



「情報セキュリティ安心相談窓口向け  
電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」  
に係る一般競争入札  
（最低価格落札方式）

入札説明書

2022年12月9日

独立行政法人情報処理推進機構

## 目次

I. 入札説明書 .....	1
II. 契約書（案） .....	5
III. 仕様書 .....	17
IV. その他関連資料 .....	22

# I. 入札説明書

独立行政法人情報処理推進機構（以下「機構」という。）の入札公告（2022年12月9日付公告）に基づく入札については、関係法令並びに機構会計規程及び同入札心得に定めるもののほか、下記に定めるところによる。

## 記

### 1. 競争入札に付する事項

#### (1) 件名

情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守

#### (2) 調達役務の内容等

仕様書記載のとおり。

#### (3) 履行期限

仕様書記載のとおり。

#### (4) 入札方法

落札者の決定は最低価格落札方式をもって行うため、

①入札に参加を希望する者（以下「入札者」という。）は「6. (3) 提出書類」に記載の提出書類を提出すること。

②上記①の提出書類のうち、入札書については仕様書及び契約書案に定めるところにより、入札金額を見積もることとする。

なお、入札金額は、単価に予定数量を乗じた総価とし、総価には納入等に係る全ての費用を含むものとする。

③落札者の決定に当たっては、入札書に記載された金額に10パーセントに相当する額を加算した金額（当該金額に1円未満の端数があるときは、その端数金額を切り捨てるものとする。）をもって落札価格とするので、入札者は消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった金額の110分の100に相当する金額を記入すること。

④入札者は、提出した入札書の引き換え、変更又は取り消しをすることはできない。

### 2. 競争参加資格

(1) 予算決算及び会計令（以下「予決令」という。）第70条の規定に該当しない者であること。なお、未成年者、被保佐人又は被補助人であって、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別な理由がある場合に該当する。

(2) 予決令第71条の規定に該当しない者であること。

(3) 令和4・5・6年度競争参加資格（全省庁統一資格）において「役務の提供等」で、「A」、「B」又は「C」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域の資格を有する者であること。

(4) 各省各庁及び政府関係法人から取引停止又は指名停止等を受けていない者（理事長が特に認める場合を含む。）であること。

(5) 経営の状況又は信用度が極度に悪化していないと認められる者であり、適正な契約の履行が確保されるものであること。

(6) 過去3年以内に情報管理の不備を理由にIPAから契約を解除されている者ではないこと

### 3. 入札者の義務

(1) 入札者は、入札説明書及び機構入札心得を了知のうえ、入札に参加しなければならない。

(2) 入札者は、機構が交付する仕様書に基づいて、入札書等を提出期限内に提出しなければならない。また、開札日の前日までの間において機構から提出書類に関して説明を求められた場合は、これに応じなければならない。

### 4. 入札説明会の日時及び場所

入札説明会は実施しない。

## 5. 入札に関する質問の受付等

- (1) 質問の方法  
質問書（様式1）に所定事項を記入の上、電子メールにより提出すること。
- (2) 受付期間  
2022年12月9日（金）から2022年12月14日（水） 17時00分まで
- (3) 担当部署  
16. (4) のとおり

## 6. 入札書等の提出方法及び提出期限等

- (1) 受付期間  
2022年12月16日（金）から2022年12月19日（月）  
持参の場合の受付時間は、月曜日から金曜日（祝祭日は除く）の10時00分から17時00分（12時30分～13時30分の間は除く）とし、郵送の場合は必着とする。
- (2) 提出期限  
2022年12月19日（月）17時00分必着  
上記期限を過ぎた入札書等はいかなる理由があっても受け取らない。
- (3) 提出書類  
次の書類を持参又は郵送にて提出すること。

No.	提出書類		部数
①	委任状（代理人に委任する場合）	様式2	1通
②	入札書（封緘）	様式3	1通
③	令和4・5・6年度競争参加資格（全省庁統一資格） における資格審査結果通知書の写し	—	1通
④	適合証明書（別添資料がある場合は、添付すること）	様式4	1通
⑤	入札書等受理票	様式5	1通

### (4) 提出方法

#### ①入札書等提出書類を持参により提出する場合

入札書を封筒に入れ封緘し、封皮に氏名（法人の場合は商号又は名称）、宛先（16. (4) の担当者名）を記載するとともに「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守 一般競争入札に係る入札書在中」と朱書きし、その他提出書類を合わせて封筒に入れ封緘し、その封皮に氏名（法人の場合はその商号又は名称）、宛先（16. (4) の担当者名）を記載し、かつ、「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守 一般競争入札に係る提出書類在中」と朱書きすること。

#### ②入札書等を郵便等（書留）により提出する場合

二重封筒とし、表封筒に「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守 一般競争入札に係る提出書類在中」と朱書きし、中封筒の封皮には直接提出する場合と同様とすること。

### (5) 提出先

16. (4) のとおり

※ 持参の場合、13階総合受付にて対応する。

## 7. 開札の日時及び場所

- (1) 開札日時  
2022年12月22日（木）11時00分
- (2) 開札の場所  
東京都文京区本駒込2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス13階

8. 入札保証金及び契約保証金  
全額免除
9. 支払いの条件  
納入物件の検収合格の後、適法な支払請求書を受理した場合において、翌月末日までに支払うものとする。
10. 契約者の役職及び氏名  
独立行政法人情報処理推進機構 理事長 富田 達夫
11. 契約手続きにおいて使用する言語及び通貨  
日本語及び日本国通貨に限る。
12. 入札の無効  
競争入札に参加する者に必要な資格のない者による入札及び競争入札に参加する者に求められる義務に違反した入札は無効とする。
13. 落札者の決定方法  
機構会計規程第 29 条の規定に基づいて作成された予定価格の制限の範囲内で、最低価格をもって有効な入札を行った者を落札者とする。ただし、落札者となるべき者の入札価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がなされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある著しく不相当であると認められるときは、予定価格の範囲内の価格をもって入札をした他の者のうち、最低の価格をもって入札した者を落札者とすることがある。
14. 契約書作成の要否  
要
15. 契約条項  
契約書（案）による。
16. その他
  - (1) 入札情報の開示  
契約に係る情報については、機構ウェブサイトにて機構会計規程等に基づき公表<sup>(注)</sup>するものとする。
  - (2) 入札内訳書の提出  
落札者は、機構担当者が別途指示する期限までに入札内訳書を提出しなければならない。
  - (3) 入札行為に関する照会先  
独立行政法人情報処理推進機構 財務部契約・管財グループ 担当：田埜入（たのいり）、逸見（へんみ）  
電話番号：03-5978-7502  
電子メール：fa-bid-kt@ipa.go.jp
  - (4) 仕様書に関する照会先  
〒113-6591  
東京都文京区本駒込2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス18階  
独立行政法人情報処理推進機構  
セキュリティセンター 企画部 セキュリティリテラシー支援グループ  
担当：村山、加賀谷  
電話番号：03-5978-7591  
電子メール：isec-literacy-kobo@ipa.go.jp

以上

(注) 独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）に基づく契約に係る情報の公表について

独立行政法人が行う契約については、「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」（平成 22 年 12 月 7 日閣議決定）において、独立行政法人と一定の関係を有する法人と契約をする場合には、当該法人への再就職の状況、当該法人との間の取引等の状況について情報を公開するなどの取組を進めるとされているところ。

これに基づき、以下のとおり、当機構との関係に係る情報を当機構のウェブサイトで公表することとしますので、所要の情報の当方への提供及び情報の公表に同意の上で、応札若しくは応募又は契約の締結を行っていただくよう御理解と御協力をお願いいたします。

なお、案件への応札若しくは応募又は契約の締結をもって同意されたものとみなさせていただきますので、ご了承ください。

(1) 公表の対象となる契約先

次のいずれにも該当する契約先

- ① 当機構において役員を経験した者（役員経験者）が再就職していること又は課長相当職以上の職を経験した者（課長相当職以上経験者）が役員、顧問等として再就職していること
- ② 当機構との間の取引高が、総売上高又は事業収入の 3 分の 1 以上を占めていること
- ※ 予定価格が一定の金額を超えない契約や光熱水費の支出に係る契約等は対象外

(2) 公表する情報

上記に該当する契約先について、契約ごとに、物品役務等の名称及び数量、契約締結日、契約先の名称、契約金額等と併せ、次に掲げる情報を公表します。

- ① 当機構の役員経験者及び課長相当職以上経験者（当機構OB）の人数、職名及び当機構における最終職名
- ② 当機構との間の取引高
- ③ 総売上高又は事業収入に占める当機構との間の取引高の割合が、次の区分のいずれかに該当する旨  
3 分の 1 以上 2 分の 1 未満、2 分の 1 以上 3 分の 2 未満又は 3 分の 2 以上
- ④ 一者応札又は一者応募である場合はその旨

(3) 当方に提供していただく情報

- ① 契約締結日時時点で在職している当機構OBに係る情報（人数、現在の職名及び当機構における最終職名等）
- ② 直近の事業年度における総売上高又は事業収入及び当機構との間の取引高

(4) 公表日

契約締結日の翌日から起算して原則として 72 日以内（4 月に締結した契約については原則として 93 日以内）

(5) 実施時期

平成 23 年 7 月 1 日以降の一般競争入札・企画競争・公募公告に係る契約及び平成 23 年 7 月 1 日以降に契約を締結した随意契約について適用します。

なお、応札若しくは応募又は契約の締結を行ったにもかかわらず情報提供等の協力をしていただけない相手方については、その名称等を公表させていただくことがあり得ますので、ご了承ください。

## Ⅱ. 契約書 (案)

2022 情財第〇〇号

### 契 約 書

独立行政法人情報処理推進機構（以下「甲」という。）と〇〇〇〇〇（以下「乙」という。）とは、次の条項により「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」に関する請負契約を締結する。

#### （契約の目的等）

- 第1条 甲は、別紙仕様書記載の「契約の目的」を実現するために、同仕様書記載の「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」（以下、「請負業務」という。）の完遂を乙に注文し、乙は本契約及び関係法令の定めに従って誠実に請負業務を完遂することを請け負う。
- 2 乙は、本契約においては、請負業務またはその履行途中までの成果が可分であるか否かに拘わらず、請負業務が完遂されることによってのみ、甲が利益を受け、また甲の契約の目的が達成されることを、確認し了解する。
- 3 乙は、甲が納入物件を利用するにあたり、添付の仕様書に基づくライセンス（以下「サービス」という）を甲に提供し、甲はその対価を乙に支払うものとする。なお、本サービスの利用条件の詳細は、約款等に従うものとする。

#### （再請負の制限）

- 第2条 乙は、請負業務の全部を第三者に請負わせてはならない。
- 2 乙は、請負業務の一部を第三者（以下「再請負先」という。）に請負わせようとするときは、事前に再請負先、再請負の対価、再請負作業内容その他甲所定の事項を、書面により甲に届け出なければならない。
- 3 前項に基づき、乙が請負業務の一部を再請負先に請負させた場合においても、甲は、再請負先の行為を全て乙の行為とみなし、乙に対し本契約上の責任を問うことができる。

#### （責任者の選任）

- 第3条 乙は、請負業務を実施するにあたって、責任者（乙の正規従業員に限る。）を選任して甲に届け出る。
- 2 責任者は、請負業務の進捗状況を常に把握するとともに、各進捗状況について甲の随時の照会に応じるとともに定期的または必要に応じてこれを甲に報告するものとする。
- 3 乙は、第1項により選任された責任者に変更がある場合は、直ちに甲に届け出る。

#### （納入物件及び納入期限）

- 第4条 納入物件、納入期限及びその他納入に関する事項については、別紙仕様書のとおりとする。

#### （契約金額）

- 第5条 本契約の契約単価は、別紙の契約単価表のとおりとする。
- 2 本契約の対価の額は、乙が応じた業務単位数に対して前項の契約単価を乗じて得た金額に、消費税額及び地方消費税額（消費税法第28条第1項及び第29条並びに地方税法第72条の82及び第72

条の83の規定に基づき、当該金額に100分の10を乗じた額（1円未満は切り捨て）を加えた額とする。

3 前項の契約単価には、本業務の履行のための一切の費用が含まれるものとする。

（権利義務の譲渡）

第6条 乙は、本契約によって生じる権利又は義務を第三者に譲渡し、又は承継させてはならない。

（実地調査）

第7条 甲は、必要があると認めるときは、乙に対し、自ら又はその指名する第三者をして、請負業務の実施状況等について、報告又は資料を求め、若しくは事業所に臨んで実地に調査を行うことができる。

2 前項において、甲は乙に意見を述べ、補足資料の提出を求めることができる。

（検査）

第8条 甲は、各々の納入物件の納入を受けた日から30日以内に、当該納入物件について別紙仕様書に基づき検査を行い、同仕様書に定める基準に適合しない事実を発見したときは、当該事実の概要を書面によって遅滞なく乙に通知する。

2 各々の納入物件について、前項所定の期間内に同項所定の通知が無いときは、当該期間満了日をもって当該納入物件は同項所定の検査に合格したものとみなす。

3 請負業務は、最終納入物件が本条による検査に合格した日をもって完了とする。

4 第1項及び第2項の規定は、第1項所定の通知書に記載された指摘事実に対し、乙が適切な修正等を行い甲に再納入する場合に準用する。

（契約不適合責任）

第9条 甲は、請負業務完了の日から1年以内に各々の納入物件その他請負業務の成果に種類、品質又は数量に関して仕様書の記載内容に適合しない事実（以下「契約不適合」という。）を発見したときは、相当の催告期間を定めて、甲の承認または指定した方法により、その契約不適合の修補、代品との交換又は不足分の引渡しによる履行の追完を乙に請求することができる。但し、発見後合理的期間内に乙に通知することを条件とする。

2 前項において、乙は、前項所定の方法以外の方法による修補等を希望する場合、修補等に要する費用の多寡、甲の負担の軽重等に関わらず、甲の書面による事前の同意を得なければならない。この場合、甲は、事情の如何を問わず同意する義務を負わない。

3 第1項において催告期間内に修補等がないときは、甲は、その選択に従い、本契約を解除し、またはその不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、第1項に関わらず、催告なしに直ちに解除し、または代金の減額を請求することができる。

一 修補等が不能であるとき。

二 乙が修補等を拒絶する意思を明確に表示したとき。

三 契約の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に修補等をしなければ契約の目的を達することができない場合において、乙が修補等をしないでその時期を経過したとき。

四 前各号に掲げる場合のほか、甲が第1項所定の催告をしても修補等を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

4 第1項で定めた催告期間内に修補等がなされる見込みがないと合理的に認められる場合、甲は、前項本文に関わらず、催告期間の満了を待たずに本契約を解除することができる。



- 5 前各項において、甲は、乙の責めに帰すべき事由による契約不適合によって甲が被った損害の賠償を、別途乙に請求することができる。
- 6 本条は、本契約終了後においても有効に存続するものとする。

(対価の支払及び遅延利息)

第10条 甲は、第8条第2項の規定による検査の合格又は第8条第3項の規定による請負業務の完了後、乙から適法な支払請求書を受領した日の属する月の翌月末日までに契約金額を支払う。なお、支払いに要する費用は甲の負担とする。

- 2 甲が前項の期日までに対価を支払わない場合は、その遅延期間における当該未払金額に対して、財務大臣が決定する率(政府契約の支払遅延に対する遅延利息の率(昭和24年12月12日大蔵省告示第991号))によって、遅延利息を支払うものとする。
- 3 乙は、請負業務の履行途中までの成果に対しては、事由の如何を問わず、何らの支払いもなされないことを確認し了解する。

(遅延損害金)

第11条 各々の納入物件について、天災地変その他乙の責に帰すことができない事由による場合を除き、乙が納入期限までに納入物件の納入が終らないときは、甲は遅延損害金として、延滞日数1日につき契約金額の1,000分の1に相当する額を徴収することができる。

- 2 前項の規定は、納入遅延となった後に本契約が解除された場合であっても、解除の日までの日数に対して適用するものとする。

(契約の変更)

第12条 甲及び乙は、本契約の締結後、次の各号に掲げる事由が生じた場合は、甲乙合意のうえ本契約を変更することができる。

- 一 仕様書その他契約条件の変更(乙に帰責事由ある場合を除く。)
- 二 天災地変、著しい経済情勢の変動、不可抗力その他やむを得ない事由に基づく諸条件の変更。
- 三 税法その他法令の制定又は改廃。
- 四 価格に影響のある技術変更提案の実施。

- 2 前項による本契約の変更は、納入物件、納期、契約金額その他すべての契約内容の変更の有無・内容等についての合意の成立と同時に効力を生じる。なお、本契約の各条項のうち変更の合意がない部分は、本契約の規定内容が引き続き有効に適用される。
- 3 本案件において、2023(令和5)年度以降の予算措置等がなされない場合には、当該年度に係る本契約は取り止めることとする。なお、当該年度における業務は、予算が成立後(年度内成立の場合は4月1日)に実施するものとする。

(契約の解除等)

第13条 甲は、第9条による場合の他、次の各号の一に該当するときは、催告の上、本契約の全部又は一部を解除することができる。但し、第4号乃至第6号の場合は催告を要しない。

- 一 乙が本契約条項に違反したとき。
- 二 乙が天災地変その他不可抗力の原因によらないで、納入期限までに本契約の全部又は一部を履行しないか、又は納入期限までの納入が見込めないとき。
- 三 乙が甲の指示に従わないとき、その職務執行を妨げたとき、又は談合その他不正な行為があったとき。
- 四 乙が破産手続開始の決定を受け、その他法的整理手続が開始したこと、資産及び信用の状態が著しく低下したと認められること等により、契約の円滑な履行が困難と認められるとき。

五 天災地変その他乙の責に帰すことができない事由により、納入物件を納入する見込みがないと認められるとき。

六 乙が、甲が正当な理由と認める理由により、本契約の解除を申し出たとき。

- 2 乙は、甲がその責に帰すべき事由により、本契約上の義務に違反した場合は、相当の期間を定めて、その履行を書面で催告し、その期間内に履行がないときは、本契約を解除することができる。
- 3 乙の本契約違反の程度が著しく、または乙に重大な背信的言動があった場合、甲は第1項にかかわらず、催告せずに直ちに本契約を解除することができる。
- 4 甲は、第1項第1号乃至第4号又は前項の規定により本契約を解除する場合は、違約金として契約金額の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てる。）を乙に請求することができる。
- 5 前項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項所定の違約金の額を超える場合において、甲がそのを超える部分について乙に対し次条に規定する損害賠償を請求することを妨げない。

#### (損害賠償)

- 第14条 乙は、乙の責に帰すべき事由によって甲又は第三者に損害を与えたときは、その被った損害を賠償するものとする。ただし、乙の負う賠償額は、乙に故意又は重大な過失がある場合を除き、第5条所定の契約金額を超えないものとする。
- 2 第11条所定の遅延損害金の有無は、前項に基づく賠償額に影響を与えないものとする。

#### (違約金及び損害賠償金の遅延利息)

- 第15条 乙が、第13条第4項の違約金及び前条の損害賠償金を甲が指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した金額の遅延利息を支払わなければならない。

#### (秘密保持及び個人情報)

##### 第16条

- 甲及び乙は、相互に本契約の履行過程において知り得た相手方の秘密を他に漏洩せず、また本契約の目的の範囲を超えて利用しない。ただし、甲が、法令等、官公署の要求、その他公益の見地に基づいて、必要最小限の範囲で開示する場合を除く。
- 2 乙は、契約締結後速やかに、情報セキュリティを確保するための体制を定めたものを含み、以下に記載する事項の遵守の方法及び提出を求める情報、書類等（以下「情報セキュリティを確保するための体制等」という。）について、甲に提示し了承を得た上で確認書類として提出すること。ただし、別途契約締結前に、情報セキュリティを確保するための体制等について甲に提示し了承を得た上で提出したときは、この限りでない。また、契約期間中に、甲の要請により、情報セキュリティを確保するための体制及び対策に係る実施状況を紙媒体又は電子媒体により報告すること。加えて、これらに変更が生じる場合は、事前に甲へ案を提出し、同意を得ること。
- なお、報告の内容について、甲と乙が協議し不十分であると認めた場合、乙は、速やかに甲と協議し対策を講ずること。
- 3 乙は、本契約遂行中に得た本契約に関する情報（紙媒体及び電子媒体）について、甲の許可なく当機構外で複製してはならない。また、作業終了後には、複製した情報が電子計算機等から消去されていることを甲が確認できる方法で証明すること。
  - 4 乙は、本契約を終了又は契約解除する場合には、乙において本契約遂行中に得た本契約に関する情報（紙媒体及び電子媒体であってこれらの複製を含む。）を速やかに甲に返却又は廃棄若しくは消去すること。その際、甲の確認を必ず受けること。
  - 5 乙は、契約期間中及び契約終了後においても、本契約に関して知り得た当機構の業務上の内容に

ついて、他に漏らし又は他の目的に利用してはならない。ただし、甲の承認を得た場合は、この限りではない。

- 6 乙は、本契約の遂行において、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがある場合の対処方法について甲に提示すること。また、情報セキュリティが侵害され又はそのおそれがあることを認知した場合には、速やかに甲に報告を行い、原因究明及びその対処等について甲と協議の上、その指示に従うこと。
- 7 乙は、本契約全体における情報セキュリティの確保のため、「政府機関等の情報セキュリティ対策のための統一基準」等に基づく、情報セキュリティ対策を講じなければならない。
- 8 乙は、当機構が実施する情報セキュリティ監査又はシステム監査を受け入れるとともに、指摘事項への対応を行うこと。
- 9 乙は、本契約に従事する者を限定すること。また、乙の資本関係・役員の情報、本契約の実施場所、本契約の全ての従事者の所属、専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）、実績及び国籍に関する情報を甲に提示すること。なお、本契約の実施期間中に従事者を変更等する場合は、事前にこれらの情報を甲に再提示すること。
- 10 個人情報に関する取扱いについては、別添「個人情報の取扱いに関する特則」のとおりとする。
- 11 前各項の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

#### (知的財産権)

- 第17条 請負業務の履行過程で生じた著作権（著作権法第27条及び第28条に定める権利を含む）、発明（考案及び意匠の創作を含む。）及びノウハウを含む産業財産権（特許その他産業財産権を受ける権利を含む。）（以下「知的財産権」という。）は、乙又は国内外の第三者が従前から保有していた知的財産権を除き、第8条第3項の規定による請負業務完了の日をもって、乙から甲に自動的に移転するものとする。なお、乙は、甲の要請がある場合、登録その他の手続きに協力するものとする。
- 2 乙は、請負業務の成果に乙が従前から保有する知的財産権が含まれている場合は、前項に規定する移転の時に、甲に対して非独占的な実施権、使用権、第三者に対する利用許諾権（再利用許諾権を含む。）、その他一切の利用を許諾したものとみなし、第三者が従前から保有する知的財産権が含まれている場合は、同旨の法的効果を生ずべき適切な法的措置を、当該第三者との間で事前に講じておくものとする。なお、これに要する費用は契約金額に含まれるものとする。
  - 3 乙は、甲及び甲の許諾を受けた第三者に対し、請負業務の成果についての著作者人格権、及び著作権法第28条の権利その他“原作品の著作者／権利者”の地位に基づく権利主張は行わないものとする。

#### (知的財産権の紛争解決)

- 第18条 乙は、請負業務の成果が、甲及び国内外の第三者が保有する知的財産権（公告、公開中のものを含む。）を侵害しないことを保証するとともに、侵害の恐れがある場合、又は甲からその恐れがある旨の通知を受けた場合には、当該知的財産権に関し、甲の要求する事項及びその他の必要な事項について遅滞なく調査を行い、これを速やかに甲に書面で報告しなければならない。
- 2 乙は、知的財産権に関して甲を当事者または関係者とする紛争が生じた場合（私的交渉、仲裁を含み、法的訴訟に限らない。）、その費用と責任において、その紛争を処理解決するものとし、甲に対し一切の負担及び損害を被らせないものとする。
  - 3 第9条の規定は、知的財産権に関する紛争には適用しない。また、本条は、本契約終了後も有効に存続する。

(成果の公表等)

- 第19条 甲は、請負業務完了の日以後、請負業務の成果を公表、公開及び出版（以下「公表等」という。）することができる。
- 2 甲は、乙の承認を得て、請負業務完了前に、予定される成果の公表等を行うことができる。
  - 3 乙は、成果普及等のために甲が成果報告書等を作成する場合には、甲に協力する。
  - 4 乙は、甲の書面による事前の承認を得た場合は、その承認の範囲内で請負業務の成果を公表等することができる。この場合、乙はその具体的方法、時期、権利関係等について事前に甲と協議してその了解を得なければならない。なお、甲の要請がある場合は、甲と共同して行う。
  - 5 乙は、前項に従って公表等しようとする場合には、著作権表示その他法が定める権利表示と共に「独立行政法人情報処理推進機構が実施する事業の成果」である旨を、容易に視認できる場所と態様で表示しなければならない。
  - 6 本条の規定は、本契約終了後も有効に存続する。

(協議)

第20条 本契約の解釈又は本契約に定めのない事項について生じた疑義については、甲乙協議し、誠意をもって解決する。

(その他)

第21条 本契約に関する紛争については、東京地方裁判所を唯一の合意管轄裁判所とする。

## 特記事項

(談合等の不正行為による契約の解除)

- 第1条 甲は、次の各号のいずれかに該当したときは、契約を解除することができる。
- 一 本契約に関し、乙が私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律（昭和22年法律第54号。以下「独占禁止法」という。）第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為を行ったことにより、次のイからハまでのいずれかに該当することとなったとき
    - イ 独占禁止法第61条第1項に規定する排除措置命令が確定したとき
    - ロ 独占禁止法第62条第1項に規定する課徴金納付命令が確定したとき
    - ハ 独占禁止法第7条の4第7項又は第7条の7第3項の課徴金納付命令を命じない旨の通知があったとき
  - 二 本契約に関し、乙の独占禁止法第89条第1項又は第95条第1項第1号に規定する刑が確定したとき
  - 三 本契約に関し、乙（法人の場合にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6又は第198条に規定する刑が確定したとき

(談合等の不正行為に係る通知文書の写しの提出)

- 第2条 乙は、前条第1号イからハまでのいずれかに該当することとなったときは、速やかに、次の各号の文書のいずれかの写しを甲に提出しなければならない。
- 一 独占禁止法第61条第1項の排除措置命令書
  - 二 独占禁止法第62条第1項の課徴金納付命令書
  - 三 独占禁止法第7条の4第7項又は第7条の7第3項の課徴金納付命令を命じない旨の通知文書

(談合等の不正行為による損害の賠償)

第3条 乙が、本契約に関し、第1条の各号のいずれかに該当したときは、甲が本契約を解除するかどうかにかかわらず、かつ、甲が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、乙は、契約金額（本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額）の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）を違約金として甲の指定する期間内に支払わなければならない。

2 前項の規定は、本契約による履行が完了した後も適用するものとする。

3 第1項に規定する場合において、乙が事業者団体であり、既に解散しているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に違約金の支払を請求することができる。この場合において、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。

4 第1項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する違約金の金額を超える場合において、甲がその超える分について乙に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。

5 乙が、第1項の違約金及び前項の損害賠償金を甲が指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した金額の遅延利息を甲に支払わなければならない。

（暴力団関与の属性要件に基づく契約解除）

第4条 甲は、乙が次の各号の一に該当すると認められるときは、何らの催告を要せず、本契約を解除することができる。

一 法人等（個人、法人又は団体をいう。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）であるとき又は法人等の役員等（個人である場合はその者、法人である場合は役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、団体である場合は代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が、暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるとき

二 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき

三 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき

四 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれと社会的に非難されるべき関係を有しているとき

（再請負契約等に関する契約解除）

第5条 乙は、本契約に関する再請負先等（再請負先（下請が数次にわたるときは、すべての再請負先を含む。）並びに自己、再請負先が当該契約に関連して第三者と何らかの個別契約を締結する場合の当該第三者をいう。以下同じ。）が解除対象者（前条に規定する要件に該当する者をいう。以下同じ。）であることが判明したときは、直ちに当該再請負先等との契約を解除し、又は再請負先等に対し解除対象者との契約を解除させるようにしなければならない。

2 甲は、乙が再請負先等が解除対象者であることを知りながら契約し、若しくは再請負先等の契約を承認したとき、又は正当な理由がないのに前項の規定に反して当該再請負先等との契約を解除せず、若しくは再請負先等に対し契約を解除させるための措置を講じないときは、本契約を解除することができる。

（損害賠償）

第6条 甲は、第4条又は前条第2項の規定により本契約を解除した場合は、これにより乙に生じた損害について、何ら賠償ないし補償することは要しない。

- 2 乙は、甲が第4条又は前条第2項の規定により本契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、その損害を賠償するものとする。
- 3 乙が、本契約に関し、第4条又は前条第2項の規定に該当したときは、甲が本契約を解除するかどうかにかかわらず、かつ、甲が損害の発生及び損害額を立証することを要することなく、乙は、契約金額（本契約締結後、契約金額の変更があった場合には、変更後の契約金額）の100分の10に相当する金額（その金額に100円未満の端数があるときは、その端数を切り捨てた金額）を違約金として甲の指定する期間内に支払わなければならない。
- 4 前項の規定は、本契約による履行が完了した後も適用するものとする。
- 5 第2項に規定する場合において、乙が事業者団体であり、既に解散しているときは、甲は、乙の代表者であった者又は構成員であった者に違約金の支払を請求することができる。この場合において、乙の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して支払わなければならない。
- 6 第3項の規定は、甲に生じた実際の損害額が同項に規定する違約金の金額を超える場合において、甲がその超える分について乙に対し損害賠償金を請求することを妨げるものではない。
- 7 乙が、第3項の違約金及び前項の損害賠償金を甲が指定する期間内に支払わないときは、乙は、当該期間を経過した日から支払をする日までの日数に応じ、年3パーセントの割合で計算した金額の遅延利息を甲に支払わなければならない。

（不当介入に関する通報・報告）

第7条 乙は、本契約に関して、自ら又は再請負先等が、暴力団、暴力団員、暴力団関係者等の反社会的勢力から不当要求又は業務妨害等の不当介入（以下「不当介入」という。）を受けた場合は、これを拒否し、又は再請負先等をして、これを拒否させるとともに、速やかに不当介入の事実を甲に報告するとともに警察への通報及び捜査上必要な協力を行うものとする。

本契約の締結を証するため、本契約書 2 通を作成し、双方記名押印の上、甲、乙それぞれ 1 通を保有する。

2022 年〇月〇日

甲 東京都文京区本駒込二丁目 28 番 8 号  
独立行政法人情報処理推進機構  
理事長 富田 達夫

乙 〇〇県〇〇市〇〇町〇丁目〇番〇〇号  
株式会社〇〇〇〇〇〇〇〇  
代表取締役 〇〇 〇〇

## 個人情報の取扱いに関する特則

### (定義)

第1条 本特則において、「個人情報」とは、業務に関する情報のうち、個人に関する情報であつて、当該情報に含まれる記述、個人別に付された番号、記号その他の符号又は画像もしくは音声により当該個人を識別することのできるもの（当該情報のみでは識別できないが、他の情報と容易に照合することができ、それにより当該個人を識別できるものを含む。）をいい、秘密であるか否かを問わない。以下各条において、「当該個人」を「情報主体」という。

### (責任者の選任)

第2条 乙は、個人情報を取扱う場合において、個人情報の責任者を選任して甲に届け出る。

2 乙は、第1項により選任された責任者に変更がある場合は、直ちに甲に届け出る。

### (個人情報の収集)

第3条 乙は、業務遂行のため自ら個人情報を収集するときは、「個人情報の保護に関する法律」その他の法令に従い、適切且つ公正な手段により収集するものとする。

### (開示・提供の禁止)

第4条 乙は、個人情報の開示・提供の防止に必要な措置を講じるとともに、甲の事前の書面による承諾なしに、第三者（情報主体を含む）に開示又は提供してはならない。ただし、法令又は強制力ある官署の命令に従う場合を除く。

2 乙は、業務に従事する従業員以外の者に、個人情報を取り扱わせてはならない。

3 乙は、業務に従事する従業員のうち個人情報を取り扱う従業員に対し、その在職中及びその退職後においても個人情報を他人に開示・提供しない旨の誓約書を提出させるとともに、随時の研修・注意喚起等を実施してこれを厳正に遵守させるものとする。

### (目的外使用の禁止)

第5条 乙は、個人情報を業務遂行以外のいかなる目的にも使用してはならない。

### (複写等の制限)

第6条 乙は、甲の事前の書面による承諾を得ることなしに、個人情報を複写又は複製してはならない。ただし、業務遂行上必要最小限の範囲で行う複写又は複製については、この限りではない。

### (個人情報の管理)

第7条 乙は、個人情報を取り扱うにあたり、本特則第4条所定の防止措置に加えて、個人情報に対する不正アクセスまたは個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等のリスクに対し、合理的な安全対策を講じなければならない。

2 乙は、前項に従って講じた措置を、遅滞なく甲に書面で報告するものとする。これを変更した場合も同様とする。

3 甲は、乙に事前に通知の上乙の事業所に立入り、乙における個人情報の管理状況を調査することができる。

4 前三項に関して甲が別途に管理方法を指示するときは、乙は、これに従わなければならない。

5 乙は、業務に関して保管する個人情報（甲から預託を受け、或いは乙自ら収集したものを含む）について甲から開示・提供を求められ、訂正・追加・削除を求められ、或いは業務への利用の停



止を求められた場合、直ちに且つ無償で、これに従わなければならない。

(返還等)

- 第8条 乙は、甲から要請があったとき、又は業務が終了（本契約解除の場合を含む）したときは、個人情報に含まれるすべての物件（これを複写、複製したものを含む。）を直ちに甲に返還し、又は引き渡すとともに、乙のコンピュータ等に登録された個人情報のデータを消去して復元不可能な状態とし、その旨を甲に報告しなければならない。ただし、甲から別途に指示があるときは、これに従うものとする。
- 2 乙は、甲の指示により個人情報に含まれる物件を廃棄するときは、個人情報が判別できないよう必要な処置を施した上で廃棄しなければならない。

(記録)

- 第9条 乙は、個人情報の受領、管理、使用、訂正、追加、削除、開示、提供、複製、返還、消去及び廃棄についての記録を作成し、甲から要求があった場合は、当該記録を提出し、必要な報告を行うものとする。
- 2 乙は、前項の記録を業務の終了後5年間保存しなければならない。

(再請負)

- 第10条 乙が甲の承諾を得て業務を第三者に再請負する場合は、十分な個人情報の保護水準を満たす再請負先を選定するとともに、当該再請負先との間で個人情報保護の観点から見て本特則と同等以上の内容の契約を締結しなければならない。この場合、乙は、甲から要求を受けたときは、当該契約書面の写しを甲に提出しなければならない。
- 2 前項の場合といえども、再請負先の行為を乙の行為とみなし、乙は、本特則に基づき乙が負担する義務を免れない。

(事故)

- 第11条 乙において個人情報に対する不正アクセスまたは個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい等の事故が発生したときは、当該事故の発生原因の如何にかかわらず、乙は、ただちにその旨を甲に報告し、甲の指示に従って、当該事故の拡大防止や収拾・解決のために直ちに応急措置を講じるものとする。なお、当該措置を講じた後ただちに当該事故及び応急措置の報告並びに事故再発防止策を書面により甲に提示しなければならない。
- 2 前項の事故が乙の本特則の違反に起因する場合において、甲が情報主体又は甲の顧客等から損害賠償請求その他の請求を受けたときは、甲は、乙に対し、その解決のために要した費用（弁護士費用を含むがこれに限定されない）を求償することができる。なお、当該求償権の行使は、甲の乙に対する損害賠償請求権の行使を妨げるものではない。
- 3 第1項の事故が乙の本特則の違反に起因する場合は、本契約が解除される場合を除き、乙は、前二項のほか、当該事故の善後策として必要な措置について、甲の別途の指示に従うものとする。

以上

契 約 単 価 表

件 名：情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守

業 務 名 称	予定数量	単価(税抜)
「Genesys Cloud CX 2」ライセンス(2023年4月1日～2024年3月31日分)	13 アカウント	〇〇円/アカウント
「Genesys Cloud CX 2」ライセンス(2024年4月1日～2025年3月31日分)	13 アカウント	〇〇円/アカウント
「Genesys Cloud CX 2」ライセンス(2025年4月1日～2026年3月31日分)	13 アカウント	〇〇円/アカウント
保守運用費用(2023年4月1日～2026年3月31日分)	36 回	〇〇円/回
データストレージ超過利用料	360GB	〇〇円/GB
IVR Basic 超過利用料	2,160 分	〇〇円/分
API 呼出し超過利用料	3,600 回	〇〇円/回
クラウド Edge 超過利用料	2,160 分	〇〇円/分

### Ⅲ. 仕様書

#### 1. 件名

「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」

#### 2. 背景・目的

独立行政法人情報処理推進機構（以下「IPA」という。）では、セキュリティセンター企画部セキュリティリテラシー支援グループにおいて、情報セキュリティ安心相談窓口（以下「安心相談窓口」という。）を中期計画に基づいて運用している。安心相談窓口では、専用の代表電話番号で24時間、国民からコンピューターウイルス、コンピューター不正アクセス等に関連する相談について「セキュリティセンター問合せ対応システム」の一部である「電話自動音声応答（IVR）システム」（以下「本システム」という。）を用いて受付している。

本システムは、ジェネシスクラウドサービス株式会社のクラウドサービスである「Genesys Cloud CX 2」を採用しており、電話回線をオンプレミスに収容する機器類のシステム保守と併せて2023年3月31日までの契約となっている。引き続き安心相談窓口を運用するため、2023年4月1日以降も本システムの運用・保守を継続する必要がある。

#### 3. 契約期間

2023年4月1日（土）～2026年3月31日（火）

#### 4. 調達物件及び調達要件

##### A) 「Genesys Cloud CX 2」ライセンス

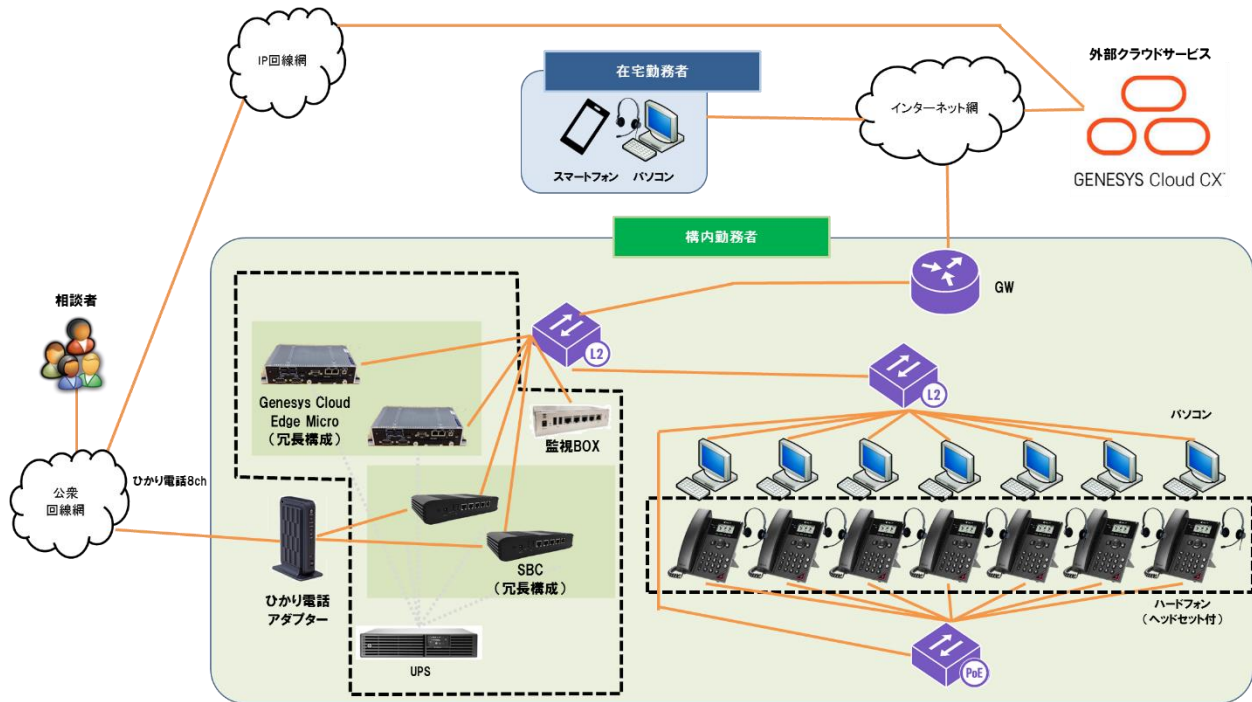
- ・ 利用ユーザー数は13（ID課金）とする。なお、ライセンス追加の際には、IPAと協議のうえ、これに対応するものとする。
- ・ 現在使用しているアカウントがそのまま継続利用できること。
- ・ 現在使用している設定がそのまま継続利用できること。
- ・ 運用を継続的に行っていくうえで必要となるサービスを提供できる体制であること。
- ・ サービスの仕様変更や料金改定などが将来発生することが判明した場合、すみやかにIPA担当者に連絡を行うとともに、最善のプランを提示できる体制であること。
- ・ 安心相談窓口の運用変更に伴う契約サービスの変更が必要になった場合は、最善のプランを提示できる体制であること。

##### B) システム保守

- ・ 契約期間中はシステムの正常動作保証を継続して行うこと。
- ・ 機器及びサービスのサポートについては、請負者が一次窓口となりサポートを行うこと。
- ・ クラウドサービス事業者において、システムの運用状況を監視し、障害や不正アクセス等の検知及び対応が行われていると認識している。アプリケーション障害やシステムダウン、セキュリティインシデント等の、利用者に与える影響が大きく緊急性が高い事象については、クラウドサービス事業者と密に連携し、検知後速やかにIPAにエスカレーションが行われるよう体制を構築すること。
- ・ IPAからの問合せに対応すること。時間帯は、土日、祝日、年末年始等を除く通

常の営業日の 9:30 から 18:15 を原則とするが、請負者の営業時間を考慮した上で別途定めることとする。なお、IPA 検出のインシデント対応依頼等、緊急性の高い案件については、上述の時間帯外に実施する可能性がある。緊急時の対応および連絡先については、協議の上で決定する。

- 現在のシステム構成図を次に示す。(黒点線枠内がシステム保守対象)



※Edge サーバー利用料を含めるものとする

## 5. セキュリティ等に関する要件

### A) アクセス制御

- 請負者の作業用 ID に関して適切なアクセス権限を付与すること。さらに、原則として作業員ごとに異なる ID を使用すること。また、所有する ID のリストとログイン履歴を定期的に IPA に報告すること。
- 請負者が保守・運用のために利用する作業用 PC は限定し、通常業務に使用する PC とは区別すること。
- 不正認証の試みや不正アクセスを請負者またはクラウドサービス事業者が認知した場合、適切な対策を講じること。

### B) 脆弱性対策

- 請負者は、本システムの脆弱性対策について、クラウドサービス事業者との責任分担を明確にし、システム全体を通して対策が漏れなく行われることを確実にすること。
- 請負者は、クラウドサービス事業者やその他機関がもたらす脆弱性に関する情報を把握し、その脆弱性がもたらすリスクを分析の上、IPA に報告すること。
- 請負者は、脆弱性がもたらすリスクを分析した結果、対策が必要と判断されるときは、対策方法や暫定的な回避策及び対策方法等を IPA に報告し、暫定回避策がシステムに与える影響や対策の実施計画及び対策テストの必要性、対策テストの方法及び実施予定について協議の上、脆弱性対策プランを策定し迅速に対応可能な体制を構築すること。
- 利用しないプロセスやサービスは停止すること。

### C) マルウェア対策

- ・ 最新のマルウェア対策が行われること。
  - ・ 請負者または、クラウドサービス事業者がマルウェアを検知した場合、適切な対策を講ずること。
- D) 修正プログラムの適用
- ・ 請負者は、クラウドサービス部分の修正プログラムの適用について、クラウドサービス事業者との責任分担を明確にすること。
  - ・ 請負者は、本システムに導入されているソフトウェアについて、原則としてサポート対象となる最新バージョンとし、各種不具合修正用プログラムやパッチを適用すること。
  - ・ 請負者は、発売元または提供元より入手した修正プログラム等のリリース情報に基づき、適用すべき修正プログラム等を選別し、IPA と協議の上でこれを適用すること。
- E) データ改ざん対策
- ・ 適宜、ネットワークスキャンを実施し、不要ポートの閉塞確認を行うこと。ただし、クラウドサービスで適切に対策が行われている場合、この限りではない。
  - ・ データのアクセス権設定を適切に行うこと。
  - ・ アプリケーションプログラムへの書き込み権限を適切に管理すること。
  - ・ 請負者またはクラウドサービス事業者が、データの改ざんを検知できること。データ改ざんを検知した場合は、適切な対策を講ずること。
- F) セキュリティ診断
- ・ IPA で実施するセキュリティ診断及び診断結果への対応を実施すること。診断の結果、本システムの修正が必要な場合は速やかに実施すること。
- G) 情報管理体制
- ① 受注者は本業務で知り得た情報を適切に管理するため、次の履行体制を確保し、発注者に対し「情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面（情報管理体制図）」及び「情報取扱者名簿」（氏名、個人住所、生年月日、所属部署、役職等が記載されたもの）を契約前に提出し、担当部門の同意を得ること。（住所、生年月日については、必ずしも契約前に提出することを要しないが、その場合であっても担当部門から求められた場合は速やかに提出すること。）なお、情報取扱者名簿は、業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を掲載すること。
- （確保すべき履行体制）
- 契約を履行する一環として契約相手方が収集、整理、作成等した一切の情報が、IPA が保護を要しないと確認するまでは、情報取扱者名簿に記載のある者以外に伝達又は漏えいされないことを保証する履行体制を有していること。
- ② 本業務で知り得た一切の情報について、情報取扱者以外の者に開示又は漏えいしてはならないものとする。ただし、担当部門の承認を得た場合は、この限りではない。
- ③ ①の情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面又は情報取扱者名簿に変更がある場合は、予め担当部門へ届出を行い、同意を得なければならない。
- H) 履行完了後の情報の取扱い
- ・ IPA から提供した資料又は IPA が指定した資料の取扱い（返却・削除等）については、担当職員の指示に従うこと。業務日誌を始めとする経理処理に関する資料については適切に保管すること。
- I) その他情報セキュリティに関する事項
- ・ 請負者は、その従業員、再請負先、若しくはその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理を徹底すること。
  - ・ 請負者は、本事業に従事する者を限定すること。本事業の実施期間中に従事者を変更等する場合は、事前に IPA に報告すること。また、請負者は IPA から要請があった場合

に、資本関係・役員の情報、本事業の実施場所、本事業の全ての従事者の所属、専門性（情報セキュリティに係る資格・研修実績等）、実績及び国籍に関する情報を提供すること。

- ・ 請負者は、本事業に係るセキュリティインシデントが発生した場合、速やかに IPA に報告を行い、対処方法を協議のうえ実施すること。
- ・ 請負者は、IPA との秘密情報の受渡に関して、安全管理措置が講じられた方法を採用すること。なお、受渡、廃棄・抹消、及び確認方法等の秘密情報取扱に関する具体的な手順については、IPA と協議の上決定する。
- ・ 請負者は、IPA が実施する情報セキュリティ監査またはシステム監査を受け入れるとともに、指摘事項への対応を行うこと。
- ・ 請負者は、情報セキュリティ対策が不十分であることが判明した場合、またはそうした状態になることが予見された場合は、必要となる改善策を提案し IPA と協議の上実施すること。
- ・ 請負者は、本事業を再請負させる場合は、再請負させることにより生ずる脅威に対してセキュリティが十分に確保されるよう、セキュリティ対策の実施を契約等により再請負先に担保させること。なお、再請負先におけるセキュリティの確保については、請負者の責任とする。
- ・ 請負者は、本事業におけるセキュリティ対策に関して、本書に記載された要件以外で必要と考えられる措置がある場合はそれを実施すること。
- ・ 契約解除の際、クラウドサービス上にデータが保存されている場合は、すみやかにクラウドサービス上のデータが完全に削除されること。また、削除作業の実施内容および結果確認について IPA に報告すること。

J) セキュリティ対策の改善

- ・ セキュリティ要件を満たすことができなくなった場合、またはそうした状態になることが予見された場合は、必要な改善策を提案し、IPA と協議の上で実施すること。

## 6. 納入要件

● 納入物件及び納入期限

① 「Genesys Cloud CX 2」ライセンス

下記に示す利用期間における有効なライセンスを各納入期限までに納入すること。なお、ライセンス証書の要否や電子媒体の形式等の詳細については、IPA の指示に従うこと。

「Genesys Cloud CX 2」ライセンス利用期間	納入期限
第1回利用期間（2023年4月1日～2024年3月31日）	2023年4月1日
第2回利用期間（2024年4月1日～2025年3月31日）	2024年3月31日
第3回利用期間（2025年4月1日～2026年3月31日）	2025年3月31日

②作業結果報告書

2023年4月1日～2026年3月31日における本システムの保守運用に関する作業結果報告書を納入すること。なお、作業結果報告書は2023年4月から2026年3月まで月毎の納入（計36回）とし、納入期限は各月末日から5営業日以内とする。

● 納入場所

東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス 18 階  
 独立行政法人情報処理推進機構  
 セキュリティセンター 企画部 セキュリティリテラシー支援グループ

## 7. その他

本仕様書に疑義が生じたとき、本仕様書により難い事由が生じたとき、あるいは本仕様書に記載のない事項については、IPA に速やかに相談すること。

以上

## IV. その他関連資料

### 【資料1】

#### 独立行政法人情報処理推進機構入札心得

##### (趣旨)

第1条 独立行政法人情報処理推進機構（以下「機構」という。）の契約に係る一般競争又は指名競争（以下「競争」という。）を行う場合において、入札者が熟知し、かつ遵守しなければならない事項は、関係法令、機構会計規程及び入札説明書に定めるもののほか、この心得に定めるものとする。

##### (仕様書等)

第2条 入札者は、仕様書、図面、契約書案及び添付書類を熟読のうえ入札しなければならない。  
2 入札者は、前項の書類について疑義があるときは、関係職員に説明を求めることができる。  
3 入札者は、入札後、第1項の書類についての不明を理由として異議を申し立てることができない。

##### (入札保証金及び契約保証金)

第3条 入札保証金及び契約保証金は、全額免除する。

##### (入札の方法)

第4条 入札者は、別紙様式による入札書を直接又は郵便等で提出しなければならない。

##### (入札書の記載)

第5条 落札決定に当たっては、入札書に記載された金額に当該金額の10パーセントに相当する額を加算した金額をもって落札価格とするので、入札者は消費税に係る課税事業者であるか免税事業者であるかを問わず、見積もった契約金額の110分の100に相当する金額を入札書に記載すること。

##### (直接入札)

第6条 直接入札を行う場合は、入札書を封筒に入れ、封緘のうえ入札者の氏名を表記し、予め指定された時刻までに契約担当職員等に提出しなければならない。この場合において、入札書とは別に提案書及び証書等の書類を添付する必要がある入札にあつては、入札書と併せてこれら書類を提出しなければならない。  
2 入札者は、代理人をして入札させるときは、その委任状を持参させなければならない。

##### (郵便等入札)

第7条 郵便等入札を行う場合には、二重封筒とし、入札書を中封筒に入れ、封緘のうえ入札者の氏名、宛先、及び入札件名を表記し、予め指定された時刻までに到着するように契約担当職員等あて書留で提出しなければならない。この場合において、入札書とは別に提案書及び証書等の書類を添付する必要がある入札にあつては、入札書と併せてこれら書類を提出しなければならない。  
2 入札者は、代理人をして入札させるときは、その委任状を同封しなければならない。

##### (代理人の制限)



第8条 入札者又はその代理人は、当該入札に対する他の代理をすることができない。

2 入札者は、予算決算及び会計令（昭和22年勅令第165号、以下「予決令」という。）第71条第1項各号の一に該当すると認められる者を競争に参加することが出来ない期間は入札代理人とすることができない。

（条件付きの入札）

第9条 予決令第72条第1項に規定する一般競争に係る資格審査の申請を行ったものは、競争に参加する者に必要な資格を有すると認められること又は指名競争の場合にあっては指名されることを条件に入札書を提出することができる。この場合において、当該資格審査申請書の審査が開札日までに終了しないとき又は資格を有すると認められなかったとき若しくは指名されなかったときは、当該入札書は落札の対象としない。

（入札の取り止め等）

第10条 入札参加者が連合又は不穩の行動をなす場合において、入札を公正に執行することができないと認められるときは、当該入札者を入札に参加させず又は入札の執行を延期し、若しくは取り止めることがある。

（入札の無効）

第11条 次の各号の一に該当する入札は、無効とする。

- (1) 競争に参加する資格を有しない者による入札
- (2) 指名競争入札において、指名通知を受けていない者による入札
- (3) 委任状を持参しない代理人による入札
- (4) 記名押印（外国人又は外国法人にあっては、本人又は代表者の署名をもって代えることができる。）を欠く入札
- (5) 金額を訂正した入札
- (6) 誤字、脱字等により意思表示が不明瞭である入札
- (7) 明らかに連合によると認められる入札
- (8) 同一事項の入札について他人の代理人を兼ね又は2者以上の代理をした者の入札
- (9) 入札者に求められる義務を満たすことを証明する必要がある入札にあっては、証明書が契約担当職員等の審査の結果採用されなかった入札
- (10) 入札書受領期限までに到着しない入札
- (11) 暴力団排除に関する誓約事項（別記）について、虚偽が認められた入札
- (12) その他入札に関する条件に違反した入札

（開 札）

第12条 開札には、入札者又は代理人を立ち合わせて行うものとする。ただし、入札者又は代理人が立会わない場合は、入札執行事務に関係のない職員を立会わせて行うものとする。

（調査基準価格、低入札価格調査制度）

第13条 工事その他の請負契約（予定価格が1千万円を超えるものに限る。）について機構会計規程細則第26条の3第1項に規定する相手方となるべき者の申込みに係る価格によっては、その者により当該契約の内容に適合した履行がされないこととなるおそれがあると認められる場合の基準は次の各号に定める契約の種類ごとに当該各号に定める額（以下「調査基準価格」という。）に満たない場合とする。

- (1) 工事の請負契約 その者の申込みに係る価格が契約ごとに3分の2から10分の8.5の範囲で契約担当職員等の定める割合を予定価格に乗じて得た額
- (2) 前号以外の請負契約 その者の申込みに係る価格が10分の6を予定価格に乗じて得た額
- 2 調査基準価格に満たない価格をもって入札（以下「低入札」という。）した者は、事後の資料提出及び契約担当職員等が指定した日時及び場所で開催するヒアリング等（以下「低入札価格調査」という。）に協力しなければならない。
- 3 低入札価格調査は、入札理由、入札価格の積算内訳、手持工事等の状況、履行体制、国及び地方公共団体等における契約の履行状況等について実施する。

（落札者の決定）

- 第14条 一般競争入札最低価格落札方式（以下「最低価格落札方式」という。）にあつては、有効な入札を行った者のうち、予定価格の制限の範囲内で最低の価格をもって入札した者を落札者とする。また、一般競争入札総合評価落札方式（以下「総合評価落札方式」という。）にあつては、契約担当職員等が採用できると判断した提案書を入札書に添付して提出した入札者であつて、その入札金額が予定価格の制限の範囲内で、かつ提出した提案書と入札金額を当該入札説明書に添付の評価手順書に記載された方法で評価、計算し得た評価値（以下「総合評価点」という。）が最も高かつた者を落札者とする。
- 2 低入札となつた場合は、一旦落札決定を保留し、低入札価格調査を実施の上、落札者を決定する。
  - 3 前項の規定による調査の結果その者により当該契約の内容に適合した履行がされないおそれがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがあつて著しく不適当であると認められるときは、次の各号に定める者を落札者とすることがある。
    - (1) 最低価格落札方式 予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札をした他の者のうち、最低の価格をもって入札した者
    - (2) 総合評価落札方式 予定価格の制限の範囲内の価格をもって入札をした他の者のうち、総合評価点が高かつた者

（再度入札）

- 第15条 開札の結果予定価格の制限に達した価格の入札がないときは、直ちに再度の入札を行う。なお、開札の際に、入札者又はその代理人が立ち会わなかつた場合は、再度入札を辞退したものとみなす。
- 2 前項において、入札者は、代理人をして再度入札させるときは、その委任状を持参させなければならない。

（同価格又は同総合評価点の入札者が二者以上ある場合の落札者の決定）

- 第16条 落札となるべき同価格又は同総合評価点の入札をした者が二者以上あるときは、直ちに当該入札をした者又は第12条ただし書きにおいて立ち会いをした者にくじを引かせて落札者を決定する。
- 2 前項の場合において、当該入札をした者のうちくじを引かない者があるときは、これに代わつて入札事務に関係のない職員にくじを引かせるものとする。

（契約書の提出）

- 第17条 落札者は、契約担当職員等から交付された契約書に記名押印（外国人又は外国法人が落札者である場合には、本人又は代表者が署名することをもって代えることができる。）し、落札決定の日から5日以内（期終了の日が行政機関の休日に関する法律（昭和63年法律第91号）第1条に

規定する日に当たるときはこれを算入しない。)に契約担当職員等に提出しなければならない。ただし、契約担当職員等が必要と認めた場合は、この期間を延長することができる。

2 落札者が前項に規定する期間内に契約書を提出しないときは、落札はその効力を失う。

(入札書に使用する言語及び通貨)

第 18 条 入札書及びそれに添付する仕様書等に使用する言語は、日本語とし、通貨は日本国通貨に限る。

(落札決定の取消し)

第 19 条 落札決定後であっても、この入札に関して連合その他の事由により正当な入札でないことが判明したときは、落札決定を取消することができる。

以上

### 暴力団排除に関する誓約事項

当社（個人である場合は私、団体である場合は当団体）は、下記の「契約の相手方として不適当な者」のいずれにも該当しません。

この誓約が虚偽であり、又はこの誓約に反したことにより、当方が不利益を被ることとなっても、異議は一切申し立てません。

#### 記

##### 1. 契約の相手方として不適当な者

- (1) 法人等（個人、法人又は団体をいう。）が、暴力団（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第2号に規定する暴力団をいう。以下同じ。）であるとき又は法人等の役員等（個人である場合はその者、法人である場合は役員又は支店若しくは営業所（常時契約を締結する事務所をいう。）の代表者、団体である場合は代表者、理事等、その他経営に実質的に関与している者をいう。以下同じ。）が、暴力団員（同法第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）であるとき
- (2) 役員等が、自己、自社若しくは第三者の不正の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団又は暴力団員を利用するなどしているとき
- (3) 役員等が、暴力団又は暴力団員に対して、資金等を供給し、又は便宜を供与するなど直接的あるいは積極的に暴力団の維持、運営に協力し、若しくは関与しているとき
- (4) 役員等が、暴力団又は暴力団員であることを知りながらこれと社会的に非難されるべき関係を有しているとき

上記事項について、入札書の提出をもって誓約します。

## 【資料2】

### 予算決算及び会計令【抜粋】

(一般競争に参加させることができない者)

第70条 契約担当官等は、売買、貸借、請負その他の契約につき会計法第二十九条の三第一項の競争（以下「一般競争」という。）に付するときは、特別の理由がある場合を除くほか、次の各号のいずれかに該当する者を参加させることができない。

- 一 当該契約を締結する能力を有しない者
- 二 破産手続開始の決定を受けて復権を得ない者
- 三 暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成三年法律第七十七号）第三十二条第一項各号に掲げる者

(一般競争に参加させないことができる者)

第71条 契約担当官等は、一般競争に参加しようとする者が次の各号のいずれかに該当すると認められるときは、その者について三年以内の期間を定めて一般競争に参加させないことができる。その者を代理人、支配人その他の使用人として使用する者についても、また同様とする。

- 一 契約の履行に当たり故意に工事、製造その他の役務を粗雑に行い、又は物件の品質若しくは数量に関して不正の行為をしたとき。
  - 二 公正な競争の執行を妨げたとき又は公正な価格を害し若しくは不正の利益を得るために連合したとき。
  - 三 落札者が契約を結ぶこと又は契約者が契約を履行することを妨げたとき。
  - 四 監督又は検査の実施に当たり職員の職務の執行を妨げたとき。
  - 五 正当な理由がなくて契約を履行しなかつたとき。
  - 六 契約により、契約の後に代価の額を確定する場合において、当該代価の請求を故意に虚偽の事実に基づき過大な額で行つたとき。
  - 七 この項（この号を除く。）の規定により一般競争に参加できないこととされている者を契約の締結又は契約の履行に当たり、代理人、支配人その他の使用人として使用したとき。
- 2 契約担当官等は、前項の規定に該当する者を入札代理人として使用する者を一般競争に参加させないことができる。

(様式1)

質問書枚数	枚中／	枚目
-------	-----	----

年 月 日

## 質 問 書

独立行政法人情報処理推進機構 御中

(担当部署：セキュリティセンター 企画部 セキュリティリテラシー支援グループ)

会 社 名：

担当部署：

担当者名：

電 話：

ファックス：

電子メール：

「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」（2022年12月9日付公告）に関する質問書を提出します。

資料名	
ページ	
項目名	
質問内容	

- (1) 質問書（様式）には、機構ウェブサイトにて公開している入札説明書の資料名、ページ及び項目名を記載すること。
- (2) 質問は、本様式1枚につき1問とし、簡潔にまとめて記載すること。
- (3) 質問者自身の既得情報（特殊な技術、ノウハウ等）、個人情報に関する内容については、質問書に公表しない旨を記入すること。
- (4) 質問者の企業名等は公表しない。

(様式2)

年 月 日

独立行政法人情報処理推進機構 理事長 殿

所 在 地

商号又は名称

代表者氏名  
(又は代理人)

印

## 委 任 状

私は、下記の者を代理人と定め、「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声  
応答 (IVR) システムの運用及び保守」の入札に関する一切の権限を委任します。

代 理 人(又は復代理人)

所 在 地

所属・役職名

氏 名

使 用 印 鑑



(様式3)

年 月 日

独立行政法人情報処理推進機構 理事長 殿

所在地

商号又は名称

代表者氏名

印

(又は代理人、復代理人氏名)

印

## 入 札 書

入札金額 円 \_\_\_\_\_

(※ 下記件名に係る費用の総価を記載すること)

件 名 「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答 (IVR) システムの運用及び保守」

契約条項の内容及び貴機構入札心得を承知のうえ、入札いたします。



(様式4)

## 適 合 証 明 書

年 月 日

独立行政法人情報処理推進機構  
理事長 富田 達夫 殿

所 在 地  
会 社 名  
代表者氏名

印

「情報セキュリティ安心相談窓口向け電話自動音声応答（IVR）システムの運用及び保守」（2022年12月9日付公告）の入札に際し、別添のとおり、貴機構の仕様に適合することを証明するため、本証明書を提出いたします。また、本証明書に示した以外の事項にあっても、貴機構の仕様の全ての事項を満たすことを証明します。

なお、落札した場合には、仕様書に従い、万全を期して業務を行いますが、万一不測の事態が生じた場合には、貴機構の指示の下、全社を挙げて直ちに対応いたします。

(本件に関する問い合わせ先)

担当部署 :  
担当者名 :  
電 話 :  
ファックス :  
電子メール :

## 適合証明書詳細一覧表

仕様書の要件	詳細内容	適合
4. 調達物件及び調達要件 A) 「Genesys Cloud CX 2」ライセンス 「Genesys Cloud CX2」ライセンスなどについて、上記要件を満たしていること。		
4. 調達物件及び調達要件 B) システム保守 システム保守などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 A) アクセス制御 アクセス制御などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 B) 脆弱性対策 脆弱性対策などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 C) マルウェア対策 マルウェア対策などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 D) 修正プログラムの適用 修正プログラムの適用などに対して、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 E) データ改ざん対策 データ改ざん対策などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 F) セキュリティ診断 セキュリティ診断などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 G) 情報管理体制 情報管理体制などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 H) 履行完了後の情報の取扱い 履行完了後の情報の取扱いなどについて		

仕様書の要件	詳細内容	適合
て、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 I) その他情報セキュリティに関する事項 その他情報セキュリティに関する事項などについて、上記要件を満たしていること。		
5. セキュリティ等に関する要件 J) セキュリティ対策の改善 セキュリティ対策の改善などについて、上記要件を満たしていること。		
以下の資料が提出されているか。 ・ 情報管理に対する社内規則等 (社内規則がない場合は代わりとなるもの。)		
本業務に従事する全ての者において、業務を遂行する能力があることを証明できること。具体的には、各業務従事者の氏名、所属、役職、業務経験、の他略歴(学歴、職歴、研修実績その他の経歴、専門的知識その他の知見、母語及び外国語能力、国籍等から原課が適宜設定)を提出し、業務遂行能力を証明すること。		
受託者の情報管理体制がわかる「情報管理体制図」、情報を取扱う者の氏名・住所・生年月日・所属部署・役職等がわかる「情報取扱者名簿」を契約時に提出できることを確約すること。(様式「6・7」にて提示)		

(注1) 適合欄には、仕様書の要件に適合している場合は「○」、不適合の場合は「×」を記載すること。

(注2) 詳細内容欄には、適合の具体的な内容を記載すること。記載内容を証明するもの(資格を証する書面、体制図等)を添付し、当該資料の該当箇所を詳細内容欄に記載すること。



(様式6)

情報取扱者名簿

		(しめい) 氏名	住所	生年月日	所属部署	役職	パスポート番号 (※4)
情報管理責任者(※1)	A						
情報取扱管理者(※2)	B						
	C						
業務従事者(※3)	D						
	E						
再委託先	F						

(※1) 受託事業者としての情報取扱の全ての責任を有する者。必ず明記すること。

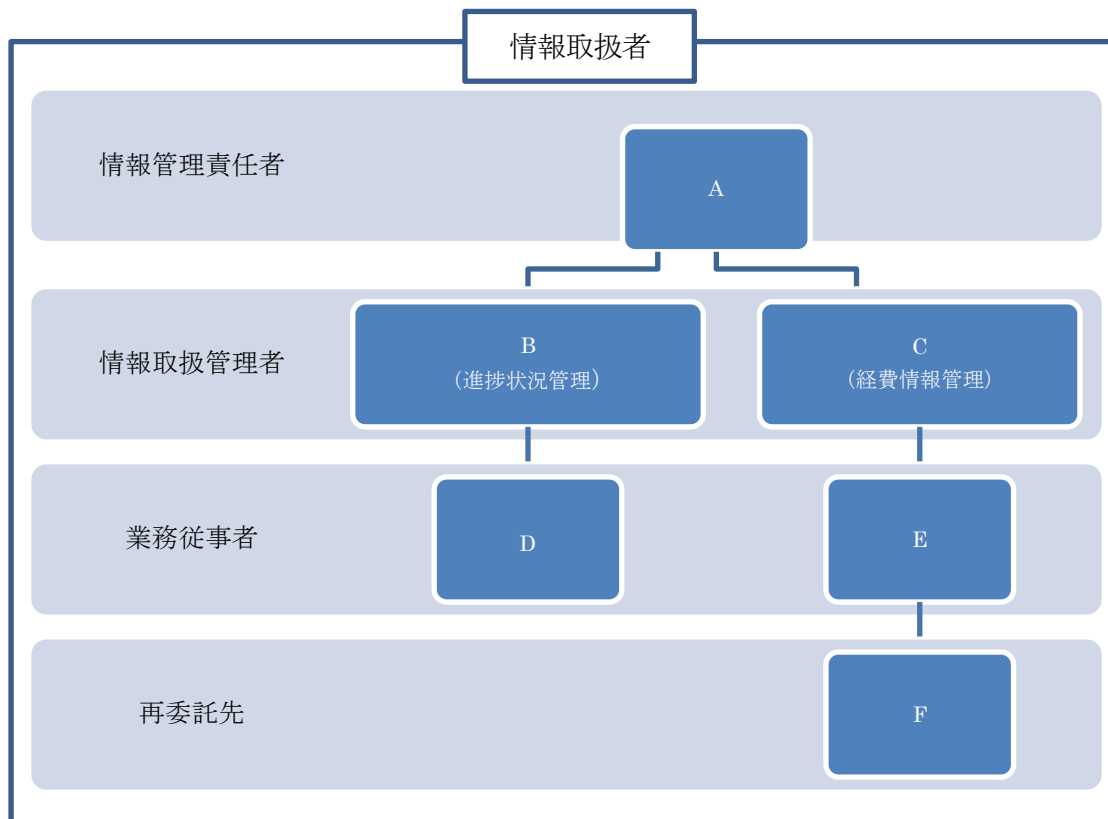
(※2) 本委託業務の遂行にあたって主に保護すべき情報を取り扱う者ではないが、本委託業務の進捗状況などの管理を行うもので、保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※3) 本委託業務の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。

(※4) 日本国籍を有する者及び法務大臣から永住の許可を受けた者(入管特例法の「特別永住者」を除く。)以外の者は、パスポート番号等を記載。

(様式7)

### 情報管理体制図 (例)



#### 【情報管理体制図に記載すべき事項】

- 本委託業務の遂行にあたって保護すべき情報を取り扱う全ての者。(再委託先も含む。)
- 委託業務の遂行のため最低限必要な範囲で情報取扱者を設定し記載すること。
- 情報管理規則等を有している場合で上記例を満たす情報については、情報管理規則等の内規の添付で代用可能。