

平成30年9月5日

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成18年法律第51号）に基づく
「J F - N E T 運用管理支援等業務」に係る契約の締結について

独立行政法人国際交流基金
契約担当職 理事 櫻井 友行

独立行政法人国際交流基金（以下「当基金」という。）は、競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（以下「法律」という。）に基づき、「J F - N E T 運用管理支援等業務」（以下「本件業務」という。）について民間競争入札を実施し、以下のとおり契約を締結しました。

1 契約の相手方の住所、名称及び代表者の氏名

大阪府大阪市北区太融寺町5番15号
日本アクセス株式会社
代表取締役 久保田 文雄

2 契約金額（税込）

80,007,096円

3 本件業務の実施体制及び実施方法の概要

本件業務の実施体制については、当基金内に2名の要員を常駐させるとともに、1名の事業責任者兼バックアップ要員も配置した上で、迅速かつ円滑なサービス提供に必要な体制を整備することとなっている。

また、実施方法については、実施要項及び仕様書で示された業務内容を遂行し、当基金の執務用ネットワークであるJ F - N E Tを介した各種コンピュータ・サービスを安定的に提供するとともに、当基金に対する各種報告（随時・週次・月次）の場における情報共有・意見交換などを経て、効率化を図っていくこととなっている。

4 本件業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき質

(1) 本件業務の内容

請負者が実施する本件業務の内容は次のとおりである。

ア 定常業務

アカウント管理、アクセス管理、問合せ対応、FAQの作成・開示・広報、手順に基づくシステム関連作業、停電時対応を行う。

イ パソコンの管理

予備機管理、貸出管理、メンテナンス作業を行う。

ウ サーバ／ネットワークの管理

サーバ／ネットワーク機器の監視・検知、脆弱性対応、変更作業・管理、障害予防、障害回復・回避管理を行う。

エ 周辺機器・備品管理、交換

プリンタ・メディア・消耗品の管理を行う。

オ セキュリティ管理

ウィルス感染対応や緊急配信されたパターンファイルの更新、管理用アカウントのパスワード変更を行う。

カ 資料・文書・記録等の管理

各種台帳における情報の更新、サービスカタログ・サービスレベル・運用管理ガイドライン等の見直し、エスカレーション先の変更、構成管理資料の更新、機器管理資料の更新（棚卸の実施を含む。）、構成変更管理、IP管理台帳の更新を行う。

キ ライセンス・契約管理

ライセンス情報の更新、保守契約の更新支援を行う。

ク 監視

監視ツールによるイベント検知時の対応、監視項目の見直しを行う。

ケ 管理・モニタリング

朝会や夕会による運用業務コントロール、問題管理・変更管理の取りまとめを行う。

コ 評価・報告等

週次報告、月次報告、次年度計画立案を行う。

(2) 本件業務の実施に当たり確保されるべき質

請負者が確保すべき本件業務の質は、次のとおりとする。

ア 業務内容

「JF-NET 運用管理支援業務 サービスカタログ一覧」に示す業務を国際交流基金と合意したレベルで適切に実施すること。

イ ユーザの利用満足度

業務開始後、サービスデスクの利用者に対し、次の項目の満足度についてアンケートを実施（年1回）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。

ウ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、施設等に関する情報その他の契約履行に際し知り得た情報漏えいの件数は0件であること。

エ システム運用上の重大障害件数

長期にわたり正常に稼働できない事態・状況及び保有するデータの喪失等により、業務に多大な支障が生じるような重大障害の件数は0件であること。

5 本件業務の実施期間

本件業務の実施期間（委託期間）は、平成30年8月20日～平成34年9月30日とする。

6 本件業務請負者が当基金に対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本件業務の適正かつ確実な実施の確保のために本件業務請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本件業務請負者が当基金に報告すべき事項、当基金の指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 請負者は、本件業務を実施したときは、各種報告書を当基金に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、本件業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに当基金に報告するものとし、当基金と請負者が協議するものとする。
- (ウ) 請負者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて当基金から報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 当基金は、本件業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法律第26条第1項に基づき、請負者に対し必要な報告を求め、又は当基金の職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする当基金の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法律第26条第1項に基づくものであることを請負者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

当基金は、本件業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、請負者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

ア 請負者は、本件業務の実施に際して知り得た当基金の情報を、第三者に漏らし、盗用し、又は本件業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法律第54条により罰則の適用がある。

イ 請負者は、本件業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、請負者からの文書による申出を当基金が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

ウ 請負者は、当基金から提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本件業務以外の目的のために利用してはならない。

エ 請負者は、当基金の情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥請負者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、「機密保持に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、当基金は、請負者に対し、本件業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

請負者は、本件業務の開始日から確実に業務を開始しなければならない。

イ 権利の譲渡

請負者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による当基金の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 瑕疵担保責任

(ア) 当基金は、成果物の引渡し後に発見された瑕疵について、引渡し後1年間は、請負者に補修を請求できるものとし、補修に必要な費用は、全て請負者の負担とする。

(イ) 成果物の瑕疵が請負者の責に帰すべき事由によるものである場合は、当基金は、前項の請求に際し、これによって生じた損害の賠償を併せて請求することができる。

エ 再委託

(ア) 請負者は、本件業務の実施に当たり、その全部を一括して再委託してはならない。

(イ) 請負者は、本件業務の実施に当たり、その一部について再委託を行う場合には、原則として、あらかじめ業務提案書において、再委託先に委託する業務の範囲、再委託を行うことの合理性及び必要性、再委託先の履行能力並びに報告徴収、個人情報の管理その他運営管理の方法（以下「再委託先等」という。）について記載しなければならない。

(ウ) 請負者は、契約締結後やむを得ない事情により再委託を行う場合には、再委託先等を明らかにした上で、当基金の承認を受けなければならない。

(エ) 請負者は、(イ)又は(ウ)により再委託を行う場合には、請負者が当基金に対して負う義務を適切に履行するため、再委託先の事業者に対し前項「(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置」及び本項「(3) 契約に基づき請負者が講じるべき措置」に規定する事項その他の事項について、必要な措置を講じさせるとともに、再委託先から必要な報告を聴取することとする。

(オ) (イ)から(エ)までに基づき、請負者が再委託先の事業者に義務を実施させる場合は、全て請負者の責任において行うものとし、再委託先の事業者の責に帰すべき事由については、請負者の責に帰すべき事由とみなして、請負者が責任を負うものとする。

オ 契約内容の変更

当基金及び請負者は、本件業務を改善するため、又は経済情勢の変動、天災地変の発生、関係法令の制定若しくは改廃その他契約の締結の際、予測できなかった著しい変更が生じたこと

により本件業務を実施することが不相当と認められる場合は、協議により、契約の内容を変更することができる。

カ 契約の解除

当基金は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し契約金の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。

- (ア) 法律第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
- (イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
- (ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
- (エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
- (オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

この場合、請負者は当基金に対して、契約金の総価の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、当基金の定めるところによる。なお、違約金は、損害賠償の予定額ではなく、別途、当基金が請負者に対して損害賠償の請求をすることを妨げるものではない。

また、請負者は、当基金との協議に基づき、本件業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、当基金が定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ク 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により当基金に損害を与えたときは、当基金に対し、その損害について賠償する責任を負う。

ケ 不可抗力免責・危険負担

当基金及び請負者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、当基金が物件を使用することができなくなったときは、請負者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

コ 金品等の授受の禁止

請負者は、本件業務の実施において、金品等を受け取ること、又は、与えることをしてはならない。

サ 宣伝行為の禁止

請負者及び本件業務に従事する者は、本件業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本件業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

シ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本件業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本件業務を終了し、又は中止した日の属する年度の翌年度から起算して5年間、保管しなければならない。

ス 請負業務の引継ぎ

(ア) 現行請負者からの引継ぎ

当基金は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、現行請負者及び請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本件業務を新たに実施することとなった請負者は、本件業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、現行請負者（又は当基金）から業務の引継ぎを受けるものとする。

なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、現行請負者の負担となる。

(イ) 請負期間満了の際、業者変更が生じた場合の引継ぎ

当基金は、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、請負者及び次回請負者に対して必要な措置を講ずるとともに、引継ぎが完了したことを確認する。

本件業務の終了に伴い請負者が変更となる場合には、請負者は、当該業務の開始日までに、業務内容を明らかにした書類等により、次回請負者に対し、引継ぎを行うものとする。なお、その際の事務引継ぎに必要となる経費は、請負者の負担となる。

セ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、当基金と請負者との間で協議して解決する。

7 本件業務請負者が本件業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本件業務請負者が負うべき責任に関する事項

本件業務を実施するに当たり、請負者又はその職員その他の本件業務に従事する者が、故意又は過失により、本件業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

(1) 当基金が国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、当基金は請負者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について当基金の責めに帰すべき理由が存する場合は、当基金が自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。

(2) 請負者が民法（明治29年4月27日法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について当基金の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当基金に対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

以上