

仕 様 書

1 件名

令和8年度東京観光情報センターに係るPCネットワーク運用保守業務委託

2 目的

東京観光情報センター及び全国観光PRコーナー（以下「センター」という。）の管理運営において、PC及び周辺機器の保守管理業務を委託することにより、PCネットワークにおけるセキュリティを確保し、観光案内及びバックヤード業務等の円滑な運営を図ることを目的とする。

3 契約期間

令和8年8月3日から令和9年3月31日まで

4 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

5 定義

（1）対象施設

東京観光情報センター及び全国観光PRコーナーとは以下の施設を対象とする。

ア 東京観光情報センター

- ① 東京都庁 新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階
- ② 羽田空港 大田区羽田空港二丁目6番5号 羽田空港第3ターミナル2階
- ③ 京成上野 台東区上野公園一丁目60番 京成上野駅構内
- ④ バスタ新宿 渋谷区千駄ヶ谷五丁目24番55号 バスタ新宿3階
- ⑤ 多摩 立川市柴崎町三丁目1番1号 エキュート立川3階及び4階
- ⑥ 八重洲 中央区八重洲一丁目6番1号 TOFROM YAESU TOWER BF

イ 全国観光PRコーナー 新宿区西新宿二丁目8番1号 東京都庁第一本庁舎1階

（2）PCネットワーク

上記対象施設におけるPC及び周辺機器のネットワークのことを指す。

6 委託内容

（1）業務内容

受託者は、財団の保有するPCネットワークの環境改善及び業務の効率化に寄与するため、以下の業務を行うこととする。

ア アドバイザー業務

対象施設の運営に係るIT業務について以下の助言、指導を行うこと。

- ① 現状のPCネットワーク構成の妥当性判断と評価（現状整理含む。）
- ② 最適な運用に向けた体制提案
- ③ 対象施設で利用しているIT機器関連に関する助言

イ PCネットワーク運用保守業務

- （ア）対象施設からの問い合わせ対応。問い合わせ対応は月10インシデント程度を想定しており、問い合わせ対応の範囲や対応件数が大きく超過する場合は別途協議とする。
- （イ）安定稼働を行えるように別紙1「PCネットワーク構成図」を参照し、PCネットワーク全

体の保守管理を行うこと。また年末・年始や夏季休業などの長期休業がある場合には、財団に事前に連絡の上、運用対応について別途協議すること。

(ウ) かけつけ保守

故障が疑われる場合、調査を実施し、修理・復旧作業など適切な対応を速やかにとること。なお、リモートアクセスツールを受託者が提供可能な場合は、リモートでの対応も可とする。

(エ) 障害対応

- ・安全で安定した運用と高いセキュリティレベルを維持するために、必要な対応を適宜行うこと。
- ・障害発生時には、障害原因の切り分け、調査、確認作業を受託者が責任を持って対応し、速やかに復旧を行うこと。
- ・一部の PC や複合機等リース機器の障害発生時には、速やかに財団が指定するリース会社へ事象の報告を行い、速やかに障害対応を行なえるよう、サポートすること。
- ・障害が起きた場合は、報告書を提出し、今後の対策がとれるようにすること。

(オ) 定期点検の実施

年度内に以下について対応し、報告すること。

- ・月例セキュリティパッチの適用並びに年1回の大型アップデートの適用を支援すること。アップデート作業はセンター職員が実行するが、受託者はあらかじめ財団と定めた日にちにアップデート作業実施を促す通知を行うこと。通知は財団内コミュニケーションツール若しくはメールにて行うこと。
- ・上記以外で必要なアップデート等がある場合には提案し、適用支援を行うこと。ただし、PC ネットワークの一時停止を伴う作業を実施する際には、センターの営業時間に影響が出ないように配慮しながら対応をすること。

(カ) PC 及び周辺機器の購入・修理費用について

- ・PC 及び周辺機器故障の際は財団が別途修理費用等の対価を支払うこととする。
- ・新規購入の必要性が生じた場合には、適切な機器の選定等についてアドバイス等を行うこと。

(キ) セキュリティ対策

- ・現状を鑑みた上で、十分なセキュリティ対策を必要に応じて実施すること。
- ・各 PC で不審メールやアラート通知等を受信した際の一次対応を行うこと。ウィルス感染が疑われる場合の対応マニュアルを必要に応じて更新すること。

ウ その他

ア、イに係らない財団からの IT 関連の質問対応、情報提供など

(2) 対応回数・時間

ア (1) ア、イにおいて、財団が開催する定例会月 1～2 回に参加し助言、指導を行うこととする。

イ (1) ア～ウにおいて、財団は受託者に対し、メール、電話などの通信機器による相談については、無制限にこれを行うことができる。

(3) 実施体制等

ア (1) における業務担当が明確となるよう、実施体制図を提出すること。

イ (1) イを円滑に行えるよう運用保守作業計画（年間業務スケジュール）を提出すること。また履行に当たっては、進捗や対応等の状況を随時財団へ確認・報告し、財団の指示等に従うこと

ウ (1) イにおける問い合わせ対応は原則 365 日 9 時～19 時の対応とする。ただし、土日・祝祭日・年末年始については 9 時～17 時とする。

7 納品物及び成果物

納入物件は以下のとおりとする。

No.	納入物件名	納品部数	納入形態	備考
1	実施体制図	1部	電子	受託後速やかに提出
2	運用保守作業計画書	1部	電子	受託後速やかに提出
3	障害管理台帳	1部	電子	随時
4	課題管理台帳	1部	電子	随時
5	各種マニュアルやドキュメントの改訂版	1部	電子	随時

8 第三者委託の禁止

本委託業務は、原則として第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ書面により申し出、財団の承諾を得た事項についてはこの限りでない。

9 秘密の保持

受託者は、8により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

8により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

10 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、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」

*1 第14に定めるところによる。

*1 https://www.tcvb.or.jp/jp/denshi_joho_tokkishiyosho_20260305.docx

11 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

12 個人情報の保護等

(1) 「東京観光財団個人情報取扱要領」*2を踏まえ、「個人情報に関する特記仕様書」*3に定められた事項を遵守すること。

また、本委託業務の遂行にあたり8により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が本委託業務における個人情報を扱う場合は、「個人情報に関する特記仕様書」を遵守させること。

*2 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojin_joho_yoryo_20250401.pdf

*3 https://www.tcvb.or.jp/jp/kojin_joho_tokkishiyosho_20260130.docx

(2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」*4及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、「電子情報処理業務に係る標準特記仕様書」(前述*1)に定められた事項を遵守すること。

*4 https://www.tcvb.or.jp/jp/security_houshin.pdf

また、8により財団に承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても同様に遵守させること。再委託させる事業者は以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である事業者）であることが望ましい。

- ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証
 - イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証
- （３）電子情報処理業務を行うに当たり、以下の取扱いに留意すること。
- ア 当財団職員を含め、本事業の遂行にあたる関係者の氏名/メールアドレス など
 - イ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

1 3 支払方法

支払いについては、契約金額の範囲内において財団が四半期毎の履行と執行額の確認後、受託者からの請求に基づいて支払う。

1 4 契約満了若しくは契約解除に伴う引き継ぎ事項について

- （１） 契約満了若しくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引き継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意すること。また、新規受託業者が資料の更新・運営管理を円滑に進めるために必要な各種情報の提供を行うこととし、対応は契約期間終了後においても速やかに行われること。上記対応が困難な場合は、契約期間中に合理的な理由を示した上で財団と協議を行い、解決策を策定すること。
- （２） 契約満了若しくは契約解除により新規受託業者への業務引き継ぎが完了した場合には、財団の承認を得た上で、業務に関する情報、データ、資料等は適切に破棄・消去すること。

1 5 その他

- （１） 本仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- （２） 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- （３） 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行に当たっては財団と協議のもと進めること。

1 6 問い合わせ先

公益財団法人東京観光財団 総務部ビジターズインフォメーション課
電話 ０３－５５７９－２６７５