

# し尿くみ取り世帯管理システム保守業務仕様書

## 1 業務概要

本業務は、し尿くみ取り世帯管理システムの正常かつ安定した稼動状態を維持するために、専門技術者により、システム保守及びそれに付随する必要な業務を行うものである。

## 2 業務名

し尿くみ取り世帯管理システム保守業務

## 3 業務委託期間

令和5年10月1日から令和6年3月31日まで

## 4 業務履行場所

### (1) 札幌市処理場管理事務所

札幌市東区東苗穂2条2丁目2番1号

### (2) 札幌市クリーンセンター

札幌市手稲区手稲山口318番地

## 5 業務の対象となる機器類

別添1のとおり

## 6 業務内容

- (1) 毎月1回マスターデータファイルのバックアップをホストコンピュータ内のハードディスクで行うこと。また、システムログとアプリケーションログのプログラム自体も同様に別ファイルを作成しバックアップを行うこと。
- (2) 毎月1回以上、し尿くみ取り世帯管理システムの運用状況を点検し、不備があった場合は委託者業務担当職員（以下「業務主任」という。）に報告すること。
- (3) システムの異常が発生し、業務主任より連絡を受けた場合は、早急に保守要員が機器を点検、調査し、翌営業日中までにシステムの正常稼働回復又は応急処置をすること

- (4) システムに使用しているアプリケーションがバージョンアップした場合、運用に支障が無いようシステムの調整を行うこと。なお、受託者は本業務に係る経費について請求を行うことが出来る。
- (5) ハードウェアが故障した場合は、修理に関わる手続き等を行い、修復後にOSの再インストール等も含め、システムの正常動作確認を行うこと。
- (6) 保守対象のパーソナルコンピュータにウイルス対策ソフトを導入し、随時パターン更新作業を実施すること。また、ウイルス対策ソフト導入後、動作検証を行い、当該システムの通信状況等を確認すること。
- (7) OSメジャーアップデートに係る対応については、1回行うこととし、緊急性の伴うバージョンアップについては、随時対応を行うこと。
- (8) システム異常又は不具合が発生し、委託者が通常求める正常稼働に支障が生じた場合は、業務主任が要請してから早急に通常業務ができるよう対応し、改修等を終了させること。
- (9) 点検実施項目については以下のとおりとする。

#### 《本体装置》

##### 外観

- 本体ランプに警告がないか
- 異音・外部の破損などはないか
- 通気口に埃などがたまっていないか

##### OS

- ログオン時にエラーのポップアップがないか

##### VB

- パターン更新作業後、エラーがないか
- Windows イベントビューアに修正を要するエラーがないか
- システムログの保存

##### ネットワーク

- 接続状態の確認

##### 状態監視ツール

- 稼働状況にエラーがないか(CPU・メモリ・温度)

## ハードディスク

- RAID システムの稼働状況(RAID ユーティリティ等で確認)
- 各ハードディスクの稼働状況(故障がないか)
- 空き容量確認 (C ドライブ、D ドライブ、HDD1)

## 《パソコン》

- ハードウェア診断の実施(CPU・メモリ・HDD)
- 液晶ディスプレイに表示異常がないか
- 異音・外部の破損などはないか
- キーボード・マウスによる入力に異常はないか
- ウイルス対策ソフトパターンファイルの更新がされているか

## 《周辺装置・ソフトウェア》

### 入力装置

- キーボード動作
- マウス動作

### モニタ

- 外観検査(コネクタ・ケーブル等)
- 画面表示

### UPS

- 装置状態(稼働状態ランプ・設置状況)
- バッテリー状態(消耗度等)
- ランタイム上限(正常稼働確認)
- 電圧の上昇値・下降値(しきい値内か)

### データバックアップ

- バックアップ用機器稼働状況
- バックアップジョブのスケジュール稼働状況
- マスタバックアップの取得

### ルータ及び HUB

- 接続状況テスト
- 機器ログ確認

レーザープリンタ・ドットプリンタ

異音・外部の破損などはないか

印字：正常に出力されているか

- (10) 上記業務・点検項目以外に業務主任から対応の要請があった場合は、5営業日以内に理由を示して対応日程・費用の目途を示すこととし、対応を行う場合は可能な限り迅速に対応を行うこと。
- (11) 本業務の受託者は、開発時の仕様書に基づき、開発業者から引継ぎを受けた本システム運用保守に係る必要な設計・開発内容、成果物等について、前回の本システム保守業者から引継ぎを受けること。また、本業務を受託しなくなったときは、次の本業務受託者に対し、前記において引継ぎを受けた本システム運用保守に係る必要な設計・開発内容、成果物等について引継ぎを行うこと。

## 7 委託者の経費負担について

- (1) 下記消耗品類
  - ア プリンター、トナー、印字用紙
  - イ UPS内臓バッテリー
  - ウ サーバー外付けHDD
- (2) 機器の修理に要した経費
- (3) 新規プログラムの追加に係る経費
- (4) 本仕様書で予測していない事態が発生した場合、その対応に要した経費に係る委託者の経費負担については、別途協議を行う。

## 8 セキュリティポリシーの遵守

本業務の履行に伴い、委託者である札幌市が保有する電子計算機、ネットワーク、記憶媒体により処理を行うシステム（以下「情報システム」という。）に対しては、以下のことを遵守すること。

- (1) 点検等の業務従事者名簿を提出し、作業時は氏名を明らかにすること
- (2) 委託者が別途指示する行動基準（別添2）に従うこと
- (3) 本情報システムに関して、業務上知り得た秘密を漏らさないこと
- (4) 本情報システムに対して、事故等を発生させた場合は、速やかに報告すること

## 9 損害の補償

受託者の故意又は過失により損害（業務完了後に発覚した本業務に起因する設備不具合も含む）が生じたとき、直ちに委託者に申し出るとともに、委託者の定めるところにより、速やかにその損害を補償するとともに、責任をもって解決にあたること。

## 10 提出書類

- (1) 受託者は毎月、業務完了時に報告書(別添3)及び完了届(別添4)を委託者に提出すること。
- (2) 受託者は、定期点検又は緊急出動した場合、その都度、委託者に報告書を提出すること。

## 11 環境負荷の低減

本業務の履行においては、委託者である札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷の低減に務めること。また、報告書等の成果品は、再生紙を使用し、極力両面印刷とすること。

## 12 個人情報の取り扱いについて

(1) 受託者は、本業務を実施するに当たって個人情報を取り扱う際には、別記「個人情報の取扱いに関する特記事項」を守らなければならない。

(2) 別添5「個人情報取扱安全管理基準」を遵守し、また、個人情報保護のため、別添6「個人情報取扱安全基準適合申出書」を提出し、その内容について、原則、業務履行開始前までに担当課の評価を受けること。

(3) 業務期間の各月の期間ごとに別添7「個人情報取扱状況報告書」を提出すること。

(4) 受託者は、本市が求める個人情報の取扱いにおける管理体制及び実施体制や個人情報の管理状況についての実地検査に応じること。なお、実地検査は少なくとも年1回以上実施する。

## 13 その他

- (1) 受託者は、業務に必要な限り、市の施設の一部を使用することができる。

- (2) 本仕様書に明記されていないことについては、その都度、委託者と協議を行うこととする。

# 保守点検作業対象機器

別添1

(単位:台)

	品名	クリーンセンター	処理場管理事務所
1	サーバー富士通 PRIMERGY TX1320 M5 (モニタ、UPS 含む)		1
2	パソコン 富士通 ESPRIMO G6012/K		1
3	ルーター ヤマハ RTX810		1
4	プリンター RICOH P 6020		1
5	パソコン 富士通 ESPRIMO G6012/K	4	
6	スイッチング HUB パナソニック PN24080KB5	1	
7	ルーター ヤマハ RTX810	1	
8	プリンター RICOH P 6020	1	
9	プリンター 富士通 FMPR 5130	1	
10	システムプログラム運用保守		1 式

環) 処理場管理事務所

くみ取り世帯管理システム保守業務における行動基準

くみ取り世帯管理システム保守業務を実施するにあたり、施設内作業における留意事項として、本行動基準を遵守すること。

1 施設内への入場について

- (1) 施設内への入場手続き（入場時間、入退出方法など）については、業務着手前に施設管理担当者と十分協議を行い、承認を得ること。
- (2) 入場の際には、指定した入口から入場するものとし、必要に応じて開錠を要請すること。

2 執務室等への入室について

業務の実施に先立ち、重要な情報を取り扱う執務室である次の部屋の場所への入室方法等については、業務着手前に業務主任と十分協議を行い、承認を得ること。

- (1) 処理場管理事務所 2 F（事務室）
- (2) 札幌市クリーンセンター（電話受信室）

所長	係長	係

## 保守点検チェックシート 兼 報告書

点検実施日： 年 月 日 ( )  
 点検実施業者：

契約コード：  
 履行場所： 処理場管理事務所  
 形式等：

点検実施項目		正常/指摘	記入欄	
本体 装置	外観	本体ランプに警告表示等がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		通気口に埃などがたまっていないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	ログオン時にエラーのポップアップがないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		Windows イベントビューア：修正を要するエラーがないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		システムログの保存	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	状態監視ツール	稼働状況にエラーがないか (CPU・メモリ・温度)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	ハードディスク	RAID システムの稼働状況 (RAID ユーティリティ等で確認)		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		各ハードディスクの稼働状況 (故障がないか)		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
		空き容量	C [ GB / 499 GB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
D [ GB / 430 GB]			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
HDD1 [ / 1.81 TB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> USB 外付け			
ネットワーク	ネットワーク接続の確認	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
周辺 装置 ・ ソフト ウェア	入力装置	キーボード 動作	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		マウス 動作	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	モニタ	外観検査：コネクタ、ケーブル等	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		画面表示	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	UPS	装置状態：稼働状態ランプ・設置状況等	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		バッテリー状態：消耗度等	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		ランタイム上限： 分	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		電圧の上昇値・下降値：しきい値内か	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	データ バックアップ	バックアップ用機器稼働状況	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		バックアップジョブのスケジュール稼働状況	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
マスタバックアップの取得		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
ルータ	接続状況テスト	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
	機器ログ確認	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
パ ソ コ ン	ハードウェア	ハードウェア診断の実施 (CPU・メモリ・HDD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		液晶ディスプレイに表示異常はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		キーボード・マウスの入力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	サインイン時にエラーメッセージ等の表示がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
HDD 空き容量 C [ GB / 128 GB]		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
他	レーザープリン タ	異音・外部の破損はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		印字テスト：正常に出力されているか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

記入欄  
 -----  
 -----

点  
検  
者

ご  
確  
認

所長	係長	係

## 保守点検チェックシート 兼 報告書

点検実施日： 年 月 日 ( )
点検実施業者：

契約コード：
履行場所： 札幌市クリーンセンター

点検実施項目			正常/指摘	記入欄
PC1	ハードウェア MA7900895	ハードウェア診断の実施 (CPU・メモリ・HDD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		液晶ディスプレイに表示異常はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		キーボード・マウスの入力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	サインイン時にエラーメッセージ等の表示がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		HDD 空き容量 C [           GB /    128GB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
PC2	ハードウェア MA7900887	ハードウェア診断の実施 (CPU・メモリ・HDD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		液晶ディスプレイに表示異常はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		キーボード・マウスの入力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	サインイン時にエラーメッセージ等の表示がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		HDD 空き容量 C [           GB /    128GB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
PC3	ハードウェア MA7900883	ハードウェア診断の実施 (CPU・メモリ・HDD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		液晶ディスプレイに表示異常はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		キーボード・マウスの入力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	サインイン時にエラーメッセージ等の表示がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		HDD 空き容量 C [           GB /    128GB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
PC4	ハードウェア MA7900891	ハードウェア診断の実施 (CPU・メモリ・HDD)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		液晶ディスプレイに表示異常はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		異音・外部の破損などはないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		キーボード・マウスの入力	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	OS	サインイン時にエラーメッセージ等の表示がないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		HDD 空き容量 C [           GB /    128GB]	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
周辺 機器	レーザープリンタ	異音・外部の破損はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		印字テスト：正常に出力されているか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	ドットプリンタ	異音・外部の破損はないか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		印字テスト：正常に出力されているか	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
	ルータおよび HUB	接続状況テスト	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
		ルータログ確認	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	

記入欄
.....
.....
.....
.....

点検者	
-----	--

ご確認	
-----	--

# 完了届

年 月 日

(あて先) 札幌市長

住 所  
商号又は名称  
職 ・ 氏 名

印

名 称 し尿くみ取り世帯管理システム保守業務

上記役務は、 年 月 日に完了したのでお届けします。

(なお、完了した役務の内容は、作業日誌等にて逐次報告したとおりです。)

備考 札幌市競争入札参加資格者(物品・役務)は、電子メールによる提出(押印不要)を可とする。送信先等の提出方法は札幌市の指示に従うこと。

(以下、札幌市使用欄)

受付	年 月 日	完了を確認した職員	印
----	-------	-----------	---

課 長	係 長	係

上記のとおり完了届の提出があったので、この役務の履行検査に係る検査員及び立会人については次の者に命じ、 年 月 日に検査を実施してよろしいか。

検査員 職 氏 名

立会人 職 氏 名

## 個人情報の取扱いに関する特記事項

(個人情報の保護に関する法令等の遵守)

第1条 受託者は、「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号。以下「個人情報保護法」という。)、個人情報保護委員会が定める「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド(行政機関等向け)」(以下「事務対応ガイド」という。)、  
「札幌市情報セキュリティポリシー」等に基づき、この個人情報の取扱いに関する特記事項(以下「特記事項」という。)を遵守しなければならない。

(管理体制の整備)

第2条 受託者は、個人情報(個人情報保護法第2条第1項に規定する個人情報をいう。以下同じ。)の安全管理について、内部における管理体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(管理責任者及び従業者)

第3条 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を定め、書面(当該書面に記載すべき事項を記録した電磁的記録を含む。以下同じ。)により委託者に報告しなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の取扱いに係る保護管理者及び従業者を変更する場合の手続を定めなければならない。
- 3 受託者は、保護管理者を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。
- 4 受託者は、従業者を変更する場合は、事前に書面により委託者に報告しなければならない。
- 5 保護管理者は、特記事項に定める事項を適切に実施するよう従業者を監督しなければならない。
- 6 従業者は、保護管理者の指示に従い、特記事項に定める事項を遵守しなければならない。

(取扱区域の特定)

第4条 受託者は、個人情報を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）を定め、業務の着手前に書面により委託者に報告しなければならない。

2 受託者は、取扱区域を変更する場合は、事前に書面により委託者に申請し、その承認を得なければならない。

3 受託者は、委託者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、個人情報を定められた場所から持ち出してはならない。

(教育の実施)

第5条 受託者は、個人情報の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における従業者が遵守すべき事項その他本委託等業務の適切な履行に必要な教育及び研修を、従業者全員に対して実施しなければならない。

2 受託者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

(守秘義務)

第6条 受託者は、本委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報を第三者に漏らしてはならない。

2 受託者は、その使用する者がこの契約による業務を処理するに当たって知り得た個人情報を他に漏らさないようにしなければならない。

3 前2項の規定は、この契約が終了し、又は解除された後においても、また同様とする。

4 受託者は、本委託等業務に関わる保護管理者及び従業者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(再委託)

第7条 受託者は、やむを得ない理由がある場合を除き、本委託等業務の一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。

2 受託者が再委託する場合には、あらかじめ委託者に申請し、委託者から書面により承諾を得なければならない。

3 受託者は、本委託等業務のうち、個人情報を取り扱う業務の再委託を申請する場合には、委託者に対して次の事項を明確に記載した書面を提出しなければならない。

- (1) 再委託先の名称
- (2) 再委託する理由
- (3) 再委託して処理する内容
- (4) 再委託先において取り扱う情報
- (5) 再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策
- (6) 再委託先に対する管理及び監督の方法

4 受託者は、前項の申請に係る書面を委託者に対して提出する場合には、再委託者が委託者指定様式（本契約締結前に受託者が必要事項を記載して委託者に提出した様式をいう。）に必要事項を記載した書類を添付するものとする。

5 委託者が第2項の規定による申請に承諾した場合には、受託者は、再委託先に対して本契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、委託者に対して再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

6 委託者が第2項から第4項までの規定により、受託者に対して個人情報を取り扱う業務の再委託を承諾した場合には、受託者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督の方法及び方法について具体的に規定しなければならない。

7 前項に規定する場合において、受託者は、再委託先の履行状況を管理・監督するとともに、委託者の求めに応じて、その管理・監督の状況を適宜報告しなければならない。

（複写、複製の禁止）

第8条 受託者は、本委託等業務を処理するに当たって、委託者から提供された個人情報が記録された資料等を、委託者の許諾を得ることなく複写し、又は複製してはならない。

（派遣労働者等の利用時の措置）

第9条 受託者は、本委託等業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受託者は、委託者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(個人情報の管理)

第10条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を保持している間は、事務対応ガイドに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該個人情報の管理を行わなければならない。

- (1) 個人情報を取り扱う事務、個人情報の範囲及び同事務に従事する従業者を明確化し、取扱規程等を策定すること。
- (2) 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、情報漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。
- (3) 従業者の監督・教育を行うこと。
- (4) 個人情報を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人情報の削除並びに機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。
- (5) アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止及び情報漏えい等の防止を行うこと。

(提供された個人情報の目的外利用及び第三者への提供の禁止)

第11条 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報について、本委託等業務以外の目的で利用し、又は第三者へ提供してはならない。

(受渡し)

第12条 受託者は、委託者と受託者との間の個人情報の受渡しを行う場合には、委託者が指定した手段、日時及び場所で行うものとする。この場合において、委託者は、受託者に対して個人情報の預り証の提出を求め、又は委託者が指定する方法による受渡し確認を行うものとする。

(個人情報の返還、消去又は廃棄)

第13条 受託者は、本委託等業務の終了時に、本委託等業務において利用する個人情報について、委託者の指定した方法により、返還、消去又は廃棄しなければならない。

2 受託者は、本委託等業務において利用する個人情報を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき個人情報の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により委託者に申請し、その承諾を得なければならない。

3 受託者は、個人情報の消去又は廃棄に際し委託者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。

4 受託者は、前3項の規定により個人情報を廃棄する場合には、当該個人情報が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊その他当該個人情報を判読不可能とするのに必要な措置を講じなければならない。

5 受託者は、個人情報を消去し、又は廃棄した場合には、委託者に対してその日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録した書面で報告しなければならない。

(定期報告及び緊急時報告)

第14条 受託者は、委託者から、個人情報の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。

2 受託者は、個人情報の取扱状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査及び調査)

第15条 委託者は、本委託等業務に係る個人情報の取扱いについて、本契約の規定に基づき必要な措置が講じられているかどうか検証及び確認するため、受託者及び再委託者に対して、実地の監査又は調査を行うことができる。

2 委託者は、前項の目的を達するため、受託者に対して必要な情報を求め、又は本委託等業務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(事故時の対応)

第16条 受託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故（個人情報保護法違反又はそのおそれのある事案を含む。）が発生した場合は、その事故の発生に係る帰責の有無にかかわらず、直ちに委託者に対して、当該事故に関わる個人情報の内容、

件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により報告し、委託者の指示に従わなければならない。

- 2 受託者は、個人情報の漏えい等の事故が発生した場合に備え、委託者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 3 委託者は、本委託等業務に関し個人情報の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

#### (契約解除)

第17条 委託者は、受託者が特記事項に定める業務を履行しない場合は、特記事項に関連する委託等業務の全部又は一部を解除することができる。

- 2 受託者は、前項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、委託者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。

#### (損害賠償)

第18条 受託者の責めに帰すべき事由により、特記事項に定める義務を履行しないことにより委託者に対する損害を発生させた場合は、受託者は、委託者に対して、その損害を賠償しなければならない。

(注) 委託事務の実態に即して、適宜必要な事項を追加し、又は不要な事項を省略することとする。

## 【別添5】

### 個人情報取扱安全管理基準

#### 1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

個人情報の適正な取扱いの確保について基本方針を策定していること。

また、以下の内容を記載した個人情報の保護に関する規程及び個人情報の取扱手順等が定められていること。

(1) 組織的安全管理措置

(2) 人的安全管理措置

(3) 物理的安全管理措置

(4) 技術的安全管理措置

※ 上記(1)～(4)の具体的内容については、個人情報保護委員会ホームページ

(<https://www.ppc.go.jp>)に掲載されている「個人情報の保護に関する法律についての事務対応ガイド（行政機関等向け）」の「4－3－1」の「安全管理措置（法第66条）」を御確認ください。

#### 2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者が定められており、基本方針、規程及び個人情報の取扱手順等に明記されていること。

#### 3 従業員の指定、教育及び監督

(1) 個人情報の秘密保持に関する事項が就業規則等に明記されていること。

(2) 個人情報を取り扱う従業員を指定すること。

(3) 個人情報の取扱い、情報システムの運用・管理・セキュリティ対策及びサイバーセキュリティの研修計画を策定し、従業員に対し毎年1回以上研修等を実施していること。また、個人情報を取り扱う従業員は、必ず1回以上研修等を受講している者としていること。

(4) 総括保護管理者及び保護管理者は、従業員に対して必要かつ適切な監督を行うこと。

#### 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

(1) 個人情報を取り扱う管理区域を明確にし、当該区域に壁又は間仕切り等を設置すること。

##### 【管理区域の例】

- ・ サーバ等の重要な情報システムを管理する区域
- ・ 個人情報を保管する区域
- ・ その他個人情報を取り扱う事務を実施する区域

(2) (1)で設定した管理区域について入室する権限を有する従業者を定めること。

また、入室に当たっては、用件の確認、入退室の記録、部外者についての識別化及び部外者が入室する場合は、管理者の立会い等の措置を講ずること。さらに、入退室の記録を保管していること。

(3) (1)で設定した管理区域について入室に係る認証機能を設定し、パスワード等の管理に関する定めを整備及びパスワード等の読取防止等を行うために必要な措置を講ずること。

(4) 外部からの不正な侵入に備え、施錠装置、警報措置及び監視装置の設置等の措置を講ずること。

(5) 管理区域では、許可された電子媒体又は機器等以外のものについて使用の制限等の必要な措置を講ずること。

#### 5 セキュリティ強化のための管理策

情報資産の盗難、紛失、持出し、複写・複製、目的外の使用及び第三者への提供を防止するため以下の対策を実施していること。

(1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機等は、他のコンピュータと接続しない単独による設置又は当該業務に必要な機器のみと接続していること。また、インターネット及び当該業務を実施する施設外に接続するイントラネット等の他のネットワークに接続していないこと。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

(2) 個人情報の取扱いにおいてサーバを使用している場合は、当該業務を実施する施設内に設置していること。また、サーバへのアクセス権限を有する従業者を定めること。さらに、部外者のアクセスは必要最小限とし、管理者の立会い等の措置を講ずること。ただし、本市の許可を得た場合はこの限りでない。

- (3) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等は、アクセス権等を設定し、使用できる従業者を限定すること。また、アクセスログやログイン実績等から従業者の利用状況を記録し、保管していること。
- (4) 記録機能を有する機器の電子計算機等への接続制限について必要な措置を講ずること。
- (5) 本市が貸与する文書、電子媒体及び業務にて作成した電子データを取り扱う従業者を定めること。
- (6) 業務にて作成した電子データを保存するときは、暗号化又はパスワードにより秘匿すること。また、保存した電子データにアクセスできる従業者を限定するとともにアクセスログ等から従業者の利用状況を記録し、契約期間終了後、1年以上保管していること。
- (7) 本市が貸与する文書及び電子媒体は、施錠できる耐火金庫及び耐火キャビネット等にて保管すること。また、書類の持ち出し記録等を作成していること。
- (8) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、従業者が正当なアクセス権を有する者であることをユーザ ID、パスワード、磁気・IC カード又は生体情報等のいずれかにより識別し、認証していること。
- (9) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機は、セキュリティ対策ソフトウェア等（ウィルス対策ソフトウェア等）を導入していること。
- (10) 業務にて作成した電子データを削除した場合は、削除した記録を作成していること。また、削除したことについて証明書等により確認できる措置を講ずること。
- (11) 個人情報の取扱いにおいて使用する電子計算機等を廃棄する場合は、専用のデータ削除ソフトウェアの利用又は物理的な破壊等により、復元不可能な手段を採用すること。
- (12) 本市の許可なく第三者に委託しないこと。

## 6 事件・事故における報告連絡体制

- (1) 従業者が取扱規程等に違反している事実又は兆候を把握した場合の管理者への報告連絡体制を整備していること。
- (2) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案の発生又は兆候を把握した場合の従業者から管理者等への報告連絡体制を整備していること。

(3) 情報の漏えい、滅失又は毀損等事案が発生した際の本市及び関連団体への報告連絡体制を整備していること。併せて、事実関係の調査、原因の究明及び再発防止策の検討並びに決定等に係る体制及び手順等を整備していること。

#### 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

本市が貸与する文書、電子媒体及び左記書類等に基づき作成される電子データを持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用すること。また、暗号化、パスワードによる保護、追跡可能な移送手段等により、破損、紛失、盗難等のないよう十分に配慮していること。

#### 8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するために、必要な体制を備えていること。

#### 9 定期監査の実施

個人情報の管理の状況について、定期的に、及び必要に応じ、随時に点検、内部監査及び外部監査を実施すること。

#### 10 個人情報取扱状況報告書の提出

本市の求めに応じ、又は当該業務契約に基づき、各月の期間ごとの役務完了の書面提出時において、本市が指定する様式にて個人情報取扱状況報告書を提出すること。

#### 11 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）又はプライバシーマーク等の規格認証

ISMS（国際標準規格 ISO/IEC27001:2013、日本工業規格 JISQ27001:2014）、プライバシーマーク（日本工業規格 JISQ15001:2006）等の規格認証を受けていること。

【別添6】

個人情報取扱安全管理基準適合申出書

年 月 日

(申請者)

貴市の個人情報取扱安全管理基準について下記のとおり適合していることを申し出ます。

記

●個人情報取扱安全管理基準及び確認事項

※ 本申出書において各種資料のご提出をお願いしております。資料が提出できない場合は、実地の監査、調査等の際などに当該書類の内容を確認いたします。

1 個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順の策定

貴社の策定した個人情報の取扱いに関する基本方針、規程及び取扱手順等をご記入ください。併せて、当該規程をご提出ください。

.....

.....

.....

.....

.....

2 個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者の設置

個人情報の取扱いに関する総括保護管理者及び保護管理者を記載した書類をご提出ください。上記1により提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

3 従業員の指定、教育及び監督

- (1) 当該業務に従事する従業員を「従業員名簿」にてご提出ください。
- (2) 従業員の秘密保持に関する事項が明記されている書類をご提出ください。
- (3) 従業員を対象とした研修実施報告書等をご提出ください。

#### 4 管理区域の設定及び安全管理措置の実施

設定した管理区域の詳細についてご記入ください。□欄は管理区域に当該装置を設置している場合、■とチェックしてください。また、個人情報黒塗りにした各管理区域の入退室記録を提出してください。

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置  警報装置  監視装置  その他 ( )

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置  警報装置  監視装置  その他 ( )

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置  警報装置  監視装置  その他 ( )

持込可能な電子媒体及び機器.....

・管理区域の名称.....

入退室の認証方法.....

入退室記録の保存期間.....

施錠装置  警報装置  監視装置  その他 ( )

持込可能な電子媒体及び機器.....

## 5 セキュリティ強化のための管理策

セキュリティ強化の詳細についてご記入ください。貴社のセキュリティが各項目の内容に合致している場合は、欄をとチェックしてください。

### (1) 個人情報の取扱いに使用する電子計算機のセキュリティについて

- 他のネットワークと接続していない。
- 従業者にアクセス権限を設定している。  
従業者の利用記録の保存期間 ( )
- 記録機能を有する機器の接続制御を実施している。  
接続制御の方法 ( )
- 従業者の認証方法 ( )
- セキュリティ対策ソフトウェア等を導入している。

※個人情報を黒塗りにした従業者の利用記録を提出してください。

### (2) 文書、電子媒体の取扱いについて

- 取り扱うことができる従業者を定めている。
- 文書、電子媒体の持ち出しを記録している。  
当該記録の保存期間 ( )
- 文書、電子媒体等について施錠できる耐火金庫等に保管している。

※個人情報を黒塗りにした文書、電子媒体の持ち出し記録を提出してください。

### (3) 業務にて作成した電子データの取扱いについて

- 取り扱うことができる従業者を定めている。
- 電子データを保存する時は、暗号化又はパスワードを設定している。
- 電子データの利用状況について記録している。
- 作成した電子データの削除記録を作成している。

※個人情報を黒塗りにした電子データの利用状況の記録及び削除記録を提出してください。

## 6 事件・事故における報告連絡体制

個人情報取扱安全管理基準の「6 事件・事故における報告連絡体制」(1)から(3)までの内容を満たしていることが分かる書類を提出してください。上記1にて提出した基本方針等に記載がある場合は提出不要です。なお、付箋等で該当箇所をご教示願います。

## 7 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制

情報資産を搬送及び持ち運ぶ際の保護体制についてご記入ください。貴社の保護体制が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。なお、その他の対策を実施している場合は、対策をご記入ください。

情報資産を持ち運ぶ場合は、施錠した搬送容器を使用している。

上記以外の盗難及び紛失対策を実施している。

※対策を以下にご記入ください。

.....

## 8 関係法令の遵守

個人情報の保護に係る関係法令を遵守するための体制及び取組等をご記入ください。

.....

.....

## 9 定期監査の実施

貴社の内部監査及び外部監査の実施状況についてご記入ください。各監査の実施状況が各項目の内容に合致している場合は、□欄を■とチェックしてください。また、各監査の実施状況が分かる書類をご提出ください。なお、外部監査は情報セキュリティマネジメントシステム等の認証を受ける際の審査を外部監査として取り扱っても問題ございません。その場合は、各種申請の認証通知を監査の実施状況の書類といたします。

内部監査を実施している。

外部監査を実施している。

10 情報セキュリティマネジメントシステム（以下「ISMS」という。）、プライバシーマーク等の認証等、貴社が取得しているセキュリティ関連の認証についてご記入ください。

また、認証を受けたことが分かる書類をご提出願います。

取得しているセキュリティ関連の認証（ISMS・プライバシーマーク等）

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

名称.....

認証年月日..... 最終更新年月日.....

【別添 7】

個人情報取扱状況報告書

年 月 日

札幌市長

様

住 所  
会社名  
代表者名

個人情報取扱安全管理基準及び個人情報の取扱いに関する特記事項に基づき実施している安全管理対策の実施状況について下記のとおり報告いたします。

記

受託業務名  
受託期間  
対象期間

安全管理対策の実施状況

- 1 当該業務において、標記の基準及び特記事項に従い、安全管理対策を適切に実施しています。また、個人情報取扱安全管理基準適合申出書の提出時点からの変更有無等について、以下のとおり報告いたします。
  - (1) 従業者の指定、教育及び監督（変更なし・変更あり）
  - (2) 管理区域の設定及び安全管理措置の実施（変更なし・変更あり）
  - (3) セキュリティ強化のための管理策（変更なし・変更あり）
  - (4) 事件・事故における報告連絡体制（変更なし・変更あり）
    - （発生した場合）事件・事故の状況：
  - (5) 情報資産の搬送及び持ち運ぶ際の保護体制（変更なし・変更あり）
    - （実績ある場合）概要：
  - (6) 関係法令の遵守（変更なし・変更あり）
  - (7) 定期監査の実施（変更なし・変更あり）
  - (8) その他個人情報取扱安全管理基準適合申出書からの変更（なし・あり）
- 2 その他特記事項等