

仕 様 書

1. 件 名

(長期継続契約) 令和 7 年度導入図書館情報システムハードウェア等保守業務

2. 契約期間

令和 8 年 3 月 1 日から令和 1 3 年 2 月 2 8 日まで (6 0 か月)

3. 担当部課

予算執行課：市川市 情報管理部 情報管理課

業務担当課：市川市 教育委員会 教育振興部 図書館課

4. 保守対象物件

以下を保守対象とする。

①本件と同時に入札を実施する「(長期継続契約) 令和 7 年度導入図書館情報システムハードウェア等賃貸借」にて賃貸借する物件のハードウェア保守及びソフトウェア保守、及び同契約で調達するライセンス等を使用し構築された図書館情報システムのシステム保守

②市川市妙典こども地域交流館に既設のパソコン 2 台で稼働する図書館情報システムソフトウェア保守

5. 保守対象物件の設置場所

(1) サーバの設置場所 (CTI サーバ、テスト検証サーバ)

市川市鬼高 1 丁目 1 番 4 号 中央図書館

(2) サーバの設置場所 (上記以外の図書館情報システム関連サーバ)

発注者が別途契約するクラウドベンダーが提供する IaaS 環境
詳細は契約後に発注者から提示する

(3) クライアントの本設置場所

	施設名	所在地	備考
1	中央図書館	市川市鬼高 1 丁目 1 番 4 号	
2	行徳図書館	市川市末広 1 丁目 1 番 31 号	
3	市川駅南口図書館	市川市市川南 1 丁目 1 0 番 1 号	I-link タウンいち かわざ・タワーズ・ ウエスト 3 階

4	信篤図書館	市川市高谷1丁目8番1号	
5	南行徳図書館	市川市相之川1丁目2番4号	
6	平田図書室	市川市平田1丁目20番16号	
7	塩焼市民図書室	市川市塩焼5丁目9番8号	塩焼小学校内
8	福栄市民図書室	市川市南行徳2丁目2番1号	福栄小学校内
9	大柏市民図書室	市川市大野町2丁目1877番	大柏小学校内
10	西部公民館図書室	市川市中国分2丁目13番8号	
11	大野公民館図書室	市川市南大野2丁目3番19号	
12	曾谷公民館図書室	市川市曾谷6丁目25番5号	
13	東部公民館図書室	市川市本北方3丁目19番16号	
14	いちかわ情報プラザ	市川市南八幡4丁目2番5号	2階窓口
15	千葉商科大学付属図書館	市川市国府台1丁目3番1号	
16	市川市妙典こども地域交流館	市川市本行徳1266番地1	

＊市川市妙典こども地域交流館設置のパソコン2台及び周辺機器については、機器保守の対象外とするが、図書館情報システムのソフトウェア保守対象とする。

6. 総 則

(1) 目 的

本契約は、市川市（以下「発注者」という。）が「令和7年度導入図書館情報システムハードウェア等賃貸借」契約に基づき調達する図書館情報システム用機器及び図書館情報システムパッケージを含むソフトウェア等及びそれらから構築される図書館情報システムについて、安定的なサービス環境を継続的に維持し、円滑にサービスを利用できるようにするために保守作業を行うものである。

受注者は、これを十分に理解し、正確・丁寧に、かつ実行経費の軽減を図り、この業務を遂行しなければならない。

(2) 業務の指示及び監督

受注者は、本業務を遂行するに当たって、発注者監督職員（以下「監督職員」という。）と常に密接な連絡を取り、最適な対応をとらなければならない。

(3) 業務の責任範囲

本業務を遂行するに当たって、受注者は、4. 保守対象物件に示す図書館情報システムの信用性及び可用性の継続又は向上を保証した安定稼働の維持（障害発生時の一次切りわけを含む）、障害発生時の迅速な復旧及び予防的な保守作業について、責任を負うものとする。

7. 保守内容

I. ハードウェア

(1) 全 般

- ① 受注者は、保守サポート体制について、あらかじめ連絡先及び担当者を明示すること。体制に変更があった場合は、速やかに通知すること。
- ② 受注者は、保守対象物件に係る部品交換等については、システムの正常な稼動に支障をきたさないように行うこと。
- ③ 受注者は、機器の障害に対し、迅速かつ適切に復旧作業を行うとともに、障害復旧の確認を行うこと。
- ④ 受注者は、明確な障害発生の履歴情報が確認できないが、異常動作が発生する場合には、速やかに調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応すること。
- ⑤ 障害復旧及び予防的部品交換に要する費用は、有償交換部品を除き受注者の負担とする。
- ⑥ 既設の IC 機器の保守は、現行業者と別途保守契約を締結しているので、本契約の対象外とする。

(2) 機器の障害時対応

- ① 機器の障害受付時間は、図書館業務を行っている日（休館する月曜日、及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く日を言う）の 9 時から 17 時までとする。
- ② 原則として、受注者は障害受付で連絡を受けた後、当日 2 時間以内にオンサイト（機器設置場所）保守に着手すること。ただし、修理部品の手配等の事由で、技術者のオンサイト到着が、17 時以降となる場合は、その旨を監督職員に連絡し、承認を得た上で、翌日以降の図書館業務を行っている日の 9 時から 17 時までにオンサイト保守を行うものとする。
- ③ 受注者が、予防的部品交換が必要と判断した場合、速やかに該当部品の交換作業を行い、市川市図書館の図書館情報システムの安定した動作環境の維持に努めること。
- ④ 受注者は、機器の障害に対する復旧作業を行う場合、業務に支障がないように十分な配慮をし、迅速に、作業を完了させること。
- ⑤ 受注者は、部品交換及び各種設定の変更・調整等の作業を物件の設置場所で行うこと。また、機器に関する障害復旧作業で、引取りが必要な場合は、監督職員と協議し、代替機器の設置等必要な措置を、受注者の責務で行うこと。
- ⑥ 障害復旧は、発注者が別途契約する「(長期継続契約) 令和 7 年度導入図書館情報システムハードウェア等賃貸借」に基づく借受時の状態への回復を原則とする。
ただし、代替機器による一時的回復等、借受時の状態への回復以上に効果的であると発注者が認める場合には、異なる状態への変更を認めるものとする。

- ⑦ 障害復旧に時間を要し、業務への支障をきたすことが予測される場合は、運用代替案等を含む対応策を提示し、監督職員と協議の上、業務遂行への影響を最低限に抑えつつ、速やかな復旧に向けた対応を行うこと。
- ⑧ 受注者は、障害復旧の結果、情報記憶媒体を交換した場合には、交換した情報記憶媒体を受注者の責務で、記憶装置の物理的な破壊又は磁気的な破壊によるデータ復元ができない方法でデータ消去を行い、その証として、データ消去証明書を、速やかに発注者に提出すること。なお、当該消去作業は発注者施設の外へ撤収する前に、発注者職員立ち合いのもとで行うこととする。
- ⑨ 受注者は、障害対応終了後、障害発生原因や対処作業の結果、再発防止策を含む障害復旧作業報告書を作成し、速やかに提出すること。
- ⑩ 受注者は、有償交換部品を使用する必要がある場合は、あらかじめ監督職員に有償交換部品に関する見積書を提出し、発注者の承認を得た上で、交換作業を行うこと。

(3) 定期点検

- ① CTI サーバは、年1回、点検と調整を行うこと。
- ② 定期点検作業においては、システム全体が正常に機能するよう確認作業を行うこと。

II. ソフトウェア

(1) 全 般

- ① 保守・支援サポート体制について、予め連絡先及び担当者を明示すること。
体制に変更があった場合は速やかに通知すること。
- ② 監督職員からの日常業務の操作方法やデータのバックアップ等の運用等の操作方法に関する問合せに対し、迅速かつ適切に支援を行うこと。受付時間は、図書館業務を行っている日（休館する月曜日、及び年末年始を除く日をいう。）の9時から17時までとする。技術支援（コンサルテーション他）、安定的な稼動環境提供のための提案及び設定変更作業を行うこと。
- ③ 正常動作中であっても障害の発生がアプリケーションログ情報などで予想される場合は、ハードウェア保守の手配ならびにシステム設定の変更等、必要な対応を行うこと。
- ④ 明確な障害発生の履歴情報が確認できないものの、異常動作が発生する旨の連絡を発注者から受けた場合には、調査を行い、異常動作の再現が確認された場合には、障害として対応すること。

(2) 障害時対応

- ① 障害受付は、図書館業務を行っている日の9時から17時までの間とする。
- ② 障害個所が不明な場合または発注者職員での対応が不可能な場合、即座に適

切な技術者を派遣すること。復旧作業の着手については、連絡時から2時間以内とする。

- ③ 障害個所の特定を行い、クラウドベンダーが提供する環境の障害であると判断される場合は、発注者が指定するクラウドベンダーに復旧作業の手配を行うとともに、障害復旧の確認を協力して行うこと。

クラウドベンダーは、クラウドベンダーが提供する環境の原状回復までを行うものとし、図書館情報システムの稼働環境の維持管理は、受注者の責務とする。

- ④ 図書館情報システムの障害に対する復旧作業については、業務に支障がないよう迅速に行うこと。
- ⑤ 障害復旧に関する作業は、物件の設置場所で行うこと。
ただし、データ保全上安全で平易な作業であり、発注者の了承を得た場合は電話等での対応を可とする。
- ⑥ 障害復旧は、障害対応を行ったうえでの障害直前の正常状態への原状回復を原則とする。ただし、運用の提案等により、障害直前の正常状態への原状回復以上に効果的であると発注者が認める場合には、異なる状態への変更を認めるものとする。
- ⑦ 障害復旧に時間を要し、業務への支障が予測される場合は、運用代替案の提示を含む対応を行うこと。
- ⑧ 障害対応終了後、障害発生原因や対処作業結果、再発防止策を含む報告書を作成し、速やかに提出すること。

(3) バージョンアップ等

- ① 図書館情報システムの無償バージョンアップ製品の適用は、受注者の負担で行うこと。
- ② 図書館情報システムの不具合修正を目的としてリリースされるプロダクト等の適用は、受注者の負担で行うこと。
- ③ 図書館情報システムのバージョンアップは、年1回以上行うことを前提として、監督職員と協議し決定すること。
- ④ 図書館情報システムのバージョンアップ製品等を適用する場合は、事前に検証環境を用意し不具合等影響がないことを確認すること。また、正常稼働を損なうことのないように留意して行うこと。
- ⑤ 図書館情報システムに変更が生じた場合、該当するシステムドキュメントを修正し、発注者に提出すること。
- ⑥ 図書館情報システムの運用方法または操作方法に変更が生じた場合、該当するマニュアルを修正し、発注者に提出すること。
- ⑦ バージョンアップ翌日開館日には、技術者が中央図書館にて稼働立会を行うこと。

(4) 運用支援

- ① クライアントの移設を行う場合、監督職員から依頼があれば技術支援または設定変更を行うこと。
- ② 市川市庁内ネットワーク及びシステムにおいて図書館情報システムに影響がある場合、監督職員と協議し技術支援または受注者（システム構築担当者）が対応を行うこと。
- ③ OPAC で連携している青空文庫の最新データを年 1 回登録すること。
- ④ 利用者データや所蔵データ等のデータ整理における一括更新では、監督職員に技術支援または受注者（システム構築担当者）が対応を行うこと。
- ⑤ 国立国会図書館デジタル化資料送信サービスや市川市が別途契約する新聞記事等のインターネット経由の民間外部データベースの設定や利用に関して、監督職員と協議し技術支援を行うこと。
- ⑥ 年末(12/28)のメディアパーク、情報プラザの設備点検停電作業では、監督職員に技術支援または受注者が対応を行うこと。

(5) 保守業務

- ① 図書館情報システム・OS・ミドルウェア等で脆弱性等のセキュリティ上の問題が判明した場合は、早急に対応を行うこと。
- ② 「5（1）サーバの設置場所」の電源設備等の法定点検作業時は、受注者（システム保守担当者）がサーバ関連機器のシャットダウン及び起動の対応を行うこと。
- ③ システム標準で対応可能な機能や画面・帳票・レシートのレイアウト等変更においては、監督職員と協議し受注者（システム保守担当者）が対応すること。
- ④ 図書館情報システムで出力不可能な統計や帳票は、図書館情報システムデータに影響なくデータ抽出できること。ACCESS 等で簡単に自由加工でき、その支援や作成を行うこと。
- ⑤ 予防保守のためディスクの使用量を毎月確認し、作業実績報告書に添えること。

Ⅲ. クラウドベンダーが提供する IaaS 環境

(1) OS

各サーバの OS についてはクラウドベンダーから提供されるが、バージョンアップやセキュリティパッチの適用が必要な場合には、図書館情報システムの動作確認後に適時適用すること。

(2) 障害対応

障害発生時の一次切り分けの結果、クラウドベンダーの提供環境に原因がある場合には、クラウドベンダーと協力の上で対応すること。クラウドベンダーの提供環境が復

旧した際には、速やかに図書館情報システムの復旧し動作確認を行うこと。

8. 納品物及びその提出期限

納品物件は、以下のとおりとする。各納品物件のタイトルは、下記の表の納品物を期日までに納品すること。

納品物件一覧表

No	納品物件	期限
1	年間計画表及びサポート体制図	契約開始日から7日以内
2	情報セキュリティ対策チェックリスト	契約開始日から7日以内及び各年度の4月7日
3	障害復旧作業報告書	障害復旧作業後1週間以内
4	データ消去証明書 (情報記録媒体を交換した場合に限り提出)	
5	定期点検作業報告書	定期点検作業後1週間以内
6	作業実績報告書	4月～6月の作業実績：7月10日 7月～9月の作業実績：10月10日 10月～12月の作業実績：1月10日 1月～3月の作業実績：3月31日 但し、契約期間最終四半期は契約期間最終日
7	完了届	契約終了時及び各年度の3月31日
8	延長保証サービスパッケージの登録完了が確認できる書類(写しでも可)	納入期限後7日以内
9	システム仕様書 (記述内容に変更が生じた場合に限る。)	システムに変更が生じた場合、変更後2週間以内
10	実行可能なプログラムのコピー	システムに変更が生じた場合、変更後2週間以内 記述内容に変更が生じた場合、変更後1週間以内
11	入出力仕様書 (記述内容に変更が生じた場合に限る。)	
12	データベース仕様書 (記述内容に変更が生じた場合に限る。)	
13	システムの環境設定に関する資料 (記述内容に変更が生じた場合に限る。)	
14	システム取扱説明書 (記述内容に変更が生じた場合に限る。)	
15	改訂版の運用マニュアル	記述内容に変更が生じた場合、

16	改訂版の操作マニュアル	変更後 1 週間以内
----	-------------	------------

※障害が発生せず、保守作業の実績がない場合であっても、その旨を作業実績報告書にて報告すること。

※作業実績報告書には、次の記載事項を含めること。

記載事項：作業日時（開始日時及び終了日時）、担当者名、作業名、作業内容、特記事項

※ 1～5 については、毎年度末に 1 年分まとめて、一般のパソコンで扱える電子データを収録した電子媒体（CD-R 又は DVD-R）を提出すること。

ただし、4「データ消去証明書」については、スキャナ等で電子データ化すること。

※ 「10. 実行可能なプログラムのコピー」を除き、A4（A3 も可）用紙に印刷したものの 1 部を、期日までに納品すること。

※ 1、6（ソフトウェア）、9～16 については、提出期限までに、一般のパソコンで扱える電子データを収録した電子媒体（CD-R または CD-RW）を提出すること。

実行可能なプログラムのコピーは、差分パッチまたはシステムのインストールディスクを納品すること。

9. 納品場所

前項「9. 納品物件」で指定した納品物件は、「3. 業務担当課」で指定した場所に、期日までに納品すること。

10. 保守実務の実行

(1) 受注者は、本契約を締結するにあたり、上記「7. 保守内容」の全部または一部について、機器製造会社等が提供する「ハードウェアメンテナンスサービスパッケージ（延長保証サービスパッケージ）」を適用しても良いこととする。

(2) 受注者は、本契約で実施する保守において、保守業務を技術作業担当の事業者に委託しても良いこととする。この場合においては、「7. 保守内容」に従って提出する体制表に、当該事業者を明示すること。

11. 秘密の保持

(1) 受注者は、この作業によって知り得た秘密を他に漏らしてはならない。契約終了後も同様とする。

(2) 受注者は、作業を実施するための個人情報の取扱いについては、別記 1「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

12. 情報セキュリティの確保

受注者は、作業を実施するに当たり、情報セキュリティの取扱いについては、別記 2

「情報セキュリティ取扱特記事項」を遵守しなければならない。

1 3. 契約不適合責任

発注者は、作業の結果についてこの約款及び仕様書等に定めた業務の内容に適合しないことを認識した場合、認識した時点から 1 年以内の間に受注者に対する通知を行うことにより、受注者に対して不適合部分の修補を請求し、又は修補に代えて若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができる。ただし、契約期間終了日から 1 年を過ぎた後の不適合認識については、修補又は損害賠償の請求を行えないものとする。

1 4. 権利義務の譲渡の禁止

この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供することはできない。

1 5. その他

- (1) 受注者は、暴力団等排除に係る契約解除に関する特約条項を遵守すること。
- (2) 「4. 保守対象物件」で指定された保守対象物件に変更が生じた場合には、その都度、発注者、受注者双方で協議の上、取り決めるものとする。
- (3) 本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて、発注者と受注者とが協議して定めるものとする。
- (4) 契約の履行上の疑義については、発注者と受注者とが協力して解決すること。

暴力団等排除に係る契約解除に関する特約条項
(製造の請負、業務委託、賃貸借その他契約用)

(総則)

第1条 この特約は、この特約が付される契約（市川市財務規則（昭和60年規則第4号）第116条の規定により、契約書の作成を省略する契約を含む。以下「契約」という。）と一体をなす。

(暴力団等排除に係る解除)

第2条 市川市（以下「市」という。）は、契約の相手方が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

- (1) 役員等（個人である場合にはその者その他経営に実質的に関与している者を、受注者が法人である場合にはその役員、その支店又は営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者その他経営に実質的に関与している者を、受注者が法人以外の団体である場合には、代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）若しくは暴力団員等（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員及び暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者をいう。以下同じ。）であると認められるとき、又は暴力団若しくは暴力団員等が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - (2) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的、又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団等（暴力団及び暴力団員等並びに暴力団又は暴力団員等と密接な関係を有する者をいう。以下同じ。）を利用するなどしていると認められるとき。
 - (3) 役員等が、暴力団等に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
 - (4) 役員等が、暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
 - (5) 役員等が、暴力団、暴力団員等又は前4号のいずれかに該当する法人等（法人その他の団体又は個人をいい、市川市入札参加業者適格者名簿に登録されているか否かを問わない。）であることを知りながら、これを不当に利用するなどしていると認められるとき。
 - (6) 下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約に当たり、その相手方が前5号のいずれに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。
 - (7) 契約の相手方が、第1号から第5号までのいずれかに該当する者を下請契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（前号に該当する場合を除く。）に、市が契約の相手方に対して当該契約の解除を求め、契約の相手方がこれに従わなかったとき。
- 2 契約の相手方が、協同組合又は共同企業体である場合における前項の規定については、その代表者又は構成員が同項各号のいずれかに該当した場合に適用するものとする。
- 3 契約の相手方は、前2項の規定により契約が解除された場合は、違約金として、契約金額又は賃借料（当該契約が地方自治法施行令（昭和22年政令第16号）第167条の17に規定する条例で定める契約（以下この項において「長期継続契約」という。）である場合にあっては、契約期間中の各会計年度の支払予定額のうち最も高い額（以下この項において「最高支払予定額」という。))の100分の10に相当する額を市が指定する期限までに支払わなければならない。ただし、次の各号に掲げ

る契約の解除に係る当該違約金の額は、当該各号に定める額とする。

(1) 単位数量当たりの契約金額又は賃借料を定めた単価契約 契約単価に契約期間内の予定数量を乗じて計算した額（当該契約が長期継続契約である場合にあっては、最高支払予定額）の100分の10に相当する額

(2) 月額による契約 月額に契約期間の月数（1月に満たない端数を生じたときは、これを1月とする。）を乗じて計算した額（当該契約が長期継続契約である場合にあっては、月額に12を乗じて計算した額）の100分の10に相当する額

4 契約を解除した場合において、契約保証金が納付されているときは、市は、当該保証金を前項の違約金に充当することができる。

5 第1項の規定により契約が解除された場合に伴う措置については、契約の規定による。

（関係機関への照会等）

第3条 市は、契約からの暴力団等の排除を目的として、必要と認める場合には、契約の相手方に対して、役員等についての名簿その他の必要な情報の提供を求めることができ、その情報を管轄の警察署に提供することで、契約の相手方が前条第1項各号に該当するか否かについて、照会できるものとする。

2 契約の相手方は、前項の規定により、市が警察署へ照会を行うことについて、承諾するものとする。

（契約の履行の妨害又は不当要求の際の措置）

第4条 契約の相手方は、自らが、又はこの契約の下請負若しくは受託をさせた者（この条において「下請事業者等」という。）が、暴力団等から契約の適正な履行の妨害又は不当要求を受けた場合は、毅然として拒否し、その旨を速やかに市に報告するとともに、管轄の警察署に届け出なければならない。

2 契約の相手方及び下請事業者等は、前項の場合において、市及び管轄の警察署と協力して、契約の履行の妨害又は不当要求の排除対策を講じなければならない。

（遵守義務違反）

第5条 市は、契約の相手方が前条に違反した場合は、市川市建設工事等請負業者等競争参加資格停止基準の定めるところにより、競争参加資格停止の措置を行う。下請事業者等が報告を怠った場合も同様とする。

個人情報取扱特記事項

(基本的事項)

第 1 条 受注者は、この保守契約による個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう努めなければならない。

(個人情報の機密保持義務)

第 2 条 受注者は、この保守契約による事務に関して知ることのできた個人情報を他に漏らしてはならない。この保守契約終了後も、同様とする。

(受注目的以外の個人情報の利用の禁止)

第 3 条 受注者は、この保守契約による事務进行处理するため、個人情報を収集し、又は利用するときは、事務の目的の範囲内で行うものとする。

(第三者への個人情報の提供の禁止)

第 4 条 受注者は、この保守契約による事務进行处理するために収集し、又は作成した個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第 5 条 受注者は、この保守契約による事務を自ら処理するものとし、やむを得ず第三者に再委託するときは、必ず発注者の承諾を得るものとする。

(適正管理)

第 6 条 受注者は、この保守契約による事務进行处理するため発注者から提供を受けた個人情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。受注者自らが当該事務进行处理するために収集した個人情報についても、同様とする。

(個人情報の複写又は複製の禁止)

第 7 条 受注者は、この保守契約による事務进行处理するため発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等を、発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(個人情報の無断持ち出しの禁止)

第 8 条 受注者は、発注者から提供を受けた個人情報が記録された資料等について、発注者の承諾なしに、いかなる手段を用いても次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この保守契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第 2 条第 1 号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この保守契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(事故発生時の報告義務)

第9条 受注者は、この保守契約の事務を処理するに当たり、個人情報記録された資料等の漏えい、滅失、その他の事故が発生したとき、又は発生する恐れがあることを知ったときは、速やかに発注者に報告し、発注者の指示に従うものとする。

(個人情報の返還又は抹消義務)

第10条 受注者がこの保守契約の事務を処理するために、発注者から提供を受け、又は受注者自らが収集し、若しくは作成した個人情報記録された資料等は、契約期間の満了後直ちに発注者に返還し、又は引き渡し、若しくは発注者の指示に従い抹消するものとする。ただし、発注者が別に指示したときは当該方法によるものとする。

(受託事業所への立入検査に応じる義務)

第11条 発注者は、必要があると認めるときは、この保守契約の事務に係る受注者の受託事務所に、随時に立ち入り、調査をおこない、又は受注者に参考となるべき報告もしくは資料の提出を求めることができる。

2 受注者は、前項の立入調査を拒み、妨げ、又は報告もしくは資料の提出を怠ってはならない。

(損害賠償義務)

第12条 受注者が故意又は過失により個人情報を漏えい等したときは、受注者はそれにより生じた損害を賠償しなければならない。

別記 2

情報セキュリティ取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、この契約に基づく業務（以下「本件業務」という。）を履行するに当たっては、適正に情報セキュリティの管理を行う体制を整備し、情報セキュリティに関する適切な管理策を講じなければならない。

(定義)

第2条 この特記事項において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

- (1) 本件業務に関する情報 発注者が本件業務を履行させるために受注者へ提供した情報（個人情報を含む）又は受注者が本件業務を履行するために収集し、若しくは作成した情報をいい、形状は問わず、複写複製も含むものをいう。
- (2) 情報セキュリティ 本件業務に関する情報を含む情報の機密性、完全性及び可用性を確保し、維持することにより、適切な利用環境を維持しながら、犯罪や災害等の各種脅威から情報を守ることをいう。
- (3) 機密性 情報へのアクセスが許可されない者は、情報にアクセスできないようにすることをいう。
- (4) 完全性 正確な情報及び正確な処理方法を確保することをいう。
- (5) 可用性 情報へのアクセスが許可されている者が必要なときに確実に利用できるようにすることをいう。
- (6) 情報システム 情報を適切に保存・管理・流通するための仕組みをいい、コンピュータとネットワーク及びそれを制御するソフトウェア、その運用体制までを含んだものをいう。
- (7) マルウェア 情報システムに対して攻撃をするソフトウェアをいう。
- (8) 情報セキュリティインシデント 情報セキュリティに関する事故・問題をいう。

(目的外利用の禁止)

第3条 受注者は、本件業務の履行に当たり、本件業務に関する情報を収集、作成又は利用するときは、本件業務の履行目的の範囲内で行うものとする。

2 受注者は、本件業務の履行に当たり発注者に対し、当該情報にアクセスする者及びアクセス方法について明示し、発注者の承認を得なければならない。

(第三者への提供の禁止)

第4条 受注者は、本件業務に関する情報を、発注者の承諾なしに第三者に提供してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第5条 受注者は、本件業務を自ら履行するものとし、やむを得ず本件業務の一部を第三者に再委託するときは、再委託する業務範囲を明示したうえで、必ず発注者の承諾を得るものとする。

2 受注者は、前項の規定により発注者の承諾を得て第三者に再委託する場合にあっては、再委託先に

対し情報セキュリティに関して監督する責任を有することとし、再委託先の情報セキュリティの管理体制について発注者に報告しなければならない。

- 3 受注者は、発注者が前項の規定による報告によって再委託先の情報セキュリティの管理体制が不十分であることを理由として、再委託先の変更又は中止を求めた場合にあっては、再委託先の変更又は中止をしなければならない。

(適正管理)

第6条 受注者は、本件業務に関する情報の滅失及び損傷の防止に努めるものとする。

(複写又は複製の禁止)

第7条 受注者は、本件業務に関する情報を、発注者の承諾なしに複写し、又は複製してはならない。

(無断持ち出しの禁止)

第8条 受注者は、本件業務に関する情報について、発注者の承諾なしに、次に掲げる行為をしてはならない。

- (1) この契約により指定された作業場所以外の場所に持ち出し、又は送付すること。
- (2) 電子メール、ファックスその他の電気通信（電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。）を利用して、この契約により指定された作業場所以外の場所に送信すること。

(情報セキュリティの維持、改善等)

第9条 受注者は、本件業務に関する情報及び情報システムの取扱いについて、機密性、完全性及び可用性を確保し、維持するために、次に掲げる管理策を講じなければならない。

- (1) マルウェアに対するリスクを最小限にするために、情報システムに対しセキュリティソフトの導入を許容するとともに、その定義ファイルについても常に最新の状態に維持されることを阻害してはならない。
- (2) 常に脆弱性等の情報を収集し、修正プログラムが公開された場合には、情報システムに対し対応策を講じなければならない。この場合において、受注者が開発し、又は開発させ発注者に納入している情報システムの改修が必要となるときは、発注者に対応策を協議するものとする。
- (3) 本件業務に関する情報を含む情報の流出、改ざん、消失及び不正利用を防止するために必要な措置を講じなければならない。
- (4) その他、情報セキュリティの維持のために必要と認められる場合、発注者と協議の上、対応策を講じなければならない。

2 受注者は、前項の規定により講じている管理策の内容を定期的に報告しなければならない。

3 受注者は、この特記事項に基づく報告、情報セキュリティの管理体制、実施事項に関する書類を整備しておかなければならない。

(情報セキュリティインシデントへの対応等)

第10条 本件業務に関し情報セキュリティインシデントが発生したときは、受注者は、直ちに、発注者に報告するとともに、発注者の指示に従い、その対応策を講じなければならない。

- 2 受注者は、前項の規定により対応策を講じたときは、その内容を発注者に報告しなければならない。
- 3 発注者は、本件業務に関する情報セキュリティインシデントが発生した場合であって、必要があると認めるときは、当該情報セキュリティインシデントの公表を行うことができる。

(情報セキュリティの管理体制)

第11条 受注者は、第1条に規定する情報セキュリティの管理体制の内容について発注者と協議しなければならない。

- 2 前項の情報セキュリティの管理体制には、情報セキュリティ担当責任者及び担当者の職及び役割を明確にしておかなければならない。
- 3 受注者は、本件業務を担当する者に対して、情報セキュリティに関する教育及び情報セキュリティインシデントに対する訓練を実施するものとする。

(不要な情報の返却又は廃棄)

第12条 受注者は、本件業務に関する情報のうち、不要となったものについては、直ちに、返却又は復元できないような形で廃棄しなければならない。

- 2 受注者は、前項の規定により本件業務に関する不要な情報を廃棄したときは、書面をもって発注者に報告するものとする。

(報告の徴収及び立入検査等)

第13条 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るため、受注者に対し、必要に応じて本件業務に係る情報セキュリティ対策について報告を求めることができる。

- 2 発注者は、情報セキュリティの維持・改善を図るために必要な範囲において、指定した職員に、本件業務と係わりのある場所に立ち入り、受注者が講じた情報セキュリティ対策の実施状況について検査させ、若しくは関係者に質問させ、又はその情報セキュリティ対策が情報セキュリティの維持・改善を図るために有効なものであるか等について調査をさせることができる。
- 3 受注者は、発注者から前項の規定による立入検査の申し入れがあった場合は、これに応じなければならない。

(損害賠償義務)

第14条 受注者は、受注者又は再委託先が本取扱特記事項に定める規程を遵守せず、情報を漏えい、滅失、毀損、不正使用その他の違反によって発注者又は第三者に生じた一切の損害について、賠償の責めを負う。