

仕 様 書

1 件名

令和 6 年度練馬区フィールドサポート業務委託(1～3 月分)

2 委託概要

(1) 目的

区が配備するパソコン、プリンタおよびネットワーク機器等の管理や障害対応といったフィールドサポート業務を実施するにあたり、専門的知識が必要であるため業務委託を行う。

(2) 履行期間

令和 7 年 1 月 1 日から令和 7 年 3 月 31 日まで

(3) 履行場所

本庁舎(豊玉北 6-12-1)、中村北分館(中村北 1-6-7)およびその他区立施設等

3 業務概要

本件は、練馬区役所の各施設において、事務用パソコンの修理、ネットワーク障害の対応等を行うフィールドサポート業務である。本業務は、区のインフラ環境の維持運用事業者およびネットワーク維持運用事業者(以下「維持運用事業者」という。)と連携し実施する必要がある。業務内容の詳細については、本仕様書の 4～12 に記載する。

4 庁内情報系事務用パソコン、プリンタ、ネットワーク機器管理業務

以下の情報機器の管理や障害対応業務を行うこと。

対象機器の数量等については「別紙 1 管理機器等一覧」のとおり。

(1) 庁内情報系事務用パソコン

① 機器管理

事務用パソコン端末設定作業受託事業者が作成した機器管理台帳により端末を管理すること。

② 配備

動的 IP アドレス割当により運用する端末を除き、IP アドレスの設定等を行い、パソコン本体および AC アダプタに、CP 名を記載したシールの貼付を行い、機器を配備すること。

③ 回収

機器を回収のうえ、ツールなどを用いて正常に動作するかの確認を行う。検査で故障が発見された場合は、修理箇所を明らかにしたうえで、保守業者に引継ぐこと。

④ 障害対応

区または維持運用事業者から業務引継ぎを受け、現地にて障害内容の確認をすること。故障が発見された場合は、予備機を配備するとともに、修理箇所を明らかにしたうえで、保守業者に引継ぐこと。

⑤ マスタ端末管理

庁内情報系事務用パソコンのマスタ端末の管理およびアップデートを行うこと。アップデートは毎月 1 回実施するものとし、ウィルス対策ソフトのアップデートおよびパターンファイルの更新、WSUS の適用等を行うこと。

⑥ マスタ端末からのリカバリ

別途契約している保守業者により修理が完了した端末については、事務用パソコン端末設定作業受託事業者が作成したパソコンリカバリ手順書に従い、マスタ端末からリカバリ作業を実施すること。また、リカバリ後の各種設定を実施し、動作確認を行うこと。

(2) 庁内情報系事務用プリンタ

① 管理

維持運用事業者が作成する PC 等管理台帳(使用中の PC 等管理用)とは別に、PC 等在庫台帳を作成し、在庫状況、修理状況を管理すること。

② 配備

IP アドレスの設定、パソコンへのドライバのインストール等の配備先でプリンタを使用するために必要な設定を行い、機器を配備すること。

保守登録を行うため、シリアル No. および配備先情報を区へ報告すること。

③ 回収

機器を回収のうえ、正常に動作するかを確認を行い、適正に保管すること。検査で故障が発見された場合は、保守事業者に引継ぐこと。

④ 故障対応

プリンタに故障が発見された場合には、別途保守契約を結んでいる保守業者に連絡し、修理手配を行うこと。修理が完了した後は動作確認を行い、適正に保管すること。

(3) 庁内情報系事務用スキャナ

① 管理

維持運用事業者が作成する PC 等管理台帳(使用中の PC 等管理用)とは別に、PC 等在庫台帳を作成し、在庫状況、修理状況を管理すること。

② 配備

配備先でスキャナを使用するために必要な設定を行い、機器を配備すること。

登録を行うため、シリアル No. および配備先情報を区へ報告すること。

③ 回収

機器を回収のうえ、正常に動作するかを確認を行い、適正に保管すること。検査で故障が発見された場合は、状況を PC 等在庫台帳に反映させること。

④ 故障対応

スキャナは保守契約を行っていないため、故障が発見された場合には、在庫から代替機を配備すること。

(4) デジタル複合機

レイアウト変更時などの機器移設時の配線作業や FAX の設定作業を行うものとする。

(5) ネットワーク機器

① 管理

維持運用事業者が作成する PC 等管理台帳(使用中の PC 等管理用)とは別に、PC 等在庫台帳を作成し、在庫状況、修理状況を管理すること。

② 配備

ネットワーク機器に「情報政策課」と記されたラベルを貼付し、配備すること。ループ等の回線障害を起こさぬよう、注意すること。回線の分岐が必要な場合や HUB のポートが不足した場合は、必要に応じてネットワーク機器を配備すること。

③ 回収

パソコン等の撤去等に伴い不要となったネットワーク機器を回収すること。回収したネットワーク機器は、ツールなどを用いて正常に動作するかを確認を行い、適正に保管すること。故障が発見された場合には、区に報告を行い、指示を受けること。

④ 障害対応

i 現地にて障害内容の確認を行うこと。

ii 障害原因となっている機器の交換作業を行うこと。

iii 対応範囲はエッジスイッチおよびクライアント機器ーエッジスイッチ間とする。

iv エッジスイッチ以上の基幹ネットワーク機器が原因となる障害の場合は、状況を区へ報告すること。

⑤ 故障対応

故障が発見されたネットワーク機器は、故障箇所を明らかにしたうえで、区に報告し、

指示を受けること。

5 個別業務用パソコン

個別業務用パソコンを管理するために必要な以下の作業を行うこと。
対象機器の数量等については「別紙1 管理機器等一覧」のとおり。

(1) リカバリ作業対応

区からの要望によりリカバリ作業を行い、工場出荷時の設定にすること。

6 大型ディスプレイ、モニターアーム管理業務

以下の情報機器の管理等の業務を行うこと。
対象機器の数量等については「別紙1 管理機器等一覧」のとおり。

(1) 管理

機器在庫台帳を作成し、配備状況、在庫状況、修理状況を管理すること。

(2) 配備

配備先で大型ディスプレイを使用するために必要な設定を行い、機器を配備すること。

(3) 回収

機器を回収のうえ、正常に動作するかの確認を行い、適正に保管すること。検査で故障が発見された場合は、区に報告すること。

7 出退勤用カードリーダー管理業務

カードリーダー移設、トラブル時の機器交換を行うこと。

8 貸出用機器管理業務

以下の業務を受託者が行うこと。ただし、機器の貸し出し・返却等の管理は区で行う。
対象機器の数量等については「別紙1 管理機器等一覧」のとおり。

(1) 貸出用パソコン

① 貸出用パソコンの初期設定作業および設定変更作業を行うこと。

② OS のアップデートやウィルス対策ソフトのパターンファイルの更新（月1回程度）等を行うこと。

障害対応および修理は、事務用パソコンと同様に対応することとし、障害・修理の発生の都度、区に報告すること。

(2) 貸出用プロジェクタ・スクリーン

① 動作不良時の対応を行う上で技術的な支援が必要となる場合、問い合わせ対応すること。

② 機器のメーカー修理手配は区が行う。

9 簡易な LAN 配線業務

(1) 情報機器の配備時に同一室内を前提として、必要に応じて簡易な LAN 配線を行うこと。作業範囲は、対象機器を利用するネットワークのエッジスイッチおよびスイッチングハブ配下の LAN 配線とする。なお、天井配線・別部屋への配線、時間外での実施が必要となった場合、当該委託業務の対象とせず別途契約を行う。

(2) 床上げされたフロアで配線を行う場合は、床下を利用すること。床上げされていない場合や壁面への配線を行う場合は、ケーブルモールを使用し、ケーブルの保護を行うこと。

(3) 配線作業の際、必要に応じてスイッチングハブの配備も行うこと。

(4) 作業完了後は、テストにて通信確認を行うこと。

(5) 事務用パソコン配備のための配線作業の際には、パソコンを起動し、ネットワークの疎通確認を行うこと。

(6) 配線に必要な部材（LAN ケーブル、ケーブルモール等）は区にて調達するが、LAN ケーブル

- はロールで手配するため、コネクタ（RJ-45）取り付け等の作業は受託者にて行うこと。
- (7) 不要になった LAN 配線は撤去すること。

10 部材等の管理

- (1) 本業務に使用する部材等の在庫管理および整理を適宜行い、在庫が無くなる前に区に報告すること。（保管場所は、中村北分館内に区が提供する。）
- (2) 対応に必要な主な部材は以下のとおり。
- ① LAN ケーブル（カテゴリー5e 以上）
 - ② ケーブルモール（床用、壁用）
 - ③ スイッチングハブ（対応速度：100base-TX 以上）
 - ④ セキュリティワイヤ
 - ⑤ マウス
 - ⑥ OA クリーナー
 - ⑦ ケーブルモール用両面テープ
 - ⑧ 養生テープ、マスキングテープ

11 定期停電に伴う作業

区では、年に1～3回程度、法令停電として全庁の停電作業を行い、設備点検を行っている。停電スケジュールに合わせ、下記の作業を行うこと。なお、停電は業務時間外（休日および夜間）の対応となるため、対応できるよう体制を組むこと。

- (1) 停電前
電源を切る【コアスイッチ、フロアスイッチ（約30台）、カードリーダー（約40台）、無線LAN用POEスイッチ（約30台）】
- (2) 通電後
- ① 電源を入れる【コアスイッチ、フロアスイッチ（約30台）、カードリーダー（約40台）、無線LAN用POEスイッチ（約30台）】
 - ② 事務用パソコンからプリントサーバ経由の事務用プリンタに印刷を行い、稼働確認を実施すること。
 - ③ 停電対応翌日トラブルに備え立会いを実施すること。

12 インシデント管理、ナレッジ管理業務

- (1) インシデント管理
利用者からの問い合わせについて、案件対応状況の台帳を作成し一元的に管理すること。また、インシデントを区と共有できる業務管理システムを構築すること。
- (2) ナレッジ管理
対応結果をナレッジとして蓄積し、その後の障害や要望等に対して安定した対応ができるよう努めること。ナレッジ管理の成果物として、各種報告書を作成し、区へ納品すること。

13 管理台帳の作成、報告書の提出

以下の管理台帳、報告書を作成し、提出時期までに区に納品すること。
納品は電子媒体で行うものとし、電子媒体で納品する際のデータファイルの形式は、原則としてMicrosoft Word、Microsoft PowerPoint、Microsoft Excel とすること。

No	種別	記載内容	提出時期
1	業務日報	「別紙2 業務日報(案)」参照	翌営業日の朝9時まで
2	インシデント管理台帳	項番号、受付日、担当者、受付内容、対応ステータス（受付・対応中・完了等）、対応日、原	毎月の定例会

		因、処置、解決者	
3	月次報告書	毎月の問合せ対応状況と件数、翌月のイベントや予定、課題の確認、サービスレベルの達成評価、前回定例会の議事録	毎月の定例会
4	本庁舎ネットワーク図面	本庁舎ネットワーク図面（事務用パソコンのネットワーク）	図面の更新が発生した際
5	PC 等管理台帳	機器シリアル No、機種、状態ステータス（故障中、使用可、修理済）、リース満了期限	※維持運用事業者が作成
6	PC 等在庫台帳	機器シリアル No、機種、状態ステータス（故障中、使用可、修理済）、リース満了期限	随時
7	PC 等管理台帳（個別業務用）	機器シリアル No、機種、状態ステータス（故障中、使用可、修理済）、リース満了期限	随時
8	インシデント分析結果	インシデント管理台帳を月別、業務別に集計するなど、分析を行い、法則性などが明らかになるようにすること。	年 2 回以上
9	業務引継ぎ書	「別紙 3 業務引継ぎ計画書」を元に作成すること。	契約最終年度のみ

14 実施体制

(1) 対応時間

平日 8 時 15 分から 17 時 30 分まで※ 1 時間の休憩時間を含む

（土曜、日曜、祝休日、12 月 29 日から 1 月 3 日を除く）

なお、緊急対応に対して、必要がある場合は時間を延長して対応を行うこと。

本委託業務に含まれない夜間、休日対応については、協議の上、別途契約を行うこと。

(2) 練馬区役所中村北分館内作業場所

① 区が用意するもの

机、椅子、事務用パソコンの常駐人数分とプリンタ 1 台

② 受託者が負担するもの

i 通信手段

電話回線、通信料、インターネット環境は受託者の負担とする。

※従事者は、いつでも連絡が取れるよう、携帯電話等を携帯すること。

ii 交通費

出先施設等への移動に係る経費（駐車料金含む）は、受託者の負担とする。

iii その他

受託者が業務を行う上で必要なもの。

(3) 体制

業務管理者を選任すること。また、常駐の業務従事者を置く体制とし、その従事者を区に報告すること。

(4) 従事者スキル

① 業務管理者

i 類似業務に 3 年以上従事した経験を有すること。

ii 従事者と同等以上の能力を有すること。

② 業務従事者

i 類似業務に 1 年以上従事した経験を有すること。

ii Windows、ネットワークの知識を有すること。

iii Microsoft Office の一般的な操作が可能であること。

iv 情報機器のハードウェア故障の問合せについて障害の原因分析が出来ること。

- v 情報機器設置業務に従事した経験や知識を有すること。
- vi 問合せ者の知識レベルに応じて、柔軟な対応が可能なこと。

(5) 従事者の交代

従事者を交代する場合は、事前に区と協議した上で十分な引継ぎ期間と教育期間を設けて業務に影響しないように配慮すること。

(6) 定例会

毎月 1 回、業務管理者が定例会を実施すること。日程は別途区と協議し決定すること。

(7) 関係事業者との連携

区では、情報システムの導入を行っていくうえで、各システムベンダやネットワーク構築業者といった、数多くの事業者と連携して業務を行っている。

関連する事業者と必要な情報を共有しながら、連携して業務を行うこと。

15 業務の優先順位と想定業務量

(1) 業務集中時の優先順位

業務が集中した際の対応順序については、区と協議のうえ決定すること。

(2) ユーザ規模

- ① 庁内情報系ネットワーク利用者： 約 5,000 名
- ② 出先機関数： 約 300 施設「別紙 4 施設一覧」参照

(3) 想定される業務量

作業内容	対応数（月平均）	所要時間
回収パソコンおよび修理パソコンの検査・リカバリ・クリーニング作業	40 台	1 台あたり 8 時間※1
回収済スイッチングハブ検査	20 台	1 台あたり 2 時間※2
パソコンのリカバリ作業 （各所管業務用パソコン）	1～5 台	1 台あたり 3 時間
部材等の整理	2 回	1 回あたり 2 時間
パソコン、プリンタ等の整理	3 回	1 回あたり 3 時間
現地対応※3	30 件	移動時間、内容によるが、遠隔地の場合往復 2～4 時間
レイアウト変更 （下見、配線、移設作業、FAX 設定） ※デジタル複合機への配線も含む	10 件（年間）	作業規模による
マスタ機器のアップデート	1 回	8 時間
貸出用パソコンの OS アップデート・ウィルス対策ソフトのパターンファイル更新	4 台	1 台あたり 3 時間

※1 1 回の作業で同時に 4 台程度まで処理可能

※2 1 回の作業で同時に 2 台程度まで処理可能

※3 現地対応内容：

- ・予備機交換対応（パソコン、ネットワーク機器）
- ・パソコン備品（キーボード、マウス、AC アダプタ等）交換作業
- ・パソコン配備およびパソコン回収

なお、配備・回収台数が多い場合や、配備に伴い部屋を天井配線・別部屋への配線が必要な場合は、当該委託業務の対象とせず別途契約を行う。

16 業務の引継ぎ

契約履行期間の満了、全部もしくは一部の契約解除、その他の契約終了事由により、本業務が終了となる場合、次期受託事業者に業務引継を行うこと。

17 サービスレベル

(1) サービスレベルは「別紙5 サービスレベル一覧」のとおり

(2) 業務改善

サービスレベルの目標値に満たない項目が発生した際には、原因を分析し、目標達成のための業務改善の検討を行い、区へ業務改善提案を行うこと。

(3) 免責事項

以下の場合、サービスレベルの維持における責任を負わないものとする。

① 災害等の受託者の責任によらない障害によるもの。

② 区の過失および故意による障害によるもの。

18 施設移転等に伴う機器移設作業（別契約）

施設移転等に伴い、配備されている機器移設作業が必要となる場合がある（年間 10 件程度、主に時間外および土日祝日に実施）。事務用パソコン、出退勤用カードリーダー、カラープリンタおよびデジタル複合機の移設、機器の移設にあたり必要となる LAN 配線作業および複合機の FAX 設定作業等を実施するため、本業務受託者は別途契約した上で当該移設作業を受託すること。

19 特記事項

(1) 環境への配慮

環境への配慮については、「別紙A 練馬区環境方針」の趣旨を踏まえ、環境法令を遵守するとともに環境負荷の低減に努めること。

(2) 受託情報の取扱い

受託業務を履行するに当たり知りえた区の情報取扱いについては、「別紙B 情報の保護および管理に関する特記事項」を遵守すること。また、この特記事項に加え、実施手順、作業明細等を遵守すること。

20 その他

(1) 個人情報の取り扱い

本契約の業務の履行に当たり、受託者は、区の個人情報について、一切取り扱わないものとする。また、再委託や再委託以降の委託行為（以下「再委託等」という。）が発生する場合は、当該再委託等の契約において、再委託等の受託者は、区の個人情報について、一切取り扱わないこと。

(2) 安全管理

受託者は、常に作業場所を整理・整頓し、安全に留意して事故の防止に努めるとともに、労働基準法、労働安全衛生法を遵守して安全の徹底を図り、作業すること。

(3) 特定個人情報の取扱い

受託者は、法令等を遵守するとともに、善良なる管理者の注意義務をもって、本件の業務を遂行すること。

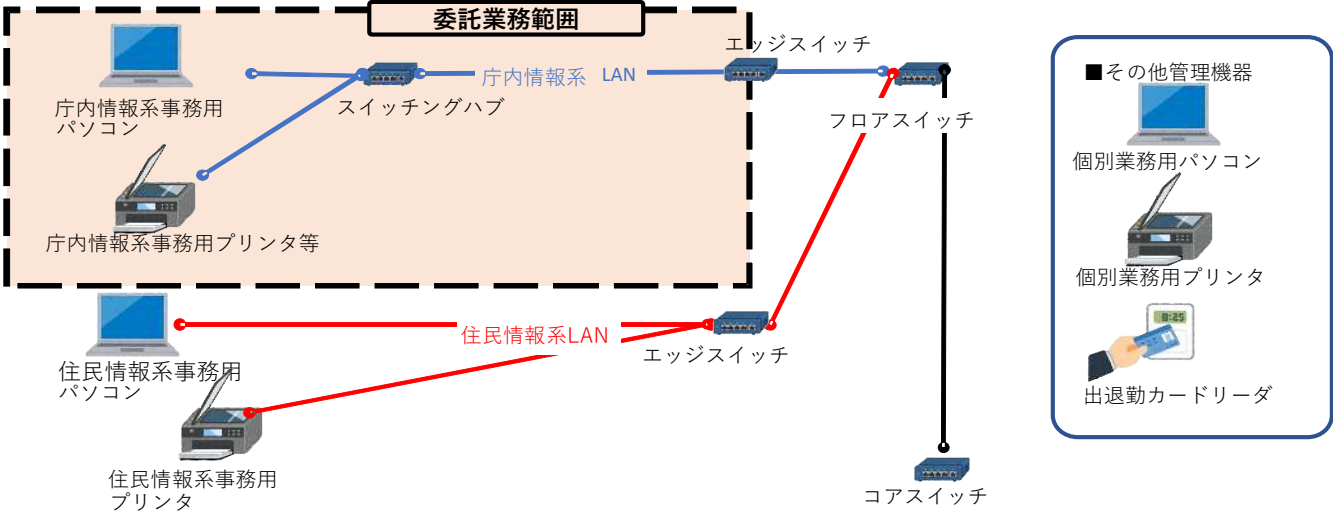
(4) その他

本仕様に定めのない事項については、区と受託者が協議のうえ決定する。

■ 担当者および連絡先

所属	企画部	情報政策課	情報システム係
担当者	安齋		

T e l 0 3 (3 8 2 5) 0 2 1 1
F a x 0 3 (3 8 2 5) 0 2 2 1
メール JOKAN16@city.nerima.tokyo.jp



1 管理機器一覧

No	名称	メーカー	設置場所	数
1	庁内情報系事務用パソコン(令和 6 年度調達分 ノート型)	未定	庁舎内の各執務室、出先施設	4750
2	庁内情報系事務用パソコン(令和 5 年度調達分 ノート型)	富士通	庁舎内の各執務室、出先施設	200
3	庁内情報系事務用パソコン(令和 5 年度調達分 タブレット型)	富士通	庁舎内の各執務室、出先施設	50
4	庁内情報系事務用パソコン(令和 2 年度調達分 ノート型)	富士通	庁舎内の各執務室、出先施設	680
5	庁内情報系事務用カラープリンタ	エプソン	庁舎内の各執務室、出先施設	115
6	庁内情報系事務用スキャナ	エプソン	出先施設	68
7	複合機(コニカ機)	コニカミノルタ	庁舎内の各執務室、出先施設	136
8	複合機(エプソン機)	エプソン	庁舎内の各執務室、出先施設	110
9	出退勤用カードリーダー	アマノ	庁舎内の各執務室、出先施設	293
10	ネットワーク機器(スイッチングハブ等)	複数メーカー	庁舎内の各執務室、出先施設	1200
11	個別業務用パソコン	複数メーカー	庁舎内の各執務室、出先施設	1400
12	個別業務用プリンター	複数メーカー	庁舎内の各執務室、出先施設	220
13	大型ディスプレイ	複数メーカー	庁舎内の各執務室、出先施設	1000
14	大型ディスプレイモニターアーム	複数メーカー	庁舎内の各執務室、出先施設	140

2 貸出用機器一覧

No	機器名	メーカー	設置場所	数
1	貸出用パソコン (PC周辺機器も含む)	富士通	情報政策課、庁舎内および出先施設	4
2	貸出用プロジェクタ	エプソン	情報政策課、庁舎内および出先施設	3
3	貸出用スクリーン	イズミ	情報政策課、庁舎内および出先施設	3

日程	令和 2 年 5 月 21 日 木 曜 日							課長	係長	担当	記入者
従事者	現場担当	練馬 太郎	8	:	15	~	17	:	30		

I ネットワーク

※ 異常の場合は下記へ記入

ルータ接続	正常	0A-LAN配線工事	配線部署:
プリントサーバ通信確認	正常		
基幹ネットワーク通信	正常	貸出・配備パソコン準備	配備部署:
NTTメンテ、故障	無し		

ネットワーク・FILE-SV異常に関する状況と原因

区分 区分

原因調査・普及方法・対処作業報告

なし

ネットワーク設定変更

変更理由

設定変更内容

なし

II 障害対応(記入例)

項	区分	障害対応部署及び内容	状況		
①	-	●●部 × × 課△△係	担当:練馬 花子 様	内・外線:1000	現地対応
		対応機情報:ノートPC			
		PCが起動不可。「正常起動に失敗しました。」「再起動をお願いします。」を繰り返します。-->本体を交換致しました。			
②					
③					
④					
⑤					
⑥					
⑦					
⑧					

対応待ち(未対応)件数

件

III その他

その他(レイアウト変更調査・人事異動対応・臨時対応など)

業務引継ぎ計画書

報告日 令和 年 月 日

大分類	中分類	作業項目	手法	回数	完了予定日	開始日	完了日	現業者(印)	次期業者(印)
フィールドサポート業務	トラブル対応	1 ハードウェアについて、障害内容から障害原因の切り分け実施	実地	5回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 備品を用いて故障箇所の修理実施							
		3 予備機を用いての端末交換作業							
		4 予備機交換時引き上げ端末におけるリカバリ作業							
		5 個別システムでのネットワーク障害におけるエスカレーション対応	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		6 ネットワーク障害について、障害内容からの障害原因の切り分け実施							
		7 ルータ以上の基幹ネットワーク異常時のエスカレーション実施							
		8 事務用プリンタの予備機交換作業							
	9 デジタル複合機移設時におけるFAX等現地用設定	予備機使用	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
	1 機器の追加配備及び配備済み端末入替、旧機器撤去、配備機器設定(必要に応じて車両使用)								
	2 配備したPCに対する資産管理ツールの通信設定作業及びコンピュータ名・IPアドレスの設定								
	3 回収端末のツールを用いた検査及びリカバリ作業								
	簡易なLAN配線業務	1 同一部屋内を想定した、フリーアクセスフロアにおける簡易なLAN配線作業	情報政策課内 模擬作業	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 同一部屋内を想定した、モールを使用した簡易なLAN配線作業							
		3 LAN配線作業時におけるスイッチングハブ設置、動作確認							
		4 配線に使用するLANケーブル作成業務							
施設移転等に伴う機器移設作業	1 調査及び出先施設のレイアウト変更時、移転時における現地調査	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
	2 上記に基づくレイアウト変更作業及び付帯する簡易なLAN配線業務								
	3 レイアウト変更時におけるカードリーダー移転作業								
その他	1 法定停電点検時における停電・復電対応作業	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
	2 共通基盤上システム利用PCのリカバリ作業	予備機使用	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
	3 その他実施すべき作業	-	-	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
インシデント管理	対応状況管理	1 フィールドサポート業務における案件管理	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 FAQの内容確認、修正							
		3 対応集中時の業務フロー修正							
	報告業務	1 フォーマットに基づいた業務日報の作成	説明及び作成・報告	3回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
2 業務日報の内容について区へ報告									
ナレッジ管理	ナレッジ管理	3 月次定例会における対応状況報告			年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		4 月次定例会用資料作成							
機器管理	機器管理	1 ドキュメント修正	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		1 情報政策課管理機器の管理台帳メンテナンス	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 サポート外機器発見時の報告							
		3 修理機器台帳のメンテナンス							
		4 修理済機器不具合時における機器導入販社との調整							
		5 予備機端末の在庫状況確認							
		6 在庫状況について区への報告実施							
		7 メーカー修理対応済機器の検査							
		8 マスター端末の状態確認							
	9 月次実施のマスター端末ウイルス対策ソフトアップデート及びパターンファイル更新、WSUSの適応業務	情報政策課内 作業	5回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
部材及び消耗品管理	1 フィールドサポート業務に使用する備品の状況確認	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日			
	2 備品不足時における発注作業								
貸出用機器管理	貸出用パソコン	1 初期設定作業および設定変更作業	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 ウイルス対策ソフトアップデート及びパターンファイル更新、WSUSの適応業務							
	貸出用プロジェクター・スクリーン	1 問合せ対応	説明	1回	年 月 日	年 月 日	年 月 日		
		2 修理手配							

※回数がーとなっている作業については、口頭での引継ぎとする。

練馬区フィールドサポート業務 施設一覧(令和6年4月時点)

別紙4

No	施設名	事務用PC	カラープリンタ	スキャナ	複合機 (コニカ機)	複合機 (エプソン機)	カードリーダ
1	大泉総合福祉事務所	96	0	0	0	4	2
2	豊玉保健相談所	41	0	0	0	3	1
3	北保健相談所	30	0	0	0	3	2
4	石神井保健相談所	51	0	0	0	3	1
5	大泉保健相談所	21	0	0	0	2	1
6	関保健相談所	20	0	0	0	2	1
7	学校教育支援センター	24	0	0	1	1	1
8	光が丘図書館	36	0	0	0	3	1
9	職員研修所	106	0	0	2	0	1
10	豊玉館	66	1	1	2	0	2
11	練馬清掃事務所	40	0	0	0	3	2
12	石神井清掃事務所	39	0	0	0	4	2
13	東部土木出張所	18	0	0	0	2	1
14	西部土木出張所	18	0	0	0	2	1
15	東部公園出張所	11	0	0	0	1	1
16	谷原清掃事業所	13	0	0	0	1	2
17	氷川台福祉園	37	0	0	0	1	1
18	大泉学園町福祉園	39	0	0	0	1	1
19	旭丘小学校	0	0	0	0	0	1
20	小竹小学校	0	0	0	0	0	1
21	豊玉小学校	0	0	0	0	0	1
22	豊玉第二小学校	0	0	0	0	0	1
23	豊玉東小学校	0	0	0	0	0	1
24	豊玉南小学校	0	0	0	0	0	1
25	中村小学校	0	0	0	0	0	1
26	中村西小学校	0	0	0	0	0	1
27	早宮小学校	0	0	0	0	0	1
28	開進第一小学校	0	0	0	0	0	1
29	開進第二小学校	0	0	0	0	0	1
30	開進第三小学校	0	0	0	0	0	1
31	開進第四小学校	0	0	0	0	0	1
32	仲町小学校	0	0	0	0	0	1
33	南町小学校	0	0	0	0	0	1
34	北町小学校	0	0	0	0	0	1
35	北町西小学校	0	0	0	0	0	1
36	練馬小学校	0	0	0	0	0	1
37	練馬第二小学校	0	0	0	0	0	1
38	練馬第三小学校	0	0	0	0	0	1
39	練馬東小学校	0	0	0	0	0	1
40	田柄小学校	0	0	0	0	0	1
41	田柄第二小学校	0	0	0	0	0	1
42	向山小学校	0	0	0	0	0	1
43	豊溪小学校	0	0	0	0	0	1
44	旭町小学校	0	0	0	0	0	1
45	高松小学校	0	0	0	0	0	1
46	春日小学校	0	0	0	0	0	1
47	光が丘四季の香小学校	0	0	0	0	0	1
48	光が丘春の風小学校	0	0	0	0	0	1
49	光が丘夏の雲小学校	0	0	0	0	0	1
50	光が丘秋の陽小学校	0	0	0	0	0	1
51	光が丘第八小学校	0	0	0	0	0	1
52	石神井小学校	0	0	0	0	0	1

No	施設名	事務用PC	カラープリンタ	スキャナ	複合機 (コニカ機)	複合機 (エプソン機)	カードリーダー
53	石神井東小学校	0	0	0	0	0	1
54	石神井西小学校	0	0	0	0	0	1
55	石神井台小学校	0	0	0	0	0	1
56	上石神井小学校	0	0	0	0	0	1
57	上石神井北小学校	0	0	0	0	0	1
58	下石神井小学校	0	0	0	0	0	1
59	光和小学校	0	0	0	0	0	1
60	谷原小学校	0	0	0	0	0	1
61	北原小学校	0	0	0	0	0	1
62	立野小学校	0	0	0	0	0	1
63	関町小学校	0	0	0	0	0	1
64	関町北小学校	0	0	0	0	0	1
65	大泉小学校	0	0	0	0	0	1
66	大泉第一小学校	0	0	0	0	0	1
67	大泉第二小学校	0	0	0	0	0	1
68	大泉第三小学校	0	0	0	0	0	1
69	大泉第四小学校	0	0	0	0	0	1
70	大泉第六小学校	0	0	0	0	0	1
71	大泉東小学校	0	0	0	0	0	1
72	大泉西小学校	0	0	0	0	0	1
73	大泉南小学校	0	0	0	0	0	1
74	大泉北小学校	0	0	0	0	0	1
75	大泉学園小学校	0	0	0	0	0	1
76	大泉学園緑小学校	0	0	0	0	0	1
77	泉新小学校	0	0	0	0	0	1
78	橋戸小学校	0	0	0	0	0	1
79	南田中小学校	0	0	0	0	0	1
80	南が丘小学校	0	0	0	0	0	1
81	富士見台小学校	0	0	0	0	0	1
82	八坂小学校	0	0	0	0	0	1
83	旭丘中学校	0	0	0	0	0	1
84	豊玉中学校	0	0	0	0	0	1
85	豊玉第二中学校	0	0	0	0	0	1
86	開進第一中学校	0	0	0	0	0	1
87	中村中学校	0	0	0	0	0	1
88	開進第二中学校	0	0	0	0	0	1
89	開進第三中学校	0	0	0	0	0	1
90	開進第四中学校	0	0	0	0	0	1
91	北町中学校	0	0	0	0	0	1
92	練馬中学校	0	0	0	0	0	1
93	練馬東中学校	0	0	0	0	0	1
94	貫井中学校	0	0	0	0	0	1
95	田柄中学校	0	0	0	0	0	1
96	豊浜中学校	0	0	0	0	0	1
97	光が丘第一中学校	0	0	0	0	0	1
98	光が丘第二中学校	0	0	0	0	0	1
99	光が丘第三中学校	0	0	0	0	0	1
100	石神井中学校	0	0	0	0	0	1
101	石神井東中学校	0	0	0	0	0	1
102	石神井西中学校	0	0	0	0	0	1
103	上石神井中学校	0	0	0	0	0	1
104	石神井南中学校	0	0	0	0	0	1
105	南が丘中学校	0	0	0	0	0	1
106	谷原中学校	0	0	0	0	0	1
107	三原台中学校	0	0	0	0	0	1

No	施設名	事務用PC	カラープリンタ	スキャナ	複合機 (コニカ機)	複合機 (エプソン機)	カードリーダ
108	大泉中学校	0	0	0	0	0	1
109	大泉第二中学校	0	0	0	0	0	1
110	大泉西中学校	0	0	0	0	0	1
111	大泉北中学校	0	0	0	0	0	1
112	大泉学園中学校	0	0	0	0	0	1
113	大泉桜学園	0	0	0	0	0	1
114	関中学校	0	0	0	0	0	1
115	八坂中学校	0	0	0	0	0	1
116	学校教育支援センター練馬分室	0	0	0	0	0	1
117	学校教育支援センター関分室	0	0	0	0	0	1
118	学校教育支援センター大泉分室	0	0	0	0	0	1
119	上石神井北小学校分室	0	0	0	0	0	1
120	桜台地区委員会	2	1	1	0	0	1
121	早宮区民事務所	11	1	1	0	0	1
122	第四地区委員会	2	1	1	0	0	1
123	第五地区委員会	2	1	1	0	0	1
124	第六地区委員会	3	1	1	0	0	1
125	第七地区委員会	2	1	1	0	0	1
126	第八地区委員会	3	1	1	0	0	1
127	谷原地区委員会	2	1	1	0	0	1
128	関区民事務所	14	1	1	0	1	1
129	上石神井地区委員会	2	1	1	0	0	1
130	大泉区民事務所	13	1	1	0	1	2
131	大泉西地区委員会	2	1	1	0	0	1
132	大泉北地区委員会	2	1	1	0	0	1
133	環境まちづくり公社	2	1	1	0	0	0
134	男女共同参画センターえーる	4	0	0	0	1	1
135	豊玉北地区区民館	5	0	0	0	1	1
136	高松地区区民館	5	0	0	0	1	1
137	桜台地区区民館	6	0	0	0	1	1
138	北町地区区民館	4	0	0	0	1	0
139	早宮地区区民館	4	0	0	0	1	1
140	下石神井地区区民館	8	0	0	0	1	1
141	富士見台地区区民館	4	0	0	0	1	1
142	北町第二地区区民館	4	0	0	0	1	1
143	氷川台地区区民館	6	0	0	0	1	1
144	大泉学園地区区民館	4	0	0	0	1	1
145	北大泉地区区民館	3	0	0	0	1	1
146	旭町南地区区民館	8	0	0	0	1	1
147	東大泉地区区民館	4	0	0	0	1	1
148	田柄地区区民館	5	0	0	0	1	1
149	西大泉地区区民館	7	0	0	0	1	1
150	関町北地区区民館	4	0	0	0	1	1
151	春日町南地区区民館	6	0	0	0	1	1
152	立野地区区民館	5	0	0	0	1	1
153	南大泉地区区民館	4	0	0	0	1	1
154	旭町北地区区民館	4	0	0	0	1	1
155	光が丘地区区民館	5	0	0	0	1	1
156	石神井公園区民交流センター	13	0	0	0	1	1
157	厚生文化会館	10	0	0	0	1	1
158	栄町児童館	6	0	0	0	1	1
159	石神井児童館	6	0	0	0	1	1
160	北大泉児童館	6	0	0	0	1	1
161	土支田児童館	7	0	0	0	1	1
162	中村児童館	8	0	0	0	1	1

No	施設名	事務用PC	カラープリンタ	スキャナ	複合機 (コニカ機)	複合機 (エプソン機)	カードリーダ
163	南田中児童館	7	0	0	0	1	1
164	北町児童館	6	0	0	0	1	1
165	関町児童館	7	0	0	0	1	1
166	石神井台児童館	7	0	0	0	1	1
167	西大泉児童館	5	0	0	0	1	1
168	三原台児童館	6	0	0	0	1	1
169	練馬美術館	1	1	1	0	0	0
170	情報公開室	18	0	0	1	0	1
171	石神井台けやき学童クラブ	2	1	1	0	0	0
172	ふるさと文化館	1	1	1	0	0	0
173	早宮さくら学童クラブ	2	0	0	0	1	1
174	環境まちづくり公社桜台事業所	1	1	1	0	0	0
175	練馬区資源循環センター	1	1	1	0	0	0
176	こども発達支援センター	7	0	0	0	2	1
177	関町保育園	9	1	1	0	0	1
178	春日町保育園	10	1	0	0	0	1
179	上石神井保育園	11	1	1	0	0	1
180	桜台保育園	8	1	1	0	0	1
181	谷原保育園	8	1	1	0	0	1
182	田柄保育園	9	1	1	0	0	1
183	南田中保育園	8	1	0	0	0	1
184	春日町第二保育園	9	1	0	0	0	1
185	貫井保育園	7	1	1	0	0	1
186	南田中第二保育園	8	1	1	0	0	1
187	上石神井第三保育園	9	1	0	0	0	1
188	豊玉第三保育園	12	1	1	0	0	1
189	旭町保育園	8	1	0	0	0	1
190	栄町保育園	13	1	1	0	0	1
191	光が丘清掃工場	1	0	0	0	0	0
192	北大泉保育園	10	1	1	0	0	1
193	練馬保育園	12	1	0	0	0	1
194	土支田保育園	10	1	0	0	0	1
195	西大泉保育園	11	1	0	0	0	1
196	富士見台こぶし保育園	8	1	0	0	0	1
197	豊玉第四保育園	11	1	1	0	0	1
198	大泉学園保育園	11	1	1	0	0	1
199	関町第三保育園	10	1	1	0	0	1
200	石神井台第二保育園	11	1	1	0	0	1
201	旭町第二保育園	10	1	1	0	0	1
202	光が丘第二保育園	10	1	0	0	0	1
203	光が丘第三保育園	11	1	1	0	0	1
204	光が丘第五保育園	9	1	1	0	0	1
205	区民協働交流センター	6	0	0	0	1	1
206	光が丘第七保育園	10	1	1	0	0	1
207	光が丘第九保育園	10	1	1	0	0	1
208	練馬産業振興センター	11	0	0	0	1	1
209	光が丘第十一保育園	10	1	0	0	0	1
210	西大泉びよびよ	6	1	0	0	1	2
211	北大泉幼稚園	0	0	1	0	0	1
212	光が丘むらさき幼稚園	0	0	1	0	0	1
213	光が丘さくら幼稚園	0	0	1	0	0	1
214	練馬清掃工場	1	1	1	0	0	0
215	生涯学習センター	9	0	0	0	2	1
216	春日町青少年館	9	0	0	0	1	1
217	総合体育館	4	0	0	0	1	1

No	施設名	事務用PC	カラープリンタ	スキャナ	複合機 (コニカ機)	複合機 (エプソン機)	カードリーダー
218	練馬図書館	22	0	0	0	1	1
219	防災学習センター	9	0	0	0	1	1
220	中村北分館 1F	149	3	0	1	2	1
221	本庁舎1F	38	1	0	3	0	2
222	本庁舎2F	84	1	0	6	0	4
223	本庁舎3F	125	0	0	7	0	2
224	本庁舎4F	113	1	0	5	0	2
225	本庁舎5F	53	5	0	1	0	1
226	本庁舎6F	176	2	0	5	0	1
227	本庁舎7F	93	2	0	3	0	1
228	本庁舎8F	77	0	0	4	0	1
229	本庁舎9F	113	2	0	5	0	1
230	本庁舎10F	185	1	0	5	1	1
231	本庁舎11F	147	0	0	6	0	1
232	本庁舎12F	117	2	0	5	0	1
233	本庁舎13F	113	0	0	5	0	1
234	本庁舎14F	100	1	0	5	0	1
235	本庁舎15F	101	1	0	5	0	1
236	本庁舎16F	93	2	0	5	0	1
237	本庁舎17F	106	1	0	5	0	1
238	本庁舎18F	104	1	0	4	0	1
239	本庁舎19F	9	0	0	0	0	2
240	西庁舎1F	54	0	0	2	0	2
241	西庁舎2F	119	0	0	3	0	1
242	西庁舎3F	118	3	0	6	0	1
243	西庁舎9F(西庁舎4Fセグメント)	1	1	0	0	1	0
244	西庁舎5F	19	0	0	2	0	1
245	東庁舎2F(東庁舎3Fセグメント)	15	1	1	0	1	2
246	東庁舎3F	36	0	0	2	0	1
247	東庁舎4F	95	0	0	5	0	1
248	東庁舎5F	28	0	0	2	1	1
249	東庁舎6F	111	2	0	4	0	1
250	東庁舎7F	120	5	0	5	0	1
251	光が丘区民センター (1F)	26	0	0	0	2	1
252	光が丘区民センター (2F)	112	1	1	1	2	2
253	光が丘区民センター (3F)	4	0	0	0	1	1
254	光が丘区民センター (4F)	7	0	0	0	1	1
255	光が丘区民センター 5F	1	1	0	0	0	0
256	光が丘区民センター (6F)	2	1	1	0	0	0
257	光が丘区民センター (7F)	12	0	0	1	0	1
258	石神井庁舎1F	13	0	0	1	0	1
259	石神井庁舎2F	27	1	0	6	0	1
260	石神井庁舎3F	83	0	0	2	0	1
261	石神井庁舎4F	58	0	0	3	0	1
262	石神井庁舎 (5F)	3	2	1	0	0	0
	予備機	585	19	11	0	13	26
	合計	5120	115	68	136	110	293

■ 練馬区フィールドサポート業務 サービスレベル一覧

以下のとおり、サービスレベルの指標を設定する。

項目	内容	実施基準
障害対応	パソコンの障害（ディスク障害など全く使えない障害）	受付後 2 営業日以内で対応完了
	パソコンの障害（キー外れなど使えるが修理が必要な障害）	受付後 5 営業日以内で対応完了
	ネットワーク障害の対応	受付当日内で対応完了
現地対応	パソコン交換	60 分～120 分
端 末 配 備・撤去	機器の配備・回収作業	受付後 2 週間以内で対応完了
報告書作成	ご依頼内容のシステム登録、インシデント発行	受付後 2 営業日以内で対応完了
報告書作成	図面の変更	配線等の変更が生じてから 1 か月以内で対応完了
機器管理	管理台帳への反映	変更が生じてから 1 か月以内で対応完了
	機器、部材等整理の実施頻度	月 1 回以上実施

練馬区環境方針

(基本理念)

練馬区は、みどり豊かな環境にやさしいまちをつくるために、みどりと水辺を保全し、自然や生き物と共生できる環境の創出を目指します。また、大量生産、大量消費、大量廃棄型の社会経済システムと生活様式を見直し、ごみの発生抑制やリサイクルの推進を通じて循環型社会を形成し、足元から地球環境の保全に貢献します。

このかけがえのない練馬区の環境を次の世代へと引き継いでいくためには、区民、事業者、区が連携して、環境を大切にする文化を育むとともに、環境を保全するための仕組みをつくるのが、何よりも大切です。

そのために、区は、以下の基本方針に則り、環境基本条例や環境基本計画に基づく施策を率先して推進します。

(基本方針)

- 1 率先して環境への負荷を減らします。
 - (1) 区政の効率化に努め、事務事業に伴う環境への負荷を低減します。
 - (2) 環境法令を遵守し、環境汚染の未然防止に努めます。
 - (3) 区は、環境目的および目標を設定し、組織の全員が環境マネジメントシステムを推進するとともに、常に見直しを行い、継続的な改善に努めます。
- 2 みどりと共生できる生活都市を推進します。
 - (1) みどりと水に恵まれた、美しいまちをつくります。
 - (2) 環境汚染から区民の健康と生活環境を守ります。
 - (3) 地球環境保全のための足元からの行動を広げます。
- 3 区民・事業者・区が連携した環境保全活動を推進します。
 - (1) 環境にやさしいところを育み、環境にやさしい仕組みをつくります。
 - (2) それぞれの役割や連携のあり方、取り組むべきことを明らかにし、環境保全を推進します。
 - (3) 区の環境方針および環境マネジメントシステムによる成果は区職員全員に周知徹底するとともに区民・事業者を始め広く一般に公表します。

【委託契約等用】

情報の保護および管理に関する特記事項

(目的)

第1条 この特記事項は、本契約の受託者(以下「乙」という。)が委託者(以下「甲」という。)から受託した業務を履行するに当たり、本契約で取り扱う情報の機密性を確保するために、受託契約と併せて乙が遵守すべき事項を定める。

(定義)

第2条 この特記事項において「情報」とは、甲または乙が管理する情報システム、当該情報システムから出力された印刷物および情報システムから出力されたか否かを問わず重要情報を含む文書等で取り扱われる甲の情報をいう。

2 この特記事項において「重要情報」とは、前項に規定する情報のうち、個人情報およびその情報が脅威にさらされることにより区政運営または本契約に重大な影響を及ぼす情報をいう。

3 前項に規定する重要情報のうち、特定個人情報(行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律(平成 25 年法律第 27 号)第2条第8項に規定する特定個人情報)をいう。以下同じ。)を本契約で取り扱う場合は、別に定める「特定個人情報の保護および管理に関する特記事項」を併せて適用する。

4 この特記事項において「外部サービス」とは、情報システムのうち、クラウドサービス等、外部の者が一般向けに情報システムの一部または全部の機能を提供するものをいう。ただし、当該機能において本契約に係る情報が取り扱われる場合に限る。

(基本的事項)

第3条 乙は、本契約の履行に当たっては、個人の権利利益を侵害することのないよう情報を適切に取り扱わなければならない。

(注意義務)

第4条 乙は、情報の取扱いに当たっては、善良なる管理者の注意をもって、情報の機密性の確保に必要な措置を講じなければならない。

(情報セキュリティの確保)

第5条 乙は、本契約の履行に当たり重要情報を取り扱う場合は、甲の定める手順等を遵守するとともに、この特記事項と同等またはそれ以上のセキュリティ水準を保障する対策等を定めた規程を設ける等、情報セキュリティの確保を図るための必要な措置を講じなければならない。

(管理体制等)

第6条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、受託業務に従事する者(以下「従事者」という。)から個人情報の管理に責任を持つ者(以下「管理責任者」という。)を選任し、指定する書面により甲に提出しなければならない。これによりがたい場合は、乙は甲の許可を得た上で、従事者以外から管理責任者を選任できる。

第7条 乙は、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、従事者の氏名、所属および受託業務への従事期間(開始日および終了予定日)を記録し、甲に書面で提出しなければならない。

第8条 乙は第6条および前条の規定により提出した書面の内容に変更があったときは、変更内容について、速やかに甲に書面で提出しなければならない。

第9条 乙は、管理責任者および従事者に対し、この特記事項の内容を周知徹底すること。なお、本契約の履行に当たり個人情報を取り扱う場合は、特記事項の内容を遵守するために必要となる教育を行うとともに、実施結果について指定する書面により甲に提出しなければならない。

第10条 乙は、甲がこの特記事項の遵守に必要となる教育を実施するときは、これを受けなければならない。

(知り得た情報の保持の義務)

第11条 乙は、本契約の履行に当たり、知り得た情報を第三者に漏らしてはならない。本契約が終了し、または解除された後においても同様とする。

(収集の制限)

第12条 乙は、本契約の履行のために個人情報を収集するときは、当該契約の履行を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により、行わなければならない。

(目的外使用の禁止)

第13条 乙は、情報を他の用途に使用してはならない。

(第三者への提供の禁止)

第14条 乙は、情報を第三者に提供してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合には、重要情報を除く情報について、第三者に提供することができる。

(再委託の制限)

第15条 乙は、受託業務について、第三者に再委託してはならない。ただし、甲が認めた場合は、この限りでない。

2 乙は、前項ただし書の規定により、甲へ申請する再委託の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再委託先となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることを再委託契約の締結前にあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出しなければならない。

3 再委託先がさらに第三者に再委託する場合(それ以降の委託も含む。以下「再々委託等」という。)で、かつ、当該再々委託等の業務内容に個人情報の取扱いが含まれる場合は、再々委託等を行う者は、以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 再々委託等を行うことについて、甲の承認を得ること。

(2) 再々委託等の契約の締結前に当該契約の受託者となる予定の者において、この特記事項に規定する安全管理措置が講じられることをあらかじめ確認し、指定する書面により甲に提出すること。

(3) 前2号の承認申請を行ったことについて、再々委託等の元となる契約(再々委託の場合にお

ける再委託など)の委託者に通知すること。

第16条 前条の規定により再委託を行う場合は、乙は、この特記事項と同等以上の規定を当該再委託契約に定めなければならない。

2 乙は、再委託先に、本契約における一切の義務を遵守させるとともに、その履行状況を監督しなければならない。

3 前2項の規定は、個人情報を取り扱う再々委託等を行う場合についても準用する。

(情報の授受)

第17条 乙は、情報の授受に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 情報の授受は、管理責任者および従事者に限定すること。
- (2) 情報を格納した記録媒体(情報システム機器のハードディスクを含む。以下同じ。)を郵送等により送付するときは、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (3) 重要情報を格納した記録媒体を郵送するときは、特定記録郵便等の追跡可能な移送手段を用いること。
- (4) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を郵送するときは、送付の記録を管理簿により管理すること。
- (5) 情報をFAXにより送信するときは、必要最小限の範囲に留め、送信宛先の誤りに十分注意すること。
- (6) 重要情報をインターネットメールにより送信するときは、添付ファイルとし、ファイルにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。
- (7) 重要情報を含む印刷物、文書を郵送するときは、特定記録郵便による送付または親展表示による送付をすること。

(情報の管理)

第18条 乙は、情報の管理に当たり、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 重要情報を甲が指定する履行場所から持ち出さないこと。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りではない。
- (2) 情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を持ち出すときは、格納情報、持ち出し日時、持ち出した者、承認者、用途、持ち出し先、返却日時、返却確認者等について、管理簿により記録・管理すること。
- (3) 前号の場合において、前条第2号の規定と同様の措置を講じること。
- (4) 情報を乙の情報システムにおいて取り扱う場合は、下記の措置をとること。
 - ア 従事者が正当なアクセス権を有する者であることを認識するため、IDとパスワード等による認証を実施すること。
 - イ インターネットに接続された環境において重要情報を取り扱う場合は、標的型攻撃等の不正アクセスによる重要情報の漏えい等が生じないよう適切な措置を講じること。
 - ウ イの場合において、重要情報は、容易に解読することができないようにパスワードを設定する等によりデータを暗号化すること。

エ 情報システム機器にウィルス対策ソフトウェアの導入および最新のウィルスパターンファイルの更新を行うこと。

オ 情報システム機器を構成するOS、ソフトウェア、ミドルウェア等に定期的に修正プログラムを適用すること。

カ 情報の保管または処理に当たり、従事者の私物等、許可されていない情報システム機器および記録媒体を用いないこと。また、これらを業務で利用する甲および乙の情報システム機器に接続しないこと。

キ 記録媒体を甲および乙の情報システム機器に接続する場合は、ウィルスチェックを行うこと。

ク 情報をWinny、Share等のファイル交換ソフトがインストールされた情報システム機器で処理しないこと。また、許可されていないソフトウェアを甲および乙の情報システム機器にインストールしないこと。

(5) 重要情報を本契約の履行以外の目的のため、複製または複製してはならない。ただし、甲が必要と認めた場合は、この限りでない。

(6) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体は、管理責任者および従事者以外の者が利用できないよう、施錠管理すること。

(7) 重要情報を含む印刷物、文書および情報の格納の有無にかかわらず、受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、データを復元できないよう物理的に破壊し、または漏えいを来さない方法でデータ消去を行うこと。受託業務で利用する記録媒体を廃棄する場合は、その記録を管理簿により管理すること。

(8) 情報を記録媒体に格納し保管するときは、管理責任者および従事者以外の者が情報にアクセスできないよう、アクセス管理を行うこと。

(重要情報を取り扱う外部サービスの利用)

第19条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報を外部サービスで取り扱う場合は、つぎに掲げる事項を遵守しなければならない。ただし、電気通信サービス、郵便、運送サービスおよび金融機関が提供する外部サービスならびに甲または国等の公的機関より利用を求められる外部サービスを除く。

2 外部サービス提供者について、つぎに掲げる事項を満たす事業者を選定しなければならない。

(1) 日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。また、日本国内の裁判所を合意管轄裁判所に指定できること。

(2) 海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン(国・地域)を国内に指定できること。利用者のデータが、海外に保存されないこと。

(3) 外部サービスの終了または変更時における事前の通知等の取り決めや、情報資産の移行方法を契約に規定できること。特に事前の通知については、事前通知の方法・期限についての条項を盛り込んだ契約が締結可能なこと。

(4) 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法(改善、追完、損害賠償等)について、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。

- (5) 外部サービス提供者が、情報資産へ目的外のアクセスや利用を行わないように、契約に定められること。
 - (6) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容および管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)、各種の認定・認証制度の適用状況から、外部サービス提供者の信頼性が十分であることを総合的・客観的に評価し、判断可能なこと。
 - (7) 外部サービス提供者もしくはその従業員、再委託先またはその他の者によって、乙の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書(または内部監査報告書・事業者の報告資料)の内容を確認できること。
 - (8) 情報セキュリティインシデント(情報セキュリティ事故およびその兆候)への対処方法について、外部サービス提供者との責任分担や連絡方法を取り決め、契約またはサービスレベル契約(SLA)に定められること。
- 3 利用する外部サービスについて、つぎに掲げる事項を満たすものを選定しなければならない。
- (1) 外部サービス上に保存する情報や外部サービスの機能に対してアクセス制御(外部サービスに保存される情報や外部サービスの機能ごとにアクセスする権限のない者がアクセスできないように制限すること)ができること。
 - (2) 外部サービス内および通信経路全般において暗号化処理が行われていること。この際、利用される暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された方式であること。
 - (3) 必要となる各種ログの取得機能を実装していること。また、乙は外部サービスで取得可能なログの種類、範囲を確認すること。
 - (4) 取得するログの時刻、タイムゾーンが統一されること。また、乙は時刻同期方法について確認すること。
 - (5) 暗号化に関し、外部サービス提供者が提供する鍵管理機能を利用する場合、鍵の生成から廃棄に至るまでのライフサイクルにおける仕組みに関する内容等が確認できること。また、乙は、その内容にリスク(鍵が窃取される可能性や鍵生成アルゴリズムが危険にさらされる可能性等)がないことを確認すること。
 - (6) 利用する外部サービスのネットワーク基盤内において乙が利用するネットワークが、他の利用者のネットワークや通信と分離され、論理的に独立していること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
 - (7) 利用する外部サービスの仮想マシンのネットワークが他の利用者のネットワークと分離されていることを、外部サービス提供者の開示している情報等で確認できること。SaaSの場合は、他の利用者が本契約で取り扱うデータにアクセスできないよう確実な制御を行っていること。
 - (8) 外部サービスの利用終了時に、外部サービスで取り扱った本契約に関わる全ての情報が外部サービス基盤上から漏えいを来さない方法で確実に削除されること。なお、削除する対象はバックアップ等により複製されたものも含むこと。これらについて外部サービスの利用終了時に、乙に情報の廃棄の実施報告書を提出できること。

(9) 外部サービス利用者の各アカウント以外に特殊なアカウント(ストレージアカウントなど)がある場合は、関連情報(資格情報等)を含めて廃棄可能であること。

4 乙が甲に対し外部サービスを提供する場合は、第2項および第3項の規定のほか、当該外部サービスのセキュリティ要件等について、甲の定める仕様を遵守すること。

5 前項の規定において、乙が他の外部サービスを用いて甲にサービスを提供する場合は、乙が利用するサービスにおいても甲の仕様およびこの特記事項の内容を遵守できるサービスを選定しなければならない。

(重要情報を取り扱わない外部サービスの利用)

第20条 乙は、本契約の履行に当たり、重要情報以外の情報を外部サービスで取り扱う場合は、利用する外部サービスの約款、その他の提供条件等から、別表に定める利用に係るリスクが許容できることを確認した上で利用しなければならない。

(受託業務に必要な物品等の持ち込みの禁止)

第21条 乙は、甲の許可なく受託業務に必要な物品等を履行場所へ持ち込んで서는ならない。

(情報の返還および処分)

第22条 乙は、本契約が終了し、または解除されたときは、情報を甲の定めるところにより返還し、または漏えいを来さない方法で確実に処分しなければならない。

2 乙は、情報の返還または処分を完了したときは、甲にこれを証明する書類を提出しなければならない。

3 前項は、契約期間中において、乙が情報の廃棄を外部へ委託する場合も同様とする。ただし、外部へ委託することについて、あらかじめ甲の承認を得なければならない。

(報告および立入検査)

第23条 甲は、必要と認めるときは、乙の情報の取扱いの状況について、実地に調査し、または乙に対して説明もしくは報告を求め、改善の指示を与えることができる。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による実地調査が困難な区域等があるときは、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

3 甲は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者における遵守状況について、乙に対して報告または説明を求め、改善の指示を与えることができる。

(情報セキュリティに関する監査への協力)

第24条 乙は、本契約の履行に関連する業務について、「練馬区情報セキュリティに関する要綱」に基づく監査が実施されるときは、その実施に協力しなければならない。

2 前項の規定において、乙が外部サービス提供者である場合で、セキュリティ上の理由から甲による監査の実施が困難な区域等があるときは、甲が実施する監査に代えて、甲の求めるところにより、第三者の監査人が発行する証明書や監査報告書を提出すること。

(事故等発生時の対応および公表)

第25条 乙は、情報の漏えい、破壊、改ざん、消去等の事故もしくはそのおそれが生じた場合またはこの特記事項や、その他の関係法令等への違反もしくはその兆候を把握した場合（以下「事故等」という。）は、つぎに掲げる事項を実施しなければならない。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置または被害を生じさせないための措置を講じるとともに、甲に報告すること。
- (2) 当該事故等の原因を分析すること。
- (3) 当該事故等の再発防止策を実施すること。
- (4) 当該事故等の記録を文書で提出すること。

2 乙は、第15条および第16条の規定により、再委託または再々委託等が行われる場合は、その受託者において前項各号に規定する事項が遵守されるよう監督しなければならない。この場合において、再委託先または再々委託等の受託者からの事故等の報告先は甲および乙とすること。

3 乙は、事故等が起きた場合を想定し、対応手順について定期的に確認または訓練を行わなければならない。

第26条 甲は、必要があると認めるときは、当該事故等の内容（乙の名称を含む。）について、公表することができる。

（損害賠償）

第27条 乙は、乙、再委託先または再々委託等の受託者がこの特記事項に定める義務に違反し、甲に損害を与えたときは、損害賠償の責任を負う。

（契約解除）

第28条 甲は、乙が前各条に違反した場合は、契約を解除することができる。

（疑義の決定）

第29条 この特記事項の解釈について疑義を生じたとき、またはこの特記事項に定めのない事項については、甲乙協議の上、定めるものとする。

別表（第20条関係）

①	情報の管理や処理を外部サービス提供者に委ねるため、その情報の適正な取扱いの確認が容易ではなくなる。
②	外部サービス提供者の運用詳細等が公開されない場合は、利用者が情報セキュリティ対策を行うことが困難となる。
③	外部サービスで取り扱われる情報が国外で分散して保存・処理されている場合、裁判管轄の問題や国外の法制度が適用され、現地の政府等による検閲や接收を受ける等のリスクが存在する。
④	不特定多数の利用者の情報やプログラムを一つの外部サービス基盤で共用することとなるため、情報漏えいのリスクが存在する。
⑤	サーバ等機器の整備環境が外部サービス提供者の都合で急変する場合、サプライチェーンリスクへの対策の確認が容易ではない。

⑥	外部サービスに保存された情報を外部サービス提供者が自由に利用することや、利用者から収集した種々の情報を分析し、利用者の関心事項を把握し得る立場にあることを約款や利用規約等に明示していない場合がある。
⑦	情報が改ざんされた場合でも、外部サービス提供者が一切の責任を負わない場合がある。
⑧	突然サービス停止に陥ることがある。その際に預けた情報の取扱いは保証されず、損害賠償も行われない場合がある。また、サービスの復旧についても保証されない場合が多い。
⑨	保存された情報が誤って消去または破壊されてしまった場合に、サービス提供者が情報の復元に応じない可能性がある。また、復元に応じる場合でも時間を要することがある。
⑩	約款や利用規約の内容が、外部サービス提供者側の都合で事前通知等なく一方的に変更されることがある。
⑪	情報の取扱いが保証されず、一旦記録された情報の確実な消去は困難である。
⑫	利用上の不都合、不利益等が発生しても、サービス提供者が個別の対応には応じない場合が多く、対応を承諾された場合でも、解決まで時間を要することがある。