

八尾市人事給与システム再構築及び運用・保守業務

調達仕様書

令和5年7月

八尾市

◇ 目 次 ◇

1	目的及び背景	1
2	調達概要	1
2-1	調達範囲	1
2-2	関係機関	1
2-3	契約期間	2
2-4	調達対象業務	2
2-5	前提条件（制約事項）	4
3	システム要件	5
3-1	システム導入形態	5
3-2	利用要件	5
3-4	業務・機能要件	6
4	システム方式要件	6
4-1	処理方式	6
4-2	性能要件	6
4-3	ユーザ支援機能（EUC）	8
5	インターフェイス要件	8
5-1	ユーザインターフェイス	8
5-2	外部インターフェイス	8
6	プラットフォーム要件	9
6-1	ハードウェア要件	9
6-2	ソフトウェア要件	9
6-3	ネットワーク要件	10
6-4	データセンター要件	10
6-5	情報・データ要件	10
7	環境要件	11
7-1	開発環境	11
7-2	検証環境	11
7-3	本番環境	11
7-4	運用効率のための環境	11
8	移行要件	11
8-1	移行要件	11
8-2	システム移行要件	12
8-3	データ移行要件	12
8-4	終了時の移行	13
9	テスト・確認仕様	13
9-1	システム全体テスト実施計画	14
9-2	テスト実施方法	14

9-3 受入テスト	14
1 0 運用・保守要件	14
1 0-1 運用要件	15
1 0-2 保守要件	16
1 1 品質要件	17
1 2 セキュリティ要件	19
1 2-1 権限要件	19
1 2-2 セキュリティ対策	19
1 2-3 情報セキュリティに関する受託者の責任	19
1 3 教育要件	20
1 3-1 教育仕様	20
1 3-2 受託者が行う研修の基本方針	20
1 3-3 研修対象	20
1 3-4 研修内容	20
1 4 開発要件	21
1 4-1 プロジェクト計画書	21
1 4-2 会議体とテーマ	22
1 4-3 体制と役割	22
1 4-4 開発に対する考え	22
1 5 受託者に対する事項	23
1 5-1 会社の概要	23
1 5-2 公的な資格	23
1 6 法令上の制約事項	24
1 6-1 機密保持（個人情報保護も含む）	24
1 6-2 権利の帰属	24
1 6-3 受託者の責任	24
1 6-4 契約不適合責任	24
1 6-5 再委託の禁止	24

付属文献

- 資料01 機能要件一覧
- 資料02 実施スケジュール
- 資料03 基礎データ件数
- 資料04 調達クラウドサービスと現行システムとの関係図等
- 資料05 連携一覧
- 資料06 ハードウェア仕様
- 資料07 想定成果物
- 資料08 帳票一覧
- 資料09 データ移行範囲一覧
- 資料10 運用保守作業一覧

1 目的及び背景

八尾市（以下「本市」という。）では、平成9年より八尾市職員情報システム（以下「現システム」）を導入しており、人事管理、給与管理、退職管理、会計年度任用職員管理、勤怠管理等の機能を有する人事給与システム及び勤怠管理システムとして利用している。

現行のシステムにおいては、本市が求める人事給与及び勤怠管理上必要な機能の大部分が備わっているものの、一部の事務処理において本市職員が他のソフトウェアを用いてデータを加工する等の補完的な処理が必要となるほか、職員情報の抽出や給与計算等においても本市が要求する処理時間を満たさない等、機能面・性能面に課題が多数存在している。

令和6年8月末をもって現システムの契約期間が満了することから、新たに人事給与システム及び勤怠管理システムの機能を有する八尾市人事給与システム（以下「新システム」という。）の構築を行い、この課題を解決することとする。本市が既に導入している八尾市内部事務システム（電子決裁及び文書管理、財務会計の機能を有する）等とのデータ連携・データ共有が可能となるように新システムを構築し、事務処理の効率化やコスト削減等を図る。また、構築後は業務の安定運用とその維持を図るため、新システムの運用・保守業務も併せて委託するものとする。

2 調達概要

2-1 調達範囲

本調達では、クラウドサービスを前提とした新システムの設計、構築、導入、データ移行、運用・保守を調達対象の範囲とする。

また、本調達対象システムの詳細については、次に示すとおりである。なお、複数のシステムを用いて当該機能を満たす場合も可能とする。

No.	システム名	主な機能
1	八尾市人事給与システム	人事管理
2	（人事給与システム及び庶務事務システムの機能を有すること）	給与管理（旅費管理を含む）
3		人事評価
4		会計年度任用職員管理
5		定員管理
6		退職手当管理
7		研修管理
8		勤怠管理

2-2 関係機関

本調達対象システムおよび連携システムの担当課を含めた関係組織は以下のとおりである。受託者は、本調達対象システムの主担当課およびデジタル戦略課と要件の確認や作業に伴う調整等を行うとともに、担当課との調整を実施すること。

なお、システム構築にあたっての各種機能搭載やネットワーク設計・設定等に係る課題について

は、本業務受託者が主導して整理し、本市と協議・調整を行うこと。

本業務の関連組織

関連組織		主担当課/担当課
政策企画部	デジタル戦略課	○
総務部	人事課	◎
	職員課	○
こども若者部	こども施設運営課	○
	放課後児童育成室	○
市立病院	事務局企画運営課	○
消防本部	消防総務課	○
水道局	経営総務課	○
	※～R7.3.31 まで使用予定	
教育委員会事務局	教育政策課	○

◎：主担当課、○：担当課

2-3 契約期間

本調達の契約期間は、次の(1)～(2)のとおり設計開発工程および運用保守工程を含む期間とする
とともに、(3)に示すとおり瑕疵担保期間を設けるものとする。

(1) 設計開発工程（テスト・移行・導入工程を含む）の契約期間
契約開始日から令和6年8月31日までの期間とする。

(2) 運用保守工程の契約期間
令和6年9月1日から令和11年8月31日までとする。

(3) 瑕疵担保期間
(1) 設計開発工程（テスト・移行・導入工程を含む）から1年間とする。

2-4 調達対象業務

当該調達案件の対象業務は、「八尾市人事給与システムの再構築に係る業務（以下、再構築に係る業務という。）」と「八尾市人事給与システムの運用・保守に係る業務（以下、運用・保守に係る業務という。）」とする。

(1) 再構築に係る業務

①導入プロジェクト管理業務

- ・ プロジェクト計画書の策定
- ・ 職務の繁忙期、担当職員の負担などを考慮したスケジュールの作成
- ・ 導入プロジェクト実施体制の管理
- ・ 導入プロジェクトの進行管理

- ・ 導入プロジェクトの品質と進捗などの状況報告
 - ・ 会議体の運営（定例会など）
 - ・ 成果物の作成（「資料07 想定成果物」参照）
- ②システムの導入準備
- ・ 人事給与管理、勤怠管理が行えるパッケージシステムの準備
 - ・ クラウドサービス利用時に必要となる各種環境の準備
 - ・ クラウドサービス利用時に必要となるライセンス、ソフトウェアの準備
- ③設計・開発業務
- ・ 要件定義（Fit & Gap、仕様確定）
 - ・ 設計・開発
 - ・ 運用設計
 - ・ システム構築・導入（セットアップ、初期値設定など）
- ④環境構築業務
- ・ 導入準備のための開発環境の構築
 - ・ 業務・機能要件、及びS L Aを確認するための最小限の検証環境の構築
 - ・ 業務・機能要件、及びS L Aの実現可能な本番環境の構築
 - ・ 職員研修や業務の効率化のために活用する研修環境の構築
 - ・ 業務内連携
 - ・ 他システムとの連携
- ⑤移行業務
- ・ 移行計画の策定
 - ・ システム移行設計
 - ・ データ移行設計
 - ・ 移行ツールによるデータ移行
 - ・ システム移行作業の実施
 - ・ 運用に向けた構成管理の実施
- ⑥受入テスト支援業務
- ・ 受入テスト計画を策定
 - ・ 職務の繁忙期、担当職員の負担などを考慮した、安全に切り替えが可能なスケジュールの作成
 - ・ 受入シナリオの作成などの受入テスト作業支援
- ⑦その他作業
- ・ 導入時研修（研修動画作成）
 - ・ 各種マニュアル等の整備

（2）運用・保守に係る業務

①運用・保守作業管理業務

- ・ 運用保守計画書の案の作成
- ・ 運用保守計画書の進捗管理
- ・ サービスレベル管理
- ・ 会議体の運営（定例会など）
- ・ 成果物の作成（「資料07 想定成果物」参照）

②クラウドサービス利用支援

- ・ 運用保守に係る基本作業
- ・ 運用サービス
- ・ 保守サービス

2-5 前提条件（制約事項）

（1）調達内容の変更

本業務受託後に調達仕様書（付属文献を含む）の内容の一部について変更が必要となった場合、変更内容、理由等を明記した書面をもって本市に申し入れを行い、双方の協議において、変更内容が本市にとって軽微（費用、稼働時期に影響を及ぼさない）かつ許容できると判断される時、変更内容、理由等を明記した書面を用いて合意することによって変更する。

（2）採用システム

採用するパッケージシステムは、地域情報プラットフォーム標準仕様に準拠し、本市の機能要件を満たし、中間標準レイアウト仕様を用いてデータ移行を円滑に行う機能を有している。

（3）標準機能の活用

パッケージシステムの保有する標準機能を有効活用し、可能な限りカスタマイズは行わず、受託者の提供するパッケージシステムを利用する。パッケージシステムの標準機能では本市の機能要件を満たすことができない機能は、パッケージシステムのオプション、他アプリケーション等のアドオン、受託者の提案する代替え運用などを採用し、カスタマイズの回避に努める。

（4）ライフサイクルコスト

柔軟性、拡張性、及び運用保守性の高いパッケージシステムを採用することにより、法制度改正や組織改正、パッケージ利用者の共通的な要求などは、本業務範囲内でパッケージシステムのバージョンアップ等で対応を行うこと。但し、パッケージの影響が大きな法改正などについては、別途受託者と協議を行い、有償の契約を行う場合もある。

システム導入準備・構築から本番稼働まで必要な一時経費と、システム稼働後5年稼働想定時に必要な運用経費、次システム移行・システム撤去に必要な費用が、ライフサイクルコストとして費用低減する構成で設計する。

（5）事業継続性（BCP）における早期復旧支援

データセンターで本市の重要な情報資産を管理することで、信頼性のあるファシリティを利用し、高セキュリティを確立する。一方で、ネットワーク経由で利用するリスクや災害・障害発生時のリスクは残存するため、システムの障害復旧の対応を図るとともに、必要となる各種障害

対応マニュアル等を作成のこと。

(6) 契約満了時及び契約解除時の取り扱い

ベンダーロックインを排除するために、本契約満了時及び契約解除時のデータ移行費がかからない仕組み（例えば、受託者に頼ることなく、中間標準レイアウト仕様と受託者固有項目を加えたレイアウト仕様を活用した移行データの抽出を本市職員が容易にできる仕組み）を確保する。

本市の情報資産であるシステム内の情報は、適切な受け渡しを行った後、受託者は本市が定める措置に基づき、物理的破壊もしくはデータの消去等を行うこと。

3 システム要件

3-1 システム導入形態

受託者の提供するクラウドサービスを採用する。原則、一般的なPCと一般的なブラウザのみで作動し、クライアント側へ特殊な専用ソフトウェアを必要としないパッケージシステムを導入する。

仕様に対する機能実現の方法は、すべて提供されるパッケージの保有する標準機能で実現することが望ましいが、実現できない場合は、パッケージシステムのオプション機能、アプリケーションのアドオン、代替機能、業務改善、運用対処等の対応策を提案し、実現する。

3-2 利用要件

(1) 連携業務

システム間の連携状況は、「資料 04 調達クラウドサービスと現行システムとの関係図等」で、必要な連携は「資料 05 連携一覧」のとおりとする。

(2) 利用規模

以下の利用者規模を想定し、本調達仕様書の要件及びSLAの実現可能なリソース及び性能を設計する。また、クライアント端末・周辺機器及び利用者数が増加しても管理、運用できる十分なリソース及び性能を有し、新たなライセンス費用、設定費用が新たに発生させない。

利用者アカウントは、一人に一つを原則とし、管理者や検証用のアカウントも用意する。

利用規模の判定のための数値は、以下のとおりとする。

利用者規模

No.	対象	利用規模	内訳
1	ユーザ数	約3,739人	管理職：467人 一般職：1,990人 会計年度任用職員： フルタイム 392人 パートタイム 890人
2	端末台数	約2,400台	ノートパソコン：2,400台 ※詳細は「資料 06 ハードウェア仕様」参照

3-4 業務・機能要件

機能要件は、「資料 01 機能要件一覧」に記載のものは、すべて必須要件として実装することとし、実装にあたっては、パッケージシステムの標準機能として対応することが望ましい。また、現行使用する帳票（「資料 08 帳票一覧」を参照）をふまえて、新システムにおいても必要な帳票を出力できるよう対応すること。

また、本市が設置しているタイムレコーダ及び通信ソフトと連携し、職員の入退庁時刻の取込を可能とすること。

なお、導入するパッケージシステムは、以下の基本コンセプトを考慮した機能を有しているものとする。

(1) 視認性

ユニバーサルデザインを意識し、分解性、画面要素の配置の的確性、配色や文字の大きさの的確性、画面項目の必要十分性などの考慮がされている。

(2) 操作の効率性

キーやマウスの操作に関して、操作性や効率化の考慮がされている。また、編集補助機能などの機能が充実している。

(3) 誤操作防止のための制御

使用者が操作を誤らないデザインや工夫がされ、極力複雑な操作を採用していない。複雑な操作時は、説明やメッセージ表示やヘルプなどの機能を備えている。

(4) パッケージシステムの一貫性

操作に慣れやすいよう、データ項目名称・項目値における入力と表示の一貫性をもっている。

(5) 操作方法の習得の容易性

直感的に操作しやすいように工夫されている。また、操作を利用者自身が自己学習できる機能を有している。

(6) 本市の規程類の考慮

規則・要綱等の諸規定で定められている様式等の対応。

4 システム方式要件

4-1 処理方式

受託者より提供されるクラウドサービスの機能や、各業務の業務改善で補えない業務との差異の部分は、パッケージシステムの保有する設定値変更機能の利用やユーザ支援機能（EUC）の活用などの運用設計によって埋める。

なお、データセンターと本庁間のネットワーク切断時など不慮の事項を考慮し、定期的にバックアップを行うなど事業継続計画を考慮したシステム運用を行う。

4-2 性能要件

(1) 性能

本業務は、全庁での利用が予定されているため、以下の性能に注視する。

①レスポンスの確保

本市の LAN 環境の下で、業務に支障を起こさない良好なレスポンスで動作させる。繁忙期においても、システムロックやフリーズなどを発生させず同様の良好なレスポンスで動作させる。

②処理能力

S L A で合意した品質基準を維持した十分な処理能力を備える。また、一括処理等は、オンラインサービス提供時間やバックアップ時間、他システムとの連携等の運用に影響を与えない時間で完了できる処理能力を備える。

③容量の確保

当該調達案件の契約期間中、新システムのパフォーマンスが低下しないように、データや利用者の増加に対応できる十分な容量を確保する。

(2) 信頼性

①可用性

サーバ、ストレージ等の機器は、負荷分散や冗長化等の故障、障害対策をとり、無停電電源装置 (UPS) による停電対策、電圧低下等の電源障害対策を行う。回線も冗長化による可用性の確保を行う。

②上位互換性

クライアント OS や Web ブラウザのバージョンアップに備え、特定のバージョンに依存した機能は採用せず、上位互換性を有する。また、上位更新前にサポートしているサービスは、すべて互換性を有する。

③中立性の保持

採用するハードウェア、ソフトウェア等は、特定ベンダーの技術に依存しない各種業界標準に準拠したオープンな技術仕様に基づき、全てオープンなインターフェイスを利用して接続又はデータの入出力ができる。

また、庁内に設置、利用するハードウェアは、特定製品・技術に依存せず、本市職員や他事業者がシステムの保守や拡張を引き継ぐことができる。本契約満了時及び契約解除時のデータ移行も、本市職員や他事業者が容易にできる仕組み (中間標準レイアウト仕様と受託者固有項目を加えたレイアウト仕様を活用した移行データの抽出の仕組みなど) を有する。

④事業継続性

新システムを構成する機器や部品の一部に障害が発生しても、業務を継続できるようにクラウドサービスとして冗長化等の対策を行い、可能な限りシステム全体が停止しない構成と運用を構築する。

災害等により新システムの設置場所が完全に滅失した場合に備え、前日までの最新の業務デ

ータのバックアップを含めて分散保管する。前日までの最新のバックアップデータは、データセンター内に保存すること。また、遠隔地保管の一環として本市庁舎に設置の今回調達対象のNASに保存する。いずれのバックアップデータにより、システムデータを復旧できるようにすること。

(3) 拡張性

提供されるシステムの性能が劣化しないようリソースの拡張、機能の改善や向上を可能とする。

①リソース拡張

本市の文書の電子化の推進に対応できるように、将来的なデータ増に対応できるリソースの拡張が容易に可能な構成とする。データ量が増えてもSLAで合意した品質基準を維持した十分な処理能力を備え、データ保存領域の制約を受けないものとする。

②機能拡張

パッケージシステムの機能の拡張計画が定められ、将来の法制度改正や機能向上の対応が柔軟に行える。

(4) 継続性

本業務の契約終了後、本市が本調達の受託者に対して継続的な提供を希望した場合、継続的なクラウドサービスの提供が可能であること。

4-3 ユーザ支援機能（EUC）

提供されるパッケージシステムは、利用者が与えられた権限の範囲で、業務に必要な情報を最適な形で取り出し、CSVファイル形式等でダウンロードし、表計算ソフト等でデータを加工する等の二次利用ができる。

ただし、ユーザ支援機能は利用者の利便性の向上だけを追求するのではなく、個人情報保護並びに適正な情報管理の観点も鑑み、利用者の制限機能や操作ログ取得機能、データの媒体出力制限など情報セキュリティ対策を講じる。

想定しているユーザ支援機能は、次のとおり。

- ・ 容易に保有している情報をデータ抽出できる
- ・ 抽出時の条件を登録することができ、再活用できる

5 インターフェイス要件

5-1 ユーザインターフェイス

システムの操作の効率性、利便性（キーやマウスの使用法、編集補助機能、誤操作防止）が考慮され、類似する操作や機能（画面構成、オンラインヘルプなど）などは、可能な限り仕様の共通化、統一化されている。利用者の業務知識や年齢層も多岐にわたるため、ユニバーサルデザインを意識した視認性を考慮した色合いや文字の大きさなどを備えている。

5-2 外部インターフェイス

「資料 04 調達クラウドサービスと現行システムとの関係図等」と「資料 05 連携一覧」を参考にし、最適な方法で連携を行う。

6 プラットフォーム要件

6-1 ハードウェア要件

(1) サーバ等

当該調達案件は、クラウドサービスを採用するため、本調達仕様書の機能要件及び本市が要求するサービスレベルが提供される場合は、ハードウェアの詳細は問わない。新システムを提供する機器は、受託者が選定したデータセンターに設置され、本市が要求するサービスレベルで受託者によって管理される。

本調達仕様書の機能要件及び本市が要求するサービスレベルが提供されるスペックを持つハードウェアを、受託者が用意する。「資料 04 調達クラウドサービスと現行システムとの関係図等」に記載のネットワーク関係機器、及び「資料 06 ハードウェア仕様（今回調達の想定仕様）」に記載のハードウェア等を本業務において調達のこと。

なお、電子決裁の同一化や職員情報の一元管理、インターフェイスの統一など、運用面にて職員の業務効率化が見込める場合は、現在導入している財務会計・文書管理システム基盤への拡張利用も可とする。利用する場合は、契約時に申し出を行い、既存業者との調整を事前に行ったうえで提案すること。なお、調達範囲にて必要となるシステムリソースについては本調達の見積範囲に含めること。

(2) クライアント端末、周辺機器要件

現在本市が保有しているクライアント端末と周辺機器を活用できる構成を構築する。現在本市が保有している端末やプリンタの台数は、「資料 03 基礎データ件数」、スペックは、「資料 06 ハードウェア仕様（現行）」のとおりである。「資料 06 ハードウェア仕様（今回調達の想定仕様）」に記載のハードウェアを本業務において調達のこと。

6-2 ソフトウェア要件

(1) サーバ等

本調達仕様書の要件、及び S L A の実現可能かつ「資料 01 機能要件一覧」の機能を保有するクラウドサービスを利用する。クラウドサービス利用において必要なパッケージシステム、サーバ OS、データベース管理システム、仮想化ソフト、ミドルウェア等やその他アプリケーション群のライセンス等は受託者が用意し、また保守も行う。

(2) クライアント端末

本市所有端末のソフトウェアの仕様は、OS が Windows 10 以降（Windows10 の機能更新プログラムの適用を含む。）を基本とする。

ただし、原則、一般的な PC と一般的なブラウザのみで作動し、クライアント側へ特殊な専用ソフトウェアはインストールしない運用を原則としている。

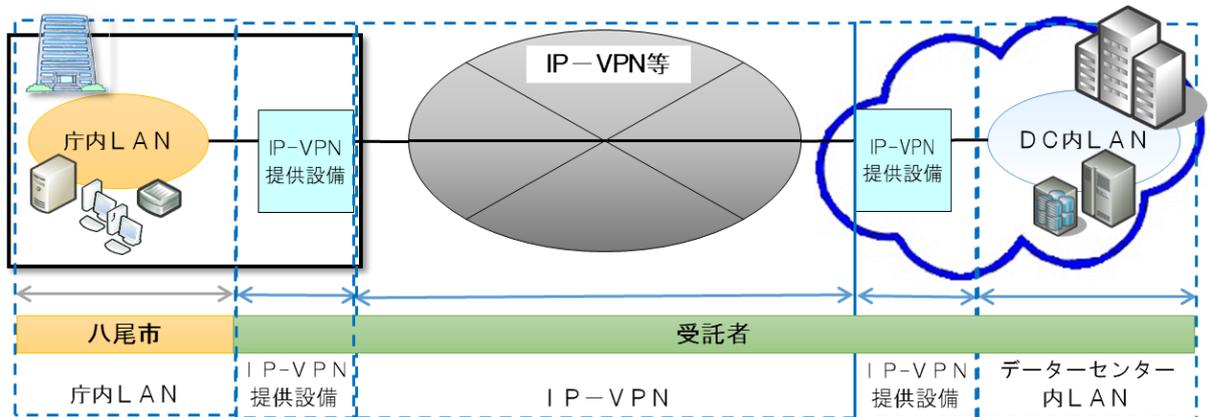
今回の業務において、業務契約期間中に新たに必要となるクライアント端末におけるライセンス等があれば受託者にて用意すること。

なお、Microsoft Windows Server2016 に係る DeviceCAL については本市において 2,000 ライ

センス保有している。

6-3 ネットワーク要件

本市とデータセンター間を接続する回線は、主回線と副回線による冗長化構成とし、通信事業者が提供する閉域網とする。閉域網内の転送データはプロトコル技術を利用して、暗号化通信とする。回線速度は、主回線 100Mbps 帯域確保、副回線 100Mbps ベストエフォートを用意すること。責任分界点は、次のとおりとする。



なお、通信制限するために、ファイアウォール及びL2スイッチ、ルータ等を設置し、必要な接続元、接続先、通信ポートのみ通信できるように本市の指定する設定を行う。インターネットとの接続はしない。既存ネットワーク機器、及びLAN配線などは、本市のルールに則り流用する。

6-4 データセンター要件

クラウドサービスで利用するデータセンターは、日本国内に存在し、国内法が適用される。データセンターのファシリティ基準は、日本データセンター協会（JDCC）のティア4相当であり、ISO27001（情報セキュリティマネジメントシステム）等の認証を有し、高品質を保證することができる。

なお、データセンターの妥当性を証明するために、クラウドサービスの安全・信頼性に係る情報開示指針（平成29年3月総務省）で示されるデータセンターの安全・信頼性に係る情報開示指針（第3版）及びASP・SaaS（特定個人情報取扱いサービス）の安全・信頼性に係る情報開示指針の情報開示項目について内容を記載のうえ年に1回提示する。

6-5 情報・データ要件

(1) データの完全性の確保と証明

情報の管理などは、データの完全性を保つ機能が必要である。また、データの完全性の検証とデータの完全性を保証するための策を講じる。

(2) データへのアクセス制御、適切なデータ利用権限の付与

第三者による不正なデータ利用を防止するため、本市・受託者間で、データへのアクセス権限の所有者を明確にし、その権限に沿ってアクセス制御を行う。

例えば、サーバへのログインの証跡記録や、メール等でログインの状況を本市へ通知するなど

の策を講じる。

(3) ログや監視ツールを用いたアクセスモニタリング

データアクセスのモニタリングを行い、権限を付与された利用者のみ利用できる。

(4) バックアップデータのアクセス制限

第三者による不正なデータ利用を防止するため、バックアップデータの分離、アクセス制限を行う。

(5) 契約終了、中途解約時の情報の扱い

情報資産の確実な受け渡しを行い、不適切な消去、廃棄が発生しないよう策を講じる。

(6) データ構成仕様

シンプルで容易な構成とし、ユーザ支援機能（EUC）などで活用しやすく、拡張性のある構成を想定している。

7 環境要件

7-1 開発環境

パッケージシステムの設定値変更などの導入準備のために開発環境が必要な場合は、受託者が当該調達案件の内の費用で適宜用意し、整備する。本環境におけるセキュリティ対策も、受託者の責任において行うこととする。

7-2 検証環境

本調達仕様書の要件、及びSLAで合意した品質水準を実現するために、最小限の検証環境を準備する。本番移行前及び移行後の最終的なシステムテストなどは、本番環境と同等の検証環境を整備し、本番環境に負荷をかけずに検証する。

7-3 本番環境

本調達仕様書の要件、及びSLAで合意した品質水準の実現可能な環境を準備する。また、適正に稼動する環境を構築し、連携部分においても同様とする。

7-4 運用効率のための環境

業務で必要とする環境の構築。バッチ運用の補助的な環境として活用する。統計関連や情報共有のために活用する。

環境を必要とする目的や要件を損ねず、障害などを誘発する構成でなければ、各環境を併用して利用することも可とする。

8 移行要件

8-1 移行要件

現在保有の情報資産の分析を充分に行ったうえで、移行設計を行い、極力ツールなどによる自動化などにより実務担当者に負荷をかけずに移行する。移行データの範囲は、「資料 09 データ移行範囲一覧」のとおりとする。

移行作業は、移行実施体制や役割、詳細な作業内容、作業スケジュール、移行方法、移行ツールに関する移行計画を作成のうえ、実施していく。

8-2 システム移行要件

業務の繁忙期や移行優先度、移行の効率性を考慮して、計画を立て実施する。

導入準備期間が短いため、スケジュールの余裕がなくなることも想定されるため、職員などに対する十分な作業効率などの配慮を要する。

想定される移行実施スケジュールは、「資料 02 実施スケジュール」のとおりとする。

8-3 データ移行要件

現行システムから円滑にデータ移行するには、早期に移行範囲、移行時期、移行手法を明確にして実施する。

また、既存システムから抽出されたデータには、不要データや不整合データなどの混在も考えられるため、事前の整合性の確認と整備は必須とする。より安全なデータ移行するために、充分なりハースルを行い、移行データの検証、不良・不足データ補正を行う。移行したデータを用いて、早期に新システムへの受け入れを行い、データの精度をより高める。

(1) 既設事業者との連携

既設事業者と連携してデータ移行する。移行に関する作業及び打ち合わせ等は、受託者が主体となって実施する。

データ移行に関する受託者との打ち合わせは、業務システム単位に実施し、打ち合わせ等は3回から6回程度を想定している。なお、データ移行に関しては技術的な内容が多いため、本市の代わりに既設事業者が本市の立ち合いのもと、対応する。

データ提供は、テスト3回、リハーサル1回、本番2回の6回程度を想定している。また、データ及びドキュメントについての問い合わせは、打ち合わせとは別に、電子メール等での対応を想定している。

(2) 留意事項

個人情報を含むデータは、セキュリティに十分留意して行う。

(3) 移行対象データ

移行対象データは「資料 09 データ移行範囲一覧」に定める。

(4) 体制と役割

想定される体制と役割は、次のとおりとする。

◎：主担当 ○：副担当

作業内容	本市 (既設事業者)	受託者
現行資産の取り寄せ（データ・ドキュメント）	◎	—
移行計画		
移行方針（不足データ・不備データなどの取扱いなど）	○	◎
移行スケジュール	○	◎
移行調査		
既設事業者との調整	◎	○
保存データの適用整理	○	◎
移行設計		
移行用のインターフェイスの提示	—	◎
移行ツールの設計	—	◎
移行データの抽出		
現行システムからのデータ抽出	◎	○
移行ツールの作成		
移行データの加工（コード変換、項目の補完など）	—	◎
新システムへのデータ登録	—	◎
移行・テスト	—	◎
移行テスト検証		
登録データチェック	○	◎
不良、不足データの抽出	—	◎
データ移行	—	◎
移行データの補正	◎	○
並行稼働・追いかかけ異動入力	◎	◎
最終データ検証	承認	◎

8-4 終了時の移行

「中間標準レイアウト仕様」を活用するなどして、パッケージシステムの保管するデータすべてを移行できる機能を有する。

本契約の履行期間の終了、本契約全部若しくは一部の解除、その他契約の終了事由を問わず本業務が終了する場合は、本市の求めるところに従い、本業務終了日までに本業務を継続して遂行できるよう必要な措置を講じ、他社に移行する作業について支援（打合せ参加、資料提供等）協力を行うこと。

9 テスト・確認仕様

情報資産の正常な移行を保証する試験として、データ移行テストを行う。また、パッケージシステムの正常稼働を保証する試験として、運用テスト（連携部分を含む）、障害テスト、性能テスト、基盤環境確認テスト、受入テストを行う。それぞれのテストは、初期設定や設定値変更などの内容に応じて、必要な範囲で実施する。

テストを実施して欠陥を検知した場合は、その原因を明らかにし、システムの精度をあげる。また、本市からの再試験の要請がある場合は、関連する試験項目等について、再度試験を行う。

9-1 システム全体テスト実施計画

テスト実施体制と役割、詳細な作業内容、作業スケジュール、合否判定基準などに関するシステム全体テスト実施計画を立てたうえでテストを実施する。

本調達仕様書の要件、及びS L Aで合意した品質水準の実現が可能となるようにシステム全体テスト実施計画を策定する。

※本市の行う受入検証のスケジュール、手順等を示した受入検証計画（案）も別途作成。

9-2 テスト実施方法

想定しているのテスト内容は、次のとおり。また想定している成果物は、「資料 07 想定成果物」を参照。

フェーズ	実施主体		想定試験方法など
	本市	受託者	
データ移行テスト	確認	実施	コンペア
運用テスト	確認	実施	ブラックボックス セキュリティ試験
障害テスト	確認	実施	ブラックボックス アプリケーション障害 ハードウェア障害 セキュリティ障害
性能テスト	確認	実施	ホワイトボックス
基盤環境 確認テスト	確認	実施	ブラックボックス ネットワーク環境 ハードウェア環境
受入テスト	実施	支援	ブラックボックス 受入シナリオ (ユースケース)

9-3 受入テスト

受託者による試験済みのシステムが、本市が示す仕様、要件を満たしていることを検証する。当該テストのテストデータや試験シナリオ、テスト環境の準備等について受託者が必要な支援を行う。

10 運用・保守要件

運用管理、保守管理、資源管理、障害管理、変更管理、S L M管理を行う。また、運用・保守の作

業内容を記載した「運用保守計画書」を作成する。役割分担や問い合わせ・障害に関する体制を明確にする。想定する詳細な成果物は、「資料07 想定成果物」を参照。

10-1 運用要件

稼働後から適切に運用業務を実施するために、新システムを運用・保守を遂行するための必要な能力や、経験を有するメンバーを配置した保守運用支援業務体制を構築する。合わせて、「運用保守計画書」を作成し、本市と合意の上で運用業務を行っていく。

新システムの品質と運用・保守業務の進行には常に留意し、品質や進行などにおける問題や障害などの発生時は、即時本市に報告した上で、迅速に状況を把握し問題の回避に努める。

職員が運用するために必要なドキュメントなどを整備し、常にドキュメントなどを最新の状態に保つことを基本とする。

(1) 運用の範囲

「資料07 想定成果物」に記載されているドキュメントを整備し、運用（操作、障害監視、障害切り分け、セキュリティ維持など）やシステム保守、職員からの問い合わせ対応支援を実施する。

(2) 運用内容

「資料10 運用保守作業一覧」を参照。

なお、運用支援のうち「業務QA対応」及び「障害切り分け」の詳細は以下のとおり。

①業務QA対応

- ・システムが正常に稼働するための作業支援や、システムの操作方法や活用方法などの問い合わせ対応を行う。
- ・通常サポートは、平日の午前8時45分から午後5時15分まで行う。
- ・通常時間外での運用サポートは、メールによる対応を基本とするが、システム障害発生時など緊急を要する場合は、下記②障害切り分けと同等の対応を行う。
- ・本市からの問い合わせは、原則機能要件関連部署（人事課、職員課、こども施設運営課（放課後児童育成室含む）、教育委員会事務局教育政策課、市立病院企画運営課、消防本部消防総務課、水道局経営総務課）又はデジタル戦略課から行うが、各システム稼働後（概ね1年間）は、大量の問い合わせが発生することが予想されるため、庁内各課からの問い合わせに対する本市職員の負担を軽減できるよう措置すること。なお、業務QA対応にかかる措置については、事前に本市と協議し承認を得ること。
- ・ITILに準拠したインシデントの管理も行い、問い合わせ内容・回答・結果を整理したナレッジデータを用いてマニュアル化する。

②障害切り分け

- ・システム障害受付時間
システム稼働時間と同様とし、電話等により受付可能とすること。
- ・切り分けた結果、業務に支障を及ぼす障害の場合は、本市に報告のうえ、即対応を行う。
業務に支障を及ぼさない障害の場合は、本市に報告のうえ、対処方法や時期などを検討したのち、対応する。

(3) 運用支援

システム稼働後の安定稼働までの間及びデータ連携や年度更新などの初回処理時に、本市の依頼に応じて、受託者が立ち会うこと。

(4) 体制と役割

以下の役割が果たせる体制をとり、システムの安定稼働に努める。

◎：主担当 ○：副担当

作業内容	本市	受託者
運用サポート	—	◎
障害対応	—	◎
監視	—	◎
バックアップ管理	—	◎
セキュリティ管理	—	◎
ログ管理	—	◎
機器構成管理	—	◎
ジョブ管理	○	◎
作業依頼	○	◎
報告	○	◎

10-2 保守要件

新システム稼働後から、保守業務の円滑な実施ができるよう必要なドキュメントを整備、作成し、常にドキュメントを最新の状態に保つことを基本とする。

(1) 保守の範囲

「資料 07 想定成果物」のシステム保守に含まれる変更管理、保守管理、サービスレベル管理を行い、ソフトウェアの障害対応を実施する。また、次章の「12 品質要件」に則ったサービスレベルの管理を行う。

(2) 保守内容

詳細は、「資料 10 運用保守作業一覧」を参照。なお、保守を行う際に、業務を停止させる必要がある場合は、事前に運用保守計画書を提出あるいはメール等の連絡などにより本市の承認を得る。

(3) 法改正対応、バージョンアップの考え方

- ①各法改正・制度改正への対応については、原則、運用保守費用の枠内で対応する。ただし、改修規模によっては本市と別途協議し取り扱いを決定することとする。
- ②本市固有の要望に伴う機能追加・改修のうち、小規模なもの（帳票の文言変更、画面項目名の変更、その他軽微なシステム改修）は運用保守費用の枠内で対応する。ただし、改修規模によっては本市と別途協議し取り扱いを決定することとする。

③システム稼働前に施行される各法改正・制度改正への対応はすべて対応した状態でリリースする。また、システム稼働後に予定されている各法改正・制度改正のうち、調達時点で対応が明確になっている改正内容については、原則運用保守費用の枠内で対応する。

(4) 体制と役割

以下の役割が果たせる体制をとり、システムの安定稼働に努める。

◎：主担当 ○：副担当

作業内容	本市	受託者
変更管理	—	◎
マスタ管理	—	◎
アプリケーション保守	—	◎
ソフトウェア保守	—	◎
ハードウェア保守	—	◎
サービスレベル管理	承認	◎
報告	承認	◎

1.1 品質要件

下表（サービス品質基準）を基本として、本稼働までにはサービスレベル協定（以下「SLA」という）を締結することとする。また、SLM（サービス・レベル・マネジメント）として、サービス品質について継続的、定期的に点検・検証し、品質の維持及び改善する仕組みを本市と協議のうえで行う。なお、SLAにはサービスレベル基準値を満たすことができなかった場合の減額ルール等を双方協議のうえで定めることを基本とする。評価については、定例会時及び必要に応じて行う。

(サービス品質基準)

区分	サービスレベル項目	要求水準
可用性	サービス時間	ユーザー利用時間：日曜日 7時～17時30分 日曜日以外 7時～24時 システム稼働：1年365日
	稼働率	99.9%以上
	障害復旧時間	最大12時間
	障害復旧時間達成率	95%以上
	復旧レベル	全システム機能
	復旧地点	障害発生時点
	大規模災害時の対応	全ての業務について3週間以内に障害発生時点まで復旧
性能	応答時間順守率	入力3秒以内、応答5秒以内
	給与計算処理	全職員の一括計算処理が1時間以内で終わること
サポート	サポート稼働時間	8時45分～17時15分
障害対応	障害対応	24時間365日
	障害復旧対応	[発生連絡後対応着手まで] (クラウド) 1時間以内 / (自庁) 3時間以内
定期報告	サービスレベル測定結果報告	[基本]定例会時

サービスレベル算定除外事項について

※サービスレベル合意時の想定を超える負荷

※事前に報告を受けていた、定期保守のための停止・システムの構成変更作業のための停止・業務上必要な停止

※明らかに今回調達するシステムではない他の要因に起因するものである場合は、この限りでない。

(SLA 役割分担等)

項目	本市	受託者	内容
監視・測定		◎	サービスレベルを監視、測定
実績報告		◎	定例会時に SLA 実績報告
改善計画書作成	○	◎	未達成項目がある場合、本市と協議のうえ提出
改善措置		◎	改善計画書に基づくサービスレベルの改善措置
妥当性評価	◎	◎	実績や達成状況を確認のうえ、妥当性を評価
SLA 再設定	◎	◎	評価の結果、必要に応じて、SLA の項目の追加・変更・廃止等を合意のうえで

1 2 セキュリティ要件

1 2-1 権限要件

クラウドサービスにアクセスするシステム利用者、システム管理者、システム運用・保守要員が用いるアカウントの管理（登録、更新、停止、削除等）を行うための機能を有する。システム利用者には、一人一つのアカウントを配布し、不正利用者の特定や不正利用者の操作内容を監視できる機能を有する。

アカウント管理者による不正を防止するため、アカウントの管理を行う権限を制御する機能も有することで、クラウドサービスとデータのセキュリティを確保する。

1 2-2 セキュリティ対策

クラッカーによる攻撃や、マルウェアの影響を受けたクライアント端末やサーバ等を踏み台にした攻撃等のセキュリティリスクに対処して、システムの停止、情報の漏えいやき損等の発生を未然に防ぐ対策を用意する。また、システムの構成要素（OSやミドルウェア等）による情報セキュリティ上の欠陥（セキュリティホール）が顕在化した際は、迅速に対応する。

以下の内容についての対策を講じる。

- ・ 利用者認証（不正ログイン）
- ・ アクセス制御
- ・ ログの取得・管理
- ・ データの暗号化対策
- ・ 不正プログラム対策
- ・ 標的型攻撃対策
- ・ リモートログイン

1 2-3 情報セキュリティに関する受託者の責任

(1) 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、本市各種情報セキュリティポリシーに基づき、情報セキュリティの管理を行う。

(2) 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、本市各種情報セキュリティポリシーに基づき、受託者組織全体のセキュリティを確保し、本市から求められた本業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備する。情報セキュリティを確保できる環境を準備し、本業務を遂行する。

(3) 受託者、受託作業実施場所、及び業務従事者に関する情報提供

受託者は、本市からの求めがあった場合、受託者の情報セキュリティに関する保有資格などの情報や受託作業実施場所に関する情報、本業務の従事者の情報セキュリティに係る資格や研修実績等の情報を提供する。

(4) 情報セキュリティ監査の実施

本業務の遂行における情報セキュリティ対策の履行状況を確認するために、本市が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、情報セキュリティ監査を行う。（データセンターの立ち入り監査も含む）

監査の結果、本市が改善を求めた場合、必要な改善策を立案して速やかに実施する。

(5) 情報セキュリティが侵害された時の対処

本業務における情報セキュリティを確保する上での遵守事項、及び情報セキュリティに関わる問題が発生した場合の対応手順等を、事前に本市に明示する。本調達に係る業務の遂行において、定期的に情報セキュリティ対策の履行状況を報告する。また、情報セキュリティが侵害され、またはその恐れがある場合は、直ちに本市に報告する。

今後、個人情報の保護に関する法律及び、本市の各種情報セキュリティポリシー等により対応すべき要件が追加された場合には、本市と協議を行い、適切な措置を講ずる。

1 3 教育要件

1 3-1 教育仕様

今回調達のパッケージシステムをうまく活用し、業務を遂行していくには、ハードウェアやソフトウェアの信頼性だけではなく、業務に携わる職員一人ひとりに、セキュリティ対応を考慮した業務の運用に関する正しい理解と、操作に必要な知識やノウハウを習得させることが重要である。

また、システム管理を行うシステム管理者育成のための教育を必須とする。

1 3-2 受託者が行う研修の基本方針

今回調達の新システムに係る操作等研修

1 3-3 研修対象

研修対象は次のとおりとする。

研修対象	人物像
システム管理者	業務・システムの企画、設計、運用などを行う者
業務担当者	各業務の業務遂行者

操作マニュアルなどを利用した動画配信による教育を想定している。

1 3-4 研修内容

本番稼働前に、システムを安定運用できる能力を身につけるために、研修を動画配信で実施する。そのための十分な研修期間と、自由に操作練習が行える環境を用意する。なお、動画配信による研修を実施する際は、基本、クラウド環境下での配置とし、システム運用期間中も閲覧可能とすること。

研修は、以下の対象役職単位で実施する。

また、研修実施後は質疑等の取りまとめを行い、回答内容を本市に提供すること。

対象役職等	研修内容
システム管理者 (※)	運用ルール 設置機器の管理（取り扱い、操作） 利用者アカウント管理 各種設定（プリンタ、ネットワーク） 応用処理操作
部長級 ～課長補佐級	運用ルール 操作方法 決裁方法（決裁・差戻し・合議等） 業務の流れ（日次、月次、年次）
庶務担当者	運用ルール 操作方法 決裁方法（決裁・差戻し・合議等） 業務の流れ（日次、月次、年次） 応用処理操作
一般職員～係長級	運用ルール 操作方法

※なお、システム管理者を対象とした研修については、必要に応じて、随時、集合研修で行う。

1 4 開発要件

1 4-1 プロジェクト計画書

本業務を遂行するにあたり、本業務を遂行するための必要な能力や経験を有するメンバーを配置したプロジェクトを編成し、「資料 02 実施スケジュール」を考慮して、プロジェクト計画書を策定する。プロジェクト計画書の策定にあたっては、プロジェクト管理の方針や、体制、役割分担を明確にし、職務の繁忙期、職員の負担などを考慮する。策定したプロジェクト計画書は、本市と協議を行い、承認を得る。改定する際にも同様に、本市と協議を行い、承認を得る。

プロジェクト計画書策定後は、常に、プロジェクト計画と実績の比較により、リスク、問題点の有無、対策の適否を確認し、円滑なプロジェクト推進を行う。リスク要因を早期に発見、対応することを心がけ、リスク発生時は、即時、本市へ状況報告を行う。

プロジェクトの品質と進捗には常に留意し、マイルストーンに対する計画と実績との差異がいつでも的確に把握出来るように進める。また、工程や品質の管理などにおける問題発生時は、迅速に方策を立案するなど問題の回避に努める。

※プロジェクト計画書に記載する成果物は、「資料 07 想定成果物」を参照して策定する。

1 4-2 会議体とテーマ

会議名	頻度	テーマ
全体進捗会議	1回/月	全体進捗（大日程）、イベント認識合わせ プロジェクト共通課題（プロジェクト体制）
稼働判定会議	本番稼働時	機能、データ、関連性の確認 品質確認
進捗会議	1回/2週 （適宜）	業務間調整、進捗調整 Fit & Gap 、仕様確定 課題検討（技術的課題、機能検討など）

1 4-3 体制と役割

当該調達案件の推進中心者の履行能力を担保するため、以下の類似または関連する受託実績を有する者を、全体統括する統括責任者として配置する。

- ・ プロジェクトマネージャの関西圏での導入実績
- ・ 人事給与システム及び庶務事務（勤怠管理を）システムの構築の経験を5件以上有する

◎：主担当 ○：副担当

作業内容	本市	受託者
プロジェクト計画書の策定	承認	◎
各種会議開催	○	◎
工程完了の報告	承認	◎
納品物の提出	承認	◎
要件定義・仕様確定（Fit & Gap の実施）	○	◎

1 4-4 開発に対する考え

受託者の提供するパッケージシステムの標準機能を用いて、業務の標準化を進めていくことを基本としている。ただし、パッケージシステムに合わせることで本市職員の負担増に繋がる場合は、受託者の提案する実現性の高い対応策（パッケージシステムの保有するオプション機能やユーザ支援機能（EUC）など）を提案し回避させる。

要件定義・仕様確定（Fit&Gap）は、既に確立された手法を用いて業務経験や構築経験の豊かなSEにより効率良く実施し、スケジュールを遵守する。想定している要件定義・仕様確定の流れは、次のとおり。

No.	工程	内容
1	進め方の説明	Fit&Gap を行う体制やスケジュールの確認。 パッケージシステムのコンセプトや標準機能の考え方。 仕様調整の方法と提示される回避方法の種類等の説明。
2	パッケージ機能の	業務フローや実機等を用いた標準機能の説明。

	説明・確認	
3	G A Pの洗い出し	パッケージシステムと本市の業務要件との違いの洗い出し。業務要件の必要性の確認も合わせて実施。
4	調整事項の取りまとめ	洗い出されたG A Pを一覧化し、それぞれのG A Pの対応方法を確定させる。
5	調整結果の承認	一覧化した内容を元に、受託者と協議し、仕様確定する。

1 5 受託者に対する事項

八尾市人事給与システムは、本市全体で利用するシステムであり、今後の業務の効率化に欠かせないシステムである。また、個人情報を含む機密情報やバイタルデータを扱うということもあり、信頼性の高い応札者が求められる。

1 5-1 会社の概要

(1) 企業規模

技術、経験等が十分な構築体制が確保され、システム稼働後においても定期的な機能改善を含めたバージョンアップ、法改正対応等のサポート力があり、障害発生時には速やかに対応できる運用・保守体制を確保できる能力がある。

(2) 事業の継続性

大規模災害が発生した場合においても事業継続性が確保され、運用面では障害発生時にサービスが停止することのないよう高信頼性が確保できる能力がある。

(3) 信頼性、安定

プロジェクトを円滑に推進し、導入後の安定稼働を確かなものにするため、「再構築に係る業務」と「運用・保守に係る業務」において、プロジェクトの統括者として、プロジェクトマネジメント能力（推進力、統率力）があり、その能力を判断できる資格を有しているものを配置できる。

(4) 会社の取組み

プロジェクトを円滑に推進し、導入後の安定稼働を確かなものにするために、以下の取組みを行う。

- ・ セキュリティ教育の実施
- ・ プロジェクト参画者に対する導入教育の実施
- ・ 品質確保の取組み

1 5-2 公的な資格

本市の求める品質管理、情報セキュリティ対策、個人情報の管理等が、組織として行う能力を有し、以下の能力を担保する公的な資格を有する。

- ・ プロジェクトの管理が出来る資格を有している人材を配置できる
- ・ 品質管理手順及び体制が明確化された品質マネジメントシステムを有し品質保証できる

- ・ 情報セキュリティ対策の認証を有している
- ・ データの保護対策のできる資格を有している

1 6 法令上の制約事項

本業務の遂行に際しては、民法、刑法、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（番号法等）、公文書等の管理に関する法律、地方自治法及びその他関係法令並びに関連する国の指針等を遵守し、併せて本市の条例、規則及び規程等を考慮して履行する。

1 6-1 機密保持（個人情報保護も含む）

本業務に関して開示した情報（公知の事実を除く）、及び業務遂行過程で生じた成果物等に関する情報を本業務目的以外に使用しない。また、受託期間中または受託期間終了後を問わず、業務上知りえた本市の情報の一切を、第三者に開示もしくは漏洩させないための必要な措置を講ずる。

本業務を実施するに際して、本市が提供した資料等はすべて管理台帳等に記録し、本業務目的以外に使用せず、資料等の提供時に取り決めた期間内に、本市が指示する方法で返却する。

本市が機密保持の状況等の確認のために、状況報告や実地調査を求めた場合には、データセンターの立ち入り検査等も例外なく応じる。

1 6-2 権利の帰属

パッケージシステム及びその関連ドキュメントなどの著作権は受託者が保有するが、本市における固有要件としてカスタマイズを実施した部分の著作権は、受託者が保有するものとする。

成果物に第三者が権利を有する著作物等が含まれている場合は、当該著作権等の使用に関する負担を含む一切の手続きを行い、第三者の著作権その他の権利を侵害しないよう留意する。

1 6-3 受託者の責任

本業務の履行に際しては、受託者の責任として、本業務に従事する者に対して、本市の条例、規則及び規程等のルールに則り作業ができるように、事前に教育訓練を行い、本市のルールの遵守や機密情報や個人情報の保護の重要性を充分認識させたうえで、本業務に参画させる。

本調達仕様書に明示されていない事項であっても、その履行上当然必要な事項については、受託者が責任を持って対応する。契約後、本調達仕様書に記載されていない事項で疑義が生じた場合や、受託者が作業内容等の変更の必要が生じた場合、受託者は協議に応じなければならない。

1 6-4 契約不適合責任

正当な理由無く、要求した性能水準に達していない、あるいは新システムの設計・構築ミス等による不具合を発見してから1年以内に受託者に通知すれば、無償の修理や代金の減額、あるいは契約の解除を求められる。

1 6-5 再委託の禁止

本業務は、やむを得ない事由がないかぎり再委託できない。再委託するには再委託範囲及び再委託先を書面にて提示し、本市の許諾を得たうえで行う。再委託先の再委託範囲は、受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において速やかに解決する。