

# 仕 様 書

## 1. 件 名

(長期継続契約) 市民活動支援センター用複合機等保守業務

## 2. 契約期間

令和 8 年 1 月 1 日から令和 13 年 12 月 31 日まで (72 ヶ月)

## 3. 担当部課

市川市 市民部 NPO・市民活動支援課

## 4. 保守対象物件

件名「(長期継続契約) 市民活動支援センター用複合機等賃貸借」契約により調達した機器

## 5. 保守対象物件の設置場所

市川市八幡 1 丁目 1 番 1 号 市川市役所第 1 庁舎 2 階 市民活動支援センター

## 6. 総則

### (1) 目的

本契約は、市川市（以下「発注者」という。）が利用している市民活動支援センター用複合機等について、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、必要な機器の保守作業を行うものである。

### (2) 業務の支持及び監督

受注者は、本業務を遂行するにあたって、発注者監督職員（以下「監督職員」という。）と常時密接な連絡を取り、最適な対応を取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あたって、受注者は、信用性と可用性を保証した市民活動支援センター用複合機等の動作環境の維持、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

### (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、機器の使用に必要な消耗品（トナー等）の不足に対し、迅速かつ適切に供給作業を行うこと。
- 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。

## （２）機器の消耗品供給及び障害時対応

- ① 機器の消耗品供給及び障害受付時間は、9時から17時までの間（日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までは除く）とする。
- ② 原則として、受注者は消耗品供給受付で午前中に連絡を受けた場合、その当日にその保守を行うものとする。また、当日の午後に連絡を受けた場合、当日もしくは翌日にその保守を行うものとする。
- ③ 原則として、受注者は障害受付で連絡を受けた後、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、翌朝（日曜日、祝日及び12月29日から1月3日までは除く）以降のオンサイト保守を行うものとする。
- ④ 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、保守対象物件の安定した動作環境の維持に努めること。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 障害復旧は、発注者が別途契約する「（長期継続契約）市民活動支援センター用複合機等賃貸借」に基づく、借り受け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回復等、借り受け時の状態への回復以上に効果が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。
- ⑧ 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。
- ⑨ 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、受注者の責務

で、内部情報データの完全な消去及び媒体の廃棄処分を行い、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。

- ⑩ 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。

なお、当該消去作業は発注者施設の外へ撤収する前に、発注者職員立会いのもとで行うこととする。

- ⑪ 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) その他

受注者は、本契約を締結するにあたり、上記「7. 保守内容」の全部又は一部について、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）」を適用してもよいこととする。

## 8. 納品物件

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、下記の表の納品物件であることが分かるように標記し、納品すること。

納品物件一覧表

No	納品物件	期限
1	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 【市指定様式】	
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 (情報記憶媒体を交換した場合に限り提出)	
5	作業実績報告書	4月～2月の作業実績:翌月10日以内 3月の作業実績:3月31日 ※契約期間最終年度については、12月31日
6	完了届	各年度の3月31日 ※契約期間最終年度については、12月31日

※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、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、特記事項の項目を含めること。

※A4用紙（A3用紙も可）に印刷したもの1部を、期日までに納品すること。ただし、No1～5については、紙媒体に加え、一般のパソコンで扱える電子データも提出すること。

## 9. 納品場所

前項「7. 納品物件」で指定した納品物件は、「3. 担当部課」が指定した場所に、期日までに納品すること。

## 10. 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。

## 11. 情報セキュリティの確保

受注者は、作業を実施するにあたり、情報セキュリティの取扱いについては、別記2「情報システムに関する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。

## 12. 契約不適合責任

発注者は、本契約による作業の結果が、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、当該不適合が受注者の責に帰すべき事由によるものであるときは、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、受注者に対して履行の追完を請求し、又は履行の追完に代えて若しくは履行の追完とともに損害の賠償を請求することができる。

## 13. 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。

## 14. 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) 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。
- (3) 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。

## 別記 1

### 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を処理するため、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を処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を処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を処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を処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業所に、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、発注者と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。