

PIO-NET2015 に係る運用等支援業務 一式
民間競争入札実施要項

平成 27 年 2 月 16 日

目次

| | |
|--|----|
| 1 趣旨 | 3 |
| 2 PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項 | 3 |
| 3 実施期間に関する事項 | 11 |
| 4 入札参加資格に関する事項 | 11 |
| 5 入札に参加する者の募集に関する事項 | 11 |
| 6 PIO-NET2015に係る運用等支援業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項 | 13 |
| 7 PIO-NET2015に係る運用等支援業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項 | 15 |
| 8 PIO-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、国民生活センターに対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の受託事業者が講じるべき措置に関する事項 | 16 |
| 9 PIO-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務の受託事業者が負うべき責任に関する事項 | 19 |
| 10 PIO-NET2015に係る運用等支援業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項 | 19 |
| 11 その他業務の実施に関し必要な事項 | 20 |

【資料一覧】

| | |
|-----|----------------------------------|
| 別紙1 | 次期 PIO-NET ヘルプデスク満足度調査票 |
| 別紙2 | 誓約書 |
| 別紙3 | 従来の実施状況に関する情報の開示 |
| 別紙4 | 入札関係書類閲覧に関する誓約書 |
| 別紙5 | 守秘義務に関する誓約書 |
| 別紙6 | 業務フロー |
| 別紙7 | 国民生活センター組織図 |
| 別添1 | PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の提案書等作成要領 |
| 別添2 | PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の総合評価基準書 |
| 別添3 | PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の総合評価項目一覧 |
| 別添4 | PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の適合証明明細書 |
| 別添5 | PIO-NET2015に係る運用等支援業務一式の調達仕様書 |

1 趣旨

競争の導入による公共サービスの改革に関する法律（平成 18 年法律第 51 号。以下「法」という。）に基づく競争の導入による公共サービスの改革については、公共サービスによる利益を享受する国民の立場に立って、公共サービスの全般について不断の見直しを行い、その実施について、透明かつ公正な競争の下で民間事業者の創意と工夫を適切に反映させることにより、国民のため、より良質かつ低廉な公共サービスを実現することを目指すものである。

上記を踏まえ、独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）は「公共サービス改革基本方針」（平成 24 年 7 月 20 日閣議決定）別表において民間競争入札の対象として選定された「PIO-NET2015に係る運用等支援業務」について、公共サービス改革基本方針に従って、民間競争入札実施要項を定めるものとする。

2 PIO-NET2015 に係る運用等支援業務一式の詳細な内容及びその実施に当たり確保されるべき質に関する事項

(1) PIO-NET2015 に係る運用等支援業務の概要

ア 対象となる次期 PIO-NET の概要

(ア) 次期 PIO-NET への刷新の経緯

国民生活センターでは、複雑化・多様化・広域化する消費者被害に迅速に対処するため、全国の消費生活センター等の協力のもと、消費生活相談情報（以下「相談情報」という。）を一元管理し、相談処理の参考に資することを目的として、昭和 59 年度に PIO-NET の運用を開始した。また、平成 19 年度には、PIO-NET 最適化計画を策定した上で、PIO-NET をそれまでのメインフレームからオープンシステムに刷新し、平成 22 年 3 月より現 PIO-NET（以下「PIO-NET2010」という。）が稼動している。

しかしながら、PIO-NET2010 への刷新においては、業務改善についての地方公共団体の理解が十分に得られなかったこともあり、相談受け付け後、直ちに PIO-NET への登録に繋げる業務体系の転換までには至っていない。

一方、国の地方消費者行政強化の方針に基づき、平成 20 年度第 2 次補正予算（地方消費者行政活性化基金）が成立したことを受け、PIO-NET 端末設置基準を満たす消費生活相談窓口が飛躍的に増加したこと、PIO-NET のオープン化によりシステム導入に対する費用面のハードルが緩和されたことから、利用機関が増大するとともに、その利用形態・ニーズも多様化してきている。

こうしたことから、消費者庁では、「PIO-NET 刷新に関する検討会」を開催し、①PIO-NET を相談情報の収集・分析・提供業務に利用している利用者からのヒアリング、②地方公共団体に対するアンケート調査の結果、③事務局による類似システムの調査等を通じて、現状を把握し、検討する上での制約条件も勘案した上で、業務改善やシステム改善についての検討を行った。

上記検討会の中間報告では、定量的なデータが十分に揃っていない中で検討を行った結果、「システム刷新を行うため、今後、さらに定量的なデータを収集・分析し、具体的な刷新の内容をさらに検討した上で、最適化計画を策定すべき」との結論を得た。

上記検討会での結論を踏まえ、定量的なデータ等を収集・分析するために、「消費生活相談及び PIO-NET2010 に係る業務並びにシステムの分析等に関する業務」を平成 24 年度に実施した。また、業務・システムの分析結果を踏まえ、平成 25 年度国民生活センターでは新たな最適化計画を策定し、最適化計画に基づき、平成 25 年度から平成 26 年度にかけて PIO-NET2015（以下「次期 PIO-NET」という。）に刷新するための各種調達を実施している。

(イ) 次期 PIO-NET のシステム構成

PIO-NET の刷新に際しては、現在別システムとして稼動している PIO-ALERT、個人情報保護 DB、消費者行政フォーラム及び統合認証管理システムを必要な機能に絞り込んだ上で次期 PIO-NET に統合する。PIO-ALERT の機能は集計サブシステムの機能の一部として、個人情報保護 DB の機能は登録サブシステム及び検索サブシステムの機能の一部として実現する。

また、現在、導入時期により 2 つの回線事業者と契約している専用回線について、競争入札を経て可能な限り安価な専用回線に統合する。

消費生活センター等に対しては、現在と同様に PIO-NET 端末及び専用回線の配備を行うが、配備基準の見直しを行い、年間相談件数が少ない消費生活センター等については、LGWAN を通じて地方公共団体の業務端末を用いて PIO-NET の閲覧機能のみを提供することとする。

本システムにおける情報システムの全体概要を、図 2-1 に示す。

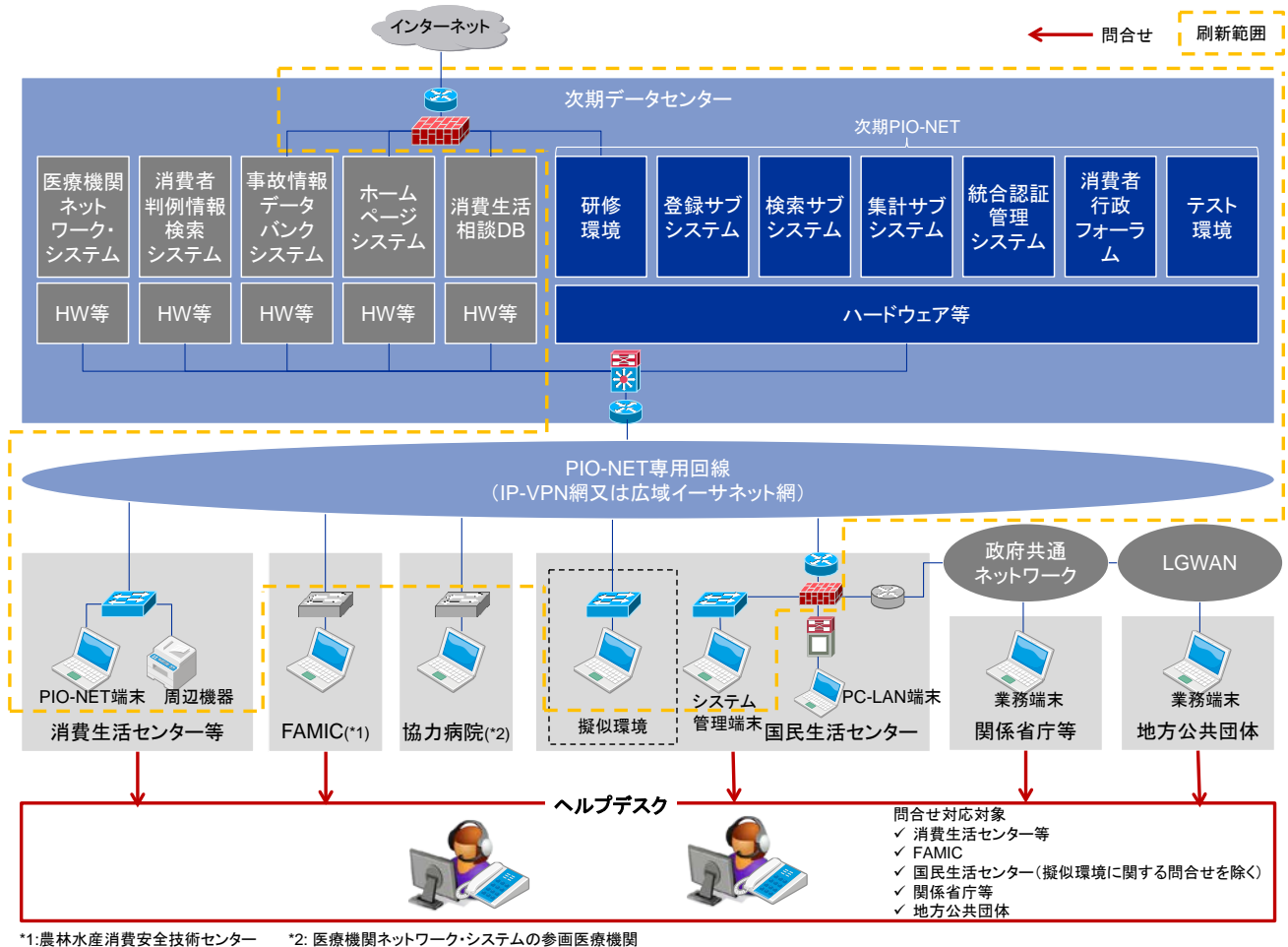


図 2-1 次期 PIO-NET の全体概要

(ウ) 作業範囲

本書で定義される作業範囲は、ヘルプデスク業務である。本業務の受託事業者の問合せ対応対象は、図 2-1 に示すとおり消費生活センター等、FAMIC、国民生活センター、関係省庁等、地方公共団体とし、協力病院からの問合せ及び国民生活センターからの擬似環境に関する問合せは対象外とする。また、問合せ内容は、次期 PIO-NET 利用に係るものとし、医療機関ネットワーク・システム等の他システムに関する問合せは対象外とする。次期 PIO-NET のテスト環境に関する問合せについても対象外とする。

(エ) 全体スケジュール

PIO-NET の刷新に係る全体スケジュールを図 2-2 に示す。次期 PIO-NET の稼働開始は、平成 27 年 10 月を予定している。

スケジュールについては、本業務を受託後、国民生活センターと協議の上で確定するものとする。

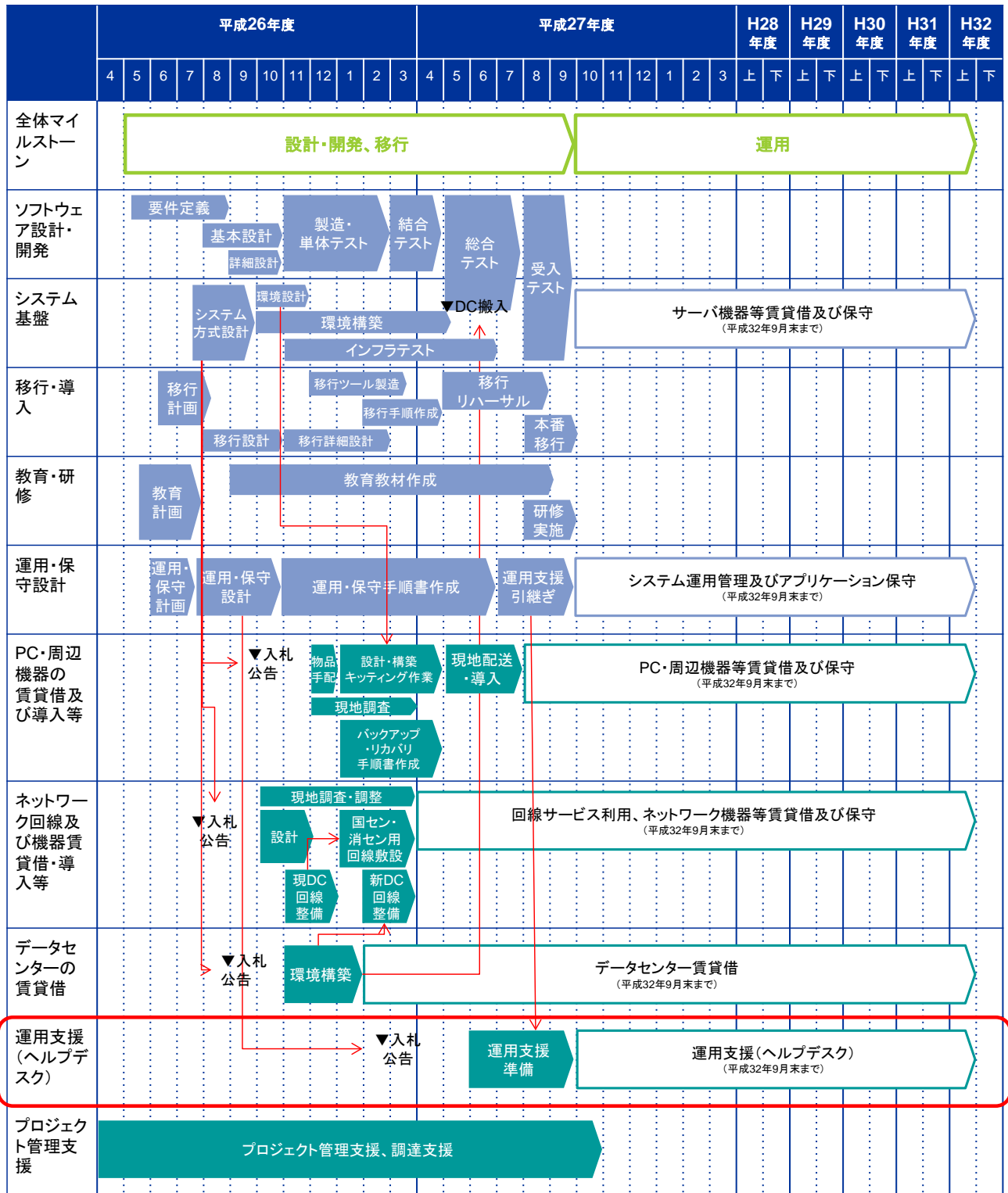


図 2-2 全体スケジュール

イ 対象業務の内容

本業務の受託事業者は、全国からのシステムの利用方法や各種次期 PIO-NET に係わる問合せに対応するためのヘルプデスクを設置し、ヘルプデスク業務を行う。次期 PIO-NET の運用支援対象は、国民生活センター、消費生活センター等、中央省庁等に分けられる。なお、消費生活センター等は、全国の消費生活センター等のうち、次期 PIO-NET 端末が配備された拠点及び LGWAN を通じてアクセスされる拠点を想定している。その詳細は別添 5「PIO-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書 別紙 1 現行施設一覧」を参照すること。なお、今後の消費者行政等の動向により、次期 PIO-NET 端末が配備されるセンターが増減する可能性があるため、それを考慮したプロジェクト計画書及びヘルプデスク運用計画書を作成すること。

次期 PIO-NET のシステム運用時間は、原則 24 時間（365 日）とする。

(ア) ヘルプデスク運用計画

本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した運用・保守計画書に基づき、本業務のサービス開始までに、サービス開始後のヘルプデスク業務運用について、ヘルプデスク運用計画書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。以下にヘルプデスク運用計画書の内容（案）を示す。

- ① 実施体制
- ② 会議体
- ③ 要員計画（サービス提供期間中）
- ④ 計画の改定手順及び変更管理手順

(イ) ヘルプデスク運用手順策定

本業務の受託事業者は、本業務を適正かつ円滑に遂行できるよう構築事業者が作成した運用・保守手順書に基づき、本業務の開始日までに運用等支援業務に関して必要となる引継ぎを受けること。当該引継ぎ内容については、国民生活センターにて実施状況の確認を行うこととする。また、本業務の開始日までに運用・保守手順書に基づき、本業務の受託事業者が実施すべき作業や事業者間における連絡等の手順を示したヘルプデスク運用手順書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

A サービスレベル

次期 PIO-NET の運用品質は、原則的に国民生活センターと本業務の受託事業者との間で合意し、締結されたサービス水準合意（Service Level Agreement：以下「SLA」と略す。）によって計測されることとする。

SLA の締結に先立ち、本調達の応札事業者は、提案時に以下に挙げる要件に基づく SLA 案を提示すること。国民生活センターは、本業務の受託事業者が提示した SLA 案を基に、国民生活センターが求めるサービス事項やサービス水準を提示し、国民生活センターが求める SLA 案を作成する。本業務の受託事業者は、構築事業者が作成した SLA 案に基づき、サービスレベル定義書を作成し、国民生活センターの承認を得ること。

国民生活センターと本業務の受託事業者は、それらの SLA を基に協議を行い、合意された内容をもって運用業務を実施する。SLA の運用にあたっては、下記のとおり PDCA サイクルを回すこと。

- ① 本業務を実施するにあたり、サービス水準は、原則として数値化ができる客観的な指標にて設定すること。ただし、定量化が困難な事項については、その理由を示すこと。それらの項目については達成度評価等の別途評価を行うものとし、評価指標や評価方法等については国民生活センターと本業務の受託事業者の両方で協議の上設定すること。
- ② 想定している利用者数や端末数など、SLA の各項目に設けた水準の前提条件や環境を明らかにすること。
- ③ SLA 案の各項目について、国民生活センター及び本業務の受託事業者が実施する作業や責任等について具体的に示すこと。
- ④ SLA 案では表 2-1 に挙げる項目を参考とすること。表 2-1 に挙げる項目以外にも案がある場

合は、別途提示すること。

表 2-1 SLA 案

| 分類 | 項目 | SLA 項目 (案) | SLA 要求水準 (案) |
|---------------------|-------|--------------------|-----------------|
| 利用者の業務利用や満足度にかかわるもの | 利用者対応 | ヘルプデスク業務稼働率 | 100% |
| | | ヘルプデスク問い合わせ時の一次回答率 | 85%以上 ※1 |
| | | ヘルプデスク正式回答率 | 60 分以内 80%以上 ※2 |

※1 一回の応答で完了した問合せが、問合せ全体の 85%以上であること。

※2 利用者の問合せに対して、60 分以内に回答をすべて完了した件数が、問合せ全体の 80%以上であること。

○ SLA に係る免責事項

以下の場合、SLA の適用外とする。

- (1) 本業務の受託事業者の瑕疵 (かし) によらずヘルプデスク業務が行えない場合
- (2) 国民生活センター及び本業務の受託事業者双方の協議の上で計測の除外とした場合

- ⑤ 締結された SLA に基づいて運用した結果、国民生活センター又は本業務の受託事業者が、SLA 項目の実効性が低い、もしくは実行が困難であると判断した場合、相手方にその旨を通知した上で再度協議を行い、その水準の見直しを行うこと。見直しの頻度は年 2 回とする。

B ヘルプデスクの設置

次期 PIO-NET の運用に際しては、利用者からの各種問合せに対応する受付窓口を開設し、ITIL¹に準拠した「インシデント管理」「問題管理」の運用プロセスを実施すること。

次期 PIO-NET のヘルプデスクに係る要件を表 2-2 に示す。

表 2-2 次期 PIO-NET のヘルプデスク要件

| No. | 項目 | 要件 |
|-----|--------|--|
| 1 | 受付時間 | 8:30~17:30(土日祝日、年末年始 12/29-1/3 は除く) |
| 2 | 受付件数 | 月平均 323 件 ※平成 22 年 10 月から平成 26 年 5 月で月間受付数が最大月で 603 件、最小月で 174 件、月平均 323 件(システム安定稼働時) |
| 3 | 平均応答率 | 90%以上 |
| 4 | 平均処理時間 | 10 分以内 |

(A) ヘルプデスク機能

ヘルプデスクの機能は以下のとおりである。本業務の受託事業者は、下記機能で作成した記録や履歴、FAQ やナレッジ共有資料等について、国民生活センターの要求に応じて提出すること。

- ① 利用者からの問合せ等のインシデント受付及びその記録 (コールログ)
- ② 過去に発生したインシデントの原因や対応等の記録や履歴の管理
- ③ インシデントの集計及び報告
- ④ 緊急連絡及び報告
- ⑤ 各受託事業者との障害受付時及び障害調査時における連携

¹ IT サービスマネジメントのベストプラクティスをまとめた、公開されたフレームワーク。

⑥ マニュアルやFAQの作成・更新及びナレッジ共有

(B) ヘルプデスク業務

本業務の受託事業者は、以下のヘルプデスク業務を行うこと。

- ① 各消費生活センター等との対応履歴について、対応日時、対応分類、対応内容等の履歴を記録すること。
- ② 問合せの受付がFAXやE-mailの場合も、回答は電話にて行うこと。E-mailで受け付けた問合せは電話回答後、完了の旨をE-mailで返信すること。
- ③ 呼量予測に基づいて適切な要員配置及び計画を実施すること。
- ④ ヘルプデスクへの問い合わせ件数・内容等について取りまとめ、国民生活センターに対して月次報告を実施すること。報告内容、範囲等については別途国民生活センターと協議の上、決定すること。
- ⑤ 問い合わせ対応においてクレームに発展し、収束見通しが得られない状況に至った場合や類似した内容の問い合わせが多数寄せられる状況に至った場合等、サービスレベルの低下を招く要因を認識した場合、本業務の受託事業者は、ヘルプデスク業務及び提供サービスに対する影響度、緊急度を評価して優先順位を設定し、優先順位に従って、適宜問い合わせの内容、受付日時、対応経緯、現在の状況等について国民生活センターに報告を行うこと。なお、以下のようなマトリクス等に基づいて優先順位を設定する想定をしているが、本業務の受託事業者において別案がある場合には、適宜提案して構わない。

| | | 影響度 | | |
|-----|---|-----|---|---|
| | | 高 | 中 | 低 |
| 緊急度 | 高 | 1 | 2 | 3 |
| | 中 | 2 | 3 | 4 |
| | 低 | 3 | 4 | 5 |

| 優先順位 | 優先順位の目安 |
|------|-------------------|
| 1 | 平日/休日を問わず、即時報告が必要 |
| 2 | 営業日当日中の報告が必要 |
| 3 | 48時間以内の報告が必要 |
| 4 | 120時間以内の報告が必要 |
| 5 | 月次報告の一部としての報告が可能 |

- ⑥ 常に対応状況のステータス管理を行い、未完了のものについて適切に対処すること。
- ⑦ 各消費生活センター等に対するヘルプデスク業務のサービス、品質向上を図り、必要に応じて改善提案を実施すること。
- ⑧ ヘルプデスク運用に当たって必要となる月次報告、各種調整等を目的とした打合せを国民生活センターと実施すること。
- ⑨ ヘルプデスク運用に当たって必要となる事項をヘルプデスク運用手順書に反映すること。
- ⑩ ヘルプデスク運用の継続的改善のため、適宜ヘルプデスク運用手順書の記載内容を見直し、必要に応じて改定すること。改定を要する場合には、事前に改定内容について国民生活センターに説明し、承認を得ること。また、改定版のヘルプデスク運用手順書を国民生活センターに提出すること。なお、構築事業者では、必要に応じて基となる運用・保守手順書の改定を行う。

(C) ヘルプデスク設備

【構造及び設備】

- ① 一般的な事務室として必要な照明、電源、空調、OA用配線の設備、十分な床荷重及び防災設備等を有すること。
- ② 電話、FAX及びE-mailでの問合せ対応に必要な電話機、FAX機及びパソコンについて用意すること。電話機、FAX機は、回線数分用意し、パソコンは対応する人数分用意すること。用意するパソコンの推奨要件を以下に示す。

表 2-3 ヘルプデスク業務端末の推奨要件

| 要件 | 区分 | 要件内容 |
|----------|----------|---|
| ソフトウェア要件 | OS | Windows 8.1 Pro 64ビット版 又は Windows 7 SP1 Pro 32/64ビット版 |
| | オフィススイート | Microsoft Office Standard 2010 SP2 (Word、Excel、PowerPoint) |
| | 関連ソフトウェア | <ul style="list-style-type: none"> ・WEBブラウザ(Internet Explorer 11) ・PDFを表示・印刷するソフト(Adobe Reader XI以上) ・圧縮ツール(参考 Lhaforge. :フリー) |

- ③ 事務机、キャビネット、コピー機その他、ヘルプデスク運用上必要な什器・備品を備えること。キャビネットは、国民生活センターが貸与した書類及び電子媒体等を格納するため、施錠可能とすること。
- ④ パーテーションによって、他の事務室と分けられ、相互に遮音されていること。
- ⑤ その他、静謐さ、清潔さ等能率的かつ健康的な執務が可能な事務室としての執務環境であること。

【セキュリティ】

- ① 事務室は、施錠付き扉を設置し、専用 ID カード等による入退室管理によるセキュリティを確保し、原則として関係者以外の入室を禁止すること。なお、入退室管理データの保管期間は、3ヶ月程度を想定している。
- ② ヘルプデスクに勤務する者は常に顔写真付きの ID カードや、それに準ずるものを他者に見えるように着用すること。
- ③ ヘルプデスクに勤務する者以外（構築事業者等）の者が入室する際は、事前に国民生活センターと本業務の受託事業者との間であらかじめ取り決めた所定の手続を行うこと。

【電話、FAX、E-mail 及びインターネットに係る回線】

- ① ヘルプデスクの運用に当たって必要となる電話、FAX、E-mail 及びインターネット（次期 PIO-NET 研修環境への接続用）に係る回線の本数を国民生活センターと協議し、本業務の受託事業者において用意すること。なお、回線名義は本業務の受託事業者とし、契約料等の初期費用、基本料や通話料・通信料等のランニング費用は本業務の受託事業者において負担すること。
- ② 問合せ受付用に全国共通番号（専用の電話番号、FAX 番号）を取得し、料金指定サービスにより発信者の料金負担を全国一律の市内料金とすること。また、E-mail での問合せ受付用に共通の E-mail アドレスを準備すること。
- ③ 交換機及びその他回線引き込みに必要な設備を用意すること。
- ④ 電話番号、FAX 番号、E-mail アドレスを決定する際には、国民生活センターの承認を得ること。

(ウ) ヘルプデスク運用引継ぎ

本業務の受託事業者は、構築事業者が取りまとめた「引継ぎ資料」に基づき、構築事業者からヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを受けること。国民生活センターは、当該引継ぎが円滑に実施されるよう、本業務の受託事業者及び現行の受託事業者に対して必要な協力を行い、引継ぎ内容について確認を行うものとする。引継ぎ期間は 2ヶ月程度を想定しており、それまでに作成された成果物の内容やプロジェクト経緯などを双方の担当者同士で確認すること。

また、次期運用等支援事業者に対して、本業務の受託事業者は「引継ぎ資料」を取りまとめ、引継ぎ内容について国民生活センターの承認を得た上で、ヘルプデスク業務実施に必要な引継ぎを行うこと。

ウ 履行場所

本業務を実施する作業場所や設備は、本業務の受託事業者において用意すること。ただし、会議体

については、原則として国民生活センターにおいて会議室を用意して実施する。

(2) 確保されるべき対象業務の質

ア ヘルプデスク利用者アンケート調査結果

業務開始後、年に1回の割合でヘルプデスク利用者に対して、次の項目の満足度についてアンケートを実施（回収率は70%以上）し、その結果の基準スコア（75点以上）を維持すること。

- ・ 問い合わせから回答までに要した時間
- ・ 回答又は手順に対する説明の分かりやすさ
- ・ 回答又は手順に対する結果の正確性
- ・ 担当者の対応（言葉遣い、親切さ、丁寧さ等）

各質問とも、「満足」（配点100点）、「ほぼ満足」（同80点）、「普通」（同60点）、「やや不満」（同40点）、「不満」（同0点）で採点し、各利用者の4つの回答の平均スコア（100点満点）を算出する。なお、当該調査の内容は別紙1「次期PIO-NET ヘルプデスク満足度調査票」のとおりである。

イ SLAの締結

本業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、表2-1に例示するSLAを締結すること。

(3) 契約の形態及び支払

ア 契約の形態は、業務請負契約とする。

イ 国民生活センターは、業務請負契約に基づき、受託事業者が実施する本業務について、契約の履行に関し、PIO-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書に定めた内容に基づく監督・検査を実施するなどして適正に実施されていることを確認した上で、適正な1か月分の支払請求書を受領した日から30日以内に支払うものとする。確認の結果、確保されるべき対象業務の質が達成されていないと認められる場合、又は達成できないおそれがある場合、国民生活センターは、確保されるべき対象業務の質の達成に必要な限りで、受託事業者に対して本業務の実施方法の改善を行うよう指示することができる。受託事業者は、当該指示を受けて業務の実施方法を改善し、業務改善報告書を速やかに国民生活センターに提出するものとする。

3 実施期間に関する事項

業務請負契約の契約期間は、別途定める平成 27 年度の契約開始日より、平成 32 年 9 月 30 日までとする。

4 入札参加資格に関する事項

- (1) 法第 10 条各号（第 11 号を除く。）に該当する者でないこと。
- (2) 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第 14 条に基づき、当該契約を締結する能力を有しない者及び破産者で復権を得ないもの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、特別の理由がある場合に該当する。
- (3) 独立行政法人国民生活センター会計規程細則第 15 条に該当しない者であること。
- (4) 会社更生法（昭和 27 年法律 172 号）に基づく更生手続開始の申立てをしていない者又は民事再生法（平成 11 年法律 225 号）に基づく再生手続開始の申立てをしていない者。ただし、会社更生法に基づく更生手続開始の申立てをした者又は民事再生法に基づく再生手続開始の申立てをした者であっても、手続開始の決定がなされた後において国の定める競争参加資格の再認定を受けている者は入札に参加できるものとする。
- (5) 平成 25・26・27 年度の競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、業者区分が「役務の提供等」で「A」又は「B」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域における資格を有する者、又は当該競争参加資格を有していない者で提案書及び入札書の受領期限までに競争参加資格審査を受け、競争参加資格者名簿に登録された者であること。
- (6) 本書に基づく作業を実施する部門又は組織を対象として、ISO27001/ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）又は事業者を対象としたプライバシーマークを取得していること。
- (7) 以下の事業者及びこの事業者の「財務諸表等の用語、様式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに緊密な利害関係を有する事業者については、入札に参加することはできない。

ア 調達仕様書の作成に直接関与した事業者の入札制限

「全国消費生活情報ネットワーク・システム（PI0-NET）の刷新に関する最適化計画策定及び調達支援業務」の受託事業者及びその関連事業者は本調達の入札に参加することはできない。

イ CIO 補佐官及びその支援スタッフ等の属する事業者の入札制限

国民生活センターにおける情報化統括責任者（CIO）補佐官及びその支援スタッフ等について、透明性及び公平性を確保するため、CIO 補佐官等が現に属する又は過去 2 年間に属していた事業者及びその関連事業者については、CIO 補佐官等が妥当性確認等を行う調達案件（当該 CIO 補佐官等が過去に行ったものを含む。）に、入札に参加することはできない。

(8) 共同事業体での入札について

ア 単独で本実施要領に定める業務内容の全てが担えない場合は、適正に業務を遂行できる共同事業体（当該業務を共同して行うことを目的として複数の民間事業者により構成された組織をいう。以下同じ。）として参加することができる。その場合、入札書類提出時まで共同事業体を結成し、その代表となる企業（以下「代表企業」という。）及びその代表となる者（以下「代表者」という。）を定め、他の者は構成員（以下「グループ企業」という。）として参加するものとする。なお、代表企業及びグループ企業が、他の共同事業体に参加、もしくは単独で入札に参加することはできない。また、代表企業及びグループ企業は、共同事業体結成に関する協定書（またはこれに類する書類）を作成すること。

イ 共同事業体を構成するすべての企業は、上記(1)から(8)の全ての要件を満たすこと。

5 入札に参加する者の募集に関する事項

(1) スケジュール

| | |
|--------------|---------------|
| 入札公示：官報公示 | 平成 27 年 2 月中旬 |
| 入札説明会 | 2 月下旬 |
| 質問受付期限 | 3 月上旬 |
| 入札書（提案書）提出期限 | 4 月中旬 |
| 提案書の審査 | 4 月下旬 |
| 開札及び落札予定者の決定 | 5 月上旬 |
| 契約締結 | 6 月上旬 |

(2) 質問受付

入札公告以降、国民生活センターにおいて入札説明書の交付を受けた者は、本実施要項の内容や入札に係る事項について、入札説明会後に、国民生活センターに対して質問を行うことができる。質問は原則として電子メールにより行い、質問内容及び国民生活センターからの回答は原則として入札説明書の交付を受けたすべての者に公開することとする。ただし、民間事業者の権利や競争上の地位等を害するおそれがあると判断される場合には、質問者の意向を聴取した上で公開しないよう配慮する。

(3) 提出書類

民間競争入札に参加する者（以下「入札参加者」という。）は、次に掲げる書類を国民生活センターが指定する期日及び方法により、国民生活センターが指定した場所に提出すること。

ア 提案書

別添 3「PI0-NET2015に係る運用等支援業務の総合評価項目一覧（以下「総合評価項目一覧」という。）」に示した各要求項目について具体的な提案（創意工夫を含む。）を行い、各要求項目を満たすことができることを証明する書類。

イ 適合証明明細書

別添 4「適合証明明細書」に示した事項について、入札者が仕様書に記載された内容を順守することを証明する書類。

ウ 入札書

入札金額（契約期間内の全ての請負業務に対する報酬の総額の 108 分の 100 に相当する金額）を記載した書類。あわせて、内訳として、人件費の単価及び物件費等、調達仕様書の業務内容に基づき可能な限り詳細に記載した明細書を添付すること。なお、これらの金額はすべて契約後に発生する経費についてである。

エ 委任状

代理人に委任したことを証明する書類。ただし、代理人による入札を行う場合に限る。

オ 競争参加資格審査結果通知書の写し

平成 25・26・27 年度の競争参加資格審査（全省庁統一資格）において、業者区分が「役務の提供等」で「A」又は「B」の等級に格付けされ、関東・甲信越地域における資格を有する者であることを証明する審査結果通知書の写し。

カ 法第 15 条において準用する法第 10 条に規定する欠格事由のうち、暴力団排除に関する規程について評価するために必要な書類。

キ 法人税並びに消費税及び地方消費税の納税証明書（直近のもの）

- ク 主たる事業概要、従業員数、事業所の所在地、代表者略歴、主要株主構成、他の者との間で競争の導入による公共サービス改革に関する法律施行令（平成 18 年 7 月 5 日政令第 228 号）第 3 条に規定する特定支配関係にある場合は、その者に関する当該情報。
- ケ 共同事業体による参加の場合は、共同事業体内部の役割分担について定めた協定書又はこれに類する書類。
- コ 指名停止等に関する申出書
各府省庁から指名停止を受けていないことを確認する書類。
- サ 誓約書(別紙 2)
本請負を完了できることを証明する書類。

(4) 開札にあたっての留意事項

- ア 開札は、入札者又はその代理人を立ち合わせて行う。ただし、入札者又はその代理人が立ち会わない場合は、入札事務に関係のない職員を立ち合わせて行う。
- イ 入札者又はその代理人は、開札時刻後においては、開札場に入場することは出来ない。
- ウ 入札者又はその代理人は、開札場に入場しようとするときは、入札関係職員の求めに応じ、身分証明書を提示しなければならない。
- エ 入札者又はその代理人は、入札中は、契約担当者が特にやむを得ない事情があると認めた場合のほか、開札場を退場することは出来ない。

6 PI0-NET2015 に係る運用等支援業務を実施する者を決定するための評価の基準その他本業務を実施する者の決定に関する事項

以下に本業務を実施する者の決定に関する事項を示す。なお、詳細は別添 2「PI0-NET2015 に係る運用等支援業務の総合評価基準書」（以下「総合評価基準書」という。）を基本とする。

(1) 評価方法

本業務を実施する者の決定は、総合評価落札方式によるものとする。評価は国民生活センターに設置する評価委員会において行うものとする。

また、総合評価は、価格点（入札価格の得点）に技術点（提案書による加点）を加えて得た数値（以下「総合評価点」という。）をもって行い、価格点と技術点の得点配分は、下記のとおり 1 : 1 とする。

$$\text{総合評価点} = \text{価格点 (2000 点満点)} + \text{技術点 (2000 点満点)}$$

(2) 決定方法

「総合評価項目一覧」の評価項目において必須と定められた要求要件を全て満たしている場合に「合格」とし、一つでも欠ける場合は「不合格」とする。

(3) 総合評価点

ア 価格点

価格点は、入札価格を入札基準価格で除して得た値を1から減じて得た値に入札価格に対する得点配分を乗じて得た値とする。

$$\text{価格点} = (1 - \text{入札価格} / \text{入札基準価格}) \times \text{価格点の得点配分}$$

イ 技術点

技術点の評価は以下のとおりとする。

- (ア) 全ての仕様を満たし、「合格」したものに「基礎点」として1000点を与える。
- (イ) 「総合評価項目一覧」の「評価区分」において「加点」とした項目について、各評価委員が提案内容の優劣に基づき評価する。
- (ウ) 加点項目については、技術等審査会の評価委員の採点のうち、評価項目ごとに最高評価及び最低評価をそれぞれ1つずつ取り除いた残りを平均(小数点第1位以下を切捨て)して算出し、基礎点と算出した加点の合計の値を技術点とする。
- (エ) 得点は、「総合評価項目一覧」で示す各加点項目により、絶対評価を行うものとする。それぞれの評価タイプごとに以下の4段階(絶対評価)の配点を行う。

絶対評価の場合の評価基準

| 評価 | 評価基準 | 配点 |
|----|--------------------------|---------------|
| A | 特に優れた提案がなされている。 | 200点/ 100点 |
| B | 提案内容が具体的に記載されており、妥当性がある。 | 150点/ 70点 |
| C | 提案内容が抽象的・不十分である。 | 100点/ 50点 |
| D | 提案書に記載がない。 | 0点 |

- (オ) 「基礎点」と「加点」の合計点を「技術点」とする。

$$\text{技術点} = \text{基礎点 (1000点満点)} + \text{加点 (1000点満点)}$$

(4) 落札者の決定

- ア PI0-NET2015に係る運用等支援業務調達仕様書に示す全ての要求要件を満たし、入札者の入札価格が独立行政法人国民生活センター会計規程第30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あり、かつ、「総合評価基準書」によって得られた数値の最も高い者を落札者とする。
- イ 次に掲げる場合に該当すると認められる場合には、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、総合評価のための書類が仕様書に定める要求要件をすべて満たし、次に有利な入札をした者を落札者とすることがある。
 - ・ 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場合
 - ・ 公正な取引の秩序を乱すこととなるおそれがある、著しく不相当と認められる場合
- ウ 落札者となるべき者が2人以上あるときは、直ちに当該入札者にくじを引かせ、落札者を決定するものとする。また、入札者又は代理人がくじを引くことができないときは、入札執行事務に関係のない職員がこれに代わってくじを引き、落札者を決定するものとする。

(5) 落札者の公表

落札者が決定した時は、遅滞なく、落札者の氏名若しくは名称、落札金額、落札者の決定の理由について公表するものとする。

(6) 落札決定の取消し

次の各号のいずれかに該当するときは、落札者の決定を取り消す。ただし、契約責任者等が、正当な理由があると認めたときはこの限りでない。

- ア 落札者が、契約を締結しない場合
- イ 入札書の無効が分かった場合

(7) 落札者が決定しなかった場合の措置

初回の入札において入札参加者がなかった場合、必須項目を全て満たす入札参加者がなかった場合又は再度の入札を行ってもなお落札者が決定しなかった場合は、原則として、入札条件等を見直した後、再度公告を行う。なお、再度公告入札に付する際は、事業開始時期を考慮して、政府調達に関する協定その他の国際約束に係る物品等又は特定役務の調達手続を定める細則第6条第2項に基づき最短日程で入札公告を付し実施するものとする。

また、再度の公告によっても落札者となるべき者が決定しない場合又は本業務の実施に必要な期間が確保できないなどやむを得ない場合は、(3)の算定により総合評価点が高い値の者から順に交渉の上、随意契約にて決定することとし、その理由を官民競争入札等監理委員会に報告するとともに公表するものとする。

7 PI0-NET2015に係る運用等支援業務に関する従来の実施状況に関する情報の開示に関する事項

(1) 開示情報

対象業務に関して、以下の情報は別紙3「従来の実施状況に関する情報の開示」のとおり開示する。

- ア 従来の実施に要した経費
- イ 従来の実施に要した人員
- ウ 従来の実施に要した施設及び設備
- エ 従来の実施における目標の達成の程度
- オ 従来の実施方法等

(2) 資料の閲覧

前項オ「従来の実施方法等」の詳細な情報、現行PI0-NET2010における本業務の業務量やSLAに係る情報（運用保守定例会の報告書該当部等）及び構築事業者が取りまとめる「引継ぎ資料」のインプットとなる文書（運用・保守計画書、運用・保守設計書等）は、民間競争入札に参加する予定の者から要望があった場合、別紙4「入札関係書類閲覧に関する誓約書」へ署名し、遵守することで閲覧可能とする。

また、民間競争入札に参加する予定の者から追加の資料の開示について要望があった場合は、国民生活センターは法令及び機密性等に問題のない範囲で適切に対応するよう努めるものとする。

8 PI0-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、国民生活センターに対して報告すべき事項、秘密を適正に取り扱うために必要な措置その他の本業務の適正かつ確実な実施の確保のために本業務の受託事業者が講じるべき措置に関する事項

(1) 本業務の受託事業者が国民生活センターに報告すべき事項、国民生活センターの指示により講じるべき措置

ア 報告等

- (ア) 受託事業者は、仕様書に規定する業務を実施したときは、当該仕様書に基づく各種報告書を国民生活センターに提出しなければならない。
- (イ) 受託事業者は、請負業務を実施したとき、又は完了に影響を及ぼす重要な事項の変更が生じたときは、直ちに国民生活センターに報告するものとし、国民生活センターと受託事業者が協議するものとする。
- (ウ) 受託事業者は、契約期間中において、(イ)以外であっても、必要に応じて国民生活センターから報告を求められた場合は、適宜、報告を行うものとする。

イ 調査

- (ア) 国民生活センターは、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要があると認めるときは、法第26条第1項に基づき、受託事業者に対し必要な報告を求め、又は国民生活センターの職員が事務所に立ち入り、当該業務の実施の状況若しくは記録、帳簿書類その他の物件を検査し、又は関係者に質問することができる。
- (イ) 立入検査をする国民生活センターの職員は、検査等を行う際には、当該検査が法第26条第1項に基づくものであることを受託事業者に明示するとともに、その身分を示す証明書を携帯し、関係者に提示するものとする。

ウ 指示

国民生活センターは、請負業務の適正かつ確実な実施を確保するために必要と認めるときは、受託事業者に対し、必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(2) 秘密を適正に取り扱うために必要な措置

- ア 受託事業者は、本業務の実施に際して知り得た国民生活センターの情報等（公知の事実等を除く。）を、第三者に漏らし、盗用し、又は請負業務以外の目的のために利用してはならない。これらの者が秘密を漏らし、又は盗用した場合は、法第54条により罰則の適用がある。
- イ 受託事業者は、本業務の実施に際して得られた情報処理に関する利用技術（アイデア又はノウハウ）については、受託事業者からの文書による申出を国民生活センターが認めた場合に限り、第三者へ開示できるものとする。
- ウ 受託事業者は、国民生活センターから提供された個人情報及び業務上知り得た個人情報について、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）に基づき、適切な管理を行わなくてはならない。また、当該個人情報については、本業務以外の目的のために利用してはならない。
- エ 受託事業者は、国民生活センターの情報セキュリティに関する規程等に基づき、個人情報等を取り扱う場合は、①情報の複製等の制限、②情報の漏えい等の事案の発生時における対応、③請負業務終了時の情報の消去・廃棄（復元不可能とすること。）及び返却、④内部管理体制の確立、⑤情報セキュリティの運用状況の検査に応じる義務、⑥受託事業者の事業責任者及び請負業務に従事する者全てに対しての守秘義務及び情報セキュリティ要求事項の遵守に関して、別紙5「守秘義務に関する誓約書」への署名を遵守しなければならない。

オ アからエまでのほか、国民生活センターは、受託事業者に対し、本業務の適正かつ確実な実施に必要な限りで、秘密を適正に取り扱うために必要な措置を採るべきことを指示することができる。

(3) 契約に基づき受託事業者が講じるべき措置

ア 請負業務開始

受託事業者は、本業務の開始日から確実に業務を開始すること。

イ 権利の譲渡

受託事業者は、債務の履行を第三者に引き受けさせ、又は契約から生じる一切の権利若しくは義務を第三者に譲渡し、承継せしめ、若しくは担保に供してはならない。ただし、書面による国民生活センターの事前の承認を得たときは、この限りではない。

ウ 権利義務の帰属等

- (ア) 本業務の実施が第三者の特許権、著作権その他の権利と抵触するときは、受託事業者は、その責任において、必要な措置を講じなくてはならない。
- (イ) 受託事業者は、本業務の実施状況を公表しようとするときは、あらかじめ、国民生活センターの承認を受けなければならない。

エ 瑕疵担保責任

- (ア) 本業務の受託事業者は、納入成果物等を最後に納入した日から1年間、瑕疵担保責任を負うものとし、不備又は誤り等（以下「瑕疵」という。）があることが判明した場合には、その瑕疵が国民生活センターの指示によって生じた場合を除き、契約期間終了後においても必要な修正等を行い、指定された日時までに再度納入すること。
- (イ) 本業務の受託事業者は、納入成果物等の瑕疵が本業務の受託事業者の故意又は重大な過失に基づく場合には、前項の期間にかかわらず、当該瑕疵を発見したときから契約終了時まで、その責任を負うものとする。
- (ウ) 国民生活センターは、前各項の場合において、瑕疵の修正等とともに、当該瑕疵により通常生ずべき損害に対する賠償の請求を行うことができる。

オ 再委託

- (ア) 本業務の受託事業者は、本書に基づく契約内容について自ら履行するものとし、原則として第三者に委託してはならない。ただし、作業全体に大きな影響を及ぼさない補助的作業及び機械的作業並びに国民生活センターが特別に認める場合については、第三者（別添5調達仕様書「6.2 入札制限」に記載の条件を除く。）に委託することができる。
- (イ) 作業の一括委託や作業の主たる部分の委託は許されない。また、統括責任者及びプロジェクトマネージャを再委託先事業者の社員や契約社員とすることはできない。
- (ウ) 本業務の実施の一部を合理的な理由及び必要性により再委託する場合には、国民生活センター所定の再委託承認申請書を国民生活センターに提出し、あらかじめ承認を受けること。
- (エ) 前項による再委託の相手方の変更等を行う必要が生じた場合も、前項と同様に再委託に関する書面を国民生活センターに提出し、承認を受けなければならない。
- (オ) 再委託の相手方が再々委託を行うなど複数の段階で再委託が行われる場合は、当該複数の段階の再委託の相手方の住所、氏名及び再委託を行う業務の範囲を記載した書面を国民生活センターに提出しなければならない。また、本業務の受託事業者は、同書面の内容を変更する必要が生じた場合にも、書面による変更届を遅滞なく国民生活センターに提出しなければならない。
- (カ) 国民生活センターは、本業務の適正な実施のため必要があると認めるときは、本業務の受託

事業者に対し更に本業務の実施体制について書面による報告を求めることができるものとする。本業務の受託事業者は、本業務の実施体制について報告を求められた場合には、速やかに国民生活センターに対して書面により報告しなければならない。

- (キ) 本業務の受託事業者は(ウ)の規定により再委託を行うときは、再委託した相手方の行為について、国民生活センターに対して全ての責任を負わなければならない。なお、(オ)の規定により再々委託を行う場合も同様とする。

カ 契約内容の変更

国民生活センター及び受託事業者は、本業務の質の確保の推進、またはその他やむをえない事由により本契約の内容を変更しようとする場合は、あらかじめ変更の理由を提出し、それぞれの相手方の承認を受けるとともに法第21条の規定に基づく手続を適切に行わなければならない。

キ 契約の解除

国民生活センターは、受託事業者が次のいずれかに該当するときは、受託事業者に対し請負費の支払を停止し、又は契約を解除若しくは変更することができる。この場合、受託事業者は国民生活センターに対して、契約金額から消費税及び地方消費税を差し引いた金額の100分の10に相当する金額を違約金として支払わなければならない。その場合の算定方法については、国民生活センターの定めるところによる。ただし、同額の超過する増加費用及び損害が発生したときは、超過分の請求を妨げるものではない。

また、受託事業者は、国民生活センターとの協議に基づき、本業務の処理が完了するまでの間、責任を持って当該処理を行わなければならない。

- (ア) 法第22条第1項イからチまで又は同項第2号に該当するとき。
(イ) 暴力団員を、業務を統括する者又は従業員としていることが明らかになった場合。
(ウ) 暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有していることが明らかになった場合。
(エ) 再委託先が、暴力団若しくは暴力団員により実質的に経営を支配される事業を行う者又はこれに準ずる者に該当する旨の通知を、警察当局から受けたとき。
(オ) 再委託先が暴力団又は暴力団関係者と知りながらそれを容認して再委託契約を継続させているとき。

ク 談合等不正行為

受託事業者は、談合等の不正行為に関して、国民生活センターが定める「談合等の不正行為に関する特約条項」に従うものとする。

ケ 損害賠償

受託事業者は、受託事業者の故意又は過失により国民生活センターに損害を与えたときは、国民生活センターに対し、その損害について賠償する責任を負う。また、国民生活センターは、契約の解除及び違約金の徴収をしてもなお損害賠償の請求をすることができる。なお、国民生活センターから受託事業者に損害賠償を請求する場合において、原因を同じくする支払済の違約金がある場合には、当該違約金は原因を同じくする損害賠償について、支払済額とみなす。

コ 不可抗力免責・危険負担

国民生活センター及び受託事業者の責に帰すことのできない事由により契約期間中に物件が滅失し、又は毀損し、その結果、国民生活センターが物件を使用することができなくなったときは、受託事業者は、当該事由が生じた日の翌日以後の契約期間に係る代金の支払を請求することができない。

サ 金品等の授受の禁止

受託事業者は、本業務の実施において、金品等を受け取ることを、又は、与えることをしてはならない。

シ 宣伝行為の禁止

受託事業者及び本業務に従事する者は、本業務の実施に当たっては、自ら行う業務の宣伝を行ってはならない。また、本業務の実施をもって、第三者に対し誤解を与えるような行為をしてはならない。

ス 法令の遵守

受託事業者は、本業務を実施するに当たり適用を受ける関係法令等を遵守しなくてはならない。

セ 契約の解釈

契約に定めのない事項及び契約に関して生じた疑義は、国民生活センターと受託事業者との間で協議して解決する。

9 PI0-NET2015に係る運用等支援業務の受託事業者が、本業務を実施するに当たり第三者に損害を加えた場合において、その損害の賠償に関し契約により本業務の受託事業者が負うべき責任に関する事項

本業務を実施するに当たり、受託事業者又はその職員その他の本業務に従事する者が、故意又は過失により、本業務の受益者等の第三者に損害を加えた場合は、次のとおりとする。

- (1) 国民生活センターが国家賠償法第1条第1項等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行ったときは、国民生活センターは受託事業者に対し、当該第三者に支払った損害賠償額（当該損害の発生について国民生活センターの責めに帰すべき理由が存する場合は、国民生活センターが自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分に限る。）について求償することができる。
- (2) 受託事業者が民法（明治29年法律第89号）第709条等の規定に基づき当該第三者に対する賠償を行った場合であって、当該損害の発生について国民生活センターの責めに帰すべき理由が存するときは、受託事業者は国民生活センターに対し、当該第三者に支払った損害賠償額のうち自ら賠償の責めに任ずべき金額を超える部分を求償することができる。

10 PI0-NET2015に係る運用等支援業務に係る法第7条第8項に規定する評価に関する事項

(1) 本業務の実施状況に関する調査の時期

国民生活センターは、本業務の実施状況について、内閣総理大臣が行う評価の時期（平成32年1月を予定）を踏まえ、本業務開始後、毎年9月に状況を調査する。

(2) 調査項目及び実施方法

ア 利用満足度調査の結果

各年度において、利用者に対する年1回のアンケート（ヘルプデスク利用者アンケート調査）の実施結果により調査。

イ サービスレベルアグリーメント（Service Level Agreement）の遵守率

サービスレベルアグリーメント（SLA）の要求水準値に対する実績値を調査。

(3) 意見聴取等

国民生活センターは、必要に応じ、本業務の受託事業者から意見の聴取を行うことができるものとする。

(4) 実施状況等の提出時期

国民生活センターは、平成 31 年 11 月を目途として、本業務の実施状況等を内閣総理大臣及び監理委員会へ提出する。

なお、調査報告を内閣総理大臣及び監理委員会に提出するに当たり、CIO 補佐官及び外部有識者の意見を聴くものとする。

11 その他業務の実施に関し必要な事項

(1) PI0-NET2015に係る運用等支援業務の実施状況等の監理委員会への報告

国民生活センターは、法第 26 条及び第 27 条に基づく報告徴収、立入検査、指示等を行った場合には、その都度、措置の内容及び理由並びに結果の概要を監理委員会へ報告することとする。

(2) 国民生活センターの監督体制

民間事業者からの報告を受けるにあたり、国民生活センターの検査・監督体制は次の通りとする。国民生活センターの組織図については、別紙 7「国民生活センター組織図」を参照すること。

- ア 本事業及び会計法令に係る監督は、情報管理部調査役を責任者とする。
- イ 監督は、情報管理部調査役が、自ら又は補助者に命じて、立会い、指示その他適切な方法によって行うものとする。

(3) 本業務の受託事業者の責務

- ア 本業務に従事する受託事業者は、刑法（明治 40 年法律第 45 号）その他の罰則の適用については、法令により公務に従事する職員とみなされる。
- イ 受託事業者は、法第 54 条の規定に該当する場合は、1 年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処される。
- ウ 受託事業者は、法第 55 条の規定に該当する場合は、30 万円以下の罰金に処されることとなる。なお、法第 56 条により、法人の代表者又は法人若しくは人の代理人、使用人その他の従業者が、その法人又は人の業務に関し、法第 55 条の規定に違反したときは、行為者を罰するほか、その法人又は人に対して同条の刑を科する。
- エ 受託事業者は、会計検査院法（昭和 22 年法律第 73 号）第 23 条第 1 項第 7 号に規定する者に該当することから、会計検査院が必要と認めるときには、同法第 25 条及び第 26 条により、同院の実地の検査を受けたり、同院から直接又は国民生活センターを通じて、資料又は報告等の提出を求められたり、質問を受けたりすることがある。

(4) 著作権

- ア 本業務における納入物の著作権及び二次的著作物の著作権（著作権法第 21 条から第 28 条に定める全ての権利を含む。）は、国民生活センターに帰属するものとする。また、国民生活センターは納入物について、自由に複製し、改変等し、及びそれらの利用を第三者に許諾することができるとともに任意に開示できるものとする。なお、本業務の受託事業者は国民生活センタ

- 一に対し、一切の著作人格権を行使しないこととし、また、第三者をして行使させないものとする。
- イ 納入される成果物に第三者が権利を有する著作物（以下「既存著作物等」という。）が含まれる場合には、本業務の受託事業者は、当該既存著作物等の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約等に関わる一切の手続きを行うこと。この場合、受託事業者は、当該既存著作物の内容について、事前に国民生活センターの承認を得ることとし、国民生活センターは、既存著作物等について当該許諾条件の範囲で使用するものとする。
- ウ 本業務に係り第三者が有する知的所有権を利用する場合は、本業務の受託事業者の責任において解決すること。

(5) PI0-NET2015に係る運用等支援業務の調達仕様書

本業務を実施する際に必要な仕様は、別添5「PI0-NET2015に係る運用等支援業務調達仕様書」に示すとおりである。