

# 詳細契約書サンプル3：ITシステム運用保守業務委託契約書

## ITシステム運用保守業務委託契約書

契委託者\*\*（以下「甲」という）

商号：株式会社サンプル製造

代表者：代表取締役 サンプル三郎

住所：神奈川県横浜市西区〇〇町2丁目5番10号

連絡先：045-XXXX-XXXX

事業者登録番号：TXXXXXXXXXXXX

受託者（以下「乙」という）

商号：株式会社サンプルテックソリューション

代表者：代表取締役 サンプル四郎

住所：東京都品川区〇〇町1丁目11番15号

連絡先：03-YYYY-YYYY

事業者登録番号：TYYYYYYYYYYYYシステムの運用保守業務について、次の条項により業務委託契約を締結する。

## 第1条（業務の内容）

乙は、甲に対して以下のITシステム運用保守業務を提供する。

### 対象システム

- 基幹業務システム：販売管理、在庫管理、会計システム
- インフラ環境：
  - サーバー：サンプルサーバー Model-R750（3台構成）
  - ストレージ：サンプルストレージ Model-U400F
  - ネットワーク機器：サンプルスイッチ Model-C9300シリーズ
  - 仮想化基盤：サンプル仮想化基盤 Ver.7.0
- データベース：サンプルデータベース Ver.19c Enterprise Edition
- OS：サンプルLinux Ver.8.4.4

### 業務範囲

## 1. システム監視業務

- 24時間365日のシステム監視
- 障害発生時の一次対応
- 性能監視とレポート作成
- セキュリティ監視

## 1. 運用業務

- 定期バックアップの実行と管理
- バッチ処理の監視と実行管理
- ユーザーアカウント管理
- システムログの管理と分析

## 1. 保守業務

- ハードウェア保守（故障時の修理・交換）
- ソフトウェア保守（パッチ適用、バージョンアップ）
- 定期メンテナンス作業
- 障害対応と復旧作業

## 1. サポート業務

- ユーザーサポート（平日9:00-18:00）
- 操作指導・技術支援
- システム改善提案
- 月次運用報告書の作成

## 第2条（契約期間）

1. 契約期間は、2025年4月1日から2028年3月31日までの3年間とする。
2. 期間満了の6ヶ月前までに当事者のいずれからも書面による異議の申出がないときは、同一条件で1年間自動更新されるものとし、以後も同様とする。
3. 甲が期間満了前に解約を希望する場合は、6ヶ月前までに乙に書面で通知するものとする。

## 第3条（委託料）

1. 基本委託料：月額1,200,000円（消費税別途）
2. 内訳：
  - システム監視業務：月額400,000円

- 運用業務：月額300,000円
- 保守業務：月額350,000円
- サポート業務：月額150,000円

1. **追加作業料金：**

- 緊急対応（時間外・休日）：1時間あたり15,000円
- システム改修作業：別途見積もり
- 新規システム導入支援：別途見積もり

1. **支払条件：**毎月末日締め、翌月末日支払い

2. **支払方法：**甲指定の銀行口座への振込（振込手数料は甲負担）

## **第4条（業務実施体制）**

1. **乙の実施体制：**

- プロジェクトマネージャー：1名（常駐）
- システムエンジニア：3名（常駐2名、非常駐1名）
- オペレーター：2名（24時間交代制）
- 専門技術者：必要に応じて投入

1. **甲の協力体制：**

- システム管理責任者：1名
- 業務担当者：各部門1名以上
- 情報システム部門：2名
- 3. **作業場所：**
- 監視業務：乙の監視センター（東京都品川区）
- 常駐業務：甲の本社（神奈川県横浜市）
- 保守作業：甲の本社およびデータセンター

## **第5条（機器・設備の取扱い）**

1. **甲所有機器：**

- 甲が所有するサーバー、ネットワーク機器等の保守を乙が実施
- 機器の所有権は甲に帰属
- 乙は機器の善管注意義務を負う

1. **乙提供機器：**

- 監視ツール、バックアップ装置等は乙が提供

- 乙提供機器の所有権は乙に帰属
  - 契約終了時に乙が撤去
1. **機器更新:**
    - 甲所有機器の更新は甲の判断と費用負担
    - 乙は機器更新の提案を行うことができる
    - 乙提供機器の更新は乙の判断と費用負担

## 第6条（サービスレベル）

1. **システム稼働率:** 月間99.5%以上
2. **障害対応時間:**
  - 重大障害: 1時間以内に対応開始
  - 軽微障害: 4時間以内に対応開始
1. **復旧時間:**
  - 重大障害: 8時間以内に復旧
  - 軽微障害: 24時間以内に復旧
1. **レスポンス時間:**
  - ユーザーサポート: 30分以内に一次回答
  - 技術問い合わせ: 2時間以内に回答

## 第7条（データ保護・セキュリティ）

1. **機密保持:**
  - 乙は業務上知り得た甲の機密情報を第三者に開示してはならない
  - 契約終了後も機密保持義務は継続する
1. **個人情報保護:**
  - 乙は個人情報保護法を遵守する
  - 個人情報の取扱いについて別途覚書を締結
1. **セキュリティ対策:**
  - 乙は情報セキュリティ管理体制を整備する
  - セキュリティインシデント発生時の報告義務
  - 定期的なセキュリティ監査の実施

## 第8条（知的財産権）

### 1. 既存知的財産権：

- 甲の既存システム、データの知的財産権は甲に帰属
- 乙の既存技術、ノウハウの知的財産権は乙に帰属

### 1. 新規開発成果物：

- 本業務で新規開発された成果物の知的財産権は甲に帰属
- 乙の汎用的技術、ノウハウは乙に帰属

## 第9条（責任・損害賠償）

### 1. 乙の責任範囲：

- 故意又は重過失による損害：全額賠償
- 軽過失による損害：年間委託料相当額を上限として賠償

### 1. 免責事項：

- 天災地変その他不可抗力による損害
- 甲の指示による作業に起因する損害
- 第三者の行為による損害

### 1. 間接損害の免責：

- 逸失利益、機会損失等の間接損害は賠償対象外

## 第10条（契約の解除）

甲は、乙が次の各号の一つに該当する場合、催告なしに本契約を解除することができる。

1. 委託料の支払いを2ヶ月以上滞納したとき
2. サービスレベルを継続的に下回ったとき
3. 重大なセキュリティインシデントを発生させたとき
4. 機密保持義務に違反したとき
5. 破産、民事再生、会社更生の申立てを受け又は自ら申立てをしたとき

## 第11条（業務引継ぎ）

1. 契約終了時、乙は甲又は甲が指定する第三者に対し、業務の引継ぎを行う。
2. 引継ぎ期間は契約終了日から3ヶ月間とする。
3. 引継ぎに要する費用は甲の負担とする。

## 第12条（再委託）

- 乙は、甲の事前承諾を得て、業務の一部を第三者に再委託することができる。
- 再委託の場合も、乙は甲に対し全責任を負う。
- 再委託先にも本契約と同等の機密保持義務を課すものとする。

## 第13条（委託料の改定）

- 乙は、人件費の上昇、技術環境の変化等により、年1回を限度として委託料の改定を提案することができる。
- 委託料改定の協議が調わない場合、甲は本契約を解約することができる。

## 第14条（不可抗力）

天災地変、戦争、テロ、感染症の蔓延、法令の改正等の不可抗力により業務の履行が困難となった場合、当事者は協議により対応を決定する。

## 第15条（管轄裁判所）

本契約に関する紛争については、横浜地方裁判所を第一審の専属管轄裁判所とする。

## 第16条（その他）

- 本契約に定めのない事項については、民法その他関係法令及び慣行に従う。
- 本契約の変更は、当事者双方の書面による合意によってのみ行うことができる。

本契約の成立を証するため、本書2通を作成し、甲乙各1通を保有する。

2025年2月20日\*甲\*\* 株式会社サンプル製造

代表取締役 サンプル三郎 印

乙 株式会社サンプルテックソリューション

代表取締役 サンプル四郎 印

## 別紙1：システム構成図

（ネットワーク構成、サーバー配置等の詳細図）

## 別紙2：サービスレベル合意書（SLA）

（詳細なサービスレベル指標と測定方法）

## 別紙3：セキュリティ要件書

（情報セキュリティ対策の詳細要件）

## 別紙4：緊急連絡体制図

（障害発生時の連絡フロー、担当者連絡先）