

## 京都市区役所庁舎案内システム導入及び運用保守業務仕様書

### 1 業務名

京都市区役所庁舎案内システム導入及び運用保守業務

### 2 目的

本業務は、区役所・支所へ来庁する市民が、部署名や目的を基に行先を容易に検索、表示できる機能を有する庁舎案内システムを設置し、わかりやすい庁舎案内と庁舎内の総滞在時間の短縮による市民サービス向上の実現を目的とする。

### 3 業務内容

- (1) チャットボット等サービスの構築
- (2) 機器の設置及びサービス利用に必要な設定（初期のシナリオ設定作業含む）等
- (3) システム構築マニュアル、操作マニュアル等の提供
- (4) 管理者向けの研修の実施
- (5) その他チャットボット等サービスの導入及び運用に必要な業務
- (6) 上記に関わる保守業務

### 4 契約履行期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

### 5 設置台数及び履行場所

各区役所・支所庁舎のロビー等に1台ずつ（計14台）

### 6 システム要件

#### (1) 概要

行政手続等を行うため来庁する市民が、目的に沿った行先を容易に検索、表示できる機能を有する庁舎案内システムとする。

#### (2) 機能要件

- ア WEB ブラウザやアプリなどで利用できるチャットボット等サービスを構築すること。
- イ Windows などの汎用性のある機器、OSで動作すること。
- ウ 住所異動、戸籍届出、各種証明書取得、マイナンバーカード、健康・医療、障害・難病、高齢者関連、子ども関連、ゴミなど、本市区役所支所（14箇所）毎にそれぞれの業務範囲を対象とすること。
- エ 多言語対応（例：日本語、中国語、英語、韓国語等）であること。
- オ 文字の大きさや配色等ユニバーサルデザインに対応していること。
- カ 部署名や目的で検索を行い地図表示ができるなど、目的地を探しやすいものとする。
- キ 画面の追加・削除、遷移先、レイアウト、表示コンテンツに変更が生じた場合、職員において速やかに更新作業が行えること。
- ク システム内の各種ログデータを CSV 形式のファイルなどにより、取得できること。なお、ログデータは最低30日間は保存されていること。
- ケ 可能な範囲で利用者アンケート機能を設定できること。機能を有しない場合は代替案を提案すること。

- (3) 非機能要件
- ア 日毎又は月毎の閲覧数を計測できること。
  - イ 利用件数に相当する値が計測できること。
  - ウ 案内開始ページから案内完了までの遷移率等ユーザビリティに関する指標を計測できること。
- (4) 設置機器要件
- ア (2) が正常かつスムーズに動作できる保証環境・性能であること。
  - イ 手指で直接入力ができるタッチパネル式であること。
  - ウ 車いすの方なども利用しやすい機器であること。
  - エ 設置方法は、本体の角が鋭利でないなど、安全面に配慮していること。
  - オ 表示時間は、区役所支所開庁日の午前9時00分から午後5時15分までなど、タイマーや端末機能等により柔軟に設定できること。
  - カ 市が状況に応じて、電源の入切及び明るさの調整ができるものであること。
  - キ 人や手荷物等の接触により、容易に転倒しないよう、対策を講じること。  
併せて盗難防止対策を講じること。
  - ク 設置機器のインターネット接続は、本市が指定するルーターを介して行い、設置機器とルーターの間の通信は Wi-fi により行う方法を想定している。そのため、設置機器には Wi-fi 通信の機能を有すること（規格は IEEE802.11a/b/g/n/ac などの一般的なもの）。通信に要する費用（ルーターの設置及び使用の料金、通信料金）は、通常の使用の範囲内においては本市が負担するため本契約に含めない。なお、本市が指定するルーターとは一般的な商用のモバイル Wi-fi ルーターであり、このルーターとインターネットサービスプロバイダの間の通信は 4G 規格等の一般的な商用の通信サービスである。
  - ケ ク以外の方法により設置機器のインターネット接続を行うことは可能とする。この場合の方法は無線通信に限るとともに、「10 情報セキュリティ及び個人情報保護要件」に準じた内容を満たすものであること。また、通信に要する費用は全て本契約に含むこととする。

## 7 マニュアル要件

- (1) シナリオ作成、システムの操作マニュアルを作成すること。
- (2) 画面のキャプチャ画像を表示するなど、一般職員に向けて容易に理解できるようなわかりやすい記述で作成すること。
- (3) マニュアルは契約後速やかに PDF 形式で納品するほか、機能改修が行われた際も、速やかに当該改修内容に関して変更履歴を残したうえでマニュアルを更新し、最新版をメール等で送付すること。

## 8 研修要件

- (1) 職員向けのシナリオ作成、システム操作研修を実施すること。研修はマニュアルの説明だけでなく、実際のシステム画面を使った内容や活用方法の解説なども実施すること。
- (2) 研修の実施方法及び回数は適切な内容を提案すること。
- (3) 研修動画の閲覧環境の提供など、研修に参加できない職員も参照できるような工夫があることが望ましい。
- (4) 研修における問い合わせの対応を頂けること

## 9 サポート及び保守運用要件

- (1) 運用時間

24 時間 365 日の稼働を原則とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。保守やバージョンアップで停止する場合は事前に通知をすること。

(2) 問合せ対応

ア 職員向けにシステム操作の問合せ窓口として、サポートデスクによる電話又はメール対応を行うこと。サポートデスクの対応時間は、原則として平日(12月29日～1月3日を除く)の9時00分から17時30分までとする。

イ 緊急時は、本市との協議の上、対応すること。

(3) 障害対応

ア 障害発生時の連絡体制及び対応フロー等をあらかじめ定めること。

イ サービス監視により障害及び障害を招きうる事象を検知した場合、速やかに電話やメール等にて、本市に通知の上、必要な対策を迅速に講じること。

ウ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。ただし、PC やモニタ等の汎用品は対象外とする。

エ 障害対応履歴の作成及び障害原因の分析により、再発防止に努めること。

1 0 情報セキュリティ及び個人情報保護要件

(1) アクセス制御及びログの管理

ア 職員用アカウント機能がある場合は、認証制御等のアクセス制御を行う機能を設けること。

イ WEB サイトへの負荷を考慮した上で、アクセスログを取得し、緊急時に本市が要請した場合、アクセスログの提示が可能であること。

なお、ログの収集、一元管理、一定期間中(最低30日間)の保存が可能であり、検索、統計分析等を可能とする機能を有すること。

(2) 暗号化

通信及び蓄積データに対して暗号化を行えること(CRYPTREC 暗号リストで示される暗号強度に基づいた暗号化。)

(3) 監視

サービスの利用状況を監視し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。

(4) 不正アクセス防止

IDS(不正侵入検知装置)／IPS(不正侵入防止装置)、WAF(Web アプリケーションファイアウォール)等の導入を追加すること。

(5) 脆弱性対策

未知のウイルスやマルウェア等の対策を講じ、必要に応じて OS やミドルウェア、Web アプリケーションのパッチやバージョンアップ等の諸施策を実施すること。

(6) 個人情報の保護

個人情報の保護等については、別紙「情報取扱注意事項」を遵守すること。

1 1 その他

(1) 本業務に付随して本市の現状を鑑み、システム導入した際に、追加費用なく別途提案できることがあれば提案すること。

(2) 本仕様書に定めのない事項や業務の遂行にあたって疑義が生じた場合については、本市と発注者が協議の上、決定するものとする

(3) 各種システム設定作業、庁舎案内システムの本市ホームページへの掲載やその他利用者への広報に関し、助言を行うこと。

## 情報取扱注意事項

### (基本事項)

第1 この契約による事務処理（以下「本件業務」という。）の委託を受けた者（以下「乙」という。）は、本件業務を履行するにあたり、情報保護の重要性を認識し、情報の適正な保護及び管理のために必要な措置を講じるとともに、個人の権利利益を侵害することのないようにしなければならない。

### (関係法令等の遵守)

第2 乙は、本件業務を履行するにあたり、京都市個人情報保護条例（以下「保護条例」という。）その他関連法令を遵守しなければならない。

### (秘密の保持)

第3 乙は、業務の処理をするうえで知り得た個人情報及び秘密をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならない。また、業務が完了した後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

### (第三者への提供及び目的外使用の禁止)

第4 乙及び本件業務に従事している者又は従事していた者は、当該業務に関して知り得た京都市（以下「甲」という。）から取得した情報及び委託の趣旨に基づき市民等から取得した情報（これらを加工したものを含む、委託の趣旨に基づき甲に提供される予定のものに限る。以下「取得情報」という。）を正当な理由なく第三者に知らせ、又は当該業務の目的外に使用してはならない。

2 前項の規定は、契約終了（契約を解除した場合を含む。以下同じ。）後においても同様とする。

### (情報の保管・搬送時の注意・義務等)

第5 乙は、取得情報が記録された資料及び成果物の保管及び搬送にあたっては、取得情報が漏えい、滅失又はき損されないよう、必要な措置を講じなければならない。

### (個人情報の取扱いに関する特則)

第6 乙は、本件業務を処理するために、個人情報（保護条例第2条に規定する個人情報をいう。以下同じ。）を収集するときは、当該業務を処理するために必要な範囲内で、適法かつ公正な手段により収集しなければならない。

2 乙は、取得情報に含まれる個人情報については、何人にも開示してはならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。

### (複写及び複製の禁止)

第7 乙は、甲から指示又は書面による同意を得た場合を除き、取得情報が記録された資

料及び成果物を複写し、又は複製してはならない。

(再委託の禁止又は制限)

第8 乙は、甲の承認を得ることなく、本件業務を第三者に委託してはならない。

2 乙は、本件業務を第三者に委託する場合は、取得情報の取扱いに関し、この契約において乙が課せられている事項と同一の事項を当該第三者に遵守させなければならない。

(報告等)

第9 乙は、この情報取扱注意項目に違反したことにより事故が生じ、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、直ちに甲に報告し、甲の指示に従わなければならない。

2 乙は、甲から報告を求められたとき又は甲が乙の取得情報の取扱いについて調査を行うときは、誠実に対応しなければならない。

(情報の返却・廃棄)

第10 乙は、甲の承認を得た場合を除き、取得情報が記録された資料のうち甲から取得したものを契約の終了までに返却しなければならない。

2 乙は、取得情報が記録された資料のうち甲に返却する資料以外のものを、切断、溶解、消磁その他の復元不可能な方法によって契約の終了までに処分しなければならない。ただし、甲の承認を得た場合はこの限りでない。

(従事者の教育)

第11 乙は、本件業務に従事している者に対し、保護条例及び京都市情報セキュリティ対策基準に基づく諸規程を周知するなど、情報の保護に関し十分な教育を行わなければならない。

2 乙は、当該業務に従事している者に対し、保護条例に規定された罰則の内容を周知しなければならない。

3 乙は、情報の取扱いに関するマニュアルを作成し、本件業務に従事している者に対し、その内容並びに守秘義務に関する事項及び情報の目的外使用の禁止又は制限に関する事項を周知しなければならない。

(契約解除及び損害賠償等)

第12 甲は、乙が情報取扱注意事項に違反していると認めるときは、次の各号に掲げる措置を講じることができる。

(1) 契約を解除すること。

(2) 損害賠償を請求すること。

(3) 取得情報が漏えいし、個人の権利が害されるおそれがあると認めるときは、その旨を公表すること。

2 前項第2号及び第3号の規定は、契約の終了後においても適用するものとする。

## 電子計算機による事務処理等（入力等）の 委託契約に係る共通仕様書

### （総則）

**第1条** この電子計算機による事務処理等（入力等）の委託契約に係る共通仕様書（以下「共通仕様書」という。）は、電子計算機による事務処理等（入力等）の業務委託において、情報セキュリティの確保など委託業務の適正な履行を確保するために共通して必要となる事項を定めるものである。

2 共通仕様書に定める内容と個別仕様書に定める内容との間に相違がある場合は、個別仕様書に定める内容が優先する。

### （履行計画）

**第2条** 受注者（複数の事業者で構成する連合体が委託業務を履行する場合にあっては、当該連合体の全ての構成員をいう。以下「乙」という。）は、京都市（以下「甲」という。）が委託業務の内容を変更した場合に、履行日程又は履行方法を変更するときは、あらかじめ甲の承諾を得なければならない。乙の事情により、履行日程又は履行方法を変更するときも、同様とする。

### （秘密の保持）

**第3条** 乙は、委託業務の履行により直接又は間接に知り得た個人情報及び秘密を第三者に漏らしてはならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

### （目的外使用の禁止）

**第4条** 乙は、次に掲げるものを委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。

- (1) 契約目的物
- (2) 甲が乙に支給する物品（以下「支給品」という。）及び貸与する物品（以下「貸与品」という。）
- (3) 委託業務の履行に関し作成された入出力帳票、フロッピーディスク、磁気テープ、磁気ディスク、光磁気ディスク、光ディスク、半導体メモリその他の記録媒体に記録された情報（甲が提供した情報を含む。以下「データ」という。）

### （複写、複製及び第三者提供の禁止）

**第5条** 乙は、契約目的物、支給品、貸与品及びデータについて、複写し、複製し、又は第三者に提供してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

### （作業責任者等の届出）

**第6条** 乙は、委託業務に係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。

2 作業責任者は、共通仕様書に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しな

なければならない。

- 3 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、共通仕様書に定める事項を遵守しなければならない。
- 4 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者から共通仕様書に定める事項を遵守する旨の誓約書を徴し、甲から求めがあった場合は、これを甲に提出しなければならない。

#### **(教育の実施)**

**第7条** 乙は、全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対して、情報セキュリティに対する意識の向上、共通仕様書において遵守すべき事項その他委託業務の適切な履行に必要な事項について、教育及び研修を実施しなければならない。

- 2 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を取り扱う全ての作業責任者及び全ての作業従事者に対し、個人情報の保護に関する法律及び京都市個人情報保護条例の罰則規定を周知するとともに、個人情報保護のための教育及び研修を実施しなければならない。
- 3 乙は、前2項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、及び実施体制を整備しなければならない。

#### **(派遣労働者等の利用時の措置)**

**第8条** 乙は、委託業務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

- 2 乙は、甲に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

#### **(再委託の禁止)**

**第9条** 乙は、委託業務の全部又は一部を第三者へ委託（以下「再委託」という。）してはならない。ただし、甲の書面による承諾を得た場合は、この限りでない。

- 2 乙は、再委託する場合は、再委託の内容、再委託の相手方、再委託の理由等を付して書面によりあらかじめ甲に申請し、その承諾を得なければならない。
- 3 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、甲に対して、再委託の相手方の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。
- 4 乙は、再委託する場合は、再委託の相手方との契約において、再委託の相手方を監督するための手続及び方法について具体的に規定しなければならない。
- 5 乙は、再委託する場合は、再委託先における履行状況を管理するとともに、甲の求めに応じて、その状況を甲に報告しなければならない。

#### **(データ等の適正な管理)**

**第10条** 乙は、個別仕様書その他の委託業務の履行に必要な書類（以下「ドキュメント」という。）、プログラム及びデータの授受、処理、保管その他の管理に当たっては、内

部における責任体制を整備し、漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等を防止するなどその適正な運営に努めなければならない。

- 2 乙は、委託業務の履行に当たって使用する電子計算機室、入力機器室、データ保管室その他の作業場所（以下「電子計算機室等」という。）を定め、書面によりあらかじめ甲に報告しなければならない。これを変更するときも、同様とする。
- 3 乙は、前項で定める乙の電子計算機室等について、外部からの侵入が容易でない場所に配置するとともに、地震、水害、落雷、火災、漏水等の災害及び盗難等の人的災害に備えて、必要な保安措置を講じなければならない。
- 4 乙は、第2項で定める乙の電子計算機室等について、次に掲げる入退室管理を行わなければならない。
  - (1) 電子計算機室等に入室できる者を、乙が許可した者のみとすること。
  - (2) 入室を許可されていない者が電子計算機室等に入室することを防止するための必要な措置を講じること。
  - (3) 入室を許可された者が電子計算機室等に入室し、又は退室するときは、日時、氏名等を入退室管理簿に記録すること。
- 5 乙は、甲から委託業務において利用するデータ等の引渡しを受けたときは、甲に受領書を提出しなければならない。
- 6 乙は、個人情報を取り扱うに当たっては、個人情報を適正に管理させるために、個人情報管理責任者を置かなければならない。
- 7 乙は、委託業務の履行のために入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用するに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。
  - (1) 乙が許可した者以外の者が入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用すること及びこれに記録されているデータを閲覧することがないように必要な措置を講じること。
  - (2) 入力機器、電子計算機及び記録媒体に、情報漏えいにつながると考えられる業務に関係のないアプリケーションをインストールしないこと。
  - (3) 個人の所有する入力機器、電子計算機及び記録媒体を使用しないこと。
- 8 乙は、乙の電子計算機室等からドキュメント、プログラム及びデータを持ち出してはならない。ただし、甲の承諾を得た場合は、この限りでない。
- 9 乙は、乙の電子計算機室等からプログラム、データ等を電子データで持ち出す場合は、電子データの暗号化処理又はこれと同等以上の保護措置を施さなければならない。
- 10 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの輸送、搬入出を自ら行わなければならない。ただし、甲の書面による同意を得た場合は、この限りでない。
- 11 甲は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等による被害が生じた場合は、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 12 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの全部又は一部の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等があったときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状

に復し、損害（第三者に及ぼした損害を含む。以下同じ。）を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

#### （データ等の廃棄）

**第11条** 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、甲の指示に従い、ドキュメント、プログラム及びデータを廃棄し、消去し、又は甲に返還し、若しくは引き渡さなければならない。

2 乙は、前項の規定により、ドキュメント、プログラム及びデータの廃棄又は消去を行うに当たっては、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 復元又は判読が不可能な方法により廃棄又は消去を行うこと。
- (2) 廃棄又は消去の際に、甲から立会いを求められたときはこれに応じること。
- (3) 廃棄又は消去を行った後速やかに、廃棄又は消去を行った日時、担当者名及び処理内容を記録した証明書等により甲に報告すること。なお、甲から当該証明書等の提出期限の指定及び処理の証拠写真の提出を求められた場合には、これらに応じること。

#### （監督）

**第12条** 乙は、ドキュメント、プログラム及びデータの管理状況並びに委託業務の履行状況について、甲の指示に従い、定期的に甲に報告しなければならない。

2 甲は、必要があると認める場合は、契約内容の遵守状況及び委託業務の履行状況について、いつでも乙に対して報告を求め、乙の電子計算機室等に立ち入って検査し、又は必要な指示等を行うことができるものとする。

#### （事故の発生のお知らせ）

**第13条** 乙は、当該契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じたときは、直ちに甲に通知し、その指示に従い、遅滞なく書面で報告しなければならない。契約期間終了後又は契約解除後も、同様とする。

2 乙は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が生じた場合に備え、甲その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置等を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。

3 甲は、契約目的物、ドキュメント、プログラム、データ等の漏えい、滅失、き損、紛失、改ざん、盗難等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

#### （支給品及び貸与品）

**第14条** 支給品及び貸与品の品名、数量、引渡時期及び引渡場所は、個別仕様書に定めるところによる。

2 乙は、前項に定めるところにより、支給品又は貸与品の引渡しを受けたときは、遅滞

なく甲に受領書又は借用書を提出しなければならない。

- 3 乙は、支給品及び貸与品を善良な管理者の注意をもって保管しなければならない。
- 4 乙は、委託業務が完了したとき、委託業務の内容が変更されたとき又は契約が解除されたときは、個別仕様書に定めるところにより、不用となった支給品及び貸与品を、使用明細書を添えて甲に返還しなければならない。
- 5 乙は、故意又は過失により、支給品又は貸与品の全部又は一部を滅失し、又はき損したときは、甲の指定するところにより、代品を納め、原状に復し、損害を賠償し、又は代品を納め、若しくは原状に復するとともに損害を賠償しなければならない。

#### (検査の立会い及び引渡し)

- 第15条** 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、乙を検査に立ち合わせることができる。この場合において、乙が検査に立ち会わなかったときは、乙は、検査の結果について異議を申し立てることができない。
- 2 甲は、契約書第4条第1項の検査に当たり、必要があると認めるときは、契約目的物を電子計算機による試行、試験等により検査することができる。この場合において、当該検査に直接要する費用は、乙の負担とする。
  - 3 甲は、個別仕様書において検孔が指示されている業務において、検査の結果、契約書第4条第1項の検査に係る試行、試験等のための納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
  - 4 乙は、契約書第4条第1項の規定による検査に合格したときは、直ちに、納品書を添えて、契約目的物を甲の指定する場所に納入するものとし、納入が完了したときをもって契約目的物の引渡しが完了したものとする。

#### (契約の解除)

- 第16条** 甲は、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反しているときと認めるときは、契約書第8条第1項第1号に該当するとして契約を解除することができる。
- 2 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務において、納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
  - 3 甲は、個別仕様書により検孔が指示されている業務のうち、契約目的物の引渡しを複数回行うよう指示されている業務において、いずれかの回の納入データに0.5%以上の誤りがあるときは、契約書第8条第1項第1号又は第2号に該当するとして契約を解除することができる。
  - 4 甲は、前3項の規定により契約を解除したときは、乙に損害賠償の請求を行うことがある。
  - 5 乙は、第1項から第3項までの規定により契約の解除があったときは、甲にその損失の補償を求めることはできない。

### **(損害賠償)**

**第 17 条** 乙の故意又は過失を問わず、乙が個別仕様書又は共通仕様書の内容に違反し、又は怠ったことにより、甲に損害を与えた場合は、乙は、甲にその損害を賠償しなければならない。

### **(契約不適合責任)**

**第 18 条** 甲は、引渡しを受けた契約目的物が種類、品質又は数量に関して契約の目的に適合しないものであるとき（その引渡しを要しない場合にあっては、委託業務が終了した時に当該業務の目的物が種類又は品質に関して契約の内容に適合しないとき）は、乙に対してその不適合（以下本条において「契約不適合」という。）の修正等の履行の追完（以下本条において「追完」という。）を請求することができ、乙は、当該追完を行うものとする。ただし、甲に不相当な負担を課するものではないときは、乙は甲が請求した方法と異なる方法による追完を行うことができる。

2 甲は、契約不適合により損害を被った場合、乙に対して損害賠償を請求することができる。

3 甲は、契約不適合について、追完の請求にもかかわらず相当期間内に追完がなされない場合又は追完の見込みがない場合で、契約不適合により契約の目的を達することができないときは、契約書第 8 条第 1 項第 1 号又は第 2 号に該当するとして契約の全部又は一部を解除することができる。

4 乙が本条に定める責任その他の契約不適合責任を負うのは、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた日から 2 年以内に甲から契約不適合を通知された場合に限るものとする。ただし、第 15 条第 4 項の規定による引渡しを受けた時点において乙が契約不適合を知り若しくは重過失により知らなかった場合、又は契約不適合が乙の故意若しくは重過失に起因する場合にはこの限りでない。

5 第 1 項から第 3 項までの規定は、契約不適合が甲の提供した資料等又は甲の与えた指示によって生じたときは適用しない。ただし、乙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、この限りでない。

### **(作業実施場所における機器)**

**第 19 条** 委託業務の履行に必要な機器、ソフトウェア及びネットワークについては、乙が準備するものとする。ただし、甲がこれを貸与する場合は、この限りでない。