

| | | | |
|----------|---------|-----|--|
| 受付 番号 | 種 目 番 号 | 連絡先 | 委託担当 |
| | | | 総務局 ICT基盤管理課 担当者名 <small>ふりがな</small> 木村 <small>きむら</small> 電 話 045-671-2015 |

設 計 書

1 委 託 名 YCANサポートセンター業務委託

2 履 行 場 所 別途協議のうえ決定する。

3 履行期間 期間 令和3年10月1日 から 令和6年9月30日 まで
 又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
 (地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 本設計書は令和3年10月1日から令和4年3月31日までの期間に
対応するものです。

6 現 場 説 明 不要 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要

本業務は、本市で運用している行政情報ネットワーク（以下「YCAN」という。）及びYCAN上の基本サービスを提供するシステム、文書管理システム、職員認証システムを本市の一般職員及び教職員が十分活用できるように、疑問やトラブルを解決するための問合せ窓口を設け、利用者の支援を行うことを目的とするものである。

8 各年度における支払予定額内訳

| 年 度 | 支払予定額（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額） |
|-------|----------------------------|
| 令和3年度 | 円（ 円） |
| 令和4年度 | 円（ 円） |
| 令和5年度 | 円（ 円） |
| 令和6年度 | 円（ 円） |

9 部分払

する (6回以内)

しない

部分払の基準

| 業務内容 | 履行 予定月 | 数 量 | 単 位 | 単 価 | 金 額 |
|------------|----------------|-----|-----|-----|-----|
| サポートセンター業務 | 令和3年10月～令和4年3月 | 6 | 月 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

| | |
|-------|-----------------------------------|
| 委託代金額 | |
| 内 訳 | 業務価格 _____ 消費税及び地方消費税相当額 _____ |

内 訳 書

| 名称 | 形状寸法等 | 数量 | 単位 | 単価(円) | 金額(円) | 摘要 |
|-------------------|-------|----|----|-------|-------|--------------|
| 設備費 | | 1 | 式 | | | 第1号内 訳表参照 |
| 通信費 | | 1 | 式 | | | 第2号内 訳表参照 |
| 人件費 | | 1 | 式 | | | 第3号内 訳表参照 |
| | | | | | | |
| 小計 | | | | | | |
| 消費税及び地方消費税相 当額 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合計 | | | | | | |
| | | | | | | |

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

| 第1号内訳表 | | 設備費 | | | |
|-----------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 貸事務所 | | | | | |
| 拠点開設費・保守費 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第2号内訳表 | | 通信費 | | | |
|------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 電話料金・回線使用料 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第3号内訳表 | | 人件費 | | | |
|-------------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| スーパーバイザー | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター（通常期） | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター（繁忙期） | | | | | |
| 教職員向けオペレーター（通常期） | | | | | |
| 教職員向けオペレーター（繁忙期） | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| | | | |
|----------|---------|-----|--|
| 受付 番号 | 種 目 番 号 | 連絡先 | 委託担当 総務局 ICT基盤管理課 担当者名 ^{ふりがな} 木村 ^{きむら} 電 話 045-671-2015 |
|----------|---------|-----|--|

設 計 書

1 委 託 名 YCANサポートセンター業務委託

2 履 行 場 所 別途協議のうえ決定する。

3 履行期間 期間 令和3年10月1日 から 令和6年9月30日 まで
又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 本設計書は令和4年4月1日から令和5年3月31日までの期間に
対応するものです。

6 現 場 説 明 不要 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要

本業務は、本市で運用している行政情報ネットワーク（以下「YCAN」という。）及びYCAN上の基本サービスを提供するシステム、文書管理システム、職員認証システムを本市の一般職員及び教職員が十分活用できるように、疑問やトラブルを解決するための問合せ窓口を設け、利用者の支援を行うことを目的とするものである。

8 各年度における支払予定額内訳

| 年 度 | 支払予定額（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額） |
|-------|----------------------------|
| 令和3年度 | 円（ 円） |
| 令和4年度 | 円（ 円） |
| 令和5年度 | 円（ 円） |
| 令和6年度 | 円（ 円） |

9 部分払

する (12回以内)

しない

部分払の基準

| 業務内容 | 履行 予定月 | 数 量 | 単 位 | 単 価 | 金 額 |
|------------|---------------|-----|-----|-----|-----|
| サポートセンター業務 | 令和4年4月～令和5年3月 | 12 | 月 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む。

| | |
|-------|-----------------------------------|
| 委託代金額 | |
| 内 訳 | 業務価格 _____ 消費税及び地方消費税相当額 _____ |

内 訳 書

| 名称 | 形状寸法等 | 数量 | 単位 | 単価(円) | 金額(円) | 摘要 |
|-------------------|-------|----|----|-------|-------|--------------|
| 設備費 | | 1 | 式 | | | 第1号内 訳表参照 |
| 通信費 | | 1 | 式 | | | 第2号内 訳表参照 |
| 人件費 | | 1 | 式 | | | 第3号内 訳表参照 |
| | | | | | | |
| 小計 | | | | | | |
| 消費税及び地方消費税相 当額 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合計 | | | | | | |
| | | | | | | |

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

| 第1号内訳表 | | 設備費 | | | |
|-----------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 貸事務所 | | | | | |
| 拠点開設費・保守費 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第2号内訳表 | | 通信費 | | | |
|------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 電話料金・回線使用料 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第3号内訳表 | | 人件費 | | | |
|--------------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| スーパーバイザー | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター (通常期) | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター (繁忙期) | | | | | |
| 教職員向けオペレーター (通常期) | | | | | |
| 教職員向けオペレーター (繁忙期) | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| | | | |
|----------|---------|-----|--|
| 受付 番号 | 種 目 番 号 | 連絡先 | 委託担当 |
| | | | 総務局 ICT基盤管理課 担当者名 <small>ふりがな</small> 木村 <small>きむら</small> 電 話 045-671-2015 |

設 計 書

1 委 託 名 YCANサポートセンター業務委託

2 履 行 場 所 別途協議のうえ決定する。

3 履行期間 期間 令和3年10月1日 から 令和6年9月30日 まで
 又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
 (地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 本設計書は令和5年4月1日から令和6年3月31日までの期間に
対応するものです。

6 現 場 説 明 不要 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要

本業務は、本市で運用している行政情報ネットワーク（以下「YCAN」という。）及びYCAN上の基本サービスを提供するシステム、文書管理システム、職員認証システムを本市の一般職員及び教職員が十分活用できるように、疑問やトラブルを解決するための問合せ窓口を設け、利用者の支援を行うことを目的とするものである。

8 各年度における支払予定額内訳

| 年 度 | 支払予定額（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額） |
|-------|----------------------------|
| 令和3年度 | 円（ 円） |
| 令和4年度 | 円（ 円） |
| 令和5年度 | 円（ 円） |
| 令和6年度 | 円（ 円） |

9 部分払

する (12回以内)

しない

部分払の基準

| 業務内容 | 履行 予定月 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 |
|------------|---------------|----|----|----|----|
| サポートセンター業務 | 令和5年4月～令和6年3月 | 12 | 月 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

| | |
|-------|---------------------|
| 委託代金額 | |
| 内 訳 | 業務価格 _____ |
| | 消費税及び地方消費税相当額 _____ |

内 訳 書

| 名称 | 形状寸法等 | 数量 | 単位 | 単価(円) | 金額(円) | 摘要 |
|-------------------|-------|----|----|-------|-------|--------------|
| 設備費 | | 1 | 式 | | | 第1号内 訳表参照 |
| 通信費 | | 1 | 式 | | | 第2号内 訳表参照 |
| 人件費 | | 1 | 式 | | | 第3号内 訳表参照 |
| | | | | | | |
| 小計 | | | | | | |
| 消費税及び地方消費税相 当額 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合計 | | | | | | |
| | | | | | | |

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

| 第1号内訳表 | | 設備費 | | | |
|-----------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 貸事務所 | | | | | |
| 拠点開設費・保守費 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第2号内訳表 | | 通信費 | | | |
|------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 電話料金・回線使用料 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第3号内訳表 | | 人件費 | | | |
|--------------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| スーパーバイザー | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター (通常期) | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター (繁忙期) | | | | | |
| 教職員向けオペレーター (通常期) | | | | | |
| 教職員向けオペレーター (繁忙期) | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| | | | |
|----------|---------|-----|--|
| 受付 番号 | 種 目 番 号 | 連絡先 | 委託担当 総務局 ICT基盤管理課 担当者名 ^{ふりがな} 木村 ^{きむら} 電 話 045-671-2015 |
|----------|---------|-----|--|

設 計 書

1 委 託 名 YCANサポートセンター業務委託

2 履 行 場 所 別途協議のうえ決定する。

3 履行期間 期間 令和3年10月1日 から 令和6年9月30日 まで
又は期限 期限 令和 年 月 日 まで
(地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約)

4 契約区分 確定契約 概算契約

5 その他特約事項 本設計書は令和6年4月1日から令和6年9月30日までの期間に
対応するものです。

6 現 場 説 明 不要 要 (月 日 時 分 場所)

7 委 託 概 要
本業務は、本市で運用している行政情報ネットワーク（以下「YCAN」という。）及びYCAN上の基本サービスを提供するシステム、文書管理システム、職員認証システムを本市の一般職員及び教職員が十分活用できるように、疑問やトラブルを解決するための問合せ窓口を設け、利用者の支援を行うことを目的とするものである。

8 各年度における支払予定額内訳

| 年 度 | 支払予定額（うち取引に係る消費税及び地方消費税の額） |
|-------|----------------------------|
| 令和3年度 | 円（ 円） |
| 令和4年度 | 円（ 円） |
| 令和5年度 | 円（ 円） |
| 令和6年度 | 円（ 円） |

9 部分払

する (6回以内)

しない

部分払の基準

| 業務内容 | 履行 予定月 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 |
|------------|---------------|----|----|----|----|
| サポートセンター業務 | 令和6年4月～令和6年9月 | 6 | 月 | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

※単価及び金額は消費税及び地方消費税相当額を含まない金額
 ※概算数量の場合は、数量及び金額を()で囲む。

| | |
|-------|---------------------|
| 委託代金額 | |
| 内 訳 | 業務価格 _____ |
| | 消費税及び地方消費税相当額 _____ |

内 訳 書

| 名称 | 形状寸法等 | 数量 | 単位 | 単価(円) | 金額(円) | 摘要 |
|-------------------|-------|----|----|-------|-------|--------------|
| 設備費 | | 1 | 式 | | | 第1号内 訳表参照 |
| 通信費 | | 1 | 式 | | | 第2号内 訳表参照 |
| 人件費 | | 1 | 式 | | | 第3号内 訳表参照 |
| | | | | | | |
| 小計 | | | | | | |
| 消費税及び地方消費税相 当額 | | | | | | |
| | | | | | | |
| 合計 | | | | | | |
| | | | | | | |

※ 概算数量の場合は、数量及び金額を（ ）で囲む

| 第1号内訳表 | | 設備費 | | | |
|-----------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 貸事務所 | | | | | |
| 拠点開設費・保守費 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第2号内訳表 | | 通信費 | | | |
|------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| 電話料金・回線使用料 | | | | | |
| 小計 | | | | | |

| 第3号内訳表 | | 人件費 | | | |
|-------------------|----|-----|----|----|----|
| 内訳明細 | | | | | |
| 種別・細別 | 数量 | 単位 | 単価 | 金額 | 摘要 |
| スーパーバイザー | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター（通常期） | | | | | |
| 一般職員向けオペレーター（繁忙期） | | | | | |
| 教職員向けオペレーター（通常期） | | | | | |
| 教職員向けオペレーター（繁忙期） | | | | | |
| 小計 | | | | | |

仕様書

本仕様書では、YCANサポートセンター業務委託に係る仕様を定める。

1 業務目的

本業務は、本市で運用している行政情報ネットワーク（以下「YCAN」という。）及び各種システム（YCAN上の基本サービスを提供するシステム、文書管理システム、職員認証システム）を本市の一般職員及び教職員（以下「利用者」という。）が十分活用できるよう、疑問やトラブルを解決するための問合せ窓口を設け、利用者の支援を行うことを目的とするものである。

2 委託期間

令和3年10月1日から令和6年9月30日まで

3 受付時間

平日（月曜日～金曜日）の8時30分から17時15分まで

※ 土日祝日及び年末年始を除く。

4 利用者数

約48,000人（一般職員は約26,000名、教職員は約22,000名）

5 利用支援対象

- (1) YCAN、YCANに接続されている端末（以下「YCAN 接続端末」という。）等のハードウェア、YCAN 接続端末にインストールされているソフトウェア及びYCAN上で稼働している各種システムを対象とする。主な対象は別添1のとおりとする。
- (2) 委託期間中、全区局統括本部を対象として、別添1の「分類」配下に、利用支援対象が追加された場合には、それらも対象とすること。ただし、その場合には、本市の担当者から十分な説明と資料提供を行う。

6 各種設備の仕様、負担について

受託者は別添2に記載の設備の整備を行うこと。ただし、YCAN 接続端末、YCAN 接続端末で使用するソフトウェア及びYCAN 接続用ルーターについては、委託者から貸与する。なお、別添2に記載の設備以外に必要な設備等が発生した場合、受託者が費用負担すること。

7 対応者について

- (1) 専任のスーパーバイザーを1名以上配置すること。
- (2) スーパーバイザー及びオペレーターは母語が日本語であること。
- (3) スーパーバイザーは、1年以上のマネジメント経験又は同等の経験を有すること。
- (4) オペレーターは、Windows OS 搭載のPCの操作案内に係るコールセンター業務について、3か月以上の実務経験又は同等の経験を有すること。
- (5) 円滑な業務運営を行うため、適切な人員数を確保すること。なお、スーパーバイザー数、オペレーター数及び入電件数の過去の実績については、別添3を参照すること。

8 業務委託範囲

- (1) 問合せ・障害対応
- (2) 月次報告会の開催
- (3) 問い合わせ対応表の作成
- (4) サポートページ等の加除及び更新

9 問合せ・障害対応

(1) 対応方法について

利用者からの利用支援対象に係る操作方法や問合せについて、次の項目に基づき、対応すること。

ア 回答について

(ア) 本市の用意する「マニュアル」や「よくある質問をまとめたデータベース」(以下「Q&Aデータベース」という。)を基に回答すること。

(イ) 利用支援対象となるハードウェア及びソフトウェアの製造元等で公開されているサポート情報を基に、利用者へ情報提供や案内を実施すること。

イ エスカレーション

(ア) 利用者からの問合せで、回答が困難なものについては、対応状況及び利用者の情報(所属、氏名及び連絡先)をまとめ、速やかに本市の担当者と協議の上、回答すること。

(イ) ウイルス感染に係る障害報告については、受付後1時間以内に、本市の担当者に報告すること。

(ウ) 利用者からのクレームについては、本市の担当者と相談の上、対応すること。

(2) 問合せの受付方法について

ア 電話

(ア) 本市が指示した電話番号により、問合せを受け付けること。

(イ) 月平均の放棄率(※)が二か月連続で20%を超えた場合には、その是正方法を本市に提案し、協議の上、対応すること。

※PBXを利用した場合、放棄率は $((2)+(3) / (1)+(2)+(3)) \times 100 (\%)$ とする。

① オペレーター応答呼数(PBX応答数)

② PBXに着信し契約電話回線数を超過した呼数

③ PBXに着信し切断された呼数

イ 電子メール

(ア) 本市の担当者が指定した「YCAN接続端末上でのみメールの送受信が可能なメールアドレス」により、問合せを受け付けること。

(イ) 電子メールで問合せを受け付けた場合、特段の事情が無い限り、1時間以内に一次回答すること。

(3) 対応の原則

利用者からの問合せは、原則として即時対応することとするが、回答に長時間を要すると判断される場合は、利用者の承諾を得た上、一旦電話を切り、折り返しの電話を行う等、臨機応変に対応すること。回答に調査を要する場合でも、利用者や本市の担当者の都合等、特段の事情が無い限り、当日中に回答し、当日中に回答できなかった未回答案件は、課題管理案件とし、翌営業日に対応すること。なお、未回答件数は、受け付けた件数の5%未満とすること。

(4) 課題管理

問い合わせに関して発生した課題は、課題管理表を作成し課題管理すること。課題は定期的に対応状況とともに本市担当者に報告を行うこと。

10 月次報告会

(1) 毎月1回、1時間の報告会を開催し、前月の委託業務実績及び課題管理表について本市の所管課に要点を絞って報告するとともに、サポートセンターを運営していく上での問題点や改善点等の報告を行う。

(2) 月次報告会では、前月1か月間の利用支援対象の問合せ件数及び内容等を集計、分析した資料を作成すること。資料は、報告会の4営業日前までにPDF形式で、本市が指定するアドレスへメール送付することとし、報告会当日は、本市が指定する部数を印刷して持参すること。

なお、資料のサンプルは契約締結後、本市から提供する。

また、月次報告会の資料の構成及び詳細な内容については、協議の上で決定する。

(3) 月次報告会実施後 3 営業日以内に議事録を作成し、PDF形式で本市が指定するアドレスへメール送付すること。

(4) 「5 利用支援対象」に含まれるシステムのうち本市がシステム利用手順書を提供しているものについて、手順書に不備または案内に支障をきたす箇所を発見した場合、本市担当者に共有すること。

11 問い合わせ対応表の作成

別添 1 の「種別」に定める項目ごとに、問い合わせ対応表を作成し、少なくとも、次に定める項目を記載し管理すること。作成または更新した問い合わせ対応表は遅くとも、対応日の翌日に本市の指定する方法により、提出すること。

なお、様式については、本市の担当者と協議の上で決定する。

また、当日中に対応が完了しなかった問い合わせについては、その件数を本市担当者に報告すること。

- (1) 対応者
- (2) 受付時間
- (3) 問合せ内容
- (4) 回答

12 サポートページ等の加除及び更新

(1) 「11 問い合わせ対応表の作成」により作成したものを元に、よくある質問事項についてサポートセンター業務の負担軽減を目的として、YCAN上の利用支援対象に係る「サポートページ」及び「Q&Aデータベース」について、ページや情報の加除をすること。

なお、サポートページ等は、利用者が閲覧することにより、電話等による問合せをした場合と同様に問題解決ができるような内容及び表現にすること。

(2) サポートページ等の更新作業は、本市の担当者と協議し、承認を得た上で実施すること。

13 成果物

(1) 提出物

- ア 委託期間内の全ての日報
- イ 最新版の Q&A データベースのデータ
- ウ 委託期間内の全ての月次報告会資料
- エ サポートページの追加・更新データ
- オ その他、本委託業務の遂行に伴い、作成したドキュメント一式

(2) 提出方法

CD-R 又は DVD-R で 2 部（異なるメーカー製の媒体を 1 部ずつとする。）作成し、各年度の業務終了後に提出する。

ア ディスク用リフィル（ポケット）に収容し、A4 サイズのバインダーに綴じ、バインダーの背表紙へ本委託件名を記載すること。

イ 媒体盤面の表題等は盤面に直接印刷又はサインペンによる手書きとし媒体盤面にラベルを貼付してはならない。

ウ 各ドキュメントについては、協議の上で決めた電子データ（設定ファイルやスクリプト等を除き、原則として Word や Excel 等のファイルで、Office Open XML 形式）で提出すること。

(3) 提出先

- ア 横浜市総務局 ICT 基盤管理課 YCAN 担当

- イ 横浜市総務局 ICT 基盤管理課 職員認証担当
- ウ 横浜市総務局行政マネジメント課 情報セキュリティ担当
- エ 横浜市総務局行政マネジメント課 文書管理担当
- オ 教育委員会事務局小中学校企画課 情報教育担当

14 その他

- (1) 組織名称について変更があった場合は、変更後の組織名称に読み替えること。
- (2) 各種システムを使用する際に必要となるID・パスワードについては、本市の担当者が付与したものを使用すること。ID・パスワードは目的外の利用及び受託者以外への漏えいがないようスーパーバイザーにて管理すること。
- (3) 業務遂行にあたっては、委託契約約款、電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項、個人情報取扱特記事項、本仕様書及びその他必要事項について、十分確認するとともに、本市の担当者の指示を受けること。また、作業内容等について疑義が生じたときは、速やかに本市の担当者との協議の上、対応すること。
- (4) 業務の進捗状況については、本市の担当者に適宜連絡し、関係者による定期的な打合せの上、報告すること。
- (5) 本市は、必要な過去の対応履歴やQ&A等の情報を受託者に提供するものとする。
- (6) 業務の関係者については特定し、委託者に名簿を提出し承認を得ること。
- (7) 業務の過程で本市が提供した資料、知り得た市政運営やYCANに関する情報及び調査等から知り得た情報を他団体等外部へ漏らしてはならない。また、本業務で作成した資料については、本市の所管課以外へ提供してはならない。
- (8) 受託者は、業務開始日までの間に受託者の負担と責任において、オペレーター等への必要な研修等を行うこと。なお、研修等にあたっては、前任者からの引継ぎを受けることができる。また、引継ぎを必要とする場合は、本市の担当者にその旨を連絡すること。
- (9) 委託期間終了後別の者が本業務を引き継いだ場合は、当該業務が遅滞なく円滑に運ぶよう協力をするものとし、本業務の委託期間終了の1か月前から、受託者の負担と責任において、運用保守業務を滞りなく確実に引継ぎを行えるようにすること。
- (10) 受託者が独自に顧客管理システムを導入して、問い合わせ傾向や時期別の入電トレンドの分析等を行う場合は、事前にシステムの構成等について本市に説明し、承認を得ること。

【別添1】主な利用支援対象

| 項番 | 種別 | 分類 | 利用支援対象 | 主な案内内容 | 補足 | |
|----|----------|---------------|--|---|--|---|
| 1 | YCAN | YCAN接続端末 | Windows搭載のPC | <ul style="list-style-type: none"> 各種ハードウェア利用に係る規則 YCANに接続するための設定方法 一般的な操作方法、障害の解決方法 | - | |
| 2 | | | Windows搭載のサーバ | | - | |
| 3 | | | ゼロクライアント端末 | | - | |
| 4 | | YCAN接続機器 | プリンター | | <ul style="list-style-type: none"> 各種ソフトウェアの利用に係る規則 YCANで使用するための方法 一般的な操作方法、障害の解決方法 | - |
| 5 | | | 複合機 | | | - |
| 6 | | | 認証印刷（本庁舎用） | | | - |
| 7 | | | NAS | | | - |
| 8 | | 周辺機器 | ICカードリーダーライター | | | - |
| 9 | | | USBメモリー | | | - |
| 10 | | | 無線LANアダプター | | | - |
| 11 | | OS | Microsoft Windows | <ul style="list-style-type: none"> 各種ソフトウェアの利用に係る規則 YCANで使用するための方法 一般的な操作方法、障害の解決方法 | | - |
| 12 | | | Microsoft Windows Server | | | - |
| 13 | | ドライブ暗号化機能 | Bitlocker | | | - |
| 14 | | Office | Microsoft Office | | - | |
| 15 | | ブラウザ | Microsoft Internet Explorer | | <ul style="list-style-type: none"> 各種ソフトウェアの利用に係る規則 YCANで使用するための方法 一般的な操作方法、障害の解決方法 | - |
| 16 | | | Microsoft Edge | | | - |
| 17 | | | Mozilla Firefox | | | - |
| 18 | | | Google Chrome | | | - |
| 19 | | | Soliton Secure Browser | | | - |
| 20 | | メールソフト | Microsoft Outlook | | <ul style="list-style-type: none"> 各種ソフトウェアの利用に係る規則 YCANで使用するための方法 一般的な操作方法、障害の解決方法 | - |
| 21 | | | Thunderbird | | | - |
| 22 | | ウイルス対策ソフト | Symantec Endpoint Protection | | | - |
| 23 | | PDF閲覧・編集ソフト | Adobe Acrobat DC (Adobe Acrobat Reader DC含む) | | | - |
| 24 | | VDI接続ソフトウェア | VMware Horizon Client | | | - |
| 25 | | 解凍・圧縮ソフトウェア | 解凍レンジ、Lhaplus、Easy圧縮 | | | - |
| 26 | | IDカード認証ソフトウェア | SmartSESAME SingleSignOn | | | - |
| 27 | | HDD消去ソフトウェア | キララ21 ピーマンPRO | | | - |
| 28 | | ソフトウェア配信ソフト | SKYSEA Client View | | | - |
| 29 | | ネットワーク | 無線LAN、有線LAN | | | - |
| 30 | YCANシステム | YCANシステム | CMS | | | 庁内・庁外向けのウェブページを管理するためのシステム。 |
| 31 | | | 端末統制基盤 | | | YCAN接続端末を一元的に管理するシステム。 |
| 32 | | | メール無害化システム | | | インターネットから送られてきたメールに無害化処理（添付ファイルから元のファイル形式のままマクロ等を削除、HTMLメールのテキスト化等）を行うシステム。 |
| 33 | | | ファイル交換システム | | | インターネット接続系とLGWAN接続系にあるファイルの持ち込み、持ち出しをするためのシステム。 |
| 34 | | | 全局区ファイルサーバー | | | 複数局区でファイルを共有するためのファイルサーバー。 |
| 35 | | | 区局共通グループウェア | | | 職員の業務スケジュール管理や情報共有などを行うシステム。 |
| 36 | | | メールリングリストサービス | | | メールを用いて効率的に情報提供・交換を行うためのシステム。 |
| 37 | | | 大容量ファイル転送サービス | | | 電子メールでは送付困難な大容量データを、横浜市の内外を問わず、安全にやり取りするためのシステム。 |
| 38 | | | メール誤送信抑止システム | | | 外部あて電子メールの配送に対して、保留や添付ファイル分離を行い誤送信のリスクを低減するシステム。 |

【別添1】主な利用支援対象

| 項番 | 種別 | 分類 | 利用支援対象 | 主な案内内容 | 補足 |
|----|----------|-------------|-------------------------------------|--|--|
| 39 | YCAN | YCANシステム | YCAN接続機器・組織業務メールアドレス管理システム | <ul style="list-style-type: none"> ・システムの利用に係る規則 ・一般的な操作方法、障害の解決方法 | YCANに接続する周辺機器（プリンタ等）の管理や庁内の部署・業務毎のメールアドレス等を管理するシステム。 |
| 40 | | | VDI(Virtual Desktop Infrastructure) | | Soliton Secure Browserで閲覧できないウェブサイトの閲覧やインターネット接続が必要なソフトウェアを利用するためのシステム。 |
| 41 | | | 統合ファイルサーバー | | 新市庁舎の課が、ペーパーレス化や電子文書を安全・安心に管理する基盤として利用するためのファイルサーバー。 |
| 42 | | | アンケートフォームCGI | | |
| 43 | | | 横浜市職員テレワーク端末 | | |
| 44 | | | 外部YCAN | | |
| 45 | | WEB会議（ZOOM） | | | |
| 46 | 文書管理システム | 文書管理システム | 文書管理システム | | 文書事務の効率化・簡素化を図るため、文書の收受から起案、決裁、保存、廃棄までの一連の文書を電子化し、管理する総合的なシステム。 |
| 47 | 職員認証システム | 職員認証システム | 職員認証システム | | 職員の本人確認や操作権限等の認証を行う事により、庁内各種のシステム利用制限を行い、不正アクセスや情報漏洩などに対するセキュリティの確保を図るためのシステム。 |

※1 OSやOfficeについては、Microsoft社が正式サポート中であるバージョンを対象とする。

※2 区局が個別で導入しているグループウェアや上記以外のソフトウェアの設定、操作及び障害に関する問合せは対象外とする。

※3 検証環境のあるシステムについては、研修環境用IDを受託者に貸与する。
また、基本的な操作については、本市担当者から説明を行う。

※4 ハードウェアについてはドライバのインストール、原因の切り分けを実施し、ハード障害対応は対象外とする

【別添2】各種設備仕様等

| 項番 | 種別 | 仕様 |
|----|----------|--|
| 1 | オペレーター室 | 【オペレータ室について】 本業務専用、専用のクローズド環境（※）の部屋を1室、設けること。 ※本業務用のみの区切られた占有スペースで運営すること。 |
| 2 | | 【入室制限について】 オペレーター室へ入室できる者は、本業務の従事者のみにすること。 |
| 3 | | 【入室管理について】 オペレーター室の入退室管理を行うこと。 |
| 4 | | 【本市職員の入室について】 本市の職員が必要に応じて、入室ができるような部屋であること。 |
| 5 | | 【立地について】 横浜市の市庁舎(神奈川県横浜市中区本町6-50-10)より、最大で1時間～2時間で行ける距離にあること。 |
| 6 | サーバー室 | 【サーバー室の仕様】 必要に応じて、サーバー室を用意すること。 ※ オペレーター室がサーバー室の仕様を満たす場合、オペレーター室をサーバー室として利用することも可とする。 |
| 7 | | 【什器の設置環境】 NTTが提供するONU及び本市の指定するルーターを収容できる什器が設置できること。 |
| 8 | | 【入室制限について】 施錠可能であり、関係者以外が入退室できない部屋を用意すること。 |
| 9 | | 【本市職員の入室について】 本市の職員が必要に応じて、入室ができるような部屋であること。 |
| 10 | | 【電源設備】 ONUとルーター用に、電源を用意すること。 |
| 11 | YCAN接続環境 | 【什器について】 施錠可能な什器を用意し、適切な施錠管理をすること。 |
| 12 | | 【電源設備】 ONUとルーター用に、什器内に2口以上の電源タップを引き込み、電源を用意すること。 |
| 13 | | 【敷設工事について】 YCAN接続に必要な回線(フレッツ光、フレッツ・VPN ゲート)を用意及び敷設すること。 ※ 回線番号(CAF番号等)は、本市の担当者に伝えること。 |
| 14 | | 【ルーターの利用について】 本市が用意するルーターを利用すること。 |
| 15 | | 【ルーターからオペレーター室間の配線工事について】 本市の設置するルーターからオペレーター室間の配線を行える環境を用意すること。 |
| 16 | | 【執務室内のLAN配線について】 オペレーター室内のLAN配線を実施し、端末をYCANに接続できる環境を整備すること。 ※ LANケーブルやハブは受託者側で準備すること。 |
| 17 | 電話回線環境 | 【利用者からの問合せ受付番号】 問合せ受付用電話番号は、本市が指定したフリーダイヤル番号を使用できる環境を用意すること。 なお、一般職員用と教職員用の問合せ受付番号は別の電話番号を使用することとする。 |
| 18 | | 【放棄率の算出】 放棄率を算出できる機能及び分析できる設備を有すること。 |

【別添2】各種設備仕様等

| 項番 | 種別 | 仕様 |
|----|----------|--|
| 19 | 電話回線環境 | 【待ち呼(待機呼)機能について】 応答可能なオペレーター等がいなかった場合、一旦保留にすることが可能であること。 |
| 20 | | 【音声ガイドンスについて】 オペレーター数を超えて電話の着信があった場合や業務時間外の際には、音声ガイドンスによる対応を行うことが出来る環境を用意すること。 ※ ガイドンスの内容については、本市の担当者と協議の上、決定する。 |
| 21 | | 【携帯電話の利用】 携帯電話からもフリーダイヤルで問合せが可能とすること。 |
| 22 | | 【電話回線（一般職員用/教職員用）】 受発信可能な電話回線は、少なくともスーパーバイザとオペレータの合計人数分以上、設けること。 |
| 23 | | 【本市担当者と連絡する電話】 本市担当者との連絡用に、利用者からの問合せ受付回線以外に、別途1回線以上用意すること。 ※ 本回線はフリーダイヤルでなくても良いこととする。 |
| 24 | | 【電話回線の引き継ぎ】 本委託業務の終了後、受託者が変わった場合、フリーダイヤル番号を変更せずに使用できるように、引き継ぐこと。配慮すること。 |
| 25 | | 【敷設工事について】 受託者にて、電話回線の敷設工事、各種必要な設備の整備を行うこと。 |
| 26 | YCAN接続端末 | 【端末の用意】 YCAN接続端末については、本市にて用意した端末を利用すること。 原則、最大11台の貸与を行い、それ以上に必要になった場合は、別途協議を行うこととする。 |
| 27 | | 【端末の接続制限】 本市で用意したYCAN接続端末は、YCAN以外のネットワーク（受託者の業務用ネットワークも含む）に接続しないこと。 |
| 28 | | 【端末の設定】 端末の設定及びインストールされているソフトウェアに変更が生じた場合、本市担当者の指示に従うこと。 |
| 29 | | 【ソフトウェアの導入】 本市が認めているソフトウェア以外は、導入しないこと。 |
| 30 | その他の端末 | 【YCAN接続端末以外の端末の準備】 本業務の履行に際して、YCAN接続端末以外の端末が必要になった場合、端末は受託者側で用意すること。 |
| 31 | | 【接続制限】 本市の用意した機器以外は、原則、YCANへ接続をしないこと。 YCANに接続が必要な端末がある場合は、本市の担当者と協議すること。 |
| 32 | 問合せ管理 | 【問合せ管理方法について】 調査結果や問合せ履歴を管理し、どのオペレーターも常に最新の情報を閲覧できるようにすること。 |

1 スーパーバイザー及びオペレーター数の配置例（1年間の延べ人数）

| 職種 | 年間配置人数例 |
|--------------|---------|
| スーパーバイザー | 12 |
| オペレーター（一般職員） | 54 |
| オペレーター（教職員） | 34 |

※1 一般職員及び教職員からの問合せは、「3月及び4月」に問合せが増える傾向があるため、当該月を繁忙期とする。
 なお、年度内に実施する事業によって、「3月及び4月以外の月」にも問合せが増える場合がある。

2 令和2年度の一般職員からの問合せ実績件数

| 種別 | 2020 | | | | | | | | | | 2021 | | | 合計 |
|------|-------|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|--------|----|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| YCAN | 1,037 | 643 | 720 | 586 | 569 | 645 | 685 | 734 | 568 | 595 | 745 | 813 | 8,340 | |
| 職員認証 | 118 | 38 | 110 | 32 | 31 | 31 | 31 | 27 | 22 | 24 | 22 | 39 | 525 | |
| 文書管理 | 152 | 59 | 95 | 96 | 86 | 96 | 82 | 68 | 84 | 67 | 72 | 167 | 1,124 | |
| その他 | 135 | 109 | 97 | 97 | 69 | 89 | 105 | 91 | 87 | 78 | 69 | 100 | 1,126 | |
| 合計 | 1,442 | 849 | 1,022 | 811 | 755 | 861 | 903 | 920 | 761 | 764 | 908 | 1,119 | 11,115 | |

3 令和2年度の教職員からの問合せ実績件数

| 種別 | 2020 | | | | | | | | | | 2021 | | | 合計 |
|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-------|----|
| | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | | |
| YCAN | 623 | 254 | 231 | 177 | 181 | 126 | 120 | 122 | 102 | 124 | 157 | 114 | 2,331 | |
| その他 | 172 | 81 | 55 | 45 | 60 | 39 | 27 | 24 | 32 | 36 | 43 | 36 | 650 | |
| 合計 | 795 | 335 | 286 | 222 | 241 | 165 | 147 | 146 | 134 | 160 | 200 | 150 | 2,981 | |

委託契約約款

(総則)

- 第1条 委託者及び受託者は、この約款（契約書を含む。以下同じ。）に基づき、設計図書（別添の設計書、仕様書、図面、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書をいう。以下同じ。）に従い、日本国の法令を遵守し、この契約（この約款及び設計図書を内容とする業務の委託契約をいう。以下同じ。）を履行しなければならない。
- 2 受託者は、契約書記載の契約の履行を履行期間内に全部完了（設計図書に定めがある場合は、契約の履行の目的物の引渡しを含む。以下同じ。）し、委託者は、その契約代金を支払うものとする。
- 3 履行方法その他契約を履行するために必要な一切の手段については、この約款及び設計図書に特別の定めがある場合を除き、受託者がその責任において定める。
- 4 受託者は、この契約の履行に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。この契約が終了した後も同様とする。
- 5 この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除は、書面により行わなければならない。
- 6 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる言語は、日本語とする。
- 7 この約款に定める金銭の支払に用いる通貨は、日本円とする。
- 8 この契約の履行に関して委託者と受託者との間で用いる計量単位は、設計図書に特別の定めがある場合を除き、計量法（平成4年法律第51号）に定めるものとする。
- 9 この約款及び設計図書における期間の定めについては民法（明治29年法律第89号）及び商法（明治32年法律第48号）の定めるところによるものとする。
- 10 この契約は、日本国の法令に準拠するものとする。
- 11 この契約に係る訴訟については、専属管轄を除くほか、委託者の所在地を管轄する裁判所に行うものとする。
- 12 受託者が共同企業体を結成している場合においては、委託者は、この契約に基づくすべての行為を共同企業体の代表者に対して行うものとし、委託者が当該代表者に対して行ったこの契約に基づくすべての行為は、当該共同企業体のすべての構成員に対して行ったものとみなし、また、受託者は、委託者に対して行うこの契約に基づくすべての行為について当該代表者を通じて行わなければならない。
- (内訳書及び工程表)
- 第2条 受託者は、この契約書を提出する際に設計図書に基づいて、内訳書を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、別添の設計書に内訳を記載することによりこれに代えることができる。
- 2 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、設計図書に基づいて、工程表を作成し、委託者に提出しなければならない。ただし、

委託者が必要がないと認めるときは、省略することができる。

- 3 内訳書及び工程表は、委託者及び受託者を拘束するものではない。
- (着手届出)
- 第3条 受託者は、この契約締結後5日（横浜市の休日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の休日を除く。）以内に、契約履行着手届出書を、委託者に提出しなければならない。ただし、委託者が必要がないと認めるときは、省略することができる。
- (権利義務の譲渡等の制限)
- 第4条 受託者は、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 2 受託者は、契約の履行の目的物並びに材料のうち第11条第2項の規定による検査に合格したものと及び第32条第4項の規定による部分払のための確認を受けたものを第三者に譲渡し、貸与し、又は抵当権その他の担保の目的に供してはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。
- (著作権の譲渡等)
- 第5条 受託者は、契約の履行の目的物が著作権法（昭和45年法律第48号）第2条第1項第1号に規定する著作物（以下この条において「著作物」という。）に該当する場合には、当該著作物に係る受託者の著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）を当該著作物の引渡時に委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保するものとし、この著作物を改変、翻案又は翻訳することにより作成された著作物の著作権は、当該著作権の引渡時に受託者が当該権利の一部を委託者に無償で譲渡することにより、委託者と受託者の共有とするものとする。
- 2 委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当するとしなにかかわらず、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に公表することができ、また、当該契約の履行の目的物が著作物に該当する場合には、受託者が承諾したときに限り、既に受託者が当該著作物に表示した氏名を変更することができる。
- 3 受託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当する場合において、委託者が当該著作物の利用目的の実現のためにその内容を改変しようとするときは、その改変に同意するものとする。また、委託者は、契約の履行の目的物が著作物に該当しない場合には、当該契約の履行の目的物の内容を受託者の承諾なく自由に改変することができる。
- 4 受託者は、契約の履行の目的物（契約を履行する上で得られた記録等を含む。）が著作物に該当するとしなにかかわらず、委託者が承諾した場合には、当該契約の履行

の目的物を使用又は複製し、また、第1条第4項の規定にかかわらず当該契約の履行の目的物の内容を公表することができる。

5 受託者は、第1項ただし書の規定により共有となった著作物を第三者に提供する場合においては、あらかじめ、委託者の承諾を得なければならない。この場合において、承諾の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。

6 委託者は、受託者が契約の履行の目的物の作成に当たって開発したプログラム（著作権法第10条第1項第9号に規定するプログラムの著作物をいう。）及びデータベース（著作権法第12条の2に規定するデータベースの著作物をいう。）について、受託者が承諾した場合には、別に定めるところにより、当該プログラム及びデータベースを利用することができる。

7 受託者は、次条第1項ただし書の規定により第三者に委任し、又は請け負わせる場合には、前各号に定める規定を当該第三者が遵守するように必要な措置を講じなければならない。

（一括委任又は一括下請負の禁止）

第6条 受託者は、契約の履行の全部又は主たる部分を一括して第三者に委任し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、契約の履行において下請負契約を締結した場合は、下請負人の商号又は名称その他委託者の定める事項を、すみやかに委託者に通知しなければならない。

（特許権等の使用）

第7条 受託者は、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利（以下「特許権等」という。）の対象となっている材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。ただし、委託者がその材料、履行方法等を指定した場合において、設計図書に特許権等の対象である旨の明示がなく、かつ、受託者がその存在を知らなかったときは、委託者は、受託者がその使用に関して要した費用を負担しなければならない。

（特許権等の発明等）

第8条 受託者は、契約の履行に当たり、特許権等の対象となるべき発明又は考案をした場合には、委託者に通知しなければならない。

2 前項の場合において、当該特許権等の取得のための手続及び権利の帰属等に関する詳細については、委託者と受託者とが協議して定めるものとする。

（現場責任者等）

第9条 受託者は、この契約の履行に当たり、現場責任者を定め、契約締結後5日（横浜市の日を定める条例（平成3年12月横浜市条例第54号）第1条第1項に規定する本市の日を除く。）以内に、その氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。現場責任者を変更した場合も

同様とする。

2 現場責任者は、この契約の履行に関して従事者を指揮監督するものとする。

3 受託者は、この契約の履行の着手前に、契約の履行に従事する者の氏名その他必要な事項を委託者に通知しなければならない。

（監督員）

第9条の2 委託者は、監督員を置いたときは、その氏名を受託者に通知しなければならない。監督員を変更したときも、同様とする。ただし、市長、水道事業管理者又は交通事業管理者が、それぞれの権限（他の者に委任している場合は、当該受任者の権限を含むものとする。）に属する契約について特に定めた場合には、その氏名を受託者に通知しなくてよいものとする。

2 監督員は、この約款の他の条項に定めるもの及びこの約款に基づく委託者の権限とされる事項のうち委託者が必要と認めて監督員に委任したもののほか、設計図書に定めるところにより、次に掲げる権限を有する。

(1) この契約の履行についての受託者又は受託者の現場責任者に対する指示、承諾又は協議

(2) この契約の履行の進捗の確認、設計図書の記載内容と履行内容との照合その他契約の履行状況の調査

3 委託者は、2人以上の監督員を置き、前項の権限を分担させたときにあってはそれぞれの監督員の有する権限の内容を、監督員にこの約款に基づく委託者の権限の一部を委任したときにあっては当該委任した権限の内容を、受託者に通知しなければならない。

4 委託者が監督員を置いたときは、受託者は、この約款に定める請求、通知、報告、申出、承諾及び解除については、設計図書に定めるものを除き、監督員を経由して行うものとする。この場合においては、監督員に到達した日をもって委託者に到達したものとみなす。

5 委託者が監督員を置かないときは、この約款に定める監督員の権限は、委託者に帰属する。

（履行の報告）

第10条 受託者は、設計図書に定めるところにより、この契約の履行について、委託者に報告しなければならない。

（材料の品質、検査等）

第11条 受託者は、設計図書に品質が明示されていない材料については、中等の品質を有するものを使用しなければならない。

2 受託者は、設計図書において委託者の検査（確認を含む。以下この条において同じ。）を受けて使用すべきものと指定された材料については、当該検査に合格したものを使用しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。

3 委託者は、受託者から前項の検査を求められたときは、当該請求を受けた日から7日以内に、これに応じなければならない。

(支給材料及び貸与品)

第12条 委託者から受託者に支給する材料（以下「支給材料」という。）及び貸与する機械器具（以下「貸与品」という。）の品名、数量、品質、規格又は性能、引渡場所及び引渡時期は、設計図書に定めるところによる。

2 委託者は、支給材料又は貸与品を受託者の立会いの上、委託者の負担において、検査して引き渡さなければならない。この場合において、当該検査の結果、その品名、数量、品質、規格又は性能が設計書の定めと異なり、又は使用に適当でないことを認めるときは、受託者は、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、材料又は貸与品の引渡しを受けたときは、当該引渡しを受けた日から7日以内に、委託者に受領書又は借用書を提出しなければならない。

4 委託者は、受託者から第2項後段の規定による通知を受けた場合において、必要があると認められるときは、当該支給材料若しくは貸与品に代えて他の支給材料若しくは貸与品を引き渡し、又は支給材料若しくは貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能を変更しなければならない。

5 委託者は、前項の規定にかかわらず、受託者に対して、その理由を明示して、当該支給材料又は貸与品の使用を求めることができる。

6 委託者は、必要があると認めるときは、支給材料又は貸与品の品名、数量、品質、規格若しくは性能、引渡場所又は引渡時期を変更することができる。

7 委託者は、前3項の場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

8 受託者は、支給材料及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。

9 受託者は、支給材料又は貸与品の引渡しを受けた後、当該支給材料又は貸与品に種類、品質又は数量に関して契約の内容に適合しないもの（第2項の検査により発見することが困難であったものに限る。）があり、使用に適当でないことを認めるときは、直ちに、その旨を委託者に通知しなければならない。この場合においては、第4項、第5項及び第7項の規定を準用する。

10 受託者は、契約の履行の全部の完了、設計図書の変更等によって不用となった支給材料又は貸与品を、設計図書に定めるところにより、委託者に返還しなければならない。

11 受託者は、故意又は過失により支給材料又は貸与品が滅失し、若しくはき損し、又はその返還が不可能となったときは、委託者の指定した期間内に品物を納め、若しくは原状に復し、又は損害を賠償しなければならない。

12 受託者は、支給材料又は貸与品の使用方法が設計図書に明示されていないときは、委託者の指示に従わなければならない。

(設計図書に不適合な場合の措置等)

第13条 受託者は、契約の履行が設計図書に適合しない場合において、委託者が、再履行その他の措置を請求したときは、これに従わなければならない。

2 委託者は、前項の不適合が委託者の指示による等委託者の責めに帰すべき理由による場合であって、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(条件変更等)

第14条 受託者は、契約の履行に当たり、次の各号のいずれかに該当する事実を発見したときは、直ちに、その旨を委託者に通知し、その確認を求めなければならない。

(1) 設計図書の表示が明確でないこと（設計書、図面、仕様書、現場説明書及びこれらの図書に対する質問回答書が交互符合しないこと、並びに設計図書に誤り又は漏れがあることを含む。）。

(2) 履行場所の形状、地質、湧水等の状態、履行上の制約等設計図書に示された自然的又は人為的な履行条件と実際の履行場所の状態が一致しないこと。

(3) 設計図書で明示されていない履行条件について、予期することのできない特別の状態が生じたこと。

2 委託者は、前項の確認を求められたとき、又は自ら同項各号に掲げる事実を発見したときは、受託者の立会いの上、直ちに、調査を行わなければならない。ただし、受託者が立会いに応じない場合には、受託者の立会いを得ずに調査を行うことができる。

3 委託者は、前項の規定による調査について、受託者の意見を聴いた上、当該調査の結果（これに対して執るべき措置を指示する必要があるときは、当該指示を含む。）をとりまとめ、当該調査の終了後14日以内に、受託者に通知しなければならない。ただし、委託者は、当該期間内に受託者に通知することができないやむを得ない理由があるときは、あらかじめ、受託者の意見を聴いた上、当該期間を延長することができる。

4 前項の調査の結果、第1項各号に掲げる事実が委託者及び受託者によって確認された場合において、必要があると認められるときは、次に掲げるところにより、設計図書を訂正し、又は変更しなければならない。

(1) 第1項第1号に該当し 委託者が行う。
、設計図書を訂正する場合

(2) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を変更する場合で、契約の履行の内容の変更を伴うもの

(3) 第1項第2号又は第3号に該当し、設計図書を変更する場合で、契約の

履行の内容の変更を伴わないもの

5 前項の規定により設計図書の訂正又は変更を行った場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(設計図書の変更)

第15条 委託者は、前条第4項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、設計図書の変更の内容を受託者に通知して、設計図書を変更することができる。この場合において、委託者は、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(代替方法等の提案)

第16条 受託者は、設計図書等について、技術的又は経済的に優れた代替方法その他改良事項を発見し、又は発案したときは、委託者に対して、当該発見又は発案に基づき設計図書等の変更を提案することができる。

2 委託者は、前項に規定する受託者の提案を受けた場合において、必要があると認めるときは、設計図書等の変更を受託者に通知しなければならない。

3 委託者は、前項の規定により設計図書等が変更された場合において、必要があると認められるときは、履行期間又は契約代金額を変更しなければならない。

(契約の履行の一時中止)

第17条 履行場所等の確保ができない等のため又は暴風、豪雨、洪水、高潮、地震、地滑り、落盤、火災その他の自然的若しくは人為的な事象（以下「天災等」という。）であって受託者の責めに帰すことができないものにより、契約の履行の目的物等に損害を生じ、若しくは履行場所の状態が変動したため、受託者が契約を履行できないと認められるときは、委託者は、契約の履行の一時中止の内容を直ちに受託者に通知して、契約の履行の全部又は一部を一時中止させなければならない。

2 委託者は、前項に定めるものを除くほか、必要があると認めるときは、契約の履行の全部又は一部を一時中止させることができる。

3 委託者は、前2項の規定により契約の履行を一時中止させた場合において、必要があると認められるときは履行期間又は契約代金額を変更し、受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し、又は従事者、機械器具等を保持するための費用等の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要としたときその他受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の延長)

第18条 受託者は、その責めに帰すことができない理由により履行期間内に業務を完了することができないときは、その理由を明示した書面により、委託者に履行期間の延長を請求することができる。

2 委託者は、前項の規定による請求があった場合において、必要があると認められるときは、履行期間を延長しなければならない。委託者は、その履行期間の延長が委託者の責めに帰すべき理由による場合においては、契約代金額について必要と認められる変更を行い、又は受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の短縮等)

第19条 委託者は、特別の理由により履行期間を短縮する必要があるときは、受託者に対して、履行期間の短縮を求めることができる。

2 委託者は、この約款の他の条項の規定により履行期間を延長すべき場合において、特別の理由があるときは、延長する履行期間について、受託者に通常必要とされる履行期間に満たない履行期間への変更を請求することができる。

3 前2項の場合において、委託者は、必要があると認められるときは契約代金額を変更し、受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。

(履行期間の変更の方法)

第20条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は前条第1項若しくは第2項の規定による履行期間の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から14日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、履行期間を変更し、受託者に通知するものとする。

2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

(契約代金額等の変更の方法)

第21条 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項又は第19条第3項の規定による契約代金額の変更については、契約締結時の価格を基礎として、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。

2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知するものとする。

3 第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第23条第4項、第24条ただし書又は第30条第3項の規定により委託者が負担する費用の額については、委託者と受託者とが協議して定める。

(賃金又は物価の変動に基づく契約代金額の変更)

第22条 委託者又は受託者は、契約期間内で委託契約締結の日から12月を経過した後に、日本国内における賃金水準又は物価水準の変動により契約代金額が不適当となったと認めるときは、相手方に対して契約代金額の変更を請求する

ことができる。

- 2 委託者又は受託者は、前項の規定による請求があったときは、変動前委託代金額（契約代金額から当該請求時の履行済部分に相応する委託代金額を控除した額をいう。以下この条において同じ。）と変動後委託代金額（変動後の賃金又は物価を基礎として算出した変動前委託代金額に相応する額をいう。以下この条において同じ。）との差額のうち、変動前委託代金額の1,000分の15を超える額につき、契約代金額の変更に応じなければならない。
- 3 変動前委託代金額及び変動後委託代金額は、請求のあった日を基準とし、物価指数等に基づき委託者と受託者が協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、変動前委託代金額及び変動後委託代金額を定め、受託者に通知する。
- 4 第1項の規定による請求は、この条の規定により契約代金額の変更を行った後、再度行うことができる。この場合においては、同項中「委託契約締結の日」とあるのは、「直前のこの条に基づく契約代金額変更の基準とした日」と読み替えるものとする
- 5 特別な要因により履行期間内に主要な材料の日本国内における価格に著しい変動を生じ、契約代金額が不適当となったときは、委託者又は受託者は、契約代金額の変更を求めることができる。
- 6 予期することのできない特別な事情により、履行期間内に日本国内において急激なインフレーション又はデフレーションを生じ、契約代金額が著しく不適当となったときは、委託者又は受託者は、前項の規定にかかわらず、契約代金額の変更を求めることができる。
- 7 前2項の規定による請求があった場合において、当該契約代金額の変更については、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、当該協議の開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、契約代金額を変更し、受託者に通知するものとする。
- 8 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（臨機の措置）

- 第23条 受託者は、災害防止等のため必要があると認めるときは、臨機の措置を執らなければならない。この場合において、必要があると認めるときは、受託者は、あらかじめ、委託者の意見を聴かなければならない。ただし、緊急やむを得ない事情があるときは、この限りでない。
- 2 受託者は、前項の場合においては、その執った措置の内容について委託者に直ちに通知しなければならない。
 - 3 委託者は、災害の防止その他契約の履行上特に必要があると認めるときは、受託者に対して臨機の措置を執ることを請求することができる。
 - 4 受託者が第1項又は前項の規定により臨機の措置を執った場合は、当該措置に要した費用のうち、受託者が契約代金額の範囲内において負担することが適当でないことと認めら

れる部分については、委託者がこれを負担する。

（一般的損害）

第24条 契約の履行について生じた損害（次条第1項又は第2項に規定する損害を除く。）は、受託者の負担とする。ただし、当該損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。

（第三者に及ぼした損害）

第25条 契約の履行について第三者に損害を及ぼしたときは、次項に定める場合を除き、受託者がその損害を賠償しなければならない。ただし、その損害のうち委託者の責めに帰すべき理由により生じたもの（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）については、委託者がこれを負担しなければならない。ただし、受託者がその材料又は指示が不適当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

- 2 契約の履行に伴い通常避けることができない騒音、振動、地盤沈下、地下水の断絶等の理由により第三者に損害（設計図書に定めるところにより付された保険によりてん補された部分を除く。）を及ぼしたときは、委託者がその損害を負担しなければならない。ただし、その損害のうち契約の履行につき受託者が善良な管理者の注意義務を怠ったことにより生じたものについては、受託者がこれを負担しなければならない。
- 3 前2項の場合その他契約の履行について第三者との間に紛争を生じた場合においては、委託者と受託者とが協議してその処理解決にあたるものとする。

（契約代金額の変更に代える設計図書の変更）

第26条 委託者は、第12条第7項（同条第9項後段において準用する場合を含む。）、第13条第2項、第14条第5項、第15条、第16条第3項、第17条第3項、第18条第2項、第19条第3項、第22条第1項、第5項若しくは第6項、第23条第4項、第24条又は第30条第3項の規定により契約代金額を変更すべき場合又は費用を負担すべき場合において、特別の理由があるときは、変更すべき契約代金額又は負担すべき費用の全部又は一部に代えて設計図書を変更することができる。この場合において、設計図書の変更の内容は、委託者と受託者とが協議して定める。ただし、協議開始の日から21日以内に当該協議が成立しない場合には、委託者は、設計図書の変更の内容を定め、受託者に通知するものとする。

- 2 前項の協議の開始の日については、委託者が受託者の意見を聴いて定め、受託者に通知する。

（中間検査）

第27条 受託者は、契約の履行に関し、委託者が必要と認めるときは、契約の履行の完了前に、受託者の立会いの上、委託者の検査を受けなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、

委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

2 中間検査の実施の期日及び場所は、委託者と受託者とが協議して定める。

3 受託者は、中間検査の期日までに、当該検査に係る準備を完了しなければならない。

4 受託者は、正当な理由なく中間検査に立ち会わなかったときは、中間検査の結果について異議を申し出ることができない。

(完了検査)

第28条 受託者は、契約の履行の全部が完了したときは、遅滞なく、その旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定による通知を受けたときは、その日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、契約の履行の全部の完了を確認するための検査を完了しなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

3 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

(契約代金の支払)

第29条 受託者は、前条第2項(同条第3項後段の規定により適用される場合を含む。第3項において同じ。)の規定による検査に合格したときは、委託者に契約代金の支払を請求することができる。

2 委託者は、前項の規定による請求を受けたときは、その日から起算して30日以内に契約代金を支払わなければならない。

3 委託者がその責めに帰すべき理由により前条第2項に規定する期間内に検査をしないときは、その期限を超過した日から検査をした日までの日数は、前項の期間(以下この項において「約定期間」という。)の日数から差し引くものとする。この場合において、その遅延日数が約定期間の日数を超えるときは、約定期間は、遅延日数が約定期間の日数を超えた日において満了したものとみなす。

(消費税等率変動に伴う契約代金額の変更)

第29条の2 消費税法(昭和63年法律第108号)等の改正等によって消費税等率に変動が生じた場合は、特段の変更手続を行うことなく、相当額を加減したものを契約代金額とする。ただし、国が定める経過措置等が適用され、消費税等額に変動が生じない場合には、当該経過措置等の取扱いに従うものとする。

(完了検査前の使用)

第30条 委託者は、第28条第2項の規定による検査前においても、契約の履行の目的物の全部又は一部を受託者の承諾

を得て使用することができる。

2 前項の場合においては、委託者は、その使用部分を善良な管理者の注意をもって使用しなければならない。

3 委託者は、第1項の規定による使用により受託者に損害を及ぼしたときは、必要な費用を負担しなければならない。(前金払)

第31条 受託者は、別に定めるところにより、前払金の支払を委託者に請求することができる。

(部分払及び部分検査)

第32条 受託者は、契約の履行の全部の完了前に、履行済部分に相応する契約代金額について、次項以下に定めるところにより、委託者に対して、部分払を請求することができる。

2 部分払の回数及び時期は、あらかじめ委託者の指定するところによる。

3 受託者は、部分払を請求しようとするときは、あらかじめ、当該請求に係る契約の履行の完了部分の確認を委託者に請求しなければならない。

4 委託者は、前項の規定による確認の請求があったときは、当該請求を受けた日から起算して10日以内に、受託者の立会いの上、設計図書に定めるところにより、当該確認をするための検査を行わなければならない。この場合において、検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者が負担しなければならない。

5 受託者は、契約の履行の内容が前項の規定による検査に合格しないときは、直ちに、必要な措置を執った上、委託者の検査を受けなければならない。この場合においては、必要な措置の完了を契約の履行の全部の完了とみなして前2項の規定を適用する。

6 受託者は、第4項の規定による検査に合格したときは、委託者に部分払を請求することができる。この場合において、委託者は、当該請求があった日から起算して30日以内に部分払金を支払わなければならない。

(部分払金の不払に対する契約の履行の中止)

第33条 受託者は、委託者が前条の規定に基づく支払を遅延し、相当の期間を定めてその支払を請求したにもかかわらず支払をしないときは、契約の履行の全部又は一部の履行を一時中止することができる。この場合においては、受託者は、直ちにその旨を委託者に通知しなければならない。

2 委託者は、前項の規定により受託者が契約の履行を中止した場合において、必要があると認められるときは履行期間若しくは契約代金額を変更し、又は受託者が契約の履行の続行に備え履行場所を維持し若しくは従事者、機械器具等を保持するための費用その他の契約の履行の一時中止に伴う増加費用を必要とし若しくは受託者に損害を及ぼしたときは必要な費用を負担しなければならない。

(契約不適合責任)

第34条 委託者は、契約の履行の目的物が種類、品質又は数

量に関して契約の内容に適合しないもの（以下、「契約不適合」という。）であるときは、受託者に対して当該契約不適合の修補又は代替物の引渡しによる履行の追完を求めることができる。ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、委託者は、当該履行の追完を求めることができない。

2 前項の場合において、受託者は、委託者に不相当な負担を課するものでないときは、委託者が請求した方法と異なる方法による履行の追完をすることができる。

3 第1項の場合において、委託者が相当の期間を定めて履行の追完の催告をし、その期間内に履行の追完がないときは、委託者は、その不適合の程度に応じて代金の減額を請求することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は、催告をすることなく、直ちに代金の減額を請求することができる。

- (1) 履行の追完が不能であるとき。
- (2) 受託者が履行の追完を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (3) 契約の履行の目的物の性質又は当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行の追完をしないでその時期を経過したとき。
- (4) 前3号に掲げる場合のほか、委託者がこの項の規定による催告をしても履行の追完を受ける見込みがないことが明らかであるとき。

(委託者の催告による解除権)

第35条 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、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおける債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。

- (1) 正当な理由なく、契約の履行に着手すべき期日を過ぎても着手しないとき。
- (2) 履行期間内に契約の履行の全部を完了しないとき又は履行期間経過後相当の期間内に契約の履行の全部を完了する見込みが明らかでないとき認められるとき。
- (3) 第9条に規定する現場責任者を設置しなかったとき。
- (4) 正当な理由なく、第34条第1項の履行の追完がなされないとき又は同条第3項に規定する代金の減額がなされないとき。
- (5) 前各号に掲げる場合のほか、この契約に違反したとき。

(委託者の催告によらない解除権)

第36条 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、直ちにこの契約の解除をすることができる。

- (1) 第4条の規定に違反し、この契約により生ずる権利又は義務を第三者に譲渡し、若しくは継承させ、又はその権利を担保に供したとき。
- (2) この契約の履行の全部を完了させることができないこと

が明らかであるとき。

- (3) 受託者がこの契約の履行の全部の完了を拒絶する意思を明確に表示したとき。
- (4) 受託者の債務の一部の履行が不能である場合又は受託者がその債務の一部の履行を拒絶する意思を明確に表示した場合において、残存する部分のみでは契約をした目的を達することができないとき。
- (5) 契約の目的物の性質や当事者の意思表示により、特定の日時又は一定の期間内に履行しなければ契約をした目的を達することができない場合において、受託者が履行をしないでその時期を経過したとき。
- (6) 前各号に掲げる場合のほか、受託者がその債務の履行をせず、委託者が前条の催告をしても契約をした目的を達するのに足りる履行がされる見込みがないことが明らかであるとき。
- (7) 契約の履行に当たって法令の規定により必要な許可又は認可等を失ったとき。
- (8) 経営状態が悪化し、又はそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき。
- (9) 第39条又は第40条の規定によらないで契約の解除を申し出たとき。
- (10) 受託者が第44条の2第1項各号のいずれかに該当したとき。

第36条の2 委託者は、神奈川県警察本部長からの通知又は回答により、受託者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) 横浜市暴力団排除条例（平成23年12月横浜市条例第51号。以下、本条において、「条例」という。）第2条第2号に規定する暴力団（以下、「暴力団」という。）、条例第2条第4号に規定する暴力団員等（以下、「暴力団員等」という。）、条例第2条第5号に規定する暴力団経営支配法人等又は条例第7条に規定する暴力団員等と密接な関係を有すると認められる者であるとき。
 - (2) 神奈川県暴力団排除条例（平成22年神奈川県条例第75号）第23条第1項又は第2項に違反している事実があるとき。
 - (3) 受託者が、この契約に関して、下請負契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約にあたり、その相手方が第1号又は第2号のいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。
 - (4) 受託者が、この契約に関して、第1号又は第2号のいずれかに該当する者を下請負契約又は資材、原材料の購入契約その他の契約の相手方としていた場合（第3号に該当する場合を除く。）に、委託者が受託者に対して当該契約の解除を求め、受託者がこれに従わなかったとき。
 - (5) 受託者が、この契約に関して、第1号又は第2号のいずれかに該当する者に契約代金債権を譲渡したとき。
- 2 受託者が共同企業体の場合にあつては、前項の規定は

その構成員が同項各号のいずれかに該当した場合に適用する。

3 第1項の規定により、委託者が契約を解除した場合においては、受託者は、契約代金額の10分の1に相当する額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

4 前項の場合において、受託者が共同企業体であるときは、構成員は、連帯して委託者に支払わなければならない。

(委託者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限)

第37条 第35条又は第36条各号に定める場合が委託者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、委託者は、前2条の規定による解除をすることができない。

(委託者の任意解除権)

第38条 委託者は、契約の履行が完了しない間は、第35条、第36条及び第36条の2に規定する場合のほか、必要があるときは、この契約を解除することができる。

(受託者の催告による解除権)

第39条 受託者は、委託者がこの契約に違反したときは、相当の期間を定めてその履行の催告をし、その期間内に履行がないときは、この契約を解除することができる。ただし、その期間を経過したときにおける債務の不履行がこの契約及び取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りではない。

(受託者の催告によらない解除権)

第40条 受託者は、次の各号のいずれかに該当するときは、直ちにこの契約を解除することができる。

(1) 第15条の規定により設計図書を変更したため契約代金額が3分の2以上増減(消費税等率の変動に伴う金額の増減は含まない。)したとき。

(2) 第17条の規定によるこの契約の履行の中止が履行期間の10分の5(履行期間の10分の5が6月を超えるときは、6月)を超えたとき。ただし、中止が契約の履行の一部のみの場合は、その一部を除いた他の部分の契約の履行が完了した後3月を経過しても、なおその中止が解除されないとき。

(3) 委託者がこの契約に違反し、その違反によってこの契約の履行が不可能となったとき。

2 受託者は、前項の規定によりこの契約を解除した場合において、損害があるときは、その損害の賠償を委託者に請求することができる。

(受託者の責めに帰すべき事由による場合の解除の制限)

第41条 第39条又は第40条各号に定める場合が受託者の責めに帰すべき事由によるものであるときは、受託者は、前2条の規定による解除をすることができない。

(合意解除)

第42条 委託者は、必要があると認めるときは、第35条から

前条までの規定にかかわらず、契約の相手方と協議して、契約の全部又は一部を解除することができる。

(解除に伴う措置)

第43条 委託者は、第35条、第36条、第36条の2、第39条、第40条又は第42条の規定によりこの契約が解除された場合においては、契約の履行の完了部分を検査の上、当該検査に合格した部分に相応する契約代金を受託者に支払わなければならない。この場合において、検査に直接要する費用は、受託者の負担とする。

2 前項の場合において、第31条の規定による前金払があったときは、当該前払金の額(第32条の規定による部分払をしているときは、その部分払において償却した前払金の額を控除した額)を前項の契約の履行の完了部分に相応する契約代金額から控除する。この場合において、受託者は、支払済みの前払金になお余剰があるときは、次の各号に定めるところにより、その余剰金を委託者に返還しなければならない。

(1) 解除が第35条、第36条又は第36条の2の規定に基づくとき。

当該余剰金に、前払金の支払の日から返還の日までの日数に応じ、契約日における、政府契約の支払遅延防止等に関する法律(昭和24年法律第256号)第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額(計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。)の利息を付した額

(2) 解除が第38条、第39条、第40条又は第42条の規定に基づくとき。

3 受託者は、この契約が解除になった場合において、支給材料があるときは、第1項の契約の履行の完了部分の検査に合格した部分に使用されているものを除き、委託者に返還しなければならない。この場合において、当該支給材料が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくははき損したとき、その返還が不可能となったとき、又は契約の履行の完了部分の検査に合格しなかった部分に使用されているときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければならない。

4 受託者は、この契約が解除になった場合において、貸与品があるときは、当該貸与品を委託者に返還しなければならない。この場合において、当該貸与品が受託者の故意又は過失により滅失し、若しくははき損したとき、又はその返還が不可能となったときは、代品を納め、若しくは原状に復して返還し、又は返還に代えてその損害を賠償しなければ

ばならない。

5 受託者は、この契約が解除になった場合において、履行場所に受託者が所有し、又は管理する材料、機械器具その他の物件（下請負人が所有し、又は管理するこれらの物件及び前2項の材料又は貸与品のうち委託者に返還しないものを含む。）があるときは、受託者は、当該物件を撤去するとともに、当該履行場所を修復し、取り片付けて、委託者に明け渡さなければならない。

6 前項の場合において、受託者が正当な理由なく、相当の期間内に当該物件を撤去せず、又は履行場所等の修復若しくは取片付けを行わないときは、委託者は、受託者に代わって当該物件を処分し、履行場所等の修復若しくは取片付けを行うことができる。この場合においては、受託者は、委託者の処分又は修復若しくは取片付けについて異議を申し出ることができず、また、委託者の処分又は修復若しくは取片付けに要した費用を負担しなければならない。

7 第3項前段又は第4項前段の規定により受託者が支給材料又は貸与品を返還する場合の期限、方法等については、次の各号に定めるところによる。

(1) 解除が第35条、第36条又は第36条の2の規定に基づくとき。

(2) 解除が第38条、第39条、第40条又は第42条の規定に基づくとき。

8 第3項後段、第4項後段及び第5項の規定により受託者が執るべき措置の期限、方法等については、委託者が受託者の意見を聴いて定めるものとする。

(委託者の損害賠償請求等)

第44条 委託者は、受託者が次の各号のいずれかに該当する場合は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。

- (1) 受託者の責めに帰すべき理由により履行期間内に契約の履行の全部を完了することができないとき
- (2) この契約の履行の目的物に契約不適合があるとき
- (3) 第35条又は第36条の規定により、この契約が解除されたとき。
- (4) 前各号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 前項第1号の損害金の額は、契約代金額に、遅延日数に応じ、この契約の締結時における国の債権の管理等に關する法律施行令（昭和31年政令第337号）第29条第1項に規定する財務大臣が定める率（年当たりの割合は、間（じゅん）年の日を含む期間についても、365日の割合とする。）で計算した額を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）とする。こ

の場合において、委託者が認めた履行済部分に相応する契約代金額は控除するものとする。ただし、全部の履行がなされなければ契約の目的が達せられないときは、この限りでない。なお、遅延日数は、委託者の責めに帰すべき理由による日数を控除したものとする。また、地方自治法（昭和22年法律第67号）第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、履行期間の始期から履行期間の満了までの契約代金の総額（以下「契約代金の総額」という。）と読み替える。

3 次の各号のいずれかに該当する場合においては、受託者は、第1項の損害賠償に代えて、契約代金額の10分の1に相当する額を違約金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

(1) 第35条又は第36条の規定により契約の履行の全部の完了前に契約が解除された場合

(2) 契約の履行の全部の完了前に、受託者がその債務の履行を拒否し、又は、受託者の責めに帰すべき事由によって受託者の債務について履行不能となった場合

4 次の各号に掲げる者がこの契約を解除した場合は、前項第2号に該当する場合とみなす。

(1) 受託者について破産法（平成16年法律第75号）の規定による破産手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された破産管財人

(2) 受託者について会社更生法（平成14年法律第154号）の規定による更生手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された管財人

(3) 受託者について民事再生法（平成11年法律第225号）の規定による再生手続開始の決定があった場合において、同法の規定により選任された再生債務者等

5 第1項及び第3項各号に定める場合（第4項の規定により同項各号が第3項第2号に該当する場合とみなされる場合を除く。）がこの契約及び取引上の社会通念に照らして受託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、第1項及び第3項各号の規定は適用しない。

(談合等不正行為に対する措置)

第44条の2 受託者は、この契約に関して、次の各号のいずれかに該当するときは、該当した時点における契約代金額の10分の2に相当する額を損害賠償金として委託者の指定する期間内に支払わなければならない。ただし、地方自治法第234条の3に基づく長期継続契約においては、この条における契約代金額を、契約代金の総額と読み替える。

(1) 受託者又は受託者を構成事業者とする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2条第2項の事業者団体（以下「受託者等」という。）が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反したとして、受託者等に対する独占禁止法第7条若しくは第8条の2の規

定に基づく排除措置命令（以下「排除措置命令」という。）又は独占禁止法第7条の2第1項（独占禁止法第8条の3において準用する場合を含む。）の規定に基づく課徴金の納付命令（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ときを含む。）。

- (2) 前号に掲げるもののほか、確定した排除措置命令又は納付命令（独占禁止法第63条第2項の規定により取り消されたものを含む。次号において同じ。）により、受託者等が、この契約について独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされたとき。
- (3) 確定した排除措置命令又は納付命令により、受託者等に独占禁止法第3条又は第8条第1号の規定に違反する行為があったとされた期間及び当該行為の対象となった取引分野が示された場合（この契約が示された場合を除く。）において、当該期間にこの契約の入札（見積書の提出を含む。）が行われたものであり、かつ、この契約が当該取引分野に該当するものであるとき。
- (4) 受託者（法人にあっては、その役員又は使用人を含む。）の刑法（明治40年法律第45号）第96条の6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号に規定する刑が確定したとき。

2 前項の規定は、この契約による業務が完了した後においても同様とする。

3 第1項に規定する場合において、受託者が共同企業体であり、既に解散しているときは、委託者は、受託者の代表者であった者又は構成員であった者に賠償金を請求することができる。この場合において、受託者の代表者であった者及び構成員であった者は、連帯して当該賠償金を支払わなければならない。

（受託者の損害賠償請求等）

第45条 受託者は、委託者が次の各号のいずれかに該当する場合は、これによって生じた損害の賠償を請求することができる。ただし、当該各号に定める場合がこの契約及び取引上の社会通念に照らして委託者の責めに帰することができない事由によるものであるときは、この限りでない。

(1) 第38条、第39条又は第40条の規定によりこの契約が解除されたとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、債務の本旨に従った履行をしないとき又は債務の履行が不能であるとき。

2 委託者の責めに帰すべき理由により、第29条又は第32条の規定による契約代金の支払が遅れた場合においては、受託者は、未受領金額につき、遅延日数に応じ、契約日における、政府契約の支払遅延防止等に関する法律（昭和24年法律第256号）第8条第1項の規定に基づき財務大臣が決定する率を乗じて計算した額（計算して求めた額の全額が100円未満であるときは全額を、100円未満の端数があるときはその端数を切り捨てるものとする。）の遅延利息の支払を委託者に請求することができる。

（契約不適合責任期間）

第46条 受託者が契約の履行の目的物に関して契約の内容に適合しない目的物を委託者に引き渡した場合において、委託者がその不適合を知った時から1年以内にその旨を受託者に通知しないときは、委託者は、その不適合を理由として、履行の追完の請求、代金の減額の請求、損害賠償の請求又は契約の解除をすることができない。ただし、受託者が引渡しの際にその不適合を知り、又は重大な過失によって知らなかったときは、この限りでない。

2 前項の規定にかかわらず、委託者の権利の行使ができる期間について仕様書等で別段の定めをした場合は、その仕様書等の定めるところによる。

3 前2項の請求等は、具体的な契約不適合の内容、請求する損害額の算定の根拠等、当該請求等の根拠を示して、委託者の契約不適合責任を問う意思を明確に告げることで行う。

4 委託者が第1項又は第2項に規定する契約不適合に係る請求等が可能な期間（以下、この項「契約不適合期間」という。）の内に契約不適合を知り、その旨を受託者に通知した場合において、委託者が通知から1年が経過する日までに前項に規定する請求等をしたときは、契約不適合期間の内に請求等をしたものとみなす。

5 委託者は、第1項又は第2項の請求等を行ったときは、当該請求等の根拠となる契約不適合に関し、民法の消滅時効の範囲で、当該請求等以外に必要と認められる請求等を行うことができる。

6 前各項の規定は、契約不適合が受託者の故意又は重過失により生じたものであるときには適用せず、契約不適合に関する受託者の責任については、民法の定めるところによる。

7 第1項の規定は、契約の履行の目的物の契約不適合が支給材料の性質又は委託者の指示により生じたものであるときは、委託者は契約不適合を理由として、請求等を行うことができない。ただし、受託者がその材料又は指示が不相当であることを知りながらこれを通知しなかったときは、この限りでない。

（暴力団等からの不当介入の排除）

第47条 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入を受けた場合は、遅滞なく委託者に報告するとともに所轄の警察署に通報し、捜査上の必要な協力をしなければならない。

2 受託者は、前項の不当介入を受けたことにより、履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

3 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団又は暴力団員等からの不当介入による被害を受けた場合には、その旨を直ちに委託者に報告するとともに、被害届を速やかに所轄

の警察署に提出しなければならない。

- 4 受託者は、前項の被害により履行期間に遅れが生じるおそれがある場合は、委託者と履行期間に関する協議を行わなければならない。その結果、履行期間に遅れが生じると認められたときは、第18条の規定により、委託者に履行期間延長の請求を行うものとする。

(相殺)

第48条 委託者は、この契約に基づいて委託者が負う債務をこの契約又は他の契約に基づいて受託者が負う債務と相殺することができる。

(概算契約)

第49条 この契約書に概算契約である旨の記載がある契約（以下この条において「概算契約」という。）にあつては、設計図書記載の数量及び契約書記載の契約代金額は概算であり、増減することがある。この場合にあつては、本市が支払う金額は、履行期間内の実際の履行数量に契約書又は内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額とする。

- 2 概算契約においては、第44条中「契約代金額」は「履行期間内の実際の履行数量に契約書又は内訳書に記載した単価を乗じた金額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額」と読み替える。

(補則)

第50条 この約款に定めのない事項については、横浜市契約規則（昭和39年3月横浜市規則第59号）（水道事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市水道局契約規程（平成20年3月水道局規程第7号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と、交通事業管理者の権限に属する契約にあつては「横浜市交通局契約規程（平成20年3月交通局規程第11号）第2条の規定により読み替えて準用する横浜市契約規則」と読み替えるものとする。）の定めるところによるほか、必要に応じて、委託者と受託者とは協議して定める。

委託契約約款 第 22 条第 1 項に係る特記仕様書

本委託業務は委託契約約款第 22 条第 1 項（以下、「全体スライド条項」という。）を適用する契約である。

- 1 本委託業務における人件費とは、受託者が本委託業務に直接従事する者に、本委託業務に従事した対償として支払う、労働基準法（昭和 22 年 4 月 7 日法律第 49 号）第 11 条に規定する賃金をいう。

本委託業務に直接従事する者に対する健康保険、厚生年金保険、労働保険等の事業者負担額及び児童手当拠出金等の法定福利費は、人件費として計上すること。

- 2 本委託業務における賃金水準又は物価水準は、次のものをいう。

(1) 賃金水準

労務単価（該当労務単価：_____）

神奈川県最低賃金（以下、最低賃金という。）

(2) 物価水準

物品の単価（該当物品：_____）

消費者物価指数 全国（生鮮食品を除く総合）（以下、物価指数という。）

- 3 本契約の変更金額算出方法は次のとおりとする。

本市設計書による算出（該当労務単価及び物品の単価は 2 のとおり）

委託契約約款第 2 条に規定する、受託者から提出された内訳書

（以下、「受託者の内訳書」という。）による算出

（ただし、人件費については、受託者の内訳書中の人件費に、契約締結時の最低賃金と、変更請求時の最低賃金を比較した変動率を乗じた値を上限とし、物品費については、受託者の内訳書中の物品費に、契約締結時の物価指数と変更請求時の物価指数の変動率を乗じた値を上限とする。）

上記 2 種の併用

労務単価使用項目 _____

受託者の内訳書使用項目 _____

個人情報取扱特記事項

(平成27年10月)

(個人情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 横浜市(以下「委託者」という。)がこの契約において個人情報(特定個人情報を含む。以下同じ。)を取り扱わせる者(以下「受託者」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あたっては、横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等(特定個人情報を取り扱わせる者にあつては、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及び横浜市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の施行に関する条例を含む。以下同じ。)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。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による事務に係る個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は個人情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、管理責任者を特定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、個人情報を取り扱う場所及び個人情報を保管する場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による事務の処理に従事している者に対し、この契約による事務に関して知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による事務を処理するために個人情報を収集するときは、当該事務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による事務に係る個人情報を当該事務を処理する目的以外に利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するにあたって委託者から提供された個人情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下「資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、事務を効率的に処理するため、受託者の管理下において使用する場合はこの限りではない。

(作業場所の外への持出禁止)

第7条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があつた場合を除き、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等(複写及び複製したものを含む。)について、作業場所の外へ持

ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による事務を処理するための個人情報から自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。

2 受託者は、前項ただし書きの規定により個人情報を取り扱う事務を第三者（以下「再受託者」という。）に取り扱わせる場合には、再受託者の当該事務に関する行為について、委託者に対しすべての責任を負うものとする。

3 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、受託者及び再受託者がこの規定を遵守するために必要な事項並びに委託者が指示する事項について、再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、前項の約定において、委託者の提供した個人情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による事務のために収集した個人情報を更に委託するなど第三者に取り扱わせることを例外なく禁止しなければならない。

(資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による事務を処理するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した個人情報が記録された資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、受託者に対し、個人情報の管理状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中個人情報を保護するために必要な限度において、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告、資料の提出又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、個人情報の漏えい、滅失、き損及び改ざん等の事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。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。

(研修の実施及び誓約書の提出)

第12条 受託者は、従事者に対し、個人情報を取り扱う場合に従事者が遵守すべき事項並びに従事者が負うべき横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施し、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

2 受託者は、個人情報を取り扱う事務を再受託者に委託し、又は請け負わせる場合には、再受託者に対し、前項に定める研修を実施させ、個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を受託者に提出させなければならない。

3 前項の場合において、受託者は、再受託者から提出された個人情報保護に関する誓約書(様式1)及び研修実施報告書(様式2)を横浜市長に提出しなければならない。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による事務を処理するために受託者又は再受託者が取り扱う個人情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えいがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、この特記事項に違反し、この契約による事務の目的を達成することができないと認められるとき。

年 月 日

(提出先)

横浜市長

(提出者)

団体名

責任者職氏名

研修実施報告書

横浜市個人情報の保護に関する条例第17条第1項の規定に従い、横浜市の個人情報を取り扱う事務に従事する者に対し、個人情報を取り扱う場合に遵守すべき事項並びに横浜市個人情報の保護に関する条例その他個人情報の保護に関する法令等に基づく罰則の内容及び民事上の責任についての研修を実施しましたので、別紙個人情報保護に関する誓約書(様式1)(全 枚)のとおり提出いたします。

引き続き個人情報の漏えい等の防止に取り組んでいきます。

電子計算機処理等の契約に関する情報取扱特記事項

(情報を取り扱う際の基本的事項)

第1条 この特記事項(以下「特記事項」という。)は、委託契約約款(以下「約款」という。)の特記条項として、電子計算機処理等(開発、運用、保守及びデータ処理等をいう。)の委託契約に関する横浜市(以下「委託者」という。)が保有する情報(非開示情報(横浜市の保有する情報の公開に関する条例(平成12年2月横浜市条例第1号)第7条第2項に規定する非開示情報をいう。以下同じ。))及び非開示情報以外の情報をいう。以下同じ。)の取扱いについて、必要な事項を定めるものである。

2 情報を電子計算機処理等により取り扱う者(以下「受託者」という。)は、情報の保護の重要性を認識し、この契約による業務を遂行するための情報の取扱いにあたっては、委託者の業務に支障が生じることのないよう、情報を適正に取り扱わなければならない。

(適正な管理)

第2条 受託者は、この契約による業務に係る情報の漏えい、滅失、き損及び改ざんの防止その他の情報の適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 受託者は情報の取扱いに関する規定類を整備するとともに、情報の適正な管理を実施する者として管理責任者を選定し、委託者に通知しなければならない。

3 受託者は、第1項の目的を達成するため、電子計算機を設置する場所、情報を保管する場所その他の情報を取り扱う場所(以下「作業場所」という。)において、入退室の規制、防災防犯対策その他の安全対策を講じなければならない。

4 受託者は、委託業務に着手する前に前2項に定める安全対策及び管理責任体制について委託者に報告しなければならない。

5 受託者は、第2項及び第3項に定める受託者の安全対策及び管理責任体制に関し、委託者が理由を示して異議を申し出た場合には、これらの措置を変更しなければならない。なお、措置の変更に伴い経費が必要となった場合は、その費用負担について委託者と受託者とが協議して決定する。

(従事者の監督)

第3条 受託者は、この契約による業務に従事している者(以下「従事者」という。)に対し、この契約による業務に関して知り得た非開示情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しないよう、必要かつ適切な監督を行わなければならない。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。

(収集の制限)

第4条 受託者は、この契約による業務を遂行するために情報を収集するときは、当該業務を遂行するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段により収集しなければならない。

(目的外利用の禁止等)

第5条 受託者は、書面による委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務に係る情報を、当該業務を遂行する目的以外の目的で利用してはならない。

(複写、複製の禁止)

第6条 受託者は、あらかじめ委託者の指示又は承諾があった場合を除き、この契約による業務を遂行するに当たって委託者から提供された、非開示情報が記録された、文書、図画、写真、フィルム及び電磁的記録(以下、「非開示資料等」という。)を複写し、又は複製してはならない。ただし、契約による業務を効率的に処理するため受託者の管理下において使用する場合は、この限りでない。

2 前項ただし書の場合は、受託者は、複写又は複製した資料の名称、数量、その他委託者が指定する項目について、速やかに委託者に報告しなければならない。

(作業場所の外への持ち出し禁止)

第7条 受託者は、書面による委託者の指示又は承諾があるときを除き、この契約による業務を遂行するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した非開示資料等を作業場所の外へ持ち出してはならない。

(再委託の禁止等)

第8条 受託者は、この契約による業務を遂行するために得た非開示情報を自ら取り扱うものとし、第三者に取り扱わせてはならない。ただし、あらかじめ、委託者の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

2 受託者は、前項ただし書の規定により非開示情報を取り扱う業務を再委託する場合は、当該再委託を受けた者(以下「再受託者」という。)の当該業務に関する行為について、委託者に対するすべての責任を負うとともに、第1条第2項に定める基本的な情報の取扱いを再受託者に対して課し、あわせて第2条の規定を再受託者に遵守させるために必要な措置を講じなければならない。

3 受託者は、前項の再委託を行う場合は、受託者及び再受託者が特記事項を遵守するために必要な事項及び委託者が指示する事項を再受託者と約定しなければならない。

4 受託者は、再受託者に対し、当該再委託による業務を遂行するために得た非開示情報を更なる委託等により第三者に取り扱わせることを

禁止し、その旨を再受託者と約定しなければならない。

(非開示資料等の返還)

第9条 受託者は、この契約による業務を遂行するために委託者から貸与され、又は受託者が収集し、複製し、若しくは作成した非開示資料等を、この契約が終了し、又は解除された後直ちに委託者に返還し、又は引き渡すものとする。ただし、委託者が別に指示したときは、当該方法によるものとする。

2 前項ただし書の場合において、委託者が当該非開示資料等の廃棄を指示した場合、廃棄方法は焼却、シュレッダー等による裁断、復元困難な消去等当該情報が第三者の利用に供されることのない方法によらなければならない。

3 第1項の場合において、受託者が正当な理由なく指定された期限内に情報を返還せず、又は廃棄しないときは、委託者は、受託者に代わって当該情報を回収し、又は廃棄することができる。この場合において、受託者は、委託者の回収又は廃棄について異議を申し出ることができず、委託者の回収又は廃棄に要した費用を負担しなければならない。

(報告及び検査)

第10条 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、受託者に対して、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、報告を求めることができる。

2 委託者は、委託契約期間中必要と認めた場合は、情報の管理の状況及び委託業務の履行状況について、作業場所において検査することができる。

3 前2項の場合において、報告又は検査に直接必要な費用は、受託者の負担とする。ただし、委託者の故意又は過失により、過分の費用を要した分については、委託者がこれを負担しなければならない。

(事故発生時等における報告)

第11条 受託者は、委託者の提供した情報並びに受託者及び再受託者がこの契約による業務のために収集した情報について、火災その他の災害、盗難、漏えい、改ざん、破壊、コンピュータウイルスによる被害、不正な利用、不正アクセス等の事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、速やかに委託者に報告し、委託者の指示に従うものとする。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。

(引渡し)

第12条 受託者は、約款第28条第2項の規定による検査(以下「検査」という。)に合格したときは、直ちに、契約の履行の目的物を納品書を添えて委託者の指定する場所に納入するものとし、納入が完了した時をもって契約の履行の目的物の引渡しを完了したものとする。

(契約の解除及び損害の賠償)

第13条 委託者は、次のいずれかに該当するときは、この契約の解除及び損害賠償の請求をすることができる。

(1) この契約による業務を遂行するために受託者又は再受託者が取り扱う非開示情報について、受託者又は再受託者の責に帰すべき理由による漏えい、滅失、き損及び改ざんがあったとき。

(2) 前号に掲げる場合のほか、特記事項に違反し、この契約による業務の目的を達成することができないと認められるとき。

2 委託者は、受託者が特記事項前条の規定による検査に不合格となったときは、この契約を解除することができる。

(著作権等の取扱い)

第14条 この契約により作成される成果物の著作権等の取扱いについては、約款第5条の規定にかかわらず、次の各号に定めるところによる。

(1) 受託者は、著作権法(昭和45年法律第48号)第21条(複製権)、第26条の3(貸与権)、第27条(翻訳権、翻案権等)及び第28条(第二次著作物の利用に関する原作者の権利)に規定する権利を、目的物の引渡し時に委託者に無償で譲渡するものとする。

(2) 委託者は、著作権法第20条(同一性保持権)第2項第3号又は第4号に該当しない場合においても、その使用のために、この契約により作成される目的物を改変し、任意の著作者名で任意に公表できるものとする。

(3) 受託者は、委託者の書面による事前の同意を得なければ、著作権法第18条(公表権)及び第19条(氏名表示権)を行使することができないものとする。

(4) 受託者がこの契約の締結前から権利を有している著作物の著作権は、受託者に留保されるものとする。この場合において、受託者は、委託者に対し、当該著作物について、委託者が契約の履行の目的物を使用するために必要な範囲で、著作権法に基づく利用を無償で許諾するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、著作物の利用について設計図書で別段の定めをした場合には、その図書の定めに従うものとする。

3 受託者は、この契約によるすべての成果物が、第三者の著作権、特許権その他の権利を侵害していないことを保証するものとする。ただし、委託者の責に帰すべき事由を起因として権利侵害となる場合は、この限りではない。