



「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）システム開発」  
に係る一般競争入札

（総合評価落札方式）

入札説明書

2022年4月1日

独立行政法人情報処理推進機構

## 目 次

I. 入札説明書.....	3
II. 契約書（案）.....	18
III. 仕様書.....	28
IV. 入札資料作成要領及び評価手順.....	39
V. 評価項目一覧.....	51

# I. 入札説明書

独立行政法人情報処理推進機構の請負契約に係る入札公告（2022年4月1日付け公告）に基づく入札については、関係法令並びに独立行政法人情報処理推進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) 作業の名称 | 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）システム開発                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| (2) 作業内容等 | 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  | 落札者の決定は総合評価落札方式をもって行うので、<br>① 入札に参加を希望する者（以下「入札者」という。）は「6. (4) 提出書類一覧」に記載の提出書類を提出すること。<br>② 上記①の提出書類のうち提案書については、入札資料作成要領に従って作成、提出すること。<br>③ 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、入札金額を見積るものとする。入札金額は、「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）システム開発」に関して、入札内訳書に基づき、各区分の単価に数量を乗じて算出した額の合計額（総価）とし、総価には本件業務に係る一切の費用を含むものとする。また、各単価について、1円未満の端数は認めない。<br>④ 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（当該金額に1円未満の端数が生じたときは、その端数金額を切捨てるものとする。）をもって落札価格とするので、入札者は、消費税及び地方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。<br>⑤ 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ものとする。 |

### 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つて、契約締結のために必要な同意を得ている者は、同条中、特別の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等から取引停止又は指名停止処分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者であること。
- (6) 過去3年以内に情報管理の不備を理由に機構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、当入札説明書及び独立行政法人情報処理推進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、当機構が交付する仕様書に基づいて提案書を作成し、これを入札書に添付して入札書等の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当機構から当該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、開催方法及び参加方法

- (1) 入札説明会の日時  
2022年4月6日（水） 11時00分
- (2) 入札説明会開催方法  
Web会議ツールを利用したオンラインにて実施
- (3) 入札説明会参加方法  
入札説明会への参加を希望する場合は、14. (4)の担当部署まで電子メールにより申し込むこと。
  - ① オンラインによる説明会は会議招待メールを送信する必要があるため、2022年4月5日（火）17時00分までに申し込むこと。
  - ② 電子メールの件名に「【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）システム開発】入札説明会申し込み」と明記し、入札説明会に参加する者の所属名・氏名及びメールアドレスを記載の上申し込むこと。

#### 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4月6日（水）から2022年4月13日（水） 17時00分まで。  
なお、質問に対する回答に時間がかかる場合があるため、余裕をみて提出すること。
- (3) 担当部署  
14. (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4月18日（月）から2022年4月21日（木）  
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）とする。
- (2) 提出期限  
2022年4月21日（木） 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) 提出先  
14. (4)のとおり
- (4) 提出書類一覧

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	提案書（別紙を含む）	—	3部及び 電子ファイル
④	添付資料「IV. 入札資料作成要領及び評価手順」を参照のこと		3部及び 電子ファイル
⑤	補足資料（任意）		3部及び 電子ファイル
⑥	評価項目一覧	—	3部及び 電子ファイル
⑦	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
⑧	提案書受理票	様式4	1通

#### (5) 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（14. (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）」

システム開発 一般競争入札に係る入札書在中」と朱書きし、その他提出書類一式と併せ封筒に入れ封緘し、その封皮に氏名（法人の場合はその商号又は名称）、宛先（14. (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）システム開発 一般競争入札に係る提出書類一式在中」と朱書きすること。

② 入札書等提出書類を郵便等（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）システム開発 一般競争入札に係る提出書類一式在中」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。

なお、提出書類一覧（6. (4)）の「③～⑥の電子ファイル」の提出は、感染症予防対策のため、CDに収録して提出する方法の他、電子メールによる提出を可能とする。その場合、件名に「提案書及び評価項目一覧の提出」と記載した電子メールに電子ファイルを添付し、14. (4)の担当部署へ送付すること。その際、添付する電子ファイルにはパスワードを付与すること。電子ファイルの容量が2MBを超える場合は、送付方法を別途案内するので、余裕をもって14. (4)の担当部署に電子メールで連絡すること。

(6) 提出後

① 入札書等提出書類を受理した場合は、提案書受理票を入札者に交付する。なお、受理した提案書等は評価結果に関わらず返却しない。

② ヒアリングが必要と判断した場合は次の日程で実施する。

日時：2022年4月25日（月）10時30分～17時30分の間（1者あたり1時間を予定）

実施方法：Web会議ツールを利用したオンライン

なお、ヒアリング時はプロジェクトマネージャが対応すること。また、担当技術者をヒアリングに同席させること。

7. 開札の日時及び場所

(1) 開札の日時

2022年4月27日（水） 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

独立行政法人情報処理推進機構 会議室C

8. 入札の無効

入札公告に示した競争参加資格のない者による入札及び入札に関する条件に違反した入札は無効とする。

9. 落札者の決定方法

独立行政法人情報処理推進機構会計規程第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、当機構が入札説明書で指定する要求事項のうち、必須とした項目の最低限の要求をすべて満たしている提案をした入札者の中から、当機構が定める総合評価の方法をもって落札者を定めるものとする。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、評価の最も高い者を落札者とすることがある。

10. 入札保証金及び契約保証金 全額免除

11. 契約書作成の要否 要（Ⅱ. 契約書（案）を参照）

12. 支払の条件

契約代金は、業務の完了後、当機構が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ものとする。

13. 契約者の氏名並びにその所属先の名称及び所在地

〒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16階  
独立行政法人情報処理推進機構 理事長 富田 達夫

14. その他

- (1) 入札者は、提出した証明書等について説明を求められた場合は、自己の責任において速やかに書面をもって説明しなければならない。
- (2) 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。
- (3) 落札者は、機構担当者が別途指示する期限までに様式3の別紙「入札内訳書」を提出しなければならない。
- (4) 入札説明会への参加申込み、仕様書に関する照会先、入札に関する質問の受付、入札書類の提出先

〒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：加賀谷、村

山

TEL：03-5978-7591

E-mail：isec-literacy-kobo@ipa.go.jp

なお、直接提出する場合は、文京グリーンコートセンターオフィス13階の当機構総合受付を訪問すること。

- (5) 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）

TEL：03-5978-7502

E-mail：fa-bid-kt@ipa.go.jp

(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です。

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。

(様式 1)

年 月 日

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 担当者殿

## 質 問 書

「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）システム開発」に関する質問書を提出します。

法人名	
所属部署名	
担当者名	
電話番号	
E-mail	

質問書枚数
枚中
枚目

<質問箇所について>

資料名	例) ○○書
ページ	例) P○
項目名	例) ○○概要
質問内容	

備考

1. 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。
2. 質問及び回答は、IPAのホームページに公表する。（電話等による個別回答はしない。）また、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、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

代表者役職・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) システム開発」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

代表者役職・氏名

印

(又は代理人、復代理人役職・氏名)

印

## 入 札 書

入札金額 　　¥ \_\_\_\_\_

(※ 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) システム開発」

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 3 別紙)

入札内訳書

2022 年●月●日

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

独立行政法人情報処理推進機構 御中

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）システム開発

入札内訳書

No	区分	数量	単価	予定総額（税抜、 1 円未満切捨）
1	初期構築	一式	***,***円	*,***,***円
2	第 1 回サービス利用及び システム保守	1 カ月	***,***円	*,***,***円
3	第 2 回以降のサービス利 用及びシステム保守	7 カ月	***,***円	*,***,***円
小計（入札金額）				**,**,***円
消費税及び地方消費税				*,***,***円
合計				**,**,***円

(様式 4)

提案書受理票 (控)

提案書受理番号

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) システム開発」

【入札者記載欄】

提出年月日： 年 月 日			
法人名：			
所在地： 〒			
担当者： 所属・役職名			
氏名			
TEL		FAX	
E-Mail			

【I P A担当者使用欄】

No.	提出書類	部数	有無	No.	提出書類	部数	有無
①	委任状 (委任する場合)	1 通		②	入札書 (封緘)	1 通	
③	提案書 (別紙を含む)	3 部及び電子ファイル		④	添付資料	3 部及び電子ファイル	
⑤	補足資料 (任意)	3 部及び電子ファイル		⑥	評価項目一覧	3 部及び電子ファイル	
⑥	資格審査結果通知書の写し	1 通		⑦	提案書受理票 (本紙)		

----- 切り取り -----

提案書受理番号

提案書受理票

年 月 日

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) システム開発」

法人名 (入札者が記載) : \_\_\_\_\_

担当者名 (入札者が記載) : \_\_\_\_\_ 殿

貴殿から提出された標記提案書を受理しました。

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  
 担当者名： (印)

## 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っては、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、入札書の中封筒に入れ、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っては、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つては、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すことを証明する必要がある入札にあつては、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。）が最も高かった者を落札者とする。

- 2 低入札となった場合は、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當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、総合評価点が最も高かった者

(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った場合は、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、これに代わっ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。



(参 考)

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。

## Ⅱ. 契約書 (案)

〇〇〇〇情財第〇〇号

### 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）システム開発」に関する請負契約を締結する。

#### （契約の目的）

- 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、同仕様書及び提案書記載の「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）システム開発」（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。

#### （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 甲が本契約の対価として乙に支払うべき契約金額は、〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円（うち消費税及び地方消費税〇, 〇〇〇, 〇〇〇円）とする。契約金額の内訳は以下のとおりとする。

納入内訳	契約金額内訳
初期構築	〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円 （うち消費税及び地方消費税〇, 〇〇〇, 〇〇〇円）
第1回サービス提供及びシステム保守	〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円 （うち消費税及び地方消費税〇, 〇〇〇, 〇〇〇円）
第2回以降のサービス提供及びシステム保守	〇〇, 〇〇〇, 〇〇〇円（各回〇〇〇, 〇〇〇円） （うち消費税及び地方消費税〇, 〇〇〇, 〇〇〇円 各回（〇〇, 〇〇〇円））

#### （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初期構築について30日以内、それ以外について10日以内に、当該納入物件について別紙仕様書及び提案書に基づき検査を行い、同仕様書及び提案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、当該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及び提案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 天災地変その他乙の責に帰する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 仕様書及び提案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。

#### (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る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

本契約の履行に必要な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、その他公益的見地に基づいて、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 本条は、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、使用权、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否かにかかわらず、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否かにかかわらず、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って、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、個人情報が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が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

## 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）システム開発

### 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。

現在の本システムには以下の課題がある。

- ・ 2014年度に導入のため7年以上が経過し、老朽化によってサービス維持が難しい状況であるとともに、機器や回線が冗長化されていないため、サービス停止のリスクがある。
- ・ テレワークに対応していないため、在宅勤務時において電話チャンネルが停止してしまい、国民に対してサービス低下が発生してしまう状況。
- ・ 安心相談窓口は電話以外にも、メール・FAX・郵送で相談受付しているが、本システムは一般的に多く利用されているウェブチャット・SMS・SNSなどでの相談受付に対応できておらず、国民の要望に幅広く応えられていない状況。
- ・ 他サービスとの連動が非常に限られるうえに、柔軟な機能拡張ができず、国民のニーズに追従していくことが難しい状況。

これら課題に対応するべく早急に本システムを刷新し、国民にとって使いやすく、安定したサービス提供を行う。

### 3. 目標

本システムの刷新にあたっては、以下の実現を目標とする。

- ・ 24時間365日のサービス提供を前提とし、様々な障害発生を考慮したうえで可用性の高いシステム構成とすることで、安定したサービスの提供と管理コストの削減を可能とする。
- ・ テレワークでの電話相談受付に対応し、在宅勤務時においても電話チャンネルの継続運用を可能とする。
- ・ ウェブチャット・SMS・SNSなど、より多くのチャンネルに対応し統合管理可能とすること（オムニチャンネル対応）で、相談者は都度適切なチャンネルを選択でき、国民の要望に幅広い対応を可能とする。
- ・ 定期的かつ継続的に新機能追加が行われたり、他サービスとの連動を容易に行うことができるようなシステムを採用することで、今後新たな相談受付チャンネルや機能要件が発生した場合でも柔軟に機能拡張を可能とする。
- ・ 上記の目標を、短納期かつ低価格な初期費用で実現するために、クラウドサービス利用を前提とするが、オンプレミス環境でも同等の目標を達成できるのであれば、クラウドサービス利用にこだわるものではないとする。
- ・ クラウドサービスを利用するにあたっては、ログイン認証やデータ保存に際してインシデントが発生しないように、セキュリティを担保したシステム設計とする。

#### 4. 業務内容

以下の業務を一括で請け負うものとする。

- ① プロジェクト管理  
プロジェクト推進における進捗管理、品質管理及び実施体制などを含む管理作業全般。
- ② システム設計（基本設計、詳細設計）  
機器構成、機能一覧、I/O 関連、各機能の詳細等のシステム設計を行う。
- ③ システム構築作業  
設計した内容を基に本システムに必要な構築と設定及びテストを行う。
- ④ システム設置作業  
IPA が指定した場所へ本システムに必要な機器の設置を行う。
- ⑤ ユーザーテスト支援  
IPA が実施するユーザーテストの支援を実施する。
- ⑥ マニュアル作成  
相談員用マニュアル、管理者用マニュアルを作成する。
- ⑦ サービス提供  
本システムを継続して運用するためのサービス提供を行う。
- ⑧ システム保守  
本システムを安定して運用するためのシステム保守を行う。

#### 5. 業務要件

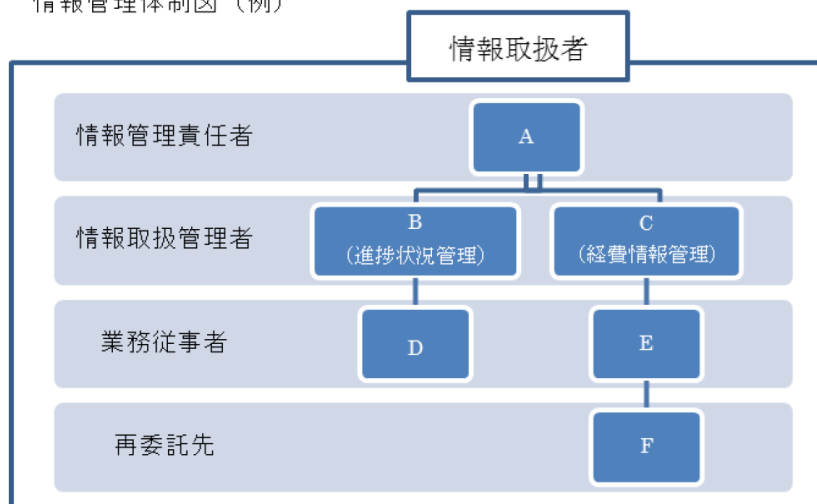
- ① プロジェクト管理
  - A) 進捗管理、品質管理  
進捗管理、品質管理に関する要件は以下の通りとする。
    - ・ 2022年7月29日までにプロジェクトが完遂できるように計画を立てること。
    - ・ PMBOK (the Project Management Body Of Knowledge/プロジェクトマネジメント知識体系) 等に基づいた IPA と合意した「プロジェクト計画書」に従って作業を実施すること。
    - ・ プロジェクト進行中に発生した課題については「課題対応表」を共有し、これを元に対応にあたること。
  - B) 実施体制  
実施体制に関する要件は以下の通りとする。
    - ・ 組織またはプロジェクトメンバーは、日本語の会話、および読み書きが可能で、担当者及び IPA 役職員と十分な意思疎通が図れること。
    - ・ PBX や IVR、コールセンターの業務についてなど、十分な知識有するものが責任ある立場でプロジェクトにあたること。
    - ・ 過去に IVR システムやコールセンターの企画や設計に、1年以上従事したことがあるプロジェクトメンバーが1人以上いること。
    - ・ セキュリティ管理者として、情報セキュリティに関する知識及び技能を有する者を配置すること。情報処理安全確保支援士であることが望ましい。
    - ・ 利用するクラウドサービスの設定、カスタマイズについて、十分な知識や経験を有する要員が体制に含まれていること。
    - ・ 情報管理体制について、以下に記載する事項を遵守すること。
      - 請負者は、本事業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、IPA 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（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、パスポート番号及び国籍等が記載されたもの）を契約前に提出し、担当部門の合意を得ること。（個人住所、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、管理、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情報取扱者名簿に記載のある者

以外に伝達または漏えいされないことを保証する。

情報管理体制図（例）



※情報管理体制図に記載すべき事項は、下記のとおり。

- ・ 本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。)
- ・ 本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。
- ・ 有している場合には情報管理に関する社内規則を提出すること。有しない場合は代わりとなるものでもよい。

情報取扱者名簿（例）

	(しめい) 氏名	個人 住所	生年 月日	所属 部署	役職	パスポート 番号及び国 籍(※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 請負者として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、業務の進捗状況等管理を行うなど、保護すべき情報を取り扱う可能性のある者。
- ※3 本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。(再委託先も含む)
- ※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、パスポート番号及び国籍を記載。

- 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または漏えいしてはならないものとする。ただし、IPAの承認を受けた場合はこの限りでない。
- 情報セキュリティを確保するための体制を定めた書面または情報取扱者名簿に変更がある場合は、予めIPAへ届出を行い、同意を得なければならない。
- IPAから提供した資料またはIPAが指定した資料の取扱い(返却・削除等)については、IPAの指示に従うこと。
- 業務従事者の氏名、所属、役職、業務経験、その他略歴(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)を

提出すること。

※経歴提出のない業務従事者の人件費は計上不可。

② システム設計（基本設計、詳細設計）

システム設計に関する要件は以下の通りとする。

A) 設計方針に関する要件

- ・ 「6. システムの要件」に記述されている要件を満たすように、基本設計および詳細設計を行うこと。
- ・ 基本設計作業の完了を節目として設定し、基本設計書について IPA の承認を得てから詳細設計、開発・構築を進めること。

B) 拡張性要件

- ・ PBX への収容回線数、相談員への電話転送可能数、通話録音データの増加、対応チャネルの追加に対応できる拡張性を有すること。

C) 信頼性・事業継続性要件

- ・ クラウドサービスを採用する際は、万が一クラウドサービスやインターネット回線がダウンした場合でも、電話チャンネルは継続稼働できる仕組みが実装できる、または、将来的に実装できるよう検討がされていること。
- ・ オンプレミスに設置する主要機器は、冗長化されていること。また、片系統が停止した場合に自動的、またはリモート側からの操作により、別系統への切り替えが可能であることが望ましい。

D) 外部サービス使用要件

- ・ 本システム要件を実装するにあたり、別途外部サービスとの契約が必要になる場合は、「6. システムの要件③セキュリティ等に関する要件」を十分に考慮する必要がある。

③ システム構築作業

システム構築作業に関する要件は以下の通りとする。

- ・ 構築、総合テスト等に係る作業については、請負者が用意する場所にて実施すること。ただし本番環境で実施する必要のある作業については、IPA に納入された本番環境で行わなくてはならない。
- ・ IPA 内での既存サービスに影響のない構築作業は、原則平日日中の対応となる。また、サーバールームの作業スペースは限られており、機器搬入時を除き、原則少人数による作業に限られることに留意すること。
- ・ 構築、総合テスト等に必要な機器や必要部材類は、請負者が用意すること。なお、IPA の環境で使用する PC (Windows) については IPA 側で用意できる場合があるため、IPA 担当者と協議すること。
- ・ 構築、総合テスト等に使用する機器類については、マルウェア対策、脆弱性対策等、十分なセキュリティ対策が実施されていること。
- ・ 総合テスト計画を立案して IPA の合意を取り、ユーザーテストを行う前までに適切な総合テストを実施して IPA に報告すること。また、ユーザーテスト実施に際しては、総合テスト結果への IPA 指摘事項が改善されていることの IPA 承認を得ること。
- ・ 本番環境において使用する機器については「6. システムの要件①システムの構成等に関する要件」のとおりとする。

④ システム設置作業

システム設置作業に関する要件は以下の通りとする。

- ・ 既存の IPA インフラネットワークシステムに発生する設定変更等については IPA のシステム管理者が作業を実施することを想定しているが、その場合は、請負者は具体的な作業内容の提示を含む技術サポートを行うこと。
- ・ 既存システムの通常業務運用に可能な限り支障を来たさないよう配慮した上で、移行・導入作業に関する計画を十分な時間的余裕を持って立案し、IPA 側の承認を得てから作業を行うこと。原則 IPA の既存サービスの停止を伴う作業については、休日（行政機関の休日に関する法律（昭和 63 年法律第 91 号）第 1 条に上げる日をいう）の作業となる。
- ・ 導入する機器類は、IPA が指定する環境に設置すること。
- ・ 移行作業を複数の段階に分けて行う場合も含め、それぞれの移行作業後の初稼働日は、移行作業担当者が立会を行うこと。

⑤ ユーザーテスト支援

ユーザーテスト支援に関する要件は以下の通りとする。

- ・ テスト計画を立案して IPA の合意を取り、本番稼働前に適切なテストを実施して IPA に報告すること。
- ・ 本番稼働環境と同等の利用環境下において本システムの操作作業を行い、機能、性能面を含めて、利用可能な状態が保たれているか、十分な確認作業を行えるようにすること。
- ・ IPA が行うユーザーテストについて、最低 2 週間の期間を設けること。また、納入に際しては、ユーザーテスト結果への IPA 指摘事項が改善されていることの IPA 承認を得ること。

⑥ マニュアル作成

マニュアル作成に関する要件は以下の通りとする。

- ・ 相談員用操作マニュアルを作成及び運用保守期間中に機能追加変更があった場合はメンテナンスを行うこと。
- ・ 管理者用操作マニュアルを作成及び運用保守期間中に機能追加変更があった場合はメンテナンスを行うこと。

⑦ サービス提供

サービス提供に関する要件は以下の通りとする。

- ・ 2022 年 8 月 1 日～2023 年 3 月 31 日までのサービス提供を含むものとし、この期間におけるサービス提供契約は月次とする。
- ・ 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。

⑧ システム保守

システム保守に関する要件は以下の通りとする。

- ・ サービス提供期間中はシステムの正常動作保証を継続して行うこと。
- ・ 今回の調達範囲にある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構築部分を含めて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。



## 6. システムの要件

- ① システムの構成等に関する要件  
システム構成の概要を【図1】に示す。

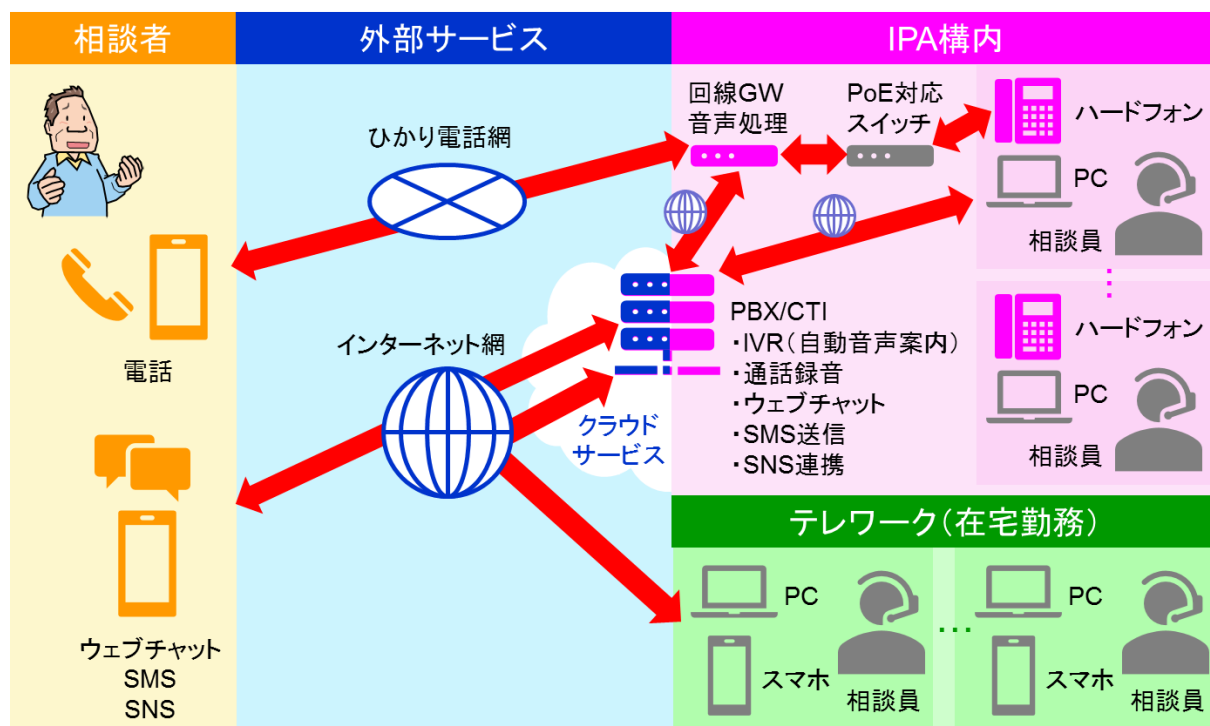


図1：システム構成の概要

- A) ひかり電話回線  
安心相談窓口専用の電話回線になり、相談者が架電してくる電話番号になる。
- ・ 本件には含まれない。(IPA側で用意)
  - ・ NTT 東日本ひかり電話オフィス A で 8 チャンネル 1 番号、ひかり電話アダプターを設置するが ISDN ポートは使用しない構成、になる予定。
  - ・ 現在 ISDN 回線で使用している電話番号を本システム稼働時にナンバーポータビリティ予定。
- B) 回線 GW/音声処理  
ひかり電話回線を構内に收容、PBX との接続に必要な機器であり、本システムの一部として納入、設置、調整等を行うことになる。
- ・ NTT 東日本ひかり電話オフィス A の回線を收容でき、IPA 内に設置されるものとする。
  - ・ ハードウェアレベルで冗長化されていること。ホットスタンバイ構成であることが望ましい。
- C) PoE 対応スイッチ  
PBX とハードフォンとの接続に必要な機器になる。
- ・ 本件には含まれない。(IPA側で用意)
- D) PBX/CTI  
内線電話や音声、テキストチャネル情報の制御/管理を行う機器になる。
- ・ PBX/CTI については本件にて実装するものとする。オンプレミス/クラウドサービスを問わない。ただし、「6. ③セキュリティ等に関する要件」を十分に考慮する必要がある。
  - ・ オンプレミスにサーバー等の機器を設置する場合は、処理を問題なく行えるだけのスペックを必須とするだけでなく、次の要件を満たすものであること。
    - ラックマウント可能であること。
    - ハードウェアレベルで冗長化されていること。ホットスタンバイ構成であることが望ましい。
    - 停電時に安全なシャットダウンが行え、通電時に自動起動する UPS を設置す

ること。(NEMA5-15Pにて電源接続が可能であること)

- ハードウェア故障時の対応はオンサイトであること。
- ハードウェア/ソフトウェア障害時に指定メールアドレスへの通知が行われることが望ましい。

- ・ 6か月以下のスパンでパッチ適用や新機能追加が行われ、常に世の中のトレンドに合わせて更新されていくサービスであること。年度単位で新機能などのロードマップが発表されるサービスであること。また、それら新機能に対して新たなコストが掛からないことが望ましい。(基本料金に変更になる規模の新機能は含まない)

#### E) ハードフォン

相談員がIPA構内の自席にいる際に受電する機器になる。

- ・ 使用席数は13席とし13台設置すること。
- ・ PoEに対応し、PoE対応スイッチからの給電で使用できること。
- ・ ナンバーディスプレイ対応であること。
- ・ ヘッドセットが使用可能であり、付属していること。

#### F) PC

相談員が本システム及びソフトフォンを使用するための端末になる。

- ・ 本件には含まれない。(IPA側で用意)
- ・ 使用台数は13台とし、使用ユーザー数も13ユーザーであること。
- ・ Windows10または11において本システムやソフトフォンが使用できること。

#### G) スマートフォン

相談員が本システム及びソフトフォンを使用するための端末になる。

- ・ 本件には含まれない。(IPA側で用意)
- ・ Android/iOSのどちらでも本システム及びソフトフォンが使用できることが望ましい。

### ② PBX/CTIシステムの機能等に関する要件

#### A) PBX機能

相談者からの外線着信を相談員の電話へ着信させる、または、相談員の電話から外線発信する機能である。

- ・ IPA内においてはハードフォン及びPCによるソフトフォンが使用でき、在宅勤務においてはPC及びスマートフォンによるソフトフォンが利用できること。
- ・ クラウドサービスを利用する場合は、クラウドサービスやインターネットの障害などによりクラウドサービスへアクセスができない事態でも、運用を継続できるための構成であることが望ましい。
- ・ IPA内の機器やインフラ障害により回線GWなどが機能しなくなった場合は、クラウドサービス側に着信させるなどして、運用を継続できる構成であること、もしくは実現できる予定があることが望ましい。
- ・ モニタリング機能(通話中の内容を聞くことができる)やウィスパリング機能(相談者には聞こえず相談員にのみ伝えることができる)が利用できることが望ましい。

#### B) IVR機能

自動応答音声ガイダンスにより24時間365日相談者からの受付を行う機能である。

- ・ 営業時間内であれば相談員へ転送、休日や相談員対応時間外にはその旨の音声案内で対応できる設定が可能であること。
- ・ 年末年始や2020~2021年に発生したコロナ禍による緊急事態宣言による特別対応など、ガイダンスの種類を複数扱う必要があるため、IVRフローは少なくとも5つは扱え、日付や時間による切り替え設定が可能であること。
- ・ IVRの設定はウェブブラウザなどを用いてPCなどから設定/確認できること。
- ・ 応答音声は、録音音声だけでなく合成音声を利用できること。
- ・ スマートフォン利用の相談者には、細かく階層化(少なくとも5階層)された音声ガイダンスにより相談者に必要と思われる情報をSMS送信し自動回答、または、ウェブサイト上のFAQに案内するURLをSMS送信することで、相談者自ら解決を図れる仕組みが実装できること。このとき、相談者が架電してきたスマートフォンの電話番号宛に送信できることが望ましい。(あらためて相談者がSMSを受信し

たい電話番号を入力する必要がない)

- ・ 相談者がいつ架電し、通話時間はどのくらいだったか、IVR をどこまで聞いたかを記録し、集計分析を行うことができること。また当該情報を CSV 形式などでダウンロードができること。

#### C) 通話録音機能

電話通話内容の録音と保管を行う機能である。

- ・ IPA 構内勤務環境、在宅勤務環境どちらでも通話録音が可能であること。
- ・ 保管された録音データは、6 か月間保管されること。
- ・ 保管された録音データは、ウェブブラウザなどを用いて PC から確認できること。
- ・ 録音や履歴データが外部に流出しない、流出したとしても解読できない暗号化が施されているなど、セキュアな状態で保管されること。
- ・ 相談トラブル等が発生した場合のエビデンスとしての利用や相談員の対応品質向上のためのティーチングなどに利用できること。

#### D) SMS 送信機能 (オムニチャネル対応)

電話相談対応時、相談者がスマートフォンを利用している場合において、相談員が SMS 送信を用いて、URL など口頭では伝えにくい内容を正確に伝えるための機能である。

- ・ 国内 SMS プロバイダーと接続できること。なお、国内 SMS プロバイダーとの契約は今回の調達には含まれない。推奨接続国内 SMS プロバイダーがあれば、その旨提示すること。
- ・ 本システムを用いて相談員は、パソコン上からでもスマートフォンに対して SMS 送信ができること。このとき、相談者が架電してきたスマートフォンの電話番号宛に送信できることが望ましい。(あらためて相談員が電話番号を入力せず SMS を送信できる)
- ・ SMS 送信した内容は、6 か月間保管されること。
- ・ 保管された SMS 送信内容は、ウェブブラウザなどを用いて PC から確認できること。
- ・ 保管された SMS 送信内容が外部に流出しない、流出したとしても解読できない暗号化が施されているなど、セキュアな状態で保管されること。

#### E) ウェブチャット、SNS 連携機能 (オムニチャネル対応)

ウェブページにて、テキストベースのリアルタイムなやり取りを行うための機能である。

- ・ IPA ウェブページ内へのコード埋め込みなどで実装できること。
- ・ 本システムを用いて相談員は、パソコンやスマートフォン上でウェブチャット対応ができること。
- ・ ウェブチャットの内容は、6 か月間保管されること。
- ・ 保管されたウェブチャットの内容は、ウェブブラウザなどを用いて PC から確認できること。
- ・ 保管されたウェブチャットの内容が外部に流出しない、流出したとしても解読できない暗号化が施されているなど、セキュアな状態で保管されること。
- ・ 将来的には SNS との連携やチャットボット導入も検討しているため、連携可能な仕組みが備わっている、または、実装される予定があること。

### ③ セキュリティ等に関する要件

サイバー攻撃等による様々なリスクに対抗できるセキュリティ対策を施すこと。なお、クラウドサービス事業者が実施する保守・運用におけるセキュリティ要件もあることから、請負者はこれを満たすことをシステムを構成するクラウドサービス事業者へ確認すること。

#### A) 本システム個別要件

- ・ 本システムへ相談員がログインする際、ID/PW だけの認証ではなく多要素認証に対応していることを考慮する。将来的に IPA で使用している Microsoft アカウントによる SSO (シングルサインオン) の利用を検討しているため、機能が実装されることが望ましい。
- ・ TLS 通信を行う情報システムの構築/運用/保守に際しては、「SSL/TLS 暗号設定ガイドライン」([https://www.ipa.go.jp/security/vuln/ssl\\_crypt\\_config.html](https://www.ipa.go.jp/security/vuln/ssl_crypt_config.html)) に基づく設定・管理を行うこと。
- ・ 暗号化機能・電子署名機能を使用する情報システムの構築/運用/保守に際しては、

- 「電子政府推奨暗号リスト」(<https://www.cryptrec.go.jp/list.html>)に基づくアルゴリズム及びプロトコルの採用・使用を行うこと。
- ・ クラウドサービスを利用する場合は、クラウド上で扱われるデータのうち、個人情報を含む機微情報がどれにあたるかについて正しく提示されること。
  - ・ クラウドサービスを利用する場合は、以下のいずれかの条件を満たすサービスを採用すること。
    - ① ISMAP クラウドサービスリストに掲載されていること
    - ② ISMAP クラウドサービスリストに掲載される予定があり、その申請時期が明確に示されていること
    - ③ ISMAP 管理基準の管理策基準が求める対策と同等以上の水準を満たしている事が確認できる情報を提供可能なこと
  - ・ クラウドサービス上にデータが保存される場合は、公開鍵暗号方式で暗号化されていて、鍵の管理は IPA 側で可能であること。秘密鍵は IPA 側だけで管理できることが望ましい。また、これらデータが不用意に外部へ公開されないよう適切な設定を確実にすること。
  - ・ クラウドサービスを利用する場合は、FedRAMP 認定取得、ISO/IEC 27017 認証取得、米国公認会計士協会 (AICPA) SOC2 保証報告書を受領しているなどのサービスであることを考慮する。
  - ・ 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。
- B) 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・運用のために使用する作業用 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。
- C) 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。
- D) 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、適切な対策を講じること。
- E) 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。

- と。
- F) 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、適切な対策を講じること。
  - G) 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。
  - H) 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。
  - I) 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。
- ④ 設置機器等に関する要件
- ・ IPA 内に設置される機器はすべて買取契約とし、IPA 側に所有権が確実に移行されること。システム保守に関する業務要件に対応した機器保証を含むこと。

## 7. 納入関連

<初期構築に関する納入>

納入期限：

2022年7月29日（金）

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

※6. ①B)D)の機器をIPA内に設置する場合は、同16階サーバー室サーバーラック内

納入物件：

- |                    |    |
|--------------------|----|
| ① システム（ハード機器含む）    | 一式 |
| ② プロジェクト計画書        | 一式 |
| ③ 基本設計書、詳細設計書      | 一式 |
| ④ 課題対応表            | 一式 |
| ⑤ マニュアル（相談員用・管理者用） | 一式 |
| ⑥ テスト計画書（テスト結果含む）  | 一式 |

- ・ ②から⑥を電子媒体（CD-R等）に入れ、1部をIPAに納入すること
- ・ 電子媒体の形式等についてはIPAが指定する様式とすること
- ・ 納入物件に上げる以外で請負者が必要と判断した成果物がある場合は、適宜IPAに提出すること
- ・ ⑥は実施したテスト結果がわかる資料とすること

<サービス提供及びシステム保守>

納入期限：

2022年8月から2023年3月まで月毎の納入とする（計8回）

納入場所：

初期構築と同じ

納入物件：

- ① サービス初期設定に係る定義書等（導入時一時作業を伴う場合。初回のみ）
- ② 作業結果報告書（各回）

## 8. 検収関連

- ・ 納入物件の内容に関しては、本仕様書に示された設計・構築が実施されること。また、品質については「2. 背景・目的」「3. 目標」を満たすに十分か否かを基準に判断する。
- ・ 「7. 納入関連」の納入物件が指定通りに納入されていること。

以上

## IV. 入札資料作成要領及び評価手順

### 「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）システム開発」

#### 入札資料作成要領及び評価手順

独立行政法人 **情報処理推進機構**

# 目 次

## 第1章 入札者が提出すべき資料等

- 1.1 入札者が提出すべき資料
- 1.2 留意事項

## 第2章 提案書の作成要領及び説明

- 2.1 提案書の構成及び記載事項
- 2.2 プロジェクト計画書案の作成方法
- 2.3 提案書様式
- 2.4 留意事項

## 第3章 添付資料の作成要領

- 3.1 個人情報保護体制についての記入方法
- 3.2 情報セキュリティ対策ベンチマーク確認書の記入方法

## 第4章 評価項目一覧の構成と記載要領

## 第5章 評価手順

- 5.1 落札方式
- 5.2 総合評価点の計算
- 5.3 技術審査
- 5.4 合否評価
- 5.5 技術点の算出



# 第1章 入札者が提出すべき資料等

## 1.1 入札者が提出すべき資料

入札者は、独立行政法人 情報処理推進機構（以下「機構」という。）が提示する資料を受け、下表に示す資料を作成し、機構へ提示する。

[入札者が機構に提示する資料]

資料名称	資料内容
①委任状 ②入札書	詳しくは入札説明書を参照のこと。
③提案書	仕様書に記述された要求仕様をどのように実現するかを説明したもの。主な項目は以下のとおり。 ・全体方針 ・情報システムの機能等に関する要件の実現方策 ・設計に係る要件の実現方策 ・稼働環境等の要件に対する適合性 別紙：「プロジェクト計画書案」にて作業の体制及び管理方法などについて記載すること。
④添付資料	以下の資料を添付すること。 ・「個人情報保護体制について」 ・「情報セキュリティ対策ベンチマーク確認書」
⑤補足資料（任意）	入札者が作成した提案の詳細を説明するための資料。補足資料に記載されている内容は、直接評価されて点数が付与されることはない。 例：担当者略歴、会社としての実績、実施条件等 ※ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する項目を提案書に含める場合は、認定通知書等の写しを添付すること。
⑥評価項目一覧	V. 評価項目一覧にて提示している、本件に係る提案をどのような観点・基準で評価するかを取りまとめた表。
⑦競争参加資格（全省庁統一規格）における資格審査通知書の写し ⑧提案書受理票	詳しくは入札説明書を参照のこと。

## 1.2 留意事項

- ① 提案書について、目次構成は「V. 評価項目一覧」の構成と同一とすること。
- ② 評価項目一覧の提出にあたっては、「提案書該当ページ」欄に該当する提案書のページ番号が記入されていること、「提案書該当項番」欄に該当する提案書の項番が記入されていること、及び「必須要件」欄に記入漏れがないこと。

## 第2章 提案書の作成要領及び説明

### 2.1 提案書の構成及び記載事項

次表に、「V. 評価項目一覧」から[提案書の目次]の大項目を抜粋したもの及び求められる提案要求事項の概要を示す。提案書は、当該「提案書の目次」に従い、提案要求内容を十分に咀嚼した上で実現可能な内容を記述すること。なお、目次及び要求事項の詳細は、「V. 評価項目一覧」を参照すること。

[提案書目次]

提案書 目次項番	大項目	提案要求事項の概要説明
2	提案要求事項	業務内容、システム構成、PBX/CTIシステムの機能、セキュリティ、設置機器などに関する内容。
3	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標	ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する認定又は行動計画の策定状況。 ※本項目を提案書に含める場合は、認定通知書等の写しを添付すること。
別紙	プロジェクト計画書案	本件を確実に実施するための、体制、要員、工程計画、工程管理計画、品質保証計画、セキュリティ計画などについて「プロジェクト計画書案」としてまとめたもの。詳細は、2.2プロジェクト計画書案の作成方法を参照のこと。 注) この提案書別紙は、採点の対象となる。

### 2.2 プロジェクト計画書案の作成方法

PMBOK等に基づいたプロジェクト計画書案を作成の上、提案書の別紙として提出すること。プロジェクト計画書案は、ひとつの独立したドキュメントとして成立するように構成し、章立てを提案書本文から引き継がずに最初から開始すること。

プロジェクト計画書案には、以下の内容が含まれていることを要求する。提案書本文で記述した事項と重複することを妨げない。

また、IPA側の体制等、提案時点で知り得ない情報を要するものについては、想定できる範囲内で記述すること。

#### ① 実施体制

- ・作業要員等について、実働可能な人数と役割を含めて図表を用いた記述。
- ・特に再請負により業務の全部または一部を第三者と共同で行う場合には、それぞれの役割分担と関係。
- ・開発の一部を外注する場合、その作業内容。
- ・主要なリーダー/担当者について、担当作業、スキル、略歴
- ・社内外のセキュリティに関する教育の受講歴
- ・コミュニケーション計画及びプロジェクトの意思決定手順

#### ② 工程計画（資源・工数・要員などの計画を含む）

- ・EVMに基づくWBS（ワーク・ブレイクダウン・ストラクチャー。少なくともレベル2、必要に応じてレベル3まで細分化され、かつ、作業項目毎に工数、コスト等により定量化されていること）
- ・主要なマイルストーン

#### ③ 工程管理計画

- ・具体的な、WBSディクショナリーの骨子及び進捗評価基準（あるいはその考え方）
- ・ドキュメント一覧（納品物だけでなく、プロジェクト遂行にあたって用いるドキュメントを全て）

#### ④ 品質保証計画

・具体的な、ドキュメント作成基準の考え方、ドキュメントレビュー計画、品質評価指標の考え方など

なお、一部のドキュメントについて、仕様書において作成基準を指定している場合があるので注意すること。

⑤ セキュリティ計画

・実施体制、設計における情報セキュリティ対策の方針前提条件、制約条件及びリスク分析

## 2.3 提案書様式

① 提案書及び評価項目一覧はA4判にて印刷し、特別に大きな図面等が必要な場合には、原則としてA3判にて提案書の中に折り込む。

② 提案書については、電子媒体に保存された電子ファイルの提出を求める。その際のファイル形式は、原則として、Microsoft Office形式、Open Office形式またはPDF形式のいずれかとする（これに抛りがたい場合は、機構まで申し出ること）。記録媒体は、CDまたはDVDとする。

## 2.4 留意事項

① 提案書作成に当たって、「1.2 留意事項 ①」に注意する。

② 機構から連絡が取れるよう、提案書には連絡先（電話番号、FAX番号、及びメールアドレス）を明記する。

③ 提案書を評価する者が特段の専門的な知識や商品に関する一切の知識を有しなくても評価が可能な提案書を作成する。なお、必要に応じて、用語解説などを添付する。

④ 提案に当たって、特定の製品を採用する場合は、当該製品を採用する理由を提案書中に記載するとともに、記載内容を証明及び補足するもの（製品紹介、パンフレット、比較表等）補足資料として提出する。

⑤ 入札者は、提案内容について具体的に提案書本文に記載すること。より具体的・客観的な詳細説明を行うための資料を、提案書本文との対応付けをした上で補足資料として提出することは可能であるが、その際、提案要求事項を満たしているかどうか提案書本文により判断されることに留意すること。例えば、提案書本文に「補足資料〇〇参照」とだけ記載しているものは、提案書に具体的提案内容が記載されていないという評価となる。

⑥ 上記の提案書構成、様式及び留意事項に従った提案書ではないと機構が判断した場合は、提案書の評価を行わないことがある。また、補足資料の提出や補足説明等を求める場合がある。

⑦ 提案書、その他の書類は、本入札における総合評価落札方式（加算方式）の技術点評価にだけ使用する。ただし、落札者の提案書（別紙を除く）は契約書に添付する。

⑧ 提案書別紙「プロジェクト計画書案」については、調整の後に合意形成するものとする。

## 第3章 添付資料の作成要領

### 3.1 個人情報保護体制についての記入方法

【様式-A】を用いて作成してください。

「ご回答者連絡先」を記入し、設問に回答（はい、いいえのいずれかに「○」を付してください。）の上、必要事項の追加記入をお願い致します（※余白を縦横に伸縮してご記入ください）。

なお、本様式は、個人情報の取扱いに関して御社が講じている保護措置について確認することを目的としております。従いまして、設問は応募資格を定めているものではなく、回答の内容により直ちに失格となるということはありません。但し、プロジェクト計画の妥当性評価に用いる場合があります。

### 3.2 情報セキュリティ対策ベンチマーク確認書の記入方法

本件の担当部署を含む組織体を対象として、情報セキュリティ対策ベンチマーク（<http://www.ipa.go.jp/security/benchmark/index.html>）を実施いただき、その結果をご報告いただきます。【様式-B】に従い作成してください。

なお、本様式は、御社における情報セキュリティに対する取組について確認することを目的としております。従いまして、設問は応募資格を定めているものではなく、回答の内容により直ちに失格となるということはありません。但し、プロジェクト計画の妥当性評価に用いる場合があります。

## 第4章 評価項目一覧の構成と記載要領

評価項目一覧の構成及び概要説明を以下に記す。「提案書ページ番号」及び「遵守確認欄」については、【入札者が記載する欄】として記載要領を示している。

[評価項目一覧の構成と概要]

項目欄名		概要説明
提案書の目次		評価項目一覧の提案書の目次。提案書の構成は、評価項目一覧の構成と同一であること。
評価項目		評価の観点。
評価区分	遵守確認事項	本件を実施する上で遵守すべき事項。これら事項に係る内容の提案は求めず、当該項目についてこれを遵守する旨を記述する。
	提案要求事項 (必須)	必ず提案すべき事項。これら事項については、入札者が提出した提案書について、各提案要求項目の審査基準に従い評価し、それに応じた得点配分の定義に従い採点する。 基礎点に満たない提案は、不合格とする。
	提案要求事項 (任意)	必ずしも提案する必要はない事項。これら事項については、入札者が提案書に記載している場合にのみ、各提案要求項目の審査基準に従い評価し、それに応じた得点配分の定義に従い採点する。また、当該項目への提案内容により不合格となることはない。
提案書ページ番号		【入札者が記載する欄】 作成した提案書における該当ページ番号を記載する。該当する提案書の頁が存在しない場合には空欄とする。評価者は、本欄に記載されたページを各提案要求事項に係る提案記述の開始ページとして採点を行う。 プロジェクト計画書案については、別紙における該当ページ番号を記載すること。
遵守確認欄		【入札者が記載する欄】 評価区分が「遵守確認事項」の場合に、入札者は、遵守確認事項を実現・遵守可能である場合は○を、実現・遵守不可能な場合（実現・遵守の範囲等について限定、確認及び調整等が必要な場合等を含む）には×を記載する。
配点構成及び審査基準		評価区分が「提案要求事項（必須）」または「提案要求事項（任意）」の評価項目に対して、どのような基準で採点するかを示している。

## 第5章 評価手順

### 5.1 落札方式

次の要件を共に満たしている者のうち、「5.2① 総合評価点の計算」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。

- ① 入札価格が予定価格の制限の範囲内であること。
- ② 「V. 評価項目一覧」の遵守確認事項及び評価区分の必須項目を全て満たしていること。

### 5.2 総合評価点の計算

#### ①総合評価点の計算

$\text{総合評価点} = \text{技術点} + \text{価格点}$
------------------------------------------

$$\text{技術点} = \text{基礎点} + \text{加点}$$

$$\text{価格点} = \text{価格点の配分} \times (1 - \text{入札価格} \div \text{予定価格})$$

※価格点は小数点第2位以下を切り捨てとする。

#### ②得点配分

技術点300点

価格点150点

### 5.3 技術審査

#### 5.3.1 技術審査

「V. 評価項目一覧」で示す評価項目、評価基準、配点構成に基づき技術審査を行う。  
なお、審査にはヒアリングより得られた評価を加味するものとする。

#### 5.3.2 評価基準

各評価項目には、下表の評価指標に則った評価基準が具体的に設定されている。  
この評価基準に基づき、審査員は合議制により各評価項目の評価ランクを決定する。  
評価項目によっては、一部の評価ランクを適用しないことが予め決められている場合がある。  
例えば、任意の提案要求事項については、提案がないことにより不合格としないため、ランクDは適用しない。

評価 ランク	評価指標
S	通常の想定を超える卓越した提案内容であるなど。
A	通常想定される提案として、優位性のある内容である。
B	通常想定される提案としては妥当な提案であると認められる。
C	最低限の記述があると認められる。
D	内容が要件に対して不十分である、明らかに提案要求事項を満たさない、他の提案内容との間に看過できない矛盾がある、遵守確認事項との矛盾がある、あるいは記載がない。(不合格)

ただし、「4 ワーク・ライフ・バランス等の推進に関する指標」については、下表の評価基準に基づき加点を付与する。複数の認定等が該当する場合は、最も配点が高い区分により加点を付与する。

認定等の区分		項目別得点
女性活躍推進法に基づく認定 (えるぼし認定企業・プラチナ えるぼし認定企業)	プラチナえるぼし (※1)	10
	認定基準○ (5) (※2)	6
	認定基準○ (3~4) (※2)	6
	認定基準○ (1~2) (※2)	3
	行動計画 (※3)	2
次世代法に基づく認定 (くるみん認定企業・プラチナ くるみん認定企業)	プラチナくるみん認定企業	6
	くるみん認定企業 (新基準) (※4)	6
	くるみん認定企業 (旧基準) (※5)	3
若者雇用促進法に基づく認定 (ユースエール認定企業)		6

※1 改正後女性活躍推進法（令和2年6月1日施行）第12条に基づく認定

※2 女性活躍推進法第9条に基づく認定

なお、労働時間等の働き方に係る基準は満たすことが必要。

※3 常時雇用する労働者の数が300人以下の事業主に限る（計画期間が満了していない行動計画を策定している場合のみ）。

※4 新くるみん認定（改正後認定基準（平成29年4月1日施行）により認定）

※5 旧くるみん認定（改正前認定基準又は改正省令附則第2条第3項の経過措置により認定）

## 5.4 合否評価

評価ランクDが設定されている評価項目について、評価ランクがDとなった場合には、不合格となる。従って、一つでも要件を満たしていないと評価した場合は、その提案は不合格となる。

## 5.5 技術点の算出

ランクD（不合格）の評価が無い提案について、全ての評価項目における得点を合計し、これを技術点とする。

【様式-A】

個人情報保護体制について

本様式は、個人情報の取扱いに関して御社が講じている保護措置について確認することを目的としております。お手数ですが、最初に「ご回答者連絡先」を記入し、以下の設問に回答（はい、いいえのいずれかを○で囲みください。）の上、必要事項の追加記入をお願い致します。

余白を縦横に伸縮してご記入ください。

ご回答者連絡先

組 織 名	
部 署 名	
氏 名	
連絡先電話番号	
メールアドレス	

Q 1. 個人情報保護に係るプライバシーポリシー・規程・マニュアルはございますか。

【 はい ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入してください。

以下に名称、作成年月日、作成の参考にした業界ガイドライン（名称・作成機関名）を記入してください。

【個人情報保護に関するプライバシーポリシー・規程・マニュアル】

Q 2. 個人情報保護に係る組織内体制はありますか。

【 はい ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入してください。

以下に担当部門、役職名、役割、担当業務範囲を記入してください。

【個人情報保護に係る組織内体制】



Q 3. 個人情報を取扱う従事者（派遣職員、アルバイトを含む）への教育・研修を実施しておりますか。

【 は い ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入してください。

以下に実施部門、開催時期・年間回数、対象者、使用テキストを記入してください。

【個人情報保護に係る従事者への教育・研修体制】

Q 4. 個人情報保護に係る監査規程はありますか。

【 は い ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入してください。

以下に監査規程（名称、制定年月日）を記入してください。また、すでに監査の実績がある場合は、直近の監査実施日を記入してください。

【個人情報保護に係る監査規程・直近の監査実施日】

Q 5. 情報処理システムの安全対策はありますか。

【 は い ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入してください。

【情報処理システムの安全対策】

「いいえ」と回答した設問に対して、このたびのIPAからの個人情報を取扱う業務を実施する上でご検討されている保護措置の案があれば以下にご記入ください。形式は自由です。余白を縦横に伸縮してご記入ください。

【今回の個人情報を取扱う業務でご検討されている保護措置案】

Q 6. 認定団体からプライバシーマークを付与されておりますか。

【 は い ・ いいえ 】

「は い」を○で囲んだ方は、以下の事項を記入（上書き）してください。

認定番号：○○○○○○○

有効期間：○○○○年○○月○○日 ～ ○○○○年○○月○○日

【様式－B】

年 月 日

[法人名]

[責任者役職・氏名]

## 情報セキュリティ対策ベンチマーク確認書

情報セキュリティ対策ベンチマークを実施し、下記の評価結果に相違ないことを確認します。

### 記

1. 確認日時

令和 年 月 日 【実際に確認を行った日時】

2. 確認対象

【情報セキュリティ対策ベンチマークの確認を行った範囲について記載  
(例、本件業務を請け負われる部署を含む組織体等の名称)】

3. 情報セキュリティ対策ベンチマーク実施責任者

【情報セキュリティ対策ベンチマークによる確認を実施した者。】

4. 確認結果

全項目に係る平均値：

なお、ベンチマーク実施出力結果を別紙として添付します。

## V. 評価項目一覧

別紙「評価項目一覧」を参照すること。