

平成30年5月10日
独立行政法人日本芸術文化振興会

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律に基づく「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務（平成30年7月から33ヵ月間）」に係る民間競争入札の契約の締結について

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。以下「法」という。）に基づく民間競争入札を行った「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務（平成30年7月から33ヵ月間）」については、平成30年3月30日に開札を行い、落札者を決定し、下記のとおり契約を締結したので公表します。

記

- 1 契約の相手方の住所、名称及び代表者
兵庫県神戸市中央区伊藤町119番地
株式会社日本ビジネスデータプロセッシングセンター
代表取締役 池 惠二
- 2 契約金額（税込み）
49,431,610円
- 3 実施期間
平成30年7月2日から平成33年3月31日までの2年9ヶ月間
- 4 本業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき質
 - (1) 業務の内容
独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援業務民間競争入札実施要項に基づき、以下に示す業務を実施する。
 - ① 運用管理手順書等の作成
 - ② 性能管理

- ③ ネットワーク管理
- ④ セキュリティ管理
- ⑤ 障害対応と保守
- ⑥ データ管理
- ⑦ 職員等対応
- ⑧ アカウント等の管理
- ⑨ 情報資産管理に関する資料等
- ⑩ 振興会情報システムの変動に関する支援
- ⑪ 業務システム運用管理
- ⑫ 計画停電
- ⑬ パソコン研修
- ⑭ その他の運用管理業務

(2) 確保されるべき本業務の質

① サービスレベルアグリーメント (SLA) の締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、以下に示す指標に対してサービスレベルアグリーメントを締結すること。

1) 本業務の一次回答時間

職員等からの質問等に対する一次回答時間は、運用管理要員が対応開始してから1時間以内とすること。回答時間は以下の計算式による。

(運用管理要員が職員等に回答した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

(ただし、17時45分以降の問合せについては、翌営業日の10時までには回答すること)

2) 本業務の解決時間

ア 職員等からの質問等に対する解決時間は2営業日以内とすること。解決時間は以下の計算式による。

(職員等の質問等が解決した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問等をした日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること

3) 障害連絡時間

ア 職員等からインシデントを受け付けた場合には、すべて15分以内に一次切り分けを行うこと。

イ 外部監視により検出された障害において、システム保守業者に指示・支援を仰ぐ場合は、すべて15分以内に連絡すること。

(運用管理要員が振興会及びシステム保守業者に通報した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

4) 対象システム保守業者への保守対応依頼

職員等からの質問等に対して、振興会情報システムのシステム保守業者へのエスカレーションにかかる所要時間は、運用管理要員が対応開始してから3時間以内とすること。所要時間は以下の計算式による。

(運用管理要員がシステム保守業者へ連絡票を回付した日時) - (運用管理要員が職員等からの質問に対して対応を開始した日時)

5) 障害報告時間

各システム又は外部監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は事態を確認してから30分以内に振興会担当者に対し報告すること。障害報告時間は以下の計算式による。

(請負者が振興会担当者に報告した日時) - (障害確認日時)

(ただし、17時45分以降の障害報告については翌営業日の9時30分までに回答すること)

6) 機器等の障害解決時間

ア 振興会情報システムに係る監視等により検出された機器等の障害について、運用管理要員は1営業日以内に解決させること。障害解決時間は以下の計算式による。

(障害が解決した日時) - (運用管理要員が事態を確認した日時)

イ 請負者の作業範囲外のものについてはサービスレベルの対象外とする。ただし、この場合においても質問等の解決に向けて協力すること。

7) 作業遅延の件数

振興会が示す所定の期日までに作業が完了しない件数は0件であること。対象となる作業を以下に示す。

ア ウィルス対策、セキュリティパッチの適用等のセキュリティ管理

イ クライアント端末の設置、ソフトウェアのインストール等の端末管理

ウ クライアント端末の貸出、設定、リストア等の貸出機器管理

エ アカウント登録、メールアドレス登録等の職員等のアカウント管理

オ IPアドレスの付与等のネットワーク管理

カ その他、振興会が要請する作業

② 利用者満足度調査の結果

ヘルプデスク業務の利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施し、その結果の基準スコア(75点以上)を維持又は向上すること。

1) 問合せから回答までに要した時間

2) 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ

3) 回答又は手順に対する結果の正確性

4) 担当者の対応

各項目とも、「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)で回答させ、各利用者による4つの回答の平均スコア(100点満点)を算出する。

③ サービスレベルアグリーメント(SLA)の改訂

①において設定した項目、指標値、保証値等については必要に応じて見直しを実施し改訂するものとする。

改訂の契機は以下のとおりとする。

- 1) 振興会及び請負者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- 2) 振興会及び請負者双方が認めた場合

5 本業務の請負者が、振興会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本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の請負者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務の請負者が振興会に報告すべき事項、振興会の指示により講じるべき措置

① 報告等

ア 請負者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を振興会に提出しなければならない。

イ 請負者は、本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、直ちに振興会に報告するものとし、振興会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、必要に応じて振興会から求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

② 検査等

ア 振興会は、本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、又は振興会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 立入検査をする振興会の職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第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。

③ 指示

振興会は、本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、必要な措置を講じ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

① 請負者は、本業務の実施に際して知り得た振興会の情報等(公知の事実等を除く)を、第三者に漏らし、盗用し、又は本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、法第54条により罰則の適用がある。

② 請負者は、本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振興会が認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。

③ 請負者は、振興会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、本業務以外の目的のために利用してはならない。

④ 請負者は、振興会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、情報の複製等の制限、情報の漏えい等の事案の発生時における対応、本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、内部管理体制の確立、情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、請負者の事業責任者及び本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、仕様書別紙12「独立行政法人日本芸術文化振興会情報システムの総括運用管理支援に関する誓約書」への署名を、遵守しなければならない。

⑤ ①から④までのほか、振興会は、請負者に対し、本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

① 本業務の開始

請負者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

② 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、書面による振興会の事前の承認を得たときは、この限りではない。

③ 権利義務の帰属等

ア 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、請負者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。

イ 請負者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、振興会の承認を受けなければならない。

④ 瑕疵担保責任

ア 振興会は、成果物等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、振興会は、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。

⑤ 再委託

ア 請負者は、本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、あらかじめ機能証明書において、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、振興会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、請負者が振興会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しなければならない。

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。

⑥ 契約内容の変更

振興会及び請負者は、本業務の質の確保の推進、又はその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

⑦ 契約の解除

振興会は、請負者が次のいずれかに該当するときは、請負者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、請負者は振興会に対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の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、振興会の定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、請負者は、振興会との協議に基づき、本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。

ア 法第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。

⑧ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、振興会が定める「談合等の不正行為に関する

特約条項」に従うものとする。

⑨ 損害賠償

請負者は、請負者の故意又は過失により振興会に損害を与えたときは、振興会に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、振興会は、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、振興会から請負者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

⑩ 不可抗力免責及び危険負担

振興会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、振興会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。

⑪ 金品等の授受の禁止

請負者は、本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。

⑫ 宣伝行為の禁止

請負者及び本業務に従事する者は、本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。

⑬ 法令の遵守

請負者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

⑭ 安全衛生

請負者は、本業務に従事する者の労働安全衛生に関する労務管理については、責任者を定め、関係法令に従って行わなければならない。

⑮ 記録及び帳簿類の保管

請負者は、本業務に関して作成した記録及び帳簿類を、本業務を終了し、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。

⑯ 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、振興会と請負者との間で協議して解決する。

⑰ 本業務の引継ぎ

ア 契約期間前における引継ぎ

請負者は、契約期間の履行開始日までに、運用管理手順書等を使用して、現行業者から、本業務を滞りなく遂行するために必要な全ての業務引継ぎを完了していること。

なお、その際の引継ぎに必要となる経費のうち、請負者の責任において発生した経費

は請負者の負担とする。

イ 請負期間満了における引継ぎ

請負者は、次期運用管理支援業者への引継ぎにおいては、本業務の内容及び課題事項など運用業務を遂行するために必要な情報をとりまとめた資料等を作成し、次期運用管理支援業者に対し適切な説明を実施し、引継ぎの内容に関する質問にも適宜対応すること。

なお、次期運用管理支援業者の責任において発生した経費を除いて、引継ぎに必要となる経費は請負者の負担とする。

ウ 引継ぎの監督

振興会は、本業務の引継ぎが円滑に実施されるよう、現行業者及び請負者に対して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。

6 本業務の請負者が本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業務の請負者が負うべき責任に関する事項

本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業務に従事する者が、故意又は過失により、本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) 振興会が民法（明治29年法律第89号）第709条等に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、振興会は請負者に対し、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振興会の責めに帰すべき理由が存する場合は、振興会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振興会の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は振興会に対し、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。