

令和6年度沼津市内部情報システム運用支援業務委託公募仕様書

本仕様書は、沼津市が「令和6年度沼津市内部情報システム運用支援業務委託（以下「本業務」という。）」の受託者を公募するに当たり、必要とする基本的事項について定めるものである。

1 業務委託名

令和6年度沼津市内部情報システム運用支援業務委託

2 業務概要・目的

本業務は、沼津市で使用している職員用端末、職員が共通で利用するグループウェア（情報共有のアプリケーション）等の情報システムに対する技術的支援等を行うヘルプデスク業務、機械室内で稼働中の情報システムの運用及びサーバその他の機器の管理等の業務を委託するものである。

また、安定したシステムの運用、コスト削減・質の向上・セキュリティ確保等を目的とするものである。

なお、本業務を分類すると以下のとおりとなる。

- ・ヘルプデスク業務
- ・印刷等運用支援業務
- ・その他の情報システムに関する業務

3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

4 実施体制

(1) 業務責任者

受託者は、本業務全般の総括を行う業務責任者を配置すること。

(2) 業務従事者

受託者は、本業務を遂行するに当たり、業務従事者を適切に配置すること。なお、情報システムの運用支援に関する相当の実務経験を有するものを常時含めること。

5 業務内容

(1) 共通事項

ア 履行場所

沼津市役所本庁舎及び各出先機関

イ 受託者の調達物品

- ① ハードウェア一式
受託業務遂行に必要なハードウェア（端末機器、付属品等）を準備すること。
- ② ソフトウェア一式
受託業務遂行に必要なソフトウェア（電子媒体、説明書、ライセンス等）を準備すること。

ウ 作業場所

沼津市役所本庁舎 8 階 I C T 推進課内において、沼津市が用意する事務機のスペースを主な作業場所とする。

エ 業務時間

平日（沼津市の休日（土曜日及び日曜日、国民の祝日、12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日）を除いた日）の 8 時 30 分から 17 時 15 分までを業務時間とする。ただし、平日の時間外や沼津市の休日に作業が必要となる場合は、その時間帯とする。

オ 作業報告

- ① 月次報告
受託者は、毎月実施した作業や職員からの問合せの対応状況等の報告書を、翌月の中旬（ただし 3 月分については令和 7 年 3 月 31 日）までに I C T 推進課に提出すること。なお、特に様式は定めない。
- ② 年次報告
受託者は、全契約期間の最終報告について、月次報告とは別に、令和 7 年 3 月 31 日までに I C T 推進課に提出すること。また、契約開始日から令和 6 年 9 月末日までの上半期報告も令和 6 年 10 月中旬までに I C T 推進課に提出すること。なお、特に様式は定めないが、期間内における処理件数、生じた課題・問題等への対応と対策及び各バッチの運用状況等について報告すること。

カ 支払方法

支払いは月毎の部分払い（適法な請求書受領後 30 日以内）とする。また、受託者は、翌月の中旬までに、毎月の委託料について請求書を I C T 推進課に提出すること。

キ 開発物等の著作権

- ① 開発物
受託者が開発するバッチ等の著作権は、沼津市との共有とする。
- ② ドキュメント
本業務において作成したドキュメントの著作権その他の権利は、受託者のものとする。ただし、受託者は、沼津市がドキュメントを閲覧・複製・改変し、また呼称の変更をして利用することを認めること。

ク 沼津市の情報システムに関する環境

- ① クライアント環境
(ア) クライアント OS

- ・ Windows 10 Pro

(イ) インターネットブラウザ

- ・ Microsoft Edge

- ・ Google Chrome

(ウ) クライアント機メーカー

I C T推進課が調達・配布している職員用ノート PC は全て富士通製。ただし、各所属で独自に調達しているクライアント機は、この限りではない。また、今後行う調達で、他のメーカーのクライアント機が導入される可能性がある。

(エ) ソフトウェア

庁内ネットワークに参加しているクライアントには、以下のソフトウェアがインストールされている。ただし、あくまで最小構成であり、業務により適宜追加を行っている。

- ・ Microsoft Exchange

- ・ Microsoft SharePoint

- ・ Microsoft Office 2016 Standard

- ・ Microsoft Office 2019 Standard

- ・ Microsoft 365

- ・ Microsoft System Center Endpoint Protection

- ・ Trend Micro Apex One (トレンドマイクロ(株)製)

- ・ AuthConductor Client (富士通製)

- ・ IPKNOWLEDGE 文書管理 (富士通製)

- ・ IPKNOWLEDGE 財務会計 (富士通製)

- ・ IPKNOWLEDGE 庶務事務 (富士通製)

- ・ Adobe Acrobat Reader DC

- ・ SKYSEA Client View

② ネットワーク環境

(ア) 本庁舎内

沼津市役所本庁舎内の回線速度は 1 Gbps。また、別館及び 1 階に Wi-Fi 環境有り。(最大 1 Gbps)

(イ) 出先機関

本庁舎と各出先機関は閉域イーサネットサービスで結ばれており、それぞれ 1 ~ 100Mbps の帯域確保型 (サービス提供事業者は N T T 西日本) と、最大 1 Gbps のベストエフォート型 (サービス提供事業者は T O K A I ケーブルネットワーク) の 2 つの回線網が存在する。

(2) ヘルプデスク業務

ア システム管理等に関する業務

- ① 庁内ネットワーク接続（ログイン管理）に関する業務
 - ・ネットワーク毎に職員アカウント等、**Active Directory** への追加・変更・削除を申請に基づき行うこと。
 - ・職員用端末から庁内ネットワークに接続するための設定作業を行うこと。
 - ・沼津市では、自治体情報セキュリティ対策として「三層の構え」により、複数のネットワークを運用しているため、各ネットワークにおいて当業務を行うこと。
- ② 庁内 Web サイト「沼津市ポータルサイト」の運用管理に関する業務
 - ・庁内 Web サイトの管理業務を行うこと。
 - ・庁内 Web サイト上のコンテンツの管理・運用について助言を行うこと。
- ③ ファイルサーバシステムに関する業務
 - ・ファイルサーバへのアクセス権の管理を行うこと。
 - ・ファイルサーバのリソース管理（各課への容量等の割振り）を行うこと。
- ④ メールシステムに関する業務
 - ・庁内メール及び外部メールについて、アカウントの追加・変更・削除を申請に基づき行うこと。
 - ・**Microsoft Office Outlook**、及び **Outlook Web Access** の管理・運用を適切に行うこと。
 - ・ライセンス認証作業を適切に行うこと。
 - ・庁内及び外部メール（LGWAN メール含む）の送受信に障害が発生した際は、原因の特定及び復旧を行うこと。
- ⑤ **Microsoft Office** 及び **Microsoft 365** に関する業務
 - ・各アプリケーションの操作方法について、職員からの問合せ等に対し技術的支援を行うこと。
 - ・必要に応じてマニュアル等を作成すること。
 - ・**Microsoft Office** 及び **Microsoft 365** のライセンス管理を行うこと。
- ⑥ プリントサーバシステムに関する業務
 - プリントサーバの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
- ⑦ ウイルス対策に関する業務
 - ・ウイルス対策サーバを適切に管理すること。
 - ・庁内ネットワークに接続するクライアントに対して、ICT推進課指定のウイルス対策ソフトをインストールし、庁内ネットワーク毎に統一的なウイルス対策を行うこと。
 - ・庁内ネットワーク上のクライアント等機器がウイルスやマルウェアに感染した場合、適切な処置を施すこと。

- ・ウイルス感染等のインシデント管理簿を作成し、市担当者へ随時報告すること。
- ⑧ セキュリティ更新プログラムの監視等に関する業務
クライアント等機器のOSのセキュリティ更新プログラムを適切に適用すること。
- ⑨ ソフトウェア配布等に関する業務
 - ・市内ネットワーク上のクライアント・サーバ等が必要に応じてソフトウェアを配布すること。
 - ・ネットワークを利用した配布が不可能な場合は、代替案を提案し配布を実施すること。
- ⑩ インターネット閲覧に関する業務
 - ・インターネット閲覧システムの管理・運用を行うこと。
 - ・Webプロキシサーバの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
 - ・ファイアウォールの設定について、追加・変更・削除を適宜行うこと。
 - ・インターネット接続に障害が発生した場合は、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者と連携して復旧作業を行うこと。
- ⑪ アンケート機能に関する業務
市内ネットワークで使用できるアンケート機能の管理・運用を行うこと。
- ⑫ 静脈認証システムに関する業務
静脈認証システムのユーザー追加・修正・静脈登録等を行うこと。
- ⑬ メール無害化システムに関する業務
職員から無害化処理されたメールについて原本取得の要望を受けた際は、原本メールのウイルスチェックを行った後に渡すこと。
- ⑭ その他業務
年次で実施される市庁舎メンテナンスによる停電等において、サーバのシャットダウン・再起動等の作業を適切に行うこと。

イ 情報機器払い出しに関する業務

- ① 職員用端末機器の配布に関する業務
IPアドレス等の設定情報を適用し、業務に使用できる状態にすること。
- ② LANケーブル・HUB等ネットワーク機器の配布に関する業務
 - ・クライアント等の払い出しの際に、必要な物品を取りまとめること。
 - ・LANケーブルやHUB等の消耗品の在庫を管理し、不足する場合は市担当者へ報告すること。
- ③ プリンタ機器配布に関する業務
 - ・ICT推進課で調達しているプリンタを適切に管理すること。
 - ・ハード障害が発生した場合、一時対応を行い復旧に協力すること。
 - ・トナー、圧着機等の消耗品の交換に随時協力すること。
- ④ 職員研修用端末及びWeb会議用端末機器管理に関する業務

- ・職員研修用端末及び Web 会議用端末を業務に支障のないよう適切に管理すること。
 - ・利用申請について ICT 推進課内決裁後、貸し出しのスケジュールを管理すること。
 - ・職員研修用端末及び Web 会議用端末を借用者要望に応じて設定の変更・追加・削除を行うこと。
 - ・職員研修用端末及び Web 会議用端末貸し出しに付帯する物品（ケーブル類等）についても適切に管理すること。
- ⑤ ペーパーレス会議用端末機器管理に関する業務
- ・ペーパーレス会議用端末を業務に支障のないよう適切に管理すること。
 - ・利用申請について ICT 推進課内決裁後、貸し出しのスケジュールを管理すること。

ウ ネットワーク接続情報管理に関する業務

- ① IP アドレスの管理及び払い出しに関する業務
- ・庁内ネットワークの構成や取扱い基準に基づき、IP アドレスの発行・削除を適切に行うこと。
 - ・IP アドレスの発行・削除に関する管理簿を作成し、随時更新すること。
- ② 職員用端末・サーバ機器等のコンピュータ名の管理及び払い出しに関する業務
- ・庁内ネットワーク上の情報機器に割り振るコンピュータ名の発行・削除を適切に行うこと。
 - ・コンピュータ名の発行・削除に関する管理簿を作成し、随時更新すること。
- ③ ネットワーク接続の障害対応に関する業務
- 庁内ネットワーク、テレワーク用端末、庁内 Wi-Fi 及び各会議室における有線によるインターネットの接続に障害が発生した場合は、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧作業を行うこと。

エ 年度切り替え作業に関する業務

- ① 人事異動データを基に、Active Directory 等の職員アカウントを新年度のデータへ移行すること。
- ② 年度切り替えに伴い配置替えとなる機器等の払い出しを管理し、新年度の業務に支障のないようにすること。
- ③ 年度切り替え作業は例年深夜までかかることから、それに対応できるサポート体制を整えること。

オ 障害・トラブル等発生時の業務

各種情報機器、庁内ネットワーク等に障害が発生した場合は、原因如何を問わず一時対応を行い、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧に努めること。

カ 職員からの問合せに関する業務

- ① 5の(2)のアからオまでの業務について、職員からの問合せを受けた際は適切に回答すること。
- ② 職員からの問合せ等に対し、自動的に回答できる仕組みを導入すること。

キ その他

機器やネットワークの取扱い・運用等に疑義が生じた場合は、随時沼津市と協議すること。

(3) 印刷等運用支援業務

ア 基本要件

- ① 全庁で個別に導入されている各業務システムへの連携・確認データや、様々な情報に基づく帳票用印刷データ等の作成に対する技術的な助言・指導を行うこと。
- ② 別紙業務要件書にある業務のバッチを現行契約事業者から引き継ぎ、必要に応じて調整・新規作成し、運用支援を行うこと。
- ③ 別紙業務要件書に記載されている業務は本仕様書作成時点で判明している事項であり、今後の法・制度改正、市民サービスの変更等により追加・変更・削除されるものであるため、沼津市からの要求に基づきバッチ作成・修正を行うこと。
- ④ 作成物（バッチファイル、生成したファイル等）は定期的なチェックを行い、業務の継続性を確保すること。
- ⑤ 沼津市が用意する連続帳票用プリンタを使用し帳票を印刷すること。印刷はイメージファイル若しくはデータファイルを入力することにより可能であること。
- ⑥ ICT推進課職員への操作研修及び沼津市に則した運用や開発への助言・指導を行うこと。

イ 業務要件

印刷等運用支援業務での作業内容は、別紙業務要件書で示す内容を実施すること。

ウ プロジェクト管理

バッチ実行・帳票印刷等について担当課と調整し、全体のスケジュールを管理すること。

(4) その他の情報システムに関する業務

ア 文書管理システム及び財務会計システム管理業務

- ① 使用者アカウントの追加・変更・削除を行うこと。
- ② 操作に関するQ Aやトラブル対応を、本システムの保守業者と協力して行うこと。
- ③ 一括出力する帳票のオペレーションを行うこと。
- ④ 予算編成に係る年次処理を行うこと。

- ⑤ 新年度への切り替え作業を実施すること。
- ⑥ その他システム管理者が行う操作を、本システムの保守業者と協力して行うこと。

イ RPAに関する業務

- ① RPA 導入におけるシナリオの作成、導入後の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② シナリオ作成に当たっては、業務主管課と受託者の間で協議を行い、認識の齟齬が生じないように留意すること。
- ③ RPA 用端末の運用管理（スケジュール管理含む）を行うこと。

ウ AI を活用したシステムに関する業務

- ① AI を活用したシステム（AI 議事録作成支援システム）の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② 機構改革に従い、ユーザアカウントの更新を行うこと。
- ③ 音声データの蓄積状況を監視し、必要に応じてデータを削除する等リソースの管理を行うこと。

エ オープンデータに関する業務

オープンデータの作成について、適切な助言・技術的支援を行うこと。

オ Web 会議システムの有償ライセンスの管理に関する業務

- ① ICT 推進課が各所属からの利用申請を決裁後、有償ライセンス付与のスケジュールを管理すること。
- ② 有償ライセンスの利用を希望する各所属について、当該システムにおけるユーザー登録がない場合、その登録の案内をすること。
- ③ 利用日時に有償ライセンスを対象の所属に付与すること。

カ LoGo チャット及び LoGo フォームに関する業務

- ① LoGo チャット及び LoGo フォームの管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② 機構改革に従い、ユーザアカウントの更新を行うこと。

キ チャット GPT に関する業務

- ① チャット GPT の管理・運用について適切な助言・技術的支援を行うこと。
- ② 機構改革に従い、ユーザアカウントの更新を行うこと。

ク 職員からの問合せに関する業務

5の(4)のアからキまでの業務について、職員からの問合せを受けた際は適切に回答すること。

ケ 職員の業務改善・効率化に関する業務

ICTの利活用による職員の業務を改善・効率化するための適切な助言・技術的支援を行うこと。

コ その他

- ① 各種システム等に障害が発生した場合は、原因如何を問わず一時対応を行い、原因特定に協力し、必要に応じて各保守業者等と連携して復旧に努めること。
- ② システム・運用等に疑義が生じた場合は、随時沼津市と協議すること。
- ③ 今後、ICT推進課がAI等の先端技術によるシステム等を導入した場合、当該システムの管理・運用について支援を行うこと。
- ④ 今後、システム変更がある場合、新システムへの移行について支援を行うこと。

6 遵守事項

以下の事項を遵守すること。

- ・本業務に関する関係法令を遵守すること。
- ・業務上知り得た情報は、第三者に漏らしてはいけない。このことは、契約終了後も同様とする。
- ・業務の全部を一括して第三者に委任又は請け負わせてはならない。また、業務の一部を第三者に委任又は請け負わせる場合は、沼津市の承認を得ること。
- ・沼津市が提供する資料は、特に沼津市の指示のない限り、契約満了までに返却すること。また、資料を複製し、第三者に提供し、又は閲覧させてはならない。
- ・本業務を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、当該業務の実施において、情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。
- ・沼津市の情報セキュリティポリシー（以下「ポリシー」という。）を遵守すること。ポリシーの閲覧を参加希望の事業者が求める場合には、本プロポーザルの参加申込書及び企画提案書等の提出期間中に限り、沼津市が指示する日時及び場所において閲覧を認める。なお、ポリシーについては、その内容を秘密にすること。
- ・ポリシーの基準を満たしていない場合には、沼津市と協議のうえで追加的なセキュリティ対策を講ずること。
- ・本業務に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の実施状況を確認し、情報セキュリティが侵害され又はその恐れがある場合には、直ちに沼津市に報告すること。また、必要な記録を履行期間終了まで保存し、沼津市の求めに応じて沼津市に引き渡すこと。なお、代表的な事象は以下のとおりである。
 - ① 沼津市が提供又はアクセスを許可した情報の外部への漏えい及び目的外利用。
 - ② 本業務とは無関係の沼津市の情報へのアクセス。

7 業務の引継ぎ

(1) 現行契約事業者からの引継ぎ

受託者は、本業務を実施するに当たり、現行契約事業者から必要な知識や手法、マニュアル等の引継ぎを受け、沼津市の運営に支障のないようにするとともに、以後の業務

に支障がないよう措置を講ずること。なお、業務の引継ぎにかかる費用は、受託者の負担とする。

(2) 業務終了後の引継ぎ

本業務の契約満了または全部解除、一部解除、その他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了する場合は、本業務終了日まで沼津市の運営に支障のないよう必要な措置を講ずるとともに、次期契約事業者に対し業務の引継ぎを行うこと。

業務要件書

以下の業務を要件とする。

1. 業務要件の各項目は、記述内容と異なる場合であっても、実質的に同等の業務と認める場合は実現すること。
2. 入力・出力に関する項目名や帳票の名称等は、あくまでも想定する名称であり、その名称を限定するものではなく同等の内容を有すればよいこととする。

部署・業務分類	機能要件	特記事項
1 共通(ICT推進課担当業務の補助) ・各帳票等の印刷業務の支援	業務担当課から提供されるデータを基に、ICT推進課職員が納付書及び督促状等の帳票等を発行する業務において、技術的支援を行う。	担当:ICT推進課 業務サイクル:随時 必要に応じて実施。
2 国民健康保険課(後期高齢医療制度関連業務) ・決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年10回(4月~1月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・変更決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、変更決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年10回(4月~1月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・仮徴収額通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、仮徴収額通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年次 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・滞納納付	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、滞納者用納付書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(1、7月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・決定通知書【その2】	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(2、3月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・変更決定通知書【その2】	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、変更決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年2回(2、3月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・特別徴収仮徴収開始通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、特別徴収仮徴収開始通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年3回(3、5、7月) 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
・後期高齢医療保険料額決定通知書	後期高齢医療システムから送付されるデータを基に、後期高齢医療保険料額決定通知書の発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:年次 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。
3 出納事務局(出納管理業務) ・口座振込通知はがき作成	財務会計システムから送付されるデータを基に、口座振込通知ハガキの発行を行う。	担当:運用支援担当 業務サイクル:週2回 定例印刷作業及びデータ確認作業を実施。

業務委託契約等における沼津市情報セキュリティ対策基準に基づく特記事項

令和4年7月策定版

(趣旨)

第1条 この特記事項は、沼津市が締結する業務委託契約、賃貸借契約及び物品供給契約において、「沼津市情報セキュリティ対策基準」上、特に留意すべき事項について定める。

(機器等の搬入出)

第2条 委託者及び受託者は、庁内に搬入する機器等が既存の情報システムに与える影響について、あらかじめ確認しなければならない。

2 受託者は、庁内の機器等の搬入出に当たっては、委託者の立会いがなければ、これを行ってはならない。

(情報セキュリティ要件の明記)

第3条 委託者及び受託者は、情報漏洩等の事案を防止するため、契約の内容に基づき、次の各号を遵守しなければならない。

(1) 情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順の遵守

ア 受託者は、情報漏えい等の事案を防ぐため、情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ実施手順を遵守しなければならない。

イ 受託者は、受託者において情報セキュリティインシデントが発生した場合に備えて、あらかじめ対処方法（対処手順、責任分界、対処体制等）を委託者に提示し、了承を得なければならない。

(2) 受託者の責任者、委託内容、作業者の所属、作業場所の特定

受託者は、責任者、委託内容、作業者の所属、作業場所を明確にしなければならない。

(3) 提供されるサービスレベルの保証

受託者は、通信の速度及び安定性、システムの信頼性の確保等の品質を維持するために、委託者から必要に応じて求められたサービスレベルを保証しなければならない。

(4) 受託者にアクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法

委託者は、この契約に関わる情報の種類を定義し、種類ごとにアクセス許可及びアクセス時の情報セキュリティ要求事項を受託者に提示するとともに、アクセス方法の監視及び管理を行わなければならない。

(5) 受託者の従業員に対する教育の実施

受託者は、情報セキュリティに対する意識の向上を図るために、受託者の従業員に情報セキュリティに関する教育を行わなければならない。

(6) 提供された情報の目的外利用及び受託者以外の者への提供の禁止

受託者は、委託者から提供された情報について、この業務以外で利用してはならない。

(7) 業務上知り得た情報の守秘義務

受託者は、業務中及び業務を終了した後も、業務上知り得た秘密を漏らしてはならない。

(8) 再委託に関する制限事項の遵守

委託者は、再委託を認める場合は、再委託事業者における情報セキュリティ対策が、

受託者と同等の水準であることを確認するとともに、受託者に担保させた上でなければ、これを許可してはならない。

(9) 業務終了時の情報資産の返還、廃棄等

受託者は、委託者の指示により、業務終了後に不要になった情報資産を委託者に返還又は廃棄しなければならない。

(10) 業務の定期報告及び緊急時報告義務

ア 委託者は、受託者ととも定期報告及び緊急時報告の手順を定め、委託業務の状況を適正かつ速やかに確認できるようにしなければならない。

イ 委託者は、緊急時の連絡先を受託者に提示しなければならない。

(11) 監査、検査

委託者は、受託者が実施する情報システムの運用、保守、サービス提供（クラウドサービス含む）等の状況を確認するため、受託者に監査、検査を行うことができる。

(12) 情報セキュリティインシデントの公表

委託者は、業務に関し情報セキュリティインシデントが発生した場合、市民等に対し適正な説明責任を果たすため、その重要度や影響範囲等を勘案し、当該情報セキュリティインシデントを公表することができる。

(13) 損害賠償等

委託者は、業務に関し、受託者が情報セキュリティポリシーを遵守しなかったことを理由に損害を受けた場合、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

(補則)

第4条 本文中「委託者・受託者」とあるのは、賃貸借契約又は物品供給契約においてそれぞれ、「借借人・賃貸人」又は「発注者・供給人」と読み替える。

個人情報取扱特記事項

第1 基本的事項

受託者は、個人情報保護の重要性を認識し、この契約による業務（以下「業務」という。）の処理上知り得た個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）第2条第8項に規定する特定個人情報を含む。以下同じ。）については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令を遵守し、個人の権利及び利益を侵害することのないよう適正に取り扱わなければならない。

第2 責任体制の整備

受託者は、個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を特定し、あらかじめ書面により、委託者に報告しなければならない。その特定した作業場所を変更しようとするときも、同様とする。
- 3 受託者は、委託者が承諾したときを除き、個人情報を作業場所から持ち出してはならない。
- 4 受託者は、個人情報を運搬するときは、その方法（以下「運搬方法」という。）を特定し、あらかじめ書面により、委託者に報告しなければならない。その特定した運搬方法を変更しようとするときも、同様とする。

第3 個人情報を取り扱う従業者の明確化

受託者は、業務における個人情報の取り扱いの責任者及び業務従事者を定め、あらかじめ書面により、委託者に報告しなければならない。責任者及び業務従事者を変更するときも、同様とする。

- 2 責任者は、本件特記事項に定める事項を適切に実施するよう業務従事者を監督しなければならない。
- 3 業務従事者は、責任者の指示に従い、本件特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

第4 教育の実施

受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、本件特記事項において遵守すべき事項その他業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、責任者及び業務従事者に対して実施しなければならない。

第5 秘密の保持

受託者は、業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を他の者に漏らしてはならない。業務完了後又は契約解除後も同様とする。

- 2 受託者は、業務に関わる責任者及び業務従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

第6 派遣労働者等の利用時の措置

受託者は、業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせるときは、正社

員以外の労働者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

第7 再委託等の禁止等

受託者は、個人情報の取り扱いを自ら行うこととし、他の者にこれを取り扱わせ、又は業務を他に委託（以下「再委託等」という。）してはならない。ただし、書面による委託者の承諾を得たときはこの限りではない。

- 2 受託者は、前項ただし書の規定による承諾を得ようとするときは、あらかじめ次に掲げる項目を記載した書面を委託者に提出しなければならない。
 - (1) 再委託等を行う業務の内容
 - (2) 再委託等で取り扱う個人情報
 - (3) 再委託等の期間
 - (4) 再委託等が必要な理由
 - (5) 再委託等の相手方（名称、代表者、所在地、連絡先）
 - (6) 再委託等の相手方における責任体制並びに責任者及び業務従事者
 - (7) 再委託等の相手方に求める個人情報保護措置の内容（契約書等に規定されたものの写し）
 - (8) 再委託等の相手方の監督方法
 - (9) 再委託等にかかる金額
- 3 受託者は、第1項ただし書の規定による承諾を得たときは、再委託等の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託等の相手方による個人情報の取り扱いに関する責任を負うものとする。なお、再委託等の相手方が受託者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も同様とする。
- 4 受託者は、再委託等を行う際には、再委託等の相手方に対する監督及び個人情報の安全管理の方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 受託者は、再委託等したときは、その履行を管理監督するとともに、委託者の求めに応じて、その状況等を委託者に報告しなければならない。
- 6 再委託等した事務をさらに委託すること（以下「再々委託等」という。）は、原則として認めない。ただし、やむを得ない理由により再々委託等が必要となるときには、第2項の規定を準用する。
- 7 受託者は、委託者の承諾を得て再々委託等を行うときであっても、委託者に対して個人情報の取り扱いに関する責任を負うものとする。

第8 収集の制限

受託者は、業務を処理するため個人情報を収集するときは、その目的を明確にし、目的を達成するために必要最小限の範囲で、適法かつ適正な方法により取得しなければならない。

第9 目的外利用及び提供の禁止

受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、業務の履行により知り得た個人情報をこの契約の目的以外に利用し、又は他の者に提供してはならない。

第10 複写又は複製の禁止

受託者は、委託者の承諾があるときを除き、業務を処理するため委託者から提供された個人情報複写し、又は複製してはならない。

第11 個人情報の安全管理

受託者は、業務を処理するため収集、作成した個人情報又は委託者から提供された資料に記録された個人情報を漏えい、紛失、き損又は滅失（以下「漏えい等」という。）することのないよう、当該個人情報の安全な管理に努めなければならない。

- 2 受託者は、委託者から業務を処理するために利用する個人情報の引渡しを受けたときは、委託者に受領書を提出しなければならない。
- 3 受託者は、業務従事者に対し、身分証明書を常時携帯させるとともに、事業者名を明記した名札等を着用させて業務に従事させなければならない。
- 4 受託者は、業務を処理するために使用するパソコンや記録媒体（以下「パソコン等」という。）を台帳で管理するものとし、委託者が承諾したときを除き、当該パソコン等を作業場所から持ち出してはならない。
- 5 受託者は、業務を処理するために、作業場所に私用パソコン、私用記録媒体その他の私用物等を持ち込んで使用してはならない。
- 6 受託者は、パソコン等に、個人情報の漏えい等につながるおそれがある業務に関係のないアプリケーションをインストールしてはならない。
- 7 受託者は、個人情報を秘匿性等その内容に応じて、次の各号の定めるところにより管理しなければならない。
 - (1) 個人情報は、金庫、施錠が可能な保管庫又は施錠若しくは入退室管理の可能な保管室等に保管しなければならない。
 - (2) 個人情報を電子データとして保存又は持ち出すときは、暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置をとらなければならない。
 - (3) 個人情報を電子データで保管するとき、当該データが記録された記録媒体及びそのバックアップデータの保管状況並びに記録された個人情報の正確性について、定期的に点検しなければならない。
 - (4) 個人情報を管理するための台帳を整備し、個人情報の受渡し、使用、複写又は複製、保管、廃棄等の取り扱いの状況、年月日及び担当者を記録しなければならない。

第12 業務完了後等の個人情報の返還、廃棄又は消去

受託者は、業務を処理するために委託者から引き渡され、又は受託者自ら作成し若しくは取得した個人情報について、業務完了時又は契約が解除されたときに、委託者の指示に基づいて返還、廃棄又は消去しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報を廃棄するときには、記録媒体を物理的に破壊する等当該個人情報が判読、復元できないように確実な方法で廃棄しなければならない。
- 3 受託者は、パソコン等に記録された個人情報を消去するときには、データ消去用ソフトウェア等を使用し、通常の方法では当該個人情報が判読、復元できないように確実に消去しなければならない。
- 4 受託者は、個人情報を廃棄又は消去したときは、完全に廃棄又は消去した旨の証明書（情報項

目、媒体名、数量、廃棄又は消去の方法、責任者、立会者、廃棄又は消去の年月日が記載された書面)を委託者に提出しなければならない。

- 5 受託者は、廃棄又は消去に際し、委託者から立会いを求められたときはこれに応じなければならない。

第13 報告等

受託者は、業務の処理に伴う個人情報の取り扱いの状況について、委託者に定期的に報告を行うものとする。

- 2 前項の規定によるもののほか、委託者は、業務の履行に際し必要があるときは、受託者に業務の処理に伴う個人情報の取り扱いの状況を報告させることができる。

第14 監査及び検査等

委託者は、業務の処理に伴う個人情報の取り扱いについて、本件特記事項の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうかを確認するため、受託者及び再委託、再々委託の相手方(以下「受託者等」という。)に対し、監査又は検査を行うことができる。

- 2 前項の規定による監査又は検査の結果、受託者等は、委託者から改善等を指示されたときは、その指示に従わなければならない。

第15 漏えい等事故発生時の受託者の責任と対応

受託者は、業務の処理に関して個人情報の漏えい等があったときは、当該漏えい等に係る個人情報の内容、数量、発生場所、発生状況等を書面により委託者に直ちに報告し、その指示に従わなければならない。業務が完了し、又は契約を解除された後においても同様とする。

- 2 受託者は、前項の漏えい等があったときには、直ちに被害を最小限にするための措置を講ずるとともに、前項の指示に基づいて、当該漏えい等に係る事実関係を当該漏えい等のあった個人情報の本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態にする等の措置を講ずるものとする。
- 3 受託者は、委託者と協議の上、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、可能な限り当該漏えい等に係る事実関係、発生原因及び再発防止策の公表に努めなければならない。

第16 契約の解除

委託者は、受託者が本件特記事項に定める義務を果たさないときは、業務の全部又は一部を解除することができるものとする。

- 2 受託者は、前項の規定に基づく契約の解除により損害を被ったときにおいても、委託者にその損害の賠償を求めることはできない。

第17 損害賠償

受託者は、本件特記事項に定める義務に違反し、若しくは怠ったことにより委託者が損害を被ったときには、委託者にその損害を賠償しなければならない。業務が完了し、又は契約を解除された後においても同様とする。

障がい者を理由とする差別の解消の推進に関する特記事項

第1 基本的事項

受託者は、業務を行うに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号。以下「法」という。）を遵守し、適切に対応しなければならない。

第2 不当な差別的取扱いの禁止

受託者は、法の趣旨にのっとり、障がい（身体障がい、知的障がい、精神障がい（発達障がいを含む。）その他の心身の機能の障がいをいう。以下この特記事項において同じ。）を理由として、障がい者（障がい及び社会的障壁（障がいがある者にとって日常生活又は社会生活を営む上で障壁となるような社会における事物、制度、慣行、観念その他一切のものをいう。以下この特記事項において同じ。）により継続的に日常生活又は社会生活に相当な制限を受ける状態にあるもの。以下この特記事項において同じ。）でない者と不当な差別的取扱いをすることにより、障がい者の権利利益を侵害してはならない。

第3 合理的配慮の提供

受託者は、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、障がい者の権利利益を侵害することとならないよう、当該障がい者の性別、年齢及び障がいの状態に応じて、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮（以下「合理的配慮」という。）をするよう努めなければならない。

第4 対応報告

受託者は、障がい者及びその家族その他の関係者から、不当な差別的取扱いを指摘されたとき又は合理的配慮を求める意思の表明があったときは、その対応した顛末を書面により委託者に報告しなければならない。

第5 対応状況の調査等

委託者は、必要と認めるときは、受託者に対して第4の対応について調査し、又は報告を求めることができる。

第6 損害賠償

受託者がこの特記事項に違反し、その違反により委託者に損害が生じたときは、受託者はその損害を賠償しなければならない。業務が完了し、又はこの契約を解除された後においても同様とする。

2 前項の規定による賠償の額は委託者、受託者協議して定めるものとする。