務内容は、選定事業者の提案に基づき実施されるが、既存加入者から苦情等が無いようにすること。

#### 顧客管理

- ・ 加入者の転入及び転出があった場合は、対応を行うこと。
- ・ 個人情報保護法に基づき、顧客データの取得から保管管理及び破棄にいたるまでの取り扱いは、法令に遵守したマネジメントシステムを確立すること。

#### 苦情処理

- ・ 加入者からの電話等による受付窓口を開設すること。
- ・ 受付時間は、平日 8 時 30 分から 23 時の間以上とすること。それ以外の時間については、何らかの連絡方法(転送電話、FAX、メール等)を設けること。
- ・ 苦情については、迅速で誠意ある対応を図り、さらなる苦情につながらないように心がけること。
- ・ 重大な苦情については、町と協議のうえ、解決を図ること。

#### 使用料等の徴収

- ・ 全ての料金徴収業務は、選定事業者が実施する。
- ・ 現在の SCT においては、毎年 3 月と 9 月に口座引落とし、振込用紙による徴収、訪問による徴収を実施しているが、選定事業者の提案に基づき徴収方法を決定する。

### (3) 移行期間中の運営業務

次のサービス・業務において、現在の SCT と同様なサービス・業務提供を行なうこと。要求水準については前述と同様とする。

#### 1) 運用サービス

- 音声告知放送(告知放送は町職員が実施) ・ ・ 前述 2(1)1) 項
- 基本チャンネルの再送信(アナログ放送) ・ ・ 前述 2(1)1) 項

#### 2) 運営業務

- 営業 ・ ・ 前述 2(2)1) 項

顧客管理           ・・前述 2(2)1) 項  
苦情処理           ・・前述 2(2)1) 項  
使用料等の徴収   ・・前述 2(2)1) 項  
(SCT と同様に 3 月と 9 月に徴収する)

### 3. 維持管理業務

#### (1) 設備保守及び障害対応

##### 1) 対象

本事業で選定事業者が構築した全ての設備及び譲受した全ての設備を対象とする。

##### 2) 業務の実施

###### 業務年間計画書の作成

一般事項で定めた計画書に加え、毎事業年度の開始前に、次の項目を含む維持管理業務年間計画書を作成し、実施する。

- ・日常点検業務
- ・定期点検実施業務

###### 維持管理業務の対応

交換・修繕等が必要と思われる場合は、迅速に調査・診断を行い、選定事業者の業務範囲であれば至急交換・修繕等を実施する。但し、町の責務に帰する事由の場合は、町と協議の上、交換・修繕等を実施する。

###### 報告書の提出

維持管理業務の結果を記録し、報告書を提出する。

#### 3) 要求水準

##### 保守全般に関する事項

- ・事業契約書及び実施設計図書に定められた所要の性能及び機能を保つこと。
- ・伝送路及びセンター施設に設置した設備については、年 1 回以上の定期点検を行うこと。
- ・伝送路上の電柱移転等があった場合は、ケーブルの架替え等に対応すること。

##### CATV 等加入者サービスに関する事項

- ・障害受付窓口を開設し、受付時間は、8 時 30 分から 23 時の間以上とする。それ以外の時間については、何らかの連絡方法（転送電話、FAX、メール等）を設けること。
- ・障害復旧の出張対応については、なるべく当日に対応すること。但し、加入者側が望む場合は、希望予約日にて実施すること。
- ・大規模な障害等による修理及び修復は、可能な限り早急を実施し、極力サービス停止時間を少なくすること。
- ・V-ONU、または保安器より宅内側の機器及びケーブルの修繕については、加入者側の負担とするが、トラブルがないようにすること。
- ・移行期間内の譲渡された CATV 関連機器（ヘッドエンド、増幅器、電源供給器、保安器等）の性能低下による部品交換等に伴う費用は、選定事業者の負担とする。

#### 地域公共ネットワークに関する事項

- ・ 障害受付窓口を開設し、受付時間は、土日、祝日、年末年始（12月29日～1月4日）の休日を除く9時から17時の間以上とする。
- ・ 障害復旧の出張対応については、当日又は翌日までに対応を行うこと。但し、施設側が望む場合は、希望予約日にて実施すること。
- ・ 大規模な障害等による修理及び修復は、可能な限り早急を実施し、極力サービス停止時間を少なくすること。
- ・ 事業期間内の性能低下による音声告知放送機器（親機、子機）及び既設CATV 地域公共ネットワーク機器（センターモデム、ケーブルモデム）の部品交換等に伴う費用は、町の負担とする。

#### 4) 設備管理記録の作成及び保管

設備の点検記録及び障害対応等の記録を作成する。記録は、事業期間中保管する。

##### 点検記録

- ・ 伝送路点検表（通信設備を含む）
- ・ サブセンター機器点検表
- ・ その他、関係法令で定められた点検・測定記録

##### 障害対応記録

- ・ 障害の内容とその対応の記録

#### (2) 移行期間中の維持管理業務

次の事項について現在のSCTと同様な業務提供を行なうこと。要求水準については前述と同様とするが、本事業にて整備予定とされる施設、機器は設置または正常稼働後から対象とする。

保守全般に関する事項	・ ・ 前述 3(1)3 項
CATV 等加入者サービスに関する事項	・ ・ 前述 3(1)3 項
③ 地域公共ネットワークに関する事項	・ ・ 前述 3(1)3 項
点検記録の作成	・ ・ 前述 3(1)4 項
障害対応記録の作成	・ ・ 前述 3(1)4 項

#### 4. 事業報告

##### 1) 事業報告の対象

維持管理業務及び運営業務を対象とする。

##### 2) 業務の実施

実施業務の記録を事業報告書として町に提出する。なお、移行期間中においては、次に示すうち年度事業報告及び随時事業報告を行なう。

##### 3) 要求水準

###### 月次事業報告

事業契約書に定める日までに、次の業務報告書を提出すること。

- ・ 運営業務記録
- ・ 設備管理記録
- ・ その他、町に報告すべきと考える事項

###### 年度事業報告

各年度終了後、事業契約書に定める期間内に、次の内容について年度業務報告書を提出すること。

- ・ 収入及び費用（月別、科目別）
- ・ 重大な事故及び苦情に関する報告
- ・ 設備の大規模な修繕及び保守作業等の記録
- ・ 会計報告
- ・ 翌年度の事業計画
- ・ その他、町に報告すべきと考える事項

#### 随時事業報告

緊急性を要する事項、重大な事項については、随時町に報告する。

#### 5. その他

本要求水準書は、実現を希望する業務要求水準を示したもので、本水準以上の内容で選定事業者の責任において実施する実現可能なサービスがある場合は、提案すること。なお、事業開始後に選定事業者が新たな提案をすることも可能とする。

以上