

宿毛市における小中学校整備事業に係る特定事業契約書に関する
サービス基準合意書（案）

宿毛市（以下「甲」という。）及び【●●】（以下「乙」という。）は、宿毛市における小中学校整備事業（以下「本事業」という。）に係る特定事業契約書（平成30年●月●日付で本契約となったものをいい、以下「事業契約書」という。）第9章に基づき次のとおり合意する。

なお、事業契約書で定義される用語は、本合意書で別途定める場合を除き、本合意書においても同様の意味を有するものとする。

第1章 サービス基準

（乙の業務遂行）

第1条 乙は、本事業に関し、事業契約書、募集要項等及び事業予定者の提案書並びに本サービス基準合意書（以下「SLA」という。）で規定する内容・水準（以下「サービス水準」という。）を満たすよう、業務を遂行しなければならない。

2 乙が遂行する業務の範囲は、事業契約書、募集要項等及び事業予定者の提案書に規定されるとおりとする（相互に内容が抵触する場合は、事業契約書、募集要項等、事業予定者の提案書に順に優先する。）。ただし、事業契約書に基づく最初の業務開始日までに、乙が当該業務範囲について見直しを希望する場合には、乙の申し出に基づき、「要求水準を見直す事業者独自の提案調書（別表1）」を用いて甲乙協議の上、その結果を、事業契約書及びSLAに付随する覚書として締結するものとする。

3 乙が、事業契約書に基づく最初の業務開始日以降、業務内容の変更を希望する場合には、「業務内容の変更基準（別表2）」をもとに判断するものとし、「業務内容の変更基準（別表2）」の具体的内容は、SLA締結後、事業契約書に基づく最初の業務開始日までに、甲乙協議の上、決定するものとする。ただし、事業契約書に基づく最初の業務開始日までに合意に至らない場合には、甲が合理的な内容を指定できるものとする。

（サービス水準）

第2条 乙により提供される各業務（企画・設計及び整備・開発業務を除く。）の具体的なサービス水準は、「前提条件整理表（別表3）」にて各業務のサービス水準設定についての前提条件を整理した上、別紙仕様書にて規定するKPI（最重要測定指数）数値に定めるものとする。

2 企画・設計業務及び整備・開発業務のサービス水準については、別表4のコミッションングプロセスの表に定めるものとする。

- 3 甲及び乙は、SLA 締結後速やかに、前2項に定める事項について協議の上、別紙仕様書及び別表4「コミッショニングプロセス」を用いたサービス水準の設定を完了させるものとする。ただし、事業契約書に基づく最初の業務開始日までに合意に至らない場合には、甲が合理的な内容を指定できるものとする。

(サービス水準の変更)

第3条 前条により決定したKPI(最重要測定指数)数値及び別表4における各変更事項は、甲乙双方の合意によってのみ、変更することができる。

- 2 前項の合意は、第10条に基づき設置した監視報告会にて協議の上行うものとする。

第2章 モニタリングの実施方法

(モニタリングの実施方法)

第4条 甲は、維持管理業務、プロジェクトマネジメント業務及び運営業務について、事業契約書第59条、第70条及び第●条による業務報告書により、提供されるサービス水準を確認する。また、これらの規定によるほか、甲は乙が実施する前記各業務について、定期的及び必要の都度、随時にモニタリングを実施できる。

- 2 甲によるモニタリング等の実施要領は次のとおりとする。

- (1) 甲は、乙が行う第1項記載の業務について、各支払期間中、各業務の水準がサービス水準を充足しているかを、必要に応じて乙に報告を求める等により確認する。
- (2) 甲は、乙より提出される業務報告書について、業務計画通り実行されているか及びサービス水準を充足しているかの確認を実施する。
- (3) 第1号及び第2号のモニタリングを通じ、サービス水準を充足していないと甲が判断した場合、甲は次の要領でその旨を乙に通知するとともに、次条に規定する未達レベルに応じて、注意、改善要求又は改善勧告を行う。

- ① 甲は、未達レベルが「軽度」と判定した場合、乙に対して、当該業務の改善を行うように、口頭若しくは文書により注意し、乙に業務の改善を行わせる。
- ② 甲は、未達レベルが「中度」と判定した場合、又は、前項による注意を行ったにもかかわらず、改善が見込まれないと判断した場合は、第1号の場合は「中度」と判定した日又は改善が見込まれないと判断した日から7日以内に、第2号の場合は業務報告書の提出を受けた日の翌日から7日以内に、乙に対して改善要求を行う。改善要求は、甲及び乙の該当業務についての関係者を甲が招集し行うものとする。
- ③ 甲は、未達レベルが「重度」と判定した場合、又は、前項による改善要求を行ったにもかかわらず、改善が見込まれないと判断した場合は、直ちにその業務等の中止を指示した上で、第1号の場合は中止を指示した日から7日以内に、第2

号の場合は業務報告書の提出を受けた日の翌日から7日以内に、乙に対して改善勧告を行う。改善勧告は、甲及び乙の該当業務についての関係者を甲が招集し行うものとする。

- ④ 甲は、②又は③の場合において、乙に対し、期日を指定し是正計画書及び改善報告書の作成及び提出を求めるか、又は、現地調査の実施を求めることができるものとする。また、この場合、甲が乙より請求書の送付を受けているときは、乙より送られてきた当該支払期間についての請求書を返却する。
 - ⑤ 甲が④において是正計画書及び改善報告書の作成及び提出を求めた場合、甲は、乙より提出された是正計画書及び改善報告書を確認し、改善が認められるか否かを判断する。甲より改善が認められなかった場合、乙は、再度是正計画書を作成・提出の上、改善勧告等に基づく改善を実施し、改善報告書を作成・提出し、これを甲が確認する。甲により改善が認められない場合は、以降改善が認められるまで前記手続きを繰り返す。なお、是正計画書及び改善報告書の作成・提出を選択した場合であっても、甲は、いつでも⑤以下の手順において現地調査日を設定し、調査を実施することができる。
 - ⑥ 甲が④において現地調査を求めた場合、甲は、本号による改善要求又は改善勧告（以下「改善勧告等」という。）の翌日から7日以内に当該業務についての第1回目の現地調査日を設定し、現地調査を実施する。
 - ⑦ 乙は、第1回目の現地調査にて甲より改善が認められなかった場合、再度改善勧告等に基づく改善を実施し、甲に第2回目の現地調査を依頼し、甲はその翌日に現地調査を実施する。甲により改善が認められない場合は、以降改善が認められるまで前記手続きに基づいて現地調査を繰り返す。
 - ⑧ 改善報告書又は現地調査において、甲により改善が確認された場合であって、④により請求書が返却されているときは、乙は改めて請求書を甲に送り、請求書を受け取った翌日から30日以内の最も遠い木曜日（当該日が祝日の場合は翌営業日）に当該請求書記載のサービス対価を支払う。
 - ⑨ 甲は、維持管理業務、プロジェクトマネジメント業務及び運営業務については、第8条により確定された累積ペナルティポイントに応じて、減額並びに支払停止の措置を決定する。減額の場合、甲による改善確認後、乙は、甲に対し、当該累積ペナルティポイントによる減額措置をした金額にて請求書を送り、甲は、改善確認が支払期間中であれば当初の支払予定日までに、改善確認が支払期間経過後（業務報告書提出期日後）であるときは、⑧により再度の請求書を受け取った翌日から30日以内の最も遠い木曜日（当該日が祝日の場合は翌営業日）に、当該請求書記載のサービス対価を支払う。
- (6) 乙は、本施設等の一部又は全部の利用停止になるような改善事項であると判断したときは、速やかに甲に報告し、必要に応じ関係者と対応について協議を行う。

(未達レベルの判断)

第5条 甲は、維持管理業務、プロジェクトマネジメント業務及び運營業務について、第4条に定めるモニタリングの結果、各支払期間中、サービス水準を満たしていないと判断される事象が生じた場合には、次表に示す事例等に照らし、次の(1)から(3)に従い、その未達レベルを判定し、第4条第2項に基づき、乙へ通知する。

- (1) 軽度：対象業務に軽微な支障がある場合
- (2) 中度：対象業務に明らかに重大な支障を及ぼした場合
- (3) 重度：甲の承諾なく事業契約書等に反する行為を行った場合、対象業務の対象となる施設の利用を停止する状態となった場合、不法行為・虚偽の報告を行った場合

未達レベルを判断する事象例

未達レベル	事象例
軽度	<ul style="list-style-type: none"> ・対象業務の怠慢 ・甲等事業関係者への正当な理由のない対応・連絡不備 ・提出書類の不備 ・提出書類の期限までの未提出 ・重大な支障はないが、正当な理由のない必要な対象業務等の未実施 ・乙に帰責する故障等による、施設の運営に影響を及ぼす一部の設備の短期間の停止（停電、断線等の放置を含む。） ・作業場所等の整理状況の悪い状態の放置 ・重要な連絡の不備等
中度	<ul style="list-style-type: none"> ・対象業務の故意による放棄 ・故意の甲等事業関係者との連絡の未実施（長期にわたる連絡不通等） ・各種業務計画書の記載内容の未実施を原因とした故障による設備の停止及び施設の利用停止 ・長期間にわたる業務従事者の不在 ・合理的な理由のない不具合等の放置 ・頻発する故障等に対して必要な対策等の未実施 ・合理的理由のない使用不可設備の放置 ・甲からの指導等への未対応（正当な理由がある場合を除く） ・長期にわたる備品（かぎ等）、帳簿類等の紛失 ・施設の管理に支障が及ぶ状態の放置 ・合理的な理由のない点検業務等の未実施 ・合理的な理由のない必要な修繕の未実施 ・甲が別途発注する委託、工事等において、関連する事項に対し合理的な理由なく協力しない場合 ・軽度に該当する場合で、注意を行ったにも関わらず改善が認められないと甲が判断した場合等
重度	<ul style="list-style-type: none"> ・故意又は重大な過失により虚偽の報告や法令違反を行った場合 ・事前の承認を得ず事業契約書等に記載する業務内容等を変更した場合 ・事業契約書等に基づき甲が提出を求めた書類について、正当な理由なく未提出又は虚偽の報告をした場合 ・乙の帰責により、対象業務の対象となる施設の利用を停止し、大幅

未達レベル	事象例
	に住民サービスを低下させる状態となった場合、又は、施設利用者の人命にかかわる重大な事態が起きた場合 ・ 中度に該当する場合で改善要求の手続きを経てなお改善が見込まれないと判断した場合等

第3章 サービス対価の減額及び支払い停止

(減額等の対象)

第6条 減額又は支払停止（以下「減額等」という。）の対象となるサービス対価は、維持管理費及びプロジェクトマネジメント費とする。

【運営費がサービス対価の対象となる場合は、本章の減額等の対象になる予定です】

(減額の措置を講じる事態)

第7条 乙の責に帰すべき理由により、本事業にかかる乙の業務遂行がサービス水準に達していない状態にあると認められる場合には、甲は、SLAに基づき、前条に規定するサービス対価の減額等の措置を講ずるものとする。

(減額の決定)

第8条 維持管理業務及びプロジェクトマネジメント業務についてはペナルティポイントを設定する。ペナルティポイントは、下表の「減額の対象となる業務の区分」の対象業務内容毎、支払期間毎に第5条に示す未達レベルに応じて、下表の「ペナルティポイント基準」のとおり累積加算する。甲は、第4条の規定により改善勧告等を行った場合には、ペナルティポイントを加算し、その後の第4条による改善確認により当該事象が改善されない場合は、付与されたペナルティポイントを2倍とし、次の改善確認においても改善が確認されない場合は、当初付与されたペナルティポイントを3倍とし、以後これを繰り返す。このペナルティポイントは翌支払期間には繰り越されないものとする。

例：未達レベル重度の事象が生じ、2回目の改善猶予期間経過後に改善された場合

8（ポイント）×3＝24（累積ペナルティポイント）

2 減額については、累積ペナルティポイントに応じて、下表の「累積ペナルティポイントと減額基準」のとおり減額の措置とする。

ペナルティポイント基準	
未達レベル	ペナルティポイント
未達レベルが、軽度の場合	付加しない

未達レベルが、中度の場合	1ポイント
未達レベルが、重度の場合	8ポイント
累積ペナルティポイントと減額基準	
減額の措置内容	累積ペナルティポイント
減額の措置はなし	ア 0～7
支払期間毎のサービス対価（当該業務に係る対価）に対し5%の減額	イ 8～14
支払期間毎のサービス対価（当該業務に係る対価）に対し10%の減額	ウ 15～21
支払期間毎のサービス対価（当該業務に係る対価）に対し15%の減額	エ 22～28
支払期間毎のサービス対価（当該業務に係る対価）に対し20%の減額	オ 29～35
支払期間毎のサービス対価（当該業務に係る対価）に対し25%の減額	カ 36以上
減額の対象となる業務の区分	
対象業務	対象業務内容
施設及び設備の維持管理業務（維持管理業務）	
外構施設維持管理業務（維持管理業務）	
備品維持管理業務（維持管理業務）	
清掃・環境管理業務（維持管理業務）	
警備・安全管理業務（維持管理業務）	
SPCの組成及び維持（プロジェクトマネジメント業務）	税金の支払等 SPCを維持するための業務
	SPCの維持に必要な税理士・弁護士等との顧問契約
適切な財務管理（プロジェクトマネジメント業務）	財務状況の恒常的なセルフモニタリング
	税理士事務所との会計情報の共有
プロジェクトマネージャーの配置及び全業務の	適切なプロジェクトマネージャーの

マネジメント業務（プロジェクトマネジメント業務）	選定
	業務全体のマネジメント
セルフモニタリング（プロジェクトマネジメント業務）	セルフモニタリングの内容の決定
	セルフモニタリングの実施
	甲に対するセルフモニタリング結果の報告
〇〇（運營業務）	

3 一つの対象業務内容につき支払期間にて8ポイント以上のペナルティポイントが累積し、乙が業務の実施に向けて真摯な対応ができないと甲が判断した場合、又は、サービス水準を満たす業務実施ができないと甲が判断した場合は、事業契約書第73条第2項又は第74条第2項に基づくサービス対価の支払停止、あるいは甲は乙に対して業務担当者の変更を請求できるものとし、乙はこの請求に応じなければならない。

（業務の早期終了）

第9条 甲は、次の各号に該当する場合は、事業契約書第84条第1項第3号又は同条第2項第2号の規定により、乙の債務不履行として事業契約の一部又は全部を解除することができるものとする。ただし、事業契約書第84条第1項第3号又は同条第2項第2号の規定に該当する事項は、この場合に限られない。

- (1) 一つの対象業務内容につき支払期間にて40ポイントのペナルティポイントが累積し、なおかつ改善が認められない場合
- (2) 一つの対象業務内容につき2支払期間連続して15ポイント以上のペナルティポイントが累積し、かつ当該改善事項により維持管理対象施設に対する1週間以上にわたる利用停止が各支払期間にあった場合

第4章 協議

（監視報告会の設置）

第10条 甲は、事業契約書第79条及び募集要項等に基づき監視報告会を設置する。

2 監視報告会は、甲が選任した有識者、甲並びに乙が選任したプロジェクトマネージャー及び各業務責任者によって構成される。また、監視報告会は、必要に応じて学識経験者及び地域住民等の意見を聞くことができる。

3 監視報告会では、次に掲げる事項について協議するものとする。

- (1) 甲のモニタリングの結果について
- (2) 乙のセルフモニタリングの結果について

- (3) KPI（最重要測定指数）数値に基づく業務の進捗状況について
- (4) 問題の発生について
- (5) 発生した問題への対応状況について
- (6) その他甲及び乙並びに有識者が必要と判断した事項について

（定例会議）

第 11 条 監視報告会の定例会議は、サービス水準の維持管理を行うことを目的とし、毎月第●週の●曜日に開催する。当日が休日の場合には、翌営業日とする。

2 定例会議では、次の事項を協議するものとする。

- (1) 乙によるサービスの実績報告及び実績評価
- (2) 乙による問題対応の結果報告、結果評価及び再発防止策の検討
- (3) 課題の顕在化及び課題への戦略検討
- (4) サービス水準の前提条件の見直し及び改善検討
- (5) その他必要な事項

（年間評価会議）

第 12 条 監視報告会の年間評価会議は、現在のサービス水準の妥当性を評価し、翌年度のサービス水準に反映させることを目的とし、毎年度 9 月及び 3 月の第●週の●曜日に開催する。当日が休日の場合は、翌営業日とする。

2 年間評価会議では、次の事項を協議するものとする。

- (1) 各サービスの包括的実績報告及び包括的実績評価
- (2) 環境変化への対応を踏まえたサービス基準妥当性の検討
- (3) 各業務担当企業間の各業務に対する複数業務の関係
- (4) その他必要な事項

第 5 章 一般条項

（守秘義務）

第 13 条 甲乙双方は、相手方から提供された資料及び情報を、第三者に対し一切開示、漏洩、または提供してはならない。また、知り得た情報、資料等は、適切なサービス基準の管理やマネジメントサイクル（P D C A）を回すこと以外に使用してはならない。

（有効期間）

第 14 条 SLA は、事業契約と同一の有効期間とする。

この合意書の合意を証するため、本書 2 通を作成し、甲及び乙は記名捺印の上、各 1 通

を保有する。

平成 年 月 日

甲

乙