

# 仕様書

## 1 件名

GIGA スクール運営支援センター委託業務

## 2 業務概要

本委託業務は、「GIGA スクール運営支援センター（以下、「運営支援センター」という。）」を整備し、従来の「人」中心の支援を、「組織」中心による広域的な支援体制へと発展・充実させ、より安定的な支援基盤を構築する。なお、本業務は、以下の 2 つで構成される。

(1) ヘルプデスク業務

(2) Google Workspace for Education（以下、「GWS」という。）および Apple School Manager（以下、ASM）、iPadMDM 等クラウドサービスの運用支援業務、リモートでの不具合対応や各種設定業務

## 3 業務対象

- (1) 小学校：51 校（分校 1 校を含む）
- (2) 中学校：20 校（分校 1 校を含む）
- (3) 義務教育学校：1 校
- (4) 教育委員会および教職員
- (5) Acer 製 Chromebook Spin 511 (R752T-G2) 24,195 台
- (6) Acer 製 Chromebook Spin 511 (R752T-G3) 595 台
- (7) Acer 製 Chromebook Spin 511 (R753T-A14N) 784 台
- (8) Apple 製 iPad (A16)一式 26,063 台（想定）

※今年度、端末を更新する予定であり、詳細は和歌山市の端末整備・更新計画を参考にすること。

## 4 契約期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 9 年 3 月 31 日まで

## 5 応札者の条件

応札者は次の条件を満たしていること。

(1) 必要資格（以下のいずれかを有していること）

- ①プライバシーマーク
- ②ISMS（Information Security Management System）
- ③ISO27001/27017/27018

(2) 実績

①国または地方自治体において類似業務（ヘルプデスク及び運用サポート等）の実績があること。

②Google 管理コンソールを利用した Chromebook の管理運用及び運用支援（GoogleAPI 等を用いたアカウント管理等）および iPad の管理運用及び運用支援に精通しており、国または自治体を対象とした管理運用実績があること。

③Google Cloud および iPad OS を利用したシステム構築及びシステム運用・保守の実績があること。

## 6 質疑

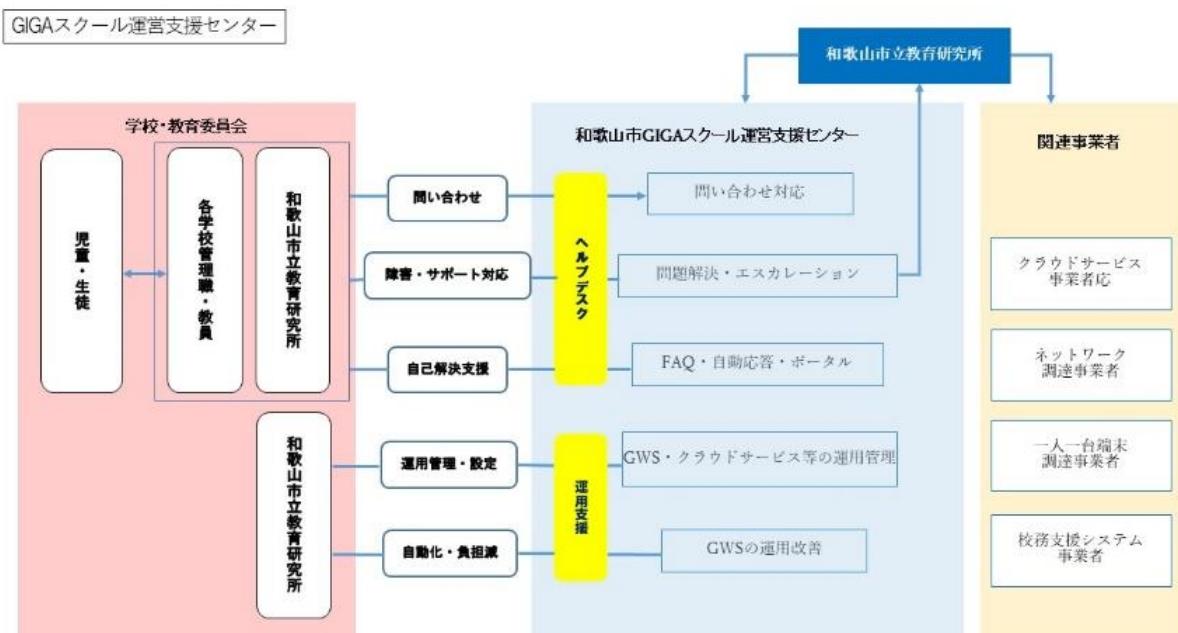
- (1) 入札者は、見積期間中に、仕様書等において疑義のある場合は、関係職員の説明を求めることができる。質問事項は文書で教育研究所長あて提出すること。締切日は入札日(入札日は含まない。)より5日前(ただし締切日が土曜日及び日曜日並びに国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日になる場合はその前日とする)の17時までとする。
- なお、質問事項の回答については、質問者に文書にて回答するとともに、和歌山市ホームページ入札・契約情報画面において公開するものとする。
- (2) 疑義はFAXにて質疑書を送信すること。電話、訪問、メール等による質問は一切受け付けない。
- 担当：和歌山市立教育研究所  
FAX:073-435-1293

## 7 業務時間および対応件数等

- (1) 問い合わせ対応については、原則、平日の午前9時から午後6時まで(うち休憩60分)とする。業務時間外においては、web受付システム等による問い合わせの受付を継続し、対応時間において順次対応をすること。その他、必要のある時は、本市の承諾を得て、変更できるものとする。
- (2) 対応件数は1日3件(月60件)の想定とすること。
- (3) 問い合わせから1営業日以内に、全ての依頼内容に対して一次対応を行うこと。また、依頼内容の達成に向けて、できる限り迅速に対応すること。

## 8 業務内容および業務要員

受注者は、効率的かつ一定品質のサービスを提供するため、業務の遂行に十分な要員を必要数配置し、業務実施体制を整備すること。なお、運営支援センターの業務要素と業務実施体制の関係については、以下の概念図に示している。



## (1) ヘルプデスク業務

### ① 業務内容

#### ア 問い合わせ対応

- (ア) 依頼者からの web 受付システム等による問い合わせに対応すること。
- (イ) 関連事業者も含めた適切なエスカレーションフローを規定した運用体制を構築すること。
- (ウ) 問い合わせ内容および進捗状況を本市と共有すること。
- (エ) 問い合わせ対応時間は、平日（月～金曜日）9:00～18:00 とする。

#### イ 問題の切り分け（関連事業者へのエスカレーションを含む）

- (ア) 対象機器、関連事業者の提供する機器、関連システム、回線及びアプリケーション等に起因する障害の 1 次切り分けを行うこと。
- (イ) 依頼者による自己解決が可能な場合は、その方法を案内すること。
- (ウ) 原因不明の場合でも、問題の切り分けに対して積極的に協力し、本市の指示のもと関連事業者と連携してその解決を図ること。

#### ウ サポートポータルサイトの構築と運用

和歌山市 ICT 教育サイト内にサポートサイトを構築し、運用すること。内容は以下の通りとする。

- (ア) web 受付システムを運用し、必要に応じて改善すること。
- (イ) 各校からのよくある問合せ、発生頻度が高いトラブル等について、各校による調査や自己解決を支援するための FAQ 記事を掲載すること。
- (ウ) 掲載内容の追加や変更があれば定例報告会等にて報告をすること。
- (エ) 契約満了後はサポートポータルサイトに掲載している内容を、本市が指定するファイル形式にて提出すること。

### ② 業務要員

依頼者からの問い合わせ対応、対象機器に障害が発生した際の対応、依頼者や関連事業者と連携したサポート対応、サポートポータルサイトの運用等の対応業務を行う者として、以下の要件を満たす者が所属していること。運用支援要員が兼務しても構わない。

ア GWS や ASM と iPadMDM によりアカウント及び端末が運用管理されている自治体において、ヘルプデスクの業務経験が、1 年以上あること。

イ 情報の適切な取扱いの観点から、ヘルプデスク要員は ISO27001 の認証またはプライバシーマークを取得している企業に在籍していること。

## (2) GWS および ASM と iPadMDM 等クラウドサービスの運用支援、リモートでの不具合対応や各種設定業務

### ① 業務内容

ア GWS および ASM と iPadMDM 等の運用管理の改善や各種設定の変更

(ア) GWS および ASM と iPadMDM 等の管理設計及び設定変更にあたっては、本市が定める教育情報セキュリティポリシー等のルールに合致しているかを精査し、セキュリティ対策や情報漏洩対策を行った上で作業を行い、作業内容については本市に報告すること。

(イ) アカウントの年次処理に関しては、処理フローについて手順や実施期間等を本市と協議の上、速やかに実施できるしくみを構築すること。

- (ウ) 教職員の異動や児童生徒の入学、転出、転入、進級、進学、卒業等に係るアカウントの管理を行うこと。また、アカウント管理及び年次処理において、依頼者が実施する作業について手順を示した操作マニュアルを作成し、依頼者に事前に提供すること。
- (エ) 必要に応じて現在の組織部門設計を見直し、依頼者の要望に応じて各学校・学年ごと等の組織部門単位にユーザーを管理し、ユーザーとデバイスのポリシー設定を個別に変更できるように組織部門の再設定を行うこと。
- (オ) 依頼者自身が自組織のユーザーとデバイスの適切な管理を行うための管理者ロールを作成し、適切な管理範囲を設定した上で依頼者のアカウントに割りあてるること。
- (カ) アプリ及び拡張機能の配信及び削除やユーザーとプラウザ及び端末のポリシーの設定変更及び運用支援をすること。
- (キ) 管理対象デバイスの修理や交換時のデプロビジョニング処理や、デバイスの新規導入時の企業の登録に必要な登録用アカウントとアセットIDの採番ルールの管理、端末またはユーザーに設定するネットワーク及び証明書の登録を行う等、端末及びネットワーク事業者と連携したデバイス管理を行うこと。
- (ク) 既に登録済みの管理対象デバイスのアセットIDについて見直しを行い、重複したアセットIDがなくなるよう再登録を行うこと。また、各学校における端末管理を正確に行えるよう支援をすること。
- (ケ) 管理対象デバイスの紛失・盗難の報告があった場合は、直ちに管理コンソールで端末の無効化を行い、2次災害等を防止すること。また、対象の端末が見つかった場合は有効化の処理を行い使用できる状態にすること。
- (コ) 管理対象デバイスの不具合時に、問題の切り分け、端末のリセット等の復旧作業を依頼者と連携して実施すること。
- (サ) その他、特権管理者権限で行う業務全般に対応すること。

#### イ 各種クラウドサービス等の設定

本市が契約するクラウドサービス・アプリケーションとGWSおよびASMとiPadMDMを連携する際の設定やユーザー登録及び年次更新に係る作業等を実施すること。なお、想定される対象のクラウドサービス・アプリケーションは以下が含まれるが、これに限らない。

- (ア) 授業支援サービス (InterCLASS for Chrome等)
- (イ) 運用支援サービス (InterCLASS Console Support)
- (ウ) フィルタリングソフト (Cisco Umbrella)
- (エ) 学習eポータル・MEXCBT (L-gate)
- (オ) Unified-One (ユニファイドワン) 統合ID管理
- (カ) LINEスクール連絡帳
- (キ) その他本市で契約するクラウドサービス (CanvaおよびFigma、Microfoft365等)

#### ウ GWSおよびASMとiPadMDM等のセキュリティ管理

GWSおよびASMとiPadMDM等の利用状況や管理対象デバイスの使用状況を監視し、適切なセキュリティ設定を行うことで、セキュリティインシデントの発生を予防すること。また、セキュリティリスクの早期発見とインシデント対応を迅速に進められる体制及び手段を準備すること。な

お、GWS および ASM と iPadMDM 等の運用管理に係る必要なセキュリティ対策として、以下に示すセキュリティ対策業務や調査業務を含むが、以下に限らず、常に追加改善を行うこと。

- (ア) セキュリティインシデントが発生した際に、依頼内容により、GWS および ASM と iPadMDM 等のログやレポーティング 機能等を利用した調査を実施すること。
- (イ) デバイスのログから、アクセスに使われているデバイスのモデルやユーザーを把握する。
- (ウ) ドメイン内で停止されているユーザーを発見し、長期間利用のないユーザーを削除する。
- (エ) 監査ログから、ユーザーのアクティビティを過去に遡って確認し、セキュリティインシデントの調査を行う。

#### エ GWS および ASM と iPadMDM 等の運用改善

1人1台端末を活用した学習や校務の情報化を円滑に進めるための、GWS および ASM と iPadMDM 等の運用改善に係る支援を行うこと。

#### オ リモートでの不具合対応や各種設定業務

- (ア) 不具合が発生した場合は、リモートによる再起動等により復旧させること。
- (イ) リモート対応により復旧しない場合でも、問題の切り分けに対して積極的に協力すること。
- (ウ) 問題の切り分け後も、本市から関連事業者に適切なサポート依頼ができるよう支援すること。
- (エ) 本市からの依頼により SSID 等ネットワークの設定変更を行うこと。その際、変更後の影響範囲等を説明すること。

### ③ 業務要員

GWS および ASM と iPadMDM 等及び各種クラウドサービスの運用管理、GWS および ASM と iPadMDM のセキュリティ管理等の運用支援業務を行う者として、以下の要件を満たす運用支援要員を配置すること。

- ア GWS や ASM と iPadMDM によりアカウント及び端末が運用管理されている自治体において、運用支援やリモートでの不具合対応、また各種設定業務経験が、1年以上あること。
- イ 情報の適切な取扱いの観点から、運用支援要員は ISO27001 の認証またはプライバシーマークを取得している企業に在籍している正社員であること。
- ウ 運用支援要員は、機微な情報にアクセス可能なシステム権限を付与する場合があるため、秘密保持義務を遵守すること。

## 1.0 提出書類

以下の書類を作成し、記載の期日までに提出すること。なお、様式等については事前に本市と協議の上、決定すること。

### (1) 業務体制図

受注者は、契約締結後2週間後までに、仕様書に基づく業務体制図を作成し、本市に提出し承諾を得ること。なお、業務体制図には個人情報の取扱いに係る作業責任者を明記すること。

### (2) 業務実施報告書（月次）

問い合わせ受付状況、定例会の内容（議題、課題、対応策、成果物など）について、電子データで本市に提出すること。なお、ヘルプデスク業務と GWS および ASM と iPadMDM 等クラウドサービスの運用支援業務、およびリモートでの不具合対応や各種設定業務は、それぞれ件数を分けて報告すること。

(3) 月1回の運用保守定例会に出席し、本市への対応状況を報告すること。また、必要に応じて協議の場を設定すること。

#### 1.1 再委託の禁止

受注者は、業務の全部若しくは一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部（主たる部分及び以下に示す業務を除く）について事前に書面で申請し、本市の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。なお、Google 管理コンソールや ASM と iPadMDM を利用した Chromebook および iPad の管理運用及び運用支援、Google Cloud を利用したシステム構築及びシステム運用・保守、Google Chrome 拡張機能の開発と運用に関連する業務は、機微な情報にアクセス可能なシステム権限を付与する場合があるため、受注者は秘密保持義務を遵守するとともに、関連する業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。

#### 1.2 成果物の帰属について

提出資料及び本業務に付随して、依頼により作成・発生・所有する全てのデータ及び著作物は、特に定める場合を除き、すべて本市に帰属するものとする。受注者が従来から権利を有していた受注者固有の知識、技術に関する権利、プログラム等の著作物（以下「権利留保物」という。）については、受注者に留保するものとし、この場合、本市は権利留保物についての当該権利を非独占的に使用できるものとする。

納入される成果品に第三者が権利を有する著作権等が含まれる場合は、受注者が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係る一切の手続きを行うこと。

#### 1.3 その他

##### (1) 費用負担

本業務の履行に係る経費等については、本契約若しくは契約図書等に特別の定めがある場合を除き、すべて受注者の負担とし、本委託業務に含むものとする。なお、作業に必要な設備・機器については、受注者の責任において確保すること。

##### (2) 事故等について

- ① 移動中を含む業務遂行中において、身体等にかかる事故の被害にあった場合は、受注者の責任により、一切の処理をするものとする。また、加害者となった場合も同様に、受注者の責任において一切の処理をすること。
- ② 受注者が対象校で実施した作業等において、受注者の責において機器等の故障や破損が発生した場合、受注者の責任において弁償等の必要な処理を行うこと。
- ③ 前項に規定する各種事故が発生した場合は、直ちに本市及び関係する依頼者に報告し、以降の対応について必要に応じて報告・協議を行うこと。
- ④ 本仕様書に明記されていない細部の事項については、本市と協議すること

## 業務委託契約書

和歌山市（以下「甲」という。）と

（以下「乙」という。）は、次のとおり契約を締結し、信義に従つ

て誠実に履行するものとする。

### （委託業務）

第1条 甲はG I G Aスクール運営支援センター委託業務（以下「運営支援センター委託業務」という。）を乙に委託し、乙はこれを受託するものとする。

### （契約期間）

第2条 この契約の期間は、令和8年4月1日から令和9年3月31日までとする。

### （業務の履行方法）

第3条 乙は、別紙仕様書の内容に従つて運営支援センター委託業務を履行しなければならない。

### （契約金額）

第4条 契約金額は、  
円（消費税及び地方消費税分を含む。）とし、1月当たりの額は  
円（消費税及び地方消費税分を含む。）とする。

### （権利義務の譲渡等の禁止）

第5条 乙は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡等により承継させてはならない。ただし、あらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

### （再委託の禁止）

第6条 乙は、運営支援センター委託業務の全部又は一部の履行を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、運営支援センター委託業務の一部の履行についてあらかじめ甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

### （運営支援センター委託業務の調査等）

第7条 甲は、必要があると認めるときは、運営支援センター委託業務の履行状況について調査を行い、若しくは乙に対して報告を求め、又は乙に対して運営支援センター委託業務の履行に関する必要な指示を与えることができる。

### （業務内容の変更等）

第8条 甲は、必要がある場合は、運営支援センター委託業務の内容を変更し、又は運営支援センター委託業務を一時中止することができる。この場合において、契約金額又は契約期間を変更する必要があるときは、甲乙協議して書面により定めるものとする。

2 甲は、前項の場合において、乙に損害を及ぼしたときは、その損害を賠償しなければならない。この場合において、賠償金の額は、甲乙協議して定める。

### （損害の負担）

第9条 運営支援センター委託業務の履行に関する発生した損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下この項において同じ。）は、乙が負担するものとする。ただし、甲の責めに帰すべき事由により生じた損害は、甲が負担する。この場合において、甲が負担すべき額は、甲乙協議して定める。

2 甲は、運営支援センター委託業務の履行に関する発生した事故により乙の従事員が受けた損害については、一切の責任を負わないものとする。

### （乙の履行不能）

第10条 乙は、その責めに帰すべき事由により運営支援センター委託業務を履行しないときは、その履行不能分に相当する契約金額を減額して、甲に契約金額の請求をしなければならない。この場合において、減額する額は、甲が定める。

2 前項の場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。

3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、契約金額の100分の10の金額に相当する額の違約金を請求するこ

とを妨げないものとする。

(確認)

第11条 乙は、運営支援センター委託業務を履行したときは、遅滞なくその旨を甲が定める方式により甲に通知し、甲の確認を求めなければならない。

(契約金額の支払)

第12条 乙は、履行すべき運営支援センター委託業務について前条の規定による確認を受けた後、甲に対して契約金額の支払を請求するものとする。

2 甲は、前項の支払請求を受けたときは、その日から30日以内に契約金額を乙に支払わなければならない。

3 乙は、甲の責めに帰すべき事由により前項の規定による契約金額の支払が遅れたときは、未受領金額につき、その遅延日数に応じ、年2.5パーセントの割合で計算した額の遅延利息の支払を甲に請求することができる。

(甲の解除権)

第13条 甲は、次条及び乙の債務不履行による場合のほか、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、契約を解除することができる。

(1) 契約期間中運営支援センター委託業務を継続して履行できる見込みがないと明らかに認められるとき。

(2) 債務の履行を拒絶する意思を明確に示したとき。

(3) 事由のいかんを問わず、契約に違反したとき。

2 前項の規定により契約を解除した場合において、甲に損害が生じたときは、乙は、その損害を賠償しなければならない。

3 前項の損害賠償請求は、甲が乙に対し、契約金額の100分の10に相当する額の違約金の請求を妨げないものとする。

4 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除した場合、運営支援センター委託業務の既履行部分について確認の上、その部分に相応する契約金額を乙に支払わなければならない。

第14条 甲は、必要があるときは、乙に対して3か月前までに通知をしてこの契約を解除することができる。

2 第8条第2項及び前条第4項の規定は、前項の規定によりこの契約を解除した場合に準用する。

(暴力団等排除に係る解除)

第15条 甲は、乙が次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 乙の役員等（法人にあっては非常勤を含む役員及び支配人並びに営業所の代表者、その他の団体にあっては法人の役員等と同様の責任を有する代表者及び理事等、個人にあってはその者及び支店又は営業所を代表する者をいう。以下同じ。）に次に掲げる者がいると認められるとき。

ア 暴力団員（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。以下「暴対法」という。）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。以下同じ。）

イ 暴力団関係者（暴力団員ではないが暴対法第2条第2号に規定する暴力団（以下「暴力団」という。）と関係を持ちながら、その組織の威力を背景として暴力的不法行為等を行う者をいう。以下同じ。）

(2) 乙の経営又は運営に暴力団員又は暴力団関係者（以下「暴力団員等」という。）が実質的に関与していると認められるとき。

(3) 乙の役員等又は使用人が、暴力団の威力若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等（法人その他の団体又は個人をいう。以下同じ。）を利用するなどしていると認められるとき。

(4) 乙の役員等又は使用人が、暴力団若しくは暴力団員等又は暴力団員等が経営若しくは運営に実質的に関与している法人等に対して資金等を供給し、又は便宜を供与するなど暴力団の維持運営に協力し、又は関与していると認められるとき。

(5) 乙の役員等又は使用人が、暴力団又は暴力団員等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。

(6) 乙の役員等又は使用人が、前各号のいずれかに該当する法人等であることを知りながら、これを利用するなどしていると認められるとき。

(7) 乙が、暴力団又は暴力団員等から、妨害又は不当要求を受けたにもかかわらず、警察への被害届の提出を故意又は過失により怠ったと認められるとき。

2 甲は、前項の規定によりこの契約を解除したときは、これによって生じた甲の損害の賠償を乙に請求することができる。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(談合等不正行為に係る甲の解除)

第16条 乙が次の各号のいずれかに該当したとき、甲は直ちにこの契約を解除することができる。ただし、その事由が甲の責めに帰すべきものによる場合は、この限りでない。

(1) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があつたとして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49条に規定する排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）を行い、当該措置命令が確定したとき。

(2) 公正取引委員会が、この契約に関し、乙に違反行為があつたとして独占禁止法第62条第1項の規定による課徴金の納付を命じ、当該課徴金納付命令（以下「納付命令」という。）が確定したとき（確定した納付命令が独占禁止法第63条第2項の規定により取り消された場合を含む。）。

(3) 公正取引委員会が、この契約に関し、排除措置命令又は納付命令（これらの命令が乙又は乙が構成事業者である事業者団体（以下「契約者等」という。）に対して行われたときは、契約者等に対する命令で確定したものをいい、契約者等に対して行われていないときは、各名宛人に対する命令全てが確定したものをいう。次号において同じ。）を行った場合において、乙に独占禁止法に違反する行為の実行としての事業活動があつたとされたとき。

(4) 排除措置命令又は納付命令により、契約者等に独占禁止法に違反する行為があつたとされた期間及び当該違反行為の対象となった取引分野が示された場合において、この契約が当該期間（これらの命令に係る事件について、乙に対する納付命令が確定したときは、当該納付命令における課徴金の計算の基礎である当該違反行為の実行期間を除く。）に入札等（見積書等の提出に基づく受注者選定を含む。）が行われたものであり、かつ、当該取引分野に該当するものであるとき。

(5) 乙（乙が法人の場合にあっては、その役員又は使用人）がこの契約に関し行った行為について刑法（明治40年法律第45号）第96条の6若しくは第198条又は独占禁止法第89条第1項若しくは第95条第1項第1号の規定による刑が確定したとき。

2 乙は、前項各号のいずれかに該当するときは、甲がこの契約を解除するか否かを問わず、賠償金として、契約金額の10分の2に相当する額又は実際の損害額のうちいづれか多い額を甲に対して支払わなければならぬ。この契約の履行が完了した後にその事由に該当した場合も同様とする。

3 甲は、第1項の規定によりこの契約を解除したことにより、乙に損害が生じても、その責めを負わないものとする。

(乙の解除権)

第17条 乙は、甲の債務不履行の場合によるほか、次の各号のいずれかに該当するときは、この契約を解除することができる。

(1) 第8条第1項の規定により運営支援センター委託業務の内容を変更したため、契約金額が3分の2以上減少したとき。

(2) 第8条第1項の規定による運営支援センター委託業務の一時中止期間が契約期間の6か月を超えたとき。

2 第8条第2項及び第13条第4項の規定は、前項の規定により、この契約が解除された場合に準用する。

(賠償金等の徴収)

第18条 甲は、乙がこの契約に基づく賠償金又は違約金を甲の指定する期間内に支払わないときは、甲が乙に支払うべき契約金額と相殺し、なお不足のあるときは乙に追徴する。

(秘密の保持等)

第19条 乙は、運営支援センター委託業務を履行するに際し、知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 乙は、その運営支援センター委託業務に従事する者が運営支援センター委託業務を履行する際に知り得た秘密を漏らさないよう指導しなければならない。

3 乙は、乙又は乙の運営支援センター委託業務に従事した者が秘密を漏らしたため、甲が損害を受けたときは、その損害を賠償しなければならない。

(個人情報取扱特記事項の遵守)

第20条 乙は、運営支援センター委託業務の履行に当たっては、別記個人情報取扱特記事項を遵守しなければならない。

2 甲は、乙が前項の規定に違反して個人情報の取扱いをしていると認めたときは、乙の名称、事務所又は事業所の所在地及び代表者並びに当該違反事実の公表をすることができるものとする。

(ポリシーの遵守)

第21条 乙は、業務の履行に当たり、和歌山市情報セキュリティポリシー及び和歌山市教育情報セキュリティポリシー（以下「ポリシー」という。）を遵守しなければならない。

2 乙は、この契約による業務を履行するに当たり、ポリシーで規定する重要情報資産を（以下「情報資産」という。）取り扱う際には、当該情報が個人情報に該当しない場合においても、個人情報と見なして第20条に規定する別記の個人情報取扱特記事項を遵守すること。

3 甲は、乙が第1項及び前項の規定に違反して情報資産の取扱いをしていると認めたときは、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該違反事実を公表できるものとする。

(補則)

第22条 この契約に定めのない事項については、必要に応じて甲乙協議して定める。

この契約の締結を証するため、契約書を2通作成し、双方記名押印の上、各自1通を保有する。

令和8年 月 日

甲 和歌山市七番丁23番地

和歌山市

和歌山市長 尾花 正啓

乙

## 別記

### 個人情報取扱特記事項

#### (基本的事項)

第1 この契約により、和歌山市（以下「甲」という。）から事務の委託を受けたもの（以下「乙」という。）は、個人情報の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律その他個人情報に関する法令等を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報を適正に取り扱わなければならない。

#### (従事者等の明確化)

第2 乙は、この契約に係る事務の管理責任者及び事務に従事する者（以下「この契約に係る事務に従事する者等」という。）並びにこの契約に係る個人情報を取り扱う場所（以下「作業場所」という。）を明確にし、甲から求めがあったときは、甲に報告しなければならない。

#### (適正な管理)

第3 乙は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故を防止するため、個人情報の取扱いをこの契約に係る事務に従事する者等に限定し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) この契約に係る事務を処理するために甲から貸与を受けた、又は乙が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等（以下「個人情報が記録された資料等」という。）について、甲から求めがあったときは、記録を作成すること。
- (2) 個人情報が記録された資料等は、この契約に係る事務に従事する者等以外の者が利用できないよう、施錠等管理すること。
- (3) その他個人情報の管理のために必要な措置を講じること。

#### (教育の義務)

第4 乙は、この契約に係る事務に従事する者等に対し、この特記事項の遵守に必要なこと、個人情報の違法な利用及び提供に対して罰則が適用されること等個人情報の保護に関して必要な教育を行わなければならない。

#### (秘密の保持)

第5 乙は、この契約に係る事務に関して知り得た個人情報を他人に知らせてはならない。この契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

#### (受託目的以外の利用等の禁止)

第6 乙は、この契約に係る個人情報を当該事務以外の目的に利用し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

#### (複写又は複製の禁止)

第7 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、甲から貸与された個人情報が記録された資料等を複写し、又は複製してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合又は甲の指示があった場合は、この限りでない。

(持ち出しの禁止)

第8 乙は、この契約に係る事務を処理するに当たって、作業場所から個人情報を持ち出してもならない。ただし、業務上、やむを得ず、持ち出しだったときは、甲の承認を得た上で、書面に記録するものとする。

(再委託の禁止)

第9 乙は、この契約による事務に係る個人情報の処理を自ら行うものとし、第三者にその処理を委託してはならない。ただし、甲の書面による承諾をあらかじめ得た場合は、この限りではない。その際は、乙の責任において、再委託者にこの特記事項の規定を遵守させなければならない。

2 前項の規定は、再委託者が乙の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も、同様とする。

(資料等の返還又は廃棄)

第10 乙は、個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後速やかに甲に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、甲が別に指示したときは、その指示に従うものとする。

なお、甲の指示により、個人情報が記録された資料等を廃棄する場合は、復元不可能な方法で確実に廃棄処分を行い、その結果を書面により証明しなければならない。

(報告又は資料の提出)

第11 甲は、個人情報を保護するために必要な限度において、乙に対し、個人情報の管理状況の履行について書面で報告を求めること及び乙の作業場所への立入調査ができるものとし、乙は、甲から改善を指示された場合には、その指示に従わなければならない。

(事故発生時の報告義務)

第12 乙は、個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事故が生じた場合に備え、甲に対し、速やかに報告できる緊急時の連絡体制を整備しなければならない。また、事故が生じ、又は生じるおそれがあることを知ったときは、速やかに、次に掲げる事項を遵守しなければならない。この契約が終了し、又は解除された後においても、同様とする。

- (1) 直ちに被害を最小限に抑えるための措置を講じ、甲に報告すること。
- (2) 当該事故の原因を分析すること。
- (3) 甲の求めに応じて、当該事故の再発防止策を実施すること。
- (4) 甲の求めに応じて、当該事故の記録を書面で提出すること。

(漏えい等が発生した場合の責任)

第13 乙は、この契約に係る個人情報の漏えい、改ざん、滅失、毀損その他の事態が発生した場合において、その責に帰すべき理由により甲又は第三者に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。また、甲は、必要に応じ、乙の名称、所在地及び代表者並びに当該事故の事実を公表できるものとする。