

基本仕様書

1 業務名

「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務

2 業務目的

本業務は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けているテナント事業者や空き店舗の新規入居者の家賃及び地代の減額に協力するテナントオーナーに対する補助金の交付に係る業務を委託し、申請者への交付を迅速かつ確実に行うことを目的とする。

なお、申請書の受付から交付、コールセンターでの対応等の一連の業務を迅速かつ円滑に行うとともに、業務間連携のリスクを減少させるため、関連する業務を一括で業務委託する。

3 契約期間、履行期間及び履行場所

契約期間は、契約締結日から令和2年12月31日（木）まで。なお、発注者が想定する主な業務の履行期間は、以下のとおり。詳細は契約締結後、別途調整する。

ただし、本業務の各作業を行うために必要となる作業場所は、別紙1「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務内容に基づき、受注者にて確保すること。

(1) 申請窓口・審査業務

ア 履行期間

令和2年8月中旬～令和2年12月下旬予定

イ 履行場所

発注者が承認する場所

(2) コールセンター業務

ア 履行期間

令和2年8月中旬～令和2年11月中旬予定

イ 履行場所

発注者が承認する場所

(3) その他事務局運営に関する業務

ア 履行期間

令和2年8月中旬～令和2年12月下旬予定

イ 履行場所

発注者が承認する場所

4 業務内容

別紙1「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務内容のとおり。

※発注者が想定する「広島市テナントオーナー支援事業」事務局運営業務全体の流れは別図「業務フロー図」のとおり。

5 遵守事項

(1) 業務を履行するに当たり、関係法令を順守し、本契約における業務を誠実、適切に行うこと。

(2) 受注者は、発注者の規模、業務の対象範囲及び作業期間等を考慮して、業務が適正かつ効率的に行える

体制、要員確保等を行うものとする。

- (3) 受注者は、業務に従事する者（以下「従事者」という。）として、各業務の遂行に必要な知識及び技術を有し、かつ、広島市テナントオーナー支援事業及び職務の重要性を理解し、円滑に業務を行える者を配置すること。
- (4) 業務量の増加等により、発注者から受注者に対し、従事者の増員等の体制変更の要望があった場合は、発注者と受注者で協議を行い、受注者は最大限対応すること。なお、協議結果については、受注者は協議録を作成の上、発注者及び受注者の双方で、内容の確認及び合意を行うこと。
- (5) 本契約における各業務の総合管理を行う責任者（以下「総合管理者」という。）を配置し、契約締結後 10 日以内に発注者の承認を得ること。また、従事者の管理については、受注者が責任を持って管理することとし、業務に支障がないよう対応すること。
- (6) 本契約における業務に関して、発注者との調整・協議等は、総合管理者が行うこと。ただし、事前に発注者の承認を得た場合は、この限りではない。
- (7) 受注者にて確保した業務履行のための作業場所（以下「作業場所」という。）については、「作業場所に関する届出」を提出すること。また、総合管理者は、作業場所に立ち入る従事者等をチェックすること。発注者が必要と認めるときは、受注者に対して、チェックした内容について報告を求めることができる。
- (8) 本業務の実施に当たり発注者が提供した資料及びデータについては、以下のアからカの点に留意し取り扱うこと。
 - ア 受注者は、発注者から提供された資料及びデータをこの契約に基づく業務を処理する目的のためだけに用いるものとし、発注者の許可なくして複写、複製又は「作業場所に関する届出」を行った場所からの持ち出しをしてはならない。
 - イ 受注者は、業務履行中に作成される中間生成物について、全てUSBメモリー等の電子媒体に格納することとする。
 - ウ 受注者は、発注者から提供された資料及びデータ等について、利用時以外は施錠可能な部屋などに入れ、施錠したうえで保管し、総合管理者が管理すること。
 - エ また、受注者は、発注者の指示がある場合を除き、この契約による業務上知り得た資料及びデータを契約の目的外に利用し、又は発注者の承諾なしに第三者に提供しないこと。
 - オ さらに、受注者は業務終了後、発注者から提供されたすべての資料及びデータ（発注者の許可を得て複写・複製したものも含む。）を発注者に返却すること。また、受注者が用意した媒体等にデータを格納した場合、裁断による破棄、又は確実な方法によるデータ消去等を行うこと。
 - カ 電子情報による連絡やデータの送付等について媒体を利用して行う場合は、ウィルス対策ソフトの導入や最新セキュリティパッチの適用等のセキュリティ対策が図られているパソコンにより、セキュリティチェックを行った媒体を利用すること。
- (9) 申請書の受付（申請書に押印された受付日）から、申請者へ支払いが完了するまでの期間は、原則、2週間程度とする。ただし、申請が一時に集中する等、当該期間により難しいと認められる場合には、発注者と受注者が協議のうえ、期間を延長することができるものとする。
- (10) 発注者は、必要と認めるときは受注者に対して委託業務の処理状況について調査し、又は報告を求めることができる。
- (11) 契約の目的物に瑕疵があるときは、発注者は、受注者に対し、受注者の負担においてその瑕疵の補修を請求するものとする。
- (12) 受注者は、業務において事故が発生したときは、直ちに発注者に連絡し、事故復旧のための措置につい

て発注者と協議するものとする。

6 個人情報の取扱い

契約を履行するうえで知り得た個人情報に関しては、次の事項を遵守するとともに、別記「個人情報取扱特記事項」に従い適正に取り扱うこと。

- (1) 受注者は、本業務に関し知り得た情報について、その秘密を厳守し第三者への漏洩を防止するとともに、必要かつ十分な管理的措置を施すこと。
- (2) 本業務の従事者は、契約の履行に際して知り得た発注者の情報を、契約の期間はもちろん、契約の終了後及び解除後においても第三者に漏らしてはならない。
- (3) 受注者は、発注者の情報の秘密保護に関する誓約書を発注者に提出すること。
- (4) 受注者は、別記「個人情報取扱特記事項」の内容に従事者に周知徹底させなければならない。
- (5) 受注者は、発注者の情報を保護管理するための責任者を置き、発注者の情報の管理及び情報漏洩の予防策の立案・実施並びに従事者への教育訓練等を行わなければならない。

7 必要な機器、使用材料及び環境整備等

別紙1の業務履行に必要となる椅子、机、パーテーション、文房具等の事務用品、事務機器、データ入力作業及びコールセンター業務で利用する端末、モニタ、マウス等は、原則として、受注者にて準備すること。

8 再委託

- (1) 広島市委託契約約款に基づき、受注者が本業務の一部を再委託する場合、業務開始までに下記の内容を明記した再委託申請書を発注者に提出すること。
 - ・再委託事業社名及び代表者
 - ・再委託する業務範囲
 - ・再委託契約の期間
 - ・再委託先が個人情報を取り扱う場合、再委託先の個人情報取扱状況
- (2) 再委託する業務は、本業務の請負金額全体の1/2を超えないこと。また、再委託事業者とは、過去に類似形態（再委託、共同企業体等）で業務を請け負った経験を有していること。なお、受注者にて準備する什器の保守等の簡易な業務の再委託については、発注者の承諾を必要とせず、本条項の対象外とする。
- (3) 再委託事業者の選定に当たっては、地元企業を相手方とするように努めること。
- (4) 新型コロナウイルスによる影響による失業者等を、再委託先において、積極的に雇用するよう努めること。

9 委託業務実施報告書の提出

受注者は、本契約の業務終了後、委託業務実施報告書を作成し、発注者に提出すること。

10 業務終了後の処理

受注者は、本契約の業務終了後、次の各号に定める措置を速やかに講じるものとする。

- (1) 本契約の履行に当たって、発注者から提供を受けた資料等（資料などの全部又は複製物を含む。以下同じ。）のすべてを、速やかに発注者に返還し、受注者の設備に格納されたデータベース及びその他の資料等のすべてを、受注者の責任で完全に消去するものとする。また、消去したことを証明する報告書を発注

者へ提出し、承認を受けること。

- (2) 本契約を經由し、発注者・受注者間で送受信したデータの取扱いについては、発注者・受注者間で別途協議のうえ、決定するものとする。

11 その他

- (1) 業務の詳細な事項及び業務の進め方についての協議は、発注者又は受注者いずれかの要請により、その都度行うものとする。
- (2) 本仕様書に定める事項について疑義を生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、発注者又は受注者が協議のうえ定めるものとする。
- (3) 発注者及び受注者が協議した場合、受注者は遅滞なく協議録を作成し、発注者へ提出すること。