

練馬区オンライン研修サービス  
提供業務【行政特化型】

提案依頼仕様書

令和6年4月

練馬区総務部人材育成課

## 目次

1.	サービスの概要	1
(1)	件名	1
(2)	趣旨・目的	1
(3)	実施方針	1
(4)	履行期間	1
(5)	履行場所	1
(6)	サービス内容	1
2.	オンライン研修サービス概要	2
(1)	サービスの全体概要	2
(2)	接続環境	3
(3)	サービス機能	3
(4)	他システムとの連携要件	4
(5)	サポート体制	4
3.	規模要件	4
4.	信頼性等要件	5
(1)	信頼性	5
(2)	アクセシビリティ	5
5.	ネットワーク環境	5
6.	作業方法	5
(1)	セキュリティ管理	5
(2)	スケジュール	5
7.	納品物・検収	6
(1)	納品物・納入時期	6
(2)	納入場所	6
8.	支払方法	6
9.	特記事項	7
(1)	個人情報および受託情報の取扱い	7
(2)	再委託	7
(3)	その他	7

## 1. サービスの概要

### (1) 件名

練馬区オンライン研修サービス提供業務【行政特化型】

### (2) 趣旨・目的

練馬区（以下、「区」という。）では令和6年3月に策定した「練馬区人事・人材育成改革プラン」に基づき、人材育成を行っている。行政のデジタル化の遅れや複雑化する社会問題に対応するためには、職員一人ひとりを大切にし、能力を最大限発揮できるような支援が必要である。同プランでは、「職場等で全ての職員の学びを支援する」ことを取組の一つとして掲げている。そこで、行政特化型のオンライン研修サービスを導入することにより、全ての職員が学びやすい環境を整備する。

本サービスを導入することにより法令や行政職務など、行政テーマに特化した研修をいつでもどこでも職員が受講できるようにすることで、職員の専門的知識やスキルなど公務員として必要な能力の向上を目指す。

### (3) 実施方針

- ① 経費抑制のため、カスタマイズは行わず、安価なクラウドサービスでの提供を前提とする。
- ② インターネット経由でのサービス利用型であること。
- ③ 利用者に配慮した使いやすいサービスであること。
- ④ ID数は100IDを基本とするが、経費内に当該ID数を用意できない場合はID数を提示すること。

### (4) 履行期間

契約確定日の翌日から令和7年3月31日まで

### (5) 履行場所

練馬区豊玉北5-27-2 練馬区職員研修所  
ほか区が指定した場所

### (6) サービス内容

本業務において受託者が実施すべき作業項目は以下のとおりである。

- ① 運用実施までにマニュアルの提供等、管理者・受講者が利用可能な環境を整備すること。
- ② サービス利用開始後に障害が発生した際、事業者は障害の概要、影響範囲、復旧の見込み等速やかに区へ連絡し、復旧後には原因、再発防止策等の報告を行うこと。また、サービス

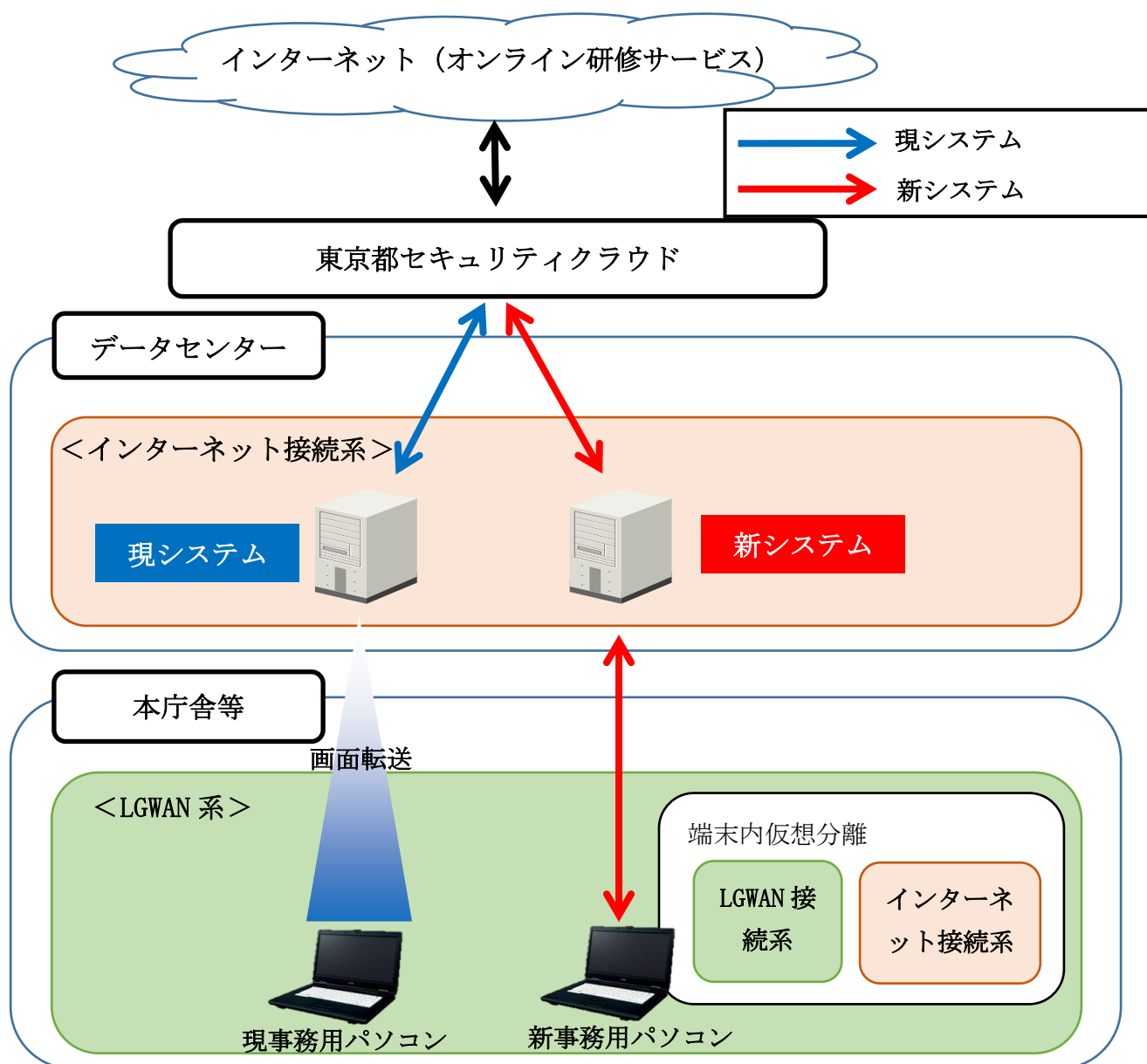
利用の停止を伴う作業を実施する際には、緊急時を除き、区へ事前に連絡し周知をはかること。

- ③ サービス利用開始後に管理者からの問い合わせに対応できるよう、サポート体制を構築すること。

## 2. オンライン研修サービス概要

### (1) サービスの全体概要

本サービスの概要を以下に示す。なお、令和6年4月時点では現事務用パソコンと新事務用パソコンをそれぞれ使用しているが、今後、新事務用パソコンのみに統一する予定である。



## (2) 接続環境

- ① ウェブブラウザはMicrosoft EdgeとGoogle Chromeが使用可能
- ② 2.1で示した「現システム」と「新システム」いずれの環境でも対応可能であること。
- ③ パソコンのスペックは以下のとおり。「現事務用パソコン」と「新事務用パソコン」いずれの環境でも対応可能であること。

### 【現事務用パソコン】

OS : Windows10 エンタープライズ 2016LTSC

CPU : corei5

メモリ : 4GB

SSD : 256GB

機種 : LIFEBOOK A577/P

### 【新事務用パソコン】

OS : Windows 11 Pro

CPU : Core(TM) i5-1350P

メモリ : 16GB

SSD : 256GB

機種 : Dynabook V83/LX

## (3) サービス機能

本サービスで求められる業務・機能要件を以下の表1に示す。また、多様な学習ニーズに対応した幅広い分野の学習コンテンツとすることとし、以下の表2に記載の「領域・分野」については実装していること。

表 1

ジャンル	内容
コンテンツ	多様な学習ニーズに対応した幅広い分野の学習コンテンツが利用できること。
	サービス契約期間中において、最新の情報が盛り込まれたコンテンツが新規公開された場合、そのコンテンツは追加費用がなく受講可能なこと。
学習サービスの機能、学習状況管理等	パソコンの他にタブレットやスマートフォン等、複数のデバイスでの視聴が可能であること。専用アプリをインストールする必要がある場合には、それらを追加費用なく提供すること。
	CSV形式等のファイルから利用者の一括登録・変更・削除が可能であること。また、利用者のグループを作成し、各利用者をグループへ登録、管理できること。

	管理者画面上において、各利用者に対する受講管理者・受講者のいずれかの役割の割り当ておよび変更が可能なこと。また、各利用者のアカウントの有効化・無効化が設定可能であること。
	学習状況等の把握については、管理者画面において、利用者の合計視聴時間の推移、受講コンテンツを把握できるようにすること。また、特定の期間を抽出して上記の項目を閲覧できる機能を有すること。
その他	システムを利用する職員を日単位または月単位で、追加または変更できること。
	サービス上に登録された情報を、csv形式でエクスポートできること。

表2

領域・分野	想定されるコンテンツ（例示）
職層別	新規採用職員向け、若手職員向け、管理職向けなど
自治体経営	業務改善、政策形成など
法令・政策	地方自治法、行政法など
行政職務別	法務、人事、財務など
組織統制	ハラスメント、コンプライアンスなど
組織開発・職場活性化	OJT、コーチングなど
時流	SDGs、人権、ダイバーシティなど

#### （４） 他システムとの連携要件

本サービスに求められる他システムとの連携要件を以下の表3に示す。以下の項目以外に必要な移行対象データが生じた場合は、両方で協議のうえ対応すること。

表3

連携情報	概要
職員情報	人事給与システムから抽出した CSV データを本サービスに取り込めること。 なお、データの取り込みは区職員で行うものとする。 (データ項目：メールアドレス、備考)

#### （５） サポート体制

本業務を円滑に実施するため、管理者からの問い合わせについて、電話やメールで対応すること。電話受付は平日 9:00～17:00、メール受付は 24 時間可能なこと。

### 3. 規模要件

本提案で想定する ID 数においては再生数・同時視聴数に制限がないこと。

## 4. 信頼性等要件

### (1) 信頼性

本サービスの信頼性に関する要件は以下のとおり。

なお、必要に応じて、要件以外に信頼性向上に係る方策を提案書において提案すること。

- ① 誤操作を行った場合にも、安易に重要なデータが消去されてしまうことのないよう、必要な措置を講じること。
- ② 情報の保全性を確保するとともに、情報の正確性・完全性を維持するために情報の二重化および日次バックアップの取得を実施すること。
- ③ サービス内で取り扱う各情報について、情報へのアクセス権を持たないものがアクセスできないよう必要な措置を講ずること。

### (2) アクセシビリティ

本サービスは障害者などの心身の機能に制約がある職員や、幅広い年齢層の職員が使用するものであり、サービスの利用が容易にできることを要件とする。その他の方策に関しては提案事業者の提案に任せるものとする。

## 5. ネットワーク環境

本業務に関しては、庁内にある既存のネットワーク環境を利用することを前提とする。ただしネットワークに過度の負荷がかからないよう配慮すること。

## 6. 作業方法

### (1) セキュリティ管理

各作業工程において、セキュリティに関する事故および障害等の発生を未然に防ぐこと、並びに発生した場合に被害を最小限に抑えることを目的として、セキュリティ管理を行うことが必須となる。以下に示す業務内容を実施すること。

- ① 本プロジェクト内部の情報セキュリティ対策管理を行う責任者を設置すること。
- ② 「練馬区情報セキュリティポリシー」の内容を理解し、遵守すること。
- ③ セキュリティ対策の内容については、各作業工程の状況に応じて、適宜改善策を検討し、区の承認を得ること。
- ④ セキュリティに関する事故および障害等が発生した場合には、速やかに区に報告し、対応策について、協議すること。

### (2) スケジュール

本サービスは利用開始を令和6年8月中とする。

## 7. 納品物・検収

### (1) 納品物・納入時期

想定している納品物は下表のとおりである。

なお、「提出時期」については、あくまでも目安であり、区と協議の上、決定するものとする。また、納品物は以下のとおり作成すること。

- ① 受託者は、納入時に指定の納品物を紙およびデータにより日本語で提供すること。
- ② データはPDFあるいは、Microsoft社のwordで扱える形式とする。ただし、区が別に形式を定めて提出を求めた場合はこの限りでない。
- ③ 紙について、2部ずつ用意すること。

表4 納品物一覧

No.	納品物	内容	提出時期
1	作業実施計画書	スケジュールと体制、打合せ頻度・方法等について記載したもの	契約締結後2週間以内
2	作業実施報告書	No.1に基づく作業の実施時期、問題発生時の対応経緯について記載したもの	作業実施計画書に定めた作業の完了後、2週間以内
3	運用マニュアル	運用を行う上でのドキュメント	令和6年7月29日(月)
4	操作マニュアル	サービスの操作を行う上でのドキュメント	令和6年7月29日(月)

### (2) 納入場所

練馬区総務部人材育成課および、別途、担当職員が指定する場所とする。

## 8. 支払方法

支払方法は月払いまたは一括払いとし、検査終了後、受託者の適法な支払請求を受けてから速やかに支払うこととする。ただし、これにより難しい場合は双方協議のうえ、支払方法を決定するものとする。



## 9. 特記事項

### (1) 個人情報および受託情報の取扱い

個人情報および受託業務を履行するに当たり知り得た区の情報の取扱いについては、添付の「情報の保護および管理に関する特記事項（以下、「特記事項」という。）」を遵守すること。また、特記事項に加え、実施手順、作業明細等を遵守すること。

### (2) 再委託

本調達による業務を再委託する場合、事前に再委託の内容および再委託先を提示し区の承認を得ること。

再委託の範囲は、受託者が責任を果たせる範囲のみとし、再委託先に問題が生じた場合は受託者に責任において解決すること。

また、再委託を行う場合は、受託者が再委託先に対して、区が定める特記事項の規定を遵守させること。

### (3) その他

受託者は、本業務の実施に当たり、本仕様書に記載のない事項または疑義が発生した場合は、速やかに区と協議を行い、作業を実施すること。

**【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、複写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。