

仕様書

1. 件名

物流 TDM の実施に向けたオペレーター業務委託

2. 契約期間

契約確定の日の翌日から令和 2 年 3 月 31 日まで

3. 履行場所

2020 物流 TDM 実行協議会が指定する場所

4. 目的

東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「大会」という。）の期間中及びその前後においては、道路交通面での著しい交通混雑等を回避するために、企業に対する働きかけ等を含め、交通需要マネジメント（以下「TDM」という。）として、様々な取り組みが行われている。2020 物流 TDM 実行協議会（以下「協議会」という。）では、自動車交通の約半数を担う物流に関して、流通、物流、出版、製造等多くの業界において、円滑な道路交通を確保するための取り組みについて、協力を要請するなど、物流 TDM の取組を実施している。

本業務では、中小企業者等からの問い合わせや相談内容について、電話、メール、FAX 等の対応を行うとともに、相談内容に応じて、コンサルタント派遣についての訪問日を調整し、担当コンサルタントへの依頼を行うものである。

5. 業務内容

本業務において委託する内容は、以下のとおりとする。

（1）電話・メール・FAX の取次ぎ

協議会が配布したチラシやホームページ閲覧に対して、中小企業者等からの質問や相談に対応するため、電話、メール、FAX の番号又はアドレスを設定した上で契約決定と同時期に協議会に提供するとともに、下記の取次業務を行うこと。なお、下記で記載するコンサルタントの選定については、別途協議会が契約する受託業者決定後、方法について事務局と協議する。

体制については、都内 1,000,000 か所の中小企業者等への周知に対する問合せに取次ぎ対応できるものとする（常時 10 人程度・状況次第で人数調整できる体制を想定）。

なお、オペレーターの活動時間は、9 時～20 時（土日祝日を含む）とし、3 月 10 日頃には対応できるようにすること。

① 電話

電話での相談については、別途協議会が作成する想定 Q & A マニュアルを参考に回答するとともに、専門的な知識が必要となる質問については、発信者の連絡先を確認したうえで、「専門家から折り返す」旨を伝え、内容を Excel シートにとりまとめ、協議会事務局に通知する。また、回答する専門家であるコンサルタントへの連絡は、別途作成するコンサルタントスケジュールに基づき、回答するコンサルタント担当者について協議会事務局に確認した上で、電話、またはメールで行う。

② メール

メールでの問い合わせについては、別途作成するコンサルタントスケジュールに基づき、回答するコンサルタント担当者について協議会事務局に確認した上で、メールで該当担当者に連絡する。

③ FAX

FAX での問い合わせ・相談については、1週間に1度、取りまとめたものを協議会事務局まで送付する。

(2) 質問内容のとりまとめ

中小企業者からの問い合わせ・相談について、問い合わせ・相談内容、および対応方法（Q&A に従い回答、コンサルタント担当者へ依頼、担当者名等）を Excel に取りまとめること。

取りまとめた内容については、1日の業務終了後、協議会事務局までメールにて通知し、Excel ファイルを添付する。

(3) オペレーター業務の準備

オペレーター業務を受託するものは、電話やパソコン等の通信機器類を準備するとともに、業務開始前に協議会事務局と打合せを行い、対応方法を確認すること。なお、事前打合せは1日を想定する。

(4) 活動日報の作成

オペレーター業務活動を記録し、日報として取りまとめること。記載フォーマットは自由とし、記載内容は、日付、問い合わせ件数・対応件数、対応人数とする。

5. 成果品等

(1) 業務工程表

業務の工程表を契約確定日の翌日から1週間以内に提出すること。

(2) 活動日報の報告

常時記録している活動日報、および問い合わせ毎に記載する対応 Excel ファイルのすべてを、事務局まで提出する。提出方法は、メールとし、令和2年3月31日（火）に送信すること。

6. 支払方法

報告を受けた活動日報による業務履行完了確認後、受託者からの請求に基づき一括して支払う。支払いは適法な請求があつてから30日以内に支払うものとする。

7. その他

(1) 環境により良い自動車利用

本契約の履行に当たって自動車を使用し、又は利用する場合は、次の事項を遵守すること。

ア 都民の健康と安全を確保する環境に関する条例（平成12年東京都条例第215号）第37条のディーゼル車規制に適合する自動車であること。

イ 自動車から排出される窒素酸化物及び粒子状物質の特定地域における総量の削減等に関する特別措置法（平成4年法律第70号）の対策地域内で登録可能な自動車であること。

なお、当該自動車の自動車検査証（車検証）、粒子状物質減少装置装着証明書等の提示又は写の提出を求められた場合には、速やかに提示し、又は提出すること。

(2) 一括再委託の禁止

ア 受託者は委託の履行に際し、委託内容の全部又は主要部分を一括して第三者に委託することができない。ただし、あらかじめ、委託者の承諾を得たときは、この限りではない。

イ 「主要部分」とは、業務における総合的な企画及び判断並びに業務遂行管理をいい、受託者は、これを再委託することはできない。

ウ 受託者は、前項に規定する業務及び簡易な業務を除く業務の一部を再委託するに当たっては当該業務の遂行能力を有する者の中から選定しなければならない。また、再委託先（以下、「協力会社」という。）が東京都の競争入札参加有資格者である場合は、指名停止期間中であってはならない。

エ 受託者は、協力会社が東京都の競争入札参加有資格者でない場合、東京都の契約から排除するよう警視庁から要請があった者でないことを確認する。

(3) 秘密の保持

ア 受託者は、本契約締結の事実並びに本契約の諸条件に従った業務の遂行、その他契約上の債務の履行に関して委託者から受領し、又は、その他の方法により知り得た一切の事実又は情報について、委託者が事実を承諾しない限り、何人に対してもその内容を一切公開せず、また開示もしないこと。

イ 受託者は、業務遂行を通じ知り得た一切の事実又は情報を、本契約以外の目的には使用しないこと。ただし、その事実又は情報を既に適法に知っていたか、若しくは公知の事実となったもの、又は法令の適用により若しくは官公署、裁判出頭命令、指導、通達等により提出する事実については、この限りではない。

ウ 受託者が秘密保持義務に違反し、委託者が損害を被った場合、受託者は、その損害の補償をすること。

(4) 個人情報の取り扱い

委託者が貸与する資料に記載された個人情報及び業務に関して知り得た個人情報は全て委託者の保有個人情報であり、委託者の許可なく複写、複製又は第三者へ提供してはならない。委託期間の満了後は、東京都保有個人情報が記載された資料（電子媒体に記録されたものを含む。）を委託者に返却するものとする。

なお、具体的な内容は別紙1「電子情報処理委託に係る標準特記仕様書」を参照すること。

(5) 情報セキュリティの確保

電子情報の取扱いに関しては、受託者は、東京都サイバーセキュリティ基本方針（令和元年6月1日施行）及び東京都セキュリティ対策基準（令和元年6月1日施行）と同様の水準での情報セキュリティを確保すること。

なお、受託者が情報セキュリティを確保することができなかったことにより協議会及び東京都が被害を被った場合には、協議会又は東京都は請負者に損害賠償を請求することができる。協議会又は東京都が請求する損害賠償額は、実際に被った損害額とする。

(6) 著作権の扱い

ア 本委託契約に係る全ての成果物等の著作権（著作権法（昭和45年法律第48号）第27条及び第28条の権利を含む。）は協議会又は東京都に帰属することとし、本委託事業により得られる著作物の

著作者人格権について、受託者は将来にわたり、行使しないこととし、また、受託者は制作に関与した者について著作権を主張させず、著作者人格権についても行使させないこととする。

イ 本業務に当たり、第三者の著作権等に抵触するものについては、受託者の責任と費用をもって処理するものとする。

(7) 大会時の交通対策や大会輸送影響度マップの活用、登録数の拡大など、東京都等が事務局となっている「2020TDM 推進プロジェクト URL: <https://2020tdm.tokyo/index.html>」と十分な連携を図って事業を推進すること。

(8) 大会終了後まで事業が継続することを前提に、令和2年4月1日以降も踏まえたスケジュールを踏まえて事業を実施すること。また、契約期間満了後、新たな受託者が令和2年度の業務を受託する場合、適切に業務を引継ぐこと。

(9) 別紙2「暴力団等排除に関する特約条項」に則り業務を遂行すること。

(10) 本事業の履行に際し、受託者の過失により生じた事故等については、受託者がその責めを負う。

(11) 仕様書について、疑義が生じた場合は、その都度、双方で協議の上、対応するものとする。

(12) 委託者は必要に応じ、本契約の委託事務の実施状況について検査を行う。

8. 担当

2020 物流 TDM 実行協議会事務局

(東京都オリンピック・パラリンピック準備局大会施設部輸送課内)

東京都新宿区西新宿二丁目8番1号

TEL : 03-5320-7732 FAX : 03-5388-1227

電子情報処理委託に係る標準特記仕様書

委託者から電子情報処理の委託を受けた受託者は、契約書及び仕様書等に定めのない事項について、この特記仕様書に定める事項に従って契約を履行しなければならない。

1 サイバーセキュリティポリシーを踏まえた業務の履行

受託者は、東京都サイバーセキュリティ基本方針及び東京都サイバーセキュリティ対策基準の趣旨を踏まえ、以下の事項を遵守しなければならない。

2 業務の推進体制

- (1) 受託者は、契約締結後直ちに委託業務を履行できる体制を整えるとともに、当該業務に関する責任者、作業体制、連絡体制及び作業場所についての記載並びにこの特記仕様書を遵守し業務を推進する旨の誓約を書面にし、委託者に提出すること。
- (2) (1)の事項に変更が生じた場合、受託者は速やかに変更内容を委託者に提出すること。

3 業務従事者への遵守事項の周知

- (1) 受託者は、この契約の履行に関する遵守事項について、委託業務の従事者全員に対し十分に説明し周知徹底を図ること。
- (2) 受託者は、(1)の実施状況を書面にし、委託者に提出すること。

4 秘密の保持

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。この契約終了後も同様とする。

5 目的外使用の禁止

受託者は、この契約の履行に必要な委託業務の内容を他の用途に使用してはならない。また、この契約の履行により知り得た内容を第三者に提供してはならない。

6 複写及び複製の禁止

受託者は、この契約に基づく業務を処理するため、委託者が貸与する原票、資料、その他貸与品等及びこれらに含まれる情報（以下「委託者からの貸与品等」という。）を、委託者の承諾なくして複写及び複製をしてはならない。

7 作業場所以外への持出禁止

受託者は、委託者が指示又は承認する場合を除き、委託者からの貸与品等（複写及び複製したものを含む。）について、2(1)における作業場所以外へ持ち出してはならない。

8 情報の保管及び管理

受託者は、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施に当たって以下の事項を遵守しなければならない。

(1) 全般事項

ア 契約履行過程

(ア) 以下の事項について安全管理上必要な措置を講じること。

- a 委託業務を処理する施設等の入退室管理
- b 委託者からの貸与品等の使用及び保管管理
- c 仕様書等で指定する物件（以下「契約目的物」という。）、契約目的物の仕掛品及び契約履行過程で発生した成果物（出力帳票及び電磁的記録物等）の作成、使用及び保管管理
- d その他、仕様書等で指定したもの

(イ) 委託者から(ア)の内容を確認するため、委託業務の安全管理体制に係る資料の提出を求められた場合は直ちに提出すること。

イ 契約履行完了時

(ア) 委託者からの貸与品等を、契約履行完了後速やかに委託者に返還すること。

(イ) 契約目的物の作成のために、委託業務に係る情報を記録した一切の媒体（紙及び電磁的記録媒体等一切の有形物）（以下「記録媒体」という。）については、契約履行完了後に記録媒体上に含まれる当該委託業務に係る情報を全て消去すること。

(ウ) (イ)の消去結果について、記録媒体ごとに、消去した情報項目、数量、消去方法及び消去日等を明示した書面で委託者に報告すること。

(エ) この特記仕様書の事項を遵守した旨を書面で報告すること。また、再委託を行った場合は再委託先における状況も同様に報告すること。

ウ 契約解除時

イの規定の「契約履行完了」を「契約解除」に読み替え、規定の全てに従うこと。

エ 事故発生時

契約目的物の納入前に契約目的物の仕掛品、契約履行過程で発生した成果物及び委託者からの貸与品等の紛失、滅失及び毀損等の事故が生じたときには、その事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なく委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。

(2) アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に委託者から承認を得ること。

(3) 個人情報及び機密情報の取扱いに係る事項

委託者からの貸与品等及び契約目的物に記載された個人情報は、全て委託者の保有個人情報である（以下「個人情報」という。）。また、委託者が機密を要する旨を指定して提示した情報及び委託者からの貸与品等に含まれる情報は、全て委託者の機密情報である（以下「機密情報」という。）。ただし、委託者からの貸与品等に含まれる情報のうち、既に公知の情報、委託者から受託者に提示した後に受託者の責めによらないで公知となった情報、及び委託者と受託者による事前の合意がある情報は、機密情報に含まれないものとする。

個人情報及び機密情報の取扱いについて、受託者は、以下の事項を遵守しなければならない。

- ア 個人情報及び機密情報に係る記録媒体を、施錠できる保管庫又は施錠及び入退室管理の可能な保管室に格納する等適正に管理すること。
- イ アの個人情報及び機密情報の管理に当たっては、管理責任者を定めるとともに、台帳等を設け個人情報及び機密情報の管理状況を記録すること。
- ウ 委託者から要求があった場合又は契約履行完了時には、イの管理記録を委託者に提出し報告すること。
- エ 個人情報及び機密情報の運搬には盗難、紛失、漏えい等の事故を防ぐ十分な対策を講じること。
- オ (1)イ(イ)において、個人情報及び機密情報に係る部分については、あらかじめ消去すべき情報項目、数量、消去方法及び消去予定日等を書面により委託者に申し出て、委託者の承諾を得るとともに、委託者の立会いのもとで消去を行うこと。
- カ (1)エの事故が、個人情報及び機密情報の漏えい、滅失、毀損等に該当する場合は、漏えい、滅失、毀損した個人情報及び機密情報の項目、内容、数量、事故の発生場所及び発生状況等を詳細に記載した書面をもって、遅滞なく委託者に報告し、委託者の指示に従うこと。
- キ カの事故が発生した場合、受託者は二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点から、委託者に可能な限り情報を提供すること。
- ク (1)エの事故が発生した場合、委託者は必要に応じて受託者の名称を含む当該事故に係る必要な事項の公表を行うことができる。
- ケ 委託業務の従事者に対し、個人情報及び機密情報の取扱いについて必要な教育及び研修を実施すること。なお、教育及び研修の計画及び実施状況を書面にて委託者に提出すること。
- コ その他、東京都個人情報の保護に関する条例（平成2年東京都条例第113号）に従って、本委託業務に係る個人情報を適切に扱うこと。

9 委託者の施設内での作業

- (1) 受託者は、委託業務の実施に当たり、委託者の施設内で作業を行う必要がある場合には、委託者に作業場所、什器、備品及び通信施設等の使用を要請することができる。
- (2) 委託者は、(1)の要請に対して、使用条件を付した上で、無償により貸与又は提供することができる。
- (3) 受託者は、委託者の施設内で作業を行う場合は、次の事項を遵守するものとする。
 - ア 就業規則は、受託者の定めるものを適用すること。
 - イ 受託者の発行する身分証明書を携帯し、委託者の指示があった場合はこれを提示すること。
 - ウ 受託者の社名入りネームプレートを着用すること。
 - エ その他、(2)の使用に関し委託者が指示すること。

10 再委託の取扱い

- (1) 受託者は、この契約の履行に当たり、再委託を行う場合には、あらかじめ再委託を行う旨を書面により委託者に申し出て、委託者の承諾を得なければならない。
- (2) (1)の書面には、以下の事項を記載するものとする。
 - ア 再委託の理由
 - イ 再委託先の選定理由
 - ウ 再委託先に対する業務の管理方法

- エ 再委託先の名称、代表者及び所在地
 - オ 再委託する業務の内容
 - カ 再委託する業務に含まれる情報の種類（個人情報及び機密情報については特に明記すること。）
 - キ 再委託先のセキュリティ管理体制（個人情報、機密情報、記録媒体の保管及び管理体制については特に明記すること。）
 - ク 再委託先がこの特記仕様書の1及び3から9までに定める事項を遵守する旨の誓約
 - ケ その他、委託者が指定する事項
- (3) この特記仕様書の1及び3から9までに定める事項については、受託者と同様に、再委託先においても遵守するものとし、受託者は、再委託先がこれを遵守することに関して一切の責任を負う。

11 実地調査及び指示等

- (1) 委託者は、必要があると認める場合には、受託者の作業場所の実地調査を含む受託者の作業状況の調査及び受託者に対する委託業務の実施に係る指示を行うことができる。
- (2) 受託者は、(1)の規定に基づき、委託者から作業状況の調査の実施要求又は委託業務の実施に係る指示があった場合には、それらの要求又は指示に従わなければならない。
- (3) 委託者は、(1)に定める事項を再委託先に対しても実施できるものとする。

12 情報の保管及び管理等に対する義務違反

- (1) 受託者又は再委託先において、この特記仕様書の3から9までに定める情報の保管及び管理等に関する義務違反又は義務を怠った場合には、委託者は、この契約を解除することができる。
- (2) (1)に規定する受託者又は再委託先の義務違反又は義務を怠ったことによって委託者が損害を被った場合には、委託者は受託者に損害賠償を請求することができる。委託者が請求する損害賠償額は、委託者が実際に被った損害額とする。

13 かし担保責任

- (1) 契約目的物にかしがあるときは、委託者は、受託者に対して相当の期間を定めてそのかしの修補を請求し、又は修補に代えて、若しくは修補とともに損害の賠償を請求することができる。
- (2) (1)の規定によるかしの修補又は損害賠償の請求は、契約履行完了後、契約目的物の引渡しを受けた日から1年以内に、これを行わなければならない。

14 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法（昭和45年法律第48号）第2章第3節第2款に規定する権利（以下「著作権者人格権」という。）を有する場合においてもこれを行使しないものとする。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) (1)の規定は、受託者の従業員、この特記仕様書の10の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作権者人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1)及び(2)の規定については、委託者が必要と判断する限りにおいて、この契約終了後も継続す

る。

- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第2章第3節第3款に規定する権利（以下「著作権」という。）を、委託者に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者がこの契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を委託者に許諾するものとし、委託者は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、委託者はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。
- (5) (4)は、著作権法第27条及び第28条に規定する権利の譲渡も含む。
- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、委託者の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用をもって処理するものとする。

15 運搬責任

この契約に係る委託者からの貸与品等及び契約目的物の運搬は、別に定めるものを除くほか受託者の責任で行うものとし、その経費は受託者の負担とする。

暴力団等排除に関する特約条項

(暴力団等排除に係る契約解除)

- 第1条 委託者は、受託者が、東京都契約関係暴力団等対策措置要綱（昭和62年1月14日付61財経庶第922号。以下「要綱」という。）別表1号に該当するとして（受託者が事業協同組合等であるときは、その構成員のいずれかの者が該当する場合を含む。）、要綱に基づく排除措置を受けた場合は、この契約を解除することができる。この場合においては、何ら催告を要しないものとする。
- 2 委託者は、前項の規定によりこの契約を解除したときは、これによって受託者に損害が生じても、その責めを負わないものとする。
- 3 契約書第17条の2第1項及び第3項の規定は、第1項の規定による解除の場合に準用する。
- 4 契約解除に伴う措置等については、契約書第20条第1項から第4項までの規定を準用するものとする。
- 5 契約書第20条第2項及び第3項に規定する受託者のとるべき措置の期限、方法等については、委託者が定めるものとする。

(再委託禁止等)

- 第2条 受託者は、要綱に基づく排除措置を受けた者又は東京都（以下「都」という。）の競争入札参加資格を有する者以外の者で都の契約から排除するよう警視庁から要請があった者（以下「排除要請者」という。）に再委託してはならない。
- 2 受託者が排除措置を受けた者又は排除要請者のうち、要綱別表1号に該当する者に再委託していた場合は、委託者は受託者に対して、当該契約の解除を求めることができる。
- 3 前項の規定により契約解除を行った場合の一切の責任は、受託者が負うものとする。
- 4 委託者は、第2項に規定する契約の解除を求めたにもかかわらず、受託者が正当な理由がなくこれを拒否したと認められるときは、契約から排除する措置を講ずることができる。

(不当介入に関する通報報告)

- 第3条 受託者は、契約の履行に当たって、暴力団等から不当介入を受けた場合（再委託した者が暴力団等から不当介入を受けた場合を含む。以下同じ。）は、遅滞なく委託者への報告及び警視庁管轄警察署（以下「管轄警察署」という。）への通報（以下「通報報告」という。）並びに捜査上必要な協力をしなければならない。
- 2 前項の場合において、通報報告に当たっては、別に定める「不当介入通報・報告書」を2通作成し、1通を委託者に、もう1通を管轄警察署にそれぞれ提出するものとする。ただし、緊急を要し、書面による通報報告ができないときは、その理由を告げて口頭により通報報告を行うことができる。なお、この場合には、後日、遅滞なく不当

介入通報・報告書を委託者及び管轄警察署に提出しなければならない。

- 3 受託者は、再委託した者が暴力団等から不当介入を受けた場合は、遅滞なく受託者に対して報告するよう当該再委託した者に指導しなければならない。
- 4 委託者は、受託者が不当介入を受けたにもかかわらず、正当な理由がなく委託者への報告又は管轄警察署への通報を怠ったと認められるときは、契約から排除する措置を講ずることができる。