

平成28年 2月22日  
独立行政法人 労働政策研究・研修機構

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「平成28～30年度 情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務」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「平成28～30年度 情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務」については、平成28年1月29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。

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番地三井生命神戸三宮ビル10階  
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）

59,058,720円

3 実施期間

平成28年4月1日から平成31年3月31日までの3年間

4 請負業務の内容及びその実施に当たり確保されるべき質

(1) 請負業務の内容

平成28～30年度 情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務における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。

ア 常駐作業

- (ア) サーバ運用支援
- (イ) パソコン・ネットワークの運用支援
- (ウ) 稼働監視
- (エ) セキュリティ対応
- (オ) 個別システム運用支援
- (カ) 業務支援
- (キ) 業務報告

イ 非常駐作業

- (ア) 常駐支援
- (イ) 動作検証作業
- (ウ) システム導入対応
- (エ) 運用効率化、安定化及び安全性向上の検討並びに提案

ウ 障害、停電等対応

- (ア) 障害発生時の対応
- (イ) ハードウェア障害
- (ウ) ソフトウェア障害
- (エ) 個別システムの障害
- (オ) 原因究明、対策
- (カ) 障害報告
- (キ) 停電等対応等

エ 情報資産管理

- (ア) 情報システムに関する文書及び台帳の整備
- (イ) 情報資産管理の支援
- (ウ) ライセンスの管理
- (エ) 保守(サポート)期限切れの確認
- (オ) セキュリティパッチの適用状態管理

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務を実施するに当たり、落札業者が確保すべき業務の質は次のとおりとする。

ア 業務内容

上記(1)に示した業務を適切に実施すること。

イ 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務のサービスレベル

機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務を実施するに当たって遵守すべきサービスレベル項目は以下のとおり。

- ・ 問題解決率(90%以上)

運用支援・ヘルプデスク等業務において発生した問題について、対応完了予定日以内に解決できた率。対応完了予定日は原則として問題発生を認識した日から原則1開庁日以内とするが、各問題を解決する難易度等に応じて機構合意の上で定めるものとする。問題とは、利用者からの問合せを含め、日々の運用業務の中で発生する即座の解決が難しい検討・協議が必要な課題等である。

- ・ 依頼申請対応期間(原則3営業日以内)

運用業務の依頼申請の受付から作業が完了するまでに要する期間。ただし、人事異動対応等の規模の大きな作業については、機構と協議し、対応期間を設定する。

ウ ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に 1 回の割合でヘルプデスク利用者に対して、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）以上を維持すること。

- ・ 問合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（トラブル解決の有無、解決方法の適切さ等）
- ・ ヘルプデスクの応対（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。なお、当該調査の内容は別紙 6 「ヘルプデスク利用満足度調査」のとおりである。

#### エ 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。

#### オ 機構情報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 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務請負者が、当機構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業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務請負者が講じるべき措置に関する事項

#### (1) 本業務請負者が当機構に報告すべき事項、当機構の指示により講じるべき措置

##### ア 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当機構に提出しなければならない。
- (イ) 請負者は、請負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、直ちに当機構に報告するものとし、当機構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、必要に応じて当機構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) 当機構は、請負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、又は当機構の職員が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) 立入検査をする当機構の職員は、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。

#### ウ 指示

当機構は、請負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、本業務の実施に際して知り得た当機構の情報等（公知の事実等を除く）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負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。

イ 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当機構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、当機構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。

エ 請負者は、当機構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、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、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、仕様書別紙4「機密保持誓約書」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、当機構は、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

##### ア 請負業務開始

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。

##### 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、書面による当機構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) 当機構は、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、当機構は、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、当機構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、請負者が当機構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

当機構及び請負者は、本業務の質の確保の推進、また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。

## カ 契約の解除

当機構は、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、請負者は当機構に対して、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、当機構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、当機構との協議に基づき、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。

#### キ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、当機構が定める別紙 5「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機構に損害を与えたときは、当機構に対し、その損害について賠償する責任を負う。また、当機構は、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、当機構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み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。

#### ケ 不可抗力免責・危険負担

当機構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、当機構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 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。

#### カ 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。

#### シ 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、当機構と請負者との間で協議して解決する。

- 6 機構情報システム運用支援・ヘルプデスク等業務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 ) 当機構が国家賠償法（昭和22年10月27日法律第125号）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、当機構は請負者に対し、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機構の責めに帰すべき理由が存する場合は、当機構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機構の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は当機構に対し、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。