

# 「ビジネスチャンス・ナビ2020」運営及びヘルプデスク業務委託仕様書

## 1 目的及び概要

### (1) 目的

東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会等の開催を契機として、中長期的に様々なビジネスチャンスが見込まれる。「中小企業世界発信プロジェクト2020」では、こうしたビジネスチャンスを全国の事業者に行き渡らせるため、東京都、東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会を中心とした官公需案件の入札情報や民間の発注案件を掲出する「ビジネスチャンス・ナビ2020」及び「中小企業世界発信プロジェクト2020」ホームページ（以下「本サイト」という。）を円滑に運用するために本委託を行うものである。

### (2) ビジネスチャンス・ナビ2020の概要

東京2020大会等を契機とする官民の入札・調達情報を一元的に集約し、中小企業の受注機会の拡大を支援するシステムである。

ア 東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会を含む東京都外郭団体等の電子調達専用サイトとして基幹業務を支援

イ 契約・取引案件情報に関する官公需の入札案件と大手企業からの発注や技術ニーズの発信

ウ 利用者にとって最適な入札情報、案件情報、技術情報をメールでお知らせ

エ ビジネスパートナーの検索（新規取引先の開拓）

## 2 契約期間

平成30年4月1日から平成31年3月31日まで

## 3 履行場所

（公財）東京都中小企業振興公社（以下「委託者」という。）から公共交通機関を使用し、1時間以内に移動できる場所で、委託者が承認した場所とする。

## 4 使用言語

日本語。ただし契約期間内に、電話またはメールでの英語対応が可能な体制が準備できること。

## 5 入札参加資格要件

（1）東京都競争入札参加資格関係について、以下①から④のすべてを満たす者。

①東京都における平成29年度物品買入れ等競争入札参加資格で、営業種目「その他の業務委託等」に登録がある者であること。

②本委託業務に関し、十分なノウハウを有しそれらを当公社又は官公庁等に対して提供した実

績を有している者であること。

③会社更生法及び民事再生法等による手続きをしていないこと。

④東京都暴力団排除条例（平成23年3月18日東京都条例第54号）に定める暴力団関係者または、東京都が東京都契約関係暴力団等対策措置要綱第5条第1項に基づき排除措置期間中の者として公表した者（ただし、排除措置期間中に限る）でないこと。

（なお、上記のほか希望票提出時には、別紙4「情報セキュリティ関連事故等の申告」を提出すること。また、契約締結時には、別紙3「機密保持契約」及び別紙5「個人情報の取り扱いに関する契約」を締結できること。）

## （2）実績

受託者は、希望票提出時に以下の実績を有することを実績一覧表に記載の上、提出すること。

①国、都道府県又は政令指定都市において、以下の実績を有する事。

- ・ 審査業務
- ・ 入札システムに関する導入・運用保守業務
- ・ ヘルプデスク業務

②自社納入以外のソフトウェアに対する問い合わせ対応の実績。

③申請受付業務について、審査処理案件運用実績があること。

## （3）公的資格

受託者は、以下に示すすべての公的資格要件を満たしていること。

① 国際規格（ISO9001）を認証基準とする品質マネジメント認証を受けていること。

② 国内規格（JIS Q27001）または国際規格（ISO/IEC27001）情報セキュリティマネジメントシステムの認証を受けていること。

③ プライバシーマークを取得している事

④ COPC@CSP規格を認証基準とするコンタクトセンタの品質認証を直近3年以上連続で受けていること。

⑤ AWSに関する技術体制があること（具体的には、APNコンサルティングパートナー（SI）であること）。

## 6 委託内容及び成果物

### 6.1 委託業務範囲

平成30年度は、「ビジネスチャンス・ナビ2020」の新規登録企業数を1万5千件、利用変更申請を1千2百件、ヘルプデスクへの問合せ等3千件の入電対応を想定している。なお、本業務は以下の業務から構成される。

#### （1）利用申請審査業務

利用申請審査登録業務は、新規利用申請者からの利用申請を審査し登録する業務である。新規利用申請数は、年間1万5千件を想定している。

審査業務は委託者の提供する審査基準に基づくものとし、反社会的勢力との関係性が疑われる場合、公開された情報で存在が確認できない場合、および申請書に記載された情報と公開された情報とに齟齬が認められる場合、その他、入力ミス等の不明点がある場合に、新規利用申請者に対して架電し確認ならびに必要なに応じて修正を行う。

受託者は、本業務を新規利用申請日から10営業日以内に完了するものとする。

## (2) 利用変更申請審査業務

利用変更申請審査登録業務は、既存利用申請者からの利用変更申請を審査し登録する業務である。利用変更申請数は、年間1千2百件を想定している。

審査業務は、委託者の提供する審査基準に基づくものとする。受託者は、本業務を新規利用申請日から10営業日以内に完了するものとする。

## (3) 発注情報審査登録業務

発注情報審査登録業務は、発注企業からの発注情報を審査し登録する業務である。審査業務は、発注情報件数としては年間180件を想定している。

審査業務は、委託者の提供する審査基準に基づくものとする。また、発注結果について、結果の調査を実施する。

## (4) システム簡易保守業務

システム保守・運用業者と連携し、システムの簡易保守業務を実施する。なお、簡易保守業務は、システムを原則として毎日確認を行い一般ユーザーとして不具合が起きていないか等を確認し、不具合が起きていた場合は、システム保守・運用業者と調整の上対応すること。

(ア) 「ビジネスチャンス・ナビ2020」のユーザー利用時におけるログイン、文字入力、検索やブラウザ利用環境等の不具合や改善点の確認業務

(イ) ユーザー向けメール送信等における不具合や改善点の確認業務

(ウ) AWSコンソールを利用し、以下の項目を定期的に確認し、異常が見受けられる場合はシステム保守・運用業者へ連絡し対応を実施すること。

### ① RDS (DBサーバ)

CPU Utilization (Percent) CPU利用率

Free Storage Space (MB) ストレージの空き容量

Freeable Memory (MB) メモリの空き容量

### ② SES (メールサーバ)

Deliveries (number) 配信数

Bounces (percent) 配信不能率

Complaints (percent) 迷惑メール報告数

Rejects (percent) SES サービスにより拒否されたメール数

(エ) 「ビジネスチャンス・ナビ2020」での「利用形態」登録内容を確認し、不適切と思われる場合はユーザーへ見直し依頼すること。

#### (5) ヘルプデスク業務

ヘルプデスク業務は、大きく「(ア) ビジネスチャンス・ナビ2020利用者からの問合せ」および「(イ) 発注組織からの問合せ」の2種類を対象とする。年間にヘルプデスクへの問合せ等3千件の入電対応を想定している。いずれの問合せも、電話応答率は、月間平均で90%以上を確保すること。

##### (ア) ビジネスチャンス・ナビ2020利用者からの問合せ

ビジネスチャンス・ナビ2020利用者から、システムの操作、トラブル、本業務に関連する問合せを受け付け、委託者の提供するFAQに基づき対応する。問合せ手段は、電話またはメールとし、回答手段は、問合せ手段に準ずることとする。

##### (イ) 発注組織からの問合せ

発注組織より、システムの操作、トラブルに関連する問合せを受け付け、委託者の提供するFAQに基づき対応する。発注組織は東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会等から成り、詳細は表 5-1に記載のとおりとする。問合せ手段は、電話またはメールとし、回答手段は、問合せ手段に準ずることとする。

#### (6) 「ビジネス情報ポータルサイト」記事情報登録業務

##### (ア) 記事作成ならびにテスト登録

「別紙1. コンテンツ一覧」に記載された内容のうち「コンテンツ分類」が「記事」に属するものを対象として、委託者の依頼に基づき、AWS 上Content Management Systems (以下「CMS」という。)により、「ビジネス情報ポータルサイト」記事情報を作成し、テスト登録を実施する。記事情報は、テキストおよび図表、イメージで構成される。CMSで作成できない記事情報(図表、イメージ)は、受託者がHTMLタグを利用して作成する必要があるため、HTMLの利用技術は必須となる。本業務は、月間10件程度の発生を想定している。

受託者は、テスト登録完了後、委託者にテスト登録結果の確認を依頼し、委託者の確認結果に応じて適宜修正に対応すること。また受託者の作業にてCMS に不具合が生じた際には、受託者にて作業範囲の切分けを実施し、受託者の負担にて復旧させること。

##### (イ) 記事情報の本番登録

受託者は、委託者が指定した記事情報掲載日時に遅滞なく掲載するため、委託者からの依頼が発生した時点で、運用者の作業スケジュールを確保するとともに、記事作成ならびにテスト登録の進捗を連携し、テスト登録結果確認と修正が完了したら、速やかに運用者へ記事情報の本番登録を指示し、完了までの進捗管理を行う。

#### (7) 発注案件クローズフォロー業務

本システムに登録された発注案件は、発注企業が発注金額を登録し、クローズすることができる。本業務は、期限を過ぎてクローズされない発注案件を対象に、受託者から発注企業へ架

電し発注金額の登録を依頼する業務である。本業務は、月間20件程度の発生を想定している。

#### (8) イベント対応業務

委託者は、委託者が開催または参加するイベント時に、本システムの利用を希望するイベント参加者に対し、新規利用申請書を紙媒体等、本システム以外の方法で配布および回収する場合がある。本業務は、このようなイベントに対応して本システムを介さずに受領する新規利用申請書を対象とする。なおイベント対応業務は、開催1ヶ月前に委託者から受託者へ通知し、年12回、1回あたり平均50件の新規利用申請書（CSVデータ）が処理されることを想定している。受託者は、委託者より本業務を新規利用申請書（紙媒体）の受領し10営業日以内に完了させるものとする。

##### (ア) 紙媒体情報のデータ化

受託者は、受領した新規利用申請書（紙媒体）を所定フォームにデータを作成する。

##### (イ) 審査開始メールの送信

受託者は、作成したデータに基づき、記載されたメールアドレス宛に審査開始メールを発信する。メールアドレスが無効等により、発信した審査開始メールに対してエラーメールを受信した場合は、委託者と連携し、申請書や名刺に記載されたメールアドレスの確認や、必要に応じて申請者へ電話確認を行い、審査開始メールを再送する。

##### (ウ) 審査業務

受託者は、(イ)でメールアドレスの存在を確認できたデータを対象に、審査を実施する。審査業務は、委託者の提供する審査基準に基づくものとし、申請書に記載された情報と公開された情報とに齟齬が認められる場合、その他、入力ミス等の不明点がある場合に、新規利用申請者に対して架電し確認ならびに必要なに応じて修正を行う。

##### (エ) 登録業務

受託者は、審査が完了し、審査基準を満たした新規利用申請情報（データ）を、本システムの登録手順に従い登録する。

##### (オ) 管理業務

受託者は、審査ならびに登録の進捗状況の記録・管理を全データに対して実施する。審査基準を満たすことを確認できないため保留した新規利用申請については、理由を明記し委託者へ報告をする。

また、イベント対応業務が終了の都度、委託者へ新規利用申請情報（紙媒体、データ）を返却する。最終保管は委託者側にて行う。

## (9) 統計データ取得・整理

システムの統計情報を収集・整理し、管理者（委託者）に報告する。原則、毎月第一営業日に実施（全12回）を見込むこと。

想定する情報とその収集方法は以下の通りとする。

- ①Google Analyticsにより取得した情報（ユーザーの行動や訪問経路等）をレポート機能によりPDFファイル形式等で出力する。なお、Googleにログインするためのアカウントは管理者（委託者）より提供する。
- ②管理者メニューから利用企業のマスタ情報（CSVデータ形式）を出力し、登録状況（都道府県別数、業種別数、加盟団体別数、登録のきっかけ等）を円グラフ形式／一覧表形式等に加工・整形する。
- ③運用・保守者にてDatabaseより抽出するユーザーのおすすめ案件通知設定情報（CSVデータ形式）を受領し、登録状況（案件種類別登録数、最も設定が多いキーワード、選択肢等）を円グラフ形式／一覧表形式等に加工・整形する。
- ④指定様式による月間統計結果を報告すること。指定様式については以下4種類とし、毎月提出すること。作成方法等は別途、契約後に指示することとする。なお、指定様式に関する報告書の提出期日は、①～③の報告後、3営業日以内とする。
  - ・ユーザアンケート月間推移表
  - ・東京2020組織委員会発注案件結果等状況一覧
  - ・東京2020組織委員会発注案件一覧
  - ・ビジネスチャンスナビ稼動状況報告書
- ⑤毎月の統計データの情報を基に、評価指標に併せたデータ分析と分析結果としての考察を報告すること。評価指標に関しては、別途契約後に委託者と協議すること。  
なお、データ分析作業及び分析結果の報告は2回実施するものとする。

## (10) コンテンツアップデート（FAQ）

ビジネスチャンス・ナビ2020におけるFAQコンテンツを更新する。更新にあたっては、受託者は、委託者と協議の上で対応する。

## (11) 簡易マニュアルの作成

委託者にて、本システムのマニュアル等とは別に、利用企業向け／発注組織向けに10～15ページ程度にまとめた配布用資料（以下、「簡易マニュアル」という。）を作成している。

受託者は、委託者の指示のもと、簡易マニュアルを新規作成・改訂する。管理マニュアルに貼り付けるスクリーンショット等については、テスト環境を利用して取得する。

## 6. 2 成果物

### (1) 委託業務完了時に提出するもの

- ・実施計画書
- ・業務実施報告書
- ・研修用資料

### (2) 毎月及び委託者から指示のあった時期に提出するもの

- ・稼動報告書

なお、上記の成果物のほか、委託者からの指示及び委託者と受託者との協議により本業務の履行において必要とされたものについても納入するものとする。

最終納品媒体は、紙媒体 1 部及び電磁的記録媒体（原本のファイル形式及びPDF 形式、CD） 1 部とする。

## 6. 3 委託方針

継続的に発生する庶務事務業務を、本業務の実施場所（以下「センター」という。）において委託者と受託者により効果的かつ効率的に処理するために、以下に示す方針を基に本業務を委託する。

### (1) 外部ノウハウを活用した効率的な運営

業務処理のプロセスにおいて、受託者のノウハウを最大限に活用する。また、事務処理業務とヘルプデスク業務を一体的に委託することで、アウトソーサーの知識共有や繁閑に合わせた柔軟な要員管理を実現する。

### (2) ライフサイクルコストの縮減

業務ノウハウを蓄積し、経験効果による中長期的な事務処理コストの縮減を目指す。

### (3) リスクマネジメントの導入による効果的な運営

新たな業務プロセスにより本業務を遂行するに当たり、委託者と受託者に想定されるリスクとその所在、対応策等を可能な限り明確化し、不測の事態においても業務が停止せず円滑に処理されるように効果的なリスクマネジメントを実施する。

### (4) 情報セキュリティ対策の実施

本業務の実施に当たっては、個人情報の保護に関する関係法令、電子情報処理委託に係る標準特記仕様書、委託者の定めるセキュリティポリシー等を遵守し、又はこれらに準じて利用者の個人情報や業務上の機密の保持に留意しなければならない。

## 6. 4 運営日・運営時間

運営日・運営時間は、原則として委託者が定める休日（土日、祝祭日、12月29日～1月3日）を除く日の9時から17時までとする（運営時間以外はその旨音声ガイダンス。運営窓口名称は、別途提示。）。運営時間は利用者からの問い合わせ受付や審査等の事務処理を行うサービスを提供する時間である。受託者は、サービス提供における準備やサービス提供後の報告・情報共有等について適宜実施すること。

受託者は、業務繁忙期や緊急対応時において、時間内処理が不可能な時は、委託者に対し休日の作業や作業時間の延長を求めることができることとする。

なお、ビジネス情報ポータルサイトの運用時間は24時間である。（運営時間以外はその旨音声ガイダンスで対応する。）

## 6. 5 対象者の範囲

### (1) 処理対象者

本業務における処理対象者は、全国の中小企業とする。

### (2) 対象組織

本業務の対象組織は表 5-1のとおりとする。

表 5-1 本業務の対象組織

区分		業務、役割	
利用企業	発注企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムの利用申請を行う。</li> <li>・本システムに発注案件を登録し、受注希望者を募集する。</li> </ul>	
	受注企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムの利用申請を行う。</li> <li>・発注企業の案件を検索し、受注エントリーする。</li> <li>・情報提供組織の案件を検索する。</li> <li>・情報発注組織の入札案件を検索し、入札する。</li> </ul>	
情報提供組織	連携組織	東京都財務局	本システムへ東京都電子調達サービスの入札案件を提供する（掲載のみで入札は受け付けない）。 以下、「東京都財務局データ連携」という。
		東京電子自治体共同運営協議会	本システムへ東京電子自治体共同運営サービスの入札案件を提供する（掲載のみで入札は受け付けない）。 以下、「東京都区市町村データ連携」という。
		中小企業庁	本システムへ国・独立行政法人等の入札案件を提供する（掲載のみで入札は受け付けない）。
		公益財団法人東京都中小企業振興公社	本システムから企業情報を委託者の顧客管理システムに登録する。



	発注組織	東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 東京都に指定されている外郭団体発注組織等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムに入札案件情報を登録する</li> <li>・受注企業の希望申請を受け付け、資格審査又は指名を行う</li> <li>・受注企業の入札書・見積書等を受け付け、最終落札者を決定する。</li> </ul>
管理者		公益財団法人東京都中小企業振興公社	本システムの管理業務全般 発注企業の案件の審査
運営者		本業務の受託者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用企業からの問い合わせ対応</li> <li>・利用企業の審査</li> </ul>
運用・保守者		別途、管理者と契約された業者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムを安定稼働させるための業務全般を担う</li> <li>・開発者の管理を支援する</li> </ul>
開発者		別途選定された業者※1  ※1 「(仮称) H30 年度ビジネス情報ポータルサイト機能追加改修に係る開発業務」にて改修業務を平成 30 年 4 月 1 日からで実施予定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本システムの改修を実施する ※2</li> </ul> ※2 平成 30 年度はこの他にも改修業務を予定しており、都度競争入札により業者を決定する予定であるため、開発者は複数業者となる可能性がある

## 7 前提条件

### (1) 設備

本業務を実施するための設備は、以下の条件を満たすよう確保すること。

- (ア) 問合せ電話の受信は、現行のナビダイヤルの番号を引き続き利用すること。なお、必要な手続きは受託者にて実施し、必要な経費は受託者の負担とする。
- (イ) 混雑等によりオペレーターが対応できなかった着信に対し、音声ガイダンスで混雑中のメッセージを流すとともに、待ち合わせ呼び出し呼として保持し、オペレーターが空いた順に着信させる機能を有すること。
- (ウ) ACD(Automatic Call Distributor(着信呼自動分配装置))機能を利用するなど、着信した呼び出しに対し、オペレーターへ効率的に分配することを可能とすること。
- (エ) 応答率を計れる機能を有すること。
- (オ) 通話内容をリアルタイムにモニタリングできる機能を有すること。
- (カ) 全通話録音を行い、契約期間中保管・管理を行うこと。また、必要に応じて通話内容を確認できること。
- (キ) 株式会社日立システムズが提供する運用管理システム「Service Desk Platform(SDP)」により、受付内容、対応状況を管理すること。
- (ク) 本システム運営者機能の利用にあたっては、委託者が利用しているIP-VPN網にサイトを追加して安全に接続すること。なお、必要な手続きは受託者にて実施し、必要な経費は

受託者の負担とする。

(2) 施設

本業務を履行する作業場所について受託者は、個人レベルでの入退室管理を実施すること。

(3) 実施計画書の作成

受託者は、実施計画書を作成し、契約締結後から20営業日以内に委託者に提出し、承認を得ること。実施計画書には、以下の内容を記載すること。

- ①作業従事者の質の確保
- ②適正な業務運用体制の構築
- ③適正な業務運用管理体制の構築
- ④履行場所の施設及び設備
- ⑤緊急状況への対応策
- ⑥業務遂行スケジュールと業務体制

(4) スキルを有する人材の確保、配置

本業務の実施に当たっては、それぞれの業務を行うために必要な下記スキルを要した統括管理者またはスーパーバイザーを確保し、オペレーターについては受付に必要なスキルを十分に習得させた上で配置すること。また、統括管理責任者またはスーパーバイザーのスキル実績については、実施計画書の①に記載のこと。

①統括管理者またはスーパーバイザーのスキル要件

- ・ヘルプデスクの運用経験が5年以上であること。そのうちITヘルプデスクの運用経験が3年以上であること。
- ・ネットワークに関する切り分けスキルを有すること。
- ・Webコンテンツを作成するスキルを有すること。
- ・システム運用業者との調整ができるITスキルを有すること。
- ・複数の利害関係者が参画する会議を運営するスキル及び経験があること。

②オペレーターに必要なスキル

- ・ヘルプデスクの電話受付経験が1年以上あること。
- ・最新のOS(オペレーティングシステム)やブラウザに関する操作説明ができること。

(5) 業務報告

定例的な報告会議(毎月1回以上)を開催し、業務報告を行うこと。各種報告においては、受託者の代表者が取りまとめ、効率的に報告を行うこと。

業務報告の内容については、「6.1 委託業務範囲」に記載の業務別の報告とすること。

なお、受託者は委託者から指示があった場合、本業務を運営することにより得られる種々のデータについて、委託者に報告すること。

また、本業務を実施するために手順書、各種マニュアル(納品前に使用する成果物を含む)、研

修用資料等を策定する場合には、策定した内容等を業務実施前までに委託者へ報告し、承認を得た上で使用すること。

(6) 管理する施設・機器等

受託者は、委託者が貸与した施設及び機器以外に必要な機器等がある場合には、委託者と協議し、承認を得た上で、原則として受託者が準備すること。

(7) 委託者からの指示

受託者は、委託者から指示を受けた場合は、その都度定められる期限等を遵守し、迅速に対応すること。

指示内容としては、

- ・本業務の実現方法及び改善措置の方法
- ・報告業務の内容及び遅延等の問題があった場合の状況報告の提示
- ・受託者の質問に対する回答が指示と異なる場合
- ・日々の業務に係る周知事項

等がある。

また、委託者は委託者の実施する内容確認等の業務を他の事業者へ委託することがある。

受託者は、委託者から業務委託された事業者からの指示についても委託者からの指示内容として対応すること。

(8) 緊急連絡体制

受託者は、緊急連絡体制を確立し、非常事態に備えるとともに、書面により体制及び対応方法を示し委託者の承諾を得ること。

(9) システム障害対応

受託者は、利用するシステムのハードウェア、ソフトウェア及びネットワークの異常が発生した場合、速やかに委託者若しくは委託者の指定する事業者へ連絡を行うこと。また、委託者の指示により、障害復旧に協力すること。

(10) 服務上の留意事項

① 携帯電話の利用

執務区画内において携帯電話の使用は禁止する。ただし、業務上等の理由で携帯電話を使用する必要がある場合は、書面により委託者の許可を得ること。

② 荷物の管理

個人の荷物については、所定の場所にて保管すること。

③ その他委託者から指示があった場合は、原則その指示に従うこと。

## 8 施設等の使用

- (1) 本業務に必要な拠点、機器設備を受託者が準備すること。
- (2) 使用する回線は、受託者が準備すること。詳細は指名入札参加事業者決定後に配布する。

## 9 機器等の使用

受託者は、本業務を遂行するために必要な範囲で、委託者の承認を得て、委託者の管理する機器等を使用することができる。

## 10 業務の実施状況報告

委託者は、本業務の実施状況について随時に調査し、定期的に受託者に対し、本業務の実施状況について報告若しくは資料の提出を求め、又は適正な履行その他必要な指示をすることができる。受託者は委託者の指示のとおり速やかに対応しなければならない。

## 11 検査について

- (1) 受託者が検査を請求する場合は、検査日までに、検査に必要な書類を委託者に提出しなければならない。
- (2) 前項に定める書類のほか、受託者は、委託者の指示に従い、本業務の状況報告書を委託者に提出しなければならない。

## 12 支払い方法

適法な支払請求書が提出され、公社にて受理した日から30日以内に指定口座に払い込むものとする。

## 13 契約の解除

委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当するときは、催告をしないでこの契約を解除することができるものとし、このため受託者に損害が生じても、委託者はその責を負わないものとする。また、受託者は契約の解除に伴う委託者の直接及び間接に生じる損害を補償しなければならない。

- (1) 契約の履行を遅延し、又は業務に関し不正な行為があったとき。
- (2) 業務内容に規定された内容が受託者により履行されないと委託者が判断したとき。

## 14 情報セキュリティ

受託者は、本業務の遂行における情報セキュリティを確保するため、別添「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を守らなければならない。

## 15 再委託の禁止

受託者は、本業務を第三者に委任し、又は業務を他の者に請け負わせてはならない。但し、あらかじめ委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

## 16 業務の下請負

受託者は、業務の一部を他の者に請け負わせる（以下「下請負」という。）場合は、次の要件を満たす下請負人を選定する。

- (1) 東京都の競争入札参加有資格者である場合は、指名停止期間中及び排除措置期間中でないこと。
- (2) 東京都の競争入札参加有資格者でない場合は、東京都の契約から排除するよう警視庁から要請があった者でないこと。

## 17 受託者の実施体制等

### (1) 受託者の実施体制

受託者は、契約締結後、直ちに本業務の実施体制を確立するとともに、書面により委託者に届け出て、委託者の承諾を得ること。

### (2) 統括責任者及びスーパーバイザーの届け出

受託者は、契約締結後速やかに本業務に実質的に係る統括的な責任者及び委託者と緊密に連絡のとれるスーパーバイザーについて、所属、役職、氏名、業務経験等を委託者に書面により届け出て委託者の承諾を得ること。また、原則委託者からの指示による以外の事由において、交代することは認めない。ただし、真にやむを得ない場合に限り、書面により届け出て委託者の承諾を得ることができる。

### (3) 協業体制の形成

本業務に係る業務の遂行にあたっては、関係者が協業して本業務を遂行していくことが不可欠である。本業務の受託者は、委託者の指示の下、以下に留意しながら必要に応じて協業体制を形成する。

#### (ア) 業務上の役割

本業務の受託者は、ビジネスチャンス・ナビ2020を安定的に稼働させるために必要な業務の一部を受託するものである。このため、受託者は、ビジネスチャンス・ナビ2020構築業者及び保守運用業者の業務内容を理解したうえで、ビジネスチャンス・ナビ2020の安定稼働及びその維持に努める必要がある。

#### (イ) 課題・問題への対応

受託者は、運営に関し発生する各種課題・問題への対応を取り纏めること。また、課題問題の対処方法の検討にあたり、必要に応じて、委託者、構築業者及び保守運用業者による会議を開催するため、これに参画すること。

### (4) 仕様・作業の追加

運営の仕様の確定後に発生した内容変更、作業追加等については、契約条項に基づいて取り扱うこととする。

## 18 引継の実施

受託者は、本業務の契約が終了となる際は、新たに本業務を受託することとなる者に対して、本業務の契約期間内に業務引継ぎを行うこと。引継業務の具体的な内容は次のとおりとする。

### (1) 業務引継の実施方法

受託者は、業務フローや審査マニュアル、各種手引・規定類、業務指示書その他のマニュアル類を使用して、次期受託者に対して業務内容の説明を行うこと。

### (2) その他

引継の方法や引き継ぐべき業務の内容について不明な点が生じた場合は、委託者に相談し、指示を受けること。

## 19 その他

- (1) 受託者は、受託期間開始までに仕様書、業務フロー、業務マニュアル、各種規定・通知等その他本業務に関するすべての手引類を熟知するとともに、構築業者からの業務引継を受け、事務処理方法や各種制度等を確実に習得し、業務開始時には本業務を適切に処理することができるようにすること。引継ぎに関する費用（構築業者への引継ぎ工数費用含む）は、受託者にて負担すること。
- (2) 受託者は、いかなる場合においても本業務において知りえた本業務にかかる事項及び付随する事項について第三者に漏らしてはならない。
- (3) この仕様書に定めのない事項については、別添「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」（以下「特記仕様書」という。）によることとし、特記仕様書にも定めのない事項について疑義が生じた場合は、別途協議するものであること。
- (4) 受託者は本業務を履行するに当たり、受託者に係る旅費等、その他の諸経費は受託者が負担すること。
- (5) 暴力団等排除に関する特約事項については、別紙2に定めるところによる。
- (6) この仕様書に記載のない事項については、委託者の指示に従うこと。