

情報システム取引者 育成プログラム

研修講座テキスト

主催：情報システム取引者育成協議会

JCSSA
Japan Computer System Seller Association

一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

CSAJ
Computer Software Association of Japan

一般社団法人コンピュータソフトウェア協会

目次

1. IT取引をとりまく環境	6
1-1. IT取引をとりまく環境	6
1-2. 経済産業省、有識者、業界団体の信頼性向上に向けた取り組み	6
2. 契約とは何か	9
2-1. 契約（法律行為）とは	9
2-2. 契約の成立	9
2-3. 債権と債務	10
2-4. 契約の目的	10
2-5. 債務不履行	11
・ベンダ側の債務不履行とは何か	11
2-6. 瑕疵担保責任	11
・ソフトウェアの瑕疵とは何か	12
2-7. 情報システム取引におけるベンダの責任	12
2-8. 情報システム取引で使われる契約	12
2-9. 売買契約の特徴	13
2-10. 請負契約の特徴	14
2-11. 準委任契約の特徴	15
2-12. 請負契約と準委任契約	15
2-13. ソフトウェア使用許諾契約の特徴	16
2-14. 無効な契約	16
2-15. 営業秘密・知的財産権	16
2-16. 個人情報	17
2-17. 説明責任	18
2-18. 経済産業省のモデル契約での契約の成立	18
3. 裁判例からみるシステムトラブル	20
3-1. システム取引のトラブル原因	20
3-2. トラブル事例 1 契約締結前に作業着手し裁判になった事件	20
3-3. トラブル事例 2（契約形態）プロジェクトマネジメント義務違反、協力義務違反があった事例	22
3-4. トラブル事例 3（契約の不備）工数増加分の費用負担が問題となった事例	23
3-5. トラブル事例 4（ソフトウェアの瑕疵）プログラムの欠陥によって損害賠償となった事例	24
3-6. 示唆に富む判例	26
3-7. 判例からみるシステム取引契約の反省点	26

3-8.	情報システム取引のリスク	27
3-9.	モデル契約のメリット	27
4.	トラブルを引き起こさないポイント	28
4-1.	情報システム取引の勘所 上流工程.....	28
4-2.	情報システム取引の勘所 設計・開発・構築	29
4-3.	まとめ.....	30
5.	経済産業省のモデル契約書.....	32
5-1.	経済産業省モデル契約<第一版><追補版>	32
5-2.	追補版の全体像	32
5-3.	追補版の上流工程.....	33
5-4.	「カスタマイズモデル」における取引の流れと対応する契約書	34
5-5.	「オプションモデル」における取引の流れと対応する契約書.....	34
5-6.	<追補版>の内容（成果物）	34
5-7.	<第一版>の構成.....	36
5-8.	<追補版>の構成.....	37
5-9.	重要事項説明書の実例	38
5-10.	システム導入におけるユーザとベンダの役割	39
5-11.	フェーズの分類と契約類型	40
6.	論点	41
6-1.	契約上の論点	41
6-2.	フェーズの分類と契約類型（請負？準委任？）	41
6-3.	再委託.....	42
6-4.	外部設計書作成（支援）業務.....	43
6-5.	納入物の著作権	43
6-6.	特許権、知的財産権の帰属	45
6-7.	特許権、知的財産権の侵害の責任	46
6-8.	第三者ソフトウェアの利用	47
6-9.	損害賠償	48
6-10.	危険負担	51
6-11.	法的救済手段	51
6-12.	多段階契約と再見積	52
6-13.	変更管理規定	52
6-14.	契約実務上の悩みを解決する共通フレーム 2007	53
6-15.	セキュリティ要件.....	54
6-16.	まとめ.....	55
7.	システム基本契約書の逐条解説.....	56

7-1.	パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書 (システム基本契約書)	56
7-2.	何故、基本契約と個別契約に分けたのか?	56
7-3.	システム基本契約書 第1条 (本契約の構造)	56
7-4.	システム基本契約書 第2条 (契約内容の確定及び変更等)	57
7-5.	システム基本契約書 第3条 協働と役割分担	58
7-6.	システム基本契約書 第4条 連絡協議会	59
7-7.	システム基本契約書 第5条 ユーザーがベンダに提供する資料等及びその返還	60
7-8.	システム基本契約書 第6条 再委託	61
7-9.	システム基本契約書 第7条 秘密情報の取り扱い	62
7-10.	システム基本契約書 第8条 個人情報	63
7-11.	システム基本契約書 第9条 報告書の著作権	64
7-12.	システム基本契約書 第10条 損害賠償	64
7-13.	システム基本契約書 第11条 解除	65
7-14.	システム基本契約書 第12条 権利義務譲渡の禁止	66
7-15.	システム基本契約書 第13条 協議	66
7-16.	システム基本契約書 第14条 和解による紛争解決・合意管轄	66
8.	重要事項説明書 (個別契約書) の解説	68
8-1.	重要事項説明書の構成	68
8-2.	システム開発における二つのモデル	69
	パッケージカスタマイズモデル	69
	パッケージオプションモデル	69
	カスタマイズモデルにおける重要事項説明書契約書類の構成	70
	オプションモデルにおける重要事項説明書契約書類の構成	70
8-3.	重要事項説明書の使い方	71
	カスタマイズモデルにおけるⅠの段階 (工程) において、要件定義業務だけを契約 する場合 (要件定義完了後、設計開発以下を別途契約する場合)	71
	カスタマイズモデルにおけるⅡの段階 (工程) において、作成された要件定義書 もとに、設計開発および移行・運用準備業務を契約する場合	72
	カスタマイズモデルにおけるⅢの段階 (工程) において、開発されたシステムを もとに、保守・運用業務を契約する場合	72
	パッケージオプションモデルにおけるⅠ+Ⅱの段階 (工程) において、パッケージソフト ウェアの選定から、教育、保守、運用支援まで一貫して実施する小規模の場合	73
	パッケージオプションモデルにおけるⅢの段階 (工程) において、選定されたパッケージ ソフトウェアをもとに、保守・運用業務を別途契約する場合	73
	重要事項説明書における鑑 (表紙と付属文書)	74
9.	要件定義 業務の流れと責任	75

9-1.	要件定義の業務の流れと責任.....	75
	要件定義業務の重要性.....	75
	ユーザに対する説明と留意点.....	75
9-2.	要件定義 A 契約の支援内容	77
	要件定義 A 契約の留意点	78
9-3.	要件定義 B 契約の支援内容	78
	要件定義 B 契約の留意事項.....	80
9-4.	要件定義 C 契約の支援内容	81
9-5.	要件定義におけるチェックリストの活用	82
	チェックリストの活用.....	82
	セキュリティチェックリストについて	82
9-6.	契約の留意点	84
10.	設計開発、移行・運用準備の流れと責任	85
10-1.	設計開発、移行・運用準備の流れと責任.....	85
10-2.	D 外部設計支援業務 契約の支援内容	86
10-3.	E ソフトウェア設計・制作業務契約の請負内容	87
10-4.	F 構築・設定業務契約の請負内容	88
10-5.	G データ移行支援業務契約の支援内容	89
10-6.	H 運用テスト支援業務契約の支援内容	90
10-7.	I 導入教育支援業務契約の支援内容と留意事項	91
11.	保守・運用支援の流れと責任	92
11-1.	保守・運用支援の流れと責任.....	92
11-2.	J 保守業務契約の支援内容	92
11-3.	K 運用支援業務契約の支援内容と留意事項	93
12.	モデル契約及びシステム基本契約書 利用のポイント	95
12-1.	モデル契約におけるベンダの責任.....	95
12-2.	提案書や説明資料と契約書の関係について	96
12-3.	誠実な営業行為.....	96
12-4.	プロジェクトの進行管理	97
12-5.	重要事項説明書の注意事項	97
13.	参考資料.....	100
	パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書	
	(システム基本契約書)	101
	重要事項説明書	108
	3. 業務完了報告書兼検収依頼書 (記入例)	149
	4. 業務完了確認書兼検収書 (記入例)	150
	5. 業務完了報告書兼外部設計書承認依頼書 (記入例)	151

6. 業務完了確認書兼外部設計書承認書（記入例）	152
7. ○○○○システム構築・設定業務完了報告書兼検収依頼書（記入例）	153
8. 検査合格通知書兼検収書（記入例）	154
9. 納品書兼検収依頼書（記入例）	155
納品ファイル明細書	156
10. 検査合格通知書兼検収書（記入例）	157
セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／技術的セキュリティ対策）	158
セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／物理的セキュリティ対策）	172
セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／管理的セキュリティ対策）	176
Web アプリケーションセキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版）	182
パッケージカスタマイズ 取引・契約モデルの全体像	192

1. IT取引をとりまく環境

1-1. IT取引をとりまく環境

コンピュータシステムのコモディティ化が進み、ハードウェア価格の下落、クラウドコンピューティングの台頭により、案件当たりのベンダの利益は減少しています。また、裾野の拡大によりITに詳しくないユーザとの取引が増大しています。

こうした市場背景に加え、マルチベンダー化・アウトソース化・サービス化が進んでおり、また、第三者ソフト（パッケージ・オープンソース）を核とした開発が主流になっています。ゼロからのスクラッチ開発と異なり、第三者が作ったシステムやソフトウェアが開発の重要な位置を占め、システム化の範囲が複雑化しているといえます。

個人情報保護法や不正競争防止法、また、会社法による内部統制などは、コンピュータシステムと重要な関わりを持っており、システムが規制の主体となるようになってきました。さらに、コンプライアンス意識、消費者保護意識の高まり、ステークホルダーへの説明責任が求められる時代において、IT取引の契約は、落とし穴の多い最も難しい契約といえるようになってきました。

一方で、要件定義の失敗、プロジェクトの遅延などを原因とした裁判は増加の一步をたどっています。2011年に東京地方裁判所のプロジェクトチーム¹が発表した「ソフトウェア開発関係訴訟の手引き」でも、「社会でのIT化の一層の進展に伴い、近時ソフトウェア開発関係訴訟が増加している。この種訴訟は、専門的知見を要する訴訟としての側面を有するのみならず、現代型取引に関する訴訟の一つとして、現行民法の解釈適用で対処するのが困難な問題点や、従前の民事訴訟の審理にはない新たな問題点があり、複雑困難な事件の典型となっている。」と述べているほどです。実際に、IT関連の裁判は提訴から結審まで数年間かかるのが一般的で、その間、裁判に関わる裁判費用（営業、技術、法務担当者の非生産的な人件費と弁護士費用）は、巨額となります。たとえ裁判で勝訴したとしても、顧客との信頼関係が損なわれた上で、その間、優秀な人材を通常のプロジェクトに投入できたことを考えれば、まったく非生産的な行為であり、IT取引のトラブルは絶対に避けなければならない事態です。

私たちはこうしたIT取引の課題を踏まえ、情報サービス産業に従事する専門家として、顧客との良好かつ公平な取引関係を維持した上で利益を確保し、信頼性の高い情報システムの提供に努めていかなければなりません。

1-2. 経済産業省、有識者、業界団体の信頼性向上に向けた取り組み

2005年に東京証券取引所のシステムトラブルが発生しました。東証1部・2部とマザーズの上場株式2401銘柄、転換社債型新株予約権付社債券、交換社債券の売買が午前9時から午後1時30分まで行えず、その間、証券取引所の機能が損なわれてしまいました。同時に、東京証券取引所のシステムを利用している札幌と福岡の取引所も売買がストップ。事態は国内外の報道機

¹ 東京地方裁判所プラクティス委員会第二小委員会「ソフトウェア開発関係訴訟の手引」：判例タイムス1349号（2011.8.15）

関で大きく報じられ、当時の経済財政・金融担当大臣が「極めて遺憾な事態」とコメントするに至ります。株式の売買が行えないという史上初のトラブルを深刻視した金融庁は業務改善命令を出し、社長、専務、常務が退任に至る大事件となりました。さらに、翌年1月にはライブドアショックにより売買システムの能力の限界である450万件に迫り、急遽、全銘柄の取引を停止。この時はシステム面の不安が材料となっしまい、連日に渡って株式市場は大暴落となりました。

このようにコンピュータシステムが社会・経済に大きな影響を与え、さらには、国際的な信用も失う事態となったことを重く受け止めた経済産業省は、産業構造審議会で情報システムの信頼性向上について集中的に討議を実施、2006年6月に「情報システムの信頼性向上のためのガイドライン」を発表しました。

ガイドラインでは、取引慣行の不透明さが指摘され、取引における重要事項の明確化が求められ、かつ、ガイドラインの形骸化を防ぎ、その実効性を担保するため、コンピュータ業界団体、ユーザ団体によってモデル契約の策定が求められました。コンピュータシステムが経済、生活に大きな影響を与えるインフラとして認知され、その信頼性の確保が社会の要請となった訳です。

こうした経緯をもとに、経済産業省に「情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」が設置され、パブリックコメントを経て2007年4月に経済産業省から情報システム・モデル取引・契約書<第一版>が発表されました。<第一版>は、「対等の交渉力を有するユーザとベンダ」、「社会インフラ・大企業基幹系、受託開発」を対象としています。しかし、中小企業にとっては重厚長大で分かりづらい、パッケージソフトのカスタマイズを前提とした場合の規定が不十分との指摘があり、<第一版>の今後の課題として、中小企業にとって使いやすく、パッケージソフトウェアを前提としたモデル契約の検討が求められたのです。

そこで、経済産業省の事業として、コンピュータソフトウェア協会と日本システム販売店協会が共同して契約検討のための委員会を設置、<第一版>を策定した弁護士が加わり1年に渡りモデル契約を検討。「情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」で審議されパブリックコメントを経て、2008年4月に経済産業省から、IT、法務の専門家を設置できない企業・団体とベンダを対象に、パッケージ、Saas/ASP、カスタマイズ開発に適用できる「情報システム・モデル取引・契約書<追補版>」が発表されました。

<追補版>の発表を得て、モデル契約の普及・啓発を進めるため、業界団体とユーザ団体によって情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアムが結成され、全国でのセミナー活動や、普及のための様々な施策が企画され、2010年には情報システムトラブルで実際に裁判となってしまうケースを分析した、情報システム・ソフトウェア取引トラブル事例集が発表されました。

- 2005年 ～東京証券取引所のシステムトラブルが発生～
- 2006年6月 産業構造審議会
 - － 情報システムの信頼性向上のためのガイドライン
- 2007年4月 情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会
 - － 情報システム・モデル取引・契約書<第一版>
 - － 対等の交渉力を有するユーザとベンダ
 - － 社会インフラ・大企業基幹系、受託開発
- 2008年4月 情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会
 - － 情報システム・モデル取引・契約書<追補版>
 - － IT、法務の専門家を設置できない企業・団体とベンダ
 - － パッケージ、Saas/ASP、カスタマイズ開発
- 2010年(情報システム・ソフトウェア取引高度化コンソーシアム)
 - － 情報システム・ソフトウェア取引トラブル事例集
 - － 情報システム取引のトラブル原因の解析
 - － モデル契約での解決策の提示

◆モデル契約策定にあたった団体、弁護士事務所（名称は当時のもの）

社団法人コンピュータソフトウェア協会（CSAJ）
 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会（JCSSA）
 社団法人日本情報システム・ユーザー協会（JUAS）
 社団法人電子情報技術産業協会（JISA）
 社団法人情報サービス産業協会（JEITA）
 三木吉田法律特許事務所
 ひかり総合法律事務所
 ブレークモア法律事務所
 日比谷パーク法律事務所

2. 契約とは何か

2-1. 契約（法律行為）とは

契約とは約束であり、契約をした当事者は権利を取得し一方で義務を負います。また、契約は民法や商法などの法律によって規律され、当事者は契約に法的に拘束されます。つまり、法的な強制力により約束を保護する制度とすることができます。契約に違反した当事者は、相手方から損害賠償等を求められ、場合によっては、裁判所（国）の判決で強制力が行使されるわけです。契約のことを法律用語では「法律行為」と呼びます。言うなれば当事者間に適用される私的な法律を当事者の意思によって制定・改廃する、私的な立法作用といえるでしょう。

契約書が無くても契約は成立します。契約書を作成しないで、「売ります。」「買います。」という口約束をするだけでも、契約は成立します。例えば、自動販売機で缶ジュースを買うのも、売買契約の一種といえます。ユーザがベンダに対して口頭で仕様変更を依頼するのも、状況によっては契約成立と見なされます。たとえ口約束でも、契約成立となれば、ベンダはその仕様変更を実施しなければなりません。金額や納期に影響を及ぼすような仕様変更でも、しっかりした取り決めがなければ、当初の契約の範囲となって追加請求や納期延長が認められないかもしれません。トラブル防止には契約に関する正しい知識が必須であり、慎重な行動が求められます。

2-2. 契約の成立

契約はどのように成立するのでしょうか。契約は「申込」と「承諾」という意思表示の合致によって成立します。ベンダが「100万円で在庫管理システムを開発します」とユーザに言えばこれが「申込」となります。ユーザがベンダに「わかりました、開発を発注します」と言えば、これが「承諾」になり、契約が成立します。ところで、ユーザが「100万円は高い、95万円なら発注します」と言ったとすると、最初のベンダによる「申込」をユーザは「拒絶」して、95万円という条件での新たな「申込」をしたこととなります。そこでベンダが「わかりました、95万円で開発します」と5万円の値引きを受け入れると「承諾」となり、契約が成立したことになります。

契約書がある場合は、押印又は署名によって意思表示を行うこととなります。押印をする場合、印鑑は三文判でも有効で、実印である必要はありません。しかし、口頭や電話のやりとりでも「成立」したと見なされる場合があるので、必ず「書面をもって契約にしましょう」と言い添えましょう。

承諾は、言葉で告げる以外の行為でなされることもあります。例えば、パッケージに同梱されているCD-ROMのシュリンクラップを破ると契約成立と書かれたパッケージソフトウェアの「シュリンクラップを破る」²行為や、PCの画面で「同意する」ボタンをクリックするなどの行為が「承諾」に当たる場合があります。

² CD-ROMのシュリンクラップを破ることで契約が成立したとは言えないのではないかという学説があり、また、シュリンクラップ契約に関する法律や判例はありませんので注意が必要です。

また、契約成立の時期は、契約当事者が離れた場所にいる場合、契約は「承諾」の意思表示が発信されたときに成立します（発信主義）。ただし、例外（電子契約法）として、電話、FAX、メール、ウェブ等により「承諾」の意思表示が電気通信回線を通じて発信されたときは、電子契約法という法律により、契約は「承諾」の到達時点で成立します（到達主義）。

2-3. 債権と債務

契約で決めた権利を「債権」、義務を「債務」と呼びます。債権とは、相手に対して特定の行為をするように要求する「権利」です。そして債務とは、要求された特定の行為をする「義務」です。債権＝権利、債務＝義務と覚えるとよいでしょう。

例えば、医療情報システム開発受託契約（請負契約）を締結した場合を考えてみます。この契約の条件として、ベンダは病院に対して、要件定義書に従って医療情報システムを構築し引き渡す、病院は、ベンダに対して、医療情報システム構築の代金 100 万円を支払う、とすると、それぞれの債権、債務は以下のように整理されます。

◆債権

病 院の債権：要件定義書に従って構築された医療情報システムを受け取る
ベンダの債権：引き渡し後、代金 100 万円を受け取る

◆債務

ベンダの債務：要件定義書に従って医療情報システムを構築し引き渡す
病 院の債務：引き渡し後、ベンダに代金 100 万円を支払う

2-4. 契約の目的

契約を交わすには、それぞれに何らかの「目的」があり、契約を締結するといえます。この医療情報システム開発受託契約では、病院は医療情報システムを導入することが契約上の目的といえます。一方のベンダは、医療情報システム構築の代金を受け取ることが目的といえます。さらに、病院はシステムの導入を通じて医療行為の効率化を実現することが最終的な目的であり、ベンダはシステム構築によって利益の確保が最終的な目的となります。

ただし、契約の目的はあくまでシステムの導入と代金の受け取りですから、それぞれの思惑と契約の目的にはズレがあります。病院にとってシステム導入後に効率が上がらない、となれば本来の目的から外れることになり、ベンダが予想以上に工数がかかり赤字になってしまった、となれば本来の目的から外れることとなります。しかし、契約の目的がシステムの構築、引き渡し、代金支払いとなっていれば、病院事務の効率が上がらなくても、ベンダが赤字になっても仕方ありません。それぞれの本来の目的を達成するためには、それ相当の契約の目的にそった債権、債務を契約で規定しなければならないのです。

2-5. 債務不履行

債務（義務）が果たされていない状態を「債務不履行^{さいむふりこう}」といいます。「債務不履行」が認められる場合、①債務の完全な履行を求められるほか、②契約を解除されたり、③損害賠償請求を受けることがあります。

◆ベンダが債務不履行となるケース

システムの納品が遅れた、要件定義書に記載された機能の一部が未完成

◆病院が債務不履行となるケース

検取したのに代金を支払わない

・ベンダ側の債務不履行とは何か

ベンダ側の債務不履行となる例としては、次のようなものがあげられます。

■ベンダの債務不履行になる例

- ・秘匿性の高いデータを扱うシステムにおいて、仕様書には、データ暗号化機能が記載されているのに、引き渡されたシステムには暗号化機能が一切備わっていなかった。
- ・仕様書に書いてある通り操作してもエラーになる箇所が多数あり、業務上の使用に耐えない。

反対に債務不履行にならない例としては、次のようなものがあげられます。

■ベンダの債務不履行にならない例

- ・ユーザが想定外のフリーソフトウェアを勝手にインストールしたところ、性能が発揮できなくなった。

万が一、不具合が出て性能がでず債務不履行となってしまうても、ユーザの求めに応じて、不具合を直し、仕様書通りに性能を発揮させることにより、契約解除や損害賠償請求を防ぐことができます。しかし、仕様書の内容が曖昧だったり、口頭での仕様変更や口約束等は、後々、争いの原因となるため、あいまいさを排除した精確な文書作成が重要といえます。

2-6. 瑕疵担保責任

欠陥、すなわち本来あるはずの性能を備えていない状態を法律では「瑕疵^{かし}」といいます。システム構築などの請負契約では、ベンダは目的物（引き渡す情報システムやソフトウェア）の瑕疵について、一定期間責任を負うものとされます。目的物に瑕疵が見付かった場合には、①契約を解除されたり、②損害賠償請求を受けたり、③瑕疵の修補（修理）を求められたりすることがあります。

・ソフトウェアの瑕疵とは何か

では、ソフトウェアの瑕疵とは何なのでしょう？

プログラムが動かない、仕様書に記載されたとおりの結果が得られない、ハングアップする、予期せずにファイルやデータを上書きしてしまう、計算を間違える等は典型的な瑕疵といえます。ところが、使用条件と異なる環境・設定で発生する不具合や、業務に支障のない代替措置が講じられ、かつベンダによって順次解消される軽微な不具合は瑕疵とはされません。

瑕疵があれば、①契約を解除されたり、②損害賠償請求を受けたり、③瑕疵の修補（修理）を求められてしまいますが、ユーザの指摘で速やかにバグを直したり、代替措置を施したりすることで、契約解除や損害賠償請求を回避できる場合があります。従って、動作環境や運用条件については、事前の調査と十分な打ち合わせを行い、想定外の利用や設定変更がなされないように配慮する必要があります。また、重大なバグがある場合は、「瑕疵」ではなく、そもそも仕事が完成していない、つまり債務を履行していない「債務不履行」とされる可能性があります。

2-7. 情報システム取引におけるベンダの責任

ベンダには債務の完全履行が求められます。つまり、契約（仕様書）で定めた機能を達成できる性能、機能を有する製品、ソフトウェア等を引き渡さなければならず、かつ、定めた期日までに納品しなければなりません。これらに対応できない場合、①契約の解除（原状回復³と損害賠償）、②損害賠償⁴を求められることがあります。また、納品した成果物に瑕疵があった場合には、瑕疵のない物と交換したり修正したりするという対応が求められます。交換したり修正ができない場合、①損害賠償を求められたり、さらに②契約が解除（原状回復と損害賠償）されたりすることがあります。

2-8. 情報システム取引で使われる契約

民法では、13種類の契約が規定されており、これらは、典型契約もしくは有名契約と呼ばれています。ユーザと取り交わした契約書に規定（条文）がない場合は、民法の条項が適用されますので、典型契約の法律的な特徴を正しく理解することが重要です。

情報システム取引でよく用いられる典型契約には、売買契約（機器の売買）、請負契約（ソフトウェア設計、製作、構築）、準委任契約（要件定義、外部設計、保守）があります。

・典型契約の一覧

贈与	売買	交換	
消費貸借	使用貸借	賃貸借	
雇用	請負	委任	
寄託	組合	終身定期金	和解

³ 納品物があれば相手に返品し、既に受け取ったお金があれば相手に返却するなどして、契約前の状態に戻すことをいいます。

⁴ 大幅に納期が遅れた場合などで、原状回復は行なわず納期遅れのペナルティとして損害賠償する場合などが考えられます。

・契約自由の原則

契約の当事者は公共の福祉に反しない限り、自己責任で自由に契約を結ぶことができる「契約自由の原則」があります。従って、法律で定められた内容と異なる契約でも、その法律の条項が任意規定（任意法規）であるならば、自由に結ぶことができます。また、法律が規定しない契約も自由に結ぶことができます。ソフトウェアの使用許諾契約書などは典型契約以外の契約にあたり、これらは無名契約と呼ばれます。

但し、消費者契約法⁵などで規定された条項は強行規定（強行法規）と呼ばれ、当事者同士が合意した契約でも法律が優先するので注意が必要です。

2-9. 売買契約の特徴

売買契約とはハードウェアや消耗品を売買する際に適用する契約です。契約の目的は、ベンダは商品を引き渡し、ユーザは代金を支払うことであり、ベンダは、正しく動作するものを引き渡す義務があります。

・債務不履行

売買契約で債務不履行となるケースとしては、ベンダが期日までに納品を行わない場合があげられます。この場合、債務不履行として損害賠償請求を受けたり、さらに契約が解除されたりすることがあります。また、「カタログや仕様書に書いてある機能が存在しない」などは売買契約上の瑕疵に当たり、ベンダは瑕疵担保責任を負わなければなりません。

・買主による目的物の検査

企業同士の取引では、売買契約の目的物（ハードや消耗品等）の引渡しを受けたときは、すぐに瑕疵がないかを検査しなければならない⁶とされています。引渡後にユーザが瑕疵を発見した場合、ユーザから損害賠償を請求されたり、契約を解除されたりすることがあります。企業同士の取引では、瑕疵担保期間を引き渡し後6ヶ月とする特約のある場合が多く、この場合、引渡後6か月間は、ユーザから瑕疵を理由に損害賠償を請求されることがあります。

⁵ 消費者契約法第1条「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者の一定の行為により消費者が誤認し、又は困惑した場合について契約の申込み又はその承諾の意思表示を取り消すことができることとするとともに、事業者の損害賠償の責任を免除する条項その他の消費者の利益を不当に害することとなる条項の全部又は一部を無効とするほか、消費者の被害の発生又は拡大を防止するため適格消費者団体が事業者等に対し差止請求をすることができることとするにより、消費者の利益の擁護を図り、もって国民生活の安定向上と国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。」

⁶ 商法第526条 商人間の売買において、買主は、その売買の目的物を受領したときは、遅滞なく、その物を検査しなければならない。

2. 前項に規定する場合において、買主は、同項の規定による検査により売買の目的物に瑕疵があること又はその数量に不足があることを発見したときは、直ちに売主に対してその旨の通知を發しなければ、その瑕疵又は数量の不足を理由として契約の解除又は代金減額若しくは損害賠償の請求をすることができない。売買の目的物に直ちに発見することのできない瑕疵がある場合において、買主が六箇月以内にその瑕疵を発見したときも、同様とする。

3. 前項の規定は、売主がその瑕疵又は数量の不足につき悪意であった場合には、適用しない。

2-10. 請負契約の特徴

一方が仕事を完成させることを請負い、その相手方が完成した仕事に対して報酬を支払う際に適用する契約です。例えば、大工さんに家の建築や窓の修理を依頼するような場合が考えられます。情報システム取引での請負契約の対象となる仕事としては、プログラムの設計・制作、ネットワークの構築などがあります。仕事の完成が目的ですので、情報システム取引では、何をもって完成とするかを明確にするため、詳細な仕様書、設計図、指図書などが必要となります。あいまいな仕様書、設計図では、正しい完成状態が分かりません。正確、緻密な文書による合意が必要になります。

また、引き渡しや検査が伴う場合は、引き渡しの条件、検収の条件について定めておく必要があります。さらに、代金の支払債務は、請負契約の成立と同時に発生します。よって、当事者間で別段の定めをしない限り、仕事が完成して目的物を引渡すとき（引渡す成果物がない場合は仕事が終了したとき）に代金を支払うこととなりますので、前受金や着手金などが必要な場合は、それらを特約します。

ベンダは、期日までに仕事を完成させない場合などは、債務不履行として、損害賠償請求を受けたり、さらに契約を解除されたりすることがあります。仕事の目的物に瑕疵がある場合、ベンダは瑕疵を直すなどの対応をしなければなりません。場合によっては、ベンダは瑕疵担保責任としてユーザから損害賠償を請求されたり、契約を解除されたりすることがあります。

但し、瑕疵がユーザの提供した資料等又はユーザの与えた指示によって生じたときは、瑕疵担保責任は問われません。ところでこのような場合でも、ユーザの資料や指示が不相当であることを知りながら、ベンダがそのことを告げなかったときは、法的には瑕疵担保責任が問われてしまいます。

・債務不履行と瑕疵担保

債務不履行と瑕疵担保は、請負対象の仕事が完成しているかどうかで区別されます。仕事が完成していない場合は債務不履行の問題となり、仕事が完成している場合は、瑕疵担保責任の問題となります。ソフトウェア開発請負の場合における仕事の完成の判断基準は、ベンダが「予定された最後の工程まで一応終了した」といえるかどうか（東京地方裁判所平成 14 年 4 月 22 日判決など）で判断されます。しかし、たとえ最後の工程まで終了し、検収がなされていても、そのシステムを業務に使用できないような重大な不具合がある場合には、仕事の完成が認められないことがあります。こうした場合は債務不履行の問題となります。

・時効

ベンダの債務不履行責任と瑕疵担保責任にはそれぞれ時効があり大きく異なります。**債務不履行の場合**は、履行の期限（納期など）から起算して 10 年間（企業が契約当事者である場合などは、商法 522 条により 5 年間）と長期です。**瑕疵担保責任の場合**は、民法上は目的物引渡し時点（引渡す成果物がない場合は仕事終了時点）から起算して 1 年間となります。ベンダの不注意でシステムに重大な不具合が生じれば、瑕疵担保が認められず債務不履行となり、責任を負う期間が長くなるので注意が必要です。

2-11. 準委任契約の特徴

事務処理を目的とする契約です。請負と異なり仕事の完成を目的としていません。医者に病気の治療をしてもらう、税理士に決算書の作成をしてもらうなども準委任契約といえます。情報システム取引では、コンサルティング業務などで、ベンダがアイデアや知識を提供し、ユーザと共同して仕様書を策定する契約などが準委任に当たります。保守契約や運用支援業務なども仕事の完成義務がないことから、準委任契約と位置付けられます。

ベンダは、善良な管理者の注意をもって委任事務を処理する義務(善管注意義務)を負います。この善管注意義務⁷は、社会一般の取引上要求される程度の注意を払っているか、という基準で判断されます。また、善管注意義務違反があった場合、ベンダは、ユーザから品質不良等によって生じた損害につき賠償請求を受けることがあります。

代金支払債務の発生時期・支払時期については、委任契約が原則として無償契約であり、特約がない限り報酬は受け取れません。従って、契約書での取り決めが重要になります。委任事務を終了してからでないと、報酬を請求することはできません。ただし、期間によって報酬を定めた場合は、その期間を過ぎれば請求できます。

ベンダは、ユーザから請求があったときと、仕事が終わったときには、処理の状況をユーザに報告する義務(報告義務)があり、さらに、ベンダが業務で受け取った物や金銭、得た権利などは、ユーザに引き渡す義務(受取物等引き渡し義務、取得権利移転義務)があります。

2-12. 請負契約と準委任契約

請負契約には「仕事の完成義務」があることから、プログラム設計・開発・Network構築などが業務として適用されます。準委任契約は「仕事の完成義務はなく、善管注意義務をもって委任事務を処理する」ことから、要件定義、外部設計、テスト、教育、保守、運用(仕様書があっても完成がないもの)などが該当します。

請負契約は「何をもって完成とすべきか」がはっきりしていない場合にはそぐいません。例えば、仕様が未確定で一括請負契約を締結すると、何をもって完成とするかが決まっていない状態で、「納期までに取り決めた金額で完成を約する」ことになり、すべてのリスクを請け負ってしまうことになります。何をもって完成とすべきかがはっきりしていない場合には、準委任契約で仕事を受託すべきです。また、請負契約は印紙税がかかり、準委任契約は印紙税がかかりません。ただし、準委任契約でも、成果物、納期等の記述があるとそれを理由に仕事の完成＝請負契約と見なされ印紙税の脱税となる場合があります、注意が必要です。

⁷ 善管注意義務：債務者の職業・地位・知識等において一般的に要求される平均人の注意義務を指す点で抽象的であるが、しかし各具体的な場合の取引の通念に従い相当と認むべき人がなすべき注意の程度をいう。（「新版注釈民法（16）債権（7）」）

2-13. ソフトウェア使用許諾契約の特徴

ソフトウェアに関する権利の売買はせず、ソフトウェアの使用権や複製権をユーザに与える（許諾する）ことを目的とした契約です。ソフトウェアに関する権利は、ソフト会社にあり、ユーザは使用権などの一部の権利を許諾してもらいます。契約は、ソフト会社とユーザが直接結ぶものが一般的です。

ソフトウェア会社の考え方によって、ユーザに与える権利が異なるので、注意が必要です。多くのソフトウェアが、ソフトウェアの変更、リバースエンジニアリング（解読）を禁止しており、また、許可無く第三者にソフトウェアの権利を販売したり、無償でソフトを配布することなどを禁止しています。さらに、著作権は一切の責任を負わないとしており、ソフトウェアの使用によって生じた損害は賠償せず、また、不具合があったとしても損害を賠償しない（修正を保証しない）としています。従って、不具合の修正は、ソフトウェア会社とユーザとの間で別途、保守契約を結ぶなどの措置が必要な場合があります。

2-14. 無効な契約

契約は、何をやるのかが確定できること、実現可能であること、法律や公序良俗に反しないことが条件になります。逆に言えば、これらが満たされないと契約が無効となります。無効な契約では、債権、債務が発生しません。既に受け取った物やお金は、返還しなければなりません。無効になりうる契約の例としては、次のような契約が上げられます。

- ・ 「コンピュータで何でもできる」契約

何ができるか確定できませんので無効です。

- ・ タイムマシンに乗って 1800 年代を探索する旅行ツアー

タイムマシンは存在しないので実現できませんので無効です。

- ・ 10 万円で競争会社の Web システムに侵入しデータを破壊する契約

違法行為であり、無効です。

2-15. 営業秘密・知的財産権

営業のノウハウやビジネスモデルなどの知見は、「営業秘密」として、不正競争防止法により、不正な利用から保護されています。ただし、これらの知見が「営業秘密」として保護の対象となるためには、アクセスを制限したり、資料に「秘」などと明示して営業秘密であることを明確にするなどの管理が必要となります。

著作権、特許権など無体物に対する権利を「知的財産権」といい、法律によって他人の侵害から保護が与えられています。システム開発取引では、相手方の営業秘密や知的財産権の内容を開示することが避けられません。契約において、これらの情報の取扱いを定めた上で、営業秘密を不正に開示・利用したり、知的財産権を侵害したりすることがないように配慮しなければなりません。

2-16. 個人情報

デジタル化とネットワークが発達し、個人の生活や趣味、嗜好などの個人情報がネット上で露わになるおそれが高まってきました。そこで、個人情報保護法が制定され、個人の情報は厳格な管理が求められるようになりました。

個人情報保護法では、個人情報等データベースを事業の用に供する者（ただし、取り扱う個人情報の数が過去半年以内のいずれの日においても 5,000 を超えない者を除く。）は、個人情報の管理が義務付けられています。また、利用目的の特定・制限、適正な取得、取得に際しての利用目的の通知、データ内容の正確性の確保、安全管理措置、従業者・委託先の監督、第三者提供の制限、開示請求、訂正請求、利用停止請求、苦情処理が義務づけられています。

また、以下の場合は、本人の同意なしに開示が可能です。

- ① 法令に基づく場合
- ② 国、地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに協力する必要がある場合であって本人の同意を得ることにより事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき
- ③ 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき
- ④ 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき

個人情報は、氏名、性別、住所、生年月日、勤務先、電話番号など複数の情報で、「特定の個人を識別することができるもの」を指します。例えば「氏名：山田一郎」・「住所：東京都千代田区霞が関 1 丁目 1 番地」という組み合わせは個人を特定できるので、個人情報になります。

「生年月日：昭和 45 年 1 月 1 日」・「性別：男性」、という組み合わせは個人を特定できないので、個人情報にはなりません。しかし、これにメールアドレスが組み合わせれば、個人情報になります。

1999 年に京都府宇治市で住民データが流出した際は、最高裁で宇治市が市民 1 人あたり 10,000 円の慰謝料の支払いを命じる判決で確定しています。しかし、2010 年の個人情報漏洩での損害賠償金額は 4 万円を越えており、個人情報漏洩は巨額の損害賠償を伴う重大事件になっています。万一、個人情報の漏洩を起こすと、裁判費用、企業イメージの低下など有形無形の損害を被ることになります。

情報システムと個人情報は切っても切り離せない、密接な関係を持っています。販売管理、財務管理などは、マスタデータや適用データに個人情報が含まれます。また、人事管理は、給与、税金、医療費などさまざまな個人情報とプライバシーに関わる情報が含まれます。Web フォーム、アンケートシステム、電子メールなども、個人を特定できる情報を含んでおり、場合によってはプライバシーに関わる情報が含まれます。インターネットでの通信販売システムなどは、個人情報やクレジットカード情報など、重要な情報を取り扱います。

ベンダがユーザからデータを預かる場合にも、ユーザと同じように個人情報を取り扱う義務があります。こうした場合は、データの受渡方法、暗号化、保管方法などの取扱基準を、ユーザと事前に文書で合意しておきましょう。

2-17. 説明責任

民法は、自由で対等な契約当事者が、自らの意思にもとづき情報を収集し、相手方と対等な交渉できることを前提に作られています。そこには、自らが下した決定については、自らがその結果を引き受けるという「自己決定に基づく自己責任」という考え方があります。

しかし、現代のように科学技術が進歩し、商品やサービスが専門化、複雑化することで、契約当事者の間に情報や交渉力に格差が生まれ、情報を持っていない、もしくは、交渉力がない当事者（ユーザ）が、必要な情報のもとに自由な意思決定ができない、という状況が数多く見受けられるようになりました。

一方で、民法では信義誠実の原則⁸（以下、信義則とといいます。）で、権利や義務の行使では、相互に相手方の信頼を裏切ってはならず、信義に従い誠実に行なわれることを求めています。そこで、情報不足で自由な意思決定ができない、つまりユーザの自己決定権が侵害されている場合、情報や交渉力で優位な立場にあるメーカやベンダは、信義則上、契約締結をするべきか否かということについて、誤った判断を下すことがないように、必要な説明（情報提供）をしなければならぬという義務があるとされています。この説明義務に違反した場合は、損害賠償の義務があり、消費者との契約だけでなく企業間の取引でも適用され、多くの判例、学説で支持されています。

メーカとエンドユーザのように直接の契約関係がない場合でも、幅広いユーザを対象としている場合や、契約締結に必要な情報を提供する目的で、代理店とユーザの交渉に関与した場合も同様に、誤った判断を下すことがないように情報提供を行わなければなりません。

説明義務の内容、程度については、情報の重要度や周知性などによって異なりますが、相手方の職業や社会的地位における平均的なものの知識や能力等を基準に説明義務の内容、程度が定まるものとされていますので、形式的な説明では説明不足という事態になりかねません。

大阪高裁平 19（ネ）第 3202 号 平 20.3.26 第 6 民事部判決 判例タイムス No.29 p71 参考

2-18. 経済産業省のモデル契約での契約の成立

経済産業省モデル契約書は、基本契約書と重要事項説明書から成り立っています。基本契約書は、すべてのプロセスに共通する基本事項を定めており、重要事項説明書ではベンダ・ユーザの作業内容や代金額など契約条件が定められます。

モデル契約では、ベンダとユーザがシステム開発契約を締結する場合、基本契約書と重要事項説明書の両方を作成して、押印する必要があります。これらのうち、重要事項説明書は、各取引のプロセスの始めに、その都度作成します。一括受注であってもプロセスごとに作成します。ま

⁸ 民法第 1 条 2 項 権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。

た、重要事項説明書の押印に際しては、内容をベンダがすべて読み上げ、ユーザの疑問点の解消に努め説明義務を果たすよう設計されています。ユーザは、重要事項説明書の内容に不明な点がある場合は、ベンダに説明を求め、十分に納得した上で押印をしなければなりません。なお、基本契約書の方は、同一ベンダ・ユーザ間では最初のプロセスを始めるときに1通だけ作成します。

3. 裁判例からみるシステムトラブル

3-1. システム取引のトラブル原因

情報システム取引でトラブルが発生し、あいにくと裁判に至ってしまった例を分析すると、およそ、①正式契約書締結以前の作業開始、②作業に不適切な契約形態、③不備のある契約に分類することができます。

類型	事項	例
正式契約書締結以前の作業開始		正式契約書締結以前の作業開始、契約成立を巡るトラブル
作業に不適切な契約形態		一括請負契約、要件定義の請負契約、契約類型（請負、準委任）の不明確さ
不備のある契約	業務範囲	提案書等の効果、業務範囲の誤解
	完成基準、検査	ベンダへの丸投げ、仕様確定についてのベンダ・ユーザの意識の乖離
	役割分担、プロジェクト推進体制	ユーザの協力義務についての認識欠如、ベンダの下請けへの丸投げ
	知的財産権	知財への理解不足
	第三者が権利を有するソフトウェア	責任が曖昧、不具合修正ができない
	変更管理	変更管理手続きの欠如、技術的難易度の共通理解の不足

3-2. トラブル事例 1 契約締結前に作業着手し裁判になった事件

・経緯

インターネット接続会社の代理店であるユーザは、二次代理店への手数料の支払いや二次代理店・顧客の管理等を行うシステムの導入を検討。争いとなったベンダを含む3社にRFPを提示し、見積書の提出を求め、ベンダとの交渉を開始した。

最終的にベンダ提案の見積額（約3,000万円）ではユーザ社内の稟議が通らず、システム導入の延期が決定された。ところが、ベンダは既にハードウェアを購入、作業を開始していた。そこでベンダは、ユーザとの請負契約は成立しており、ユーザが一方的に契約解除した、として損害賠償を請求した。

・損害賠償請求の概要

合計	約 1,935 万円
内訳：カスタマイズ費用	790 万円

SE 費用	645 万円
ハードウェア費用	500 万円

・ベンダの主張

ユーザと意志の合致があったため、価格、機能を記述した見積書を提出した。

- ① 発注内諾のメールを受領している。
- ② キックオフミーティングを開催し、その際の議事録にユーザが押印している。その後の作業は、提案書、見積書にも有償作業としてあり、有償作業へ移行したことをユーザは了解していた。
- ③ ハードウェアの見積書を提出したが、特に異議がなかった。

・ユーザの主張

そもそもこのような高額なシステムで契約書がないこと自体がおかしい。

- ① 発注内諾については、ベンダに契約締結の3条件（要件確定、要件が実現できるか、金額が当初予定で納まるか）を提示した。
- ② 議題が「キックオフミーティング」となっているだけで、単なる打合せである。当該ミーティング時点になっても、その条件が満たされたのかについて、ユーザに確認しなかった。ベンダが一方的に有償作業を開始したに過ぎず、ユーザは何ら明確な説明を受けていない。
- ③ ハードの値引きは打診したが、稟議が通るまで発注するなど言った。

・判決

ベンダの請求を棄却。請負契約は成立していないと認定。

参考：東京地方裁判所 平成 17 年 3 月 28 日判決（平成 15 年（ワ）第 2334 号）

・反省点

本件に限らず裁判では、契約書がない状況では、たとえ諸般の事情が考慮されても契約成立が認められる可能性は低い。キックオフミーティングやセレモニーを経ても契約が成立したことはない。開発対象物、金額、作業内容、完成時期等の契約の内容について、書面で合意すべきであった。

紛争の原因は、契約締結に基づく正式な発注がない段階で、ベンダが契約は成立したものと一方的に解釈し、有償作業を進めた点にある。ハードウェアも、ユーザに見積書を送り、その後返答がなかったが、ベンダはユーザの意思を確認することなく当該見積書に異議がないものと解釈して購入している。（見積提出→異議なし→発注と思っていた…）契約書を締結しないままベンダが一方的に作業を進めた場合、当該作業に掛けた費用は全てベンダの責任となるリスクがある。

なお、契約書さえ締結しなければ、ユーザはベンダにいかなる要求を行っても、作業費用を負担するリスクはない、ということではない点に留意する必要がある。

3-3. トラブル事例 2 (契約形態) プロジェクトマネジメント義務違反、協力義務違反があった事例

・経緯

健保組合のシステムが、納入期限までに完成しなかったため、ユーザはベンダに対し、債務不履行による契約解除をし、支払済の委託料の返還を求め訴訟。

・既払い委託料返還請求

2億5200万円

・ユーザの主張

請負契約であり、システム化対象範囲、委託料、納入期限の範囲内で、本件システムを完成させるべき義務を負っていた。

ベンダにはプロジェクトを推進するプロジェクトマネジメント (PM) 義務がある。ユーザが協力義務を負うのは例外的な場合のみで、完成遅れはベンダの技術不足、PM 能力不足が原因である。

・ベンダの主張

本件システム開発契約は、単に受託者のみが完成義務を負う請負契約ではなく、ユーザの実質的かつ主体的な作業分担を不可欠の要素とする共同開発事業であり、法的には請負契約と準委任契約の混合契約であったというべきである。

ユーザは業務全般を正確に把握している職員が極めて少なく、その上、業務の各部門についてはある程度の知識や経験があった管理職クラスの担当者が相次いで退職したため、対応能力に問題があった。そのため、当該業務の内容が分からないので回答を留保する、あるいは担当者自身が把握している部分についてしか回答しないという事態が相次いで起こった。作業遅れは、ユーザの度重なる修正希望やパッケージ選定をしなかったため、協力義務違反のためである。

・判決

ベンダは、契約書・提案書で提示した開発手順・手法で開発を進め、進捗状況を管理し、開発を阻害する要因を発見し、(適時・適切に) 対処すべき義務を負い、さらに、ユーザによって作業を阻害される行為がないよう働きかけるプロジェクトマネジメント義務を負う。

具体的には、ユーザが機能の追加等の要求をした場合、その要求が委託料や納入期限等に影響を及ぼすなら、ユーザに対し適時その旨を説明して、要求の撤回や追加の委託料の負担等を求めるなどの義務である。

他方で、オーダーメイドのシステム開発はベンダのみでは完成できず、ユーザは、開発過程において、どのような機能を要望するのかを明確に伝え、ベンダとともに検討し、画面や帳票を決定し、成果物の検収をするなどの協力義務がある。具体的には、ベンダから求められた際に、ユーザが適時適切な意思決定をしてない点が協力義務違反である。

ベンダのプロジェクトマネジメント義務違反、ユーザの協力義務違反があり、完成しなかったことについてはどちらかの責任とはいえず、債務不履行は認められない。

・結果

債務不履行解除は認められなかったが、民法 641 条によるユーザからの解除（請負契約の仕事が完成するまでは、ベンダの損害を賠償してユーザがいつでも契約を解除できる旨の規定）が認められ、ベンダの過失を差し引き 1 億 1340 万円につき認容された。

参考：東京地方裁判所 平成 16 年 3 月 10 日判決（地裁平成 12 年（ワ）第 20378 号、平成 13 年第 1739 号）

・反省点

ベンダは、開発を成功させるために、問題点を発見し、ユーザに対して問題点について協力を求める義務があることに留意すべきである。（説明義務、プロジェクトマネジメント義務）ユーザは、ベンダから協力を求められた場合、適時に適切な意思決定をしなければ、協力義務違反に問われることとなる。

本件では、工程単位で納期を決めておきながら、委託料は一括して定めており、基本設計が未確定のまま、次の工程を進めている。そこでユーザが機能について追加の要望をしたことにより混乱をきたした事例であると評価できる。工程別に委託料を定める多段階契約を締結しておけば、問題が生じることを防止できた可能性が高い。

3-4. トラブル事例 3（契約の不備）工数増加分の費用負担が問題となった事例

・経緯

元請業者の説明では、約 35,000 ステップ、工数は 35～40 人月程度との見込みであったため、下請業者はこれを見積りを作成。しかし、当初予定の工数では足りないことから、双方の担当者、社長が協議し、①元請業者への納期の延長、②超過分のプログラムの一部を元請業者が作成する、③最終顧客への納期を優先し作業を進め、その後に委託代金について話し合うことで合意。作業が進んだ。

その後、元請業者のプログラムの不具合改修要求に対して、下請業者は契約見直しが進まないことに不信感を抱いている旨明らかにしたところ、元請業者からは「プログラムの品質が悪いため顧客への増額請求ができない」との回答があり、最終納品後に話し合いを進めることとなった。協議では、下請業者が、当初の見積書は被告の提示した 35,000 ステップという工数を信頼して提出した旨主張したのに対し、元請業者は、原告が正式な見積書を提出するまでに 19 回もの技術打合せ等を行っており、納得ができないと反論して譲らなかった。

下請業者は元請業者への不信がつり、結果的には大幅な赤字となったため、下請業者は当初予定を超える工数分の委託代金支払を求め、訴訟となった。

・委託代金等請求

訴額 1 億 3876 万 5000 円

・ 下請業者の主張

元請業者が説明した当初見込み規模・工数を前提に算出したので、委託代金もその規模・工数が前提である。予定を上回る工数分は、契約範囲外であり、元請業者が費用負担すべきである。

・ 元請業者の主張

下請業者に委託したのは、システム完成までの開発業務で、委託代金は、その業務全体の対価である。当初見積りより増加した費用のリスクは下請業者が引き受けるべきである。

・ 判決

下請けの請求棄却。

下請業者はシステム開発業者としての専門的知識・能力を有し、契約締結前に元請業者から十分説明を受けていたのだから、本件システム完成までの委託代金を正しく見積もれたはずである。①下請業者の委託代金額を変更することと、②システムの規模の拡大について下請業者に責任がないことが判明した場合、下請業者の相当報酬（注：追加分）を委託代金として元請業者が支払う旨の合意が成立した事実はない。契約書にはシステムの見込み規模・工数などの記載はない。よって、契約の委託代金は、当初見込みの規模・工数を前提としたものではなく、システム開発業務全体の対価である。

参考：東京地方裁判所 平成 7 年 6 月 12 日判決（昭和 63 年（ワ）第 10976 号）

・ 反省点

本件では、当初見込みの規模・工数について、見積書には記載があったものの、契約書には記載されなかった。下請業者が、業務範囲の前提条件とする規模・工数を契約書に明記するか、または見込み規模・工数が記載された見積書を契約書に添付するなどしていれば、下請業者に何ら落ち度がないのに当初見込みを超える工数が必要となってしまった場合に、増加工数分は契約の範囲外として扱われる可能性がある。

前提条件を契約書に明記しておくことは一つの方法だが、実際に増加工数・費用が発生した際には、元請業者と下請業者のいずれがそれを負担すべきか、やはり争われることになり、根本的なトラブル予防とはならない。

契約締結当時にシステム規模・仕様等の変更・修正が予想される場合には、契約対象とする業務範囲を詳細に定めた上で、仕様等が変動する場合の変更管理手続を規定しておくべきである

3-5. **トラブル事例 4（ソフトウェアの瑕疵）プログラムの欠陥によって損害賠償となった事例**

・ 経緯

運送業者であるユーザが営業管理システムを導入するため、ベンダとソフト開発委託契約を締結した。しかし、システムが正常に稼働しなかったことから、ユーザはプログラムに瑕疵があったことが原因であることから債務不履行及び不法行為を理由に損害賠償を請求した。

・ 損害賠償請求訴額

2億 7211万 7629円

・ ユーザの主張

60項目以上の瑕疵がある。契約が錯誤により無効で、または正常稼働の条件を達成しておらず、あるいは債務不履行によって契約は解除された。

・ ベンダの主張

プログラムには7つのバグがあるが、それは、ユーザから具体的かつ適切な指摘がなかったため修正ができなかったものであって、プログラムの欠陥ではない。

・ 判決

ユーザの請求を却下。

プログラムは仕様所定の機能を有しており、解除となる債務不履行、不法行為にあたるような欠陥は存在しない。月次更新処理の不具合は、更新処理を行わなかったユーザの使用方法が正しくないことによって発生したものと推測される。運賃修正の不具合は、運賃の修正後に日次更新処理を行わずに請求書発行などを行った操作ミスにより発生したものと推測される。

ソフトウェアの開発においては、実際に使用してみないと発見できないプログラムの不整合がある程度残ることは、避けられない。したがって、検収に先立つ移行テストでユーザに実務に則した操作でソフトウェアを稼働してもらい、ユーザからの指摘を待って、プログラム上のバグを発見修正していくことが予定されている。また、本件システムのプログラムのような大規模なソフトウェアでは、全てのバグをチェックしきることは事実上不可能であり、検収後本番稼働の段階でも、システム稼働上の不具合の指摘があれば、その時点で原因を解明しバグを発見して修正することは通常行われている。

ユーザから指摘のあったバグについては、開発担当者が不具合の原因を解明しプログラムを修正することになる。しかし、ユーザが不具合として主張しなければ開発担当者としてはそれを認識することはできないし、主張があいまいであれば原因解明は不可能なのであって、この部分の作業はユーザが主として責任を負うものである。

本件システムのプログラムは原告向けのオーダーメイドのソフトウェアであり、原告はこれを一年半以上も本番稼働させてきたのであるから、本件システムに不具合が発生した場合、原告がその内容について具体的かつ適切な指摘をするのは容易であったはずである。

以上のようなソフトウェア開発委託契約の特殊性に照らせば、原告がシステム稼働上の不具合について具体的かつ適切な指摘をしなかったことにより、バグが残った場合には、その責任はむしろユーザである原告にあるというべきである。

コンピューターソフトのプログラムにはバグが存在することがありうるものであるから、コンピューターシステムの構築後検収を終え、本稼働態勢となった後に、プログラムにいわゆるバグがあることが発見された場合においても、プログラム納入者が不具合発生時の指摘を受けた後、遅滞なく補修を終え、又はユーザーと協議の上相当と認める代替措置を講じたとき

は、バグの存在をもってプログラムの欠陥（瑕疵）と評価することはできないものというべきである。

これに対して、バグといえども、システムの機能に軽微とはいえない支障を生じさせる上、遅滞なく補修することができないものであり、又はその数が著しく多く、しかも順次発現してシステムの稼働に支障が生じるような場合には、プログラムに欠陥（瑕疵）があるものといわなければならない。

参考：東京地方裁判所 平成9年2月18日判決（平4（ワ）第14387号）

・年表

昭和63年12月	運送システムのソフト開発委託契約に合意
平成2年2月	運送システムのテスト稼働開始
平成2年10月～平成4年1月	ユーザから不具合の申立とベンダによる補修
平成4年6月	原告から契約解除を通知
平成4年8月	提訴
平成6年4月～	裁判所外で当事者が本件システムの不具合の存否、検証を2年に渡り実施
平成8年12月	合計32回の口頭弁論を経て結審
平成9年2月	判決

3-6. 示唆に富む判例

判例を詳しく見ると、様々なトラブルについての見解が見えてきます。まず、ユーザの義務として、ユーザはどのような機能を要望するのかをベンダに明確に伝え、ベンダとともに検討し、画面や帳票を決定し、成果物の検収をするなどシステムを構築するための協力義務があります。また、システム稼働上の不具合について具体的かつ適切な指摘（主として責任を負うもの）があります。一方で、ベンダは専門家としての説明責任、善良なる管理者の注意義務、様々な要件や仕様確定を導くプロジェクトマネジメント義務、速やかなバグの改修義務があります。

契約は、開発対象物、金額、作業内容、完成時期等の書面での合意が必要であり、仕様の変更やプロジェクトの変更へ備え、変更規定を設けておくべきといえます。

また、瑕疵で契約解除となる場合については、速やかに改修しない、バグを放置する、多数のバグがある、著しい性能低下や性能などの非機能要件を満たしていないなどが上げられ、実際の原因としては、要件定義漏れ、実装漏れ、業務時間への食い込み、CPU/ネットワークのサイジングミス、無理なパッケージカスタマイズなどが考えられます。

3-7. 判例からみるシステム取引契約の反省点

・要件定義・外部設計から構築までの一括契約：

契約締結時にシステムの詳細が判らないのに、納期と金額を確約してしまう経験値や類推で決定し、後に仕様拡大でトラブルとなりかねません。

- ・正式契約をしていないのに開発を進めてしまう：

契約に時間をかけていると他のベンダにとられてしまう、納期に間に合わないなどで、実作業を進めてしまうといった、プレッシャーに負けて契約を結ばずに開発を進めてしまうケースも、トラブルの原因となります。ユーザ、ベンダともになんとかなるだろうと思いついでいるのもこうしたケースを増やす原因といえるでしょう。

- ・契約類型の不適合、不明瞭な契約類型

ユーザの仕事を支援するコンサル業務（準委任契約）と、仕様に基づきプログラムを開発する業務（請負契約）では、適応すべき契約類型が異なってきますが、これを一つの契約で締結してしまうと、その場面にそぐわなくなり、完成義務等の解釈でトラブルとなります。

- ・詳細を定めていない

完成基準、検収基準、役割分担、知的財産権などの詳細の定めがなく、解釈の相違が起き、結果としてトラブルが発生してしまうケースも見ごせません。また、仕様変更管理の定めがないと、際限なく仕様が拡大し、納期、費用でトラブルが発生してしまいます。

3-8. 情報システム取引のリスク

ユーザとベンダには情報の非対称性が存在します。例えば、ユーザには専門的な知識と情報量が少なく、「何が妥当なのかの判断基準が無い」といえます。判断基準が無ければ、要件の優先順位をつける事は困難であり、価格が適正であるかも判断できません。ベンダにとっては無謀な要望であっても、ユーザにしてみると素朴な要求であったり、疑問であったりする訳です。

一方、ベンダは業として情報サービスに従事する専門家であり、ユーザとの思い違いや、ボタンの掛け違いを起こさないようにしなければならぬ立場にあります。思い違いを起こさないようにするための手順、手続きを踏んでいないと、善管注意義務違反、プロジェクトマネジメント義務違反、説明義務違反等を指摘される可能性があります。

3-9. モデル契約のメリット

経済産業省モデル契約は、下のようなメリットがあり、時間とコストを節約しトラブルによる機会損失を防ぎます。

- ・ 政府が公表している
- ・ ユーザ、ベンダの役割と論点が整理されている
 - 何について交渉すべきか、何を書けばよいか
- ・ 特有の問題を回避する手順を包含している
 - 多段階契約、変更規定と再見積
 - そのまま使える付属ドキュメント

業界団体とユーザ団体、弁護士が策定したモデル契約をベースに IT 取引契約のリスクと考え方を理解することは、トラブル防止の上でも、万が一争いになった時にも重要といえるでしょう。

4. トラブルを引き起こさないポイント

4-1. 情報システム取引の勘所 上流工程

情報システム取引では、「情報システムはどうあるべきか」、「情報システムに備えるべき機能や性能は何か」という「要件定義」が、最も重要なポイントと言えます。「共通フレーム 2007」では、要件定義を次のように解説しています。

・要件定義

新たに構築する（あるいは再構築する）業務、システムの仕様を明確化し、それをベースに IT 化範囲とその機能を具体的に明示すること。関連する組織およびシステムに対する制約条件を明確にし、定義された内容について取得者側の利害関係者間で合意することである。

言い換えれば次のようにまとめることができます。

①業務の流れ（人・モノ・金・データ）の動きを明確化して、②その中で IT 化すべき範囲と、③IT で実現される各種機能・性能を、④具体的に分かりやすく文書化する、⑤「IT で出来ること、出来ないこと」「人が作業すること」「例外的な措置」などをまとめ、⑥それらをユーザ関係者全員が理解し納得すること。

本来、要件定義はユーザの責任です。しかし、情報システム構築に不慣れなユーザは、コンピュータシステムを導入してしまえば「何もかもが自動化され人は煩わしい業務からすべて解放される」と考えがちです。また、コンピュータシステムは「何でもできる」、「素早くできる」という漠然とした期待があります。また、ユーザは「こうしてほしい」、「こんな風に」という漠然とした要望はあっても、具体的にシステムの仕様を明確化したり、IT 化の範囲を設定することはできません。さらに、仕様変更がコストや納期に及ぼす影響について知識がありません。

要件定義は、①業務の新全体像、②適合性の高いパッケージソフトウェアの選定、③カスタマイズ開発や構築、④システム移行や保守・運用などの要件、⑤納期とコストのバランス、などが含まれたシステム全体の基本設計図といえます。コストと納期を満たし、信頼性を確保するためには、要件定義がもっとも重要です。

・要件定義を担当するベンダの責任

要件定義を担当するベンダは、専門家として、設計・開発以降のすべての工程、作業に対しても、重大な責任を負っています。特に、パッケージの選定は、機能、性能、使い勝手、カスタマイズの難易度に多大な影響を及ぼします。ベンダは、ユーザに対して上流工程の作業が設計・開発以降のすべての工程に影響を及ぼす重要性和その責任を説明し、ユーザの理解を得なければなりません。

また、誰が・何を・どのようにして・いつまでに・決定するかをユーザとあらかじめ取り決めて、作業実施にあたる必要があります。定期的なミーティングを実施し進捗を報告するとともに、その都度、議事録を作成し、ユーザの承認を得なければなりません。

さらに、ベンダは、要件定義に関してユーザが正しい判断を行うための材料を、業界の一般的な知識、ノウハウ（善管注意義務）をもとに提供しなければなりません。

・ユーザの責任

ユーザはパッケージの選定や仕様の最終決定に責任を負います。ベンダにすべてを委ねるのではなく、ベンダと一緒に自社のシステムを構築しなければなりません。要件定義は現状の業務フローの見直しであり、業務合理化のチャンスです。反面、現場の作業は大幅な変更が求められたり、負担が増える場合もあります。担当者のみならず、システムに関わる利害関係者の参加と調整が必須です。不明な点や、判らない用語をそのままにせず、納得のいく説明を求めるとともに、決定事項、未決事項などをまとめた議事録を点検、承認し、プロジェクトの進行に努めなければなりません。

要件定義後の仕様変更は、①選定したパッケージが使えなくなる、②カスタマイズ工数に多大な影響を及ぼす、③信頼性の低下の原因になる、などの悪影響があり、納期の延長や増大する費用の負担をしなければなりません。このため、要件定義の最終決定に際しては、未決事項の先送りを避けるとともに、社内の利害関係者の十分な合意を得ておかなければなりません。

4-2. 情報システム取引の勘所 設計・開発・構築

一旦、設計・開発業務がスタートすると、仕様変更や新たな要望追加はコストや納期に多大な影響を与え、トラブル発生の原因になります。

要件定義の合意不足によって、検収段階で「こんなはずでなかった」「使い勝手が悪い」などのクレームが出る場合があります。要件定義は、ユーザとベンダだけでなく、ユーザの利用者全員の合意が重要です。

要件抽出の不足によって、開発の詳細な打ち合わせを実施したら、新たな要望追加と仕様変更がされる場合があります。要件の変更、追加については、事前に費用、納期の見直しを定めておくことが重要です。

要件定義書の記述レベルのばらつきが原因で、当初、一般的な作業量で見積もったが、実際の作業量が格段に多くなりコストが増大する、納期が遅れるといったトラブルを招く場合があります。要件定義の内容、粒度をユーザ、ベンダ双方でしっかりと確認することが重要です。

・ベンダはトラブルを未然に防ぐ

トラブルの原因の大半は、作業着手前に解決できるといっても過言ではありません。RFP（Request For Proposal：提案依頼書、見積依頼書）を入手したら、疑問点や不明な点を取りまとめ、契約前に、ユーザに文書で疑義解消を求めます。要件定義が曖昧だったり、不正確と思われる場合は、ユーザにその旨を報告し、要件定義を行ったベンダを交えて打ち合わせを行い、疑義解消に努める必要があります。

・ユーザは RFP の説明に努め、適切な見積期間を設定する

ユーザは要件定義の決定者であることから、上流工程を担当したベンダの協力を得て、設計・開発・構築を担当するベンダに RFP を説明する責任があります。また、設計以降に要件の追加

が発生しないように注意します。RFPの提示から見積・提案書提出の期間が短い場合、ベンダ側の検討が不十分なまま見切り発車的に見積が提出される可能性があります。適切な見積期間を設定しましょう。

・ユーザ、ベンダ共通の注意事項

契約前でも、口頭でのやりとりを文書にし議事録として交わしましょう。

・設計・開発・構築を担当するベンダの責任

ベンダは納期までに、請け負った金額で完成させ、納品する義務があります。（完成義務）何をもって完成とするかを明らかにするためにも、設計・開発に着手する前に、要件定義書の疑義は解消して契約にあたらなければなりません。要件定義書の疑義解消がユーザだけで困難と思われる場合は、ユーザに要請して、要件定義を実施したベンダに質問し、問題点の改善を求める必要があります。

・移行を担当するベンダの責任

ベンダは移行を受託した以上、準委任契約に基づき、要件定義書と開発・構築後の現況を精査し、正しい移行に向けユーザを支援しなければなりません。（善管注意義務）

・共通の注意事項

仕様の変更や追加は、納期、費用に重大な影響を及ぼします。口頭での合意は避け、契約に基づき必ず、文書化をしましょう。ミーティングの議事録の作成と報告承認を得なければなりません。

・ユーザの責任（まとめ）

要件定義書の決定者はユーザであることから、要件定義に疑義がある場合は、要件定義を担当したベンダとともにその解消に努めなければなりません。万一、要件の変更を行なう場合は必要最小限に止めるとともに、再見積に伴う費用の追加や、納期の延長を受入れなければなりません。移行におけるデータ精査は、ユーザの責任です。すべてをベンダに任せることなく、システムの信頼性を十分にチェックしましょう。

プロセスにおける未決事項がある場合は、その費用、納期の取扱いについて、ベンダと事前に十分な合意をする必要があります。不明な点や、判らない用語をそのままにせず、納得のいく説明を求めるとともに、決定事項、未決事項などをまとめた議事録を点検、承認し、プロジェクトの進行に努めなければなりません。

4-3. まとめ

情報システムの社会的重要性と責任は極めて重大になっています。そのために、経済産業省は情報システムの信頼性確保の観点から、責任の所在と重要事項が明らかになる契約書策定に取り組み、モデル契約書〈第一版〉〈追補版〉を公表しました。

情報システム構築は、専門性の異なる業務の集合であり、また、ユーザとベンダは情報量が大きく異なります。ユーザとベンダは協働してシステム構築にあたらなくてはなりません。ユーザは業務の専門家として、ベンダは IT の専門家の立場で業務に当たる責任があります。

また、パッケージソフトウェアの選定を含めた「要件定義」が重要です。モデル契約書は、ユーザとベンダが協働して、しっかりとした「要件定義」を策定することを重要視しています。

5. 経済産業省のモデル契約書

5-1. 経済産業省モデル契約<第一版><追補版>

モデル契約<第一版>は、社会インフラ、大企業基幹系の受託開発を想定し、対等の交渉力を有するユーザとベンダのための契約書です。これに対して、<追補版>は、基本的な考え方は<第一版>を踏襲し、中小企業の取引の多数を占めるパッケージソフトウェアを活用した業務システムを想定し、対等の交渉力を有しないユーザとベンダのための契約書ということができます。いずれも、多段階契約、再見積、共通フレームに準拠しています。

	モデル契約第一版	モデル契約追補版
公表	2007年4月	2008年4月
適用	受託開発	パッケージ/SaaS/ASP、カスタマイズ、オプション
利用者	対等の交渉力を有するユーザとベンダ	中小企業等で、ITの専門知識を有しないユーザと、業として情報サービスを提供するベンダ
システム	社会インフラ、大企業基幹系	業務システム、グループウェア

5-2. 追補版の全体像

<追補版>は、「ベンダと対等な交渉能力を有しない」ユーザを対象とし、パッケージソフトウェアを前提とすることを特徴としています。

・対象顧客（契約当事者）

「ベンダと対等の交渉能力を有しない」、ITや情報システム取引、法務の専門家、専従者を設置することが困難な団体、法人、企業等としています。具体的には、委託者（ユーザ）を民間中小・中堅企業、地方自治体、独立行政法人等とし、受託者（ベンダ）を情報サービス企業（SIer、ソフト会社、ITコーディネータ等）等としています。

・対象モデル

「パッケージソフトウェア（SaaS、ASP利用を含む）を活用した業務システムの構築を対象としています。なお、「パッケージソフトウェア」、「SaaS/ASP」については、特定の業種又は業務を想定し、その中で汎用的に使用されることを前提とした市販ソフトウェアとしています。

・対象システム

財務会計システム、販売管理システム、電子メール、グループウェア、Webシステム等の導入、構築、カスタマイズ開発、移行、教育、保守、運用支援などとしています。

5-3. 追補版の上流工程

パッケージソフトウェア導入の多様性に対応するため、上流工程は2種類のモデルが用意されています。カスタマイズモデルは、パッケージのカスタマイズがある場合、オプションモデルは Excel 等で帳票を追加するような場合を想定しています。

モデル取引		カスタマイズモデル	オプションモデル
対応する契約		(A)要件定義支援及び パッケージソフトウェア 候補選定支援業務契約 (B)パッケージソフトウェア 選定支援及び要件定義支援 業務契約	(C)パッケージソフトウェア 選定支援及び要件定義支援 業務契約
業務	対象システムの例	生産管理、管理会計等	制度会計、青色申告等
	対象業務の汎用性	低い	高い
	業務、システムの移行	ある	ある
カスタマイズ	検討範囲	比較的広い	比較的狭い
	パッケージ本体の モディファイ	ありうる	ない オプションソフトウェアの 選定、パラメータ設定、 外部プログラムで対応
	関連ソフトウェア との結合	密結合、疎結合	疎結合
	既存ソフトウェア 側の変更	小	小 もしくは無し
	既存システムとの 統合工数	小	軽微 もしくは無し

5-4. 「カスタマイズモデル」における取引の流れと対応する契約書

業務	内容	契約類型	契約
要件定義	業務要件定義	準委任	A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援契約
	パッケージ候補選定		
	システム要件定義	準委任	B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援契約
	システムの見積		
設計・開発・移行	システム外部設計	準委任	D 外部設計支援契約
	内部設計・システム開発	請負	E ソフトウェア設計・制作契約 F 構築業務契約
	データ移行	準委任	G データ移行支援契約
保守、運用	運用テスト	準委任	H テスト支援契約
	導入教育	準委任	I 導入教育支援契約
	保守・運用支援	準委任	J 保守契約
		準委任	K 運用支援契約

5-5. 「オプションモデル」における取引の流れと対応する契約書

業務	内容	契約類型	契約
要件定義	業務要件定義	準委任	C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援契約
	パッケージ候補選定		
	システム要件定義		
	システムの見積		
設計・開発・移行	システム外部設計	準委任	D 外部設計支援契約
	内部設計・システム開発	請負	E ソフトウェア設計・制作契約 F 構築業務契約
	データ移行	準委任	G データ移行支援契約
保守、運用	運用テスト	準委任	H テスト支援契約
	導入教育	準委任	I 導入教育支援契約
	保守・運用支援	準委任	J 保守契約
		準委任	K 運用支援契約

5-6. <追補版>の内容（成果物）

<追補版>はモデル契約書、契約書に関連するモデルドキュメントと業務の進捗や内容を確認するためのチェックリストで構成されています。モデル契約書は、秘密保持や個人情報などの一般的な規程をまとめている「パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書」（略称：システム基本契約書）と、要件定義から開発、保守、運用支援など、個々の業務の実態に即した規程を定めた個別契約書に該当する「重要事項説明書」からなります。

モデルドキュメントは、議事録や検収依頼書のひな形です。個別契約書に記載されている事項を網羅しています。

- ・ **(議事録、変更規程用)**

プロジェクト連絡協議会議事録、設定等合意書

- ・ **(準委任契約用)**

業務完了報告書兼検収依頼書 (ベンダ→ユーザ)

業務完了確認書兼検収書 (ユーザ→ベンダ)

- ・ **(外部設計支援業務契約用)**

業務完了報告書兼外部設計書承認依頼書 (ベンダ→ユーザ)

業務完了確認書兼外部設計書承認書 (ユーザ→ベンダ)

- ・ **(構築・設定業務契約用)**

システム構築・設定業務完了報告書兼検収依頼書 (ベンダ→ユーザ)

検査合格通知書兼検収書 (ユーザ→ベンダ)

- ・ **(ソフトウェア設計・制作業務契約用)**

納品書兼検収依頼書 (ベンダ→ユーザ)

検査合格通知書兼検収書 (ユーザ→ベンダ)

チェックリストは、システム取引に不慣れなユーザのために、業務の内容や進捗状況を確認し、ベンダとしての説明責任を果たすために用意されています。

- ・ コンサルティング会社選定のためのチェックリスト
- ・ 提案依頼書(RFP)のチェックリスト
- ・ 業務システム仕様書の記述レベル (JUAS)
- ・ ユーザ IT 成熟度チェックリスト
- ・ パッケージソフトウェア選定のためのチェックリスト
- ・ SaaS/ASP 選定のためのチェックリスト
- ・ 検収事前チェックリスト
- ・ 検収チェックリスト
- ・ セキュリティチェックシート 一般版
- ・ セキュリティチェックシート Web アプリケーション版
- ・ SaaS 向け SLA におけるサービスレベル項目のモデルケース

5-7. <第一版>の構成

大企業基幹系の受託開発用とされている<第一版>の構成をみてみましょう。

<p>■第1章 総則 契約の目的 定義 個別契約 作業期間又は納期</p>	<p>適用範囲 委託料及びその支払方法 再委託*</p>
<p>■第2章 本件業務の推進体制 協働と役割分担 主任担当者 連絡協議会の設置</p>	<p>責任者 業務従事者 プロジェクトマネジメントの責任</p>
<p>■第3章 本件業務 第1節 要件定義作成支援業務 要件定義作成支援業務の実施 要件定義検討会 業務の終了・確認 第2節 外部設計書作成(支援)業務* 外部設計書作成支援業務の実施 外部設計検討会 外部設計書の確定 業務の終了・確認 第3節 ソフトウェア開発業務 ソフトウェア開発業務の実施 納入物の納入 本件ソフトウェアの検収 第4節 ソフトウェア運用準備・移行支援業務 ソフトウェア運用準備・移行支援業務の実施 業務の終了・確認</p>	<p>要件定義作成支援業務に係る個別契約の締結 要件定義書の確定 外部設計書作成支援業務に係る個別契約の締結外部設計書の納入(請負の場合) 瑕疵担保責任(請負の場合) ソフトウェア開発業務に係る個別契約の締結 検査仕様書の作成及び承認 瑕疵担保責任 ソフトウェア運用準備・移行支援業務に係る個別契約の締結</p>
<p>■第4章 契約内容等の変更 本契約及び個別契約内容の変更 中間資料のユーザによる承認 変更管理手続</p>	<p>システム仕様書等の変更 未確定事項の取扱い 変更の協議不調に伴う契約終了</p>
<p>■第5章 資料及び情報の取扱い 資料等の提供及び返還 秘密情報の取扱い等の管理</p>	<p>資料 個人情報</p>
<p>■第6章 権利帰属 納入物の所有権 納入物の著作権*</p>	<p>納入物の特許権等 乙による納入物の再利用</p>
<p>■第7章 保証及び責任 知的財産権侵害の責任* FOSSの利用*</p>	<p>第三者ソフトウェアの利用* セキュリティ</p>
<p>■第8章 一般条項 権利義務譲渡の禁止 損害賠償 和解による紛争解決 合意管轄</p>	<p>解除 輸出関連法令の遵守 仲裁 協議</p>

*は両論併記条項であり、ビジネスモデルや委託者(ユーザ)と受託者(ベンダ)の意向によって選択ができるようになっています。<追補版>には両論併記となった条項はありません。し

かし、＜第一版＞の両論併記条項は＜追補版＞を使用する際でもユーザから変更を求められるポイントになる可能性があります。ユーザとの交渉において、これらのポイントを理解しておく必要があります。

5-8. ＜追補版＞の構成

＜追補版＞はパッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書(システム基本契約書)と重要事項説明書(個別契約書)に分かれています。

■パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書

- 第1条 本契約の構造
- 第2条 契約内容の変更
- 第3条 協働と役割分担
- 第4条 連絡協議会
- 第5条 ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還
- 第6条 再委託
- 第7条 秘密情報の取扱い
- 第8条 個人情報
- 第9条 報告書の著作権
- 第10条 損害賠償
- 第11条 解除
- 第12条 権利義務譲渡の禁止
- 第13条 協議
- 第14条 合意管轄

■重要事項説明書

◆鑑部分

表紙(契約の表示、受託者、委託者、告知事項)、契約の一覧(契約名称、受託金額、支払条件、特約条項)、その他本件業務に必要な事項、添付図書(図書名、版、日付)

◆要件定義 カスタマイズモデル(準委任)

A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約、B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約(カスタマイズモデル)

◆要件定義 オプションモデル(準委任)

C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約

◆外部設計(準委任)

D 外部設計支援業務契約

◆内部設計、システム構築(請負)

E ソフトウェア設計・制作業務契約、F 構築業務契約

◆移行・運用準備（準委任）

G データ移行支援業務契約、H テスト支援業務契約、I 導入教育支援業務契約

◆保守・運用（準委任）

J 保守業務契約、K 運用支援業務契約

5-9. 重要事項説明書の事例

以下は、「A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項（2）具体的作業内容」です。＜第一版＞と異なり、＜追補版＞では契約条項だけでなくこのような具体的な作業項目を契約書に詳述するようにしてあります。しかし、詳細な記述や図表を重要事項説明書に入れるのは大変な場合があります。その場合は、重要事項説明書の鑑部分の添付図書欄に、パワーポイント等で作成した提案書のタイトル、日付、版などを明記し、下の具体的な作業内容の部分に、添付の提案書の通りとすれば、提案書が契約の一部をなすように設計されています。

A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項（2）具体的作業内容		
作業項目	作業内容及び作業実施担当	
	ユーザ	ベンダ
■企画（業務の新全体像、業務モデル、システム方式、付帯機能の方針、サービスレベルと品質に対する方針の策定支援）		
・現行業務フロー及び情報システムモデルの作成	情報システム部門資料（帳票、伝票、管理諸表、システムフロー、機器構成等）の提出、報告書(案)のご承認	現行業務・情報システムの調査、インタビューの実施計画の策定、実施、報告書(案)の取りまとめ
・個別業務問題及び情報システムの問題ヒアリング	実施計画のご承認、各部門担当者、管理職、経営者インタビュー日程ご調整と報告書(案)のご承認	
・経営戦略ヒアリング		
・業務間連携及び情報システムの課題抽出	報告書(案)の社内評価と経営者ご承認	課題抽出、テーマ、モデル案の取りまとめと報告書(案)作成
・情報システム開発テーマ・業務モデル案の策定		
・情報システム中期開発計画策定 経営戦略、経営課題、情報システム全体像、優先順位、整備計画、開発・運用・保守方針、予算	中期開発計画書(案)の社内評価と経営者ご承認	中期開発計画の策定と計画書(案)の作成
・今次業務の新全体像の策定 経営戦略、経営課題、業務モデル全体像、情報システム全体像、期待効果、優先順位、影響を受ける業務・人的体制、開発・運用・保守方針、予算	業務の新全体像報告書(案)の社内評価、経営者ご承認	業務の新全体像の策定と報告書(案)の作成
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		

5-10. システム導入におけるユーザとベンダの役割

さて、コンピュータシステムの導入の狙いを考えてみると、『ユーザの業務システム全体における「IT」と「人」の受け持つ範囲を改善し、生産性の向上を意図するもの』と言い換えることができます。従って、本質的にはユーザが自分自身でシステムの要件を定義すべきものといえます。他方、ユーザは、ITは難しい・判らないという苦手意識から、ベンダにお任せという意識が少なからずあります。そのため、システムのあるべき姿を現す要件定義が不明瞭になったり、契約を含めたプロジェクト管理がずさんになりやすくなります。しかし、本来のあるべき姿から、ユーザとベンダの役割を大きく分けると以下ようになります。

・ユーザが主体的に受け持つべき業務

要件の確定（仕様、方式、パッケージ等）

業務手順、画面、帳票等の精査、データの精査、運用テストの実施

改革に伴う業務規定等の策定・変更

・ベンダの業務

準委任契約：ITの専門家としての助言、要件に基づくITの実現方式の検討、パッケージの選定助言、試験の支援

請負契約：仕様書に基づく開発、構築業務

ユーザが主体的に受け持つべき業務でのベンダは、「ユーザ自身が最終的な決定を下すための支援」という立場となります。そのため、契約類型は「仕事の完成」を伴う請負契約ではなく、「善管注意義務をもって委任事務を処理する」準委任契約でなければなりません。当然、請負契約もビジネスモデルとしてはあり得ますが、完成の定義が曖昧な状態では、ハイリスクと言わざるを得ません。他方、仕様書が確定していれば、作成可能なプログラミングや構築業務は請負契約が適しています。請負契約は「仕事の完成」に向けて、ベンダの裁量の自由が大きいからです。

5-11. フェーズの分類と契約類型

<第一版>と<追補版>のフェーズの分けと契約類型を見てみましょう。

第一版			追補版	
要件定義	システム化の方向性	準委任	要件定義	準委任
	システム化計画	準委任		
	要件定義	準委任		
開発	システム設計（外部設計）	準委任、請負	外部設計	請負
	システム方式設計	請負	プログラム設計・制作	
	ソフトウェア設計	請負		
	プログラミング	請負		
	ソフトウェアテスト	請負		
	システム結合	請負		
	システムテスト	準委任、請負		
—	—	構築		
移行・テスト	—	—	移行	準委任
	運用テスト	準委任	運用テスト	
運用・保守	運用	準委任、請負	運用支援	準委任
	保守	準委任、請負	保守	

<第一版>では、外部設計が準委任、請負と選択できるようになっており、また、開発フェーズが分けられています。また、スクラッチ開発のため、移行フェーズがなく、構築業務も想定されていません。運用、保守も準委任、請負と選択できるようになっています。ところが、<追補版>では、仕様が確定しており仕事の完成がはっきりしているものだけを請負としています。

<第一版>では「対等の交渉力を有するユーザとベンダ」を想定しており、双方がリスクを認識し契約類型を選べるようにしたのに対し、<追補版>は「対等の交渉力を有しないユーザとベンダ」であることから、ベンダの善管注意義務が伴う準委任契約でユーザの保護とベンダへの丸投げの防止を狙っています。請負は、ユーザ側の心理として「丸投げ」「ベンダにすべてお任せ」という意識が強くなるおそれがあります。ユーザの要件定義における調整能力、責任が曖昧、自律調整能力が落ちることとなり、結果、要件定義の見落としにつながるなどの指摘もあります。但し、準委任の善管注意義務という概念が分かりにくく、信頼関係があまりないベンダへの発注においては、ユーザは完成が伴わない契約を避けたがる傾向があります。

中小企業の情報システム取引では、中小企業側が情報システムの専門家がない、法的知識を有する担当者が少ないという現実があり、そうした中で、ベンダに情報システムの開発を依頼するには、少なくとも一定の信頼関係があるといっても差し支えないでしょう。請負契約と準委任契約の責任の違いを丁寧に説明し、専門家としての善管注意義務が課せられた中での業務遂行について理解を求めていきましょう。

6. 論点

契約では、ユーザとベンダの利害が相反する場合があります。そこで、＜第一版＞で両論併記となった条項をもとに、利害の対立の内容とモデル契約での考え方を解説します。

6-1. 契約上の論点

契約締結におけるユーザとベンダの代表的な論点は、次の通りです。これらの論点を理解することで、契約上のポジションや課題、リスクがはっきりします。

- ・ フェーズの分類と契約類型（請負？準委任？）
- ・ 再委託（A案、B案）
- ・ 外部設計
- ・ 著作権の帰属（A案、B案）
- ・ 特許権、知的財産権の帰属
- ・ 特許権、知的財産権の侵害
- ・ 第三者ソフトウェア、FOSS（A案、B案）及び瑕疵担保
- ・ 損害賠償
- ・ 危険負担
- ・ 法的救済手段

6-2. フェーズの分類と契約類型（請負？準委任？）

契約類型	仕事の完成義務	成果物の瑕疵	
請負契約	仕事の完成義務がある	無過失責任 ⁹ *としての瑕疵担保責任	瑕疵の修補、損害賠償、契約解除
準委任契約	仕事の完成義務はなく、善管注意義務をもって委任事務を処理する	善管注意義務違反による債務不履行責任	完全履行、損害賠償、契約解除

（*契約で過失責任に限定もできる）

要件定義業務のように、「何をもって完成とするか」が契約時点で決まっていない業務に、請負契約は馴染みません。請負は、ユーザ側の心理として「丸投げ」「ベンダにすべてお任せ」という意識が強くなる恐れがあります。特に、ユーザの要件定義における調整能力、責任が曖昧、自律調整能力が落ちることとなり、結果、要件定義の見落としにつながるのと指摘があります。

他方、準委任契約では、「善管注意義務」という概念が分かりにくく、信頼関係があまりないベンダへの発注に対して、ユーザは完成が伴わないため、準委任契約での契約を避け、請負契約での契約を締結したがる傾向があります。しかし、契約類型が正しくないと、様々なトラブルが発生することは判例等で明らかです。

⁹ 無過失責任：損害が生じた時に、加害者の過失や故意がなくても損害賠償の責任を負うという考え方。製造物責任法や水質汚濁防止法などは無過失責任としている。

6-3. 再委託

単一のベンダが大規模な開発を自社のリソースだけで行なう事は非現実的です。従って、業務の再委託は避けて通ることができません。一方で、再委託はユーザの内部統制による制限やセキュリティポリシーがあり、再委託先がユーザと競合関係にあるような場合、ノウハウや営業秘密が漏洩する可能性があり、これらは重大な利害となります。そこで、そのような場合はA案、B案ともにユーザが再委託先を拒否できる中止請求権を認めています。A案は、再委託にあたってユーザに再委託先の承諾を取るようになっており、B案はベンダが自由に再委託先を選定できるようになっています。いずれも、ユーザの中止請求権を認めています。

A案 【再委託におけるユーザの事前承諾】

乙は、事前に甲の承諾を書面で得た場合又は甲が指定した再委託先に再委託する場合、各個別業務の一部を第三者に再委託することができるものとする。なお、甲が上記の承諾を拒否するには、合理的な理由を要するものとする。

B案 【原則としてベンダの裁量（但し、ユーザの中止請求が可能）】

乙は、乙の責任において、各個別業務の一部を第三者（甲が指定する再委託先も含む。）に再委託することができる。但し、乙は、甲が要請した場合、再委託先の名称及び住所等を甲に報告するものとし、甲において当該第三者に再委託することが不適切となる合理的な理由が存する場合、甲は乙に、書面により、その理由を通知することにより、当該第三者に対する再委託の中止を請求することができる。

<追補版>第6条

【ユーザに開示請求権、拒否権】

ベンダは、ベンダの責任において、本件業務の一部を第三者に再委託することができる。但し、ベンダは、ユーザから請求があった場合には、再委託先の名称及び住所等、再委託先を特定しうるだけの情報をユーザに通知しなければならない。当該第三者に再委託することが不適切となる合理的な理由が存する場合、ユーザは、その理由を書面によりベンダに通知することにより、当該第三者に対する再委託の中止を請求することができる。なお、ユーザから再委託の中止の請求をベンダが受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更について、第2条⑥に準じて協議を行い、合理的な範囲で合意するものとする。

・再委託先の開示

ベンダはユーザから委託された業務を、他のベンダに再委託することができます。しかし、ベンダはユーザから請求があった場合は、再委託するベンダの住所、会社名等を開示しなければなりません。

・再委託の中止

ユーザは、再委託先と競合状態であったり、セキュリティが不完全であるなどの正当な理由がある場合は、理由を書面にしてベンダに通知すれば、ベンダに再委託を中止させることができます。ところで、作業が再委託先で進んでいるにも関わらず、ユーザの請求で再委託が中止となった場合は、受託金額、作業期間、納期などを変更する必要がある場合があります。この場合には、契約変更手続（システム基本契約書第2条⑥）にそって、契約条件の変更の協議を行い、ユーザ及びベンダは、合理的な範囲での変更合意を行う義務があります。

6-4. 外部設計書作成（支援）業務

外部設計書作成（支援）業務は、契約類型を【A案】準委任、【B案】請負のいずれかを選択できるようになっています。請負とする場合は、要件定義で詳細な機能要件、非機能要件が定まっており、ベンダが仕事の完成ができる条件が整っている場合以外は、ベンダのリスクが高くなり、ユーザは納期と金額が確定できることからリスクが低くなります。＜第一版＞【B案】の解説では次のように記述されています。

『前フェーズの成果である要件定義書が帳票・画面などユーザの需要を明確に定義できており、ベンダが完成させる仕事の内容が明確になっている場合を想定している。本工程が請負型であることから、第1項は、ベンダが業務遂行の主体として規定している。請負形態の場合であっても、外部設計はユーザの業務内容の確定に関わる部分が大きいことからユーザの積極的関与が重要である。そこで、第2項は、ベンダはユーザに対しシステム仕様の検討・決定に必要な協力を要請することができ、ユーザは適時にこれに応ずるものとし、システム仕様の検討はベンダとユーザの共同作業であることを明確にしている。』

6-5. 納入物の著作権

ユーザはノウハウの流出を防止したい、開発費を負担している、ベンダの倒産によりライセンス契約を解除されるおそれを防止したいため、著作権の主張を行なうのに対し、ベンダは、生産効率の向上、標準化による信頼性向上、ノウハウの流出は著作権の帰属ではなく不正競争防止法で行なうべき、開発費には著作権の譲渡対価が含まれないなどの主張があります。そこで、＜第一版＞では、納入物（この場合プログラム）は、汎用的に利用可能なプログラムと、ユーザのノウハウや営業秘密がプログラムとして具体化されたものに分けられるため、プログラムの性質に応じて、A案、B案、C案と著作権の帰属を選択できるようになっています。

＜追補版＞では、パッケージソフトウェアが前提となっているため、著作権はベンダ帰属としユーザに利用許諾することとなっています。ノウハウの流出防止等は、システム基本契約の秘密保持で規定するという考え方です。

＜第一版＞ 第45条

【A案】（ベンダにすべての著作権を帰属させる場合）
（納入物の著作権）

第〇条 納入物に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、甲又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、乙に帰属するものとする。

2. 甲は、納入物のうちプログラムの複製物を、（※）著作権法第 47 条の 3¹⁰に従って自己利用に必要な範囲で、複製、翻案することができるものとする。また、本件ソフトウェアに特定ソフトウェアが含まれている場合は、本契約及び個別契約に従い第三者に対し利用を許諾することができる。乙は、かかる利用について著作者人格権を行使しないものとする。

※オリジナルは著作権法第 47 条の 2 となっていますが、これは平成 21 年の法改正で項目が追加になったためです。

<第一版> 第 45 条

【B 案】（汎用的な利用が可能なプログラム等の著作権をベンダへ、それ以外をユーザに権利を帰属させる場合）

第〇条 納入物に関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。以下同じ。）は、乙又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権及び汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き、甲より乙へ当該個別契約に係る委託料が完済されたときに、乙から甲へ移転する。なお、かかる乙から甲への著作権移転の対価は、委託料に含まれるものとする。

2. 甲は、著作権法第 47 条の 2 に従って、前項により乙に著作権が留保された著作物につき、本件ソフトウェアを自己利用するために必要な範囲で、複製、翻案することができるものとし、乙は、かかる利用について著作者人格権を行使しないものとする。また、本件ソフトウェアに特定ソフトウェアが含まれている場合は、本契約及び個別契約に従い第三者に対し利用を許諾することができるものとし、かかる許諾の対価は、委託料に含まれるものとする。

<第一版> 第 45 条

【C 案】（汎用的な利用が可能なプログラム等の著作権をベンダへ、それ以外を共有とする場合）

第〇条 納入物のうち本件業務によって新たに生じたプログラムに関する著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条の権利を含む。）は、汎用的な利用が可能なプログラムの著作権を除き、個別契約において定める時期（選択案 1 当該個別契約に係る委託料が完済されたとき 選択案 2 納入物の検収完了時）をもって、甲及び乙の共有（持分均等）とし、いずれの当事者も相手方への支払いの義務を負うことなく、第三者への利用許諾を含め、かかる共有著作権を行使することができるものとする。なお、乙から甲への著作権移転の対価は、委託料に含まれるものとする。また、乙は、甲のかかる利用について著作者人格権を行使しないもの

¹⁰（プログラムの著作物の複製物の所有者による複製等）著作権法第 47 条の 3 プログラムの著作物の複製物の所有者は、自ら当該著作物を電子計算機において利用するために必要と認められる限度において、当該著作物の複製又は翻案（これにより創作した二次的著作物の複製を含む。）をすることができる。ただし、当該利用に係る複製物の使用につき、第 113 条第 2 項の規定が適用される場合は、この限りでない。

2 前項の複製物の所有者が当該複製物（同項の規定により作成された複製物を含む。）のいずれかについて滅失以外の事由により所有権を有しなくなつた後には、その者は、当該著作権者の別段の意思表示がない限り、その他の複製物を保存してはならない。

とする。

2. 甲及び乙は、前項の共有に係る著作権の行使についての法律上必要とされる共有者の合意を、あらかじめこの契約により与えられるものとする。
3. 甲及び乙は、相手方の同意を得なければ、第1項所定の著作権の共有持分を処分することはできないものとする。

<追補版> E ソフトウェア設計・制作業務契約の重要事項 第9条

- 1) 本件業務遂行の過程で生じた著作権(著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。)は、ユーザ又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ベンダに帰属するものとします。
- 2) ベンダは、本件ソフトウェアに係る著作物のうち自己が著作権を持つもの及び前項に従って自己に帰属するものについて、ユーザに対し、ユーザが本件ソフトウェアを本件システムにおいて利用できるように利用許諾し、これについて著作権者人格権を行使しません。なお、本件システムに、特定ソフトウェアが含まれている場合は、かかる掲載に従った第三者による当該ソフトウェアの利用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

6-6. 特許権、知的財産権の帰属

業務の過程で特許や知的財産、ノウハウを得た場合の帰属については、発明を行った者が属する当事者(契約を行う企業)に帰属する定めとしています。一方で、ベンダが特許を盾に契約や受託金額の見直しをユーザに申し立てることのないよう、ユーザには必要な範囲について通常実施権を許諾し、対価は受託金額に含まれるとしています。

E ソフトウェア設計・制作業務契約 F 構築・設定業務契約

8. 特許権等の帰属

- 1) 本件業務遂行の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等(以下、あわせて「発明等」といいます。)に係る特許権その他の知的財産権(特許その他の知的財産権を受ける権利を含みます。但し、著作権は除きます。)、ノウハウ等に関する権利(以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利を総称して「特許権等」といいます。)は、当該発明等を行った者が属する当事者に帰属するものとします。
- 2) ベンダは、第1項に基づき特許権等を保有することとなる場合、ユーザに対し、ユーザが本契約に基づき本件ソフトウェアを本件システムにおいて使用するのに必要な範囲について、当該特許権等の通常実施権を許諾するものとします。なお、本件ソフトウェアに、本重要事項説明書において一定の第三者に使用せしめる旨を本重要事項説明書に特掲されたソフトウェア(以下「特定ソフトウェア」といいます。)が含まれている場合は、かかる掲載に

従った第三者による当該ソフトウェアの使用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

6-7. 特許権、知的財産権の侵害の責任

＜第一版＞では、納入物が第三者の知的財産権を侵害し、第三者からユーザに損害賠償請求や使用差し止め等の請求がなされた場合の対応を定めています。【A案】は損害賠償をベンダが負担する場合を想定し、ユーザの協力や判決に基づく損害賠償の支払いなどの取り決めがなされています。【B案】はユーザ主導で対応する場合で、この場合には、ベンダに十分な防御の機会が保証されない可能性があるため、損害賠償の上限を規定できるようになっています。

＜追補版＞では、ベンダに知財侵害の際の指揮権を与え、確定判決をもって損害賠償にあたるものとし、他の成果物との交換、変更、継続使用のための権利取得のいずれかの措置を講じるとしています。

E ソフトウェア設計・制作業務契約の重要事項 (1)

知的財産権侵害の責任

- 1) 第4条及び第5条が適用されることを前提に、ユーザが本件ソフトウェアに関し第三者から著作権、特許権その他の産業財産権（以下、本条においてあわせて「知的財産権」といいます。）の侵害の申立てを受けた場合、ベンダは、システム基本契約書第10条の規定にかかわらず、当該申立てに関してユーザが第2項の措置をとった上で確定した判決又はベンダの同意のもとになされた和解によってユーザが支払うべきとされた損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するものとします。但し、第三者からの申立てがユーザの帰責事由による場合、本件パッケージの固有の瑕疵による場合、本契約に優先する他の契約の対象となる機器等を原因とする場合はこの限りではなく、ベンダは一切責任を負わないものとします。
- 2) 前項所定の申立てがなされたときは、ユーザは、すみやかにベンダに書面による通知をなし、弁護士の選任、申立てに係る防御活動のすべてについての決定権限をベンダに与えなければなりません。
- 3) ベンダの責に帰すべき事由による知的財産権の侵害を理由として本件システムの将来に向けての使用が不可能となるおそれがある場合、ベンダは、ベンダの判断及び費用負担により、(i)権利侵害のない他の成果物との交換、(ii)権利侵害している部分の変更、(iii)継続使用のための権利取得のいずれかの措置を講じることができるものとします。
- 4) ベンダが本条第1項に基づき損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するときは、システム基本契約書第10条は適用されないものとする。

6-8. 第三者ソフトウェアの利用

情報システムの開発においては、費用やスケジュール、技術的な要請から商用パッケージソフトなどの第三者ソフトウェアが広く利用されています。しかし、ベンダが第三者ソフトウェアの瑕疵や権利侵害の有無を把握することは困難です。

- ① 第三者ソフト及び FOSS 自体の瑕疵に起因するリスクは、当該第三者とユーザとの契約で対処すべき問題です。但し、商用パッケージについて、ベンダがサブライセンサーとなる権利を得て、ベンダ自身の商品ラインナップの一つとしてユーザにサブライセンスする場合は、ベンダは当該ソフトウェアの瑕疵についても一定の範囲で責任を負うべき場合があります。
- ② 他のシステムとの組み合わせに起因するリスクは、システムインテグレーションを担当するベンダが負うべきですが、原因の特定が困難であることが多く、トラブル原因の切り分けを含めた原因究明の手続きを定めておく必要があります。

基本的に、ソフトの選定をユーザが行ったとしても、情報システムの専門家であるベンダが、情報提供時に第三者ソフトウェアが本件ソフトウェアの瑕疵や他者の知的財産権侵害について悪意重過失でこれを告げなかった場合には、免責されません。

第三者（パッケージ）ソフトウェアを利用する場合、基本的に第三者とユーザの間でライセンス契約が結ばれます。しかし、A 案のようにユーザに知見がなくベンダ主体で選定する場合、選定提案をしたベンダに一定の責任を求めるものです。B 案はユーザが主体で選定する場合、ベンダは選定責任をなんら負いませんが、情報処理の専門家として、選定されたソフトの瑕疵や権利侵害を知っていながらユーザにその事実を告げなかった場合は責任があるという規定をしています。

<第一版> 第 48 条

A 案【ベンダが主体で選定する場合】

乙は、本件業務遂行の過程において、本件ソフトウェアを構成する一部として第三者ソフトウェアを利用しようとするときは、第三者ソフトウェアを利用する旨、利用の必要性、第三者ソフトウェア利用のメリット及びデメリット、並びにその利用方法等の情報を、書面により提供し、甲に第三者ソフトウェアの利用を提案するものとする。2. 甲は、前項所定の乙の提案を自らの責任で検討・評価し、第三者ソフトウェアの採否を決定する。

<第一版> 第 48 条

B 案【ユーザが主体で選定する場合】

甲の指示により乙に本件ソフトウェアを構成する一部として第三者ソフトウェアを利用させる場合、甲は、甲の費用と責任において、甲と当該第三者との間で当該第三者ソフトウェアのライセンス契約及び保守契約の締結等、必要な措置を講じるものとする。

2. 乙は、前項所定の第三者ソフトウェアの瑕疵、権利侵害等については、当該第三者ソフト

ウェア利用の指示を甲から受けた時に、権利侵害又は瑕疵の存在を知りながら、若しくは重大な過失により知らずに告げなかった場合を除き、何らの責任を負わない。

<追補版> B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約

1) 本契約及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS 及びもしくは ASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。その選定はユーザが行うものとします。

2) ベンダは、本重要事項説明書に定めるところにより、本件パッケージを提案しその選定を支援するときには、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって行うものとします。ベンダは適切と判断するときは、本件パッケージとして最適なソフトウェア等が存在しないことをユーザに進言しなければなりません。

6-9. 損害賠償

損害賠償責任の範囲・金額・請求期間については、本来、個々の取引の特性に応じるべきであり、すべての情報システム取引に適用できる条項は存在しません。ただし、ソフトウェア開発に関連して生じる損害額が多額に上がる恐れがあることから、無過失責任とするのはベンダに過重な負担との考え方から、過失責任（ベンダの帰責事由を要件）としています。システムが本来正常に稼働していれば得られたはずの逸失利益や、間接的な損害を負わないとするものです。

なお、前提として、契約書締結前のプロポーザル・見積段階において、事前に提案・見積条件として説明しなければなりません。

<第一版> 第 53 条

甲及び乙は、本契約及び個別契約の履行に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、（〇〇〇の損害に限り）損害賠償を請求することができる。但し、この請求は、当該損害賠償の請求原因となる当該個別契約に定める納品物の検収完了日又は業務の終了確認日から〇ヶ月間が経過した後は行うことができない。

2. 前項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、帰責事由の原因となった個別契約に定める〇〇〇の金額を限度とする。

3. 前項は、損害賠償義務者の故意又は重大な過失に基づく場合には適用しないものとする

<追補版> システム基本契約書 第 10 条

ユーザ及びベンダは、本契約の履行に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、法令に基づく損害賠償を請求することができる。但し、別紙重要事項説明書に請求期間が定められている場合は、法令に基づく請求期間にかかわらず重要事項説明書に定める期間の経過後は請求を行うことができない。

2) 前項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、帰責事由の原因となった業務に係る別紙重要事項説明書に定める損害賠償限度額を限度とする。

3) 前項は、損害が損害賠償義務者の故意又は重大な過失に基づくものである場合には適用しないものとする。

・ 損害賠償となるケース

作業の完了が納期に遅れた場合や障害が発生した場合、ベンダとユーザが協議しても決着しなければ、損害賠償が問題とならざるをえません。損害賠償の可否・範囲については、事前の契約内容が重要になります。相手方が契約上の義務を履行しなかった場合や、納品されたソフトウェアに瑕疵があった場合、それにより損害を被った当事者は、損害賠償を請求することができます。次に、ベンダが損害賠償をしなければならないケースをあげます。

・ 例① 要件定義段階の支援業務に義務違反のあるケース

要件定義支援を委託されたベンダの業務についての理解不足およびスキル不足から、重要な部署へのインタビューが行われなかった。その結果、優先順位の高い業務が要件定義から漏れてしまった。

・ 例② システムに瑕疵があるケース

開発業務を行ったベンダが設計書の記述を見落として、そのまま開発、納品が行われた。瑕疵の修正には、データベースの大幅な変更が必要で、新たな追加費用が発生することが判明した。

・ 例③ 設計・開発段階でベンダが負う責任を果たさないケース

外部設計支援業務から参画したベンダは、ユーザの要件定義が不完全であること、データ運用に問題があることをすぐに気づきながら、これを指摘しなかった。その後、システムのバックアップが業務停止時間内に終了せずに、ハードウェアの追加調達が必要で、新たに費用がかかることが判明した。

・ 損害賠償の上限の考え方

システム開発の特殊性として、情報システムは、企業の基幹業務に関連するため、その瑕疵などに関連して生じる損害は、多額になりうるものが挙げられます。ベンダは、原則として債務不履行や瑕疵と相当因果関係にある損害を賠償することになりますが、これはベンダに過重な負担を課することになります。特に瑕疵担保責任の場合は、過失の有無にかかわらず多額の損害賠償責任が生じることになります。また、第三者が上流工程を担当していた場合など、リスクとその範囲を予想することは困難です。

しかし、ベンダが多額の損害賠償リスクを想定して契約金額を算定することになれば、その分契約金額が上がる可能性があります。そこで、合理的なリスク計算のため、賠償金額の上限や範囲、請求期間を予定することが必要となります。これにより、ベンダは、リスクに萎縮することなく業務を行うことが出来るようになります。これこそが損害賠償額の上限規定が重要とされる理由です。ベンダはなぜ損害賠償金額を決める必要があるのかを、事前にユーザに説明する必要があります。

・ 損害賠償の予定とは

損害賠償の額については、予め重要事項説明書で、①賠償金額の上限、②賠償の範囲、③請求できる期間を定めることができます。

① 損害賠償の上限の例

「損害額の上限を、委託料 250 万円とする」（委託契約が解除され、委託料が支払い済みの場合、この例であれば、委託料の返還に加えて、250 万円を上限とする損害賠償請求がされる）

② 賠償の範囲の例

「損害賠償責任の範囲は、直接の結果としてユーザが現実には被った通常の損害に限定する」

③ 請求できる期間の例

「ユーザがベンダに対して損害賠償請求を行うことの出来る期間は、業務完了確認書兼検収確認書をベンダに交付してから、1 年以内とする」

・ 損害賠償の上限金額の考え方

システム開発を進める段階毎に、複数の個別契約を締結する場合に上限金額を定めるときは、以下の損害賠償の算定方式を参考に、いずれかを選択しなければなりません。この選択は、ユーザと合意し、全ての個別契約で特約条項として記載しなければなりません。

① 全部合算型：

1 個の基本契約に対応するすべての個別契約（重要事項説明書）に基づく損害賠償金額の合計は、それらの個別契約に定める上限金額を合算したものを上限とする方式。同一のベンダが複数の工程を受託する場合は、個別契約を締結するごとに上限額が加算されることとなります。しかし、別のベンダが個別契約を締結しても上限額は変わりません。

② 一部合算型：

当事者が指定した複数の個別契約（重要事項説明書）に基づく損害賠償金額の合計は、それらの個別契約に定める上限金額を合算したものを上限とする方式（指定されていない個別契約の上限金額は合算に含めない。）

③ 独立型：

損害賠償金額の上限は、複数の個別契約（重要事項説明書）の上限金額を合算することなく、個別契約ごとに独立して定める方式

例えば、要件定義に問題はないが、設計段階で致命的なミスがあり、その後の開発でまったく業務に使えないシステムができた場合、独立型ではユーザは使えないシステムのため投資した金額のうち、設計段階の契約の上限金額のみしか請求できなくなります。これに比べて全部・一部合算型の算定方式の方が、同じベンダが上流部分を担当している場合、ユーザにとって有利となります。

6-10. 危険負担

システムを構築するために発注したハードウェアや機器、また、ソフトウェアなどの保管については、納入前まではベンダが、納入後はユーザが保管の責任を負います。

納入前のシステムに水濡れ、破損、盗難などがあった場合、善管注意義務違反となり、損害賠償の対象となります。

E ソフトウェア設計・制作業務契約 F 構築・設定業務契約

7. 危険負担

本契約の他に別段の定めがある場合を除き、納入物の滅失、毀損等の危険負担は、納入前についてはベンダが、納入後についてはユーザが、それぞれこれを負担するものとします。

6-11. 法的救済手段

万一、ユーザとベンダが争いになった場合、裁判所での裁判よりも仲裁機関での解決の方法が柔軟で現実に即した解決を図ることが期待できます。そこで、A 案は仲裁機関（ADR）での仲裁を、B 案は裁判所での裁判を選択できるようにしてあります。

<第一版> 第 56 条

A 案【仲裁】本契約及び個別契約に関し、甲乙間に紛争解決の必要が生じた場合、（仲裁機関名）の仲裁規則に従って、（都市名）において仲裁により終局的に解決されるものとする。

B 案【合意管轄】本契約及び個別契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、〇〇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

<追補版> システム基本契約書

（和解による紛争解決・合意管轄）

第 14 条 本契約に関し、ユーザ及びベンダに紛争が生じた場合、ユーザ及びベンダは、次項の手続をとる前に、紛争解決のため第 4 条に定める連絡協議会を開催し協議を充分に行うとともに、次項及び 3 項に定める措置をとらなければならない。

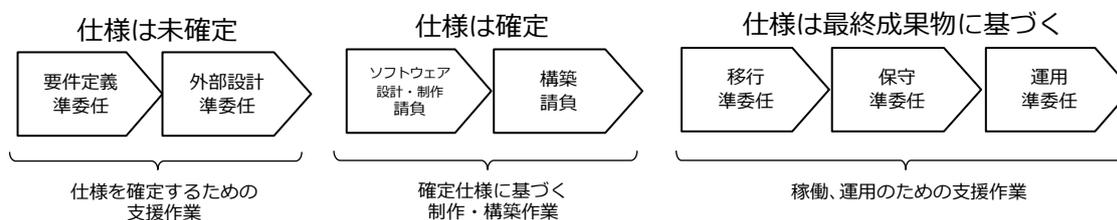
2) 前項所定の連絡協議会における協議でユーザ・ベンダ間の紛争を解決することができない場合、本条第 4 項に定める紛争解決手続をとろうとする当事者は、相手方に対し紛争解決のための権限を有する代表者又は代理権を有する役員その他の者との間の協議を申し入れ、相手方が当該通知を受領してから〇日以内に（都市名）において、本条第 4 項に定める紛争解決手続以外の裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）などの利用も含め誠実に協議を行うことにより紛争解決を図るものとする。

3) 前項による協議又は ADR によって和解が成立する見込みがないことを理由に当該協議又は ADR が終了した場合、ユーザ及びベンダは、法的救済手段を講じることができる。

4) 本契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、〇〇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

6-12. 多段階契約と再見積

以上のような論点を踏まえ、モデル契約では、見積時期とリスクの関係から、独特の契約手法を採用しています。



上図のようにシステム開発では、仕様が未確定な状態から確定しシステムとして実現されるという特徴があります。さらにシステムが固まった時点で、始めて仕事の支援の内容を確定することができます。

こうしたことから、モデル契約では、ユーザ・ベンダの双方のリスクアセスメントの機会を確保する観点から、多段階契約と再見積り（要件が明確になった段階で見積りなおす。）を採用しています。業務の特性に応じた適切な契約類型を適用し、ユーザ、ベンダの役割、リスクの明確化を目指しています。仕様変更には、納期や費用の見直しが伴います。そのため、変更管理規程でこれらの見直し（再見積）を行なうものとしています。

6-13. 変更管理規定

システム仕様の機能追加や変更等種々の変更は、開発作業のスケジュール、費用に影響を与える可能性が高いことから、厳格な手続で行われるべきです。変更が口頭でなされると、仕様変更の有無、内容について認識がユーザとベンダ間で共有できず、ひいては役割分担や責任範囲を曖昧にし、ソフトウェアの品質に悪影響を与える一因となってしまいます。

<追補版>第2条（契約内容の確定及び変更等）

本契約（システム契約並びに選択された本件業務についての別紙重要事項説明書によって構成される契約全体を指す）の内容は、以下のとおり確定し、以下の条件に従って変更することができる。

- ① ベンダ及びユーザが記名押印した、システム契約並びに別紙重要事項説明書に記載された内容は、ひとつの契約を構成し、そのタイトルの部分に「予約」と記載されていない限り、ベンダ及びユーザを法的に拘束する。
- ② 別紙重要事項説明書には、確定した契約条件のほかはまだ確定していない契約条件が記載されていることがあり、このうち確定していない契約条件については、そのタイトルの部分に「予約」と記載される。予約と記載された事項についての記載はベンダ及びユーザを法的に拘束するものではない。
- ③ ベンダが複数の本件業務を担当する場合、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務に係る部分については、すべての契約内容を確定させるものとする。

- ④ ベンダが複数の本件業務を担当する場合で当初複数の重要事項説明書を作成している場合は、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務以外に係る重要事項説明書について、それぞれの本件業務の開始時に、具体的業務内容、個別契約条項等の条項の再確認を行い、その時点までに確定していなかった条項を確定し、また必要に応じて確定されていた条項についての変更を行った上で、当該本件業務に関する契約条件を確定する。この場合における契約条件の確定は、新たに重要事項説明書（以下「改訂版重要事項説明書」という。）を作成しこれにユーザ及びベンダが記名押印することによって行う。
- ⑤ 改訂版重要事項説明書は、これが作成され記名押印されたときから、本契約と一体をなすものとして本契約の内容を規定する効力を生じる。
- ⑥ ④所定の契約条件変更のほか、ユーザ及びベンダの協議により、別紙重要事項説明書（改訂版重要事項説明書を含む。以下同じ。）に記載された条項の変更を行う場合は、ユーザ及びベンダが記名押印した書面によって行うものとする。なお、かかる変更の際には価格及び納期の変更の有無、変更の内容についても協議・合意されるものとする。
- ⑦ ベンダは、ユーザが前号の変更規定に基づかずに契約条件の変更を行った場合、この変更により生じたことについて、一切の責任を負わない。

6-14. 契約実務上の悩みを解決する共通フレーム 2007

用語の定義、言葉の解釈は、企業や担当者によって異なることが多く見受けられます。また、各企業の取引慣行や習慣が異なることから、具体例がないと、ユーザ、ベンダの役割分担を詳述することが難しい場合もあります。さらには、どこまでドキュメント化すべきなのか、基準がわからないので社内の説明が難しく、モデル契約の重要事項を書ききれない、重要事項を記述するのが大変、労力が大きい、少額の契約に適用できない、セキュリティ要件はどのように表記すべきか等の声もよく聴かれます。社内教育、普及が難しいというのも担当者にとって切実な悩みといえます。

これらを解決するのが共通フレーム 2007 (SLCP-JCF2007)¹¹です。契約の実行実務者(営業、SE)は必携ともいべきバイブルで、ソフトウェア開発プロセス、手順を定義しており、仕事の内容、用語集として適切(契約に有効)です。いわば、ソフトウェア取引の共通語であり、国際規格を包含【ISO/IEC 12207 (JIS X 0160)】しています。メリットは、作業範囲・作業内容が明確になる、企画・要件定義など「過去の経験」で記述していた部分を共通語で明確化でき、経験の乏しい営業、エンジニアの「粒度」のバラツキを低減することが可能です。

・モデル契約<追補版>の重要事項

共通フレーム 2007 の項目をみてみましょう。それぞれの項目で、実際の業務の内容が定義されており、契約や提案書での用語解釈や業務内容の解釈の相違が起きないようにすることが可能です。共通フレーム 2007 から、業務に必要な項目を拾い、スケジュールに沿って、実施事項と

¹¹ 共通フレーム 2007 (SLCP-JCF2007) : SEC BOOKS 「共通フレーム 2007 第 2 版」、定価 2500 円、オーム社刊、http://sec.ipa.go.jp/press/20090930_b.html

ユーザ・ベンダの役割を提案書に記述し、添付図書とすればよい訳です。契約リスクを見据えテンプレート化すれば、契約実務の負担を相当軽減することが可能です。

要件定義段階（重要事項説明 A 契約～C 契約の重要事項）

1.4 企画プロセス

1.4.2 システム化構想の立案

- ・ 経営要求、課題の確認
- ・ 事業環境、業務環境の調査分析
- ・ 現行業務、システムの調査分析
- ・ 情報技術動向の調査分析
- ・ 対象となる業務の明確化
- ・ 業務の新全体像の作成
- ・ 対象の選定と投資目標の策定
- ・ システム化構想の文書化と承認
- ・ システム化推進体制の確立

1.5 要件定義プロセス

1.5.2 利害関係者要件の定義

- ・ 利害関係者のニーズの識別と制約事項の定義
 - ・ 業務要件の定義
 - ・ 新組織及び業務環境要件の具体化
 - ・ 機能要件の定義
 - ・ 非機能要件の定義
 - ・ スケジュールに関する要件の定義

1.5.3 利害関係者要件の確認

- ・ 要件の合意と承認
- ・ 要件変更ルールの設定

6-15. セキュリティ要件

非機能要件の中でもセキュリティ要件は極めて重要かつ記述が難しいものです。用語が難解で説明しにくく、対象が幅広く粒度がばらつきやすいという特徴を持っています。一般的には、**JIS Q 27002 (ISO/IEC 27002、旧 BS7799-1)**「情報技術—セキュリティ技術—情報セキュリティマネジメントの実践のための規範」（ISM 実践のための規範）が適切ですが、規模が大きく ISMS のコンサルティング実施になってしまいかねません。

そこで、モデル契約では付属ドキュメントとして「セキュリティチェックシート」を用意しました。企業の活動レベルに応じた、具体的なセキュリティ実施項目の仕様を詳述し、チェックシート自身が仕様書として機能するように設計されています。内容は、**JIS Q 27002** を基にしていますので、ユーザとベンダは合意したレベルに応じてセキュリティを実装すればよく、難解なセキュリティ仕様を容易に設定することができます。また、対象システムを「クライアントーサー

バーモデル」と「Web システム」に分け、特に Web システム特有のセキュリティ問題を詳述してあります。

6-16. まとめ

情報システム取引をとりまく法的環境を考えてみましょう。

まず、国は情報システムの社会的重要性と責任は極めて重大という観点から、信頼性向上のためのガイドラインを公表し、責任の所在と重要事項が明らかになる契約の重要性を指摘しています。また、ガイドラインの実効性を担保するため、ユーザ団体と業界団体、さらに IT 取引紛争に詳しい弁護士による契約書策定に取り組み、モデル契約書<第一版>、<追補版>を公表しました。また、昨今は債権法改正で消費者保護法を事業者にも適用する方向性の議論がなされ、企業同士の取引においても、一定の規律を求め始めています。

裁判所は急増する IT 取引の紛争に対して、多くの判例を積み重ねており、また、裁判指揮についても論文を発表するなど、重大な関心を寄せています。その中でも、ユーザとベンダの役割は明確になっており、法律と判例によって一定の規律が定められていると考えても良い状況にあります。

- ・ ユーザとベンダが協働してシステムを構築
- ・ 業として情報サービスを提供するベンダには説明責任、善管注意義務、プロジェクトマネジメント義務
- ・ 瑕疵は速やかに改修

このような流れを受け、CSAJ/JCSSA はモデル契約普及セミナー、情報システム取引者育成プログラム等を通じて、リスクを把握し、顧客とベンダの対等で公正な契約のあり方について普及活動を推進しています。

すでに IT 取引の判例や、政府によるガイドラインが多数出しており、こうしたルールにそぐわない取引、不適切な契約はリスクが顕在化しているといっても過言ではありません。他方、株主の圧力、コンプライアンス意識の高まりによって、IT 取引のトラブルは司法の判断を仰ぐというケースが増えています。しかし、裁判の長期化、費用の増大となり、ベンダにとってユーザとのトラブルは利益を失う重大事となっています。

契約は法務部門の問題と考えず、実務に携わる全員が知悉すべき、顧客との最低限の取引のルール、取り決めと考えなければならない時代になっています。私は××職だから契約のことはよく知らないとか、契約には書いていないから知らない、関係ないなどという態度は、専門家であるベンダとして信義則に違反するものとの指摘を受けかねません。

取引に携わる営業、技術、サポート、サービスの立場から、それぞれが取引リスクを把握し、トラブルを未然に防止するための知識に基づいた、文書化（契約）と実務の実行が、システムの信頼性を高めユーザ、ベンダの「利益を守る」ということを念頭に、お客様との健全で Win-Win となる取引を目指しましょう。

7. システム基本契約書の逐条解説

7-1. パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書（システム基本契約書）

大変長い名称ですが、「システム基本契約書」という略称を覚えてください。情報システム取引は様々な取引がありますが、すべての取引に共通して必要とされる条項をとりまとめた契約書です。個別契約は「重要事項説明書」という契約書を用い、「システム基本契約書」と一緒に使用します。片方だけでは、正しく機能しません。

システム基本契約書
情報システム取引に共通する部分を取り決め
本契約の構造、契約内容の変更、協働と役割分担、連絡協議会、ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還、再委託、秘密情報の取扱い、個人情報、報告書の著作権、損害賠償、解除、権利義務譲渡の禁止、協議、合意管轄
重要事項説明書
個別の取引の内容、条件などを取り決め
業務分析、パッケージソフト選定、外部設計、プログラム制作、システム構築、データ移行、テスト支援、導入教育、保守、運用支援

7-2. 何故、基本契約と個別契約に分けたのか？

契約書が複数になると、手続きが煩雑で面倒に思えます。しかし、すべてを一つの契約書にまとめてしまうと、長大になり内容が分かりにくく読むのも大変になります。結果として、契約書の中身をよく検討しないで契約を締結してしまい、問題が発生したときに「そんな事は聞いていない」「契約の時に聞いていない」といったトラブルが発生しやすくなります。

契約書を短くすることで、内容が理解され、もめ事が起きても契約書に定めた通りに解決する事ができるようになります。こうすることで、ユーザとベンダの無用な争いや、行き違いを防ぎ、公平で正しい取引を実現するのです。

7-3. システム基本契約書 第1条（本契約の構造）

（本契約の構造）
第1条 本契約は、システム基本契約書及び以下の業務のうち左欄に☑が記された業務（以下「本件業務」という。）に関する各個別契約書によって構成される。
A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）

- B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）
 - C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（オプションモデル）
 - D 外部設計支援業務契約
 - E ソフトウェア設計・制作業務契約
 - F 構築・設定業務契約
 - G データ移行支援業務契約
 - H 運用テスト支援業務契約
 - I 導入教育支援業務契約
 - J 保守業務契約
 - K 運用支援業務契約
- 2) 前項の各個別契約書は、システム基本契約書と一体となる本件業務に関するそれぞれの別紙重要事項説明書へのユーザ及びベンダによる記名押印をもって締結する。

第1条は、本契約の構造（個別契約との関係）と契約の締結方法を決めています。

システム基本契約書の第1条にある、個別業務の契約の一覧から、該当する個別契約を☑で選択します。選択された個別契約と、システム基本契約書の2つの契約書で全体が構成されます。契約の締結は、システム基本契約書と個別契約である重要事項説明書の両方に記名、押印でなされます。記名ですので、あらかじめワープロ等で印字されても、その場で第三者が記入しても有効です。押印することで意思表示となり、合意した事になります。本条2項には、「記名押印をもって締結する」と規定されているので、押印の代わりに署名がなされたような場合、契約が成立しているかどうか不明確になってしまいます。そのような事態は避けましょう。

一般に、署名とは手書きで氏名を記することであり、記名とはワープロやゴム印で氏名を記することをいいます。商法32条では「この法律の規定により署名すべき場合には、記名押印をもって、署名に代えることができる。」としており、記名押印は署名と同等と解されています。但し、遺言や戸籍届けなどでは、法律で署名押印を求めており、あらゆるケースで有効とはいえませんので注意が必要です。

記名の場合は記名押印と言い、署名の場合は署名捺印という言い方をしますが、意味は同じです。これは、戦後当用漢字が定められた際に、「捺」の漢字が採用されなかったため、押印に言い換えたものが定着したという説があります。

7-4. システム基本契約書 第2条（契約内容の確定及び変更等）

（契約内容の確定及び変更等）

第2条 本契約（システム契約並びに選択された本件業務についての別紙重要事項説明書によって構成される契約全体を指す）の内容は、以下のとおり確定し、以下の条件に従って変更することができる。

- ① ベンダ及びユーザが記名押印した、システム契約並びに別紙重要事項説明書に記載された内容は、ひとつの契約を構成し、そのタイトルの部分に「予約」と記載されていない

限り、ベンダ及びユーザを法的に拘束する。

- ② 別紙重要事項説明書には、確定した契約条件のほかにまだ確定していない契約条件が記載されていることがあり、このうち確定していない契約条件については、そのタイトルの部分に「予約」と記載される。予約と記載された事項についての記載はベンダ及びユーザを法的に拘束するものではない。
- ③ ベンダが複数の本件業務を担当する場合、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務に係る部分については、すべての契約内容を確定させるものとする。
- ④ ベンダが複数の本件業務を担当する場合で当初複数の重要事項説明書を作成している場合は、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務以外に係る重要事項説明書について、それぞれの本件業務の開始時に、具体的業務内容、個別契約条項等の条項の再確認を行い、その時点までに確定していなかった条項を確定し、また必要に応じて確定されていた条項についての変更を行った上で、当該本件業務に関する契約条件を確定する。この場合における契約条件の確定は、新たに重要事項説明書（以下「改訂版重要事項説明書」という。）を作成しこれにユーザ及びベンダが記名押印することによって行う。
- ⑤ 改訂版重要事項説明書は、これが作成され記名押印されたときから、本契約と一体をなすものとして本契約の内容を規定する効力を生じる。
- ⑥ ④所定の契約条件変更のほか、ユーザ及びベンダの協議により、別紙重要事項説明書（改訂版重要事項説明書を含む。以下同じ。）に記載された条項の変更を行う場合は、ユーザ及びベンダが記名押印した書面によって行うものとする。なお、かかる変更の際には価格及び納期の変更の有無、変更の内容についても協議・合意されるものとする。
- ⑦ ベンダは、ユーザが前号の変更規定に基づかずに契約条件の変更を行った場合、この変更により生じたことについて、一切の責任を負わない。

各々の重要事項説明書は工程ごとに成り立つことから、ある工程（業務）が終わらないと、次の業務内容が確定しない場合があるため、その手続きを決めています。重要事項説明書に「予約」と書かれていなければ、その契約は有効で法的な拘束力を持ちます。最初に実施される個別契約は、必ず確定している必要があります。「予約」していた個別契約を実施する場合は、未確定な内容を確定し、内容を再確認し、「改訂版重要事項説明書」を作成し、改めて押印しなければなりません。「改訂版重要事項説明書」は、本契約の一部になります。

また、契約の条件や内容を変更するときは、契約の変更内容、納期、金額を記入した書面を必ず作成し、ユーザ、ベンダが押印します。契約変更はこれ以外の方法ではできず、また、この方法以外ではベンダは一切の責任を負いません。メール、口頭での指示があった場合でも、必ず書面にして押印するようにしましょう（文書化をしないと後々、問題になる場合があります）。

7-5. システム基本契約書 第3条 協働と役割分担

（協働と役割分担）

第3条 ユーザ及びベンダは、双方による共同作業及び各自の分担作業を誠実に実施すると

ともに、相手方の分担作業の実施に対して誠意をもって協力するものとする。

- 2) ユーザ及びベンダ双方による共同作業及び各自の分担作業は、別紙重要事項説明書においてその詳細を定めるものとする。
- 3) ユーザ及びベンダは、共同作業及び各自の実施すべき分担作業を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合、それにより相手方に生じた損害の賠償も含め、かかる遅延又は不実施若しくは不完全な実施について相手方に対して責任を負うものとする。

システム開発の目的は、ユーザの業務をコンピュータシステム化することです。しかし、ユーザは IT ベンダに比べて IT の知識に乏しいことから、最終的なシステムの完成形をイメージする事が難しいのが実情です。一方で、ユーザ業務の内容・作業方法を一番理解しているのはユーザであることから、最終的にシステムの仕様を決定するのもユーザになります。こうしたことから、ユーザ、ベンダの双方が「これは相手がやってくれるだろう」という思い違いや、必要項目の漏れが生じないよう双方の協力が非常に重要になります。

情報システムの構築は、双方の共同作業である事、そして、互いに協力し合って作業を進める事を確認します。相互の役割は、重要事項説明書に詳細を記述し決めます。一方の作業が遅れ、それによって相手方の進行や作業の停滞を招き、損害が発生したときは、損害賠償の責任を負います。これは、ユーザ、ベンダの区別なく、責任があります。

7-6. システム基本契約書 第4条 連絡協議会

(連絡協議会の設置)

第4条 ユーザ及びベンダは、本件業務が終了するまでの間、その進捗状況、リスクの管理及び報告、ユーザ及びベンダ双方による共同作業及び各自の分担作業の実施状況、システム仕様書に盛り込むべき内容の確認、問題点の協議及び解決その他本件業務が円滑に遂行できるよう必要な事項を協議するため、連絡協議会を開催するものとする。但し、システム基本契約及び別紙重要事項説明書の内容の変更は第2条（契約内容の確定及び変更等）に従ってのみ行うことができるものとする。

- 2) 連絡協議会は、原則として、別紙重要事項説明書で定める頻度で定期的に開催するものとし、それに加えて、ユーザ又はベンダが必要と認める場合に随時開催するものとする。
- 3) 連絡協議会には、ユーザ及びベンダ双方の責任者、主任担当者及び責任者が適当と認める者が出席する。また、ユーザ及びベンダは、連絡協議会における協議に必要となる者の出席を相手方に求めることができ、相手方は合理的な理由がある場合を除き、これに応じるものとする。
- 4) ベンダは、連絡協議会において、別途ユーザ・ベンダ間にて取り決めた様式による進捗管理報告を作成して提出し、当該進捗管理報告に基づいて進捗状況を確認するとともに、遅延事項の有無、遅延事項があるときはその理由と対応策、推進体制の変更（人員の交

代、増減、再委託先の変更など)の要否、セキュリティ対策の履行状況、別紙重要事項説明書の変更を必要とする事由の有無、別紙重要事項説明書の変更を必要とする事由があるときはその内容などの事項を必要に応じて協議し、決定された事項、継続検討とされた事項並びに継続検討事項がある場合は検討スケジュール及び検討を行う当事者等を確認するものとする。

- 5) ユーザ及びベンダは、本件業務の遂行に関し連絡協議会で決定された事項について、システム基本契約及び別紙重要事項説明書に反しない限り、これに従わなければならない。
- 6) ベンダは、連絡協議会の議事内容及び結果について、書面により議事録を作成し、これをユーザに提出し、その承認を得た後に、ユーザ及びベンダ双方の責任者がこれに記名押印の上、それぞれ1部保有するものとする。ベンダは、議事録の原案を原則として連絡協議会の開催日から〇日以内に作成して、これをユーザに提出し、ユーザは、これを受領した日から〇日以内にその点検を行うこととし、当該期間内に書面により具体的な理由を明示して異議を述べない場合には、ベンダが作成した議事録を承認したものとみなすものとする。
- 7) 前項の議事録は、少なくとも当該連絡協議会において決定された事項、継続検討とされた事項及び継続検討事項がある場合は、検討スケジュール及び検討を行う当事者の記載を含むものとする。

進捗の報告、リスク管理、問題点の解決のため、連絡協議会を設置します。連絡協議会で変更を決定した場合は、第2条の変更手続きによって実施します。連絡協議会は、定期的で開催し、責任者、主任担当者が必要とされる担当者で実施します。開催の日程等は重要事項説明書で定めます。

あらかじめ取り決めた進捗報告書で、遅延の有無、遅延の理由、セキュリティ対策の実施状況、決定事項、継続的に検討する事項などを報告します。連絡協議会の決定事項は、システム基本契約書、重要事項説明書に反しない限り、従わなければなりません。連絡協議会の開催後、ベンダは決定事項、継続検討事項(スケジュール、担当者)を記載した議事録を提出し、ユーザの承認を受けます。議事録提出後、定めた期間内にユーザから異議がなければ、議事録は承認されたものとします。

7-7. システム基本契約書 第5条 ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還

(ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還)

第5条 ユーザは、ベンダに対し、本件業務に必要な資料、機器、設備等(以下「資料等」という。)の開示、貸与等を行うものとする。

- 2) ユーザが前項に基づきベンダに提供した資料等の内容に誤りがあった場合又はユーザが提供すべき資料等の提供を遅延した場合、これらの誤り又は遅延によって生じた費用の増大、完成時期の遅延、瑕疵などの結果について、ベンダは責任を負わない。

- 3) ベンダは、ユーザから提供を受けた資料等を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、双方が合意した返還日又はユーザから請求があったときに、これらを返還する。
- 4) 資料等の提供及び返還にかかる費用は、ユーザが負担する。

ユーザは、ベンダに対して必要な機器、設備、資料の貸し出しや開示をします。開示した資料の内容が間違っていたり、貸し出しが遅れて、資料の分析が遅れたり、作業の進行が遅れても、ベンダは責任を負いません。また、資料が間違っていた事で瑕疵が発生しても、ベンダは責任を負いません。

ベンダは、貸し出された機器、設備、資料を善良な管理者の注意を持って保管します。これらは、定められた返還期日、またはユーザの請求によって、返還します。資料の提供、返還にかかった費用は、ユーザの負担とします。

7-8. システム基本契約書 第6条 再委託

(再委託)

- 第6条 ベンダは、ベンダの責任において、本件業務の一部を第三者に再委託することができる。但し、ベンダは、ユーザから請求があった場合には、再委託先の名称及び住所等、再委託先を特定しうるだけの情報をユーザに通知しなければならない。当該第三者に再委託することが不適切となる合理的な理由が存する場合、ユーザは、その理由を書面によりベンダに通知することにより、当該第三者に対する再委託の中止を請求することができる。なお、ユーザから再委託の中止の請求をベンダが受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更について、第2条⑥に準じて協議を行い、合理的な範囲で合意するものとする。
- 2) ベンダは、再委託先との間で、再委託に係る業務を行わせる場合、本契約に基づいてベンダがユーザに対して負担するのと同様の義務を、再委託先に負わせる契約を締結するものとする。
 - 3) ベンダは、再委託先の履行についてユーザに帰責事由がある場合を除き、自ら業務を遂行した場合と同様の責任を負うものとする。

ベンダは、ベンダの責任で本件業務の一部分を、協力会社、外注業者などに再委託する事ができます。ベンダは、ユーザから再委託先の情報を開示するように請求された場合は、協力会社等の名称、住所をユーザに通知します。

開示された再委託先について、ユーザが情報管理体制の不備や技術力の不足などの理由のもとに不適切と判断した場合は、ベンダは他の委託先に変更しなければなりません。この場合、第2条の変更手続きによって、ユーザ、ベンダは納期や委託料の変更などを協議しなければなりません。納期や委託料は双方が合理的と判断できる範囲で合意します。

ベンダは、協力会社等の再委託先に、この契約と同等の義務を負わせる契約を結ばなくてはなりません。また、再委託先の品質などはベンダと同等であることに責任を負います。再委託先の納期遅れなどを理由に、納期を遅らすような事はできません。

7-9. システム基本契約書 第7条 秘密情報の取り扱い

(秘密情報の取扱い)

第7条 ユーザ及びベンダは、本件業務の遂行のため、相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が書面により秘密である旨指定して開示した情報、又は口頭により秘密である旨を示して開示した情報で開示後〇日以内に書面により内容を特定した情報（以下あわせて「秘密情報」という。）を第三者に漏洩してはならない。但し、次の各号のいずれか一つに該当する情報についてはこの限りではない。また、ユーザ及びベンダは秘密情報のうち法令の定めに基づき開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先に対し開示することができるものとする。

- ① 秘密保持義務を負うことなくすでに保有している情報
 - ② 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - ③ 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - ④ 本契約に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
- 2) 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとする。
 - 3) ユーザ及びベンダは、秘密情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、本契約の目的の範囲を超える複製、改変が必要なときは、事前に相手方から書面による承諾を受けるものとする。
 - 4) ユーザ及びベンダは、秘密情報を、本契約の目的のために知る必要のある各自（本契約に基づきベンダが再委託する場合の再委託先を含む。）の役員及び従業員に限り開示するものとし、本契約に基づきユーザ及びベンダが負担する秘密保持義務と同等の義務を、秘密情報の開示を受けた当該役員及び従業員に退職後も含め課すものとする。
 - 5) 秘密情報の提供及び返還等については、第5条（ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還）に準じる。
 - 6) 秘密情報のうち、個人情報に該当する情報については、第8条が本条の規定に優先して適用されるものとする。
 - 7) 本条の規定は、本契約終了後、〇年間存続する。

相手方から、秘密と指定された書類は秘密情報として取り扱います。口頭の場合は、後日、書類で内容を特定したものは同様に秘密情報として取り扱います。すでに保有している、入手した情報で秘密扱いでないもの、受領の前や後で公表されてしまった秘密情報は、秘密情報とはなりません。

秘密情報は、管理に必要な措置（暗号化や鍵のかかるロッカーなどに保管）をしなければなりません。また、契約の目的の範囲で使用しなければなりません。それ以外の目的で使用する場合は、書面で相手の了承を受ける必要があります。再委託先を含めて、秘密情報が必要な役員、従業員には情報を開示できます。しかし、この秘密保持義務を役員、従業員は退職後も守らなくてはなりません。秘密情報の返還は第5条、個人情報第8条が適用されます。

7-10. システム基本契約書 第8条 個人情報

（個人情報）

第8条 ベンダは、個人情報の保護に関する法律（本条において、以下「法」という。）に定める個人情報のうち、本件業務遂行に際してユーザより取扱いを委託された個人データ（法第2条第4項に規定する個人データをいう。以下同じ。）及び本件業務遂行のため、ユーザ・ベンダ間で個人データと同等の安全管理措置（法第20条に規定する安全管理措置をいう。）を講ずることについて、別紙重要事項説明書その他の契約において合意した個人情報（以下あわせて「個人情報」という。）を第三者に漏洩してはならない。なお、ユーザは、個人情報をベンダに提示する際にはその旨明示するものとする。また、ユーザは、ユーザの有する個人情報をベンダに提供する場合、個人が特定できないよう加工した上で、ベンダに提供するように努めるものとする。

- 2) ベンダは、個人情報の管理に必要な措置を講ずるものとする。
- 3) ベンダは、個人情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、本契約の目的の範囲を超える複製、改変が必要なときは、事前にユーザから書面による承諾を受けるものとする。
- 4) 個人情報の提供及び返還等については、第5条（資料等の提供及び返還）を準用する。
- 5) 第6条第1項の規定にかかわらず、ベンダはユーザより委託を受けた個人情報の取扱いを再委託してはならない。但し、当該再委託につき、ユーザの事前の承諾を受けた場合はこの限りではない。

ベンダはユーザから委託された個人情報を第三者に漏洩してはいけません。ユーザは個人情報をベンダに見せたり、提示する際は、「個人情報」であることを明確に伝えなくてはなりません。ユーザは個人情報をベンダに引き渡す際は、個人が特定できないように事前に加工するなどした上で、引き渡すように努めます。

ベンダは、個人情報の管理に必要な措置（暗号化や鍵のかかるロッカーなどの保管）をします。また、契約の目的の範囲で使用しなければなりません。それ以外の目的で使用する場合は、書面でユーザの了承を受ける必要があります。

ベンダは、第6条再委託の規定にかかわらず、個人情報を再委託先に取り扱わせる事はできません。ユーザが書面で了解した場合のみ、個人情報を再委託先で取り扱う事ができます。

7-11. システム基本契約書 第9条 報告書の著作権

(報告書の著作権)

第9条 ベンダがユーザに対して提出する報告書に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、ユーザ又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ベンダに帰属するものとする。

- 2) ユーザは、前項の報告書又はその複製物を、本件システムを利用するために必要な範囲で、複製、翻案することができるものとする。

ベンダが業務で作成したユーザ向けの報告書の著作権は、ベンダに帰属します。ただし、ユーザや第三者が以前から保有していた著作物は除きます。ユーザは、ベンダが作成した報告書を必要な範囲で複製したり、翻案¹²し企画書や報告書として使用することができます。なお、プログラムの著作権は、重要事項説明書のソフトウェア設計・制作業務契約の条項で定めます。

7-12. システム基本契約書 第10条 損害賠償

(損害賠償)

第10条 ユーザ及びベンダは、本契約の履行に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、法令に基づく損害賠償を請求することができる。但し、別紙重要事項説明書に請求期間が定められている場合は、法令に基づく請求期間にかかわらず重要事項説明書に定める期間の経過後は請求を行うことができない。

- 2) 前項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、帰責事由の原因となった業務に係る別紙重要事項説明書に定める損害賠償限度額を限度とする。
- 3) 前項は、損害が損害賠償義務者の故意又は重大な過失に基づくものである場合には適用しないものとする。

ユーザ、ベンダはともに、瑕疵担保、債務不履行、不法行為などで損害を被った場合、損害賠償を請求する事ができます。法令の定めに関わらず、重要事項説明書に、損害賠償の請求期間が定められているときは、その請求期間が優先します。

損害賠償を請求することになった場合でも、損害賠償の総額は、原因となった業務について定めた重要事項説明書に書かれている損害賠償請求限度額を上限とします。ただし、要件定義支援業務契約（300万円）とプログラム制作契約（1,000万円）を結んでおり、プログラムの制作が大幅に遅れてしまい、それが原因で契約解除となった場合は、プログラム制作契約の損害賠償請求限度額（1,000万円）が上限となるか、二つの契約の限度額の合計（1,300万円）が上限となるかは、重要事項説明書の定め方によって異なります。

¹² 翻案：ある小説の続編を作ったり、小説から脚本を作るなどが翻案に当たります。ベンダが作成した業務要件定義書を、ユーザが必要な部分に修正を加えて、RFP（見積依頼書）として作り直すなどが該当します。

なお、原因が故意（あえて行ったり）、重過失による場合は、損害賠償限度額を超えて、損害賠償をしなければなりません。

7-13. システム基本契約書 第 11 条 解除

（解除）

第 11 条 ユーザ又はベンダは、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、何らの催告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。

- ① 重大な過失又は背信行為があった場合
 - ② 支払いの停止があった場合、又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立があった場合
 - ③ 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - ④ 公租公課の滞納処分を受けた場合
 - ⑤ その他前各号に準ずるような本契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
- 2) ユーザ又はベンダは、相手方が本契約のいずれかの条項に違反し、相当期間を定めてなした催告後も、相手方の債務不履行が是正されない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。
- 3) ユーザ又はベンダは、第 1 項各号のいずれかに該当する場合又は前項に定める解除がなされた場合、相手方に対し負担する一切の金銭債務につき相手方から通知催告がなくとも当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済しなければならない。

相手方が、以下に該当する場合は、一定の期間を定めた通告（催告）なしに、即座に契約の解除ができます。

- ・ 重大な不注意、信頼や約束を破る行為があった場合
- ・ 支払いの停止、差押、競売、破産手続・民事再生手続・会社更生手続の開始、特別精算開始の申立があった場合
- ・ 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
- ・ 税金や社会保険料を滞納し、督促や財産の調査、検査、差し押さえ処分を受けた場合
- ・ そのほか、これらに準じる本契約を継続できない重大な理由がある場合

相手方が本契約のいずれかの条項に違反し、一定の期間を定めて是正を求めたにも関わらず、是正されない場合（債務不履行）は契約の一部、または全部を解除できます。いずれの場合も、一切の金銭債務を直ちに支払わなくてはなりません。

7-14. システム基本契約書 第 12 条 権利義務譲渡の禁止

(権利義務譲渡の禁止)

第 12 条 ユーザ及びベンダは、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、本契約上の地位を第三者に承継させ、又は本契約から生じる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせ若しくは担保に供してはならない。

ユーザ、ベンダは相手の書面による同意がなく、本契約での役割や債権、債務を第三者に販売したり、引き受けさせたり、担保として差し出してはいけません。以下の例が権利、義務の譲渡などにあたります。

- ・プログラム制作の代金を、銀行に担保に差し出す
- ・契約そのものを他の会社に販売してしまう
- ・プログラムの制作代金の支払いを第三者にさせて、自らは債務を免れる

7-15. システム基本契約書 第 13 条 協議

(協議)

第 13 条 本契約に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従いユーザ及びベンダが協議し、円満な解決を図る努力をするものとする。

契約に定めが無い場合、意味・内容がはっきりしない場合は、信義をもって、誠実に協議し円満解決を目指さなければなりません。お互いに相手の信頼を裏切らないよう行動するという、以下の民法第 1 条に定められた原則です。

(基本原則)

- 第 1 条 私権は、公共の福祉に適合しなければならない。
- 2 権利の行使及び義務の履行は、信義に従い誠実に行わなければならない。
 - 3 権利の濫用は、これを許さない。

7-16. システム基本契約書 第 14 条 和解による紛争解決・合意管轄

(和解による紛争解決・合意管轄)

第 14 条 本契約に関し、ユーザ及びベンダに紛争が生じた場合、ユーザ及びベンダは、次項の手続をとる前に、紛争解決のため第 4 条に定める連絡協議会を開催し協議を充分に行うとともに、次項及び 3 項に定める措置をとらなければならない。

- 2) 前項所定の連絡協議会における協議でユーザ・ベンダ間の紛争を解決することができない場合、本条第 4 項に定める紛争解決手続をとろうとする当事者は、相手方に対し紛争解決のための権限を有する代表者又は代理権を有する役員その他の者との間の協議を申し入れ、相手方が当該通知を受領してから○日以内に（都市名）において、本条第 4 項に定める紛争解決手続以外の裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）などの利

用も含め誠実に協議を行うことにより紛争解決を図るものとする。

- 3) 前項による協議又は ADR によって和解が成立する見込みがないことを理由に当該協議又は ADR が終了した場合、ユーザ及びベンダは、法的救済手段を講じることができる。
- 4) 本契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、〇〇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

ユーザ、ベンダに紛争が起きた場合は、連絡協議会を開催し、協議を十分に行わなくてはなりません。それでも解決しない場合は、紛争解決の権限を持つ代表者、代理権を持つ役員が、相手方に協議を申し入れ、または財団法人 ソフトウェア情報センター (SOFTIC) の裁判外紛争解決手続 (ADR¹³) の利用などを行い、紛争解決に当たらなくてはなりません。協議または ADR によっても和解ができない場合は、裁判を行う事になります。訴訟の必要がある場合は、合意している裁判所を第一審を行う裁判所とします。

¹³ ADR : Alternative Dispute Resolution の略です。裁判を起こすのではなく、国が認めた仲裁機関で、第三者 (弁護士、学識経験者) の仲裁を受ける事により、紛争を解決するものです。裁判に比べ、期間が短く、専門知識をもった第三者が事実関係を調べ、解決案を当事者に提示してくれるものです。仲裁手続きは、裁判所の判決と同等の強制力があります。
経済産業省ホームページ http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/index.html#05
ソフトウェア紛争解決センター <http://www.softic.or.jp/adr/index.htm>

8. 重要事項説明書（個別契約書）の解説

8-1. 重要事項説明書の構成

情報システムの取引に際し、取引のプロセスの各段階で共通する項目が「システム基本契約書」であるのに対し、取引のプロセス（工程）ごとに個別に必要な具体的な取り決め、すなわち個別契約を「重要事項説明書」と称します。「重要事項説明書」は、取引のプロセスの段階に応じて「システム基本契約書」と一緒に使用します。両者は一体として契約の内容となりますので、片方だけでは、正しく機能しません。

重要事項説明書の内容は、すべて、ベンダがユーザに読み上げて説明し、契約内容に誤りや誤解がないことを確認する仕組みになっています。ユーザは重要事項説明書の内容を確認し、重要事項説明書を受領するとともに、契約条件を承認して押印します。

【システム基本契約書と重要事項説明書の構成と関係】

システム基本契約書
情報システム取引に共通する部分を取り決め
本契約の構造、契約内容の変更、協働と役割分担、連絡協議会、ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還、再委託、秘密情報の取扱い、個人情報、報告書の著作権、損害賠償、解除、権利義務譲渡の禁止、協議、合意管轄
重要事項説明書
個別の取引の内容、条件などを取り決め
業務分析、パッケージソフト選定、外部設計、プログラム制作、システム構築、データ移行、テスト支援、導入教育、保守、運用支援

・重要事項説明書の鑑（基本部分）

いわゆる各重要事項説明書の表紙にあたる部分で、複数の個別契約に共通な部分を一つの書式に取りまとめています。契約するユーザ、ベンダの名称や住所、個別契約の一覧や支払条件などを記入します。取引のプロセスの各段階に応じて、A（要件定義）からK（運用支援）までの個別契約と組み合わせて使用します。

・重要事項説明書の個別契約部分

取引のプロセスの各段階に応じて、受託する業務に該当する個別契約を抜き出し、個別業務ごとの必要事項と、連絡協議会の実施要項、特約条項、付帯事項、納期、支払方法等を重要事項説明書の該当する部分に記入します。

重要事項説明書 鑑（基本部分） 委託者 受託者 契約の一覧その他本件業務に必要な事項 添付図書	個別契約 個別業務内容の記述 連絡協議会の実施要項、未決事項 特約条項、付帯事項、納期、点検期間、 受託金額、支払期限、支払方法、 損害賠償限度額
パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書 （システム基本契約書）	

8-2. システム開発における二つのモデル

パッケージカスタマイズモデル

業務要件定義の結果、適合するパッケージソフトウェアを選択したとしても、なおパッケージソフトウェアのカスタマイズ等の追加開発が必要と考えられる場合で、以下の段階（重要事項説明書）から成ります。

I 「要件定義」と称されるもの	(A) 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約 (B) パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約
II 「設計開発」と称されるもの	(D) 外部設計支援契約 (E) ソフトウェア設計・制作業務契約 (F) 構築・設定業務契約
III 「移行・運用準備」と称されるもの	(G) データ移行支援業務契約 (H) テスト支援業務契約 (I) 導入教育支援業務契約
IV 「保守・運用」と称されるもの	(J) 保守業務契約 (K) 運用支援業務契約

パッケージオプションモデル

適合するパッケージソフトウェアを選定した後は、出力する帳票を付加するなど、比較的簡単なオプションを付加することで足りる場合で、パッケージソフトウェアを選択したことの他に、カスタマイズ部分に関する要件定義やシステム設計及び開発を経由することなく、全体としての開発費を当初から算出して決定できる場合です。パッケージカスタマイズモデルと比べると、「要件定義」の段階が（C）パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約に一本化される他、「要件定義」と「設計開発」が一体となっています。

I 「要件定義」 「設計開発」と 称されるもの	(C) パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約 (D) 外部設計支援契約 (E) ソフトウェア設計・制作業務契約 (F) 構築・設定業務契約
III 「移行・運用 準備」と称され るもの	(G) データ移行支援業務契約 (H) テスト支援業務契約 (I) 導入教育支援業務契約
IV 「保守・運用」 と称されるもの	(J) 保守業務契約 (K) 運用支援業務契約

カスタマイズモデルにおける重要事項説明書契約書類の構成

＜パッケージカスタマイズモデル＞の場合における重要事項説明書は、取引のプロセスの各段階に応じて、通常3つの契約段階と10種類の契約書によって構成されます。パッケージに対しモディファイやアドオンの開発が発生するケースを想定した契約モデルで、工程によってベンダが異なることを想定しています。

カスタマイズモデルでは、I 要件定義～III 保守・運用までのすべての工程を一貫して契約しても、また、I～IIIの工程ごとに個別に契約しても問題ありません。ただし、II 設計開発・移行・運用準備とIII 保守・運用は、それぞれの工程の中の契約を個別に分離して、異なるベンダが担当することを想定していません。

工程	契約	工程の分離の可否	ベンダと契約の組合せ				
I ↓	要件定義	A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約 B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約	同一ベンダがそれぞれの契約を担当する	A	A	A	A
	設計開発	D 外部設計支援業務契約 E ソフトウェア設計・制作業務契約、 F 構築業務契約		同一ベンダがすべての契約を担当する	B		
II ↓	移行・運用準備	G データ移行支援業務契約、H テスト支援業務契約、I 導入教育支援業務契約	B		B		
III ↓	保守・運用	J 保守業務契約、 K 運用支援業務契約	同一ベンダがすべての契約を担当する	C	B	B	B

オプションモデルにおける重要事項説明書契約書類の構成

＜パッケージオプションモデル＞の場合における重要事項説明書は、取引のプロセスの各段階（工程）に応じて、3つの契約段階と9種類の契約書によって構成されます。なお、観念上は3つの段階（I～III）に分けていますが、実際には、IとIIを一括して受注することを想定しています。パッケージソフトのオプション設定や、表計算ソフト等で不足帳票を補う外部プログラムの開発が伴うモデルです。

オプションモデルでは、Ⅰ要件定義～Ⅱ移行・運用準備、もしくはⅠ要件定義～Ⅲ保守・運用までを同一のベンダが契約することを想定しています。Ⅰ要件定義とⅡ設計開発・移行・運用準備を異なるベンダが契約することは想定していません。

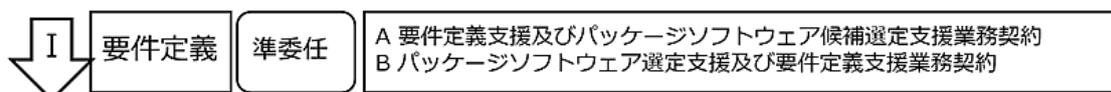
工程	契約	工程の分離の可否	ベンダと契約の組合せ		
Ⅰ ↓ Ⅱ	要件定義	C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約	同一ベンダがすべての契約を担当する	A	
	設計開発	D 外部設計支援業務契約			A
		E ソフトウェア設計・制作業務契約、 F 構築業務契約			
移行・運用準備	G データ移行支援業務契約、H テスト支援業務契約、I 導入教育支援業務契約				
Ⅲ ↓	保守・運用	J 保守業務契約、 K 運用支援業務契約	同一ベンダがすべての契約を担当する	B	

8-3. 重要事項説明書の使い方

カスタマイズモデルにおけるⅠの段階（工程）において、要件定義業務だけを契約する場合（要件定義完了後、設計開発以下を別途契約する場合）

要件定義を担うベンダ（コンサルタント）の役割は、以下のようにまとめることができます。また、コンサルティングの会社選定に当たっては、選定基準を示しているコンサルティング会社選定のためのチェックリストを活用します。

- ① ユーザの事業要件をまとめる
- ② ユーザにプロジェクト全体に関わる全体の工程を説明、理解を得る
- ③ ユーザの現状の業務を把握、分析し課題抽出を行う
- ④ プロジェクトゴールを定める
- ⑤ ユーザに業務改革となる合理的な業務フロー、システム化の範囲、パッケージ候補の選定、運用、保守を提案する
- ⑥ パッケージソフトウェアの選定を実施する
- ⑦ 設計開発～保守・運用・廃棄までを含んだ、全体の必要投資額（償却額）を求め、ユーザと費用対効果を合意する
- ⑧ 設計開発を担当するベンダの選定方法の提示と選定の支援
- ⑨ 設計開発以降を担当するベンダの要件定義に対する疑義解消に努める



カスタマイズモデルにおけるⅡの段階（工程）において、作成された要件定義書をもとに、設計開発および移行・運用準備業務を契約する場合

設計開発、移行・運用準備を担うベンダの役割は、以下のようにまとめることができます。

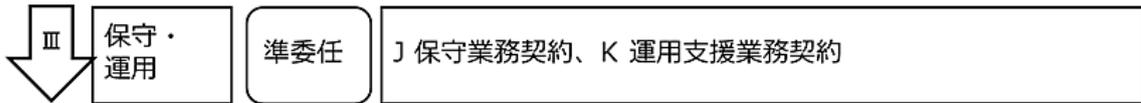
- ① 確定した要件定義書、RFPに基づき、設計開発以降の業務範囲（設計、開発、構築、データ移行、テスト支援、導入教育）の見積を行い、契約する
- ② 要件定義書、RFP 及びユーザの指示に基づき、外部設計、プログラム作成、構築を実施し、文書化及び作業品質を保証する
- ③ 仕様の変更がある場合は、変更規程に基づき設定等変更合意書を作成し、後工程、マニュアル作成等に支障をきたさないように努める
- ④ 前項の仕様変更等を勘案し、現況に即したデータ移行、テスト支援、導入教育を実施し、文書化及び作業品質を保証する
- ⑤ テスト支援では、テストでの信頼性確保のポイントについてユーザの正しい理解を得た上で、ユーザデータ・本番環境を使用した実際の運用環境で発生する項目（日常処理、期末処理、例外処理、障害復旧等）でのテストを実施し、システム・運用・文書等の不具合発見と改修に努める
- ⑥ 保守・運用実施に必要な文書を取りまとめ、要件定義での保守・運用要件と実際のシステムとの整合性を確保した上で改めて要件を文書化し、保守・運用における信頼性確保のポイントについてユーザと合意する

Ⅱ ↓	設計 開発	準委任 請負	D 外部設計支援業務契約 E ソフトウェア設計・制作業務契約、F 構築業務契約
	移行・運 用準備	準委任	G データ移行支援業務契約、H テスト支援業務契約、 I 導入教育支援業務契約

カスタマイズモデルにおけるⅢの段階（工程）において、開発されたシステムをもとに、保守・運用業務を契約する場合

保守・運用支援を担うベンダの役割は、以下のようにまとめることができます。

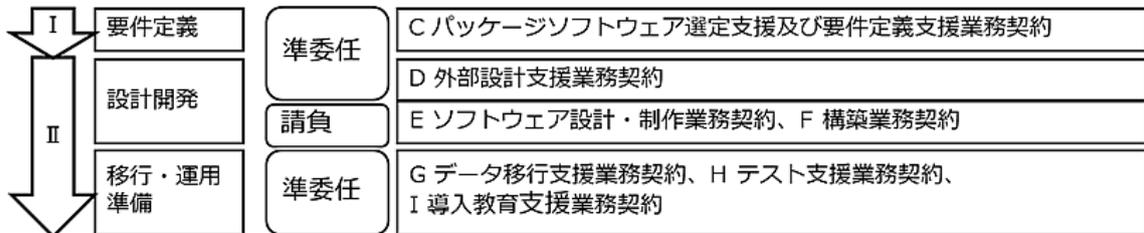
- ① 保守・運用支援に関連する要件定義書、仕様書等の実現可能性を検討し、問題点、疑義がある場合はユーザに照会、改訂の上、要件定義書、仕様書、SLA を確定する
- ② 確定した要件定義書、仕様書、SLA に基づき、要求された業務範囲の見積を行い、契約する
- ③ 要件定義書、仕様書、SLA に基づき、保守・運用支援を実施し、文書化及び作業品質を保証する
- ④ 重要なシステムの変更（セキュリティ、バージョンアップ）、サポートの打ち切り等がなされた場合、業務への影響を検討し、ユーザと協議する、必要に応じて、文書化する



パッケージオプションモデルにおけるⅠ＋Ⅱの段階（工程）において、パッケージソフトウェアの選定から、教育、保守、運用支援まで一貫して実施する小規模の場合

小規模の財務会計システムや青色申告システムのように、業務が定型化されており、汎用性の高いパッケージを導入する場合は、上流工程が一つとなり、下図の構成が該当します。

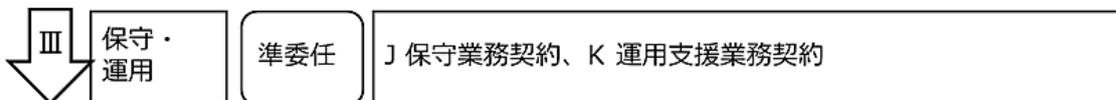
このケースでの設計開発では、不足する機能や帳票等をオプションのソフトウェアで補うか、もしくは表計算ソフトのマクロプログラムなど小規模のプログラム作成で補うことを想定しています。一方で、小規模といえども、業務に適合しないパッケージソフトを選択したり、開発プログラムの要件定義書が曖昧であることは許されません。信頼性を確保し、将来のメンテナンス、拡張に備えて、パッケージカスタマイズモデルと同様の品質の業務が求められます。



パッケージオプションモデルにおけるⅢの段階（工程）において、選定されたパッケージソフトウェアをもとに、保守・運用業務を別途契約する場合

保守・運用支援を担うベンダの役割は、以下のようにまとめることができます。

- ① 保守・運用支援に関連する要件定義書、仕様書等を基に、SLA を確定する。この場合、特にパッケージソフトウェア、表計算ソフト等で作成した外部プログラムのバージョンアップや保守は、パッケージ開発ベンダに依存することから、パッケージソフトの使用許諾契約、保守契約のサポート提供範囲と、保守・運用支援を提供するベンダの業務範囲を明確にする。
- ② 要件定義書、仕様書、SLA に基づき、要求された業務範囲の見積を行い、契約する。
- ③ 要件定義書、仕様書、SLA に基づき、保守・運用支援を実施し、文書化及び作業品質を保証する。
- ④ 重要なシステムの変更（セキュリティ、バージョンアップ）、パッケージソフトサポートの打ち切り等がなされた場合、業務への影響を検討し、ユーザと協議する、必要に応じて、文書化する。



重要事項説明書における鑑（表紙と付属文書）

・ 本件システムの名称

「XXXX 株式会社財務会計管理システム」、「〇〇株式会社 XX 支店倉庫管理システム」など、具体的かつ既存システムと混同しない名称を付けます。

・ 契約の表示

受託する個別契約から該当する部分に○をします。契約の種類は、個別契約ごとに決まっていますので、変更はできません。

・ 〇〇 ユーザ名 〇〇 御中（ユーザ）、日付

委託者であるユーザの名称を記入します。日付は契約締結日を記入します。

・ 受託者（ベンダ）

業務を引き受けるベンダの会社名、主たる事務所（本社機能を持つ事務所）、代表取締役などの代表者の氏名を記入します。

・ 重要事項を説明する契約担当責任者

この契約の内容をユーザに直接説明し、契約をする担当責任者の所属部門名、氏名と押印、連絡先となる電話番号、業務に従事している事務所の住所を記入します。

・ 告知事項

情報システムの特殊性を説明し、重要事項説明書の内容を精査し、承認をするようにユーザに告知するものです。契約にあたっては、この告知事項を含めて、すべてを読み上げて確認します。

・ 受領書及び契約条件の承認

御中（ベンダ）、日付

受託者であるベンダの名称を記入します。日付は契約締結日を記入します。

・ 委託者（ユーザ）

業務を委託するユーザの会社名、住所、代表者氏名、押印、システムの担当責任者の氏名、押印、それぞれの連絡先となる電話番号を記入します。

・ 契約及び費用の一覧

個別契約の名称、受託金額、支払条件、ユーザ・ベンダの責任者、特記事項を記入します。

・ その他本件業務遂行に必要な事項

法令や規制などの遵守事項や、特殊な条件、制約などがあれば記入します。

・ 添付図書

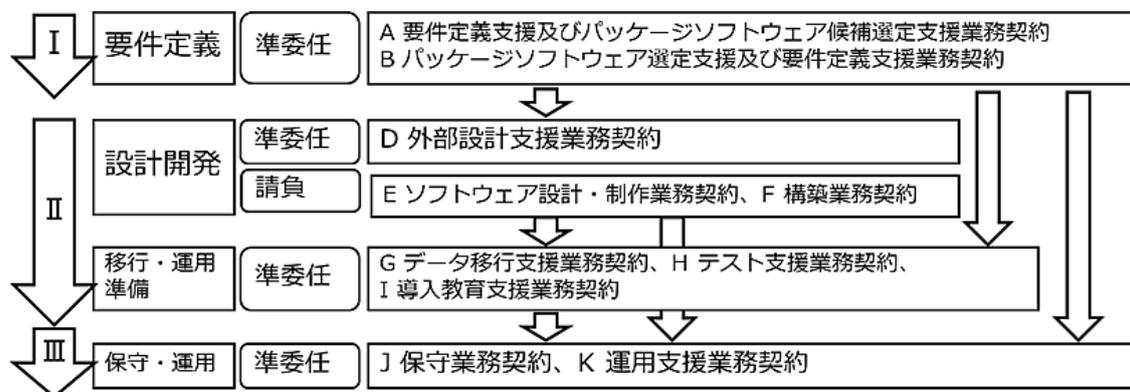
過去に提出して承認された、提案書や見積書、個別契約の仕様書や別表、などを記入します。添付図書は、契約書に付随する一連の契約関連文書として取り扱われますので、日付や、版、番号を記入します。

9. 要件定義 業務の流れと責任

9-1. 要件定義の業務の流れと責任

要件定義業務の重要性

要件定義は、後工程を担当するベンダの見積根拠となります。要件定義を担当するベンダは、ユーザの求めに応じて、後工程を担うベンダに説明を行う責任があり、要件定義の疑義解消に努めなければなりません。ユーザには要件定義の重要性、後工程への影響度を確実に理解してもらい、要件定義書、RFP 等の内容をユーザ、ベンダで十分に精査し、要件の漏れや未決事項の先送りを防がなければなりません。



ユーザに対する説明と留意点

・要件定義の重要性の理解を求める

「業務要件定義」段階では、要件定義の重要性はもちろんのこと、導入、運用・保守までの流れと、全体の仕様に影響を与えることを正確に説明して下さい。ユーザの要件定義に対する理解が不十分であると、業務要件定義が確定後の安易な仕様の変更や、それに伴う手戻りの発生など、信頼性を損なう原因となります。

ユーザの経営者、管理職、IT 担当者が、自社の業務フローを詳細に把握していないケースが多いため、ユーザ自らが業務フローを把握し、協働して課題抽出、あるべき業務フローを確定する努力が必要です。また、ユーザは、ベンダはシステム導入に関するプロであるからと、必要な情報を提供することなく、結論を急ぐことが考えられます。しかし、プロといえども必要な情報なしに業務やシステムの要件をまとめることはできません。情報の提供はユーザの義務であることをご理解いただいた上で、必要な情報を提供していただく必要があります。ユーザは、システム導入に起因するトラブルやリスクを知らないことが多いものです。検討が不十分な場合のリスクについて十分な説明をしてください。

・パッケージソフトウェアの幅広い理解が重要

要件定義の成否は、適切な要件定義とパッケージソフトウェアの機能の理解度にかかってきます。また、評価の範囲はパッケージソフトウェアの機能、カスタマイズの実現性と難易度の評価、

開発会社のサポート体制、使用許諾契約の内容、将来のバージョンアップの動向など、個々に専門性が高く、幅が広いことに留意します。

・移行、導入教育

既設システムからのデータ移行は、システム開発業務において最も難しいとされている業務です。データの連続性を確保した上で、業務停止を最小限にとどめ、新しいシステムを滞りなく稼働させなくてはなりません。移行要件として、データの種類（マスタ、トランザクション等）、データの範囲（期間等）、変換が必要な場合の処理と仕様、データの移行、データの精査、稼働の確認及びバックアップ、業務停止、業務手順の変更等について、詳細な検討が要件定義段階で必要です。

テスト支援業務は、ユーザデータを使用し、本番環境でのテストが信頼性確保には欠かせません。データの精度や合否はユーザでないと判断できない場合が多いことから、ユーザとベンダの役割を明確にした上で、要件定義でその仕様、手順等を定めておけば、実稼働後のトラブル防止に寄与します。一般にユーザは、設計開発以降は黙っていても完成度の高いシステムが納品されると考えがちです。ユーザの関与が信頼性向上のポイントであることの理解を得て、データ移行要件、テスト要件を定めておきます。

導入教育は、実際の操作担当者の、IT知識、実務経験、知識レベルを十分に把握した上で、要件として定めておくべきです。

・運用・保守

企業における情報システムの安定稼働、信頼性の確保は、事業継続性にも大きく関わることであり、特に運用に携わる要員のリテラシの確保や、保守体制の重要性は論をまちません。ところが、情報システム構築においては、業務のシステム化や高度化に関心が集中し、運用や保守からの仕様検討がなされず、あるいは構築費用の確保を優先することから先送りが多く、これらが業務との不一致や運用上の障害解消を困難とする原因となり信頼性を大きく損なっています。

本来、情報システムは一定期間、安定稼働することによって企業の業績に寄与するのであって、運用と保守体制が要件として確立されなければならない点に着目し、要員教育、保守、運用支援といったシステム構築後のプロセスも配慮が必要です。例えば、データの復旧について、直前のトランザクションまで復旧するか、前日のデータまで復旧するかによって、システムの構成や可用性に関する考え方は大きく異なります。

さらに、保守、運用支援については、ハードウェア、OS、ミドルウェア等の構成要素別に保守契約を締結するのではなく、一次的なサポートの窓口が設定されることを前提に、障害の切り分けや問題のエスカレーションがなされることが必要です。ユーザ自身が障害切り分けを行なうことができないことから、一次的な窓口は、ソフトウェア設計・制作業務及び構築・設定業務を行ったベンダ、またはその再委託先とし、下流工程からの一貫性を維持することで、信頼性、安定性を確保する必要があります。

9-2. 要件定義 A 契約の支援内容

A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約段階では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

お客様の業務の調査・分析に基づき、システム化の方針、業務内容の整理、システム機能の実現範囲（機能要件）と品質・性能・運用操作、セキュリティ等（非機能要件）などの業務要件の定義、これに基づく適切なパッケージソフトウェア候補の選定（使用許諾契約の内容、保守性などの検討を含む。）

・業務の調査・分析（事業要件定義）

ユーザの事業環境、現行業務のプロセスを調査分析して、その流れを把握し、システム化の対象となる業務内容を把握するための作業を実施します。

・システム化の方針、業務内容の整理（企画）

事業要件定義に基づき、対象となる業務の明確化と、業務の新全体像を作成します。費用対効果、開発期間・体制、経営の要求との整合性を正しく図る必要があります。

・業務要件定義

明確にされた「事業要件定義」に基づいて、現状の業務体系を見直し、プロジェクトゴール（システム導入の成果）の検討、策定をします。業務内容（手順、責任、権限など）、業務形態、業務品質、性能目標、運用、移行要件、セキュリティなどを確定します。

セキュリティの定義などは、セキュリティチェックシートを活用します。また、具体的な画面イメージや処理の流れをユーザと共有し、業務の流れとシステムの動きを策定し、要件の漏れや先送りを防止することを目的とします。

・パッケージ候補選定

業務要件に基づきパッケージソフトウェア候補を選定します。この際、パッケージソフトウェアの使用許諾契約の内容・制限事項、保守性についても評価を行います。

パッケージソフトウェア利用の合理性がないと判断される場合、パッケージ候補、又はパッケージが存在しないことをユーザに進言することも、ベンダの善管注意義務としています。

要件定義 A 契約の留意点

・ベンダの説明責任

業務システムの取引と導入準備作業はベンダ側には慣れた仕事ですが、ユーザ側にとっては不慣れ（又は未経験）な作業です。ベンダ側はプロとして、ユーザに対する正確な説明責任があります。どの程度のレベルで業務システム仕様書を記述しているかを、業務システム仕様書の記述レベルチェックリストを利用して、明確にします。

・パッケージ候補の選定

候補選定はユーザの責任ですが、選定のための情報提供はベンダの責任です。機能説明だけでなく、導入における条件やリスクについても説明します。説明が不足した状態で、開発や保守・運用の制限事項が発生し、ユーザが「聞いてなかった」とトラブルにならないよう注意が必要です。要件定義段階におけるパッケージソフトウェア候補選定は、以降の導入の流れすべてに関わる、ということを認識してください。

・文書の品質

時刻や季節、決算などの時期要因によるピーク時と、平常時とでは求める性能が異なります。システムの利用者も、消費者、取引先、社員などによって、セキュリティや操作性は大きく異なります。提出される文書の品質は、前述のように第三者にとって前提条件が明確で客観的なものでなければなりません。数値的記述に努め、「～に留意する」「なるべく～」等の曖昧な表現はあってはなりません。

9-3. 要件定義 B 契約の支援内容

業務要件定義に基づき、システムの機能・能力等の決定、パッケージソフトウェア候補の機能の比較、不足部分（アドオン、外部プログラム）・変更（モディファイ）を要する部分の明確化、使用許諾契約の内容・将来にわたる保守性、機能、能力、動作環境、セキュリティ等と、コストを勘案し、使用するパッケージソフトウェアを決定することの支援。
必要とされる能力を満たすハードウェア等の選定、パッケージソフトウェアのアドオン、モディファイ等の画面や帳票のレイアウトや画面遷移、外部接続の設計等の支援。
設計開発段階においてパッケージソフトウェア、ハードウェア等の導入が必要な場合、その明細及び金額の提示。ユーザとの取決めによっては、提案要望書（RFP）の作成を含む場合がある。

・システムの機能・能力等の決定、パッケージソフトウェア候補の機能の比較（フィット&ギャップ評価）

確定した業務要件定義に基づき、パッケージソフトウェアの選定を行います。パッケージソフトウェアのフィット&ギャップ評価では、機能要件と非機能要件の双方の観点からのパッケージの適合性を検討します。また、カスタマイズやアドオンの必要性、既存システムからの移行、要

員教育、将来的な拡張性などとともに、保守運用体制、償却期間におけるトータルコストと得られる効果を、パッケージごとに評価する必要があります。

フィット&ギャップ評価の上で、コストや機能が満たせず、プロジェクトゴールや業務の全体像の見直しが必要になる場合があります。この場合は、変更管理の手続をとることにより、上流工程にさかのぼって変更を行い、その上で改めてパッケージソフトウェアを選択します。選定されたパッケージのモディファイ、アドオンの開発が必要となる場合、業務要件定義のどの部分について開発が必要となるのか、開発は可能なのか、慎重に調査してユーザに説明する必要があります。

・ハードウェア等の選定

フィット&ギャップ評価を経てパッケージソフトウェアが選定され、推奨ハードウェア構成等のシステム要件を決定します。ハードウェア構成選定にあたっては、非機能要件(性能、信頼性、セキュリティ等)を満たすハードウェア、ネットワーク環境等を選定します。信頼性を確保するための冗長化やバックアップなどは、運用・保守体制とランニングコストに大きな影響を及ぼします。運用・保守体制への影響について、ユーザに十分な説明が必要です。

・画面・帳票レイアウトと画面遷移

パッケージソフトウェアが選定された上で、画面・帳票のレイアウトや画面遷移、外部接続の設計を実施します。画面・帳票の詳細な設計は D 外部設計支援業務契約で行われますが、どのような画面や帳票が必要か、という要件の決定は、すべて B 契約で完了させます。これ以降の契約では、機能要件の追加はなされません。

・画面・帳票設計におけるパッケージソフトウェア、ハードの導入

システムの規模によっては、この段階でパッケージソフトウェアやハードを導入して、画面・帳票設計をする場合があります。このような場合、パッケージソフトウェアやハードウェアの明細と費用を提示しなければなりません。

パッケージソフトウェアやパッケージソフトウェアが利用しているミドルウェア¹⁴によっては、不具合の修正やサポートを受けるために保守契約が必要となる場合があります。このような場合は、その必要性を事前にユーザに説明し、設計段階での保守料金の発生の理解を得ておきます。

・RFP の作成

ユーザとの契約によって、RFP の作成を支援する場合があります。

RFP 作成にあたっては、その後の工程のすべての見積根拠となることから、文書の品質、内容に十分な配慮と責任が生じます。ユーザとベンダ以外の暗黙の了解や暗黙の前提を排除し曖昧な記述を避け、数値化できるものは極力数値化します。

¹⁴ ミドルウェア：データベース、トランザクションモニタ、アプリケーションサーバなどを指す。OS は、アプリケーションソフトが実現したいビジネスロジックに必要なサービスや機能をすべて提供している訳ではない。そこで、OS とアプリケーションソフトの中間で動作し、あるアプリケーション分野で不足する汎用的なサービス・機能を補うソフトウェアをミドルウェアと呼ぶ。

要件定義 B 契約の留意事項

・ 報告書の提出

パッケージソフトウェア選定支援の作業は、移行のあらゆる作業、業務に重大な影響を与えるため、重要事項説明書では各作業単位で報告書提出期限を定め文書化を求めています。

・ パッケージ選定における移行要件の検討

既存システムから、新規システムへのデータ移行は、運用準備、システム稼働に関するスケジュールと費用に多大な影響を与えます。パッケージ選定に際して、データ移行支援業務の重要事項を参照し、データ移行について仕様を定めて下さい。

・ 外部設計支援業務との関係

外部設計支援業務で、新たな要件の追加や要件の変更が頻繁に発生するという事は、要件定義支援業務の完成度が低いということになりかねません。

要件定義支援業務の一連の成果はユーザが最終的な判断を行います。最適なパッケージソフトウェアが存在しない場合を含め、ベンダの善良なる管理者の注意義務を尽くした慎重かつ的確な作業と説明責任が求められていることに留意ください。

・ 要件定義の範囲について

外部設計業務は、RFP に基づき画面設計や画面遷移を決定するケースが一般的です。しかし、ユーザが外部設計段階で初めて画面の動きや流れを理解するような場合は、外部設計段階で、新たな要件の追加や仕様変更の要求が発生し、

- ① 選定されたパッケージソフトウェアにそぐわないカスタマイズの発生
- ② 費用の増大
- ③ 納期の延長
- ④ これらのしわ寄せによるテスト不足や不具合の発生

などシステムの信頼性を損なう原因となっていました。本来、要件定義段階でデータの流れやシステムと人の関わりが十分に議論され、ユーザ、ベンダが合意していれば、外部設計段階では要件定義に基づいたユーザインターフェースやヒューマンエラー防止の検討など、より信頼性の高い入出力設計に時間が費やされるはず。また、要件定義で画面、帳票の構成が伴う機能要求が示されていれば、RFP に基づく見積精度の大幅な向上が実現され、低コストでより信頼性の高い取引が実現されます。

そこで、＜追補版＞の B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務での要件定義には、ユーザが合意し確定した画面構成や画面遷移などの構成を含むものとし、D 外部設計支援業務契約で新たな要件追加の発生しない、RFP に基づく見積は高い精度を期待できるものとしています。

9-4. 要件定義 C 契約の支援内容

パッケージオプションモデルにおける C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約段階では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

お客様の業務の調査・分析に基づき、システム化の方針、業務内容の整理、システム機能の実現範囲（機能要件）と品質・性能・運用操作、セキュリティ等（非機能要件）などの業務要件の定義、これに基づく適切なパッケージソフトウェア候補の選定（使用許諾契約の内容、保守性などの検討を含む。）等の支援。

業務要件定義に基づき、システムの機能・能力等の決定、パッケージソフトウェア候補の機能の比較、使用許諾契約の内容・将来にわたる保守性、機能、能力、動作環境、セキュリティ等とコストを勘案し、使用するパッケージソフトウェアの決定の支援。さらに必要とされる能力を満たすハードウェア等の選定、表計算プログラム等を利用した外部プログラムの画面や帳票のレイアウトや画面遷移、外部接続の設計等の支援。

設計開発にあたりパッケージソフトウェア、ハードウェア等の導入が必要な場合、その明細及び金額の提示。お客様との取決めによって提案要望書（RFP）の作成を含む場合がある。

・ 想定するモデル

この契約は、財務会計ソフトウェア等で不足する帳票を表計算ソフトウェア等で補うような場合、つまりパッケージソフトウェア自体のモディファイやアドオンの開発がない場合を想定し、小規模の財務、販売、人事管理などを対象としています。パッケージオプションモデルでは、1つのベンダが業務要件定義のみならず、その後の設計開発段階まで、一括して受注するケースを想定していますので、重要事項説明書には、該当するすべての事項を記載し、設計開発以降を「予約」と表示して説明する必要があります。ユーザ自身が、はっきりとした具体的な要求、要件を持っていないケースを想定しており、パッケージソフトウェアの機能比較、オプションソフトウェア等の検討を通して、自社の業務の見直しや要件の再検討がなされることを前提にしています。

要件定義→パッケージ候補検討→要件の見直し→パッケージ候補検討、といった手戻りを繰り返し、最終的な要件定義がなされ、パッケージソフトウェア候補検討、パッケージソフトウェア選定、パラメータ設定やオプションソフトウェアの決定がなされます。

・ 文書化の重要性及び重要事項説明書の内容

業務の規模を問わず、ユーザがこれら一連の意思決定を行うための、資料、情報の整理、説明が必要です。将来のメンテナンスや信頼性確保のためにも文書化を省略することは許されません。なお、重要事項説明書の内容は、パッケージカスタマイズモデルで使われる A と B を組み合わせたものになります。

9-5. 要件定義におけるチェックリストの活用

チェックリストの活用

モデル契約では、上流工程でユーザ・ベンダが相互に何をすべきかを一覧にしたチェックリストを用意しました。

業務開始にあたって、該当チェックリストをベンダがユーザに提示し、実施すべき事項を契約で合意します。契約後は進捗のチェックに利用すれば、業務の完成度を相互に確認することが可能となります。また、システム全体の合意事項は「共通フレーム 2007」に準拠することで、保守・運用に至るまで、業務内容を一貫して明確化する事ができます。

・モデル契約のチェックリスト

- ① ユーザが依頼するコンサルティング会社選定のためのチェックリスト
- ② ユーザが作成する提案依頼書(RFP)のチェックリスト
- ③ 業務システム仕様書の記述レベル
- ④ ユーザ IT 成熟度チェックリスト
- ⑤ SaaS/ASP 選定のためのチェックリスト
- ⑥ セキュリティチェックシート

※「情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」報告書 参照

http://www.meti.go.jp/policy/it_policy/softseibi/model_tuiho/model_tuiho.pdf

・RFP チェックリストの利用

業務要件定義段階では、ユーザが RFP をきちんと完成できるか否かが重要なポイントとなります。RFP が不十分ですと、その後の設計開発業務がスムーズに行われません。こうした事態を防ぐために、RFP チェックリストを用いて RFP の完成度をチェックします。特にパッケージソフトウェアのカスタマイズが必要なパッケージカスタマイズモデルでは、RFP の不明確な点については、設計開発業務を受託したベンダが再度ユーザからヒアリングを行ったり、最悪なケースでは業務要件定義そのものを見直すことになりかねません。従って、ユーザがきちんとした RFP を完成できるように、一定のレベルを有するコンサルティング会社の協力を得ることが期待されます。

パッケージカスタマイズモデルでは、RFP に基づき、設計開発を受託するベンダははじめて詳細な見積を行うことが可能となります。したがって、パッケージカスタマイズモデルでは、要件定義段階の支援を行うベンダと、RFP に基づき設計開発を行うベンダとは、異なるベンダとなることを想定しています。

セキュリティチェックリストについて

ユーザに難解なセキュリティ機能を開発するシステムに実装するための、一般的な必要事項をまとめたものです。

・セキュリティの重要性

すべての企業が高度なセキュリティを必要とするわけではありませんが、企業規模を問わず設計図書や財務データは重要な企業機密ですし、給与や社会保障に関わるデータは個人情報であり、情報漏洩や社内外からの不正なアクセスがあってはなりません。一方で、システムに詳しくない経営者、担当者にとっては、セキュリティは理解が難しく、不要なコストと判断されかねません。

そこで、JIS Q 27002¹⁵から、システム開発の契約に必要なと思われる技術的・物理的・管理的要素をチェックシートとして列挙してあります。

技術的要素：認証、アクセス権、暗号化、悪意あるプログラムの取り扱い 等
物理的要素：作業領域、データの保管、停電時の機器運用 等
管理的要素：資産分類、運用体制、情報漏えい時の対策体制 等

チェックシートは、対象企業の業務モデルに応じてセキュリティレベルを1から4まで用意し、それぞれの要件の考え方を定めてあります。セキュリティレベルはコストと相関関係にありますが、コストばかりを重視すべきではありません。ベンダは、ユーザの業務モデルを基に、全社、部門のセキュリティレベルをユーザと合意します。

想定される業務モデル	レベル	情報セキュリティ要件	可用性要件	SW ベンダ要件
■行政機関、大企業向けの業務支援活動を中心に行うコンプライアンス対策などについて発注元と同等のものが求められる	レベル 4 (推奨)	<ul style="list-style-type: none"> 各クライアント対策に加え、ゲートウェイでのセキュリティ対策、コンテンツセキュリティの実装を行う 管理する専任者を配置 	<ul style="list-style-type: none"> 24×7 システムの実装 システムダウンタイム 数時間/年間レベルの維持などを専任管理者の下運用する 	<ul style="list-style-type: none"> J-SOX 対応、P-mark 対応などコンプライアンス対策への対応 日本国内での障害対応部門の設置など
■基本的に委託業務型であり、受注案件に応じて他企業・機関との情報の流通が行われる	レベル 3 (標準)	<ul style="list-style-type: none"> 上記同様のセキュリティレベルを維持する 専任管理者の配置が困難な場合には遠隔監視モデルの採用を検討する 	<ul style="list-style-type: none"> 24×7 システムの実装 システムダウンタイム 数時間/年間レベルの維持など遠隔モデルなどを活用し維持する 	<ul style="list-style-type: none"> J-SOX 対応、P-mark 対応などコンプライアンス対策への対応 日本国内での障害対応部門の設置など
■独自事業展開により、他企業との情報の流通はほとんど無い	レベル 2 (低)	<ul style="list-style-type: none"> クライアント対策など基本的な対応を行う 導入に対しては企業単位にて管理ツールにて品質維持できる環境を構築 	<ul style="list-style-type: none"> データバックアップ方法の確立 システム障害発生時のリカバリ手段の確保 	<ul style="list-style-type: none"> 管理ツールが実装可能など
■情報閲覧などのみ IT を活用 事業継続性への影響が全くない	レベル 1 (非推奨)	<ul style="list-style-type: none"> 基本ソフト標準の機能を活用する 	<ul style="list-style-type: none"> 特に行わない 	<ul style="list-style-type: none"> 対策未実装のリスク提示など

¹⁵ JIS Q 27002 : (ISO/IEC 17799) 「情報技術—セキュリティ技術—情報セキュリティマネジメントの実践のための規範。

合意したレベルに基づき、「セキュリティチェックシート 一般版・Web版（上位概念）」から、脅威の内容をユーザに説明し、全社もしくは対象部門のレベルを策定・合意します。

セキュリティ項目によっては、システムだけで維持できない場合があるため、ユーザの役割（規則・運用手順の策定と遵守等）、ベンダの役割（運用手順書の提案・作成等）を定めます。一般の業務システムと、インターネットに直接接続される Web システムでは、対策が異なるため、対象システムによって、チェックシートを使い分けます。最終的な業務要件定義書に、このチェックリストを添付します。外部設計以降の業務では、そのチェックリストを前提にセキュリティの実装を行います。必要に応じて、各個別契約でセキュリティ事項として添付してもかまいません。

技術的 セキュリティ 対策	脅威の内容	参考情報（上位レベルは下位レベルの内容を含む）				役割		本件業務での対応	
		レベル 1	レベル 2	レベル 3	レベル 4	ユーザ	ベンダ	対応レベル	仕様又は候補製品等
■認証 情報を参照している人が本人なのかを証明をする。	情報を参照している人が、本人なのかを管理していないと、他人に重要な情報を見られる可能性がある。	■何も決められていない情報を誰が参照しているか特定できない状態。	■個人を認識できるパスワードを利用して、個人を認識できるようにする。	■本人認証の強化 特定のカードやログインの二重化などで、本人認証を強化する。	■絶対的な本人認証 生体認証等を組み合わせ、定期的なポリシー変更を実施する。				

9-6. 契約の留意点

・準委任契約

要件定義業務でのコンサルタントの業務は、ものの完成を確約する「請負」契約ではありません。ものの完成責任はユーザ側にあつて、コンサルタントは完成の「支援」を行うものです。調査、分析、提案活動などは、支援の一形態であり、コンサルタントは専門家として善良なる注意をもって、契約に定められた期限の中で契約に基づいた業務を遂行します。従って対価は、完成した成果物に対して支払われるべきものではなく、支援する業務の内容（範囲、専門性、複雑性、規模、期間など）に対して支払われるべきものです。

・用語の取り扱い

「開発」「作成」「成果物」「納期」といった言葉は、一般的に請負契約の業務での、ものの完成を請け負ったとき使われるものです。

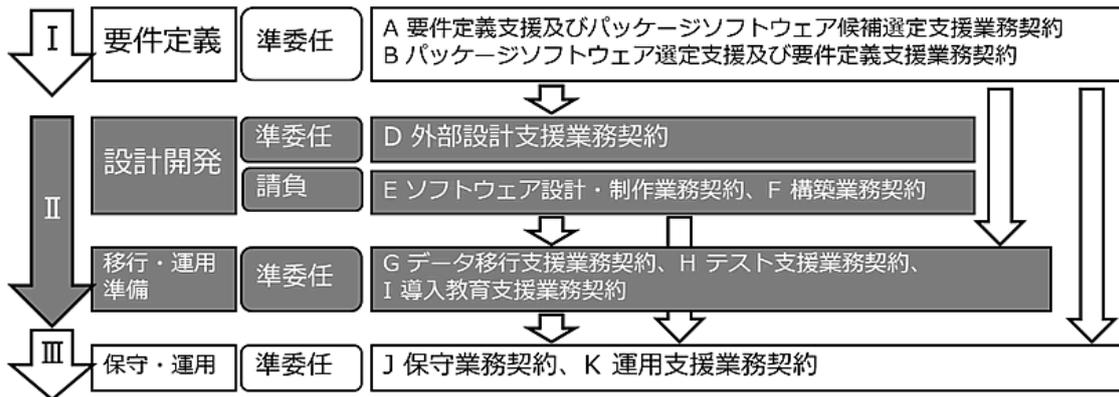
準委任契約はユーザ支援が業務ですから、成果物や開発されたものはありません。ユーザの求めに応じ、もしくは作業終了時には、ユーザ支援の「作業報告書」を「提出」し、ユーザから作業報告に書かれた業務が適正かどうかの「検収」を受けることに留意する必要があります。

10. 設計開発、移行・運用準備の流れと責任

10-1. 設計開発、移行・運用準備の流れと責任

・ベンダ選定のポイント

パッケージカスタマイズモデルでは、RFPに基づき詳細見積が得られた段階で、設計開発以降の業務を担うベンダの選定が行われます。ベンダの選定においては、コストだけでなく信頼性確保のためのプロジェクトの管理体制、保守体制の評価が行われることが重要です。



・仕様変更への対応

設計開発、移行・運用準備段階では、確定した要件定義に対して、修正や変更が発生する場合があります。修正や変更の原因を正しく把握し、対処することが重要です。

仕様と異なる実装がなされた場合は、変更規程に基づきユーザの承認を得て、報告書を作成しなければなりません。「要件定義」が確定した後の仕様変更、要件の追加は、

- ① 実現可能であるか調査に時間や費用がかかることがあること
- ② 実現できても信頼性が著しく低下する、性能が落ちるなどの可能性があること
- ③ パッケージの変更、費用の追加、納期の遅れがあること

などのリスクを説明し、理解を求めておきます。

一方で、ユーザにとっては、どのような仕様変更、要件追加が困難であるか、信頼性を損なうかは想像が付きません。ユーザの求めに応じ、プロフェッショナルとしての丁寧な説明が求められます。どの程度のことなら変更可能か、契約時点で質問を受けるなどして理解を求めておきます。また、外部設計が終わりプログラム制作に入ると、仕様変更、要件追加は困難であること、スケジュールの変更には費用が伴い、信頼性を損なう大きな原因になることなども理解を求めておきます。特に、納期を変えずに要件を追加するなどの行為は、後の工程に多大な負担を招き、信頼性を低下させます。特定日をもってすべての要件を最終確定し、それ以降は一切の変更を申し出ない・受け入れないなどを連絡協議会で決めておくとう良いでしょう。

10-2. D 外部設計支援業務 契約の支援内容

D 外部設計支援業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

要件定義書、関連する文書等の仕様及び表記の体制に基づき、画面・帳票、インターフェース等に関わる外部設計書の作成支援を行います。これには、ユーザインターフェースや他のシステムと取り交わすデータ種類やフォーマットの設計が含まれる場合があります。外部設計に必要となる事項の明確化又は内容の確認等を行うため、お客様と合同で外部設計検討会を開催し、外部設計書の作成支援業務を実施します。外部設計書の作成を完了した場合、お客様によって決定事項に適合するか点検・承認を頂きます。

・外部設計書の作成支援

外部設計は、要件定義で定められた開発標準、開発手法によって、画面、帳票の詳細設計、機能をソフトウェア品目（OS、データベース、ミドルウェア、パッケージソフトウェア等）と、それぞれを構成するコンポーネントに割り振り、ソフトウェア品目とコンポーネントのインターフェース、データベースの論理設計を行います。暫定版ユーザマニュアルや結合テストの仕様書作成が含まれます。

ここで、画面設計と称して要件の抽出や追加をすることは想定していません。画面のイメージや画面遷移は十分に検討され、要件定義書を基にすれば、改めてユーザの業務分析を行わなくても外部設計ができる完成度の高い要件定義書が存在していることを前提としています。

外部設計支援業務での要件の多大な追加や変更の多発は、前工程が不十分（失敗）であることを意味します。

・セキュリティについて

要件定義書で定められたセキュリティ実装を設計しますが、RFPに該当項目がない場合は、セキュリティガイドラインに基づいて、セキュリティ項目を定め、ユーザと合意します。

・契約締結前に要件定義の疑義を解消する

必要な画面、画面遷移、帳票については、要件として定まっていることが前提です。外部設計支援で、新たに画面や帳票を追加することは想定していません。その上で、業務によって粒度（細分化の単位）が異なったり、記述の内容が曖昧であるような要件定義書、RFPに対しては、ユーザに質問して業務受注前に十分に疑義を解消する必要があります。

・契約後の仕様変更

一方で、確定した要件定義に基づき業務が開始された以降も、取引条件の変更といった外的要因や手違いなどによる、要件の漏れ・変更が発生する場合があります。この場合、

- ① 分析不足等による要件定義業務の欠陥か
- ② ユーザ都合で要件定義に変更・追加がなされたのか
- ③ 設計開発担当ベンダの見積誤りなのか

を明確にした上で連絡協議会を開催し、ユーザと仕様、納期、費用の変更合意をしなければなりません。

ベンダの選定においては、コストだけでなく、プロジェクトの管理体制、保守体制についても評価が行われる必要があるため、ユーザにこれらに必要な情報を提供し、ユーザがベンダの選定を正確に判断できるようにする必要があります。

・外部設計検討会

外部設計で実際の使い勝手が決定されることから、ユーザの現場の担当者の参加を求め、十分なインターフェースの理解と承認を得て、議事録として文書化します。ユーザの IT 化担当者だけで定めず、システムに関与する全員の理解を得ておくことで、後工程でのトラブルを防止します。

10-3. E ソフトウェア設計・制作業務契約の請負内容

E ソフトウェア設計・制作業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

要件定義書及び外部設計書に基づくソフトウェアの開発（モディファイ、アドオン等のカスタマイズを含みます。）を行い、ソフトウェアをユーザに納入します。ベンダ出荷の際のテスト体制、テスト内容、テストで使用するデータの詳細を定めます。あわせてお客様のデータをベンダ出荷テストで使用するかを定めます。

・ソフトウェア設計・開発業務

要件定義書及び外部設計に基づきソフトウェアの開発を行い、ソフトウェアをユーザに納入します。ここでは、ソフトウェア品目、コンポーネント、インターフェース、データベースの詳細設計、ソフトウェアユニットごとのテスト事項の策定と文書化、コーディング、ユニットテストの実施、ソフトウェアの結合、結合テスト、ベンダの出荷テスト（適格性確認テスト）、が含まれます。また、運用仕様書の作成が含まれる場合があります。

・ベンダ出荷テスト（適格性確認テスト）

ベンダの出荷テストは、テスト体制・合格基準・ユーザデータの使用の有無について、ユーザとベンダが合意する必要があります。テスト体制の環境が異なる場合、ベンダ出荷テストでは合格、ユーザ環境では不合格となるケースが想定されるためです。

・ユーザ検収

定められたテスト期間で、ユーザが適格性テストを実施し、検収が行われます。期間については、ユーザ側の体制を十分考慮し決定されます。

・ユーザデータの取り扱い

設計開発、適格性テストでユーザデータを使用する場合で、個人情報を含む場合は、ユーザに個人情報の取扱い体制について十分に説明を行うとともに、情報漏洩や不正アクセス等が発生しないよう、再委託先を含めて、必要な措置を講じなくてはなりません。

・開発標準の策定

要件定義書、外部設計書等で開発標準、手法が定められていない場合は、契約締結にあたって、仕様書に記述されていないキーオペレーションや画面遷移の取り扱い、開発手法、コーディング手法などを文書化しユーザに提示し、予め合意しておきます。

・ベンダ出荷テスト（適格性確認テスト）

ベンダの出荷テストは、テスト体制、テスト環境、合格基準、ユーザデータの使用の有無について、ユーザに正しく説明する必要があります。合格基準は、入力されるデータ、指示される機能、期待される出力データ等を具体的に記述したものを提示しなければなりません。

「4. 運用仕様書の作成」について独立して契約締結を行いたい場合は、「H 運用テスト支援業務契約の重要事項」を使用します。

10-4. F 構築・設定業務契約の請負内容

F 構築・設定業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

要件定義書、外部設計書、関連仕様書等に基づき指定された機器、ソフトウェア、ネットワークが要求どおり動作するよう設定を行います。お客様との取り決めによって、既設のシステムとのシステム結合の実施を業務に含む場合があります。また、システム結合の実施をした際に、他のシステムに障害が発生した場合の障害の切り分け（障害原因の調査と特定）を業務に含む場合があります。また、費用が E ソフトウェア設計・制作業務契約に含まれる場合は、構築・設定業務契約の重要事項(2) 具体的な作業内容で示します。現地調整において構築・設定に関わる仕様書と異なる設定に至った場合を含め、実際の設定を構築・設定業務設定報告書で報告します。

・設定業務

要件定義書及び外部設計書等に基づき指定された機器、ソフトウェア（OS、ミドルウェア、データベース、アプリケーションソフト等）、ネットワークが要求通り動作するよう設定を行います。場合によっては既設のシステムとのシステム結合等が行われます。システム結合を行った場合、他のシステムに障害が発生した場合の障害の切り分けを業務に含む場合があります。

・構築業務設定報告書

構築仕様書と実作業が異なる場合（現地調整において仕様書と異なる設定に至った場合など）、保守・運用に備え、また運用マニュアルや利用者文書作成にそれらが反映できるよう、構築業務設定報告書において実際の設定内容が記載され、ユーザに承認されなければならないよう定めています。

・構築の仕様と実際の相違

構築仕様書と実作業が異なる場合、仕様書が想定した機能が実現できない、重大な影響がある場合は、その旨をユーザに報告し、対処を協議しなければなりません。

軽微な変更で仕様書が想定した機能が実現でき、他の影響がない場合は、構築業務設定報告書においてユーザに説明し、その内容についてユーザに承認されなければなりません。

・既存のシステムとの接続等

関連するシステム又はネットワークが存在し、それが他のベンダによって提供されている場合は、ユーザを通じて、担当したベンダに協力を求めます。関連するシステムが古い、担当者が退職した等で、担当ベンダの協力が得られない場合、代替手段や費用について、ユーザに理解を得ておく必要があります。ユーザが行う必要のある作業については、ユーザに確認の上、重要事項説明書に記載する必要があります。例えば、既存のシステムに特殊な権限でアクセスする必要がある場合などです。

・ベンダテスト（適格性確認テスト）

ベンダのテスト、テスト体制、テスト環境、合格基準、ユーザデータの仕様の有無について、ユーザに正しく説明する必要があります。合格基準は、入力されるデータ、指示される機能、期待される出力データ等を具体的に記述したものを提示しなければなりません。

10-5. G データ移行支援業務契約の支援内容

G データ移行支援業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

既存、既設のコンピュータシステムのデータを、新規に導入するコンピュータシステムに移行する業務を支援します。

・データ移行

データ移行は既設システムとの平行稼働が可能か、ある時点で完全に切り替えなければならぬか等によって、作業手順や対応が大きく異なります。要件定義の仕様に基づく作業の実現性を十分に検討し、現況で仕様通り実施出来るかについて、十分な調査検討が必要です。現況が移行要件と異なる場合は、改めて移行要件を定めユーザと合意します。

データ移行支援業務は、確定した移行要件仕様にに基づき作業が実施されますが、実際の作業内容としては、

- ① 移行するデータの範囲の決定
- ② 移行するデータの抽出
- ③ 移行するデータの変換
- ④ 新システムへの移行

の4つフェーズに分けられます。データが正しく移行できたかの合否判定は、ユーザが実施しなければなりません。

・作業に伴う付帯事項、特約条項

移行作業には、データのバックアップや、ユーザデータの社外への持ち出しなどが伴います。特に、個人情報を含むデータの取り扱い、付帯事項で作業および管理責任を明示します。また、移行に伴う現行システムの停止など、業務に影響が出る場合、特約条項として記述します。

・受託金額及び損害賠償

受託金額及びその決定基準並びに損害賠償限度額は、

- ① 移行するデータの範囲
- ② 移行のための抽出作業
- ③ 移行のための変換作業
- ④ 新システムへの移行

それぞれのフェーズごとに記載するようになっています。

・ユーザ業務への影響

移行作業が想定時間内に終了せず、ユーザ業務が滞るなどの場合、損害賠償が発生することがあります。既存システムやネットワーク機器の停止などで業務を停止せざるを得ない場合や、移行後に機器設定変更などが発生する場合は、その内容を重要事項説明書に必ず記載し、合意しておく必要があります。

・スムーズな移行を実現するために

データ移行では、特に作業をスムーズに進めるために、ユーザとベンダの役割分担と対応期日を明確にしておく必要があります。また、他のベンダが構築した稼働中のシステムがある場合は、そのシステムへの影響や、結合について、問い合わせ等が発生することがあります。そのため、問い合わせの窓口担当を決めておきます。ベンダの倒産や資料散逸などで、情報が確認できない場合に発生する、調査費用等の追加費用、納期変更については、十分な説明と合意が必要です。

10-6. H 運用テスト支援業務契約の支援内容

H 運用テスト支援業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

運用にかかわる作業手順の策定及び作業手順に基づくテスト仕様書の策定を支援します。テスト仕様書に基づき、プログラムが正常に動作しているかの合否判定作業を支援します。

・運用にかかわる作業手順の策定

要件定義書、外部設計書、構築設定報告書等の文書を検討し、実運用環境で、実際の日次、月次、年次ほか、ユーザの業務単位での業務開始から終了までの作業手順、例外処理、異常発生時の対処及び復旧方法等を定めます。実際の利用者の知識や業務に対する理解度を勘案しなければなりません。

・テスト仕様書の策定

要件定義書等に基づき、機能が期待すべき動作をするかを判定するための入力データ、操作、合否判定のための出力データや動作結果を定め、作業手順にそったテストシナリオを策定します。

・テスト及び合否判定作業

テストと合否判定に関わる一連の作業は、実運用環境で実際の利用者が（もしくは利用者想定して）実施します。利用者が実際にテストを実施することで、利用者文書の改訂や問題の発見につなげるためです。ベンダは、テストがスムーズに実施出来るように支援をします。

不具合発生では、発生条件、再現性等を詳述した文書を作成し、対処方法をユーザと合意します。

・ユーザ主導の計画立案

ユーザが主体となって行うべきフェーズのため、ユーザと計画を立て、それに従って作業を進めるようにする必要があります。計画では、場所や必要人員、時間などについてできるだけ詳しく検討を行います。ベンダは専門家の立場で、どのようなテストをすべきかのポイントを整理し、ユーザに説明します。特に、実際の負荷を想定したテストでシステムに問題が起きないことや、利用者に混乱が起きないことなどを確認できるようにします。

最も大事なものは、最終確認の責任はユーザにあることを理解してもらい作業に取り掛かることです。要件定義書、外部設計書、構築設定報告書等の文書を検討の上、実際に運用するための文書を作成し、その文書を基にテスト仕様書を策定して下さい。

10-7. I 導入教育支援業務契約の支援内容と留意事項

I 導入教育支援業務では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

実施内容に基づき操作、運用方法等の教育を実施します。

・実施内容の策定

さまざまな提供方法と、利用者のシーン、IT に対する知識や業務知識、習熟の度合いによって、目指すべき水準が異なり、また、それによって提供方法（個別の操作指導、集合教育、e-Learning など）が大きく異なります。

例えば、本社でシステム管理業務を実施するのと、倉庫で端末操作業務だけを実施するのでは、目指すべき水準や文書の内容が異なります。利用シーンごとに、利用者の現況、目指すべき水準（教育で到達する知識レベル）の判定方法についての事前の合意が必要です。

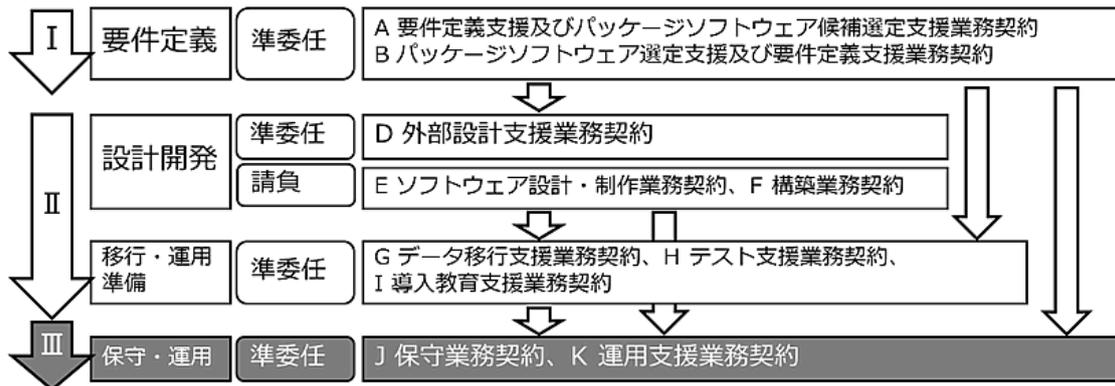
・留意事項

テキスト、マニュアル作成などの事前の準備に相当の時間を要する場合があります。教育の準備検討は開発着手後、早期から行う必要があります。工数、費用の説明は、準備作業、教育設備費用、教育実施作業、教育実施後の問い合わせ対応等に分けて行うと理解が得やすいでしょう。

11. 保守・運用支援の流れと責任

11-1. 保守・運用支援の流れと責任

保守・運用は、実稼働するシステムに対するサービスの提供ですから、見積・契約にあたっては、実際のシステムに基づいてサービスが提供されなければなりません。要件定義書、RFP、プログラム設計書、構築報告書等の文書の管理、メンテナンスの記録など、システムに関する文書の管理について、相互の役割を明確にします。



・SLAに基づく事前合意

要件定義、設計開発、移行・運用準備を経て、当初の要件定義に対して、様々な修正や変更が加えられている場合があります。ユーザから提供された仕様書、設定等変更報告書だけでなく、実際に稼働するシステムを調査、確認し、現状に適合したSLAに基づく保守業務内容の事前合意が重要です。

サービスの提供は、SLA（サービスレベル合意書）に基づき、提供方法や対応時間などが具体的に示されるため、業務や取引の都合で運用方法が変更されれば、SLAに影響を及ぼす場合があります。セキュリティや法的規制は、後発的に発生するものですから、どのような場合にSLAの見直しがあるか、ユーザ、ベンダともに十分な事前の想定が必要です。

・保守の打ち切り、バージョンアップ、アップデート

保守部品やソフトなどがメーカーの都合で提供中止になることがあります。その場合の取扱いについても明確にして、ユーザに説明しておくことが大切です。

後発的に発生し、かつ、システムに影響を及ぼす、OSのバージョンアップや、セキュリティアップデートなどの取扱いについては、事前の合意が必要です。

11-2. J 保守業務契約の支援内容

J 保守業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

お客様との合意に基づき障害の訂正、性能等の改善を行うため納入後のシステム、ソフトウェア製品の修正等を実施します。

・保守の範囲と内容

他のベンダが構築したシステムの設定が、ネットワークを通じて相互のシステムに影響を及ぼす場合があります。ネットワークを含むシステム全体の障害切り分けを受託する場合は、保守業務の範囲を定めるとともに、他社が設定したシステムに起因する不具合発生については、調査費用と対処範囲についての取り決めをし、ユーザと合意しておきます。

保守内容は是正保守（不具合の対応）を前提にしています。仕様の変更や画面の修正などは契約の範囲外ですので、事前に保守の範囲と内容をユーザと合意しておきます。

・リモート保守

ネットワーク経由して保守を実施する場合は、保守業務の範囲とともに対象となるシステム、データへのアクセスについての取り決めが必要です。ユーザの IT 統制上、個人情報に関わるもの、マスタデータへのアクセスは個別に許可が必要な場合が考えられます。

一方で、システムのクラッシュなど、緊急で対処しなければならない場合があります。連絡方法や承認方法を含めて合意しておきます。

・障害復旧

データ障害が発生した場合、データを復旧する範囲、時点を明確にしておきます。また、復旧時点以降に入力されたデータが文書、媒体等で確保されているか、運用全体での原始データの確保についても、明確にしておきます。

・保守部品

保守業務で交換された故障部品は製造会社に戻され、原因の究明や保守用部品として修理・再生されるのが一般的です。そのため、交換された故障部品はベンダに無償で譲渡される規程となります。しかし、個人情報を含んだハードディスクが故障した場合、個人情報の漏えいにつながるおそれがあり、個人情報保護規定と保守業務契約の関係に留意が必要です。

・保守の打ち切り

ハードウェアの補修用部品の提供打ち切り等によって、保守を実施できなくなる場合があります。モデル契約では、このような場合、新たにハードを買い換える、もしくは保守対象から切り離すなどの規程を定めています。ソフトウェアのセキュリティサポートが停止となった場合は、その影響を検討して、ユーザと保守について協議をするように定めています。ハードウェアとソフトウェアでは対応が異なることに留意して下さい。

11-3. K 運用支援業務契約の支援内容と留意事項

K 運用支援業務契約では、重要事項説明書の記載例にあるとおり、以下の支援を行います。

お客様との合意に基づきお客様のシステムの運用を支援するための業務を提供します。

・運用支援業務

運用支援業務は、操作・運用に関わるヘルプデスク業務や、機器の動作監視、ウィルス除去等の、周辺の支援業務を想定しており、開発・構築したシステムの直接運用に関わる業務ではありません。

ません。保守契約同様に SLA を締結し、支援業務のサービス提供の具体的な内容を取り決める必要があります。

・ **リモート運用支援**

保守同様に、ネットワークを経由して業務を実施する場合は、運用支援業務の範囲とともにネットワークアクセスについての取り決めが必要です。

導入したシステムの設定が、ネットワークを通じて他のシステムに影響を及ぼす場合（またはその逆の場合）や、IT 統制上、アクセス許可が必要な場合が考えられます。

・ **セキュリティ関連の支援について**

セキュリティについて RFP に該当項目がない場合は、セキュリティガイドラインに基づいてセキュリティ項目を合意します。

ウイルス等の発生など、後発的なセキュリティ対応については、SLA の改訂で対応します。

12. モデル契約及びシステム基本契約書 利用のポイント

モデル契約を利用する上での法律的な責任や注意点を解説します。

12-1. モデル契約におけるベンダの責任

・準委任契約のベンダの負う責任

準委任契約では、ベンダは専門家としての善管注意義務を負っています。＜追補版＞ではこの義務を「情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザの作業が円滑かつ適切に行われるよう支援業務を行う」と具体的に定めています。ベンダは特に次の2点について善管注意義務を果たすことが期待されています。

① 要件定義の完成度

要件定義の完成度が低く、当然あるべき業務要件が抜けている、記述が曖昧でシステム化できない、処理の細分化が不十分で結果として要件不足となったなどの基本的な問題が起きると、「業界の一般的専門知識に基づき、支援業務をしなかった」として、善管注意義務違反（債務不履行）が問題となります。

② パッケージのフィット&ギャップ分析

パッケージソフトウェア選定支援業務で、業務要件を満たせない、カスタマイズが実現できない等のパッケージソフトを選定すれば、やはり善管注意義務違反となりえます。大幅に業務の方を変更する必要がある、カスタマイズすると予算を大幅に超える可能性がある場合は、その旨もユーザに報告し協議しましょう。

・請負契約におけるベンダの義務

設計開発段階を担当するベンダは、請負契約に基づき仕事の完成義務を負います。請負契約は仕事の完成そのものを約束する契約であり、この点で、事務処理を約束する準委任契約とは異なります。

請負契約では、ベンダは重要事項説明書で指定された要件定義書、仕様書に基づきプログラム、マニュアルなどの成果物を完成させ、もしくは、設定作業などを完了させて、納期までにユーザに納める義務があります。納期までに成果物を納められない、もしくは作業が完了できない場合は、ユーザに協議を求め、納期の変更等を改めて定めなくてはなりません。

一般に請負契約では、納期までに仕様通りの成果物を完成させれば、作業の進め方や再委託などは請負側の自由な裁量で行えるとされています。しかし、情報システム構築は、ユーザとベンダの協働が基本で、システム基本契約書、重要事項説明書で定められた、連絡協議会での進捗報告・確認を怠ってはなりません。

・ベンダのプロジェクトマネジメントについて

ベンダは専門家の立場で業務をユーザから委託されています。従って、契約した業務の進捗や成果の達成には責任があります。例えば、ユーザにはITの知識がなく、必要な資料をまとめる

ことができない場合は、質問したり、適切なひな形を提供したり、提案をするなどして、業務が合理的な範囲で進捗するようにユーザを支援しなければなりません。

ユーザの都合で、プロジェクトが遅延する場合はベンダの責任とは言えませんが、専門知識のないユーザに対して、ベンダは工程表やマイルストーンを示して、常に適切なアドバイスや支援を行い、契約で定めた期限内に業務を成功に導くプロジェクトマネジメント義務があります。

12-2. 提案書や説明資料と契約書の関係について

・ 契約書以外の合意事項について

契約内容は、すべてシステム基本契約書及び重要事項説明書に記載します。また、この契約内容を変更するには、書面を作成して記名押印するなどの手続が必要であり、変更を口頭やEメール等で行うことはできません。ところが契約交渉の際の説明やユーザに交付した資料の内容が、ベンダの契約上の義務であると扱われる場合があります。また、営業担当者等が事前に説明した内容とシステム基本契約書や重要事項説明書に記載された内容が異なる場合には、トラブルを生じかねません。

無用のトラブルを避けるため、交渉等の際に、「契約内容の確定や変更はすべて権限のある者が書面をもって行う必要がある。」と説明し、また、ユーザに交付する資料にはそれが契約内容となることはない旨を記載しておく必要があります。

12-3. 誠実な営業行為

・ 契約前の営業段階

いかなる状況でも、虚偽の説明をしたり、重要な事実を告げずに営業する行為は損害賠償請求の対象になります。ユーザは、ベンダを専門家として信用して交渉を行なっていますので、ユーザの信用を裏切る次のような行為は厳に慎まなければなりません。

- ① 他の競合するベンダとの交渉を打ち切らせる目的で、不当に安い価格を提示して契約し、その後、高額の保守料金を提示する。
- ② 重要な事実を告げないで交渉する。
- ③ 意図的に異なる説明をして契約締結を迫る。

・ ユーザに不利な情報

ユーザは、ベンダの説明を信用し、他のベンダとの交渉を打ち切ったり、導入を前提に準備を行なう場合があります。従って、万一、間違った情報を提供したり、資料を提出した際は、速やかに、訂正を申し出なければなりません。新旧製品の切り替えや、サポート期間の打ち切りなど、ユーザにとって不利となる情報は、速やかに提供するように心がけましょう。

虚偽や意図的に重要な事実をユーザに伝えない、著しい説明不足があった場合は、例え契約を締結していなくても、製品やシステムが納品されていなくても、ユーザから損害賠償を請求されることがあります。誠実な営業姿勢を守りましょう。

12-4. プロジェクトの進行管理

判例にもあるように、プロジェクトのスムーズな進行はベンダに一定の責任があります。ユーザに、重要となる工程や、スケジュールを理解させるためにも、契約締結前に、契約で実施される業務全体の流れをユーザに説明しましょう。

・「取引契約モデルの全体像」を活用する

全体像は、業界の標準的な取引の流れをモデル化したもので、業務の流れや相互の役割を明確にするものです。

- ① 相互に何をやるかが明らかになる
- ② 業務の進捗や達成状況のチェックができる
- ③ 未決事項や業務遅延が発生した場合に、後工程への影響などを確認できる

取引契約モデルの全体像を利用し、工程の内容とスケジュールを説明しましょう。全体像は、上流工程の進め方で以下のように分かれています。必要に応じて適宜変更して、活用しましょう。

<別紙 1> カスタマイズモデル用

<別紙 2> オプションモデル用

12-5. 重要事項説明書の注意事項

・契約ごとに作成し説明する

重要事項説明書は、要件定義から保守・運用までのすべてのプロセスに沿って、個別の業務契約を締結する時々に利用されるものです。一度に、すべての項目を記載して1回で説明を行い契約するというものではありません。個別契約ごとに説明が実施され、ユーザ、ベンダともに業務の内容を詳しく確認した上で契約するという事に注意して下さい。

一方で、例えば外部設計からソフトウェア設計、構築、データ移行、テスト支援、導入教育と一貫して業務を受注する場合は、将来、締結するであろう個別契約に「予約」と記入しておきます。当然ですが、未定の内容は未定と記入しておきます。

「予約」として記入した個別契約は、そのままでは効力は発揮しませんが、将来締結する契約内容を予め明示することにより、

- ① 事前にユーザに業務内容の説明を行い流れを理解してもらう
- ② 要件の先送りや仕様変更が発生した際に、それ以降の工程への影響を予見できる
- ③ 変更が発生した場合に、都度、納期や費用の見直しができる

といったメリットがあります。

重要事項説明書は、初期段階では内容部分が空白になることがありますが、順を追って決定事項を明記し確認していくことをユーザに認識していただくことが必要です。

・ **連絡協議会の実施要項**

会議体の主宰者、議長、議事録作成などの役割のほか、日程や場所についてもできる限り具体的に記載しておく必要があります。

・ **未決事項**

該当の重要事項説明をする時点で決まっていなかったが業務終了までに決めるべき事項について記載をします。

・ **付帯事項**

作業項目として記載できなかった他の決め事を記載します。

・ **特約事項**

当事者間での約束事について記載します。付帯事項とは異なり、契約事項や賠償について記載が必要な場合に使用します。

・ **受託金額及びその決定基準**

原則として当該フェーズの受託金額を記載します。ただし、予め金額が確定できない場合は、何が確定したら受託金額を決定できるのかを明記しておく必要があります。

・ **損害賠償**

上限金額を定めることができます。この場合、上限金額だけでなく、その算定方式（全部合算型、一部合算型、独立型等）も記載しておく必要があります。

民法第 419 条では「1. 金銭の給付を目的とする債務の不履行については、その損害賠償の額は、法定利率によって定める。ただし、約定利率が法定利率を超えるときは、約定利率による。
2. 前項の損害賠償については、債権者は、損害の証明をすることを要しない。
3. 第一項の損害賠償については、債務者は、不可抗力をもって抗弁とすることができない。」としており、期日をすぎても代金支払がなされない場合の損害賠償を定めています。
この場合の法定利率は、商法第 514 条で以下のように定められています。
「商行為によって生じた債務に関しては、法定利率は、年六分とする。」従って、契約書に特約を付け支払遅延の損害賠償を定めない限り、賠償額は年 6%で計算することとなります。

13. 参考資料

本資料は、情報システム取引者育成プログラム研修講座テキストと合わせてご覧いただくための参考資料です。参考資料の一部は、経済産業省が平成 20 年 4 月に公表しました「情報システムの信頼性向上のための取引慣行・契約に関する研究会」～情報システム・モデル取引・契約書～（パッケージ、SaaS/ASP 活用、保守・運用）＜追補版＞より抜粋しています。

パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書
(システム基本契約書)

委託者 (以下「ユーザ」という。) と受託者 (以下「ベンダ」という。) とは、パッケージソフトウェア、SaaS および／もしくは ASP を利用して構築するユーザ向けのコンピュータシステム (以下「本件システム」という。) に係る業務の委託に関して、次のとおり契約 (以下「システム基本契約書」という。) を締結する。

(本契約の構造)

第 1 条 本契約は、システム基本契約書及び以下の業務のうち左欄に☑が記された業務 (以下「本件業務」という。) に関する各個別契約書によって構成される。

- A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約 (カスタマイズモデル)
- B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約 (カスタマイズモデル)
- C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約 (オプションモデル)
- D 外部設計支援業務契約
- E ソフトウェア設計・制作業務契約
- F 構築・設定業務契約
- G データ移行支援業務契約
- H 運用テスト支援業務契約
- I 導入教育支援業務契約
- J 保守業務契約
- K 運用支援業務契約

- 2) 前項の各個別契約書は、システム基本契約書と一体となる本件業務に関するそれぞれの別紙重要事項説明書へのユーザ及びベンダによる記名押印をもって締結する。

(契約内容の確定及び変更等)

第 2 条 本契約 (システム契約並びに選択された本件業務についての別紙重要事項説明書によって構成される契約全体を指す) の内容は、以下のとおり確定し、以下の条件に従って変更することができる。

- ① ベンダ及びユーザが記名押印した、システム契約並びに別紙重要事項説明書に記載された内容は、ひとつの契約を構成し、そのタイトルの部分に「予約」と記載されていない限り、ベンダ及びユーザを法的に拘束する。
- ② 別紙重要事項説明書には、確定した契約条件のほかはまだ確定していない契約条件が記載されていることがあり、このうち確定していない契約条件については、その

タイトルの部分に「予約」と記載される。予約と記載された事項についての記載はベンダ及びユーザを法的に拘束するものではない。

- ③ ベンダが複数の本件業務を担当する場合、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務に係る部分については、すべての契約内容を確定させるものとする。
- ④ ベンダが複数の本件業務を担当する場合で当初複数の重要事項説明書を作成している場合は、ユーザ及びベンダは、最初に遂行すべき本件業務以外に係る重要事項説明書について、それぞれの本件業務の開始時に、具体的業務内容、個別契約条項等の条項の再確認を行い、その時点までに確定していなかった条項を確定し、また必要に応じて確定されていた条項についての変更を行った上で、当該本件業務に関する契約条件を確定する。この場合における契約条件の確定は、新たに重要事項説明書（以下「改訂版重要事項説明書」という。）を作成しこれにユーザ及びベンダが記名押印することによって行う。
- ⑤ 改訂版重要事項説明書は、これが作成され記名押印されたときから、本契約と一体をなすものとして本契約の内容を規定する効力を生じる。
- ⑥ ④所定の契約条件変更のほか、ユーザ及びベンダの協議により、別紙重要事項説明書（改訂版重要事項説明書を含む。以下同じ。）に記載された条項の変更を行う場合は、ユーザ及びベンダが記名押印した書面によって行うものとする。なお、かかる変更の際には価格及び納期の変更の有無、変更の内容についても協議・合意されるものとする。
- ⑦ ベンダは、ユーザが前号の変更規定に基づかずに契約条件の変更を行った場合、この変更により生じたことについて、一切の責任を負わない。

（協働と役割分担）

第3条 ユーザ及びベンダは、双方による共同作業及び各自の分担作業を誠実に実施するとともに、相手方の分担作業の実施に対して誠意をもって協力するものとする。

- 2) ユーザ及びベンダ双方による共同作業及び各自の分担作業は、別紙重要事項説明書においてその詳細を定めるものとする。
- 3) ユーザ及びベンダは、共同作業及び各自の実施すべき分担作業を遅延し又は実施しない場合若しくは不完全な実施であった場合、それにより相手方に生じた損害の賠償も含め、かかる遅延又は不実施若しくは不完全な実施について相手方に対して責任を負うものとする。

（連絡協議会の設置）

第4条 ユーザ及びベンダは、本件業務が終了するまでの間、その進捗状況、リスクの管理及び報告、ユーザ及びベンダ双方による共同作業及び各自の分担作業の実施状況、システム仕様書に盛り込むべき内容の確認、問題点の協議及び解決その他本件業務が円滑に遂行できるよう必要な事項を協議するため、連絡協議会を開催するものとする。但し、シス

テム基本契約及び別紙重要事項説明書の内容の変更は第2条（契約内容の確定及び変更等）に従ってのみ行うことができるものとする。

- 2) 連絡協議会は、原則として、別紙重要事項説明書で定める頻度で定期的を開催するものとし、それに加えて、ユーザ又はベンダが必要と認める場合に随時開催するものとする。
- 3) 連絡協議会には、ユーザ及びベンダ双方の責任者、主任担当者及び責任者が適当と認められる者が出席する。また、ユーザ及びベンダは、連絡協議会における協議に必要となる者の出席を相手方に求めることができ、相手方は合理的な理由がある場合を除き、これに応じるものとする。
- 4) ベンダは、連絡協議会において、別途ユーザ・ベンダ間にて取り決めた様式による進捗管理報告を作成して提出し、当該進捗管理報告に基づいて進捗状況を確認するとともに、遅延事項の有無、遅延事項があるときはその理由と対応策、推進体制の変更（人員の交代、増減、再委託先の変更など）の要否、セキュリティ対策の履行状況、別紙重要事項説明書の変更を必要とする事由の有無、別紙重要事項説明書の変更を必要とする事由があるときはその内容などの事項を必要に応じて協議し、決定された事項、継続検討とされた事項並びに継続検討事項がある場合は検討スケジュール及び検討を行う当事者等を確認するものとする。
- 5) ユーザ及びベンダは、本件業務の遂行に関し連絡協議会で決定された事項について、システム基本契約及び別紙重要事項説明書に反しない限り、これに従わなければならない。
- 6) ベンダは、連絡協議会の議事内容及び結果について、書面により議事録を作成し、これをユーザに提出し、その承認を得た後に、ユーザ及びベンダ双方の責任者がこれに記名押印の上、それぞれ1部保有するものとする。ベンダは、議事録の原案を原則として連絡協議会の開催日から〇日以内に作成して、これをユーザに提出し、ユーザは、これを受領した日から〇日以内にその点検を行うこととし、当該期間内に書面により具体的な理由を明示して異議を述べない場合には、ベンダが作成した議事録を承認したものとみなすものとする。
- 7) 前項の議事録は、少なくとも当該連絡協議会において決定された事項、継続検討とされた事項及び継続検討事項がある場合は、検討スケジュール及び検討を行う当事者の記載を含むものとする。

（ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還）

- 第5条 ユーザは、ベンダに対し、本件業務に必要な資料、機器、設備等（以下「資料等」という。）の開示、貸与等を行うものとする。
- 2) ユーザが前項に基づきベンダに提供した資料等の内容に誤りがあった場合又はユーザが提供すべき資料等の提供を遅延した場合、これらの誤り又は遅延によって生じた費用の増大、完成時期の遅延、瑕疵などの結果について、ベンダは責任を負わない。
 - 3) ベンダは、ユーザから提供を受けた資料等を善良なる管理者の注意義務をもって管理し、双方が合意した返還日又はユーザから請求があったときに、これらを返還する。

- 4) 資料等の提供及び返還にかかる費用は、ユーザが負担する。

(再委託)

- 第6条 ベンダは、ベンダの責任において、本件業務の一部を第三者に再委託することができる。但し、ベンダは、ユーザから請求があった場合には、再委託先の名称及び住所等、再委託先を特定しうるだけの情報をユーザに通知しなければならない。当該第三者に再委託することが不適切となる合理的な理由が存する場合、ユーザは、その理由を書面によりベンダに通知することにより、当該第三者に対する再委託の中止を請求することができる。なお、ユーザから再委託の中止の請求をベンダが受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更について、第2条⑥に準じて協議を行い、合理的な範囲で合意するものとする。
- 2) ベンダは、再委託先との間で、再委託に係る業務を行わせる場合、本契約に基づいてベンダがユーザに対して負担するのと同様の義務を、再委託先に負わせる契約を締結するものとする。
 - 3) ベンダは、再委託先の履行についてユーザに帰責事由がある場合を除き、自ら業務を遂行した場合と同様の責任を負うものとする。

(秘密情報の取扱い)

- 第7条 ユーザ及びベンダは、本件業務の遂行のため、相手方より提供を受けた技術上又は営業上その他業務上の情報のうち、相手方が書面により秘密である旨指定して開示した情報、又は口頭により秘密である旨を示して開示した情報で開示後〇日以内に書面により内容を特定した情報（以下あわせて「秘密情報」という。）を第三者に漏洩してはならない。但し、次の各号のいずれか一つに該当する情報についてはこの限りではない。また、ユーザ及びベンダは秘密情報のうち法令の定めに基づき開示すべき情報を、当該法令の定めに基づく開示先に対し開示することができるものとする。
- ① 秘密保持義務を負うことなくすでに保有している情報
 - ② 秘密保持義務を負うことなく第三者から正当に入手した情報
 - ③ 相手方から提供を受けた情報によらず、独自に開発した情報
 - ④ 本契約に違反することなく、かつ、受領の前後を問わず公知となった情報
- 2) 秘密情報の提供を受けた当事者は、当該秘密情報の管理に必要な措置を講ずるものとする。
 - 3) ユーザ及びベンダは、秘密情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、本契約の目的の範囲を超える複製、改変が必要なときは、事前に相手方から書面による承諾を受けるものとする。
 - 4) ユーザ及びベンダは、秘密情報を、本契約の目的のために知る必要のある各自（本契約に基づきベンダが再委託する場合の再委託先を含む。）の役員及び従業員に限り開示するものとし、本契約に基づきユーザ及びベンダが負担する秘密保持義務と同等の義務を、秘密情報の開示を受けた当該役員及び従業員に退職後も含め課すものとする。

- 5) 秘密情報の提供及び返還等については、第5条（ユーザがベンダに提供する資料等及びその返還）に準じる。
- 6) 秘密情報のうち、個人情報に該当する情報については、第8条が本条の規定に優先して適用されるものとする。
- 7) 本条の規定は、本契約終了後、〇年間存続する。

（個人情報）

第8条 ベンダは、個人情報の保護に関する法律（本条において、以下「法」という。）に定める個人情報のうち、本件業務遂行に際してユーザより取扱いを委託された個人データ（法第2条第4項に規定する個人データをいう。以下同じ。）及び本件業務遂行のため、ユーザ・ベンダ間で個人データと同等の安全管理措置（法第20条に規定する安全管理措置をいう。）を講ずることについて、別紙重要事項説明書その他の契約において合意した個人情報（以下あわせて「個人情報」という。）を第三者に漏洩してはならない。なお、ユーザは、個人情報をベンダに提示する際にはその旨明示するものとする。また、ユーザは、ユーザの有する個人情報をベンダに提供する場合には、個人が特定できないよう加工した上で、ベンダに提供しよう努めるものとする。

- 2) ベンダは、個人情報の管理に必要な措置を講ずるものとする。
- 3) ベンダは、個人情報について、本契約の目的の範囲内でのみ使用し、本契約の目的の範囲を超える複製、改変が必要なときは、事前にユーザから書面による承諾を受けるものとする。
- 4) 個人情報の提供及び返還等については、第5条（資料等の提供及び返還）を準用する。
- 5) 第6条第1項の規定にかかわらず、ベンダはユーザより委託を受けた個人情報の取扱いを再委託してはならない。但し、当該再委託につき、ユーザの事前の承諾を受けた場合はこの限りではない。

（報告書の著作権）

第9条 ベンダがユーザに対して提出する報告書に関する著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、ユーザ又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ベンダに帰属するものとする。

- 2) ユーザは、前項の報告書又はその複製物を、本件システムを利用するために必要な範囲で、複製、翻案することができるものとする。

（損害賠償）

第10条 ユーザ及びベンダは、本契約の履行に関し、相手方の責めに帰すべき事由により損害を被った場合、相手方に対して、法令に基づく損害賠償を請求することができる。但し、別紙重要事項説明書に請求期間が定められている場合は、法令に基づく請求期間にかかわらず重要事項説明書に定める期間の経過後は請求を行うことができない。

- 2) 前項の損害賠償の累計総額は、債務不履行、法律上の瑕疵担保責任、不当利得、不法行為その他請求原因の如何にかかわらず、帰責事由の原因となった業務に係る別紙重要事項説明書に定める損害賠償限度額を限度とする。
- 3) 前項は、損害が損害賠償義務者の故意又は重大な過失に基づくものである場合には適用しないものとする。

(解除)

第 11 条 ユーザ又はベンダは、相手方に次の各号のいずれかに該当する事由が生じた場合には、何らの催告なしに直ちに本契約の全部又は一部を解除することができる。

- ① 重大な過失又は背信行為があった場合
 - ② 支払いの停止があった場合、又は仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申立があった場合
 - ③ 手形交換所の取引停止処分を受けた場合
 - ④ 公租公課の滞納処分を受けた場合
 - ⑤ その他前各号に準ずるような本契約を継続し難い重大な事由が発生した場合
- 2) ユーザ又はベンダは、相手方が本契約のいずれかの条項に違反し、相当期間を定めてなした催告後も、相手方の債務不履行が是正されない場合は、本契約の全部又は一部を解除することができる。
 - 3) ユーザ又はベンダは、第 1 項各号のいずれかに該当する場合又は前項に定める解除がなされた場合、相手方に対し負担する一切の金銭債務につき相手方から通知催告がなくとも当然に期限の利益を喪失し、直ちに弁済しなければならない。

(権利義務譲渡の禁止)

第 12 条 ユーザ及びベンダは、互いに相手方の事前の書面による同意なくして、本契約上の地位を第三者に承継させ、又は本契約から生じる権利義務の全部若しくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせ若しくは担保に供してはならない。

(協議)

第 13 条 本契約に定めのない事項又は疑義が生じた事項については、信義誠実の原則に従いユーザ及びベンダが協議し、円満な解決を図る努力をするものとする。

(和解による紛争解決・合意管轄)

第 14 条 本契約に関し、ユーザ及びベンダに紛争が生じた場合、ユーザ及びベンダは、次項の手続をとる前に、紛争解決のため第 4 条に定める連絡協議会を開催し協議を充分に行うとともに、次項及び 3 項に定める措置をとらなければならない。

- 2) 前項所定の連絡協議会における協議でユーザ・ベンダ間の紛争を解決することができない場合、本条第 4 項に定める紛争解決手続をとろうとする当事者は、相手方に対し紛争

解決のための権限を有する代表者又は代理権を有する役員その他の者との間の協議を申し入れ、相手方が当該通知を受領してから○日以内に（都市名）において、本条第4項に定める紛争解決手続以外の裁判外紛争解決手続（以下「ADR」という。）などの利用も含め誠実に協議を行うことにより紛争解決を図るものとする。

- 3) 前項による協議又はADRによって和解が成立する見込みがないことを理由に当該協議又はADRが終了した場合、ユーザ及びベンダは、法的救済手段を講じることができる。
- 4) 本契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、○○地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とする。

○○○○年○○月○○日

ユーザ：

ベンダ：

重要事項説明書

	本件システムの名称	○○○○○○○○		
	本重要事項説明書は以下の委託者と受託者における○○○○年○月○日付の パッケージソフトウェア利用コンピュータシステム構築委託モデル契約書 （以下「システム基本契約書」といいます。）に係る以下の業務の契約に関するものです。			
契約の表示	契約の名称	該当	契約の類型	
	A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）	あり・なし	準 委 任	
	B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）	あり・なし	準 委 任	
	C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（オプションモデル）	あり・なし	準 委 任	
	D 外部設計支援業務契約	あり・なし	準 委 任	
	E ソフトウェア設計・制作業務契約	あり・なし	請 負	
	F 構築・設定業務契約	あり・なし	請 負	
	G データ移行支援業務契約	あり・なし	準 委 任	
	H 運用テスト支援業務契約	あり・なし	準 委 任	
	I 導入教育支援業務契約	あり・なし	準 委 任	
	J 保守業務契約	あり・なし	準 委 任	
K 運用支援業務契約	あり・なし	準 委 任		

○○○○○○○○○○○○

御中（ユーザ）

日付：○○○○年○○月○○日

標記取引について、本重要事項説明書及び末尾記載の添付図書の原本もしくは写しを交付し、重要事項の説明を致します。**本書の内容は個別契約として本契約の一部を構成する条項の詳細な内容であり大変重要です。用語や内容がご不明の場合は、いつでもご質問頂き、十分理解されるようお願い致します。**

受託者（ベンダ）	会社名			
	主たる事務所	〒		
	代表者氏名			
	重要事項を説明する契約担当責任者			
	所属部門名			
	氏名	記名	印	電話番号 ()
	業務に従事する事務所	〒		

■告知事項

情報システムの機能適合性や品質（応答性能、信頼性、安定性、セキュリティ等）の確保には委託者と受託者の綿密なコミュニケーションと協働が必要です。情報システムの仕様や目的の不適合、運用上の不都合の発生は、事前のコミュニケーションやテストの不足、協働の失敗などが原因であり、これらが原因による情報システムの改修や修復には多大な費用と時間が費やされる場合があります。また、場合によってはこれらの改修費用などをご負担いただくこともあります。情報システムの構築に関わる各業務の性質をご理解頂いた上で、本重要事項説明書を精査の上、ご承認をお願い申し上げます。

受領書および契約条件の承認

△△△△△△△△△△

御中（ベンダ）

日付：○○○○年○○月○○日

標記取引について、本重要事項説明書および末尾一覧に記載された添付図書の原本もしくは写しを受領し、告知事項、重要事項の説明を受け、本契約の条件について承認しました。

（ユーザ）委託者	会社名			
	住所	〒		
	代表者氏名	記名	印	電話番号 ()
	担当者氏名	記名	印	電話番号 ()

（鑑部分）

A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項（1）

■要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。これらの作業実施には、ベンダの担当する作業とお客様に作業をお願いするものがあります。）

【記載例】お客様の業務の調査・分析に基づき、業務の新全体像、業務モデル、システム方式、付帯機能の方針、サービスレベルと品質に対する方針の策定支援、システム機能の実現範囲（機能要件）と品質・性能・運用操作、セキュリティ等（非機能要件）を含む業務要件の定義、これに基づく適切なパッケージソフトウェア候補の選定（使用許諾契約の内容、保守性、SaaS/ASPにおいてはSLAの評価などの検討を含みます。）等の支援を行います。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払い方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件は、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. パッケージソフトウェア候補の選定支援における善管注意義務

- 1) 本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS及びもしくはASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。その候補の選定はユーザが行うものとします。
- 2) ベンダは、本重要事項説明書に定めるところにより、本件パッケージの候補の選定を支援するときには、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって行うものとします。ベンダは適切と判断するときは、本件パッケージの候補が存在しないことをユーザに進言しなければなりません。

3. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザの作業が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、本契約に基づく調査、分析、整理、提案及び助言などの支援業務を行うものとします。

4. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとします。
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとします。
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、点検期間内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

A 要件定義支援及びパッケージソフトウェア候補選定支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項 (2)具体的作業内容		
作業項目	作業内容及び作業実施担当	
企画（業務の新全体像、業務モデル、システム方式、付帯機能の方針、サービスレベルと品質に対する方針の策定支援）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
業務要件定義（機能要件、非機能要件、セキュリティを含む）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
パッケージソフトウェア候補の選定支援（使用許諾契約、保守性、業務要件に対する機能適合評価、SaaS/ASP においては SLA の評価を含みます）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：		
未決事項：		
付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：		
特約条項：		
業務完了報告書の提出期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
上記各報告書に係る点検期間：提出日から〇日間		
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準：	損害賠償限度額：	
支払期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	支払方法： 現金・口座振込	

B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項（1）

■パッケージソフトウェア選定支援及びシステム要件定義支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は、次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】業務要件定義に基づき、システムの機能・能力等の決定、パッケージソフトウェア候補の機能の比較、不足部分（アドオン、外部プログラム）・変更（モディファイ）を要する部分の明確化・使用許諾契約の内容・将来にわたる保守性、機能、能力、動作環境、セキュリティ等とコストを勘案し、使用するパッケージソフトウェアを決定することを支援します。さらに必要とされる能力を満たすハードウェア等の選定、パッケージソフトウェアのモディファイ、アドオン作成のためのAPI（アプリケーションプログラムインターフェース）、SaaS/ASPにおいてはSLAの評価や、既存システムとの接続性等の評価を支援します。また、API等の評価にあたりパッケージソフトウェア、ハードウェア等の導入が必要な場合、その明細及び金額を提示します。お客様との取決めによって、システム全体のテスト仕様書の作成及び提案要望書（RFP）の作成を含む場合があります。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件は、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェアを含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入の契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. パッケージソフトウェアの選定支援における善管注意義務

- 1) 本契約及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS及びもしくはASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。その選定はユーザが行うものとします。
- 2) ベンダは、本重要事項説明書に定めるところにより、本件パッケージを提案しその選定を支援するときには、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって行うものとします。ベンダは適切と判断するときは、本件パッケージとして最適なソフトウェア等が存在しないことをユーザに進言しなければなりません。

4. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザの作業が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、本契約に基づく調査、分析、整理、提案及び助言などの支援業務を行うものとします。

5. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとします。
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとします。
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、点検期間内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）の重要事項 (2)具体的作業内容		
本件業務にあたって使用する業務要件定義書：		
作業項目	作業内容及び作業実施担当	
パッケージ候補のシステム要件評価（移行要件を含みます。）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
APIの実現性の確認（候補パッケージのAPI、既存システムとの接続性等の評価、SaaS/ASPにおいてはSLAの評価）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
パッケージソフトウェアの選定（ソフトウェア要件定義と評価）	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
推奨ハードウェア構成の概要	ユーザ	ベンダ
以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
システム全体のテスト仕様書作成（実施する・実施しない）	ユーザ	ベンダ
実施する場合、以上に関わる報告書の作成：提出予定期限〇〇〇〇年〇〇月〇〇日		
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：		
未決事項		
付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：		
特約条項：		
業務完了報告書の提出期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日（RFP作成を含む・含まない）		
上記各報告書に係る点検期間：提出日から〇日間		
受託金額（税抜）もしくは受託金額の決定基準：	損害賠償限度額：	
支払条件 支払期限：	支払方法： 現金・口座振込	

B パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約(カスタマイズモデル)の重要事項 (3)ソフトウェア、機器、ドキュメントの明細及び納入場所及び別途締結する契約の表示

項番	名称・型番・仕様・製造・開発元・提供会社等	単価	数量	価格（税抜）	納入日	納入先 稼働場所	無償保証の条件等*1		補修用性能部品 （有償）の最低保 有期間*1	取引・決済の形 態、方法（リー ス・レンタル・ 売買）	別途締結する契 約（売買契約、使 用許諾契約等）
							無償保証期間	無償保守の条 件等			
					〇〇年〇〇月〇〇日						
				合計金額（税抜）							

付帯事項：

特約条項：*1 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日時点での内容であり、将来に向かって予告なく変更される場合があります。

C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約(オプションモデル)の重要事項 (1)

■パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は、次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】お客様の業務の調査・分析に基づき、システム化の方針、業務内容の整理、システム機能の実現範囲（機能要件）と品質・性能・運用操作、セキュリティ等（非機能要件）などの業務要件の定義、これに基づく適切なパッケージソフトウェア候補の選定（使用許諾契約の内容、保守性、SaaS/ASPにおいてはSLAの評価）などの検討を含みます）等の支援を行います。さらに、業務要件定義に基づき、システムの機能・能力等の決定、パッケージソフトウェア候補の機能の比較、使用許諾契約の内容・将来にわたる保守性、機能、能力、動作環境、セキュリティ等とコストを勘案し、使用するパッケージソフトウェアの決定を支援します。さらに必要とされる能力を満たすハードウェア等の選定等を支援します。パッケージソフトウェアの外部プログラム作成のためのAPI（アプリケーションプログラムインターフェース）、SaaS/ASPにおいてはSLAの評価や、既存システムとの接続性等の評価を支援します。また、API等の評価にあたりパッケージソフトウェア、ハードウェア等の導入が必要な場合、その明細及び金額を提示します。お客様との取り決めによって、システム全体のテスト仕様書の作成及び提案要望書（RFP）の作成を含む場合があります。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件は、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. パッケージソフトウェアの選定支援における善管注意義務

- 1) 本契約及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS及びもしくはASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。その選定はユーザが行うものとし、
- 2) ベンダは、本重要事項説明書に定めるところにより、本件パッケージを提案しその選定を支援するときには、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって行うものとし、ベンダは適切と判断するときは、本件パッケージとして最適なソフトウェア等が存在しないことをユーザに進言しなければなりません。

4. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザの作業が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、本契約に基づく調査、分析、整理、提案及び助言などの支援業務を行うものとし、

5. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとし、
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとし、
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、点検期間内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約(オプションモデル)の重要事項 (2)具体的作業内容		
作業項目	作業内容及び作業実施担当	
企画（業務の新全体像、業務モデル、システム方式、付帯機能の方針、サービスレベルと品質に対する方針の明確化）	ユーザ	ベンダ
業務要件定義（機能要件、非機能要件、セキュリティを含む）	ユーザ	ベンダ
パッケージソフトウェア候補選定支援（使用許諾契約、保守性、業務要件に対する機能適合評価、SaaS/ASP においては SAL の評価を含みます。）	ユーザ	ベンダ
パッケージ候補のシステム要件評価	ユーザ	ベンダ
API の実現性の確認（候補パッケージの API、既存システムとの接続性等の評価、SaaS/ASP においては SAL の評価）	ユーザ	ベンダ
パッケージソフトウェアの選定（ソフトウェア要件定義と評価）	ユーザ	ベンダ
推奨ハードウェア構成の概要	ユーザ	ベンダ
システム全体のテスト仕様書作成（実施する・実施しない）	ユーザ	ベンダ
連絡協議会の実施要項：		
未決事項		
付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：		
特約条項：		
業務完了報告書および要件定義書の提出期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日（RFP 作成を含む・含まない）		
上記報告書及び要件定義書に係る点検期間：提出日から〇日間		
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準	損害賠償限度額：	
支払期限：	支払方法： 現金・口座振込	

C パッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約(オプションモデル)の重要事項 (3)ソフトウェア、機器、ドキュメントの明細及び納入場所及び別途締結する契約の表示

項番	名称・型番・仕様・製造・開発元・提供会社等	単価	数量	価格（税抜）	納入日	納入先 稼働場所	無償保証の条件等*1		補修用性能部品 （有償）の最低保 有期間*1	取引・決済の形 態、方法（リー ス・レンタル・ 売買）	別途締結する契 約（売買契約、使 用許諾契約等）
							無償保証期間	無償保守の条 件等			
					〇〇年〇〇月〇〇日						
				合計金額（税抜）							

ソフトウェア、機器、ドキュメントの明細一覧

付帯事項：

特約条項：*1 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日時点での内容であり、将来に向かって予告なく変更される場合があります。

<告知事項>要件定義におけるセキュリティ仕様 (1) (記載例：B又はCの業務要件定義に添付する)

技術的セキュリティ対策(例)	項番	対策内容	脅威の内容	実施担当		対応レベル*	本件業務での対応
				ユーザ	ベンダ		仕様もしくは候補製品等
	1	■認証 情報を参照している人が本人なのかを証明をする。	情報を参照している人が、本人なのかを管理していないと、他人に重要な情報を見られる可能性がある。		○	2	ID、パスワードを利用して、個人を認識する。
	2	■アクセス権 情報よって、アクセスできる人を制限・管理する。	誰でも情報アクセスできるようになっていると、削除、改ざん、複製、持ち出しされたりする。		○	2	サーバ単位、フォルダ単位で、個人・グループがアクセスできるように設定する。
	3	■暗号化 情報を暗号化して、紛失・盗難・盗聴の対策を施す。	情報機器(コンピュータやUSBメモリなど)が盗難又は紛失することにより、情報が漏えいするおそれがある。		○	3	社内のPC、社外に持ち出すPC、業務で使用するUSBメモリ・外付けHDD、CD/DVDなど情報を書き込めるものに対して暗号化をする。
	4	■ウイルス等の悪意あるプログラムの取り扱い及び検出する機能の導入 悪意あるプログラムから情報資産を守る。	コンピュータに誤動作を起こさせる悪意のあるプログラムにより、システムが利用できなくなる、データが消去される、情報が外部に漏えいする、などのおそれがある。		○	2	PC上で悪意のあるプログラムを検出して削除し、警告する。
	5	■ネットワークの運用 ネットワークを流れるデータ量の管理をする。	ネットワーク障害や大量のデータ転送により、ネットワークが正常に利用できなくなるおそれがある。		○	2	障害検知やネットワーク負荷を検知するツールを導入する。
	6	■保守 OSやアプリケーション、ハードの保守を行なう。	保守がされていないと、不具合の発生や、セキュリティホールによって情報が漏えいするおそれがある。	○	△	3	保守対象となる不具合修正版の発行時に、ユーザが予備機にてテストを行い、適用する手順を文書化する。ベンダは、不具合修正版の発行を伝える。
	7	■機器運用監視 サーバ、ネットワーク機器の稼働監視を行う。	システムの状況を把握できないことにより、障害の対応が遅れて情報システムへのアクセスが長時間停止するおそれがある。		○	3	運用状況の把握や記録を自動的に行う。障害発生時にはユーザに通知する。
	8	■障害発生時の対応 障害時の対応マニュアルの整備をする。	システム障害時の対応手順が決められていないと、適切に対応できず、復旧が遅延するおそれがある。	○		3	障害発生時に手動で切り替える手順を定め文書化する。
	9	■データの保護 データが改ざんされないように防御する。	データが保護されていないと、データが改ざんされたり、漏えいしたりするなどのおそれがある。		○	2	すべてのデータを暗号化もしくはアクセス権での保護を実装する。
	10	■ログ管理 情報の持ち出し履歴をとって監査の証跡資料として管理する。	情報システムの監査ログが適切に管理されていないと不正な出来事に気付く事ができないおそれがある。		○	3	ログを取得し、定期的なレポートを行う。
物理的セキュリティ対策(例)	11	■作業領域(場所) コンピュータを設置する環境を管理する。	部外者が、簡単に会社や部屋に入ってしまうと、情報を盗まれる恐れがある。	○		2	マシンルームやオフィスを鍵で施錠して隔離する。
	12	■データの保管 データのバックアップをとる。	システムの緊急停止や不慮の災害の発生時に、システムを業務可能な状態に復旧できなくなる。	○	○	2	ベンダは日次、定時に複製を保管するための機能を実装する。ユーザは日常のバックアップ作業を実施する。 **
	13	■作業環境管理(空調等) 適切な温度、湿度を保つ。	高温、多湿になると、コンピュータが正確に作動しなくなるおそれがある。	○		2	人が判断して、空調を調節する。
	14	■停電時の機器運用 停電時の稼働性を確保する。	停電などにより、コンピュータが稼働せずに業務が中断される、データを喪失するなどのおそれがある。		○	2	停電発生時に安全に停止できるように補助電源装置及び自動停止機能を実装する。
	15	■資産の管理 資産台帳を作成し、資産を管理する。	資産(情報機器・電子媒体・紙)の資産管理がされていないと紛失・盗難の検知ができない。	○		2	管理手順を文書化し、人が確認し、管理台帳を作成して管理する。
管理的セキュリティ対策(例)	16	■資産分類 資産を重要度に応じて分類し、取扱いを定め管理する。	情報資産が取扱い基準(極秘・社外秘など)によって分類されていないと、権限のない者から情報が漏えいする可能性がある。	○		3	情報の所在を管理する手順を定め、文書化し実行する。
	17	■システム受入れ管理 コンピュータシステムの受入れ基準を定め管理する。	受入れたシステムの不備に気付かず稼働し、又はネットワークに接続すると、不具合が発生する可能性がある。	○		3	テスト仕様書を作成し、実際に使用するデータによってテストを行う。
	18	■運用体制 社員または社員以外の組織に運用させる場合の管理方法を定める。	情報システムの運営を部外者に行わせる場合、管理基準がないと、情報が漏えいする。	○		2	運用操作ログや機器、情報の操作履歴を記録、保管する手順を定め、文書化し実行する。
	19	■情報漏えい時の対策体制 情報漏えいが発生した場合の手順、組織を定める。	漏えい事故などが発生した場合の管理体制が決まっていなくて、対応が遅れ被害が大きくなるおそれがある。	○		2	漏えい事故のレベルを想定し対策体制を文書化する。

特約条項：本告知事項は、業務要件定義書(〇〇〇〇年〇〇月〇〇日、第△版)に基づき、お客様が合意した内容であり、かかる合意の範囲外の脅威に対応するものではありません。

告知事項：*対応レベルは、経済産業省情報システム・モデル取引・契約書追補版セキュリティチェックシートに基づく、該当レベルを表示しています。**データのバックアップ作業はユーザの責任とします。バックアップがないことにより生じる損害についてベンダは負いませんので、十分ご注意ください。

<告知事項>要件定義によるセキュリティ仕様 (2) (記載例：B 又は C の業務要件定義に添付する)

項番	対策内容	脅威の内容	実施担当			本件業務での対応
			ユーザ	ベンダ	対応レベル*	仕様もしくは候補製品等
20	■認証 情報を参照している人が本人なのかを証明をする。	情報を参照している人が、本人なのかを管理していないと、他人に重要な情報を見られる可能性がある。		○	2	利用者と管理者のアクセス権限の設定を実装する。
21	■アクセス権 情報よって、アクセスできる人を制限・管理する。	誰でも情報アクセスできるようになっていると、削除、改ざん、複製、持ち出しされたりする。		○	3	個人情報に関わるものの暗号化を実装する。
22	■暗号化 情報を暗号化して、紛失・盗聴・改ざんの対策をする。	通信経路やパスワードが暗号化されていない場合は、紛失・盗聴・改ざんや成りすましの可能性がある。	○		2	データの有効期限や取扱方法を部分的に定め文書化する。
23	■ページ間のデータ授受 Web のページをまたがってデータのやり取りをする際の対策をする。	ページ間のデータ授受が正しくなされない場合は、情報が漏えいしたり、成りすまされたりする可能性がある。		○	2	悪意のあるコードを排除する仕組みを実装する。
24	■悪意のあるコードの侵入阻止 悪意のあるコードが Web サーバに埋め込まれるのを阻止する。	悪意のあるコードが Web サーバ上で実行されると、フィッシング詐欺やユーザの成りすまし、パスワード漏えい等の可能性がある。		○	2	システム連携悪用を排除する仕組みを実装する。
25	■システム連携 他のシステムや他のアプリケーションとの連携を行う際に連携の仕組みを悪用されるのを阻止する。	連携の仕組みを悪用されると、フィッシング詐欺やユーザの成りすまし、パスワードの漏えい等の可能性がある。		○	3	Web サーバの設定がセキュリティを意識した設定にし、設定内容を文書化する。
26	■Web サーバの設定 Web サーバの設定内容について、最適な設定がされているか。	Web サーバの設定が正しく設定されていない場合、攻撃のために必要とするシステム情報が漏えいする。	○		2	運用手順を文書化し、条件付で Web サーバの運用について規約を設定する。
27	■内因的な情報漏えい 運用ミスなど内部側の原因で情報が漏えいする。	重要な情報が漏えいし、又は攻撃のために必要とする情報が漏えいする可能性がある。		○	2	アプリケーションへの攻撃に対する暫定的な対策を施す。
28	■アプリケーションへの攻撃対策 機能の悪用、負荷攻撃、多重登録等のアプリケーションに対する攻撃対策。	アプリケーションに対する攻撃により、サービスの停止や情報漏えい、改ざん、踏み台化などの可能性がある。		○	3	サーバが乗っ取られない為の対策を実装する。
29	■ネットワーク構成 ネットワークの構成により、攻撃されやすさが変わる。	不適切な構成の場合、サーバの乗っ取りの可能性はある。		○	2	取引に関わる情報に誤りがないことを保証するための最低限の保全機能を実装する。
30	■電子商取引 電子商取引におけるセキュリティ対策の実施。	取引に関係する情報が漏えい、改ざんされる可能性がある。		○	3	ログを取得し、定期的なレポートを行う。
31	■ログ管理 情報の持ち出し履歴を取得し監査の証跡資料として管理する。	情報システムの監査ログが適切に管理されていないと不正な出来事に気付く事ができないおそれがある。		○	2	セキュリティに関するテストを文書化し定期的実施する。

特約条項：本告知事項は、業務要件定義書（〇〇〇〇年〇〇月〇〇日、第△版）に基づき、お客様が合意した内容であり、かかる合意の範囲外の脅威に対応するものではありません。
告知事項：*対応レベルは、経済産業省情報システム・モデル取引・契約書追補版セキュリティチェックシートに基づく、該当レベルを表示しています。

D 外部設計支援業務契約の重要事項 (1)

■外部設計支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は、次頁以降に記載されています。）

【記載例】要件定義書、関連する文書等の仕様及び表記の体制に基づき、画面・帳票、インターフェース等に関わる外部設計書の作成支援を行います。これには、ユーザインターフェースや他のシステムと取り交わすデータ種類やフォーマットの設計が含まれる場合があります。外部設計に必要となる事項の明確化又は内容の確認等を行うため、お客様と合同で外部設計検討会を開催し、外部設計書の作成支援業務を実施します。外部設計書の作成を完了した場合、お客様によって決定事項に適合するか点検・承認を頂きます。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザの作業が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、本契約に基づく調査、分析、整理、提案及び助言などの支援業務を行うものとし、

4. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼外部設計書承認依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとし、
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼外部設計書承認書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとし、
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼外部設計書承認書に記名押印をしない場合であっても、点検期間内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

1. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。
2. システム基本契約書第6条に基づき、お客様から再委託の中止の請求を受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更がなされますので、ご注意ください。

D 外部設計支援業務契約の重要事項 (2) 具体的作業内容	
1. 要件定義 ○○○○年○○月○○日付け「△△△△システム」要件定義書第×版に基づく	
2. 設計作業の体制及び方法 (1) 作業体制（受託者の体制、責任者、主任担当者、連絡窓口等） (2) 設計方法（設計工程、進捗管理及び報告、設計環境の貸与もしくは借用等） (3) 外部設計検討会（日程、場所、参加者、内容、変更管理手続等） (4) 委託先（委託先の概要、管理体制等） (5) 期間：○○○○年○○月○○日～○○○○年○○月○○日	
5. 未決事項	
6. 付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含む）：	
7. 特約条項：	
業務完了報告書及び外部設計書の提出期限：○○○○年○○月○○日	
上記報告書及び外部設計書に係る点検期間：提出日から○日間	
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準	損害賠償限度額：
支払期限：○○○○年○○月○○日	支払い方法： 現金・口座振込

D 外部設計支援業務契約の重要事項の重要事項 (5)ソフトウェア、機器の明細及び納入場所及び別途締結する契約の表示

項番	名称・型番・仕様・製造・開発元・提供会社等	単価	数量	価格（税抜）	納入日	納入先 稼働場所	無償保証の条件等*1		補修用性能部品 （有償）の最低保 有期間*1	取引・決済の形 態、方法（リー ス・レンタル・ 売買）	別途締結する契 約（売買契約、使 用許諾契約等）
							無償保証期間	無償保守の条 件等			
合計金額（税抜）											

付帯事項：

特約条項：*1 ○○○○年○○月○○日時点での内容であり、将来に向かって予告無く変更される場合があります。

E ソフトウェア設計・制作業務契約の重要事項 (1)

■ソフトウェア設計・制作業務の概要（契約の内容となる具体的作業は、次頁以降に記載されています。）

【記載例】要件定義書及び外部設計書に基づくソフトウェアの開発（モディファイ、アドオン等のカスタマイズを含みます。）を行い、ソフトウェアをユーザに納入します。ベンダ出荷の際のテスト体制、テスト内容、テストで使用するデータの詳細を定めます。あわせてお客様のデータをベンダ出荷テストで使用するかを定めます。

■契約類型：請負契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 本件ソフトウェアの納入

- 1) ベンダは、本重要事項説明書で定める期日までに、要件定義書及び外部設計書に基づきモディファイ、アドオン等のカスタマイズがなされたソフトウェア（以下「本件ソフトウェア」といいます。）を開発した上、本重要事項説明書で定める納入物（以下「納入物」といいます。）をユーザに対し納品書兼検収依頼書とともに納入します。
- 2) ベンダは、納入物のユーザに対する納入に先立ち、本重要事項説明書で定める適格性（出荷）テスト条件に基づき、検査を行い、出荷合格を確認するものとします。
- 3) ベンダは、納入物の適格性（出荷）テスト条件に基づく検査及び納入に際し、ユーザに対して必要な協力を要請できるものとし、ユーザは、ベンダから協力を要請された場合には、すみやかにこれに応じるものとします。

3. 本件ソフトウェアの検収

- 1) ユーザは、納入物を本重要事項説明書に定める期間（以下「テスト期間」といいます。）内に前条第2項の適格性（出荷）テスト条件に基づき検査し、要件定義書及び外部設計書及びこれらに関連する文書と本件ソフトウェアが合致するか否かを検査しなければなりません。
- 2) ユーザは、納入物が前項の検査に合格する場合、検査合格通知書兼検収書に記名押印の上、ベンダに交付するものとします。納入物が前項の検査に合格しない場合、ユーザはベンダに対し不合格となった具体的な理由を明示した書面を速やかに交付し、修正又は追完を求めるものとし、不合格理由が認められるときには、ベンダは、協議の上定めた期限内に無償で修正してユーザに納入し、ユーザは必要となる範囲で、前項所定の検査を再度行うものとし、
- 3) 検査合格通知書兼検収書が交付されない場合であっても、テスト期間内にユーザが書面で具体的な理由を明示して異議を述べない場合は、納入物は、テスト期間の満了日に本条所定の検査に合格したものとみなされます。
- 4) 本条所定の検査の合格をもって、本件ソフトウェアの検収完了とします。

4. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

5. 本件パッケージ固有の瑕疵

本契約及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS及びもしくはASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。ベンダは本件パッケージに関して、著作権その他の権利の侵害がないこと及び瑕疵のないことを保証するものではなく、何らの責任を負わないものとします。

6. 本件ソフトウェアについての瑕疵担保

- 1) 第4条及び第5条が適用されることを前提に、本件ソフトウェアのテスト合格後、納入物について要件定義書及び外部設計書の仕様との不一致（バグを含みます。以下本条において「瑕疵」といいます。）が発見された場合、ユーザは、ベンダに対して当該瑕疵の修正を請求することができ、ベンダは、当該瑕疵を修正するものとします。但し、ベンダがかかる修正責任を負うのは、本重要事項説明書記載の瑕疵担保期間以内にユーザから請求された場合に限るものとします。
- 2) 前項にかかわらず、瑕疵が軽微であって、納入物の修正に過分の費用を要する場合、ベンダは前項所定の修正責任を負わないものとします。
- 3) 第1項の規定は、瑕疵がユーザの提供した資料等又はユーザの与えた指示によって生じたときは適用しません。但し、ユーザがその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときはこの限りではありません。
- 4) ベンダは、本契約のもとでテストが行われた時点における本件ソフトウェアに関してのみ、ユーザに対し、第1項本文に定める瑕疵担保責任を負うものとし、テスト時以降における本件ソフトウェアに関する問題（本件システムの構成要素がアップグレードされたことに起因する問題等を含みます。）については、保守業務にてその契約条件にした従って対応するものとします。

7. 危険負担

本契約の他に別段の定めがある場合を除き、納入物の滅失、毀損等の危険負担は、納入前についてはベンダが、納入後についてはユーザが、それぞれこれを負担するものとします。

8. 特許権等の帰属

1) 本件業務遂行の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等（以下、あわせて「発明等」といいます。）に係る特許権その他の知的財産権（特許その他の知的財産権を受ける権利を含みます。但し、著作権は除きます。）、ノウハウ等に関する権利（以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利を総称して「特許権等」といいます。）は、当該発明等を行った者が属する当事者に帰属するものとします。

2) ベンダは、第1項に基づき特許権等を保有することとなる場合、ユーザに対し、ユーザが本契約に基づき本件ソフトウェアを本件システムにおいて使用するのに必要な範囲について、当該特許権等の通常実施権を許諾するものとします。なお、本件ソフトウェアに、本重要事項説明書において一定の第三者に使用せしめる旨を本重要事項説明書に特掲されたソフトウェア（以下「特定ソフトウェア」といいます。）が含まれている場合は、かかる掲載に従った第三者による当該ソフトウェアの使用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

9. 著作権の帰属

1) 本件業務遂行の過程で生じた著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。）は、ユーザ又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ベンダに帰属するものとします。

2) ベンダは、本件ソフトウェアに係る著作物のうち自己が著作権を持つもの及び前項に従って自己に帰属するものについて、ユーザに対し、ユーザが本件ソフトウェアを本件システムにおいて利用できるように利用許諾し、これについて著作物人格権を行使しません。なお、本件システムに、特定ソフトウェアが含まれている場合は、かかる掲載に従った第三者による当該ソフトウェアの利用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

3) 本件ソフトウェアに係る著作物のうち第三者が著作権を持つもの（本件パッケージを含みますがこれに限りません。）の権利関係については、当該権利者とユーザとの間の契約条件に従います。

10. 知的財産権侵害の責任

1) 第4条及び第5条が適用されることを前提に、ユーザが本件ソフトウェアに関し第三者から著作権、特許権その他の産業財産権（以下、本条においてあわせて「知的財産権」といいます。）の侵害の申立てを受けた場合、ベンダは、システム基本契約書第10条の規定にかかわらず、当該申立てに関してユーザが第2項の措置をとった上で確定した判決又はベンダの同意のもとになされた和解によってユーザが支払うべきとされた損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するものとします。但し、第三者からの申立てがユーザの帰責事由による場合、本件パッケージの固有の瑕疵による場合、本契約に優先する他の契約の対象となる機器等を原因とする場合はこの限りではなく、ベンダは一切責任を負わないものとします。

2) 前項所定の申立てがなされたときは、ユーザは、すみやかにベンダに書面による通知をなし、弁護士の選任、申立てに係る防御活動のすべてについての決定権限をベンダに与えなければなりません。

3) ベンダの責に帰すべき事由による知的財産権の侵害を理由として本件システムの将来に向けての使用が不可能となるおそれがある場合、ベンダは、ベンダの判断及び費用負担により、(i)権利侵害のない他の成果物との交換、(ii)権利侵害している部分の変更、(iii)継続使用のための権利取得のいずれかの措置を講じることができるものとします。

4) ベンダが本条第1項に基づき損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するときは、システム基本契約書第10条は適用されないものとする。

■告知事項

1. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

2. システム基本契約書第6条に基づき、お客様から再委託の中止の請求を受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更がなされますので、ご注意ください。

E ソフトウェア設計・制作業務契約の重要事項 (2) 具体的作業内容	
1. システム要件、プログラム仕様 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け「△△△△システム」システム要件定義書第×版及び〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け「△△△△システム」外部設計書第×版に基づきます。	
2. 開発作業の体制及び方法 (1) 作業体制（受託者の体制、責任者、主任担当者、連絡窓口、変更管理体制等） (2) 開発方法（開発工程、進捗管理及び報告、開発環境の貸与又は借用等） (3) 委託先（委託先の概要、管理体制等） (4) 期間：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	
3. ベンダにおける適格性（出荷）テスト条件 (1) テスト体制（出荷合格の体制（テスト実施主体、環境、責任者等）） (2) テスト内容、方式（出荷合格とする条件） (3) テストデータ（テストで使用するデータの詳細および作成主体、ユーザデータの使用の有無） (4) 期間：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	
4. 運用テスト仕様書（運用テスト計画、運用テスト仕様）の作成	
5. 連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：	
6. 未決事項	
7. 付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：	
8. 特約条項：	
納期：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	テスト期間：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇〇〇年〇〇月〇〇日
瑕疵担保期間：	
受託金額(税抜)：	損害賠償限度額：
支払期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	支払い方法： 現金・銀行口座振込

F 構築・設定業務契約の重要事項 (1)

■構築・設定業務の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。）

【記載例】要件定義書、外部設計書、関連仕様書等に基づき指定された機器、ソフトウェア、ネットワークが要求どおり動作するよう設定を行います。お客様との取り決めによって、既設のシステムとのシステム結合の実施を業務に含む場合があります。また、システム結合の実施をした際に、他のシステムに障害が発生した場合の障害の切り分け（障害原因の調査と特定）を業務に含む場合があります。また、費用がEソフトウェア設計・制作業務契約に含まれる場合は、構築・設定業務契約の重要事項(2) 具体的作業内容で示します。現地調整において構築・設定に関わる仕様書と異なる設定に至った場合を含め、実際の設定を構築・設定業務設定報告書で報告します。

■契約類型：請負契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 本件システムの納入

1) ベンダは、本重要事項説明書で定める期日までに、本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含み、詳細は本重要事項説明書で定めるとおりとします。）を構築・設定して、ユーザに対して構築・設定業務完了報告書兼検収依頼書（構築・設定業務報告書を含みます）及び納品書とともに納入します。

2) ベンダは、本件システムの納入に際し、ユーザに対して必要な協力を要請できるものとし、ユーザは、ベンダから協力を要請された場合には、すみやかにこれに応じるものとし、

3. 本件システムの構築・設定についての検収

1) ユーザは、納入された本件システムを本重要事項説明書に定める期間（以下「テスト期間」といいます。）内に本重要事項説明書で定める受入れテスト条件に基づき検査し、要件定義書、外部設計書、構築・設定業務設定報告書、関連する文書と本件システムが合致するか否かを検査しなければなりません。

2) ユーザは、本件システムが前項の検査に合格する場合、検査合格通知書兼検収書に記名押印の上、ベンダに交付するものとし、また、ユーザは、本件システムが前項の検査に合格しない場合、ベンダに対し不合格となった具体的な理由を明示した書面を速やかに交付し、修正又は追完を求めるものとし、不合格理由が認められるときには、ベンダは、協議の上定めた期限内に無償で修正してユーザに納入し、ユーザは必要となる範囲で、前項所定の検査を再度行うものとし、

3) 検査合格通知書兼検収書が交付されない場合であっても、テスト期間内にユーザが書面で具体的な理由を明示して異議を述べない場合は、本件システムは、テスト期間の満了日に本条所定の検査に合格したものとみなされます。

4) 本条所定の検査の合格をもって、本件システムの検収完了とします。

4. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。この場合、当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

5. 本件パッケージ固有の瑕疵

本契約及びこれに関連する契約に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステムの構築のためには、その中核を構成するものとして第三者が権利を有するソフトウェア、SaaS 及びもしくは ASP（以下あわせて「本件パッケージ」といいます。）が利用されます。ベンダは本件パッケージに関して、著作権その他の権利の侵害がないこと及び瑕疵のないことを保証するものではなく、何らの責任を負わないものとし、

6. 本件システムについての瑕疵担保

1) 第4条及び第5条が適用されることを前提に、本件システムのテスト合格後、本件システムについて要件定義書、外部設計書又はこれに関連する文書等の仕様との不一致（バグを含みます。以下本条において「瑕疵」といいます。）が発見された場合、ユーザは、ベンダに対して当該瑕疵の修正を請求することができ、ベンダは、当該瑕疵を修正するものとし、但し、ベンダがかかる修正責任を負うのは、本重要事項説明書記載の瑕疵担保期間内にユーザから請求された場合に限るものとし、

2) 前項にかかわらず、瑕疵が軽微であって、納入物の修正に過分の費用を要する場合、ベンダは前項所定の修正責任を負わないものとし、

3) 第1項の規定は、瑕疵がユーザの提供した資料等又はユーザの与えた指示によって生じたときは適用しません。但し、ユーザがその資料等又は指示が不相当であることを知りながら告げなかったときはこの限りではありません。

4) ベンダは、本契約のもとでテストが行われた時点における本件システムに関してのみ、ユーザに対し、第1項本文に定める瑕疵担保責任を負うものとし、テスト時以降における本件システムに関する問題（本件システムの構成要素がアップグレードされたことに起因する問題等）については、保守業務にてその契約条件に従って対応するものとします。

7. 危険負担

本契約の他に別段の定めがある場合を除き、納入物の滅失、毀損等の危険負担は、納入前についてはベンダが、納入後についてはユーザが、それぞれこれを負担するものとします。

8. 特許権等の帰属

1) 本件業務遂行の過程で生じた発明その他の知的財産又はノウハウ等（以下、あわせて「発明等」といいます。）に係る特許権その他の知的財産権（特許その他の知的財産権を受ける権利を含みます。但し、著作権は除きます。）、ノウハウ等に関する権利（以下、特許権その他の知的財産権、ノウハウ等に関する権利を総称して「特許権等」といいます。）は、当該発明等を行った者が属する当事者に帰属するものとします。

2) ベンダは、第1項に基づき特許権等を保有することとなる場合、ユーザに対し、ユーザが本契約に基づき本件システムを使用するのに必要な範囲について、当該特許権等の通常実施権を許諾するものとします。なお、本件システムに、本重要事項説明書において一定の第三者に使用せしめる旨を本重要事項説明書に特掲されたソフトウェア（以下「特定ソフトウェア」といいます。）が含まれている場合は、かかる掲載に従った第三者による当該ソフトウェアの使用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

9. 著作権の帰属

1) 本件業務遂行の過程で生じた著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含みます。）は、ユーザ又は第三者が従前から保有していた著作物の著作権を除き、ベンダに帰属するものとします。

2) ベンダは、本件システムに係る著作物のうち自己が著作権を持つもの及び前条に従って自己に帰属するものについて、ユーザに対し、ユーザが本件システムを本契約の条件に従って利用できるように利用許諾し、これについて著作権者人格権を行使しません。なお、本件システムに、特定ソフトウェアが含まれている場合は、かかる掲載に従った第三者による当該ソフトウェアの利用についても同様とします。なお、かかる許諾の対価は、受託金額に含まれるものとします。

3) 本件システムに係る著作物のうち第三者が著作権を持つもの（本件パッケージを含みますがこれに限りません。）の権利関係については、当該権利者とユーザとの間の契約条件に従います。

10. 知的財産権侵害の責任

1) 第4条及び第5条が適用されることを前提に、ユーザが本件システムに関し第三者から著作権、特許権その他の産業財産権（以下、本条においてあわせて「知的財産権」といいます。）の侵害の申立を受けた場合、ベンダは、システム基本契約書第10条の規定にかかわらず、当該申立てに関してユーザが第2項の措置をとった上で確定した判決又はベンダの同意のもとになされた和解によってユーザが支払うべきとされた損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するものとします。但し、第三者からの申立てがユーザの帰責事由による場合、本件パッケージの固有の瑕疵による場合、本契約に優先する他の契約の対象となる機器等を原因とする場合はこの限りではなく、ベンダは一切責任を負わないものとします。

2) 前項所定の申立てがなされたときは、ユーザはすみやかにベンダに書面による通知をなし、弁護士の選任、申立てに係る防御活動のすべてについての決定権限をベンダに与えなければなりません。

3) ベンダの責に帰すべき事由による知的財産権の侵害を理由として本件システムの将来に向けての使用が不可能となるおそれがある場合、ベンダは、ベンダの判断及び費用負担により、(i)権利侵害のない他の成果物との交換、(ii)権利侵害している部分の変更、(iii)継続使用のための権利取得のいずれかの措置を講じることができるものとします。

4) ベンダが本条第1項に基づき損害賠償額及び合理的な弁護士費用を負担するときは、システム基本契約書第10条は適用されないものとする。

■告知事項

1. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

2. システム基本契約書第6条に基づき、お客様から再委託の中止の請求を受けた場合は、作業期間、納期または委託料等の内容の変更がなされますので、ご注意ください。

F 構築・設定業務契約の重要事項 (3)本件システム構成図

(既存システム、既設機器及び本件システムの機器・ソフトウェア・ネットワーク構成等を含む)

F 構築・設定業務契約の重要事項 (4)ソフトウェア、機器の明細及び納入場所及び別途締結する契約の表示											
項番	名称・型番・仕様・製造・開発元・提供会社等	単価	数量	価格	納入日	納入先 稼働場所	無償保証の条件等*1		補修用性能部品 (有償)の最低保 有期間*1	取引・決済の形 態、方法(リー ス・レンタル・ 売買)	別途締結する契 約(売買契約、使 用許諾契約等)
							無償保証期間	無償保守の条 件等			
合計金額 (税抜)											
ソフトウェア、機器の明細一覧											
付帯事項：											
特約条項：*1 ○○○○年○○月○○日時点での内容であり、将来に向かって予告無く変更される場合があります。											

G データ移行支援業務契約の重要事項 (1)

■データ移行支援業務の概要（契約の内容となる具体的な作業は次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】既存、既設のコンピュータシステムのデータを、新規に導入するコンピュータシステムに移行する業務を支援します。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的な作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的な作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザによる本件システムへのデータ移行が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、ユーザによるデータ移行について支援業務を行うものとします。

4. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとします。
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとします。
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、第1項の業務終了報告書提出から○日以内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

1. データ移行においては、ユーザとベンダの協働が必須であり、各実施作業においてお客様による作業が必須となります。お客様とベンダの作業の分担、内容、期間、費用については十分精査の上、ご承認をお願い申し上げます。
2. 移行するデータの範囲の決定、データ抽出においては、現行システムの十分な事前調査と、作業に応じたデータのバックアップ、システムの停止等が必要となる場合があります。データのバックアップ作業は原則としてお客様に実施をお願い申し上げます。また、場合によっては、新たに機器、ソフトウェアの設定、変更、設計、制作、導入が伴います。
3. 移行のためのデータの変換、新システムへの移行においては、お客様自身によるデータの正誤判定や精査が必要となる場合があります。場合によっては、新たに機器、ソフトウェアの設定、変更、設計、制作、導入が伴います。
4. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

G データ移行支援業務の重要事項 (2)具体的作業内容								
移行するデータの範囲	ユーザ管理者	会社名					現況システム詳細	
		所属						
		氏名						
		連絡先						
	設置場所、保存形態	項番	設置場所	Server名/媒体	フォーマット/データ形式/文字コード	ボリューム名/ファイル名	内容/アクセス制御等	
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：								
付帯事項（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：								
特記事項：								
移行のための抽出作業	ユーザ管理者	会社名				ベンダ担当者	会社名	
		所属					所属	
		氏名					氏名	
		連絡先					連絡先	
	期間	〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日	業務完了報告書提出日並びにその点検期間：					
	項番	作業内容（ユーザ、ベンダの役割分担を含みます。）				作業仕様書名、実施詳細		
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：								
付帯事項：（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：								
特約条項：								
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準					損害賠償限度額：			
支払期限：					支払い方法：現金・銀行口座振込			

G データ移行支援業務の重要事項 (3) 具体的作業内容						
移行のための 変換作業	ユーザ 管理者	会社名		ベンダ 担当者	会社名	
		所属			所属	
		氏名			氏名	
		連絡先			連絡先	
	期間	〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日	業務完了報告書提出日並びにその点検期間：			
	項番	作業内容作業内容（ユーザ、ベンダの役割分担を含みます。）			作業仕様書名、実施詳細	
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：						
付帯事項：（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：						
特約条項：						
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準				損害賠償限度額：		
支払期限：				支払い方法：現金・銀行口座振込		
新システムへの 移行	ユーザ 管理者	会社名		ベンダ 担当者	会社名	
		所属			所属	
		氏名			氏名	
		連絡先			連絡先	
	期間	〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日	業務完了報告書提出日並びにその点検期間：			
	項番	作業内容作業内容（ユーザ、ベンダの役割分担を含みます。）			作業仕様書名、実施詳細	
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：						
付帯事項：（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：						
特約条項：						
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準				損害賠償限度額：		
支払期限：				支払い方法：現金・銀行口座振込		

H 運用テスト支援業務契約の重要事項 (1)

■運用テスト支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】運用にかかわる作業手順の策定及び作業手順に基づくテスト仕様書の策定を支援します。テスト仕様書に基づき、プログラムが正常に動作しているかの合否判定作業を支援します。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、ベンダが契約当事者となる当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、ユーザによるテストが円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、ユーザによるテストの実施について支援業務を行うものとしします。

4. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとしします。
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとしします。
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、第1項の業務終了報告書提出から○日以内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

1. 運用テスト支援業務遂行においては、ユーザとベンダの協働が必須であり、各実施作業においてお客様による作業が必須となります。お客様とベンダの作業の分担、内容、期間、費用については十分精査の上、ご承認をお願い申し上げます。
2. テスト仕様策定、実施にあたっては、お客様自身によるテストシナリオの検証、テストデータの入力と出力結果の合否判定、画面遷移や出力帳票等の確認、精査等が必要です。最終結果についてはお客様ご自身で合否判定くださるようお願い申し上げます。
3. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

H 運用テスト支援業務契約の重要事項 (2) 具体的作業内容

ユーザ 管理者	会社名		ベンダ 担当者	会社名	
	所 属			所 属	
	氏 名			氏 名	
	連絡先			連絡先	

■運用にかかわる作業手順の策定（作業内容及びユーザとベンダの役割分担）

報告書の提出期限並びに報告書の点検期間：

■テスト仕様書の策定（作業内容及びユーザとベンダの役割分担）

報告書の提出期限並びに報告書の点検期間：

■ 運用 テスト 支援 概要	項番	システム名称	作業場所	期間	支援内容 (ユーザとベンダの役割分担)	テスト仕様書 (日付、作成者、版等)

連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：

付帯事項：（作業を実施する場合の場所・期限等、要件の合意、承認ルールを含みます。）：

特約条項：

業務完了報告書提出期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

左記報告書の点検期間：提出日から〇日間

損害賠償限度額：

受託金額(税抜もしくは受託金額の決定基準)：

支払期限：

支払方法：現金・銀行口座振込

I 導入教育支援業務契約の重要事項 (1)

■導入教育支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】実施内容に基づき操作、運用方法等の教育を実施します。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入される本件システム（ソフトウェア、ハードウェア等を含みます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. ベンダの善管注意義務

ベンダは、情報処理技術に関する業界の一般的な専門知識及びノウハウに基づき、本件システム導入に関するユーザによる利用者に対する教育が円滑かつ適切に行われるよう、善良な管理者の注意をもって、ユーザによる導入教育について支援業務を行うものとします。

4. 業務終了の確認

- 1) ベンダは、本重要事項説明書に記載された期限までに、業務完了報告書兼検収依頼書を作成し、ユーザに提出します。
- 2) ユーザは、本重要事項説明書に定める期間（以下「点検期間」といいます。）内に、前項の業務報告書の点検を行うものとします。
- 3) ユーザは、第1項の業務報告書の内容に異議がない場合には、業務完了確認書兼検収書に記名押印してベンダに交付することで、本件業務の終了を確認するものとします。
- 4) ユーザが、業務完了確認書兼検収書に記名押印をしない場合であっても、第1項の業務終了報告書提出から○日以内に書面で具体的な理由を明示して異議を述べないときは、点検期間の満了をもって本件業務の終了を確認したものとみなします。

■告知事項

内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。

I 導入教育支援業務契約の重要事項 (2)具体的作業内容	
概要	
日程	〇〇〇〇年〇〇月〇〇日〇〇時〇〇分 ~ 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日〇〇時〇〇分
実施場所	
実施対象 人員	
実施方法及 び実施内容	(集合、個別、E-learning)
目指すべき 水準	
付帯事項：(実施場所の立入・提供・貸与・期限等、要件の合意、承認ルール、作業実施にあたりユーザが担当する作業等)	
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：	
特約条項：	
業務完了報告書提出期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	左記報告書の点検期間：提出日から〇日間
受託金額(税抜)もしくは受託金額の決定基準	損害賠償限度額：
支払期限：〇〇〇〇年〇〇月〇〇日	支払方法：現金・銀行口座振込

Ｊ 保守業務契約の重要事項 (1)

■保守業務の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】お客様との合意に基づき障害の訂正、性能等の改善を行うため納入後のシステム、ソフトウェア製品の修正等を実施します。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、保守業務として本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 本件業務（保守業務）の範囲

1) 本契約に別段の定めがない限り、本件業務とは、本件システムの引渡し後に発見された本件システム（但し、本件システムを構築するために利用されたパッケージソフトウェア、SaaS および／もしくは ASP、他者との別個の契約に基づく購入もしくはリースされたソフトウェア・ハードウェアを除きます。）の不良や不具合を修正する業務（是正保守）で本重要事項書に記載されたものをいいます。

2) データのバックアップ作業はユーザの責任とします。バックアップがない事により生じる損害について、ベンダは責任を負いません。

3) 本契約に別段の定めがない限り、本件システムをあらゆる環境の変化に対応させる業務（適応保守）、本件システムの性能又は保守性を改善する業務（完全化保守）及び引渡後本件システムに潜在的な不具合が顕在化する前に発見し修復する業務（予防保守）は、本件業務に含まれません。

3. サービスの範囲

ベンダは、ユーザに対し、別途定めるサービス仕様書に基づき保守業務に係るサービスの内容を定めるものとします。

4. 設置場所への立ち入り等

ユーザは、ベンダに対し、保守業務を行うためにベンダが本件システムの設置場所に立ち入ることを認めます。また、ユーザは、ベンダに対し、ベンダが保守業務を行うために必要となる作業場所及び消耗品を無償にて提供するものとします。

5. 遠隔操作によるサービス

本重要事項説明書でベンダとユーザが合意するときは、ベンダは、ユーザに対し、遠隔操作による保守業務を行います。

6. 製造打切り、保守部品提供の中止の際の取扱い

1) ベンダは、本件システムを構成するハードウェアの製造会社（以下「ハードウェアメーカー」といいます。）が以下の行為を行った場合、ユーザに対し、当該ハードウェア自体をユーザの費用負担にて交換することを請求することができます。(1)ハードウェアメーカーが本件システムを構成するハードウェアの製造を打ち切り、その後5年が経過した場合、又は(2)ハードウェアメーカーが本件システムを構成する保守部品の提供を中止した場合

2) ユーザがベンダの請求後90日以内に前項のハードウェア自体の交換を行わない場合、ベンダは、当該ハードウェアを保守業務の対象から外すことができます。

7. 老朽化装置の取扱い

ベンダは、本件システムを構成するハードウェアの保守部品がハードウェアメーカーの定める耐久期間を超えたことにより本件システムの正常な運用の維持が不可能であると判断した場合、ユーザに対し、当該保守部品をユーザの費用負担にて交換することを請求することができます。ユーザが当該要求後90日以内に交換を行わない場合、ベンダは、当該保守部品をハードウェア保守業務の対象から外すことができます。

8. ソフトウェアのサポート打ち切り等の取り扱い

- 1) ベンダは、本件システムを構成するソフトウェアの製造会社が、本件システムを構成するソフトウェアのサポートを中止した場合、当該ソフトウェア自体の安定稼働及び保守の継続について検討の上、保守の継続が困難になるおそれがある場合、ユーザに対しその内容を提示の上、保守契約の見直しをユーザと交渉することができます。
- 2) ユーザは、ベンダの請求に応じて、30日以内に契約条件の見直し交渉に応じるものとします。

9. 交換部品の所有権

ユーザは、保守業務の履行に伴い交換された部品の権利をベンダに無償で譲渡します。

10. 秘密保持

ベンダは、保守業務の履行に伴い、前条の交換された部品に記憶されているユーザの情報をシステム構築契約書第7条に定める秘密情報として取り扱うものとします。

11. 設置場所の変更

ユーザは、予め通知した本件システムの設置場所を変更する場合、ベンダに対し、変更後の設置場所及び変更日を変更の30日前までに書面により通知するものとします。

12. 設置場所の整備

ユーザは、保守業務の対象となる本件システムを構成するハードウェアのハードウェアメーカーが定める使用環境条件（入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界及び磁界、接地条件、対象製品に有害な塩基及び有酸ガス、メンテナンスエリア等）を本件システムの設置場所において常に整備し、維持するものとします。

13. 不具合の調査費用

- 1) 保守業務の対象となる本件システムを構成するハードウェア、ソフトウェアに不具合が生じた場合、当該不具合に対する調査費用は、原則として保守サービス料金に含まれるものとします。
- 2) 前項にかかわらず、当該不具合がユーザの帰責事由により発生したことが判明した場合、又は保守業務の対象となる本件システムを構成しないハードウェア、ソフトウェアが原因で保守業務の対象となる本件システムを構成するハードウェア、ソフトウェアに不具合が生じた場合の調査費用は、別途ユーザが負担します。

14. 使用地域の制限

ユーザは、本件システムを日本国内においてのみ使用するものとします。

15. 本件パッケージ固有の瑕疵担保責任

ベンダは、本件パッケージの固有の瑕疵については保守業務を行いません。ユーザは、本件パッケージの固有の瑕疵及び保守については、本件パッケージの使用許諾書に従うものとします。

16. 有効期間

本契約の有効期間は、契約締結の時から1年間とします。但し、期間満了1ヶ月前までにベンダ及びユーザのいずれからも書面による申出がない場合には、保守業務の対象となる本件システムを構成するハードウェアの部品が市場において供給される限り、更に1年間延長するものとし、その後も同様とします。

17. 支払い遅延

ユーザが代金債務の支払を怠った場合、ベンダは、ユーザに対し、当該遅延日以降の保守業務を行う義務はありません。

■告知事項

1. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。
2. データのバックアップ作業はお客様の責任であり、特別の定めがない限りバックアップがない事により生じる損害について、ベンダは責任を負いませんので、十分にご注意ください。

J 保守業務契約の重要事項 (2)ハードウェア保守<記入例>										
項番	保守サービス名称 業務内容	設置場所	サービス料金 (円/年、税抜)	請求方法及び 支払方法	請求開始 年月日	サービス期間		遠隔操作保 守の有無	添付図書名	SLA 合意書 有無
						開始日	終了日			
1	ハードウェア保守サービス (サーバ保守)	東京都千代田区 〇〇-〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	年額一括 銀行口座自動引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	有り	保守対象機器明細 一覧表	有り
2	ハードウェア保守サービス (クライアントPC及び周辺機器保守)	東京都千代田区 〇〇-〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	年額一括 銀行口座自動引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	無し	保守対象機器明細 一覧表	有り
3	ハードウェア保守サービス (ネットワーク機器保守)	東京都千代田区 〇〇-〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	年額一括 銀行口座自動引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	有り	保守対象機器明細 一覧表	有り
4	ハードウェア保守サービス (プリンタ保守)	東京都千代田区 〇〇-〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	年額一括 銀行口座自動引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	無し	保守対象機器明細 一覧表	有り
受託金額合計 (税抜)				損害賠償限度額：(項番ごとに記載)						
付帯事項：(作業実施にあたりユーザが担当する作業)					遠隔操作保守の内容：(項番ごとに記載) 項番1：遠隔操作保守は原則、接続毎にお客様の許可を得て実施します。夜間等で緊急の措置が必要な場合の対応については、SLA 合意書で定めます。					
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：					項番3：ルーター、ファイアウォールの状態監視は1時間毎とし、異常発生時は、お客様の事前の許可無く外部接続で、障害範囲及び原因の特定、復旧などの1次保守を実施します。遠隔操作保守で対応できない場合は、SLA 合意書に基づきオンサイト保守を実施します。					
特約条項：					再委託先の表示：					

J 保守業務契約の重要事項 (3)アプリケーションソフト保守<記入例>										
項番	保守サービス名称 業務内容	設置場所	サービス料金 (円/年、税抜)	請求方法及び 支払方法	請求開始 年月日	サービス期間		遠隔操作保 守の有無	添付図書名	SLA 合意書 有無
						開始日	終了日			
1	アプリケーションソフト保守サービス (XX 社販売管理システム保守)	東京都千代田区 〇〇-〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	年額一括 銀行口座自動引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	有り	x x 社販売管理シ ステム保守仕様書	有り
受託金額合計 (税抜)				損害賠償限度額：(項番ごとに記載)						
付帯事項：(作業実施にあたりユーザが担当する作業)					遠隔操作保守の内容：(項番ごとに記載) 項番1：遠隔操作保守は、原則、接続毎にお客様の許可を得て、作業内容についてご承認の上、実施します。マスタおよびデータファイルについては、お客様の責任によるバックアップをお願い申し上げます。夜間及び緊急時の対応については、SLA 合意書で定めます。リモート保守で対応できない場合は、SLA 合意書に基づきオンサイト保守を実施します。					
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：					再委託先の表示：					
特約条項：					再委託先の表示：					

保守対象機器明細一覧表（サーバ・クライアント・周辺機器・ネットワーク機器・プリンタ）＜記入例＞

項番	型番・仕様・製造・開発元・提供会社等	設置場所	数量	保守料金（円／年）		請求開始年月日	サービス期間		保守部品提供期限	保守の範囲及び条件	無償保証の条件等（例：設置環境）	製品特性・耐久性等の特記事項・他
				単価（税抜）	金額（税抜）		開始年月日	終了年月日				
1		東京都千代田区 〇〇-〇〇		¥〇〇〇,〇〇〇	¥〇〇〇,〇〇〇	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日				
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												

付帯事項：（作業実施にあたりユーザが担当する作業）

遠隔操作保守の内容：（項番ごとに記載）

特約条項：

SLA 合意書（記入例）

項番	保守・運用サービス名称	SLA/SLM項目名	項目の説明	測定条件又は方法	測定単位	目標／保証	値	保守対象機器明細項番
1	ハードウェア保守サービス (サーバ・ルータ：製品名)	サービス提供時間	電話受付時間	コールセンターでの電話受付時間	時間	目標	平日：9時～19時、土：9時～17時、日・祝日：休み	
2			平均出勤時間	電話を受けてから技術者が現地に到着するまでの時間（遠隔地は除く。）	月平均	目標	2時間	
3			平均復旧時間	技術者が訪問してからハードウェアが工場出荷状態に戻るまでの四半期平均時間	四半期平均時間	目標	12時間	
4			定期点検	定期点検月に障害が発生し訪問したときは、同時に定期点検を行うことがある。	回数	保証	年2回	
5	ハードウェア保守サービス (クライアント・プリンタ：製品名)	サービス提供時間	電話受付時間	コールセンターでの電話受付時間	時間	目標	平日：9時～17時、土日・祝日：休み	
6			出勤時間	電話を受けてから技術者が現地に到着するまでの時間（遠隔地は除く。）	四半期平均時間	目標	24時間	
7			平均復旧時間	技術者が訪問してからハードウェアが工場出荷状態に戻るまでの平均時間	四半期平均時間	目標	48時間	
8			定期点検	定期点検月に障害が発生し訪問したときは、同時に定期点検を行うことがあります。	回数	保証	なし	
9	アプリケーション保守サービス（製品名）	コールセンター	電話受付時間	コールセンターでの電話受付時間	時間	目標	平日：9時～17時、土日・祝日：休み	
10			即応率	電話が鳴ってから基準時間内に応答した率	月平均	目標	90%以上	
11			放棄率	着信電話に出られなかった率	月平均	目標	10%未満	
12			電話ビジー率	電話がビジー（話中）でつながらなかった率	月平均	目標	10%未満	
13			コールバック率	即答できずに折り返しをした率	月平均	目標	20%未満	
14		ライセンス保守	バージョンアップサイクル	バージョンアップ回数を規定	年	目標	1回／年	
15			バージョンアップ範囲	当該アプリケーション保守範囲でのバージョンアップ		保証	マイナーバージョンアップ	
16			媒体要求	バージョンアップ媒体の要求方法		目標	ユーザからのリクエスト	
17			着手時間(暇疵時)	障害の報告を受けてからメーカーに報告するまでの時間	月平均時間	目標	3時間以内	
18		カスタマイズ保守	復旧時間	障害報告を受けてから障害が回復するまでの時間。（データ復旧は含まない）			メーカーとの保守契約による	
19			応答時間	障害報告を受けてから着手するかの有無を決定し回答するまでの時間	月平均時間	目標	24時間以内	
20			復旧時間	障害報告を受けてから障害が回復するまでの時間。（データ復旧は含まない）	月平均時間	目標	3営業日以内	
21			着手時間(暇疵時)	障害の報告を受けてから作業を開始するまでの時間	月平均時間	目標	3時間以内	
22	SLM	連絡協議会	開催サイクル	連絡協議会を開催するサイクルを規定	四半期単位回数	目標	1回／四半期	
23			開催時間	1回当りの開催時間	平均時間	目標	2時間以内	
24			参加人数	ユーザとベンダの最大参加人数を規定	1回平均	目標	ユーザ：5名ベンダ：5名	
25		SLA	S L A 報告サイクル	SLA 報告書の作成サイクルを規定	四半期	目標	1回／四半期	
26			S L A 見直しサイクル	SLA の見直しのサイクルを規定	年	目標	1回／年	
27			承認方法	SLA 実績、見直しなどをどの機関で承認するかを規定			連絡協議会	

K 運用支援業務契約の重要事項 (1)

■運用支援業務の概要（契約の内容となる具体的作業は次頁以降に記載されています。これらの作業には、ベンダの担当する作業とお客様にお願いする作業があります。）

【記載例】お客様との合意に基づきお客様のシステムの運用を支援するための業務を提供します。

■契約類型：準委任契約

■個別契約条項

1. 個別契約の成立

ユーザは、ベンダに対し、本重要事項説明書の具体的作業内容に記載された業務（以下「本件業務」といいます。）の提供を依頼し、ベンダは、これを引き受けました。本件業務の内容、日程、代金（代金の支払方法を含みます。）、各当事者の具体的な義務等の取引条件については、システム基本契約書、本重要事項説明書の具体的作業内容及び本個別契約条項の記載に従います。

2. 機器等の売買等

ユーザは、本契約（システム基本契約書と個別契約書としての本重要事項説明書から構成されます。以下同じ。）に基づきユーザに納入されるソフトウェア、ハードウェア等のシステム（以下「本件システム」といいます。）に関し、本件業務の提供を受けるにあたり、ベンダ又は第三者からソフトウェア、ハードウェア等（以下「機器等」といいます。）を購入し、又は借り入れる場合があります。なお、ベンダからの当該購入又は借入れの契約条件については、本契約とは別個に締結される契約が本契約に優先して適用されるものとし、ベンダは、当該別契約に別段の定めのない限り、機器等の固有の瑕疵について責任を負いません。

3. 本件業務（運用支援業務）の範囲

- 1) 運用支援業務とは、本件システムの検収時以降における本件システムの運用に関する業務を支援するために行う業務を行い、ユーザの新たな要求を満たすことを目的とする本件システム及びユーザの業務の改良又は変更を含みません。
- 2) データのバックアップ作業はユーザの責任とします。バックアップがない事により生じる損害について、ベンダは責任を負いません。

4. サービスの範囲

ベンダは、ユーザに対し、別途定めるサービス仕様書に基づき運用支援業務に係るサービス内容を定めるものとします。

5. 設置場所への立ち入り等

ユーザは、運用支援業務を行うためにベンダが本件システムの設置場所に立ち入ることを認めます。ユーザは、ベンダが運用支援業務を行うために必要となる作業場所及び消耗品を無償にて提供するものとします。

6. 遠隔接続または遠隔操作によるサービス

本重要事項説明書でベンダとユーザが合意するときは、ベンダは、ユーザに対し、遠隔接続または遠隔操作による業務を行います。

7. 設置場所の変更

ユーザは、ベンダに対して予め通知した本件システムの設置場所を変更する場合、ベンダに対し、変更後の設置場所及び変更日を変更の30日前までに書面により通知するものとします。

8. 設置場所の整備

ユーザは、運用支援業務の対象となるハードウェアの製造会社が定める使用環境条件（入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界及び磁界、接地条件、対象製品に有害な塩基及び有機酸ガス、メンテナンスエリア等）を本件システムの設置場所において常に整備し、維持するものとします。

9. 使用地域の制限

ユーザは、本件システムを日本国内においてのみ使用するものとします。

10. 有効期間

本契約の有効期間は、契約締結の時から1年間とします。但し、期間満了1ヶ月前までにベンダ及びユーザのいずれからも書面による申出がない場合には、更に1年間延長するものとし、その後も同様とします。

11. 支払い遅延

ユーザが代金債務の支払を怠った場合、ベンダは、ユーザに対し、当該遅延日以降の運用支援業務を行う義務はありません。

■告知事項

1. 内容や専門用語でご不明の点は随時ご質問頂き、十分にご精査ください。
2. データのバックアップ作業はお客様の責任であり、特別の定めがない限りバックアップがない事により生じる損害について、ベンダは責任を負いませんので、十分にご注意ください。

K 運用支援業務契約の重要事項 (2)明細<記入例>										
項番	運用支援サービス名称 業務内容	設置場所	サービス料金 (円/年、税抜)	請求方法 支払方法	請求開始 年月日	サービス期間		遠隔接続・操 作サービスの 有無	添付図書名	SLA 合意書 有無
						開始日	終了日			
1	サーバ稼働監視サービス	東京都千代田区 x x x	〇〇〇,〇〇〇円	年額一括 銀行口座自動 引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	あり	稼働監視サービ ス仕様書	有り
2	ウイルス監視サービス	東京都千代田区 x x x	〇〇〇,〇〇〇円	年額一括 銀行口座自動 引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	あり	ウイルス監視サ ービス仕様書	有り
3	ウイルス駆除サービス	東京都千代田区 x x x	〇〇〇,〇〇〇円	年額一括 銀行口座自動 引落	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	〇〇〇〇年 〇〇月〇〇日	あり	ウイルス駆除サ ービス仕様書	有り
受託金額合計 (税抜)				損害賠償限度額： (項番ごとに記載)						
付帯事項： (ユーザが担当する業務等)					遠隔接続・操作サービスの内容： (項番ごとに記載) 項番1：稼働監視サービス仕様書に基づく遠隔接続によって、指定のサーバの稼働状態を常時監視します。異常発生時には、SLA 合意書に基づきお客様に状態通報を実施します。 項番2：ウイルス監視サービス仕様書に基づく遠隔接続によって、アンチウイルスソフトの稼働状況、ウイルス感染を常時監視します。異常発生時には、SLA 合意書に基づく状態通報を実施します。 項番3：遠隔操作による駆除サービスは原則、接続毎にお客様の許可を得て実施します。遠隔操作で対応できない場合は、SLA 合意書に基づきオンサイトサービスを実施します。					
連絡協議会の実施要項及びユーザ・ベンダの責任者、主任担当者：										
特約条項：					再委託先の表示					

その他本件業務遂行に必要な事項

(法令・規制・規程等の遵守事項、その他の事項)

(鑑部分)

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

3. 業務完了報告書兼検収依頼書（記入例）

（委託者）株式会社〇〇商事 御中

（受託者）△△システム株式会社
〇〇事業部

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付けパッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約（カスタマイズモデル）の業務が完了いたしましたので、下記の通り報告書をご提出申し上げます。

つきましては、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日までにご精査頂き、ご検収をお願い申し上げます。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 要件定義書 第〇〇版 一式
（文書明細は別添の通り）

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

作成責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

4. 業務完了確認書兼検収書（記入例）

（受託者）△△システム株式会社 御中

（委託者）株式会社〇〇商事

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付けパッケージソフトウェア選定支援及び要件定義支援業務契約
（カスタマイズモデル）の業務完了を確認し、報告書を検収いたしました。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 要件定義書 第〇〇版 一式
（文書明細は別添の通り）

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

作成責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

5. 業務完了報告書兼外部設計書承認依頼書（記入例）

（委託者）株式会社〇〇商事 御中

（受託者）△△システム株式会社

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け外部設計支援業務契約の業務が完了いたしましたので、下記の通り報告書をご提出申し上げます。

つきましては、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日までにご精査頂き、ご承認をお願い申し上げます。

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 外部設計書 第〇〇版 一式
〇〇〇〇システム 外部設計支援作業実績一覧表 一式
（文書明細は別添の通り）

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

作成責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

6. 業務完了確認書兼外部設計書承認書（記入例）

（受託者）△△システム株式会社 御中

（委託者）株式会社〇〇商事

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け外部設計支援業務契約の業務完了を確認し、報告書を承認いたしました。

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 外部設計書 第〇〇版 一式
〇〇〇〇システム 外部設計支援作業実績一覧表 一式
（文書明細は別添の通り）

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

作成責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

7. 〇〇〇〇システム構築・設定業務完了報告書兼検収依頼書（記入例）

（委託者）株式会社〇〇商事 御中

（受託者）△△システム株式会社
〇〇事業部

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け構築・設定業務契約に基づく作業が完了いたしましたので、下記の通り構築・設定業務報告書及び納品書をご提出申し上げます。

つきましては、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日までに検査の上、ご検収をお願い申し上げます。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

作業内容： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け構築・設定業務契約に基づく 一式

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 構築・設定業務設定報告書 第〇〇版 一式
（文書明細は別添の通り）

納品書： 別添の通り

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

担当責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

8. 検査合格通知書兼検収書（記入例）

（受託者）△△システム株式会社 御中

（委託者）株式会社〇〇商事

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け構築・設定業務契約の受け入れ検査に合格し、報告書を検収いたしました。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

作業内容： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け構築・設定業務契約に基づく 一式

報告書： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け
〇〇〇〇システム 構築・設定業務報告書 第〇〇版 一式
（文書明細は別添の通り）

提出場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事営業本部

担当責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

9. 納品書兼検収依頼書（記入例）

（委託者）株式会社〇〇商事 御中

（受託者）△△システム株式会社
〇〇事業部

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付けソフトウェア設計・制作業務契約に基づくソフトウェア設計・制作作業が完了いたしましたので、下記の通り納品申し上げます。

つきましては、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日までに検査の上、ご検収をお願い申し上げます。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

作業内容： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け〇〇〇〇システム要件定義書に基づくソフトウェア設計・制作、適格性テスト実施、ドキュメント作成 一式

納品物： システム設計書 印刷物 2 部
適格性テスト仕様書及び報告書 印刷物 2 部
運用マニュアル 印刷物 2 部
ユーザマニュアル 印刷物 2 部
オブジェクト及びソースコード、ドキュメント一式 CD-ROM2 部
(上記ファイル明細は別添通り)

納品場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事本社ビル 3F サーバルーム内
〇〇社製 型番〇〇〇〇〇〇〇 サーバ (IP アドレス : 192.168.〇〇.〇〇)

担当責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日

10. 検査合格通知書兼検収書（記入例）

（受託者）△△システム株式会社 御中

（委託者）株式会社〇〇商事

〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付けソフトウェア設計・制作業務契約に基づくソフトウェア設計・制作作業の受け入れ検査に合格し、報告書を検収いたしました。

記

件名： 〇〇〇〇システム

期間： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日～〇〇月〇〇日

作業内容： 〇〇〇〇年〇〇月〇〇日付け〇〇〇〇システム要件定義書に基づくソフトウェア設計・制作、適格性テスト実施、ドキュメント作成 一式

納品物： システム設計書 印刷物 2部
適格性テスト仕様書及び報告書 印刷物 2部
運用マニュアル 印刷物 2部
ユーザマニュアル 印刷物 2部
オブジェクト及びソースコード、ドキュメント一式 CD-ROM2部
(上記ファイル明細は別添通り)

納品場所： 東京都千代田区〇〇〇〇〇〇〇〇
株式会社〇〇商事本社ビル 3F サーバルーム内
〇〇社製 型番〇〇〇〇〇〇〇 サーバ (IP アドレス：192.168.〇〇.〇〇)

担当責任者： △△システム株式会社〇〇事業部 〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 東京都千代田区霞が関〇〇-〇〇
TEL. 03-〇〇〇〇-〇〇〇〇

契約金額： 〇〇〇〇円

以上

セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／技術的セキュリティ対策）

技術的セキュリティ対策			本件のセキュリティ仕様				
要素	分類	対策項目（JISQ 項番）	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1	
1	認証	パスワードを利用する (A.11.3.1) ・政府機関統一基準適用個別マニュアル群 庁舎内における PC 利用手順 PC の取扱編 端末利用者パート 2.3 識別コードの日常の取扱い(2), (3)	パスワードが推測可能な容易な物になっていると、第三者がシステムに不正アクセスし、情報を漏えいしてしまうおそれがある。			・パスワードを利用しない。	
		ネットワーク上の機器を識別する (A.11.4.3)	不正な情報機器がネットワークに接続されると、情報が漏えいするおそれがある。			・未登録や不正なコンピュータの接続を検出できない。	
		利用者が本人であることを証明し承認する (A.11.5.2)	利用者の身分が証明できないと、権限がない利用者が情報を不正に取得して社外へ漏えいさせるおそれがある。			・一台のコンピュータを一つのアカウントで、複数の利用者が使用する。 ・認証ログは取得しない。	
		業務ソフトウェアや機器認証で使うパスワードを管理する (A.11.5.3) ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準（第2版） 4.1.1 主体認証機能(1)	パスワードの管理がされていないと、不正な活動や情報漏えいが確認できないおそれがある。			・パスワードを管理しない。	
		業務ソフトウェアの起動時間を監視する (A.11.5.5)	業務ソフトウェアが終了されずに放置されていると、情報が盗まれるおそれがある。			・業務ソフトウェアの未使用時間を監視しない。	
		情報へのアクセスを管理する (A.11.6.1)	誰もが情報を閲覧できるようになっていると、情報の改ざんや漏えいのおそれがある。			・サーバ上の情報に誰でもアクセスできる。 ・情報を機密レベルに分類しない。 ・情報にアクセスした履歴を取得しない。	
		暗号化	コンピュータや電子媒体を暗号化する (A.12.3.1)	情報機器が盗難又は紛失されると、情報が漏えいするおそれがある。			・データを暗号化しない。
			ネットワークを流れる情報を暗号化する (A.12.3.1)	ネットワーク上のデータが盗聴されると、情報が漏えいするおそれがある。			・社外に送るデータは平文で送信する。 ・Web の通信は暗号化 (SSL 通信) しない。
			暗号鍵の強度を上げる	暗号の複雑さが低いと、簡単に復号化されて情報が漏えいするおそれがある。			・暗号化しない。
			暗号鍵を管理する (A.12.3.2)	暗号鍵が外部に流出すると、暗号化したデータを復号されて、情報が漏えいするおそれがある。			・暗号化しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・初期パスワードをすみやかに変更する。 ・定期的（六ヶ月毎）に、パスワードを変更する。 ・パスワードは、複雑なもの（八桁以上）を設定する。 ・パスワードは、管理者を含め誰にも教えない。 ・パスワードを書き留めたり、コンピュータ上のファイルに保管したり、メールで送信したりしない。やむを得ず紙片等にパスワードを記載する必要がある場合には、そのパスワードが容易に第三者に見られることがないように保管する。 ・自分のパスワードが他人に漏えいした可能性や疑いがある場合は、パスワードを変更する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的（三ヶ月毎）に、パスワードを変更する。 ・パスワードは、複雑なもの（八桁以上、パスワード世代管理、三種類以上の文字種の使用）を設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同一利用者が複数のアカウントをもつ場合は、それぞれ異なるパスワードを設定する。また、一つのパスワードから他方が推測しやすいパスワードを設定しない。 ・機密性が高い部署では、生体認証を使用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・未登録や不正なコンピュータの社内ネットワークへの接続を、検出して警報をあげる。 ・接続コンピュータのログを取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・未登録や不正なコンピュータの社内ネットワークへの接続を、検出し、警告して、接続を防止する。 ・接続コンピュータのログを取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・未登録や不正なコンピュータの社内ネットワークへの接続を検出・警告し、接続を防止する。 ・正常な未登録のコンピュータを、自動的に登録する。
<ul style="list-style-type: none"> ・Windows のアカウント、パスワードを利用して、利用者を識別する。 ・一台のコンピュータを複数の利用者では使用させない。 ・認証ログを取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一台のコンピュータに対して、一人しか使用させない。 ・特定のカードやログインの二重化などで、本人認証を実施する。 ・認証ログを取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生体認証（静脈・指紋認証など）を利用して、利用者の本人認証を実施する。 ・二要素認証を実施し、認証強度を上げる。 ・認証ログを取得する。
<ul style="list-style-type: none"> ・認証機能を使用して、コンピュータを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証機能を使用して、コンピュータと業務ソフトウェアを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・生体認証を利用してパスワードを使わない。
<ul style="list-style-type: none"> ・業務ソフトウェアの未使用時間を監視する。 ・一定時間以上利用されないセッションを監視する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務ソフトウェアの未使用時間を監視し、警告する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務ソフトウェアの未使用時間を監視し、警告して、遮断する。
<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ上の情報にアクセス権をつけて、権限のない利用者は使用できないようにする。 ・情報にアクセスした履歴を取得しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報を重要度別（（秘）（社外秘）（関係者外秘）など）に分類して、重要度別に利用者やグループ単位でアクセス権をつけて管理する。 ・情報にアクセスした履歴を取得する。 ・印刷物を減らすことにより、管理する対象を減らし、情報漏えいのリスクを減らす。 ・印刷物に対して、誰がいつ印刷したのか、わかるように「すかし」などを挿入する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アクセスの履歴を定期的に監査して、情報の持ち出しに問題があれば是正する。
<ul style="list-style-type: none"> ・社外に持ち出すコンピュータ、電子媒体（USBメモリ、外付けHDD、CD/DVDなど）の中のデータを暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社内のコンピュータ、社外に持ち出すコンピュータ、電子媒体（USBメモリ、外付けHDD、CD/DVDなど）に対して暗号化をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社内のコンピュータ、社外に持ち出すコンピュータ、電子媒体（USBメモリ、外付けHDD、CD/DVDなど）に対して暗号化をする。 ・復号時には認証が毎回必要となる。
<ul style="list-style-type: none"> ・Web の通信を暗号化（SSL 通信など）する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外に出る情報を、事前に社内で暗号化して送信する。 ・Web の通信を暗号化（SSL 通信など）する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータから発信する情報（メールの添付データなど）を、社内、社外にかかわらず、すべて事前に暗号化して送信する。 ・Web の通信を暗号化（SSL 通信など）する。
<ul style="list-style-type: none"> ・公に認知されているアルゴリズムで暗号化する。 ・鍵長が64ビット以上の暗号化を使用する（AES 64ビット以上など）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公に認知されているアルゴリズムで暗号化する。 ・鍵長が128ビット以上の暗号化を使用する（AES 128ビット以上など）。 	<p>---> 前レベルと同様</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・暗号鍵を、平文（通常の文字列）のままソフトウェア上で管理する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・暗号鍵を、暗号化してソフトウェア上で管理する。 ・サーバ上で、暗号鍵の保管場所を誰にでもわかるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・暗号鍵を暗号化して、独自のパスワード等で保護する。 ・暗号鍵の所在については、系統的に管理者以外は閲覧できなくする。

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
11	侵入検出 (IDS/IPS)	社外ネットワークからの攻撃や不正侵入を防御する (A.10.4.1)	サーバやネットワーク機器に対する侵入行為や攻撃を受けると、データが改ざんされたり、情報が漏えいしたり、システムが停止したりするおそれがある。			・不正アクセスは考慮しない。
12	ウイルス対策	悪意あるプログラムを検出する (A.10.4.1)	コンピュータに誤動作を起こさせる悪意あるプログラム (ウイルスやスパイウェア等) により、システムが利用できなくなる、データが消去される、情報が外部に漏えいしてしまう、などのおそれがある。			・ウイルス対策を実施しない。
13		メールに添付した悪意あるプログラムを検出する (A.10.4.1)	コンピュータに誤動作を起こさせる悪意あるプログラム (ウイルスやスパイウェア等) がメールから侵入すると、システムが利用できなくなる、データが消去される、情報が外部に漏えいしてしまう、などのおそれがある。			・メールのウイルス対策を実施しない。
14		迷惑メールを遮断する (A.11.3.1)	迷惑メールが侵入すると、トラフィック増加、システム負荷の増加、悪意あるプログラムの侵入、悪意ある Web サイトへの転送、などのおそれがある。			・迷惑メールを対策しない。
15		不要な Web サイト閲覧を管理する (A.11.3.1) ・政府機関の情報セキュリティ対策のための統一基準 (第 2 版) 4.2.1 セキュリティホール対策(2), 4.2.2 不正プログラム対策(1)(2)	業務に不必要な Web サイト閲覧を許可していると、業務効率の悪化、トラフィック増加、悪意あるプログラムの侵入、外部への情報漏えい、などのおそれがある。			・Web サイトの閲覧に制限をかけない。
16		全社のセキュリティ対策製品を集中的に運用管理する (A.11.3.1)	社内のセキュリティ対策製品が管理できていないと、緊急時対応の遅れ、ポリシー漏れ、管理状況の把握が困難、などのおそれがある。			・各製品を個別に運用する。
17	ウイルス対策	Web サイト閲覧時に悪意あるプログラムを検出する (A.10.4.1)	Web サイトから悪意あるプログラムが侵入すると、システムが利用できなくなる、データが消去される、情報が漏えいしてしまう、などのおそれがある。			・Web サイトからの悪意あるプログラムを検出ししない。
18		ブラウザ上で動作する悪意あるプログラムを検出する (A.10.4.2)	ブラウザ上で自動実行されるプログラム (ActiveX スクリプト、Java アプレット等) が不正に実行されると、ウイルスに感染してしまう、情報が外部に漏えいする、などのおそれがある。			・ブラウザ上ではすべてのプログラムを実行する。
19	ファイアウォール	ネットワークサービスの利用を管理する (A.11.4.1)	ネットワークへのアクセスを適切に制御しないと、社内外から不正なアクセスが発生し情報が漏えいするおそれがある。			・ネットワークサービス利用に関する方針を策定しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> 外部からの不正アクセスを検討・考慮する。 外部からの攻撃を検出・防御する仕組み（IDS など）を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からの不正アクセスを検討・考慮する。 外部からの攻撃を検出・防御する仕組み（IDS など）を導入する。 外部からのアクセスログを取得して、定期的にレポートする。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からの不正アクセスを検討・考慮する。 外部からの攻撃を検出・防御する仕組み（IDS など）を導入する。 不正アクセス検出した場合、自動的に遮断する仕組みを導入する。 外部からのアクセスログを取得して、定期的にレポートする。
<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス・スパイウェア）が、コンピュータ上のデータに付着していないか、検出する機能を導入する。 社内の全コンピュータのウイルス対策状況を把握する仕組みを導入する。 悪意あるプログラムを検出した場合、システム管理者に通報する。 	<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス・スパイウェア）が、コンピュータ上のデータに付着していないか、検出して駆除する。 システムの変更された部分を自動的に修復できる機能を導入する。 社内の全コンピュータのウイルス対策状況を把握する仕組みを導入する。 悪意あるプログラムを検出・駆除及びシステムを修復した場合、システム管理者に通報する。 	<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス・スパイウェア）が、コンピュータ上のデータに付着していないか、検出して駆除する。 システムの変更された部分を自動的に修復できる機能を導入する。 悪意あるプログラムによるネットワーク通信を自動的に遮断する。 社内の全コンピュータのウイルス対策状況を把握する仕組みを導入する。 悪意あるプログラムを検出・駆除及びシステムを修復した場合、システム管理者に通報する。
<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス）が、メールに添付していないか、検出する。 ウイルスを検出した場合、システム管理者に通報する。 	<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス・スパイウェア）が、メールに添付していないか、検出する。 メールに添付している悪意あるプログラムを駆除する。 ウイルスの可能性のあるものを検出する。 ウイルスを検出した場合、システム管理者に通報する。 	<ul style="list-style-type: none"> 悪意あるプログラム（ウイルス・スパイウェア）が、メールに添付していないか、検出する。 メールに添付している悪意あるプログラムを駆除する。 ウイルスの可能性のあるものを検出する。 ウイルスを検出した場合、システム管理者に通報する。 受信メールだけでなく、送信メールに対しても検出する。
<ul style="list-style-type: none"> 迷惑メールの判別をおこない、印をつける。 	<ul style="list-style-type: none"> 迷惑メールの判別をおこない、隔離領域に振り分ける。 	<ul style="list-style-type: none"> 迷惑メールの判別をおこない、悪質な送信元からの受信を拒否する。
<ul style="list-style-type: none"> 指定された URL をブロックする。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定された URL をブロックする。 提供されるデータベースを使用して、カテゴリ単位で Web サイトをブロックする。 	<ul style="list-style-type: none"> 指定された URL をブロックする。 提供されるデータベースを使用して、カテゴリ単位で Web サイトをブロックする。 信頼度の低い Web サイト、危険度が高い Web サイトを、設定したセキュリティレベルでブロックする。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者のコンピュータに導入されたウイルス対策製品を集中的に管理運用する。 - アップデート状況 - ウイルス検出状況 	<ul style="list-style-type: none"> 社内のすべてのセキュリティ対策製品を集中的に管理運用する。 - アップデート状況 - ウイルス検出状況 	<ul style="list-style-type: none"> 社内のすべてのセキュリティ対策製品を集中的に管理運用する。 - アップデート状況 - ウイルス検出状況 - 自動的なレポート生成機能
<ul style="list-style-type: none"> Web サイトからのウイルスを検出、自動処理する。 処理内容を管理者等に報告する。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サイトからのウイルスを検出、自動処理する。 Web サイトからのスパイウェアを検出、自動処理する。 処理内容を管理者等に報告する。 パターンファイルに対応していない悪意あるプログラムを検出するための機能を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サイトからのウイルスを検出、自動処理する。 Web サイトからのスパイウェアを検出、自動処理する。 処理内容を管理者等に報告する。 パターンファイルに対応していない悪意あるプログラムを検出するための機能を導入する。 利用者グループ毎に異なるポリシー設定する。
<ul style="list-style-type: none"> 署名済みのプラグインもしくは管理者の承認済みのスクリプトのみを実行する。 	<ul style="list-style-type: none"> 未署名な ActiveX や有効ではない JAVA アプレットの動作を制限する。 	<ul style="list-style-type: none"> 未署名な ActiveX や有効ではない JAVA アプレットの動作を制限する。 利用者グループ毎に異なるポリシー設定する。
<ul style="list-style-type: none"> ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 社外からの通信を遮断する。 	<ul style="list-style-type: none"> ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 社外からの通信は必要なもののみ許可する。 社外への通信は必要なものみに制限する。 ネットワークサービス利用に対するログを監視し、必要に応じて警告する。 	<ul style="list-style-type: none"> ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 社外からの通信は必要なもののみ許可する。 社外への通信は必要なものみに制限する。 ネットワークサービス利用に対するログを監視し、必要に応じて警告する。 必要に応じて、通信を自動的に遮断する。

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
20	ファイアウォール	ネットワーク上の装置を識別する (A.11.4.31)	ネットワークを通過・拒否される装置が適切に識別できないと、不正アクセスなどの発生時に対応が長期化するおそれがある。			・各システムに適切なホスト名などを設定しない。 ・DNS や LDAP によりホスト名などを確認できる設定をしない。
21		遠隔診断用及び環境設定用ポートを保護する (A.11.4.4)	診断・管理用ポートへ不正アクセスを受けると、システムが不正に変更されたり情報が漏えいしたりするおそれがある。			・診断、管理用ポートへ誰でもアクセスできる。
22		ネットワーク領域を分割する (A.11.4.5)	ネットワークを適切に分割しないと、不正にアクセスされるおそれがある。			・社内ネットワークに社外からアクセスできる。
23		ネットワーク接続を制御する (A.11.4.6)	ネットワークへの接続制御を実施しないと、不正アクセスや情報漏えいが発生するおそれがある。			・誰でもネットワークが自由に使用できる。
24		ネットワークルーティングを制御する (A.11.4.7)	内部、外部からの不正なルーティング情報が流入すると、既存のネットワーク情報が不正に変更されたり、情報システムが利用できなくなったりするおそれがある。			・対策しない。
25	VPN 装置	ネットワークサービスの利用を管理する (A.11.4.1)	ネットワークの利用が適切に定義されていないと、不正アクセスが行われたり、情報漏えいしたりするおそれがある。			・適切なネットワークサービス利用に関する方針を策定しない。
26		外部から接続する利用者を認証する (A.11.4.2)	外部利用者を正しく認証できないと、外部からの不正アクセスで、情報漏えいしたり情報システムが停止したりするおそれがある。			・認証なしに誰でもアクセスできる。
27		ネットワーク上の装置を識別する (A.11.4.3)	ネットワークを通過・拒否される装置を適切に識別できないと、不正アクセスなどの発生時に対応が長期化するおそれがある。			・すべての装置がネットワークに接続できる。
28		通信を暗号化する (A.11.7.1)	通信を暗号化していないと、不正アクセスが行われたり、情報漏えいしたりするおそれがある。			・通信を暗号化しない。
29		在宅勤務で使用するコンピュータを管理する (A.11.7.2)	会社で許可していないコンピュータが在宅勤務で利用されると、情報が漏えいするおそれがある。			・個人所有コンピュータを使用する。
30	オペレーティングシステム (OS)	オペレーティングシステム (OS) の利用者を管理する (A.11.5.1)	認可されない利用者が OS を利用できると、権限以上の操作ができることによる情報漏えいのおそれがある。			・利用者によるアクセス権限の変更をしない
31		利用者の成りすましを防ぐ (A.11.5.1)	利用者のログオン情報が悪用されると、成りすましにより第三者がログオンしたり、情報漏えいしたりするおそれがある。			・対策しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> 各システムに適切なホスト名などを設定する。 DNS や LDAP などによりホスト名などを容易に確認できる。 装置の接続状況をログに残す。 	<ul style="list-style-type: none"> 装置管理のための情報を一箇所に統合する。 装置の追加・削除を適切に管理する。 装置の接続状況を定期的にレポートする。 	<ul style="list-style-type: none"> 装置の認識がシステムで自動化し管理する。 不正な装置接続を自動的に遮断する。
<ul style="list-style-type: none"> 診断、管理用ポートに適切なアクセス権を設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 診断、管理用ポートに適切なアクセス権を設定する。 管理用ネットワークは通常のネットワークとは別に用意し、一般利用者からは物理的・論理的にアクセス不可能にする。 	<ul style="list-style-type: none"> 診断、管理用ポートに適切なアクセス権を設定する。 管理用ネットワークは通常のネットワークとは別に用意し、一般利用者からは物理的・論理的にアクセス不可能にする。 管理用ネットワークへのアクセスログを監視し、不正なアクセスを警告する。
<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークへは社外からのアクセスを禁止する。 	<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークの一部資源のみ、社外からのアクセスを許可する。 	<ul style="list-style-type: none"> 社外に公開されたネットワーク (DMZ) と社外からはアクセスできない社内ネットワークを完全に分離する。
<ul style="list-style-type: none"> 端末毎に接続制限をかける。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者毎にネットワーク使用をコントロールする。 アクセス違反に対する適切なモニタリングを実施して、異常時には自動的に警告する。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者毎にネットワーク使用をコントロールする。 アクセス違反に対する適切なモニタリングを実施して、異常時には自動的に警告する。 不正なネットワーク使用を強制的に切断する。
<ul style="list-style-type: none"> NAT を使用し、外部に対して内部ネットワークを不可視にする。 静的ルーティングなど、固定的なルーティングを制御する。 	<ul style="list-style-type: none"> NAT を使用し、外部に対して内部ネットワークを不可視にする。 管理下以外のネットワーク機器に対して、ルーティング情報のフィルタを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ルーティング情報更新に認証情報(パスワードなど)を追加する。
<ul style="list-style-type: none"> 外部からのネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からのネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 利用者に対して定期的に周知、徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からのネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 利用者に対して定期的に周知、徹底する。 定期的な内部監査を行い、方針の運用状況を確認する。
<ul style="list-style-type: none"> ユーザ名、パスワードによる利用者の認証をする。 	<ul style="list-style-type: none"> パスワードの複雑化や定期的な強制変更を実施する。 定期的なレポートを作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ワンタイムパスワードや生体認証など、より高度な利用者の認証を併用する。
<ul style="list-style-type: none"> ネットワークにアクセスする装置種別(機種名、OS 種別、バージョンなど)を判定する機器を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> ネットワークにアクセスする装置種別(機種名、OS バージョンなど)を判定する機器を導入する。 事前に設定した方針に従ってアクセス可否を自動的に制御する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> 外部への通信を暗号化する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> より強力な暗号化方式 (AES 128ビット以上など) を利用する。
<ul style="list-style-type: none"> 会社支給のコンピュータで作業する。 すべてのデータがサーバ上にあり、コンピュータには一時保管するが、コンピュータにはデータが保存できなくする。 ファイルのアクセスログを取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> 会社支給のコンピュータで作業をする。 すべてのデータがサーバ上にあり、コンピュータには一時保管するが、コンピュータにはデータが保存できなくする。 一時保管したデータは、一定時間で自動的に消去する。 ファイルのアクセスログを取得する。 コンピュータ間の通信データを暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> 会社支給のコンピュータで作業をする。 すべてのデータがサーバ上にあり、コンピュータには保管できない仕組みにする。 ファイルのアクセスログを取得する。 コンピュータ間の通信データを暗号化する。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者を識別し、利用者毎にアクセス制御可能な機能、およびファイルシステムを区別する。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者毎の情報システムへのアクセスを統合管理する。 	<ul style="list-style-type: none"> アクセスログを取得して、範囲外のアクセスについては自動的に警告する。
<ul style="list-style-type: none"> Secure Attention Sequence (SAS) などの、認証画面を不正なソフトウェアで模倣されない機能を導入する。 パスワードなどの認証情報を暗号化して、複合化できない状態で保存する。 パスワードの有効期間が切れた場合、アカウントを無効化する。 	<ul style="list-style-type: none"> 過去にログオンしたユーザ名などのログオンに必要な情報の一部または全てを表示しない。 一定回数以上のログオン失敗に対して、一定時間のログオンを禁止する(失敗のしきい値: 50 回、ロックアウト期間: 15 分) 辞書攻撃を防ぐために、一定時間内に連続したログオンを制限する。 ログオン時間(利用可能時間帯)を経過した場合は利用者を強制的にログオフする。 ログオン時間(利用可能時間帯)の有効期間が切れた場合はコンピュータを切断する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一定回数以上のログオン失敗が発生した場合に、管理者に通知する。 一定回数以上のログオン失敗に対して、一定時間のログオンを禁止する。(失敗のしきい値: 15 回、ロックアウト期間: 15 分)

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
32	オペレーティングシステム (OS)	オペレーティングシステム変更時に業務ソフトウェアの動作を検証する (A.12.5.2)	オペレーティングシステム変更時に業務ソフトウェアを十分に検証しないと、不具合の発生、新たなぜい弱性の発生、問題の長期化、などのおそれがある。			・検証しない。
33	無線 LAN、リモートアクセスのセキュリティ	外部から接続する利用者を認証する (A.11.4.2)	外部利用者を正しく認証できないと、外部からの不正アクセスで、情報漏えいしたり情報システムが停止したりするおそれがある。			・認証しない。
34		モバイルコンピュータの利用を管理する (A.11.7.1)	モバイル中の情報機器が盗難される又は紛失してしまうと、情報が漏えいするおそれがある。			・対策しない。
35	無線 LAN、リモートアクセスのセキュリティ	ネットワークサービスのセキュリティを強化する (A.10.6.2)	拠点間ネットワークが盗聴されると、情報が漏えいするおそれがある。			・対策しない。
36	ログの収集や解析	監査ログを取得する (A.10.10.1)	情報システムの監査ログを適切に記録していないと、発生した不正な活動に気づかないおそれがある。			・監査ログを取得しない。
37		システムの使用状況を監視する (A.10.10.2)	情報システムの使用状況を監視していないと問題が発生した際の原因究明が困難になるおそれがある。			・情報システムを監視しない。
38	ログの収集や解析	ログ情報を保護する (A.10.10.3)	ログ情報を保護していないと、内容の改ざんや破棄されるおそれがある。			・ログを保護しない。
39		実務管理者及び運用担当者の作業を記録する (A.10.10.4)	一般利用者以上の権限を有する利用者の作業を記録していないと、ポリシーに反する作業に気がつかない、犯罪行為を証明する事ができない、などのおそれがある。			・ログを記録しない。
40	ログの収集や解析	障害発生時の状況を記録する (A.10.10.5)	障害発生状況を記録していないと、障害が発生した際の原因究明が困難になるおそれがある。			・障害発生を記録しない。
41	ぜい弱性検査	システムのぜい弱性を管理する (A.12.6.1)	情報システムのぜい弱な箇所を攻撃されると、情報が漏えいするおそれがある。			・ぜい弱性を修復しない。
42	媒体管理	取り外し可能な媒体を管理する (A.10.7.1)	媒体が正しく運用されていないと、情報が漏えいするおそれがある。			・媒体を管理しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーティングシステムに変更があった場合、都度変更を記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・年間サポート計画及び予算には、オペレーティングシステムの変更に必要なレビューやシステム試験を含める。 ・セキュリティ更新などによるオペレーティングシステムへの変更が行われることを前提に、システムの完全性を確認、試験する手順を定める。 ・オペレーティングシステムに対する変更を記録する。 ・変更後に、問題が発生した場合に回復させる手順を定める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に、セキュリティ更新プログラムまたはシステムの設定変更を最短で行うための最低限の手順を定める。
<ul style="list-style-type: none"> ・内部の情報システムにアクセスする前に、ゲートウェイ等で利用者の認証を実施する。 ・外部からのアクセスは、一箇所のみで受け付ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの認証には、ハードウェアキー及びパスワードを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部からの認証には、ハードウェアキー及びワンタイムパスワードを利用する。 ・外部からの認証には、電子証明書を利用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルコンピュータは、データの暗号化もしくはハードディスクパスワードを利用する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・モバイルコンピュータは、シンクライアントシステムを導入する。
<ul style="list-style-type: none"> ・拠点間のネットワークは、VPN等の暗号化もしくはアクセス制御が実施されたネットワークサービスを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部へのアクセスに対してのログをモニタリングして、必要時には自動的に警告する。 ・拠点間のネットワークは、VPN等の暗号化もしくはアクセス制御が実施されたネットワークサービスを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部へのアクセスに対してのログをモニタリングして、必要時に自動的に警告する。 ・危険なWebサイトへのアクセスは自動的に遮断する。 ・拠点間のネットワークは、VPN等の暗号化もしくはアクセス制御が実施されたネットワークサービスを利用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムのアクセスログを取得する。 ・アクセスログを、定期的に点検する。 ・アカウントによるログオンイベント（ローカル）を記録する（成功）。 ・アカウントへの管理作業を記録する（成功）。 ・アカウントまたはパスワードのポリシー変更を記録する（成功）。 ・システムに影響のあるイベントを記録する（成功）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウントによるログオンイベント（ネットワーク、ドメイン、ローカル）を記録する（成功）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウントによるログオンイベント（ネットワーク、ドメイン、ローカル）を記録する（成功/失敗）。 ・アカウントへの変更（管理作業）を記録する（成功/失敗）。 ・アカウントまたはパスワードのポリシー変更を記録する（成功/失敗）。 ・システムに影響のあるイベントを記録する（成功）。 ・オブジェクト（ファイル等）へのアクセスを記録する（失敗）。 ・特権の使用を記録する（失敗）。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムへの不正なアクセスを定期的に確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムが不正アクセスされた際に、自動的に検出し、通知するシステムを導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムに重大な影響のあるイベントが発生した場合は、システム管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムのログを、オフラインで定期的にバックアップする。 ・情報システムのログにアクセス可能なアカウントを制限する。 ・ログの記録漏れ、上書き等が発生しないよう、十分な記憶容量を確保する。 ・ログが削除された事をログに記録する機能を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーティングシステムまたはソフトウェアの機能で、適切なログの保護措置が取られている。 ・ディスク等の容量不足などにより、ログが記録できない場合は、システムを停止する。 ・ログのオフラインでのバックアップは、十分な期間に遡って参照可能とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・短いサイクルで、別の情報システムにオンラインでログをコピーまたは移動する。
<ul style="list-style-type: none"> ・実務管理者および運用担当者のログを記録する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・実務管理者及び運用担当者の作業が正当であることを確認するために、作業指示書を作成し保管する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの障害発生を記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記録された障害毎に、明確な対応策または運用規則を定める。 ・対応策が決められていない場合の運用規則を定める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムが障害発生した場合は、システム管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・全てのソフトウェアに対して、セキュリティパッチの有無を、定期的に自己監査で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ぜい弱性検査ツールによる検査を、ツール等で定期的実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ぜい弱性検査ツールによる検査を、ツール等定期的実施し、内部監査を実施する。
<ul style="list-style-type: none"> ・媒体一覧を作成する。 ・媒体の利用記録を作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・媒体の利用可能者を、システムの的に制限する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・媒体に保管した情報の、利用可能者をシステムの的に制限する。

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様			
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1	
43	媒体管理	媒体の配送方法を管理する (A.10.8.3)	配送中の媒体が盗難又は紛失すると、情報が漏えいするおそれがある。			・媒体の配送に関するルールを決めない	
44	メール管理	メール送信のルールを決める (A.10.8.4)	送信したメールが盗聴される、もしくは、メール送信先を間違えることにより、情報が漏えいするおそれがある。			・メール送信のルールを決めない。	
45		メール受信のルールを決める (A.10.8.4)	不審なメールを受信してしまうと、悪意あるプログラムに感染する、情報が漏えいする、などのおそれがある。			・メール受信のルールを決めない。	
46	廃棄	コンピュータを安全に廃棄、再利用する (A.9.2.6)	廃棄、再利用したコンピュータに過去のデータが残っていると、情報が漏えいするおそれがある。			・データを消去せずにコンピュータを廃棄する。	
47		媒体を安全に廃棄、再利用する (A.10.2.7)	廃棄、再利用した媒体に過去のデータが残っていると、情報が漏えいするおそれがある。			・データを消去せずに媒体を廃棄する。 ・紙をそのまま廃棄する。	
48	情報が事実と等しい (完全性保証)	原本性保証	送受信した情報が同一の内容であることを確認する (A.12.2.3)	送受信した業務メッセージなどの情報が同一の内容であることを確認できないと、改ざんされた情報で業務が混乱するおそれがある。			・送信、受信された業務データの整合性を確認しない。
49		監査	情報システムを監査する (A.15.3)	情報システムを定期的に監査しないと、不正な活動が検出できなくて、情報を漏えいするおそれがある。			・内部監査をしない。
50	システムを稼働し続ける (可用性保証)	冗長化	業務サーバ障害時に短時間で復旧させる	業務を行うためのサーバが停止すると、業務が停止して損失が大きくなる。			・サーバが復旧するまで業務を停止する。
51		負荷分散装置の設置	高負荷時を考慮してシステムを設計する	システムや装置が処理できる負荷を超えてしまうと、システムの遅延、停止によって、業務が遅延、停止するおそれがある。			・処理能力を考慮しないでシステムを設計する。
52		容量管理・拡張性	情報システムの処理能力を管理する (A.10.3.1)	情報システムの処理能力が不足すると、情報システムが利用できなくなるおそれがある。			・情報システムの処理能力やディスク容量を監視しない。
53		トラフィック監視・制御	ネットワークの運用を管理する (A.10.6.1)	ネットワークの管理方針が整備されていないと、外部からの不正アクセスや情報漏えいのおそれがある。			・社外との境界においてネットワーク管理方針を定義しない。 ・インターネットとの接続箇所に、基本的なアクセスフィルタを実施できる装置(ルータ兼用型など)を設置する。
54			高負荷時を考慮してネットワークを設計する (A.10.6.2)	ネットワーク障害や大量のデータ転送が発生すると、ネットワークが通常通りに利用できなくなるおそれがある。			・負荷を考慮しないでネットワークを設計する。
55		ネットワークサービスの利用を管理する (A.11.4.1)	ネットワークサービスへのアクセスを適切に制御しないと、社内外からサービスへの不正なアクセスが発生したり、情報が漏えいしたりするおそれがある。			・ネットワークサービス利用に関する方針を策定しない。	

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・配送中は媒体を手元から離さない。 ・媒体の配送に外部業者を利用する場合は、機密保持や紛失時の損害賠償等について契約書に含める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・媒体を配送する際は、媒体内データの暗号化もしくはアクセス制御機能つき媒体を利用する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・メール送信時は、宛先のメールアドレスを十分に確認するように教育する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・添付ファイルを暗号化する。 ・メールの送信先を、系統的に制限する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・メール全体を暗号化する。
<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑メール等を開かないように教育・指導する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・迷惑メール等を、系統的にフィルタリングする。 ・ログ等で監視する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータの記憶領域について、初期化又はヌル値やランダム値の上書き等、残留データを消去する。 ・物理的に破壊する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータの記憶領域について、初期化又はヌル値やランダム値の上書き等、残留データを消去する。 ・廃棄証明書を履歴として保管する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・媒体の記憶領域について、初期化又はヌル値やランダム値の上書き等、残留データを消去する。 ・紙を廃棄する場合は、シュレッダーを利用する等、紙の復元を困難にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・媒体の記憶領域について、初期化又はヌル値やランダム値の上書き等、残留データを消去する。 ・廃棄証明書を履歴として保管する。 ・紙を廃棄する場合は、シュレッダーを利用する等、紙の復元を困難にする。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・送信、受信された業務データを人的手段(電話など)で確認する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・送信、受信された業務データに対して、パリティチェックなどでの整合性チェックを系統的に実行する。
<ul style="list-style-type: none"> ・個人的に、定期的な監査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な監視と監視実績に基づいた監査を実施する。 ・監査については、定期的に社内組織に委託する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・監視計画と監視実績に基づいた、監査を実施する。 ・監査については、定期的に第三者組織に委託する。
<ul style="list-style-type: none"> ・業務サーバの CPU を二重化する。 ・サーバ停止時にも、業務を数十分～数時間の停止で復旧する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務サーバの CPU を二重化する。 ・サーバ停止時にも、業務を数分～数十分の停止で復旧する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務サーバを二重化する。 ・サーバ停止時にも業務を停止させない。
<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なリソース(ネットワーク負荷)の計画と予測をする。 ・システムを、最大使用量で設計する。 ・高負荷時に、業務が遅延することはない設計をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なリソース(ネットワーク負荷)の計画と予測をする。 ・システムを、最大使用量よりも余裕を持たせて設計する。 ・高負荷時に、業務が遅延することはない設計をする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なリソース(ネットワーク負荷)の計画と予測をする。 ・システムを、最大使用量よりも余裕を持たせて設計する。 ・高負荷時でも、業務が遅延する(レスポンスが低下する)ことのない設計とする。
<ul style="list-style-type: none"> ・処理能力やディスク容量等について、利用者やデータの伸びに対し、一定期間対応可能な情報システムにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・拡張する際に、容易に対応可能な情報システムとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの稼働能力を監視して、計画的に情報システムの容量の増強をことが容易にできるようなシステムとする。
<ul style="list-style-type: none"> ・社外との境界において適切なネットワーク管理方針を定義する。 ・ファイアウォールや UTM 機器を設置して、適切なアクセスポリシーを設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外との境界において適切なネットワーク管理方針を定義する。 ・ファイアウォールや UTM 機器を設置して、適切なアクセスポリシーを設定する。 ・機器の運用状況を適切にモニタリングする。 ・ぜい弱性などに対するパッチ適用の運用体制を決める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外との境界において適切なネットワーク管理方針を定義する。 ・ファイアウォールや UTM 機器を設置して、適切なアクセスポリシーを設定する。 ・機器の運用状況を適切にモニタリングする。 ・ぜい弱性などに対するパッチ適用の運用体制を用意する。 ・運用状況を定期的にレポートする。 ・問題発生時の緊急運用体制を定義する。
<ul style="list-style-type: none"> ・通信会社のネットワークサービスを利用する場合は、帯域保証や稼働率に関する内容を、契約書に含める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット接続回線や拠点間ネットワークを多重化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット接続回線や拠点間ネットワークについて、複数の通信会社からサービスを受ける。
<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 ・利用者に対して定期的に周知・徹底する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワークサービス利用に関する方針を策定する。 ・利用者に対して定期的に周知・徹底する。 ・定期的な内部監査を行い、方針の運用状況を確認する。

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
56	トラフィック監視・制御	外部から接続する利用者を認証する (A.11.4.2)	外部利用者を正しく認証できないと、外部からの不正アクセスで、情報漏えいしたり情報システムが停止したりするおそれがある。			・外部からのアクセスに対して利用者認証、監視、制御を実施しない。
57		ネットワーク上の装置を識別する (A.11.4.3)	ネットワークを通過・拒否される装置が適切に識別できないと、不正アクセスなどの発生時に対応が長期化するおそれがある。			・どんな機器でもネットワークに接続できる。
58		遠隔診断用及び環境設定用ポートを保護する (A.11.4.4)	診断・管理用ポートへのアクセスが適切に管理されていないと、設定情報の不正な改ざん、システムの停止、などが発生するおそれがある。			・専用ポートへ誰でもアクセスできる。
59		ネットワーク領域を分割する (A.11.4.5)	ネットワークを適切に分割しないと、不正にアクセスされるおそれがある。			・ネットワークを全く分割しない。
60		ネットワーク接続を制御する (A.11.4.6)	ネットワークへの接続制御を実施しないと、不正アクセスや情報漏えいが発生するおそれがある。			・ネットワーク接続を制御しない。
61		ネットワークルーティングを制御する (A.11.4.7)	内部・外部からの不正なルーティング情報が流入すると、既存のネットワーク情報が不正に変更されたり、情報システムが利用できなくなったりするおそれがある。			・制御しない。
62		ソフトウェア監視	オペレーティングシステムを保守する (A.10.1.5)	OSを保守しないと、業務停止、ぜい弱性の発生、情報の漏えい、などのおそれがある。		
63		ソフトウェアを保守する	ソフトウェアを保守しないと、業務停止、ぜい弱性の発生、情報の漏えい、などのおそれがある。			・ソフトウェアを保守しない。
64		ソフトウェア修正情報を収集する	ソフトウェア修正のためのパッチ情報が把握されていないと、必要な是正保守が行われていないかどうかが検証できず、ぜい弱性等が放置されるおそれがある。			・情報を収集しない。
65		パッチ適用の間隔を定める	是正保守としてのパッチ適用間隔がルール化されていないと、作業に長時間かかり、システムを長時間停止するおそれがある。			・パッチを適用しない
66		パッチ適用による障害の、回避策を定める	二次障害（パッチ適用による障害）への対策を規定しておかないと、システムを長時間停止するおそれがある。			・障害発生時に対応を検討する。
67		パッチ適用の作業時間を定める	パッチ適用の作業時間がルール化されていないと、システムを長時間停止するおそれがある。			・パッチを適用しない。
68		パッチ適用を検証し、管理する	パッチ適用状態を管理しないと、ぜい弱性等の危険が解消されないで残ってしまうおそれがある。			・パッチを適用しない。
69		ソフトウェアの変更を管理する	ソフトウェアのバージョンアップなどによる変更を管理していないと、業務に障害があった場合に原因の切り分けが遅れ、業務を長時間停止するおそれがある。			・ソフトウェアを変更しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ユーザ名、パスワードでユーザ認証する。 	<ul style="list-style-type: none"> パスワードの複雑化や定期的な強制変更を実施する。 定期的なレポータリングを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ワンタイムパスワードや生体認証などの、より高度なユーザ認証を併用する。
<ul style="list-style-type: none"> ネットワークにアクセスする装置種別(機種名、OS 種別、バージョンなど)を判定する機器を導入する。 許可されない機器の接続を禁止する。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からアクセスされる装置種別(機種名、OS バージョンなど)を判定する機器を導入する。 許可された機器のみ接続する。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部からアクセスされる装置種別(機種名、OS バージョンなど)を判定する機器を導入する。 ポリシー設定で、許可、不許可を自由にコントロールする。
<ul style="list-style-type: none"> 専用ポートに適切なアクセス権を設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 専用ポートに適切なアクセス権を設定する。 マシンルームなどの専用ルームへ設置して、物理的に保護する。 	<ul style="list-style-type: none"> 管理用ネットワークは通常のネットワークとは別に用意し、一般利用者からは物理的、論理的にアクセス不可能にする。
<ul style="list-style-type: none"> ルータとスイッチでネットワークを物理的に分割する。 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトもしくは組織単位でネットワークを分割する。 L3 スイッチでネットワークを論理的に分割する。 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトもしくは組織単位でネットワークを分割する。 VLAN でネットワークを論理的に分割する。
<ul style="list-style-type: none"> 各ネットワーク境界で適切にアクセス制御する。 	<ul style="list-style-type: none"> アクセス違反を適切にモニタリングする。 異常時は自動的に警告する。 	<ul style="list-style-type: none"> アクセス違反を適切にモニタリングする。 異常時は自動的に警告する。 異常時は自動的に遮断する。
<ul style="list-style-type: none"> NAT を使用し、外部に対して内部ネットワークを不可視にする。 静的ルーティングなど、固定的にルーティングを制御する。 	<ul style="list-style-type: none"> NAT を使用し、外部に対して内部ネットワークを不可視にする。 管理下以外のネットワーク機器からのルーティング情報をフィルタする。 	<ul style="list-style-type: none"> NAT を使用し、外部に対して内部ネットワークを不可視にする。 管理下以外のネットワーク機器からのルーティング情報をフィルタする。 ルーティング情報更新に認証情報(パスワードなど)を追加する。
<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ対策などのパッチを本番機に直接適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守、予防保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。
<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ対策などのパッチを本番機に直接適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守、予防保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。
<ul style="list-style-type: none"> 不定期に情報収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> 是正保守として、パッチ情報(提供元、種別、相互依存性、更新版の有無、仕様への影響等)の更新やベンダからの情報入手のサイクルを、運用ルールとして規定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 是正保守および予防保守として、パッチ情報(提供元、種別、相互依存性、更新版の有無、仕様への影響等)の更新やベンダからの情報入手のサイクルを、運用ルールとして規定する。
<ul style="list-style-type: none"> パッチ適用に関するルールを設定しない。 	<ul style="list-style-type: none"> パッチを適用する間隔を是正保守として規定する。 	<ul style="list-style-type: none"> パッチを適用する間隔を、是正保守または予防保守として規定する。
---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> 二次障害発生時の復旧(ロールバック等)作業をルール化する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> パッチ適用に関するルールを設定しない。 	<ul style="list-style-type: none"> パッチを適用する作業時間を是正保守として規定する。 	<ul style="list-style-type: none"> パッチを適用する作業時間を、是正保守または予防保守として規定する。
<ul style="list-style-type: none"> 本番機に直接適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守をテストし、障害が無いことを確認し本番機に適用する。 適用状態を管理、監視する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番相当環境では正保守、予防保守をテストし、障害が無いことを確認し本番機に適用する。 適用状態を管理、監視する。
<ul style="list-style-type: none"> 常に最新のソフトウェアを使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ソフトウェアの変更のたびに、影響度を確認し、承認を得て、テスト環境で実施し、ロールバック計画を立てて、本番環境に適用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 定期的に、影響度を確認し、承認を得て、テスト環境で実施し、ロールバック計画を立てて、本番環境に適用する。

技術的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
70	機器 監視	電気設備を監視する (A.9.2.2)	電気設備を監視していないと、停電や電圧異常で、システムやネットワーク機器が不安定になったり停止したりするおそれがある。			・電気設備を監視しない。
71		空調設備を監視する (A.9.2.2)	空調設備を監視していないと、温度の異常な上昇などで、システムやネットワーク機器が不安定になったり停止したりするおそれがある。			・空調設備を監視しない。
72		通信ケーブルを使用した不正アクセスを防止する (A.9.2.3)	通信ケーブルを使用した不正アクセスがあると、情報が漏えいするおそれがある。			・通信ケーブルを自由に使用できる。
73		通信ケーブルの誤挿入・誤抜去を予防する (A.9.2.3)	通信ケーブルの誤挿入・誤抜去が防げないと、システムが停止する恐れがある。			・通信ケーブルを自由に使用できる。
74		監査ログを取得する (A.10.10.1)	ネットワーク、システムからの異常検出ログを見逃すと、不正アクセスの検出が遅れたり、情報が漏えいしたりするおそれがある。			・監査ログを取得しない。
75		システムの稼働状況を監視する (A.10.10.2)	情報システムの稼働状況を監視していないと、問題が発生した際の原因究明が困難になるおそれがある。			・システムの稼働状況を監視しない。
76		ログ情報を保護する (A.10.10.3)	ログ情報を保護していないと、ログへの不正アクセスや情報が改ざんされるおそれがある。			・ログ情報に誰でもアクセスできる。
77		実務管理者及び運用担当者の作業を記録する (A.10.10.4)	作業ログを適切に記録していないと、誤った作業などに対する事後確認を行うことができないおそれがある。			・作業ログを取得しない。
78		障害発生時の状況を記録する (A.10.10.5)	障害発生状況を記録していないと、障害が発生した際の原因究明が困難になるおそれがある。			・障害ログを取得しない。
79	システム時刻を同期する (A.10.10.6)	各システム時刻を同期させていないと、障害や不正アクセスの解析が煩雑になり、異常が発生した際の対応が長期化するおそれがある。			・各システムの時刻を手動で個別に設定する。	

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> 無停電電源装置 (UPS) を使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> 無停電電源装置 (UPS) を使用する。 使用する UPS のログ機能などを使用し、システム上、重要なサーバやネットワーク機器の電圧異常を管理する。 異常時に管理者に対して通知する。 	<ul style="list-style-type: none"> 無停電電源装置 (UPS) を使用する。 使用する UPS のログ機能などを使用し、システム上、重要なサーバやネットワーク機器の電圧異常を管理する。 異常時に管理者に対して通知する。 建物の停電時に、一定時間システムを稼働し続けられる非常発電機を用意する。
<ul style="list-style-type: none"> システム上、重要なサーバやネットワーク機器を温度管理された部屋に配置する。 	<ul style="list-style-type: none"> システム上、重要なサーバやネットワーク機器自身の温度を管理する。 異常時に管理者に対して通知する。 	<ul style="list-style-type: none"> システム上、重要なサーバやネットワーク機器自身の温度を管理する。 異常時に管理者に対して通知する。 異常時に空調を自動的にコントロールする。
<ul style="list-style-type: none"> 未使用ポートを使用不可に設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 未使用ポートを使用不可に設定する。 ポートの LinkUp/Down を監視する。 	<ul style="list-style-type: none"> MAC アドレス認証や、HUB 接続などの複数機器の接続防止策を用意する。 ポートセキュリティを実施できる検疫システムを導入する。
<ul style="list-style-type: none"> ケーブルに適切なラベルを貼り、容易に識別できるようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ケーブルに適切なラベルを貼り、容易に識別できるようにする。 未使用ポートを使用不可に設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ケーブルに適切なラベルを貼り、容易に識別できるようにする。 未使用ポートを使用不可に設定する。 ポートの LinkUp/Down を監視する。
<ul style="list-style-type: none"> 各システムの監査ログ(アクセスログなど)を集約、確認できるように設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> IDS などにより、監査ログを解析して警告するシステムを導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> IPS などにより、監査ログを元に自動的にアクセスを拒否するシステムを導入する。
<ul style="list-style-type: none"> 情報システムが正確に稼働しているか、手動で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムが正確に稼働しているか、自動で監視する。 定期的に監視状況をレポートする。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムが正確に稼働しているか、自動で監視する。 情報システムに障害が発生した際、緊急の警告を発する。 定期的に監視状況をレポートする。
<ul style="list-style-type: none"> ログ情報は適切なアカウント、パスワードを持つ利用者のみがアクセスできるように設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> アクセスできる機器を限定する。 成りすましなどによるアクセス対策(パスワードの定期的な変更、トークンなどの併用)を実施する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> 作業ログを保存する。 	<ul style="list-style-type: none"> 作業ログを保存する。 事前に定めた規定に従い、定期的にレビューする。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> 障害ログを含む、各種システムログを個別に取得する。 	<ul style="list-style-type: none"> システム全体の各種システムログを一元管理する。 障害発生時に各種警告を自動的に送る。 	<ul style="list-style-type: none"> システム全体の各種システムログを一元管理する。 障害発生時に各種警告を自動的に送る。 障害発生時の対応策を用意する。
<ul style="list-style-type: none"> 内部・外部 NTP サーバを用意し、各システムを NTP に同期させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の NTP サーバを用意する。 	<ul style="list-style-type: none"> GPS などを利用した専用装置を設置する。

セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／物理的セキュリティ対策）

物理的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様			
要素	分類	対策項目（JISQ 項番）	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1	
80	情報を他人から守る（機密性保護）	セキュリティ区画の定義	業務やプロジェクト単位で作業エリアを区分けする（A.9.1.1）	業務部署やプロジェクトの区画を設定していないと、近隣の部署に情報が漏えいするおそれがある。			・作業エリアを決めない。
81		マシンルームの設置	オフィスや部屋への入退出を管理する（A.9.1.3） ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第7版）設16, 運13	入退出を管理していないと、部外者がオフィスや部屋に入ってしまう、情報を盗まれるおそれがある。			・オフィスや部屋等を施錠しない。
82			内部犯による情報機器の盗難を予防する（A.9.2.1） ・政府機関統一基準適用個別マニュアル群 庁舎内におけるPC利用手順 PCの取扱編 5.2 端末の設置 ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第7版）設23	情報機器が内部の利用者に盗難されると、情報が漏えいするおそれがある。			・情報機器が自由に持ち出せる。
83		防犯設備の設置	外部犯による情報機器の盗難を予防する（A.9.1.4）	外部からの侵入者に情報機器が盗難されると、情報が漏えいするおそれがある。			・情報機器の設置場所を監視しない。
84		マシンルームへの電磁波シールドの設置	情報機器を電磁波から保護する（A.9.1.4）	電磁波からの保護ができていないと、情報データが破壊されるおそれがある。			・電磁波に対するシールド対策をしない。
85	情報が事実と等しい（完全性保証）	定期的なバックアップ取得	業務データのバックアップを安全な場所に保管する（A.10.5.1）	バックアップを安全な場所に保管しないと、不慮の災害発生時にシステムを業務可能な状態に復旧できなくなるおそれがある。			・業務データをバックアップしない。
86			復旧時間を考慮してバックアップ媒体を選択する	復旧に要する時間を考慮してバックアップ媒体を選択しないと、必要な時間内にシステムを復旧できないおそれがある。			・業務データをバックアップしない。
87	システムを稼働し続ける（可用性保証）	温度・湿度管理	情報機器の設置場所の環境を適切に保つ（A.9.1.4） ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第7版）設33	温度や湿度を適切に保たないと、情報システムが正常に動作しなくなるおそれがある。			・空調を設置しない。
88		耐震、耐火、耐水対策済み施設の利用	情報機器を災害から守る（A.9.1.4） ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第7版）設22, 32, 37, 39, 50	地震、火災、洪水等の災害への対策を整えておかないと、情報システムが故障し、業務が長期間停止するおそれがある。			・災害を考慮しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・仕切りはないが、業務・プロジェクト単位で島(列)を作る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務・プロジェクト単位に、ついで等で仕切りを作る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務・プロジェクト単位に部屋を分けて作業する。
<ul style="list-style-type: none"> ・オフィスや部屋の入退室時を、社員証などのIDで管理する。 ・帰宅時には、オフィスや部屋を鍵で施錠する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・常時、ICカード又は生体認証等により、部屋の入退室を制限する。 ・守衛や防犯カメラを設置する。 ・部屋の入退室を記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・入室ログのない退室は、許可しない。 ・インターロック(二重扉)を実施する。
<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータをワイヤー等で固定する。 ・サーバは、施錠されたサーバラック内に保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンピュータをワイヤー等で固定する。 ・サーバは、施錠されたサーバラック内に保管する。 ・サーバ類の設置場所を、施錠された区域内にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報機器の設置場所を、アクセス制御された区域内にする。 ・情報機器(サーバ)の設置場所を、施錠された区域内にして、入退出の記録をとる。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報機器の設置場所を監視する。 ・外部からの不正な侵入に対して警報を鳴らす。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報機器の設置場所を監視する。 ・外部からの不正な侵入に対して警報を鳴らす。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報機器の設置場所を監視する。 ・外部からの不正な侵入に対して警報を鳴らし、通報する。
---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・電磁波に対するシールド対策を、コンピュータやネットワーク機器に施す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・マシンルームに対して電磁波のシールド対策をする。
<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なデータを媒体に、定期的(日次、週次)バックアップを行い、安全な場所に輸送して保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なデータを、遠隔地にリモートで、定期的(日次、週次)にバックアップを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業務に必要なデータを遠隔地にリモートで、リアルタイムにバックアップする。
<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップデータを、テープや光ディスクのような運搬可能な媒体に保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バックアップデータを、ハードディスクに保管する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・空調を設置する。 ・湿度を40~60%に保つ(静電気対策)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空調を設置する。 ・湿度を40~60%に保つ(静電気対策)。 ・結露を発生させない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・空調を、故障に備えて、冗長化する。
<p><耐震></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報機器を、落下防止金具もしくはバンド等で固定する。 ・サーバラックを、パネルアンカー等で固定する。 <p><耐火></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動火災報知設備を設置する。 ・消火設備(消火器、スプリンクラー)を設置する。 ・情報機器を、火災の危険性のない場所(火使用設備が隣室又は直上下階にない場所等)に設置する。 ・室内の火気使用を制限する。 <p><耐水></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報機器を、浸水の危険性のない場所(2階以上、水使用設備が隣室又は直上階にない場所等)に設置する。 ・室内の飲料持込を制限する。 	<p><耐震></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報機器を、落下防止金具もしくはバンド等で固定する。 ・サーバラックを、パネルアンカー等で固定する。 <p><耐火></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動火災報知設備を設置する。 ・消火設備(消火器、スプリンクラー)を設置する。 ・情報機器を、火災の危険性のない場所(火使用設備が隣室又は直上下階にない場所等)に設置する。 ・室内の火気使用を制限する。 <p><耐水></p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報機器を、浸水の危険性のない場所(2階以上、水使用設備が隣室又は直上階にない場所等)に設置する。 ・室内の飲料持込を制限する。 	<p><耐震></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物を、免震建築物もしくは制振建築物にする。 ・情報機器を、免震床に設置する。 <p><耐火></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消火設備(全域放気型消火ガス)を設置する。 <p><耐水></p> <ul style="list-style-type: none"> ・漏水を排出する排水溝等を設置する。

物理的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
89	無停電電源装置、バックアップ電源等の設置	電力を安定供給する (A.9.2.2) ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書 (第7版) 設62, 64, 65, 69	電力を安定供給しないと、停電や電圧異常で、システムやネットワーク機器が不安定になったり停止したりするおそれがある。			・停電対策を実施しない。
90	ケーブル敷設経路対策の実施	通信、電源ケーブル配線を保護する (A.9.2.3) ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書 (第7版) 設97	通信、電源ケーブルが切断されてしまうと、情報システムが停止する、長期間利用できなくなるおそれがある。			・通信、電源ケーブルをむき出しにする。
91	在庫管理	情報資産を管理する (A.7)	情報資産 (情報機器・電子媒体・紙) が管理されていないと、紛失・盗難の検出ができないおそれがある。			・情報資産を管理しない。 ・媒体や紙資産の、保管場所や管理番号がない。
92		情報資産の管理責任を明確にする (A.7.1)	情報資産の責任者が明確でないと、資産の管理・保存期限、滅却などが計画的におこなわれず、不要になった資産から情報が漏えいするおそれがある。			・利用者の判断で資産を保存・滅却する。
93	機器設置スペースの拡張性	機器設置スペースに拡張性を持たせる	機器設置場所に拡張性がないと、情報処理機器をセキュリティが低い場所に設置しなくてはならなくなる。			・設置スペースを拡張しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・UPSを設置する。 ・建物に、避雷針を設置する。 ・静電気対策として、アースを利用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自家発電装置を設置する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・電力会社から、電源を複数回線で引き込む。
<ul style="list-style-type: none"> ・通信、電源ケーブルは、フリーアクセス床の下を通す。 ・通信、電源ケーブルに、カバーをつける。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・通信、電源ケーブルは、専用の配線管を通し、人目につかないように設置する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報資産を部署単位で管理する。 ・媒体や紙資産については、管理番号は付与せずに、カテゴリ別で保管する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報資産の管理にツールを使う。 ・管理番号を付与して管理する。 ・媒体や紙の資産については、管理番号を付与して、管理台帳等で所在を明確にして、鍵をかける。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報資産の管理にツールを使う。 ・管理番号を付与して、定期的に内部監査する。 ・媒体や紙の資産については、管理番号を付与して、管理台帳等で所在を明確にして、鍵をかける。 ・鍵は管理者が管理する。
<ul style="list-style-type: none"> ・資産ごとに管理責任者を決め、管理責任者の判断で資産を保存・滅却する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資産ごとに管理責任者・保存期間・滅却期日を決め、定期的に資産を見直す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・資産ごとに管理責任者・保存期間・滅却期日を決め、資産管理を計画的に実施する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報処理機器の設置スペースを確保する時に、現在の業務処理データ量を考慮する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・将来の業務拡張計画などから、情報処理機器の設置スペースを設計する。 	---> 前レベルと同様

セキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版／管理的セキュリティ対策）

管理的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様			
要素	分類	対策項目（JISQ 項番）	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1	
94	情報を他人から守る（機密性保護）	セキュリティポリシー	セキュリティポリシーを策定する（A.5.1）	セキュリティ基本方針を定義しておかないと、一貫したセキュリティ対策がとれず、ぜい弱なシステムになってしまうおそれがある。			・セキュリティポリシーを策定しない。
95	利用者管理		情報にアクセスするためのガイドラインを策定する（A.11.1.1）	情報アクセスのためのガイドラインを策定しておかないと、情報を制御する対象や範囲が明確にならない。			・アクセス制御方針を策定しない。
96			システムの利用者を管理する（A.11.2.1）	情報システムの利用者を管理していないと、部外者がシステムを利用できてしまい、情報が漏えいする可能性がある。			・利用者を登録、管理しない。
97			特権を持つ利用者を管理する（A.11.2.2）	特権を持つ利用者の作業を管理しないと、機密情報を不正に操作されて外部に漏えいされるおそれがある。			・特権ユーザの履歴ログを取得しない。
98			利用者のパスワードを管理する（A.11.2.3）	利用者のパスワードを定期的に変更するなどの管理をしていないと、パスワードが流出し、システムに不正アクセスされる、情報が盗まれる、などのおそれがある。			・パスワードを変更しない。
99			利用者のアクセス権を管理する（A.11.2.4）	利用者のアクセス権を定期的に見直さないと、プロジェクトや組織の変更にもなって、参照できてはいけなものが継続して見えてしまい、情報が漏えいするおそれがある。			・アクセス権を見直さない。
100			情報処理施設の使用を記録する（A.15.1.5）	情報処理施設が不正に使用されると、情報処理機器へアクセスされて、情報が漏えいするおそれがある。			・情報処理施設への入出や使用を記録しない。
101			情報を暗号化する（A.15.1.6）	情報の暗号化をルールとして企業内で統一しておかないと、利用者毎に暗号化対象が変わってしまい、重要情報が漏えいするおそれがある。			・暗号化しない。
102		入退室管理	作業領域を施錠し監視する（A.9.1.2） ・金融機関等コンピュータシステムの安全対策基準・解説書（第7版） 設 16, 運 13	オフィス等の作業領域を施錠、監視しておかないと、部外者が不正に侵入し、情報の漏えいや情報機器の盗難等のおそれがある。			・オフィス等を施錠しない。
103		秘密保持契約	第三者との契約内容を定める（A.6.2.3）	第三者との契約内容をあらかじめ決めておかないと、機密保持契約がないために情報漏えい時の責任追及ができないなど、情報が守られなくなるおそれがある。			・契約内容をあらかじめ規定しない。
104	ぜい弱性情報収集と修正プログラム適用	ぜい弱性情報を入手して対策する（A.12.6.1）	OS やアプリケーションのぜい弱性の情報が入手できないと、ぜい弱性がそのまま放置されて、情報が漏えいするおそれがある。			・ぜい弱性情報を収集しない。	
105	資産管理	情報資産を管理する（A.7.1.1）	情報資産を正確に管理しておかないと、資産を紛失、盗難しても気付かないおそれがある。			・情報機器の一覧を作成しない。	

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
・現状を把握し、リスク分析の結果をもとに、情報セキュリティ基本方針を策定する。	---> 前レベルと同様	---> 前レベルと同様
・情報へのアクセス制御方針を文書化する。	・情報へのアクセス制御方針を文書化する。 ・定期的にレビューする。	・情報へのアクセス制御方針を文書化する。 ・定期的にレビューする。 ・アクセス方針に従った業務であることを、監査する。
・一つのアカウントを複数の利用者で使用しない。 ・利用者の増減や移動に伴い、アカウント及びアクセス権を変更する。	・利用者の増減や移動をシステムで管理し、アカウント及びアクセス権を自動的に変更する。	・利用者の増減や移動をシステムで管理し、アカウント及びアクセス権を自動的に変更する。 ・登録情報として、生体認証を導入する。
・特権ユーザを絞り込み、特権ユーザの操作ログを取得する。	・特権ユーザを絞り込み、特権ユーザの操作ログを取得して定期的に監査する。	---> 前レベルと同様
・利用者のパスワードが、定期的に変更されていることをチェックする。	---> 前レベルと同様	・利用者のパスワードが定期的に変更されるシステムを導入する。 ・変更依頼のメッセージをシステムから送る。
・アカウント及びアクセス権を、定期的に見直す。	---> 前レベルと同様	・組織やプロジェクトが変更になった場合、ユーザ管理システムと連携して、自動的にアクセス権を変更する。 ・変更になったアクセス権を定期的に監査する。
・情報処理施設への入出を記録する。	・情報処理施設の入出記録をシステムで取得する。 ・定期的に監査する。	・情報処理施設の入出記録をシステムで取得する。 ・施設への入館時に、許可されている利用者であるかを自動的にチェックする。 ・定期的に監査を行う。
・個人の判断で、ファイルを暗号化する。	・情報(データ)を強制的に暗号化する。	・すべてのファイルを強制的に暗号化する。
・帰宅時には、部屋を鍵で施錠する。	・常時、IC カード又は生体認証等で、部屋の入退室を制限する。 ・防犯カメラを設置する。 ・部屋の入退室を記録する。	・入室ログのない退室は、許可しない。 ・インターロック (二重扉) を実施する。
・第三者との間で、担当者が機密保持契約を交わす。	・第三者との間で、担当部署間が機密保持契約を交わす。 ・機密保持契約には、情報の入手についてセキュリティを守る条項を明記する。	・第三者との間に、双方の法務部門を通して、会社名義で機密保持契約を交わす。 ・機密保持契約には、情報の入手についてセキュリティを守る条項を明記する。
・OS やアプリケーションのぜい弱性レポートを定期的に入手して、パッチ適用を計画する。	・OS やアプリケーションのぜい弱性レポートを定期的に入手して、パッチ適用を計画する。 ・本番相当環境では正保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。	・OS やアプリケーションのぜい弱性レポートを随時入手して、パッチ適用を計画する。 ・本番相当環境では正保守、予防保守をテストし、障害がないことを確認し本番機に適用する。
・情報機器の一覧を作成する。 ・情報機器一覧の棚卸を行う。	・情報資産 (情報そのもの) の一覧を作成する。	・情報資産の管理にツールを使い、拾い上げ、管理番号が付与されており、定期的に内部監査などを実施する。 ・媒体や紙の資産については、管理番号を付与して、管理台帳等で所在が明確にして、施錠する。 ・鍵を管理者が管理する。

管理的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様			
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1	
106	資産管理	情報資産を分類する (A.7.2.1)	情報資産が重要度に応じて正しく分類されていないと、重要な情報が厳重に管理されず、権限のない利用者に情報が漏えいするおそれがある。			・情報資産の分類基準を作成しない。	
107		情報資産を分類に応じて取り扱う (A.7.2.2)	情報資産が分類基準に従って取扱われないと、権限のない利用者に情報が漏えいするおそれがある。			・情報資産を分類基準に従って取扱わない。	
108		机上の情報を保護する (A.11.3.3) ・政府機関統一基準適用個別マニュアル群 庁舎内における PC 利用手順 PC の取扱編 5.1 端末機能にかかわる検討、5.2 端末の設置(10)	情報が机上に放置や表示された状態になっていると、目視で情報が漏えいするおそれがある。			・机上での情報の取り扱いルールがない。	
109	情報が事実と等しい (完全性保証)	情報のバックアップ 情報のバックアップ	情報を適切にバックアップしていないと、情報の消失、改ざん等が発生した際に、復旧できなくなってしまうおそれがある。			・バックアップを取得しない。	
110		情報システムの正確性	システムを受入れる時に検証する (A.10.3.2)	システムを受け入れる際に十分な検証を実施しないと、運用開始後にシステムの不良に気づくことになり、長期間業務が停止してしまうおそれがある。			・システムをテストしない。
111		情報の正確性	入力データの正確さを追求する (A.11.1.1)	入力されたデータが正確でないと、誤りが多い情報になってしまい、業務が停止してしまうおそれがある。			・入力データをチェックしない。
112	システムを稼働し続ける (可用性保証)	教育と訓練	セキュリティ教育を実施する (A.12.2.1)	セキュリティや情報漏えいに対する基本方針などを利用者が正しく理解していないと、安易に情報を取り扱い外部に漏えいしてしまうおそれがある。			・セキュリティ教育をしない。
113		運用体制	利用者の活動を管理する (A.6.1)	企業内の組織で運用する場合、悪意を持った利用者から情報が漏えいするおそれがある。			・利用者の操作ログを取得しない。
114			外部組織を管理する (A.6.2)	運用を第三者組織に委託した場合、委託先から情報が漏えいするおそれがある。			・利用者の操作ログを取得しない。
115		監査	情報システムの運用を監査する (A.15.3)	情報システムを定期的に監査していないと、不正な活動を検出できなくて、情報が漏えいしてしまうおそれがある。			・情報システムを監査しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> 情報資産の分類基準（極秘、秘、社外秘等）を作成する。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報資産の分類基準（極秘、秘、社外秘等）を作成する。 分類ごとに資産番号を付与する。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報資産の分類基準（極秘、秘、社外秘等）を作成する。 分類ごとに資産番号を付与する。
<ul style="list-style-type: none"> 資産ごとに管理責任者を決める。 管理責任者の判断で資産を保存・滅却する。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報資産に、分類基準に従って分類した結果を明記する。 情報資産を、分類基準に従って取扱う。 資産ごとに管理責任者、保存期間、滅却期日を決める。 定期的に資産を見直す。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報資産に、分類基準に従って分類した結果を明記する。 情報資産を、分類基準に従って取扱う。 資産ごとに管理責任者、保存期間、滅却期日を決める。 定期的に資産を見直す。 資産管理を計画的に実施する。
<ul style="list-style-type: none"> 帰宅時には、書類を机上に放置しない。 一定時間（30分）が経過したら、画面を自動的にスクリーンロックする。 	<ul style="list-style-type: none"> 離席時には、書類を机上に放置しない。 離席時には、すみやかに、画面を操作不可能な状態（ログオフ、スクリーンロック等）にする。 一定時間（10分）が経過したら、画面を自動的にスクリーンロックする。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスプレイに、盗み見防止のフィルタを装備する。 ディスプレイに、電磁波対策のフィルタを装備する。
<ul style="list-style-type: none"> バックアップのポリシー（世代管理、バックアップ対象、取得サイクル等）を作成する。 ポリシーに従い、情報をバックアップする。 リストアが、適切な時間内に可能であることを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> バックアップ媒体を、同一建物内に保管する。 バックアップデータを、暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> バックアップ媒体を、遠隔地（60km以上）に保管する。
<ul style="list-style-type: none"> システムを新たに導入もしくは変更する場合は、本番稼働前にテストする。 システム開発者がテストした結果を見て検収する。 	<ul style="list-style-type: none"> システムを新たに導入もしくは変更する場合は、本番稼働前にテストする。 受け入れテストを第三者に委託して、客観的にテストする。 	<ul style="list-style-type: none"> システムを新たに導入もしくは変更する場合は、本番稼働前にテストする。 自社内に受け入れ検査の体制と、受け入れ検査用のデータを用意して、擬似本番環境にて適切な期間検収テストを行う。
<ul style="list-style-type: none"> 入力フィールドには、可能な限り、文字種や桁数等の制限をつける。 	<ul style="list-style-type: none"> データ入力作業を委託する場合、入力誤り率に関するサービスレベルを契約で取り決める。 入力データの妥当性をシステムでチェックする。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> 部署単位で、セキュリティ教育を定期的実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 部署単位で、セキュリティ教育を定期的実施し、教育受講者を管理する。 作業外注者に対してセキュリティ教育を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 組織のトップから、全社員に対してセキュリティメッセージを傳達する。 部署単位で、セキュリティ教育を定期的実施し、教育受講者を管理する。 作業外注者に対してセキュリティ教育を実施する。 会社組織として、セキュリティ教育推進部署を設置する。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の操作ログを取得して、定期的に監査する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> 複数の責任者で相互に監視する。 利用者の操作ログを取得して、定期的に監査する。
<ul style="list-style-type: none"> 利用者の操作ログを取得して、定期的に監査する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の操作ログを取得して、定期的に監査する。 コンピュータの操作画面をモニターする。
<ul style="list-style-type: none"> 定期的に、個人による監査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 監視計画と監視実績に基づいた監査を実施する。 監査については、定期的に社内組織に委託する。 	<ul style="list-style-type: none"> 監視計画と監視実績に基づいた監査を実施する。 監査については、定期的に第三者組織に委託する。

管理的セキュリティ対策				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目 (JISQ 項番)	リスクの詳細	該当レベル	対策仕様	レベル 1
116	緊急時 対応計 画	情報漏えい時の対応を管理 する (A.13)	漏えい事故のレベルによって 対応を管理していないと、対応 が遅れ被害が大きくなるおそ れがある。			・漏えい事故を管理しな い。
117		情報セキュリティ事象を報 告する (A.13.1.1)	情報セキュリティに何らかの 変化があった場合の報告の仕 組みが規定されていないと、対 応が遅れて被害が拡大するお それがある。			・情報セキュリティ事象の 報告ルートを規定しない。
118		セキュリティの弱点を報告 する (A.13.1.2)	セキュリティの弱点が発見さ れても報告する仕組みがない と、報告が遅れ、弱点を攻撃さ れたり、弱点を利用して情報が 漏えいしたりする。			・セキュリティの弱点の報 告ルートを規定しない。
119		情報の取り扱いを記録する (A.13.2.3)	誰がどのように情報を取り扱 ったかを記録していないと、情 報漏えい発生時に原因の追及 が困難になり、再発を防げない おそれがある。			・情報の取り扱いを記録し ない
120		見直し	情報セキュリティ事故を管 理して改善する (A.13.2)	情報セキュリティ事故の管理 を定期的に見直して改善しな いと、同じような事象が発生す るおそれがある。		

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・漏えい事故を管理する。 ・すべての漏えい事故を同様に扱う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・漏えい事故を管理する。 ・漏えい事故に対する、レベル判断基準を設定する。 ・漏えい事故のレベルに応じた対応を規定しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・漏えい事故に対する、レベル判断基準を設定する。 ・レベルに応じた対応を、組織的な手順として確立する。 ・事故対応の情報、活動が、組織のトップまでスムーズに行き渡るようにする。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ事象の報告ルートを規定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ事象の報告ルート、速やかな報告ルールを規定する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの弱点の報告ルートを規定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティの弱点の報告ルート、速やかな報告ルールを規定する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・情報の取り扱い履歴を、ログに記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の取り扱い履歴を、ログに記録する。 ・利用者の情報の取り扱いを、ログに記録する。 ・情報のログと、利用者のログを利用して、情報の流通経路をトレースするシステムを導入する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ事故を管理する。 ・不定期に事故の改善を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ事故を管理する。 ・定期的に事故の改善を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報セキュリティ事故を管理する。 ・事故発生直後に改善を実施する ・定期的に事故改善を見直す。

Web アプリケーションセキュリティ・可用性チェックシート（詳細項目版）

Web アプリケーション				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目	リスクの詳細（JISQ 項番）	該当レベル	対策仕様	レベル 1
1	情報を他人から守る（機密性保護）	ユーザ認証 パスワードを利用する	パスワードが推測可能な容易なものになっていると、第三者がシステムに不正アクセスし、情報を漏えいしてしまうおそれがある。（A.11.2.3）（A.11.3.1）（A.11.5.2）（A.11.5.3） ・政府機関統一基準適用個別マニュアル群 庁舎内における PC 利用手順 PC の取扱編 端末利用者パート 2.3 識別コードの日常の取扱い(2), (3)			・パスワードを設定しない。
2		ログインの認証方法をルール化する	認証に関するルールが明確になっていないと、第三者がシステムに不正アクセスし、情報を漏えいしてしまうおそれがある。（A.11.3.2）（A.11.4.2）（A.11.5.2） Web Application Security Consortium http://www.webappsec.org/			・認証に関するルールを定めない。
3		ログイン状態の継続をルール化する	ブラウザを閉じた後もアプリケーションに対しての認証状態を継続させる場合、第三者の操作によって情報が漏えいするおそれがある。（A.11.4.2）（A.11.5.5）			・認証状態の継続に関するルールを定めない。
4		認証画面を暗号化する	認証画面へアクセスする際に、SSL による暗号化などを施さないと、通信経路を傍受され、情報漏えいが発生するおそれがある。（A.11.5.1）			・認証画面を暗号化しない。
5	アクセス権限	アクセス権限を策定する	アクセス権限を策定しないと、利用者のアクセス可能範囲が明確とならないため、不正なアクセスを許してしまうおそれがある。（A.11.2.4）（A.11.6.1）			・アクセス権限を定めない。
6	暗号化	データを暗号化する	データを暗号化しないと、個人を特定できる情報が漏えいした場合、第三者にその情報が知られるおそれがある。（A.10.7.3）			・データを暗号化しない。
7		パスワードを暗号化する	パスワードを暗号化しないと、第三者によってデータの漏えい起きた場合、パスワードが第三者に知られるおそれがある。（A.10.7.3）			・パスワードを暗号化しない。
8	セッション・Cookie の運用	セッションを使用したデータ保持の方法を利用する	セッションの運用ルールを定めないと、第三者によってセッション上のデータが漏えいするおそれがある。（A.11.5.5）			・セッションの使用ルールを定めない。
9		Cookie を使用したデータ保持の方法を利用する	Cookie の運用ルールを定めないと、第三者による盗聴等の被害を受けるおそれがある。（A.11.5.5）			・Cookie の使用ルールを定めない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・初期パスワードをすみやかに変更する。 ・定期的(六ヶ月毎)に、パスワードを変更する。 ・パスワードは、複雑なもの(八桁以上)を設定する。 ・パスワードは、管理者を含め誰にも教えない。 ・パスワードを書き留めたり、コンピュータ上のファイルに保管したり、メールで送信したりしない。やむを得ず紙片等にパスワードを記載する必要がある場合には、そのパスワードが容易に第三者に見られることがないように保管する。 ・自分のパスワードが他人に漏えいした可能性や疑いがある場合は、パスワードを変更する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的(三ヶ月毎)に、パスワードを変更する。 ・パスワードは、複雑なもの(八桁以上、パスワード世代管理、三種類以上の文字種の使用)を設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同一利用者が複数のアカウントをもつ場合は、それぞれ異なるパスワードを設定する。 ・一つのパスワードから他方が推測しやすいパスワードを設定しない。 ・生体認証を利用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・認証の再試行可能回数を定める。 ・再試行可能回数を超えて認証が失敗した場合は、二十四時間当該アカウントを停止する。 ・認証情報はセッションまたは Cookie に保存する。 ・ログイン ID/パスワード等の認証情報を Cookie 上に暗号化せずに保存する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証画面(機能)を使用して、コンピュータとアプリケーションを利用する。 ・一定回数以上ログオンに失敗したアカウントは、ロックアウトさせる。 ・パスワードの定期的な変更を、システム機能により強制させる。 ・パスワードを他人から推測されにくいものにするのを、システム機能により強制させる。 ・パスワードをシステム内に保存する場合は、暗号化する。 ・パスワードをクライアント-サーバー間で通信する場合は、暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証のログを採取する。 ・ログイン ID/パスワードはセッション上に保存せず、利用者をシステム側で管理する一意な文字列をセッションに保存する。
<ul style="list-style-type: none"> ・ブラウザを閉じた後も、期限を定めずシステムに対しての認証状態を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ブラウザを閉じた後も、一定期間システムに対しての認証状態を維持する。 ・認証状態の維持は、ユーザの明確な意思によって行われるものとし、その操作方法について明記する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報及び、商取引を行うページへのアクセスの際には、たとえ既にログイン状態であったとしても、再度ログインを行うようユーザに要求し、第三者による不正な操作を防止する。
<ul style="list-style-type: none"> ・認証画面を暗号化する。 ・SSLの鍵の種類については規定を設けない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・SSLの鍵長は128Bitを使用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・SSL証明書は、EV-SSL証明書を使用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と管理者にクライアントを分類する。 ・利用者は、管理者の機能を使用できないものとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者の中に権限の階層を設ける。 ・管理者であっても、所定の権限がない場合はアクセスを許可しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各機能へのアクセスログを採取する。
<ul style="list-style-type: none"> ・クレジットカード等の情報に限定して暗号化する。 ・暗号化に使用する文字列を暗号化しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人を特定できる情報を暗号化する。 ・暗号化に使用する文字列を暗号化する。 ・暗号化に使用する文字列は、管理者以外でも容易に知ることができる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全てのデータを暗号化する。 ・暗号化に使用する文字列は、管理者以外に知らせない。
<ul style="list-style-type: none"> ・パスワードは、復号可能な方式を使用して暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パスワードは復号できない方式を使用して暗号化し、たとえシステム管理者であってもユーザのパスワードを復号できないようにする。 	<ul style="list-style-type: none"> ---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ・セッション ID は、開発に使用するアプリケーションが規定するものを使用する。 ・セッションは Web ブラウザを閉じるまでの間有効とする。 ・新規に Web ブラウザにてアクセスする度にセッションを作成する。 ・セッション ID は URL 文字列または Cookie に保存する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一定時間以上アクセスがない場合、システム側でセッションを自動的に破棄し、利用者にはセッションが期限切れとなった旨を通知する。 ・認証及び個人情報を操作する処理においては、アクセスのたびにセッションを再作成する。 ・セッション ID は Cookie に保存する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・セッションを使用するすべての処理で、アクセスのたびにセッションを再作成する。 ・セッション ID を格納する Cookie は、暗号化通信が行われている環境下でのみ使用する。
<ul style="list-style-type: none"> ・ログイン ID/パスワード等の認証情報を Cookie 上に保存する。 ・Cookieの有効期限は三十日以内とする。 ・Cookieは保有するドメイン全体で使用する。(例: xxxxx.com) 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムが認識できる、意味を持たない文字列を認証情報の代替として保存する。 ・認証情報を扱う Cookie については、セッションの有効期限に準じた有効期限を使用する。 ・その他の情報の Cookie への保存は許可しない。 ・Cookieは使用するドメインでのみ使用する。(例: www.xxxxx.com) 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の嗜好分析・行動解析に使用する、個人を特定することができない情報に限り、Cookie 上への保存を許可する。 ・ログイン情報等を取り扱う Cookie については、Cookie を発行したドメインでのみ使用する。

Web アプリケーション				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目	リスクの詳細 (JISQ 項番)	該当レベル	対策仕様	レベル 1
10	アプリケーションの対策	偽 Web サイトによるフィッシング詐欺を対策する	Web サイトでむやみにフレームなどを使用すると、コンテンツの詐称によりパスワードの抜き取りやフィッシング詐欺サイトへの誘導の危険性があります。 (A.10.4.1) (A.12.2.4) Web Application Security Consortium			・ Web サイトのデザインについてのルールを定めない。
11		クロス・サイト・トレーシングを対策する	クロス・サイト・トレーシングが使用されると、他のぜい弱性を利用して、第三者が利用者(会員等)や管理者に成りすますおそれがある。(A.10.4.1) Web Application Security Consortium			・ 「TRACE」メソッドを有効にする。
12		クロス・サイト・スクリプティング(XSS)を対策する	クロス・サイト・スクリプティング(XSS)が使用されると、パスワードの抜き取りやフィッシング詐欺サイトへの誘導、情報漏えい等のおそれがある。 (A.10.4.1) (A.12.2.4) Web Application Security Consortium			・ 利用者が入力した値をそのまま利用する。
13		クロス・サイト・リクエスト・フォージェリを対策する	クロス・サイト・リクエスト・フォージェリを使用されると、第三者による Web サイトの改ざん等のおそれがある。 (A.10.4.1) (A.12.2.1) Web Application Security Consortium			・ ログイン後の画面を、URL 直入力ですべても表示することができる。
14		パラメータ改ざんを防止する	パラメータ改ざんが発生すると、第三者が利用者(会員等)や管理者に成りすますおそれがある。(A.10.4.1) (A.12.2.1) Web Application Security Consortium			・ パラメータ改ざんをチェックしない。
15		ネットワークの過負荷と、サーバへの過大な同時アクセスを対策する	バッファオーバーフローを使用されると、Web サーバのサービス停止や、Web サーバを乗っ取られるおそれがある。(A.12.2.2)			・ サーバ上で使用するアプリケーションのバージョン管理をしない。
16		サーバへの不正な要求によるサーバ攻撃を対策する	書式文字列攻撃されると、Web サーバのサービス停止や、Web サーバを乗っ取られるおそれがある。			・ 何も対策を施さない。
17	他システム・アプリケーションとの連携	外部プログラムの実行によるぜい弱性を対策する	外部プログラムを不正に実行させると、Web サイトからの情報漏えい、改ざん等のおそれがある。(A.12.2.1) Web Application Security Consortium			・ Web サーバのユーザ権限を使用する。 ・ 外部から入力されたデータをチェックしない。
18		SSI インジェクションを対策する	SSI インジェクション(Server-side Include)を使用されると、パスワードの抜き取りやフィッシング詐欺サイトへの誘導のおそれがある。(A.10.4.1) (A.12.2.1) Web Application Security Consortium			・ 外部から入力されたデータをそのまま使用して SSI 箇所を処理する。
19		不正スクリプトの実行を防止する	不正なスクリプトが実行されると、Web サイトからの情報漏えい、改ざん等のおそれがある。(A.10.4.1) (A.12.2.1) Web Application Security Consortium			・ 利用者からアップロードされたファイルの内容を検証しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・フレームを使用しない。 ・IFRAME/レイヤーについては規定しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・IFRAME/レイヤーを使用しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・管理者機能の、管理者自らの操作によってHTMLを使用したコンテンツを作成する場合に限り、IFRAME/レイヤーの使用を許可する。
<ul style="list-style-type: none"> ・「TRACE」メソッドを無効にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「TRACE」メソッドを無効にする。 ・攻撃を検出して、ログをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が入力した値は、例外なく無害化処理を施した上で表示する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・攻撃を検出して、ログをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・ログイン後の画面は、URL 直入力などによる画面表示を禁止し、正規の画面遷移のみ許可する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・1アクセス毎に有効な、セッション ID とは異なる ID を利用者に付与しシステム側と照合することで、正規の画面遷移以外を排除する。 ・攻撃を検出して、ログをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・入力フォームの値について改ざんがされていないか、遷移先のページでチェックする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部から入力（入力フォーム、URL パラメータや hidden、Cookie、ヘッダパラメータ等による入力）について改ざんがされていないか、遷移先のページでチェックする。 ・攻撃を検出して、ログをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・アプリケーションのバージョンを管理し、バージョンアップ計画を作成して、順次最新の状態になるように運用する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要なぜい弱性が報告された場合は、即時バージョンアップ対応を行う。 ・対策バージョンのリリースまでに時間がかかる場合に、ぜい弱性の報告内容から自社アプリケーションに該当の事象があるかを調査し、可能な範囲での対策を講じる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・重要なぜい弱性が報告された場合は、即時バージョンアップ対応を行う。 ・即時対応が不可能な場合はサービスを停止する。
<ul style="list-style-type: none"> ・printf 等の書式文字列関数のパラメータに、外部から入力したデータを使用する際は、書式文字列攻撃の対策を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・書式文字列関数を使用しない。 ・攻撃を検出して、ログをとる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・Web サーバの利用者は既定のユーザを使用する。 ・外部から入力されたデータに、外部プログラムが埋め込まれていないかチェックし排除する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・Webサーバが実行可能な OS コマンドを制限する。 ・外部から入力されたデータに、外部プログラムが埋め込まれていた場合、ログに履歴を残す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的に Web 上から OS のコマンドは実行しない。どうしても実行しなければならない場合は、外部から入力されたデータに依存しない方法をとる。 ・WAFを導入する。 ・攻撃を検出して、管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・外部から入力（入力フォーム、URL パラメータ、Cookie、ヘッダパラメータ等による入力）されたデータを使用してコードを生成する際は、SSI インジェクション対策を実装する。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> ・SSI は使用しない。
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からアップロードされたスクリプトを実行させない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アップロード可能な拡張子を制限する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アップロードされたファイルをバイナリレベルで評価し、不正なデータを排除する。

Web アプリケーション				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目	リスクの詳細 (JISQ 項番)	該当レベル	対策仕様	レベル 1
20	Web サーバの設定	ディレクトリのファイル一覧表示を防止する	ディレクトリのファイル一覧表示がむやみに許可されていると、攻撃者に Web サイト攻撃のための情報を提供することになるおそれがある。また、セキュリティモラルの低い Web サイトとみなされ、攻撃対象にされるおそれがある。(ディレクトリ・リスティングと同じ) (A.10.7.3) (A.12.4)			・ディレクトリ内のファイル一覧表示を許可する。
21		パスの乗り換えを防止する	パスの乗り換えを使用されると、第三者への情報漏えいのおそれがある。(A.12.4) Web Application Security Consortium			・ドキュメントルートの外に存在するファイルを表示する。
22		Web サーバ上のアプリケーションが特定されるのを防止する	Web サーバ上のアプリケーションが特定されると、種類やバージョン情報から有効な攻撃方法が特定されるおそれがある。 (A.10.7.3) Web Application Security Consortium			・Web サーバの種類、バージョンを公開する。
23	アプリケーションのディレクトリ構成	リソースの位置を推測不可能にする	リソースが推測可能になっていると、第三者への情報漏えいのおそれがある。 Web Application Security Consortium			・推測しやすい名称のファイルやフォルダをドキュメントルート直下に配置する。
24	バックアップファイルの取扱い	バックアップファイル等、サーバ上のデータの情報漏えいを防止する	サーバ上のデータが情報漏えいすると、そのシステムを悪用する足掛かりを攻撃者に提供するおそれがある。(「強制ブラウジング」を含む) (A.10.7.3)			・サーバ内にファイルを自由に配置する。
25	アプリケーションの欠陥	アプリケーション機能の悪用を防止する	アプリケーション機能が悪用されると、第三者への情報漏えい、改ざん、迷惑メールの踏み台等のおそれがある。(A.12.2.2) Web Application Security Consortium			・機能を自由に使用できる。
26		瞬間的なアクセス過多などによるサービス提供不能を防止する	サービス拒否(DoS/DDoS)を実行されると、Web サーバが利用者へ提供するサービスを妨害されるおそれがある。(A.12.2.2) Web Application Security Consortium			・全てのリクエストを受け付ける。
27		自動回復プログラムによる不正行為を防止する	利用者の作業を自動化するプログラムによる入力を制御する仕組みを用意しないと、不当に大量の会員登録が行われる等のおそれがある。 (A.12.2.2) Web Application Security Consortium			・登録フォームに必要情報を入力後、確認画面を表示した後に登録を完了させる。
28		プロセスを検証する	プロセス検証が不適切だと、第三者が利用者(会員等)に成りすます等のおそれがある。 (A.12.2.2) Web Application Security Consortium			・プロセスを確認しない。
29	ネットワーク構成	データベースサーバへの攻撃を防止する	データベース(DB)サーバが攻撃されると、DB サーバからの情報漏えい、改ざん等のおそれがある。(A.11.4.6)			・Web サーバと DB サーバを同一サーバに置く。 ・Web アプリケーションからの DB サーバへのアクセスを制限しない。
30		Web サーバの配置場所を検討する	Web サーバが攻撃を受けると、Web サーバの改ざん等のおそれがある。(A.11.4.6)			・Web サーバをそのままインターネット上に公開する。

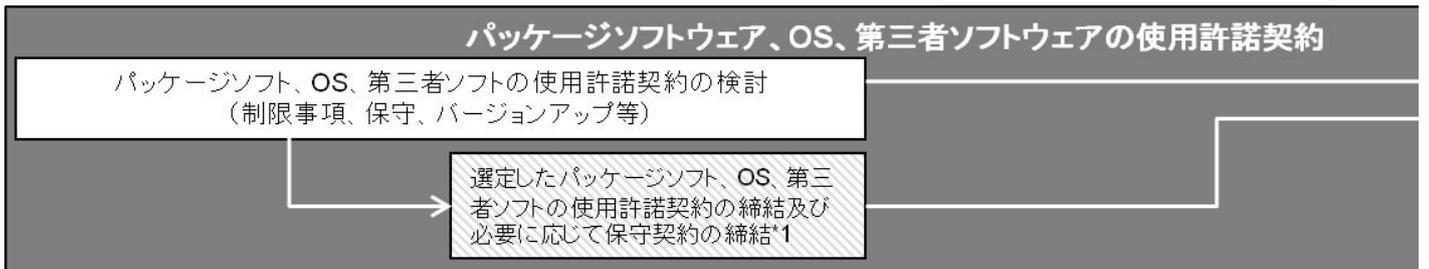
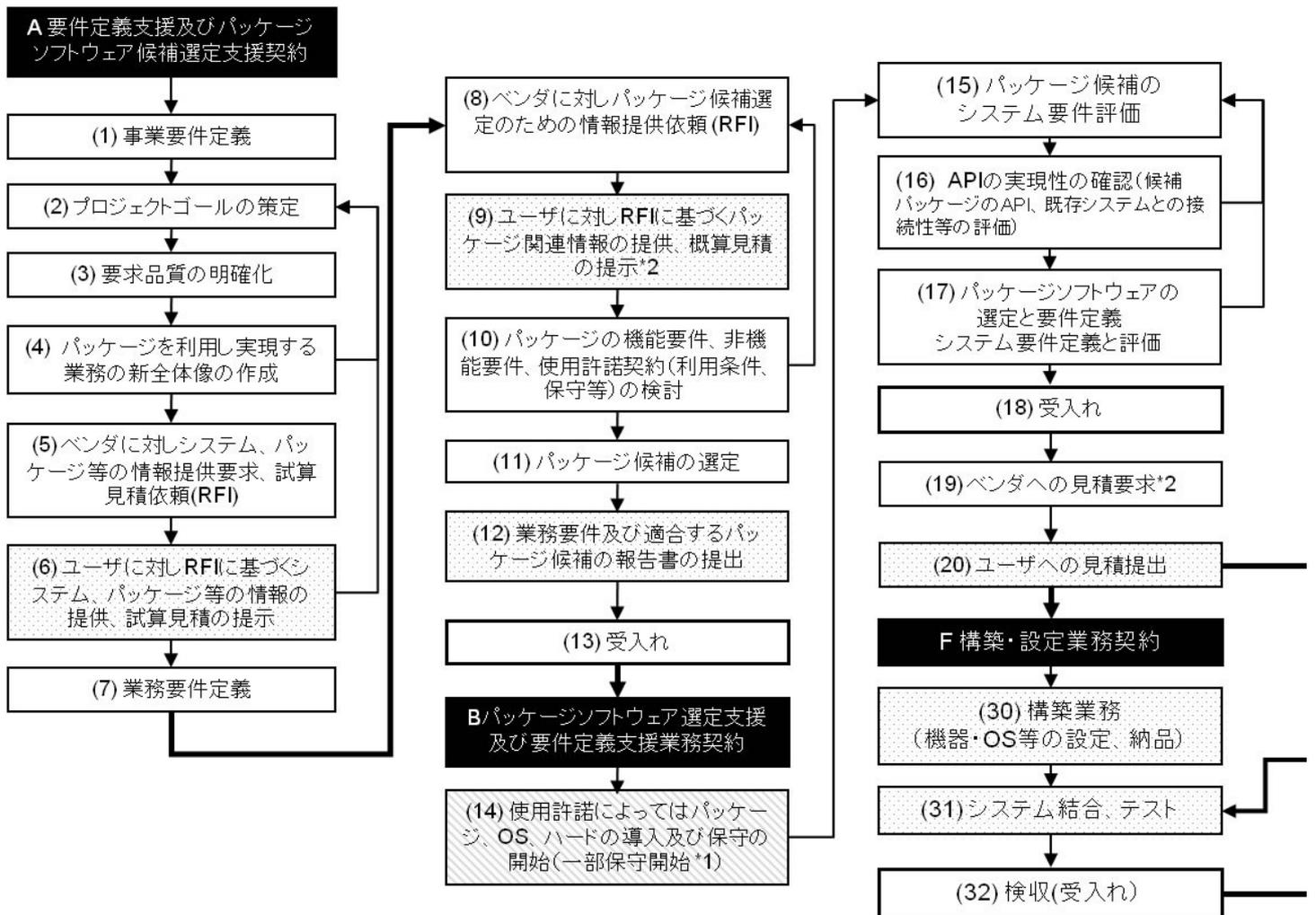
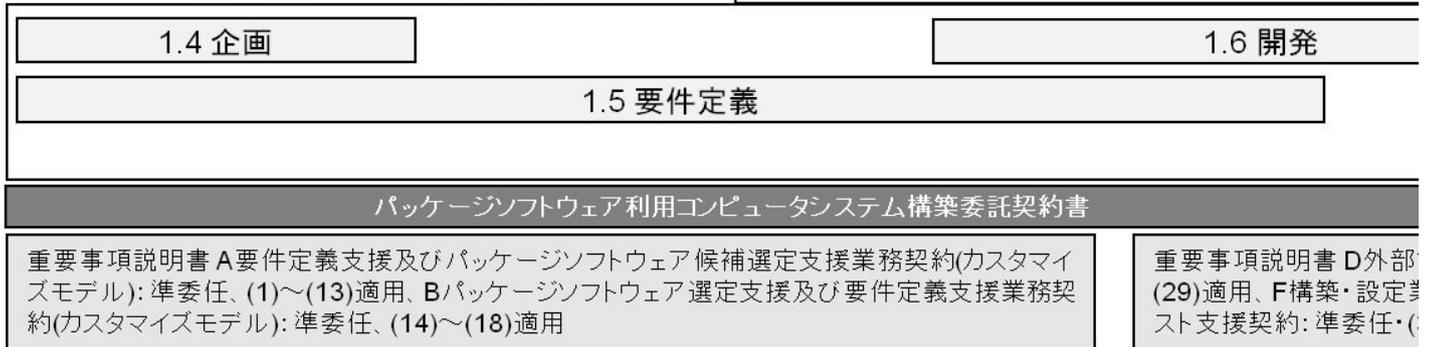
推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ディレクトリ内のファイル一覧表示を許可しない。 	<ul style="list-style-type: none"> プログラムや HTML ファイルを配置しないディレクトリには、index.html 等の名称で、空のファイルを配置する。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> URL に「..」等の不正な文字列を入力しても削除や置換を行い、不正なパスの切り替えを実施させない。 	<ul style="list-style-type: none"> 既定以上のディレクトリ階層のファイルへのアクセスをアプリケーションの設定で禁止する。 	---> 前レベルと同様
---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> Web サーバの種類、バージョンを公開しない。 	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> ドキュメントルート直下に Admin のような推測しやすい名称で、管理者用ページを含んだフォルダを配置しない。 管理者用ページのパスのように、重要なファイルのパスを含んだ robots.txt を置かない。 	<ul style="list-style-type: none"> ドキュメントルート直下に、推測しやすい名称のファイルやフォルダを配置しない。 robots.txt は配置しない。 コンテンツのバックアップとして、.bak や .old の拡張子でファイルを保存しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ハッカーがよく狙う推測可能なリソース (例: robots.txt) を配置し、アクセスログをとる。
<ul style="list-style-type: none"> データベースのダンプファイルやコンテンツのバックアップなど、Web サイトの解析を行う足がかりとなる情報や、個人情報などの重要な情報は、ドキュメントルート下に置かない。 	<ul style="list-style-type: none"> 重要か否かに拘らず、コンテンツ表示に使用しないファイルは一切置かない。 コンテンツで参照するデータファイルも外部から直接リンクを張る必要が無い場合は、ドキュメントルート以外に置いて外部から参照させない。 	<ul style="list-style-type: none"> 重要な情報は、一度に多数の情報が閲覧できる一覧表示や CSV ファイル出力などは行わない。
<ul style="list-style-type: none"> Web サイト内検索機能を利用して、公開を意図しないファイルにはアクセスさせない。 ファイルをアップロードする機能を利用して、内部のファイルを置き換えさせない。 Web サイト上のメールの入力フォームを利用して、迷惑メールを送らせない。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> アップロードされたファイルはディレクトリ上に保管せず、所定の検証手続きを済ませた上でデータベース上に保管する。
<ul style="list-style-type: none"> 想定しうる連続したリクエストを受信した場合でも、耐えることができることを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> DoS 対策機能を持ったファイアウォール、ルータ等の導入もしくは、DoS 対策専用機器を導入して対策を講じる。 アプライアンスの導入が困難な場合は、OS レベルまたは Web サーバの拡張機能を使用して対策を講じる。 	<ul style="list-style-type: none"> DoS/DDoS 攻撃対策を専門業者に委託し導入する。
<ul style="list-style-type: none"> 登録時は、直接登録完了を行わず、登録したメールアドレスに登録完了画面の URL を送信し、登録を完了させる。 	---> 前レベルと同様	<ul style="list-style-type: none"> 入力フォームには Captcha を使用する。
<ul style="list-style-type: none"> 複数の画面を、決められた順番に進めていくプロセスにおいて、順番通りのステップを経てプロセスを進めているかを確認する。 	---> 前レベルと同様	---> 前レベルと同様
<ul style="list-style-type: none"> Web サーバと DB サーバを同一サーバに置く。 Web アプリケーションからの DB サーバへのアクセス権は一般ユーザ権限とする。(管理者権限にしない) 	<ul style="list-style-type: none"> DB サーバと Web サーバを物理的に別々のサーバに配置する。 Web アプリケーションからの DB サーバへのアクセス権は一般ユーザ権限とする。(管理者権限にしない) DB サーバは Web サーバ以外からのアクセスが不可能な、ローカルエリア上に配置する。 	<ul style="list-style-type: none"> 機密情報は、DB への登録内容を全て暗号化し、参照する利用者に応じて復号化して提供する。 DB に対して送られた SQL 文は全てログとして収集し、DB サーバとは別サーバに保存する。
<ul style="list-style-type: none"> Web サーバはファイアウォールを経由して公開する。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サーバは、リバースプロキシや不可分散装置等の一次アクセス受付サーバと、アプリケーション実行用サーバに分割する。 一次アクセス受付サーバのみ、外部ネットワークからのリクエストを受け付ける。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サーバは WAF を経由して公開する。

Web アプリケーション				本件のセキュリティ仕様		
要素	分類	対策項目	リスクの詳細 (JISQ 項番)	該当レベル	対策仕様	レベル 1
31	情報の交換	業務用情報システムへの不正なアクセスを防止する	業務用情報システムへ不正にアクセスされると、情報の改ざんや漏えいなどのおそれがある。(A.10.8.5)			・認証に関するルールを定めない。
32	電子商取引サービス	取引内容を第三者から保護し、当事者間だけの情報とすることを規定する	コンピュータ間でやりとりされる情報を保護しないと、取引の内容が漏えい、改ざんされるおそれがある。(A.10.9.1)			・データを暗号化しない。
33		オンラインで取引する	コンピュータ間でやりとりされる情報を保護しないと、取引の内容が漏えい、改ざんされるおそれがある。(A.10.9.2)			・データを暗号化しない。
34		公開されている情報の改ざんを防止する	価格や情報等、Web サイト上に掲載される情報が改ざんされ、不正に利用される可能性がある。(A.10.9.3)			・情報を確認しない。
35	ログの収集と解析	監査ログを取得する	情報システムの適切な監査ログを記録しないと、発生した不正な活動に気づく事ができないおそれがある。(A.10.10.1)			・ログを取得しない。
36		ログ情報を保護する	取得したログ情報を保護しないと、内容の改ざんやログが破棄されるおそれがある。(A.10.10.3)			・ログを取得しない。
37		障害のログを取得する	障害ログを取得しないと、発生した事象に関して原因究明が困難になるおそれがある。(A.10.10.5)			・ログを取得しない。
38	Web アプリケーション開発	プログラムに関するコーディング規約を定義する	開発者間で共通したプログラミングに関するコーディング規約がないと、品質と保守性に問題があるシステムになるおそれがある。			・コーディング規約を設けない。 ・単独の担当者でシステムを開発する。
39		プログラムを作るにあたって守らなければならないセキュリティ方針を策定する	セキュリティ指針を策定していないと、属人的なセキュリティ意識に基づいたプログラミングを行うことになるため、品質とセキュリティ性に問題があるシステムになるおそれがある。			・セキュリティ指針を策定しない。

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> ・認証の再試行可能回数を定める。 ・再試行可能回数を超過して認証が失敗した場合は、二十四時間当該アカウントを停止する。 ・認証情報はセッションまたは Cookie に保存する。 ・ログイン ID/パスワード等の認証情報を Cookie 上に暗号化せずに保存する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証画面(機能)を使用して、コンピュータとアプリケーションを利用する。 ・一定回数以上ログオンに失敗したアカウントは、ロックアウトする。 ・パスワードの定期的な変更を、システム機能により強制する。 ・パスワードを他人から推測されにくいものにするのを、システム機能により強制する。 ・パスワードをシステム内に保存する場合は、暗号化する。 ・パスワードをコンピュータ間で通信する場合は、暗号化する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・認証のログを採取する。 ・ログイン ID/パスワードはセッション上に保存せず、利用者をシステム側で管理する一意な文字列をセッションに保存する。
<ul style="list-style-type: none"> ・取引情報を入力する画面は SSL によって暗号化し、入力した取引情報も SSL によって暗号化する。 ・SSL 認証は、電子証明書を使ったサーバ認証を行い、利用者は ID/パスワードを使用して認証する。 ・取引結果についてはメールにて双方に通知する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取引情報を入力する画面データは SSL によって暗号化し、入力した取引情報も SSL によって暗号化する。 ・SSL 認証は電子証明書を使ったサーバ認証を行い、利用者は ID/パスワードを使用して認証する。 ・取引結果についてはメールにて双方に通知のみを行い、閲覧用の URL から取引結果を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の SSL 認証は ID/パスワードだけではなく、電子証明書を使用して個人認証する。 ・高額取引や原本性を重んじる商取引では、電子署名を使用して電子商取引の内容を保証する。
<ul style="list-style-type: none"> ・取引情報を入力する画面は SSL によって暗号化し、入力した取引情報も SSL によって暗号化する。 ・SSL 認証は、電子証明書を使ったサーバ認証を行い、利用者は ID/パスワードを使用して認証する。 ・取引結果についてはメールにて双方に通知する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取引情報を入力する画面データは SSL によって暗号化し、入力した取引情報も SSL によって暗号化する。 ・SSL 認証は電子証明書を使ったサーバ認証を行い、利用者は ID/パスワードを使用して認証する。 ・取引結果についてはメールにて双方に通知のみを行い、閲覧用の URL から取引結果を確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の SSL 認証は ID/パスワードだけではなく、電子証明書を使用して個人認証する。 ・高額取引や原本性を重んじる商取引では、電子署名を使用して電子商取引の内容を保証する。
<ul style="list-style-type: none"> ・公開前の情報について、内容に誤りがないかを目視で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・公開された情報に誤りがないことを目視で確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・改ざんを検出するシステムを使用し、情報の改ざんを監視する。 ・改ざんを検出した場合は管理者に連絡する。 ・情報の更新ログを取得する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムのアクセスログを取得する。 ・アクセスログを、定期的に点検する。 ・アカウントによるログオンイベント (ローカル) を記録する。(成功) ・アカウントへの変更(管理作業)を記録する。(成功) ・アカウントまたはパスワードのポリシー変更を記録する。(成功) ・システムに影響のあるイベントを記録する。(成功) 	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウントによるログオンイベント (ネットワーク、ドメイン、ローカル) を記録する。(成功) 	<ul style="list-style-type: none"> ・アカウントによるログオンイベント (ネットワーク、ドメイン、ローカル) を記録する。(成功/失敗) ・アカウントへの管理作業を記録する。(成功/失敗) ・アカウントまたはパスワードのポリシー変更を記録する。(成功/失敗) ・システムに影響のあるイベントを記録する。(成功) ・オブジェクト(ファイル等)へのアクセスを記録する。(失敗) ・特権の使用を記録する。(失敗)
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムのログのバックアップを、オフラインで定期的に取得する。 ・情報システムのログにアクセス可能なアカウントを制限する。 ・ログの記録漏れ、上書き等が発生しないよう、十分な記憶容量を確保する ・ログの削除が行われた事をログに記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・オペレーティングシステムまたは、アプリケーションの機能により、適切なログの保護措置をとる。 ・ディスク等の容量不足などにより、ログが記録できない場合は、システムを停止する。 ・ログのオフラインでのバックアップは、十分な期間に遡って参照可能にする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ログを短いサイクルで、別の情報システムにオンラインでコピーまたは移動する。
<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムの障害発生を記録する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・記録された障害毎に、明確な対応策または運用規則を定める。 ・対応策が決めていない場合の、運用規則を定める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報システムで障害が発生した場合は、システム管理者に通知する。
<ul style="list-style-type: none"> ・コーディング規約を定めるが文書化しない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コーディング規約を正式に規定し、文書化する。 ・コーディング規約を担当者に周知する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・プログラムがコーディング規約に準拠しているかを専用のツールを使用してチェックする。
<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ指針を策定し、教育を実施する。 ・セキュリティ指針を定期的に見直す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・社外の作業員に対して、社内と同様の教育を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティ教育の浸透状況を監査する。

	Webアプリケーション			本件のセキュリティ仕様		レベル 1	
	要素	分類	対策項目	リスクの詳細 (JISQ 項番)	該当レベル		対策仕様
40		Web アプリケーション開発	プログラム作成後、セキュリティの問題点がないことをチェックする	セキュリティテストを実施していないと、セキュリティ指針が周知徹底されていた場合でもぜい弱性を含んだシステムになるおそれがある。			・セキュリティテストを実施しない。
41	情報が事実と等しい (完全性保証)	原本性保証	データがネットワーク上で改ざんされていないことを保障する	データが完全性を保証できないと、メッセージなどの情報が改ざんされて業務を混乱させるおそれがある。(A.12.2.3)			・送信、受信されたデータの整合性を確認しない。
42		監査	情報システムを監査する	情報システムを定期的に監査しないと、不正の検出ができなく、情報漏えいを見逃すおそれがある。(A.15.3)			・内部監査を実施しない。
43	システムを稼働し続ける (可用性保証)	冗長化	サーバを冗長化構成にする	サーバが障害などで停止してしまうと、利用者に提供しているサービスが停止してしまうおそれがある。			・サーバの障害時に、サーバが復旧するまでサービスが停止する。
44			ネットワーク経路を冗長化構成にする	サーバまでのネットワーク経路が遮断されると、利用者に提供しているサービスが停止してしまうおそれがある。(A.10.6)			・ネットワーク障害時に、ネットワークが復旧するまでサービスが停止する。
45			データを冗長化構成にする	サーバのデータが消失すると、利用者に提供しているサービスが停止するおそれがある。			・データクラッシュ時に、データを復旧するまでサービスが停止する。
46		負荷分散装置の設置	サーバ負荷の設計と分散方式を検討する	サーバが過負荷になると、アプリケーションの停止や、ぜい弱性を原因とする情報漏えいのおそれがある。			・負荷を考慮しない。
47		容量管理・拡張性	サーバの容量や能力を管理する	情報システムの能力が不足すると、情報システムが利用できなくなるおそれがある。(A.10.3.1)			・情報システムの容量監視をしない。
48	保守運用	アプリケーションを保守する	アプリケーションの不具合やぜい弱性を放置しておく、情報漏えいが発生するおそれがある。			・アプリケーションを保守しない。	
49		アプリケーションを更新する	アプリケーションの更新を計画的に実施しないと、ぜい弱性が混入するおそれがある。			・アプリケーションの更新は、動作検証しない。	
50		アプリケーションのバージョンを管理する	アプリケーションに不具合が発覚した際に、問題の無いバージョンに速やかに移行することが出来ないと、改修が完了するまでの間、アプリケーションの停止またはぜい弱性を抱えたままの運用をしなくてはならないおそれがある。			・アプリケーションのバージョンを管理しない。	

推奨レベル		
レベル 2	レベル 3	レベル 4
<ul style="list-style-type: none"> 開発者本人による属人的なセキュリティテストを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティテストについての明確な枠組みを作り、テストプロセスに組み込む。 	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティテストは、開発者ではなくテスト専門の担当者が実施する。
<ul style="list-style-type: none"> SSL 認証を行い、メッセージを暗号化することで、メッセージの完全性を保証する。 SSL 認証は電子証明書を使ったサーバ認証を実施し、利用者側は ID/パスワードを使用した認証を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> クライアント側の SSL 認証は、ID/パスワードだけではなく、電子証明書を使用した個人認証を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 電子署名を使用して、送受信メッセージの完全性を保証する。 金融、証券など、署名の日時に重要性がある場合は、タイムスタンプ付きの電子署名を利用する。
<ul style="list-style-type: none"> 定期的な個人による監査を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 監視計画と監視実績に基づいた、監査を実施する。 監査については、定期的に社内組織に委託する。 	<ul style="list-style-type: none"> 監視計画と監視実績に基づいた、監査を実施する。 監査については、定期的に第三者組織に委託する。
<ul style="list-style-type: none"> Web サーバ及び DB サーバを二重化する。 サーバの障害時に、サービスが数十分～数時間の停止後、復旧できるようなシステム構造にする。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サーバ及び DB サーバを二重化する。 サーバの障害時に、サービスが数分～数十分の停止後、復旧できるようなシステム構造にする。 	<ul style="list-style-type: none"> Web サーバ及び DB サーバを二重化する。 一部のサーバに障害が発生しても、サービスは停止しないシステム構造とする。
<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク経路を二重化する。 ネットワーク障害時に、サービスが数十分～数時間の停止後、復旧できるようなシステム構造とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク経路を二重化する。 ネットワーク障害時に、サービスが数分～数十分の停止後、復旧できるようなシステム構造とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク経路を二重化する。 一部のネットワークに障害が発生しても、サービスは停止しないシステム構造とする。
<ul style="list-style-type: none"> データを二重化する。 データクラッシュ時に、サービスが数十分～数時間の停止後、復旧できるようなシステム構造とする。 	<ul style="list-style-type: none"> データを二重化する。 データクラッシュ時に、サービスが数分～数十分の停止後、復旧できるようなシステム構造とする。 	<ul style="list-style-type: none"> データを二重化する。 一部のデータがクラッシュしても、サービスは停止しないようなシステム構造とする。
<ul style="list-style-type: none"> データを二重化する。 	<ul style="list-style-type: none"> サーバや負荷分散装置を二重化し、耐障害性を高める。 	<ul style="list-style-type: none"> 負荷分散対象サーバを仮想化やクラスタ化し、より大規模な負荷を想定した構成とする。
<ul style="list-style-type: none"> ディスク容量や処理能力等について、利用者やデータの伸びに対し、一定期間対応可能な情報システムにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムの拡張が、容易なシステムにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報システムの稼働能力を監視する。 情報システムの容量の増強を計画的に実施する。 情報システムの容量の増強が容易なシステムにする。
<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションに関する保守や監視を、他業務を兼務する従業員が実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションの保守は専任の情報システム担当者が行う。 アプリケーションの監視(特に死活監視)を実施する。 アプリケーションに関する不具合やぜい弱性の情報を管理し、計画的に対策する。 	<ul style="list-style-type: none"> 保守作業は事前に保守計画を明らかにし、保守計画に沿った作業のみを実施する。 事前に申請のない保守作業は一切禁止する。 保守作業の内容は履歴に残す。 作業内容の履歴は、管理者であっても変更や削除が不可能な方法で保存する。 緊急時の対応について事前に手順を明らかにし、操作手順に沿って作業を実施し、作業履歴は漏れなく保存する。
<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションの更新は、擬似環境上で問題がないことを確認した上で実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 更新箇所の履歴を管理する。 更新にはメンテナンス期間を設け、更新による不具合が本番環境で発生しないことを確認する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本番環境上で、メンテナンス期間中に退行テストもあわせて実施する。
<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションのバージョン管理は、旧バージョンのバックアップファイルを残すことでバージョン管理とする。 	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションのバージョン管理は、バージョン管理ソフトウェアもしくは台帳を使用して管理する。 	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションの更新を行う際は、関連するプログラム一式を書庫ファイルに整理し、不具合発生時には関連するプログラム一式を速やかに退行できるようにする。



■参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.4 企画プロセス」・「1.5 要件定義プロセス」、JIS Q 20000 情報技術—サービスマネジメント、JIS Q 27001 情報技術—セキュリティ技術、JIS X 0129-1 ソフトウェア製品の品質

■チェックリスト: コンサルタントチェックリスト、セキュリティチェックリスト

■参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.5.3系」「2.7 監査プロセス」、JIS Q 27001 情報技術—A.1.21 内部測定法・A.1.3 外部測定法・A3 測定法

■チェックリスト: RFPチェックリスト、パッケージ

引・契約モデルの全体像

別紙1

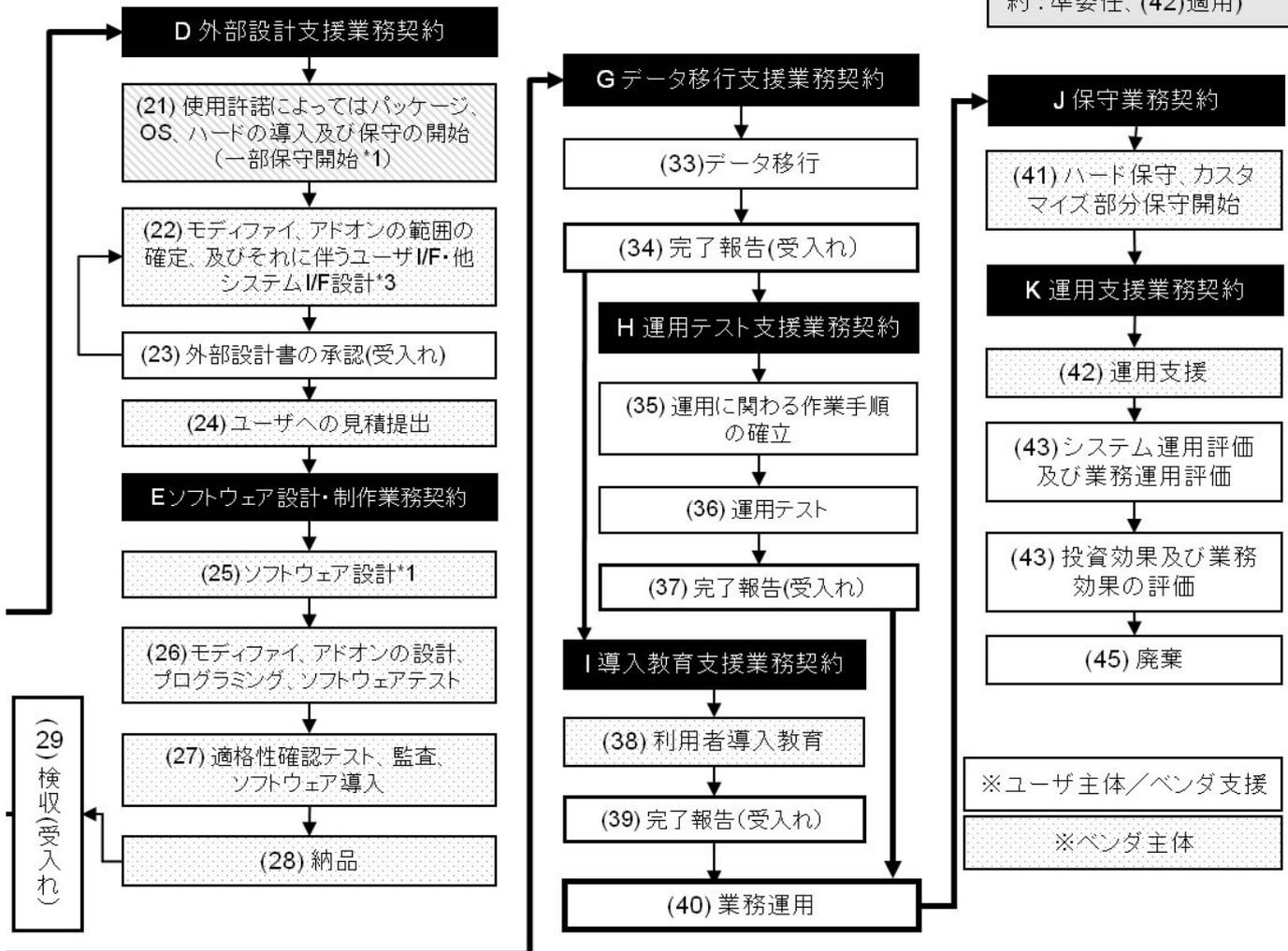
1.7 運用 1.8 保守

設計・制作・テスト・移行

運用準備

設計支援業務契約: 準委任・(21)~(23)適用、Eソフトウェア設計・制作契約: 請負・(25)~業務契約: 請負・(30)~(32)適用、Gデータ移行支援契約: 準委任・(33)~(34)適用、H運用テ(35)~(37)適用、I導入教育支援契約: 準委任・(38)~(39)適用

重要事項説明書 J保守契約: 準委任・(14)(21)(25)(41)適用、K運用支援契約: 準委任、(42)適用)



→ 選定したパッケージソフト、OS、第
→ 三者ソフトの使用許諾契約の締結
及び必要に応じて保守契約の締結

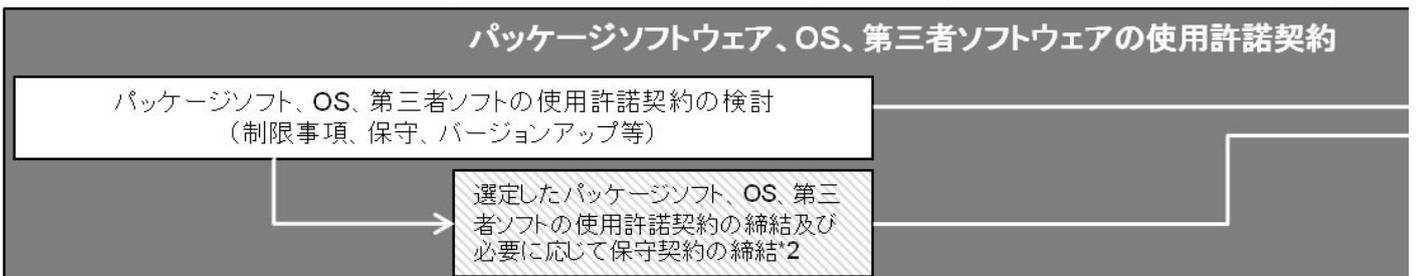
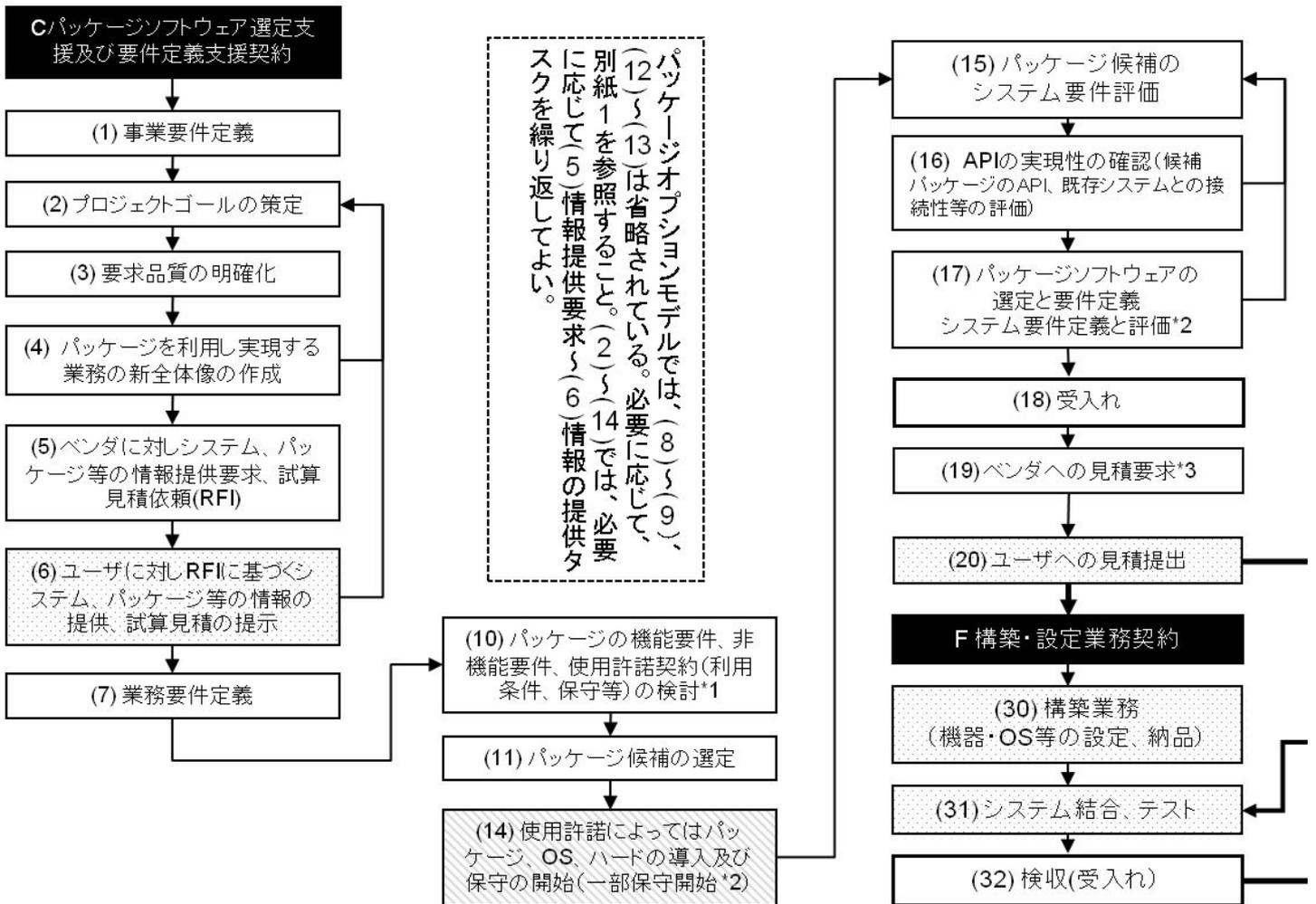
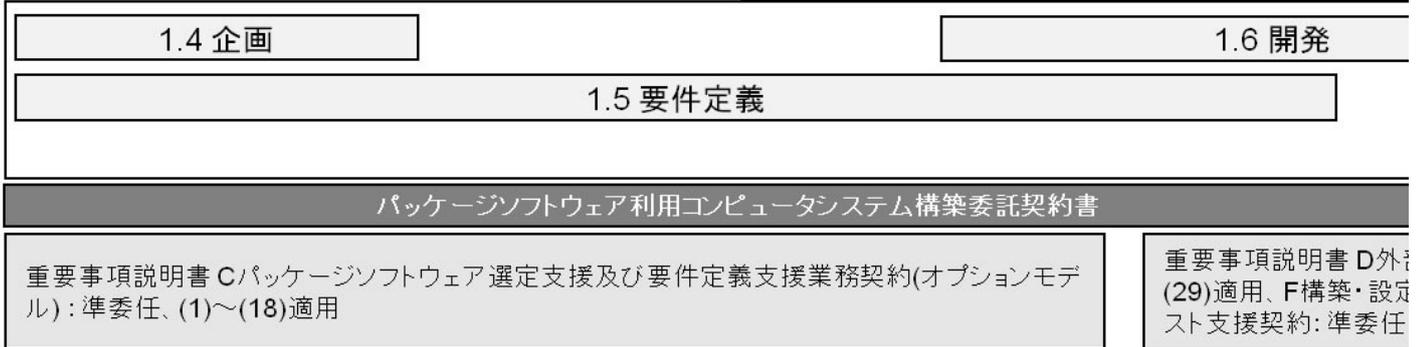
*1 パッケージソフトウェアの使用許諾契約及び保守は、開
発に入る段階で締結するのが一般的であるが、APIの実現
性の確認、又は外部設計で、使用許諾契約、保守契約を締
結しなければならない製品がある。使用許諾契約、保守契
約の開始については(10)で事前に検討が必要である。
*2 システム規模と要件によって見積は概算もしくは詳細に
なる。

利害関係者要件の確認」・「1.6 開発プロセス」・
セキュリティ技術、JIS X 0129-1 6.品質モデル・
法の選択及び測定基準

※選定チェックリスト、SaaS/ASP選定チェックリスト

■参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.7運用プロセス」・「1.8 保
守プロセス」、JIS X 0129-1 7.1 利用時の品質、JIS X 0161ソフト
ウェア保守

■チェックリスト: 検収チェックリスト



■ 参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.4 企画プロセス」・「1.5 要件定義プロセス」、JIS Q 20000 情報技術-サービスマネジメント、JIS Q 27001 情報技術-セキュリティ技術、JIS X 0129-1 ソフトウェア製品の品質

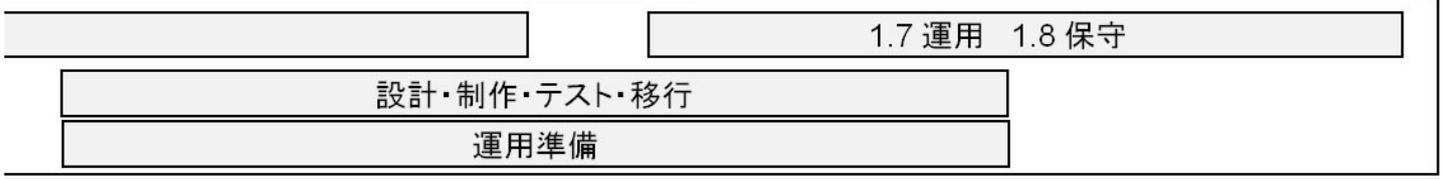
■ チェックリスト: コンサルタントチェックリスト、セキュリティチェックリスト

■ 参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.5.3 「2.7 監査プロセス」、JIS Q 27001 情報技術 A.1.21 内部測定法・A.1.3 外部測定法・A3 測定

■ チェックリスト: RFPチェックリスト、パッケージ

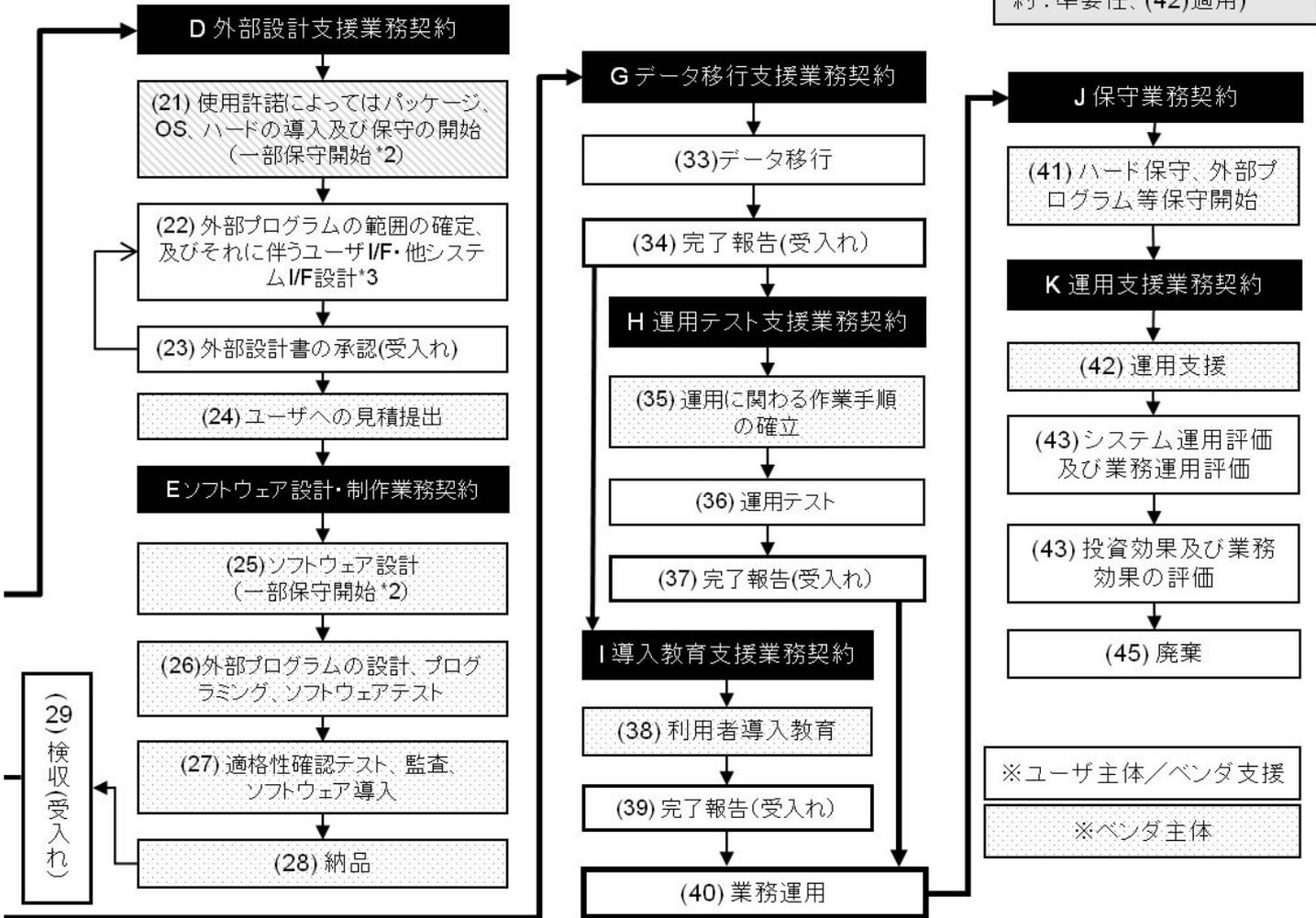
引・契約モデルの全体像

別紙2



部設計支援業務契約: 準委任・(21)~(23)適用、Eソフトウェア設計・制作契約: 請負・(25)~E業務契約: 請負・(30)~(32)適用、Gデータ移行支援契約: 準委任・(33)~(34)適用、H運用テ・(35)~(37)適用、I導入教育支援契約: 準委任・(38)~(39)適用

重要事項説明書 J保守契約: 準委任・(14)(21)(25)(41)適用、K運用支援契約: 準委任・(42)適用



選定したパッケージソフト、OS、第三者ソフトの使用許諾契約の締結及び必要に応じて保守契約の締結

- *1 パッケージソフトウェアのオプション製品も候補選定、評価する。
- *2 パッケージソフトウェアの使用許諾契約及び保守は、開発に入る段階で締結するのが一般的であるが、APIの実現性の確認、又は外部設計で、使用許諾契約、保守契約を締結しなければならない製品がある。使用許諾契約、保守契約の開始については(10)で事前に検討が必要である。
- *3 システム規模と要件によって見積は概算もしくは詳細になる。

3 利害関係者要件の確認・「1.6 開発プロセス」・セキュリティ技術、JIS X 0129-1 6.品質モデル・定法の選択及び測定基準

■参照すべき規格: 共通フレーム2007「1.7運用プロセス」・「1.8保守プロセス」、JIS X 0129-1 7.1 利用時の品質、JIS X 0161ソフトウェア保守

・SaaS選定チェックリスト、SaaS/ASP選定チェックリスト

■チェックリスト: 検収チェックリスト

情報システム取引者育成協議会

コンテンツ WG 編集委員 (50 音順)

安達 美雄	株式会社大塚商会 社長室 執行役員
石田 健	ブレイクモア法律事務所 弁護士
梅本 大祐	ブレイクモア法律事務所 弁護士
小俣 信次	ディーアイエスソリューション株式会社 事業本部 副部長
菊池 秀行	株式会社オービックビジネスコンサルタント 開発部 主任
熊崎 克己	ピー・シー・エー株式会社 総務部 法務担当 参事
* 板東 直樹	アップデートテクノロジー株式会社 代表取締役
平野 高志	ブレイクモア法律事務所 弁護士
藤田 美雄	株式会社大塚商会 経営計画室経営計画・IR 課 課長
脇坂 隆則	株式会社日立ソリューションズ 九州地区本部 本部長

(*主査)

事務局 戸島 拓生 一般社団法人コンピュータソフトウェア協会 (CSAJ) 業務課

※コンテンツ WG 編集委員の所属等は 2012 年 7 月当時

2012年7月11日 初版発行

2013年6月3日 第2版発行

発行・著作 情報システム取引者育成協議会

©2012-2013 Infomation System Traders Training Association

本書の無断複写・複製は著作権法上の例外を除き、禁じられています。