

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「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」における民間競争入札に係る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）に基づく民間競争入札を行った「情報ネットワークシステム運用管理業務及びユーザ支援に関する業務」（以下、「本業務」という。）について、下記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

東京都千代田区丸の内二丁目7番2号 JPタワー
ネットワンシステムズ株式会社
代表取締役 吉野 孝行

2. 契約金額

1,263,000,000円（税抜）

※業務期間（平成30年4月1日～平成35年3月31日）5年間分の総価

3. 本業務の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) 本業務の概要

ア 対象となるシステム概要

産業技術総合研究所（以下「研究所」という。）は、つくばセンター及び地域センターにおける研究業務及び管理運営業務を、研究所全体を網羅した情報ネットワークシステム上で行っている。産総研の業務を遂行するためには、情報ネットワークシステムの安定稼働が非常に重要であり、ネットワーク機器等の障害や情報セキュリティインシデントの発生による業務への影響は最小限に留める必要がある。このため、情報ネットワークシステムの障害等によるサービスの停止や機能低下がもたらす産総研業務への影響度合いを理解することに加え、情報システムに深く精通した専門家による産総研構内での支援が必須である。

イ 対象業務の内容

落札者が行う業務は、「つくばセンター情報ネットワークシステム運用管理業務」、「地域センター情報ネットワークシステム運用管理業務」、「ユーザ支援業務」、「ヘルプデスク業務」、「情報セキュリティインシデント対応支援業務」である。情報ネットワークシステムの安定稼働、ユーザの円滑な情報ネットワークシステムの利用、情報セキュリティの向上を目的とした運用管理業務と、産総研の役職員等の対応窓口となるヘルプデスク業務や、ユーザ支援業務を行う。

(2) 確保されるべき対象業務の質

本業務の実施にあたり達成すべき質及び最低限満たすべき水準は以下の通りとする。

ア 業務内容

本業務調達仕様書に示す運用業務を適切に実施すること。

イ 情報システムの稼働率

業務実施時間内稼働率は 99.98%以上、業務実施時間外稼働率は 99.5%以上とする。

ウ 障害対応時間

(ア)利用者からの連絡又は本システムからの異常通知等により、機器等の障害が検出された場合、検出から 30 分以内に一時切り分けを行うこと。また、切り分けた結果を研究所担当者に報告すること。

(イ)機器等の障害について、保守事業者に指示・支援を仰ぐ場合は、一時切り分け結果から 30 分以内に連絡すること。また、保守事業者への連絡及び回答結果を研究所担当者に報告すること。

(ウ)本対応については、通常業務時間内に発生した障害を測定対象とする。ただし、通常業務時間外であっても、上記(ア)及び(イ)の対応は実施することとするが、対応時間については公共交通機関の影響等により対応時間内にて対応が困難な場合は研究所担当者との協議の上決定するものとする。

エ 作業遅延の件数

「情報ネットワークシステム運用管理業務に定める作業」および「ユーザ支援業務に定める作業」について、研究所担当者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。なお、所定の期間は、研究所担当者と請負者の間で協議のうえ定める。

オ 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（回収率は 50%以上）し、その結果の基準スコア（60 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）

カ セキュリティ上の重大障害件数

個人情報、機密性の高い情報ネットワークシステム等の情報、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。

キ 情報ネットワーク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。

ク 当日中の回答率

職員からの問合せ（ヘルプデスク業務のみ）に対する24時間以内の回答率が90%以上（月平均）であること。

ケ ウイルスの隔離

情報ネットワークシステムで利用する機器において、コンピュータウイルス等に感染した場合、業務実施時間内は30分以内、業務実施時間外は3時間以内に隔離すること。ただし研究所セキュリティ担当職員と連絡がつかない場合はその限りではない。

コ サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）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、上記ア～ケに示す管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結する。

(3) 創意工夫の発揮可能性

本業務を実施するに当たっては、以下の観点から請負者の創意工夫を反映し、公共サービスの質の向上（包括的な質の向上、効率化の向上、経費の削減等）に努めるものとする。

ア 本業務の実施全般に対する提案

請負者は、本業務の実施全般に係る質の向上の観点から取り組むべき事項等の提案を行うこととする。

イ 事業内容に対する改善提案

請負者は、事業内容に対し、改善すべき提案（コスト削減に係る提案を含む）がある場合は、具体的な方法等を示すとともに、従来の実施状況と同等以上の質が確保できる根拠等を提案すること。

なお、上記ア及びイの頻度は、年1回程度とする。

4. 実施期間

本業務の実施期間は、平成30年4月1日から平成35年3月31日までとする。

5. 本業務請負者が研究所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請負者が講ずべき事項

(1) 本業務請負者が研究所に報告すべき事項、研究所の指示により講じるべき措置

ア 報告等

(7) 請負者は、調達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研究所に提出しなければならない。

(4) 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、直ちに研究所に報告するものとし、研究所と請負者が協議するものとする。

(6) 請負者は、契約期間中において、(4)以外であっても、必要に応じて研究所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

(7) 研究所は、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、又は研究所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。

(4) 立入検査をする研究所の職員は、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

研究所は、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研究所の情報等（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研究所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、研究所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、研究所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、「機密保持に関する確約書」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、研究所は、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、書面による研究所の事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

(7) 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。

(1) 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、研究所の承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

(7) 研究所は、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。

(1) 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、研究所は、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。

オ 再委託

(7) 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。

(1) 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、研究所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、請負者が研究所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。

カ 契約内容の変更

研究所及び請負者は、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。

キ 機器更新等における民間事業者への措置

研究所は、次のいずれかに該当するときは、請負者にその旨を通知するとともに、請負者と協議の上、契約を変更することができる。

(ア) ハードウェアの更新、撤去又は新設、サポート期限が切れるソフトウェアの更新等に伴い運用管理対象機器の一部に変更が生じるとき

(イ) セキュリティ対策の強化等により業務内容に変更が生じるとき

(ウ) 研究所の組織変更や人員増減に伴うシステム利用者数の変動等により業務量に変動が生じるとき

ク 契約の解除

研究所は、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、請負者は研究所に対して、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、研究所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、研究所との協議に基づき、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。

(イ) 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。

ケ 談合等不正行為

請負者は、談合等の不正行為に関して、研究所が定める別紙3「契約条項の特記条項」に従うものとする。

コ 損害賠償

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

サ 不可抗力免責・危険負担

研究所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、研究所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。

シ 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を、又は、与えることをしてはならない。

ス 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。

セ 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。

ソ 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。

タ 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。

チ 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、研究所と請負者との間で協議して解決する。

6. 本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民間事業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) 研究所が民法（明治29年法律第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ときは、研究所は請負者に対し、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研究所の責めに帰すべき理由が存する場合は、研究所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研究所の責めに帰すべき理由が存するときは、請負者は研究所に対し、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。

7. 本業務における実施体制及び実施方法

実施体制については、ネットワンシステムズ株式会社が、円滑かつ安全な業務管理を図り、より良いサービスを提供する。

実施方法については、研究所の業務が最もスムーズに進むことを、第1としたプランニングを行う。情報ネットワークシステムの安定稼働に努め、ネットワーク機器等の障害や情報セキュリティインシデントの発生による業務への影響を最小限に留めるように実施する。業務の継続性の確保に努め、不備による執務中断等がないように実施する。

8. お問い合わせ先

国立研究開発法人 産業技術総合研究所

総務本部 経理部 調達室

電話：029-861-2029