

【別添】

宮崎県次世代校務支援システム構築・運用事業実施業務仕様書

第1章 はじめに

1.1 業務名称

宮崎県次世代校務支援システム構築・運用事業実施業務（以下、「本業務」という。）

1.2 本仕様書の定義

本仕様書は、宮崎県統合型校務支援システム共同調達・運用協議会（以下、「協議会」という。）で議決した要件を記載している。

1.3 目的と重点目標

本業務は、文部科学省が掲げる「令和の日本型学校教育」の実現に向け、「次世代校務 DX ガイドブック」に示された方向性を具体化し、教職員の働きがい向上と教育活動の一層の高度化を図ることを目的とする。

以下の3点を重点目標として掲げる。

ア 教職員の魅力化の向上（教職員の働き方改革と運用の最適化）

クラウド化による校内ロケーションフリーな校務環境や業務の標準化によって異動等に伴う負担を軽減できる環境を構築し、教職員が本来の職務である児童生徒と向き合う時間を創出し、教職員の魅力化の向上を図る。

イ 教育データの利活用と個別最適な学びの実現

校務・学習データの連携や教育データ標準への準拠により、エビデンスに基づいた指導の省察や、児童生徒一人ひとりに最適な学びの提供を支援する。

ウ システムの安定稼働と教育のレジリエンス確保

ゼロトラストを志向した強固なセキュリティ基盤を構築し、サイバー攻撃や大規模災害等の有事においても教育活動を中断させない環境を確保する。

1.4 本業務の内容

本業務の範囲は以下のとおりとする。アからコについては必須提案事項とする。

ア プロジェクトの全体管理（工程管理、リスク管理、品質管理、関係機関との調整等）

イ クラウド型校務支援システム（SaaS）の提供（本仕様書の要件を満たすシステムの選定および利用環境の提供）

ウ システム設定および導入支援（初期設定、アカウント作成、既存データ移行作業等）

エ 運用保守および定着化支援（操作研修の実施、ヘルプデスクの運営、運用保守等）

オ 利用団体のネットワーク環境整備完了までの暫定接続方法として宮崎県次期情報ハイウェイ（MAIN）/ひむかネットを利用した接続を可能とすること。

カ 保護者連絡システムの調達（校務支援システムの機能に含まれていない場合）と本システム（校務支援システム）とのデータ連携

本システムとのデータ連携が可能な保護者連絡システムを共通基盤として構築すること。ただし、同システムの利用は各自治体の任意（選択制）とする。なお、調達候補となる製品の決定後、各自治体に対して改めて利用意向調査を実施し、最終的な利用団体数を確定させるものとする。

キ 学校等欠席者・感染症情報システム（公益財団法人日本学校保健会）とのデータ連携

ク 教職員の出勤簿の電子的作成・管理・出力機能を有すること。また、休暇申請・旅行（出張・研修）の予定・実績管理機能については、当該システムに内包または外部連携等により実現可能な場合は評価の対象とする。

ケ 利用団体が利用する既存の外部システムとの連携支援（学習系システム、汎用クラウドツール等との連携支援・調整）

コ 希望する自治体への教育委員会端末への配布と校務支援システムを接続するために必要となるネットワーク環境および機器について整備対象とする。なお、接続方式については LGWAN 端末を含め、各自治体の現行環境を前提とした実現方式を提案することとし、必要となるネットワーク構成、端末要件および追加機器等について明示すること。

調達候補となる製品の決定後、各自治体に対し改めて希望調査を実施し、最終的な利用団体数を確定させるものとする。

【業務の範囲および追加提案に関する留意事項】

ア 自治体の固有事務（対象外）

校務支援システム側の接続性確認や、MAIN/ひむかネット経由での暫定接続を除く、ネットワーク環境の整備、利用端末（PC・タブレット）の調達、および学習系システム（LMS 等）の導入自体は各自治体が独自に行うものとし、本業務の直接の範囲には含まない。

イ 選択的・追加提案の実施

各自治体の予算規模や情報インフラの状況に応じ、以下の項目については自治体が希望に応じて選択・導入できるよう、オプションとしての追加提案を行うこと。

- ・ 接続経路の選択（専用線、閉域網、インターネット等）
- ・ 自治体が独自で導入している既存の保護者連絡システムとのデータ連携
- ・ 認証連携の拡張（独自 SSO 連携、生体認証等）
- ・ データ連携・可視化（教育データ標準に基づく外部出力、ダッシュボード機能等）
- ・ その他、各自治体の校務 DX を加速させる独自の付加価値提案

1.5 本業務の遂行における基本方針

受託者は、1.3の目的および目標を理解した上で、以下の基本方針に基づき業務を遂行すること。

ア クラウド環境の優先活用と最適化

パッケージ標準機能を最大限活用し、独自カスタマイズを抑制すること。また、多要素認証（MFA：Multi Factor Authentication）やシングルサインオン（SSO：Single Sign-On）を前提とした、校内ロケーションフリーな利用環境を構築すること。

イ 業務の標準化と汎用ツールの活用

帳票や業務フローは県域での統一を原則とすること。また、Google Workspace 等の汎用クラウドツールと校務支援システムの機能分担を明確化し、シームレスに連携した効率的な校務環境を提案すること。

ウ データの継続性と相互運用性の確保（および将来の拡張性）

児童生徒の転校・進学時におけるシームレスなデータ引継ぎを実現すること。また、本調達の初期構築段階においては、学習系システムやダッシュボード等とのシステム間データ連携（API 連携等）は直ちには実施しない想定であるが、将来的な連携拡張を見据え、文部科学省の「教育データ標準」（APPLIC 標準仕様等）に準拠した API の提供やデータ出力機能をシステム基盤として担保しておくこと。

なお、将来的にこれら外部システムとのデータ連携を実施することとなった場合は、利用団体の予算化の参考として以下の事項を提案（提示）すること。

- ① 将来連携時において、校務支援システム側で追加発生する費用（API オプション利用料、連携設定費等の概算）
- ② 外部システム側（学習系システムや認証基盤等）に求められる一般的な仕様要件や、自治体側で別途見込むべき連携費用の考え方

エ ゼロトラストセキュリティと業務継続計画（BCP）の体現

文部科学省の最新ガイドラインに準拠し、IDS/IPS 等の高度なセキュリティ対策を講じること。また、物理拠点に依存しないクラウドの特性を活かし、有事の際も迅速に業務再開が可能なレジリエンス（回復力）を備えた構成とすること。

第2章 業務の概要

2.1 利用者および管理対象数

本業務の利用者は、宮崎県統合型校務支援システム共同調達・運用協議会の構成団体である県域全 26 市町村、宮崎大学教育学部附属小中学校及び県（以下、「利用団体」という。）に在籍する教員及び職員（以下、「教職員」という。）また、各教育委員会事務局、市町村庁舎及び各種教育センター等に在籍する職員も対象としている。

2.2 対象業務範囲

2.2.1 対象校

対象校は、市町村民立の小学校、中学校、義務教育学校、学びの多様化学校、夜間中学校、県立の中学校、中等教育学校(前期課程)、宮崎大学教育学部附属小学校、中学校とする。

2.2.2 運用規模【参考】

運用規模の目安は以下の表の通りとする。（教職員数、児童生徒数は令和7年度、学校数は令和8年度のもの）実際の利用数は当該年度によって変動する。

No.	市町村/宮大附属学校	教職員数	児童生徒数	学校数
1	宮崎市	1882	30,736	72
2	国富町	116	1,275	7
3	綾町	45	557	2
4	日南市	325	3319	23
5	串間市	111	1,159	9
6	西都市	204	2,049	10
7	高鍋町	95	1,499	4
8	新富町	99	1,310	6
9	西米良村	24	75	2
10	木城町	39	458	1
11	川南町	112	1,113	7
12	都農町	72	775	5
13	都城市	1044	13,993	57
14	三股町	178	2,841	7
15	小林市	307	3,189	21
16	えびの市	115	1,105	9
17	高原町	67	591	2
18	延岡市	673	8,350	42
19	日向市	356	4,593	21

20	門川町	88	1,377	4
21	諸塚村	28	82	3
22	椎葉村	45	156	6
23	美郷町	67	234	3
24	高千穂町	88	735	6
25	日之影町	38	188	4
26	五ヶ瀬町	46	172	5
27	宮大附属小	28	580	1
28	宮大附属中	29	590	1
29	県立中(県教委含む)	36	476	3
	合計	6,345	83,424	343

2.3 初期構築・運用保守期間

初期構築期間	<p>(想定) 令和8年10月1日～初期構築完了まで(全市町村が要件整備を満たした状態で接続完了)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 下記の運用保守期間までに、全利用団体が、暫定的にシステム利用ができる試用・移行期間を設けること。 ・ 契約の形態は2.4参照する。 ・ 自治体ごとのネットワーク整備状況や現行契約の満了時期の違いを考慮し、全自治体の一斉切り替えだけでなく、自治体単位での『段階的な本格稼働(並行運用)』が可能な移行プランおよびシステム構成を提示すること。
試用・移行期間	<p>(想定) 令和9年1月4日～令和9年3月31日</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 全対象校を安全に稼働させるために、試用・移行期間を短縮し、現実的な段階的移行スケジュールを提案することを可能とする。
運用保守期間	令和9年4月1日～令和14年3月31日(5年間)
期間満了後	継続利用については協議会が検討することとし、継続利用を保証するものではない。

2.4 契約の形態

初期構築及び運用保守期間の契約は、協議会が行う。詳細は今後、協議会で決定する。初期構築業務の完了は、原則として全利用団体の構築完了をもって成立するものとする。

【初期構築費用の支払い時期について】

- ・ 令和8年度の支払い(全体の2分の1相当)については、令和9年4月の本稼働に向け、令和8年度末までに完了する共通クラウド基盤の構築および環境設定等の成果

物をもって、出来高による検収・支払いを行うことができるものとする。なお、本業務は複数年度にわたる継続的な業務であるが、契約手続きは各年度の予算の範囲内において単年度ごとに行うものとする。

- ・ 利用団体ごとの準備状況により構築期間が延伸した場合には、当該利用団体分を除いた部分について、年度ごとに出来高による部分検収および支払いを行うことができるものとする。ただし、支払いの総額は、それぞれの年度の予算及び契約額の範囲内とする。
- ・ 具体的な支払い計画や分割の可否等については、協議会と受託候補者との協議により別途決定するものとする。

2.5 本システムの構築業務(令和8年度)

令和8年度における構築業務の範囲は、以下の項目を含むものとする。

ア システム基盤の構築

- ・ 本事業に求められる機能要件を満たす校務支援システムの環境構築。

イ 帳票の設定

- ・ 現行の宮崎県標準帳票をベースとし、受託者との協議に基づき、本システム上での帳票レイアウトおよび出力設定を行う。

ウ 認証基盤の整備 (SSO 連携)

- ・ パブリッククラウド環境において、SAML 認証を用いたシングルサインオン (SSO) 連携に対応すること。認証基盤 (Idp) については、Google Workspace を想定している。ただし、特定のサービスに限定せず、外部認証基盤との連携またはシステム内認証により柔軟な構成が可能である場合は、その内容について提案すること。
- ・ 令和8年度の初期構築に係る各利用団体の教職員等の不足する Google Workspace for Education Plus ライセンス (以下「本ライセンス」という) について、初期構築費用に含め、以下の通り提案すること。

当初想定数量	・ 約 8,000 ライセンスをベースに見積もること。
単価の提示	・ 増減に対応するため、1 ライセンスあたりの追加単価(年額)を明示すること。
予算上限の遵守	・ 本業務の契約上限額を超える支払いは行わない。そのため、提案金額には一定の予備ライセンスを含めるか、予算内で供給可能な最大数量を明記すること。
数量の確定と精算	・ 最終的な調達数量は構築過程における調査に基づき確定させる。確定した数量が当初想定を下回った場合は、提示された単価に基づき減額精算を行うものとする。
上限超過時の対応	・ 構築過程において、契約上限額に達するライセンス数が必要となった場合は、速やかに発注者と協議し、優先順位

	の決定や対応方針（次年度以降の調達への切り替え等）を定めるものとする。
--	-------------------------------------

エ 外部サービス連携

- ・ 汎用クラウドサービスとの SSO 連携および、CSV ファイルを用いた一括データ移行または API 連携の提供・設定を行う。

オ 暫定接続環境の整備

- ・ 各自治体がネットワークを整備するが、移行期間中は暫定的に MAIN/ひむかネットを利用した接続を可能とすること。

カ 校務支援システムの接続性の確認

キ データ移行

- ・ 現行システムからの円滑な移行を実現するため、以下の表の責任分界点に基づきデータ移行作業を実施すること。

協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・ データ抽出：現行システムからのデータ抽出は、原則として既存システム受託者が行う。 ・ 標準変換ツールで対応できない外字等の特殊文字の移行：外字等の特殊文字の移行において、標準変換ツールで対応できない個別対応（手作業でのマッピング等）は、原則として協議会（既存ベンダ含む）の責任において実施する。 				
受託者	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受託者は、各市町が契約している現行システムベンダーとの間で、データ移行に係る技術的なインターフェース調整やスケジュール調整を主導すること。既存ベンダーへの問い合わせや調整を各自治体に依存せず、受託者が調整のハブとなること。 ・ フォーマット提供：新システムへ取り込むための標準フォーマット（CSV 等）を提示すること。 ・ マッピング作業：抽出された既存データと新フォーマットとのマッピング（紐付け）作業を行う。 ・ データ投入前のクレンジング：不要なスペースの削除や明らかな表記揺れの補正を行う。 ・ データ投入：データのインポート作業および取り込み後の整合性確認を行う。 ・ 外字・特殊文字の対応：現行データに含まれる外字等の新システム（IPAmj 明朝等）への変換・移行ルールを策定し、文字化け等による業務影響を防ぐこと。 <table border="1" data-bbox="529 1787 1353 1883"> <tr> <td>現行システム</td> <td>外字数</td> </tr> <tr> <td>C4th（オンプレミス型）</td> <td>EDUCOM 外字 1938 文字</td> </tr> </table>	現行システム	外字数	C4th（オンプレミス型）	EDUCOM 外字 1938 文字
現行システム	外字数				
C4th（オンプレミス型）	EDUCOM 外字 1938 文字				

ク 保護者連絡システムの連携

保護者連絡システムの導入にあたり、以下の対応を実施する。また機能の詳細は「別添：標準機能確認表」を参考にすること。

- ・ 基本名簿および欠席・遅刻・早退等の連絡項目のデータ連携（CSV ファイル等を用いた一括データ移行および API 連携）に要する設定。
- ・（任意）利用団体が独自に利用している既存の外部保護者連絡システムとのデータ連携（CSV ファイルを用いた一括データ移行または API 連携）に要する設定。

ケ 学校等欠席者・感染症情報システムとの連携

- ・ 公益財団法人日本学校保健会が提供する「学校等欠席者・感染症情報システム」とのデータ連携設定。

コ 運用準備および研修支援

- ・ 操作マニュアルの作成、研修用環境の整備、ならびに試用稼働に向けた教職員向け操作研修の実施。詳細は「第 6 章」を参照。

サ 権限・セキュリティ設計

- ・ 利用団体ごとの運用実態に即した利用者権限の設定、および教育情報セキュリティポリシーに準拠したセキュリティ設定。

シ 保守運用体制の構築

- ・ 試用稼働および本稼働に向けたヘルプデスク体制の整備、およびシステム運用保守計画書の策定。

ス テストおよび検収

- ・ 受託者は、システムが本仕様書の要件を満たしていることを証明するため、単体テスト、結合テスト、および総合テストを実施し、そのテスト計画書および結果報告書を協議会に提出すること。
- ・ 協議会および各利用団体が実施する受入テスト（UAT）において、受託者はテスト環境の提供、シナリオ作成の支援、および不具合発生時の迅速な改修を行うこと。
- ・ 本システムの検収は、全対象校での正常なログイン（SSO 連携含む）の確認、必須帳票の出力確認、および各種連携機能の正常動作をもって完了とする。検収の基準・期限と手順については、構築フェーズにおいて協議会と別途合意すること。

2.6 本システムの運用保守業務(令和 9 年度～令和 13 年度末)

本業務は、全利用者における安定的なシステム利用を維持し、教育現場の負担軽減と校務の効率化を継続的に支援することを目的とする。

ア システムの保守・機能向上

安定稼働の維持	・ 24 時間 365 日のシステム監視、バックアップ管理、および障害発生時の迅速な復旧対応。
---------	---

法改正・制度改正対応	<p>文部科学省や日本学校保健会の通知等に伴う帳票様式変更や制度改正に対しては、SaaSの標準サービス（パッケージ標準機能）の範囲内で無償アップデート対応を行う。</p> <p>ただし、これらはパッケージ標準機能範囲内の設定変更で対応可能なものに限るものとし、標準機能外の追加帳票については別途個別見積の対象とする。</p> <p>また、標準機能外の要件が発生した際の対応手順については、別途「追加・変更管理プロセス」を合意し、その手順に従って進めるものとする。</p>
セキュリティ管理	<ul style="list-style-type: none"> OSやミドルウェアの脆弱性対策（パッチ適用）、および最新のセキュリティガイドラインに準拠した運用監視。
機能改善	<ul style="list-style-type: none"> 受託者が提供するシステムの標準的なアップデート計画（ロードマップ）の範囲内、および軽微な設定変更で対応可能な改善については、保守費用に含めるものとする。 端末OSの更新やブラウザのバージョンアップ等、ICT利用環境の変化へも柔軟に対応し、システムが正常に動作するよう維持すること。 利用団体からの要望を集約し、操作性向上や機能追加を適宜実施する。ただし、利用団体からの機能改善要望については、事務局（協議会）が指定する窓口において集約し、優先順位や実施の可否を協議会にて判断する。 協議会の要望により、機能改善について全利用団体と協議を行う機会を設けること。 協議会の承認に基づき、標準機能の枠を超える大規模な機能追加を行う場合は、その費用および実施時期について別途協議するものとする。 <p>また、標準機能外の要件が発生した際の対応手順については、別途「追加・変更管理プロセス」を合意し、その手順に従って進めるものとする。</p>

イ 導入支援・ユーザーサポート（ヘルプデスク）

統合ヘルプデスクの運営	<ul style="list-style-type: none"> 操作方法に関する問い合わせ、不具合報告、要望等を受け付ける窓口の設置（電話、メール、Webフォーム等）。 ※詳細は第4章4.1を参照する。
FAQの整備・更新	<ul style="list-style-type: none"> 過去の問い合わせ事例に基づき、利用者が自己解決できるナレッジベースを継続的に構築・公開する。

年度更新・設定支援	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対象各層への技術支援を行う。年度更新作業（進級処理、クラス編成、教職員の人事異動に伴うアカウント管理および権限設定等）が円滑に実施できるよう、利用団体および各学校現場の担当者に対し、適切な技術支援を行うこと。 ・ 大規模な設定変更が集中する時期（年度末・年度初め）のサポート体制や作業スケジュール、研修については、事前に支援計画を策定し、事務局と協議し、承認を得るものとする。 ・ 年度更新手順書を作成し、事務局（協議会）の確認を経て配付すること。 ・ 校務支援システムの運用に必要な利用者のアカウント登録・管理、および利用者の所属や役職等に応じた各種権限設定について円滑に実施できるよう必要な支援・代行を行うこと。
-----------	---

ウ 継続的な研修業務と定着支援

年次研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年度当初の教職員向け基本研修に加え、管理者向けの高度な活用研修を継続的に実施する。また要望に基づく随時研修を実施する。 ※詳細は「第6章」を参照すること。
マニュアル等の最新 化	<ul style="list-style-type: none"> ・ 機能改修やOSアップデートに合わせた操作マニュアル、および研修動画等の更新。 ※詳細は「第6章」を参照すること。

エ 共同調達・運用協議会への事務局支援

運用状況報告	<ul style="list-style-type: none"> ・ 月次報告会（毎月1回）を主催する。 ・ 稼働率、問い合わせ件数、要望内容等を定期的に報告書にまとめ、月次報告会で報告する。
中長期的な改善提案	<ul style="list-style-type: none"> ・ 次期システム更新を見据えた、ICT環境の変化に伴う技術的な助言およびロードマップを提示する。

2.7 システムの利用する環境

ア クライアント環境

多様な学習・業務スタイルに対応するため、特定のハードウェアに依存しないマルチデバイス環境を実現する。

利用端末（想定）	・ Windows 端末、Chromebook、MacBook、iPad 等
OS	・ OS 非依存（上記端末で動作する最新の OS をサポートすること）
推奨ブラウザ	・ Google Chrome、Microsoft Edge（いずれも最新版）

イ 認証

利便性の向上とセキュリティ確保のため、既存の基盤を活用した認証連携を行う。

認証方式	・ SAML2.0 プロトコルに基づく SSO
ID プロバイダ（Idp）	・ 各自治体が個別に整備・運用する Google Workspace のテナントを直接の認証基盤として利用すること。・ 各自治体が整備・運用する認証基盤を利用することを原則とし、Google Workspace のテナントを認証基盤として利用する構成に対応すること。 ・ ただし、当該基盤の整備状況等により、外部認証基盤との連携又は校務支援システムを IdP とした構成も可能であること。
コスト要件	・ 認証に関し、原則、校務支援システムでの SAML 認証の SSO 以外に追加費用が発生しないこと。

ウ 稼働時間

運用時間	・ 24 時間 365 日（保守点検等による計画停止を除く）
可用性	・ 恒常的な業務継続が可能な構成であること。

2.8 受託候補者の実績要件

ア 受託候補者（共同企業体の場合は代表企業）は、直近3年以内において、国内の自治体（都道府県、市区町村、またはそれらが構成する協議会等）を対象としたクラウド型統合型校務支援システムの導入・運用保守実績を有すること。

イ 上記実績のうち、少なくとも1案件においては、複数自治体による共同調達案件、または合計100校以上の規模を有するシステム構築・導入を元請けとして完了させた実績を有すること。

2.9 プロジェクト推進体制およびスケジュールに関する要件

本業務は、短期間での構築、ゼロトラストを志向した高度なセキュリティ技術、および複数自治体にまたがる大規模インフラ構築を含むため、受託者には極めて高いプロジェクトマネジメント能力と、同規模システムの構築実績が求められる。

ア 構築体制および要員要件

- ・ 受託者は、契約締結後速やかにプロジェクト責任者、プロジェクトマネージャ (PM) および構築メンバー等を定め、構築時の実施体制を確立すること。
- ・ プロジェクト責任者および PM は、日本語での円滑なコミュニケーションが可能であり、協議会および関係各所 (各市町村教育委員会等) と良好な連携が保てる体制とすること。
- ・ プロジェクトマネジメントの品質を客観的に担保するため、本業務を統括する PM または中核メンバーは、プロジェクト開始時に以下のいずれかの資格を有する者 (または同等以上の知識と経験を有すると協議会が認めた者) をアサインすること。
 - ① 独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) 認定の「プロジェクトマネージャ (PM)」
 - ② 米国 PMI 認定の「PMP (Project Management Professional)」
- ・ システムの構築に当たっては、必要に応じ各利用団体が別途契約している関係業者 (本システムの SSO に利用する ID 管理業者、ネットワーク構築業者や既存システム運用業者等) とともに連携をとり、円滑な構築作業を進めること。

イ 提出を求めるプロジェクト管理資料

受託者は、契約締結後速やかに (原則 14 日以内)、以下の資料を協議会へ提出し、承認を得ること。

- ① プロジェクト計画書 (目的、対象範囲、前提条件、リスク管理、品質管理方針等)
- ② 詳細な構築スケジュールおよびマイルストーン (WBS: 作業分解図に基づく工程表)
- ③ 体制図および連絡網 (業務分担、責任の所在、エスカレーションフローを含む)
- ④ プロジェクトメンバーのスキルシート (職名、氏名、同規模システムの実務経歴と年数を整理した資料)
- ⑤ 秘密保持誓約書 (本システムの構築・運用に従事する全メンバーの秘密保持及び法令等遵守に関する誓約書)

ウ 進捗・課題管理 (プロジェクト推進)

- ・ 受託者は、承認されたスケジュールに基づき進捗を管理し、定期的な進捗報告会 (週次または隔週等) を実施すること。
- ・ マイルストーンの遅延リスクや、各自治体との調整における課題 (クリティカルパスに影響する事象) を検知した場合は、速やかに協議会へ報告し、具体的なリカバリプランを提示・実行すること。

2.10 本システムの構築業務の再委託

- ア 本システムの構築を遂行するに当たっては、協議会の許可無く作業の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。このときの第三者には、関連事業者（「財務諸表等の用語、形式及び作成方法に関する規則」（昭和 38 年大蔵省令第 59 号）第 8 条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。）も含むものとする。
- イ 一部の構築業務を再委託する場合、再委託先にも本業務受託者と同様の責務を負わせる契約を締結すること。
- ウ 再委託先に構築業務を請け負わせる場合、当該委託先の全ての行為及びその結果についての責任を本業務受託者が負うこと。

第3章 基本機能の要件

3.1 次世代校務支援システムの要件

3.1.1 前提条件

本業務で導入する校務支援システムは、以下の前提条件を満たすものとする。

ア 提供形態	<ul style="list-style-type: none">・ クラウド上で動作するブラウザアクセス型の Web アプリケーションであり、インターネット経由で利用可能であること。
イ 拡張性	<ul style="list-style-type: none">・ 導入後も利用者ニーズや社会情勢の変化に応じ、学習 e ポータル等の外部システムと柔軟なデータ連携が行えること。
ウ 端末環境	<ul style="list-style-type: none">・ クライアント端末へのソフトインストール、プラグイン追加、制御モジュールの適用作業が原則として不要であること。
エ セキュリティ基準	<ul style="list-style-type: none">・ 本システムを利用する際は、文部科学省「次世代校務 DX ガイドブック」に基づき、多要素認証(MFA)、SSO、IDS/IPS、データの暗号化を必須とすること。
オ ユーザー認証	<ul style="list-style-type: none">・ ユーザー認証は、利用団体が管理する認証基盤を用いて実施できることとし、Google アカウントによる認証に対応すること。ただし、特定のサービスに限定せず、外部認証基盤との連携またはシステム内認証により柔軟な構成が可能であること。・ SAML 2.0 等の標準プロトコルによるシングルサインオン (SSO) を実装すること。
カ アクセス制御	<ul style="list-style-type: none">・ MFA に加え、クライアント証明書やデバイス識別子を用いた端末認証 (コンテキストアウェアアクセス) 等を実装し、ゼロトラスト環境を実現すること。
キ 通信の安全性	<ul style="list-style-type: none">・ 通信経路の暗号化や Web フィルタリング等の要素技術は、各自治体の検討に基づき整備すること。
ク ネットワーク	<ul style="list-style-type: none">・ 各自治体がネットワークを整備するが、移行期間中は暫定的に「宮崎県次期情報ハイウェイ (MAIN)」および「ひむかネット」を利用可能とすること。
ケ 準拠規格・認証	<ul style="list-style-type: none">・ 以下の規格・認証を満たしている、または準拠したシステムであること。<ul style="list-style-type: none">① APPLIC「教育情報アプリケーションユニット標準仕様」(最新版) 準拠登録製品② 国際技術標準「OneRoster (バージョン 1.1 以上)」

	<p>に準拠したデータ出力（CSV 形式等）に対応していること。なお、「OneRoster 1.2（日本プロファイル）」に対応、または契約期間内に対応予定（ロードマップの提示が可能）であることが望ましい。</p> <p>③ 文部科学省が定める最新の「教育データ標準」（APPLIC 標準仕様等）への準拠</p> <p>④ システムが稼働するクラウド基盤において、ISMAP（政府情報システムのためのセキュリティ評価制度）に登録されていること。</p> <p>⑤ システム提供事業者（受託者）において、ISMS（ISO/IEC 27001）およびクラウドセキュリティに関する国際規格（ISO/IEC 27017 等）の認証を取得していること。</p> <p>⑥ 電子署名・タイムスタンプ機能の具備、または JIIMA 認証取得等により、指導要録等の電子保存における原本性を担保できること。</p> <p>⑦ Web アクセシビリティに配慮した設計であること。</p> <p>⑧ 国内法の適用および国内データセンターでのデータ保管を確約すること。</p>
コ 制度改正対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約期間内の法改正や条例改正に伴う公簿類（調査書・指導要録等）の様式変更は、保守業務の範囲内で対応すること。
サ 外部推奨	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日本学校保健会の推奨用品に認定されていること。
シ サポート体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 操作・運用に関する問い合わせに対応するため、電話およびメール等によるヘルプデスクを設置すること。
ス バックアップ・復旧	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障害に備え、原則として前日夜間時点の状態へのデータ復元が可能なバックアップ体制を構築すること。なお、データ消失を最小限に抑えるための手法（直前復旧への対応等）について、具体的に提案すること。
セ 操作マニュアル	<ul style="list-style-type: none"> ・ システムの操作マニュアルはオンラインでいつでも閲覧可能であること。

3.1.2 機能に関する要件

本業務における校務支援システムの標準の機能要件を以下に示す。また、本システムの詳細機能要件は、「別添：標準機能確認表」を参照すること。

ア 児童生徒の情報管理

学習状況の記録	・ 各種調査やテスト結果等
生活に関する行動等の記録	・ 児童生徒の行動記録や表彰等
健康・体力に関する記録	・ 体力テストや健康診断結果等

イ 児童生徒に係る諸表簿等の作成

上記「ア」で蓄積されたデータを活用し、以下の諸表簿を円滑に作成・出力できること。

通知表の作成	・ レイアウト変更はシステム上の標準機能（GUI 設定ツールなど）を用いて、各学校または教育委員会自身で変更できること。
指導要録の作成	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国および県が定める最新の様式に完全に準拠し、正確な出力が行えること。 ・ 文部科学省の通知等に基づき、指導要録等の電子保存を可能とすること。 ・ 学校再編（廃校等）の際には、過年度生の公簿等の原本性を維持したまま、統合先や教育委員会へ確実にデータ移行・管理できる方法を提案すること。
指導・支援計画の作成	・ 個別の指導計画や特別支援学級における個別の支援計画の作成・管理に対応すること。
入試関係書類の作成	・ 中学校・高校入試に係る調査書や学習成績一覧表等、進路指導に必要な書類を正確かつ効率的に作成できること。
保健関係表簿の作成	・ 健康診断票や歯の検査票、保健日誌等、学校保健に必要な諸表簿の作成・管理に対応すること。

ウ 教職員に係る諸表簿等の作成

学校日誌	・ 県が示す様式を標準としつつ、学校ごとの運用に合わせ、レイアウトをカスタマイズできること。
文書管理	・ 文書受理発送簿（区分、収受番号、期限、発信元等）、または同等の管理簿が作成できること。
勤怠管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 教職員の出勤簿について、電子的に作成・管理・出力及び電子保存ができること。 ・ 休暇申請及び旅行（出張・研修）の予定・実績管理機能については、実装されている場合は提案することとし、当該内容は評価の対象とする。 ・ 各種集計機能については、自動集計が可能であり、必要に応じて既存システムとの連携のため CSV 形式で出力できること。

エ その他

文字環境	・ 外字を含めて IPAmj 明朝フォントに対応し、画面表示および帳票出力において正確に印字されることが望ましい。
データ利活用	・ 利用者が端末で二次利用できるよう、CSV や Excel 等の汎用フォーマットで出力できること。また、OneRoster 規格等の標準技術を用いた出力が可能であることが望ましい。
外部連携	・ CSV ファイル等を用いた一括データ移行や API 連携等により利用団体が利用する外部システム（学習用アプリ、保護者連絡ツール等）とのシームレスなデータ連携が可能であることが望ましい。

なお、上記以外の機能も、今後、受託者と協議会で協議し追加・整理を行うものとする。ただし、これらはパッケージ標準機能範囲内の設定変更で対応可能なものに限る。

また、標準機能外の要件が発生した際の対応手順については、別途「追加・変更管理プロセス」を合意し、その手順に従って進めるものとする。

3.2 帳票

帳票は県域で統一することを原則とし、国及び県の制度改正による変更は原則無償で対応すること。下記に出力を想定している主な帳票を示す。

ア 主な帳票一覧

- ① 指導要録 1、2、2 別紙(小、中、義務教育学校、特別支援学級)
- ② 調査書（中学校入試、高校入試用）、学習成績一覧表（高校入試用）
- ③ 通知表(カスタマイズ可能)
- ④ 学籍情報関係（各種名簿等）
- ⑤ 卒業生台帳
- ⑥ 出欠管理関係（出席簿等）
- ⑦ 成績管理関係（個票、各種一覧も含む）
- ⑧ 週案（月案）管理関係
- ⑨ 年間行事計画
- ⑩ 保健関係（各種健康診断票、各種受診勧告等）
- ⑪ 健康観察簿
- ⑫ 保健日誌
- ⑬ 学校日誌
- ⑭ 出勤簿（教職員）

②については Web 出願などへの二次利用ができるよう CSV や Excel 等の汎用フォーマットで出力できること。

上記以外の帳票の出力も今後、受託者と協議会で協議し追加する。ただし、これらはパッケージ標準機能範囲内の設定変更で対応可能なものに限る。標準機能外の追加帳票については別途個別見積の対象とする。

また、標準機能外の要件が発生した際の対応手順については、別途「追加・変更管理プロセス」を合意し、その手順に従って進めるものとする。

3.3 外部システムとの連携

3.3.1 保護者連絡システム機能の導入とデータ連携（必須）

本調達において、保護者連絡システム機能の導入と本システムとのデータ連携を必須とする。ただし、保護者連絡に関する機能が校務支援システム本体に内包されていることを必須要件とするものではない。

同システムの利用は各自治体の任意（選択制）とする。なお、調達候補となる製品の決定後、各自治体に対して改めて利用意向調査を実施し、最終的な利用団体数を確定させるものとする。

必須条件として保護者連絡システムを介した欠席者連絡については、担当教職員の承認後に健康観察簿や出席簿等に反映すること。また入力された情報は、校務支援システムから必要に応じて帳票を出力できる。

上記以外で想定している主な機能を以下に示す。

- ・ 保護者からの情報入力・提出機能
- ・ 保護者から提出されたデータのエクспорт・インポート機能
- ・ 複数児童生徒への一括・個別連絡機能
- ・ 兄弟姉妹が在籍している保護者に対しては、複数児童生徒宛の連絡をまとめて一通のメッセージとして送信できること。
- ・ 特定の児童生徒にのみ関連する連絡を、その児童生徒の保護者に対して確実に送信できること。
- ・ 対象児童生徒の絞り込み（学年、クラス、特定のグループなど）が可能であること。
- ・ 添付ファイル送信・受信機能
- ・ メッセージ既読確認機能
- ・ セキュアな通信とアクセス管理
- ・ 通知設定機能

上記の機能については今後、受託者と協議会で協議し削除または追加する。

3.3.2 日本学校保健会提供システムとのデータ連携（必須）

本調達において、日本学校保健会提供システムは「学校等欠席者・感染症情報システム」を想定している。システムを介して、出席簿、健康観察簿等のデータ連携し、養護教諭等の重複入力を削減する。

3.3.3 勤怠管理システム機能の導入とデータ連携（必須）

本調達において、勤怠管理システム機能の導入と本システムとのデータ連携を必須とする。ただし、勤怠管理に関する機能が本システム本体に内包されていることを必須要件とするものではない。

勤怠管理については、業務時間の打刻だけではなく、教職員の出勤簿の作成・出力（電子保存）を必須とする。出勤簿の作成について、休暇や旅行に係る時間等の計算が自動でできることが望ましい。

なお、以下に示す機能については、本調達における必須要件とはせず、実装されている場合はその内容を提案することとする。

- ・ 休暇申請
- ・ 旅行（出張・研修）の予定および実績管理
- ・ 各種集計の自動化および csv 形式でのデータ出力機能

3.3.4 ID 管理・アカウント連携機能（必須）

利用団体ごとのユーザー名簿情報に対し、システム内部で個人を特定するための県域で統一されたユニーク ID を付与・管理できること。あわせて、CSV ファイル等を用いた一括データ移行または API 連携等により、利用団体が導入する ID 管理ツールとデータ連携が可能であること。

県域（市町）をまたぐ教職員の人事異動や、学校間の異動が発生した場合であっても、同一のアカウント（ID）を継続して利用、あるいは容易に紐付け変更ができる一元的な ID 管理機能（マルチテナント配下での統合 ID 管理）を具備すること。

また、利用団体の汎用クラウドサービスのアカウント管理に必要となる下記の属性情報について、県域内で発生する異動・転校・新規登録・削除等の情報を、日時情報を含めて更新連携できること。

教職員アカウント	氏名、役職、所属学校、担任する学年・学級、部活動、校務分掌
児童生徒アカウント	氏名、所属学校、学年・組・番号

第4章 運用保守に関する要件

本システムの安定稼働維持すべく、システムに不具合が生じた場合は、正常かつ完全に使用できる状態へ復旧させるために必要な作業を行うこと。

すべての費用は本業務に含めるものとする。

4.1 ヘルプデスクの基本要件

本業務における利用者向けヘルプデスクを設置・運営すること。ヘルプデスクの基本要件を以下に示す。

4.1.1 ヘルプデスクの役割と対応範囲

ヘルプデスクは、以下の問い合わせを一元的に受け付け、回答およびエスカレーションを行うこと。

- ア 校務支援システムの操作、仕様、および不具合に関する問い合わせ
- イ 本システムの運用保守に関する全ての問い合わせ
- ウ 本業務において教育委員会用端末を配付した場合、当該端末に関する全ての問い合わせ
- エ 各自治体が独自に整備した既存端末やネットワークに関する問い合わせ（上記ア～ウ以外）については、直接の回答は不要とするが、利用者が迷わないよう適切な問い合わせ窓口を案内すること。

4.1.2 受付窓口および対応時間

- ア 運用開始日
2.3の試用・移行期間開始日より窓口を開設すること。
- イ 対応日
宮崎県庁開庁日（土曜・日曜・祝祭日・年末年始の宮崎県閉庁日を除く平日）とする。
- ウ 受付窓口（チャンネル）
電話、電子メール、および Web フォーム等の複数の手段に対応すること。また、過去の問い合わせ事例に基づき、利用者が自己解決できる FAQ（ナレッジベース）を構築・公開すること。
- エ 対応時間帯
原則として、平日の 9:00 から 18:00 を基本対応時間とする。電子メールや Web フォームでの受付は 24 時間 365 日可能とし、基本対応時間外に受け付けた問い合わせへの回答は翌営業日以降に行うものとする。
- オ【提案要件】夜間中学校等への対応
夜間中学校等の運用実態を考慮し、上記「エ」の基本対応時間外における重大なトラブルの受付や、サポート時間の拡張（オプション対応等）について、実現可能なサポー

ト体制を提案すること。

【参考】宮崎市立ひなた中学校夜間部	勤務時間 12:45～21:15
-------------------	------------------

4.1.3 インシデント管理と定例報告

ヘルプデスクで受け付けた問い合わせ（インシデント）はシステム上で一元管理すること。また、問い合わせ件数、内容の傾向、回答状況、および SLA 達成状況をとりまとめ、「7.2 運用保守業務における提出物」に定める月次報告書として協議会へ提出し、定例報告会にて報告を行うこと。

4.2 セキュリティインシデントが発生した場合

セキュリティインシデント発生時もしくは疑いのある事例は、迅速にシステム操作やアクセスログの分析等、自治体もしくは学校の求めに応じて対応・支援すること。また事後に障害対応記録を協議会に提出すること。保管するログの種別・期間は以下の表に記す。

種別	保管期間
・アクセスログ ・認証ログ（ログイン成功・失敗等） ・操作ログ（データ参照、登録、更新、削除等） ・システム稼動ログ ・障害発生時のシステム出力ログ	6ヶ月以上（可能な限り1年以上の保管が可能であることが望ましい）

4.3 障害対応

ア エラー監視（トレース情報を含む）を行うこと。

イ バックアップの取得間隔は、日次で取得すること。

ウ 最短でも過去7世代（7日分）のバックアップを保管し、障害発生時に適切な状態まで遡り、データを復旧できること。また長期休業を考慮したバックアップについても提案すること。

エ 災害時の有事に備え、主となるデータセンター以外にバックアップを行うデータセンターを遠隔地に有していること。

オ システムの障害を検知した場合には、受託者側の管理者に対してメール等で通知が届くなど、迅速に対応できる仕組みを構築すること。

カ 受託者はリモート監視を行うこと。リモート監視の実施拠点においては適切なセキュリティ対策が行われていること。

キ アプリケーション、システムサービス障害の検知・障害原因の調査を実施し、メーカー等と連絡・協議を行い、速やかに問題解決・障害復旧を実施すること。障害対応記録を発注者へ報告し、障害内容に応じて発注者承認の上、事後対策を実施すること。また、

平日日勤帯（9：00～18：00）においては、システム障害発生または検知後、最重要障害（レベル1）は4時間以内、重要障害（レベル2）は8時間以内を目標にサービス復旧を行うこと。

ク 各システム間のデータ連携時に不突合などのエラーが発生した場合には、エラー原因を調査し、必要に応じて利用団体及び学校へ確認・照会を行い、受託者側にてデータ補正をした後、事務局（協議会）の承認を得た上で登録すること。

4.4 リモート保守およびメンテナンス体制

ア 保守作業はリモート保守を原則とし、軽微な障害・問い合わせ等について迅速な対応を実施すること。また、運用・保守計画書等において対応方法（現地対応・オンライン対応等の基準）を明記すること。

イ セキュリティレベルの維持に影響を及ぼす作業や大規模な設定変更については、事前に事務局と協議の上で実施すること。

ウ システムの定期メンテナンス等は、可能な限り業務影響がない時間帯（夜間・休日等）で実施すること。

エ メンテナンス等でシステム停止を伴う場合は、事前に事務局と調整し、十分な猶予をもって利用者への周知を行った上で実施すること。

4.5 運用マニュアル

ア 本システムの運用・保守のマニュアルを提供すること。

イ 運用マニュアル未記載の事象発生時は事務局（必要に応じて利用団体）と協議の上、対策を実施すること。また必要に応じて運用マニュアルに追記蓄積し、同一事象発生時に事務局との協議なく対応できるようにすること。

4.6 システム最適化の方針

本業務で選定した校務支援システムの利用期間中に、同一ベンダーの後継システム等へ移行を検討する場合は、導入・保守・運用の総費用の低減（現状と同程度が望ましい）が図られることを条件とする。その際、既存のデータや設定、操作環境を最大限に継承することで、新規投資および職員の移行負荷を最小限に留めるものとする。

4.7 契約満了時・解約時の対応

ア 本契約が期間満了または解除等により終了し、次期システムへ移行する場合、受託者は協議会および次期システム受託者に対して、データの引き継ぎ等に関する技術的な協力および支援を無償で行うこと。

イ 受託者は、システム内に蓄積されたすべてのデータ（児童生徒情報、成績データ、各種帳票データ、システムログ等）を、次期システムで再利用可能な汎用フォーマット

(CSV形式等)または「教育データ標準」(APPLIC標準仕様等)に準拠した形式で、協議会の指定する期日までに抽出・提供すること。この際、データ抽出に係る追加費用は発生しないものとする。

ウ データ引き継ぎ完了後、受託者は本システム(バックアップ環境を含む)に存在するすべての対象データを復元不可能な方法で確実かつ速やかに消去し、「データ消去証明書」を協議会へ提出すること。

4.8 機密保持および個人情報保護

ア 受託者(再委託先を含む)は、本業務の遂行にあたり知り得た児童生徒等の個人情報および一切の機密情報を、本業務の目的以外に使用してはならず、第三者に漏洩してはならない。本契約終了後も同様とする。

イ 受託者は、本業務に従事する全作業員(ヘルプデスク担当者、保守エンジニア等)に対して、機密保持および個人情報保護に関する教育を徹底し、従事前に機密保持誓約書を提出させること。

ウ 保守サポート等の目的で、受託者が本番環境の実データ(児童生徒の成績情報等)にアクセスする必要がある場合は、事前に(または緊急時は事後速やかに)協議会または該当する学校・教育委員会の承認を得る運用フローを確立すること。

エ 協議会が必要と認めた場合、受託者のセキュリティ管理体制や個人情報の取り扱い状況について、書面による報告要求、または実地監査を行うことができるものとし、受託者はこれに協力すること。

4.9 本システムの運用保守の再委託

ア 本システムの運用保守を遂行するに当たっては、協議会の許可無く作業の一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。このときの第三者には、関連事業者(「財務諸表等の用語、形式及び作成方法に関する規則」(昭和38年大蔵省令第59号)第8条に規定する親会社及び子会社、同一の親会社を持つ会社並びに委託先事業者等の緊密な利害関係を有する事業者をいう。)も含むものとする。

イ 一部の運用保守を再委託する場合、再委託先にも本業務受託者と同様の責務を負わせる契約を締結すること。

ウ 再委託先に運用保守を請け負わせる場合、当該委託先の全ての行為及びその結果についての責任を本業務受託者が負うこと。

第5章 SLA (Service Level Agreement : サービス品質保証)

本システム及びその他サービス品質確保のため、協議会と受託者の間で SLA 締結を行うものとする。

5.1 SLA 締結

SLA の主旨は、契約期間中における統合型校務支援システム及びその他サービスの運用に関わる事項を円滑に行うために、必要とされるサービスレベルを設定・合意し、協議会と受託者が協力しながら、達成、維持及び改善することによって、本システムの目的を達成することにある。したがって、SLA で規定した目標値を達成できなかった場合には、受託者はより一層の改善努力を行うことにより、サービスレベルを達成し、継続することが求められる。

なお 4.9 により本業務を再委託する場合、受託者は再委託先に対し、同様 SLA の達成、維持及び改善を義務付けること。

5.1.1 SLA 項目と SLO の設定

上記 SLA を含む、本システムに必要と想定される SLA 項目と SLO の設定について示す。なお今後、下記項目の変更、削除、追加については、受託者と協議会で協議し、決定する。

ただし、項目の変更、追加により費用が上昇する場合は別途見積の対象とすること。

表1 サービスに係る SLO 要件一覧

項	カテゴリ	SLA 項目	サービスレベル目標 (SLO)
1	サービス	サービス提供時間	<ul style="list-style-type: none">サービス提供時間は 24 時間 365 日とする。
2	サービス	サービス稼働率	<ul style="list-style-type: none">サービス稼働率は 99.9%以上を目標とするが、SaaS の特性上難しい場合は、保証可能な SLA 水準とそれに伴う費用の考え方を提案すること。対象範囲は、利用者が本システムを利用できるサービス稼働率とする。また、定期メンテナンスによるサービス停止は含まない。
3	サービス	オンライン応答時間	<ul style="list-style-type: none">通常時における一般的な画面遷移（検索実行から画面表示まで）は、原則として 3 秒以内に応答すること。ただし、利用団体のネットワーク遅延や端末の性能に起因するものを除き、本システム側の処理時間とする。学期末・年度末等、利用者のアクセスが集中する繁忙期（CPU 使用率等のリソース高負荷時）においても、著しいパフォーマンス低下（画面フリーズやタイムアウト等）を発生させず、業務に支障のない応答性能を保証すること。大量データのバッチ処理（帳票の一括出力等）についても、実務上許容できる妥当な時間内に処理を完了させること。

表2 運用保守サービスに係る SLA 要件一覧

項	カテゴリ	SLA 項目	サービスレベル目標 (SLO)
1	障害対応	障害通知時間	障害検出から通知までの時間は1時間以内とする。
2	障害対応	重要障害の周知と一時対応時間	<ul style="list-style-type: none"> ・周知 発生時：30分以内 復旧時：復旧後30分以内 ・対応 最重要障害（レベル1）：30分以内 重要障害（レベル2）：60分以内
3	障害対応	障害復旧時間	<p>平日日勤帯（9：00～18：00）においては、システム障害発生または検知後、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・最重要障害（レベル1）：4時間以内 ・重要障害（レベル2）：8時間以内
4	セキュリティ	セキュリティインシデント発生時の報告	セキュリティインシデント発生から協議会への第1報の報告までの時間は30分以内とし、受託者から対策を指示するまでの時間は1時間以内とする。セキュリティインシデントの内容は、協議会と受託者が別途協議する。
5	セキュリティ	セキュリティの脆弱性の対応（※1）	<ul style="list-style-type: none"> ・深刻度 Critical の脆弱性：発見後7営業日以内に対策方針提示、30日以内に対策実施。 ・深刻度 High の脆弱性：発見後14営業日以内に対策方針提示、60日以内に対策実施。
6	セキュリティ	バックアップ・リカバリ	<p>データバックアップ：毎日実施 リカバリ目標時間（RTO）：24時間以内 リカバリ目標時点（RPO）：最新のバックアップデータまで</p> <p>大規模なデータ破損やシステム破損時における、バックアップデータからの全復旧時間（RTO）は24時間以内とすること。</p>
7	ID管理	アカウント作成・変更・削除	<p>一括処理（CSV等）：受領後2営業日以内 個別処理（Web管理画面）：即時反映</p>
8	ID管理	データ引継ぎ（異動時）	<ul style="list-style-type: none"> ・引継ぎ申請から2営業日以内に完了
9	ヘルプデスク	ヘルプデスク対応（※2、3、4）	<p>利用者からの応答率 通常期：月平均90%以上 繁忙期：月平均70%以上</p> <p>4.9により本業務を再委託する場合、受託者は再委託先に対し、本仕様書に定める応答率（通常期90%、繁忙期70%）の達成を義務付けること。</p> <p>受託者は、再委託先における応答状況を定期的に監視し、目標値を下回った場合には、受託者自らが改善指導等の対応を行うこと。</p> <p>受託者は、再委託先の応答状況を含めた下記12の月次業務報告書に記載すること。</p>
10	ヘルプデスク	ヘルプデスク対応時間	<p>第4章4.1.2で定める受付時間・対応日を遵守し、計画外の窓口停止を発生させないこと。</p>

11	メンテナンス	定期メンテナンス	実施予定の事前通知：1ヶ月前までに実施。
12	情報提供	運用報告	本システムについて（稼働率実績、障害発生履歴、問い合わせ状況、セキュリティ対応状況など）、月次業務報告書を作成し、協議会へ提出すること。 【提出：翌月第5営業日まで】

※1 脆弱性の深刻度判定基準は、IPA（情報処理推進機構）等が採用する CVSS（共通脆弱性評価システム）v3 等の客観的な指標を用いるものとし、具体的な適用基準（スコア帯と Critical/High の紐付け等）については受託者からの提案に基づき協議会と合意の上で決定する。

※2 応答率（総着信数に占める応答数の割合）「電子政府の総合窓口」より目標算出。

※3 通常期は、下記※4 を除く期間。

※4 繁忙期は、4月1日から4月15日、通知表出力時期及び3月1日から3月31日。

5.1.2 サービスレベル評価に当たっての免責事項

サービスレベルの評価に当たって、以下の事項に該当する場合は、SLAの範囲外とする。

ア 協議会の都合によって障害等の復旧ができなかった場合

イ 協議会の事由によって障害等の通知を受けることができなかった場合

ウ 予見できない不測の事態（社会通念上、本業務委託者に責任がないことが認められる事態）

エ パブリッククラウドサービスに起因する障害

Google Workspace for Education などのパブリッククラウドサービス、およびそれらが稼働する基盤自体の広域障害や仕様変更に起因する停止。

ただし、この場合において受託者は免責されるが、「5.1.2.1. クラウド障害時における受託者の対応義務」に定める対応を行う責務を負うものとする。

5.1.2.1 クラウド障害時における受託者の対応

パブリッククラウド側の障害により免責が適用される場合であっても、受託者は以下の対応を迅速に行わなければならない。

ア 迅速な情報提供：クラウドベンダーのステータス情報を監視し、障害の発生、影響範囲、復旧見込みについて協議会へ速やかに報告すること。

イ 回避策の提示：システム全体が停止した場合においても、影響を最小限に留めるための代替手段（他機能への誘導、オフライン作業の案内等）の検討・提示に最善を尽くすこと。

ウ ベンダーへの働きかけ：必要に応じてクラウドベンダーへの問い合わせや、早期復旧に向けた情報収集を積極的に行うこと。

5.1.3 SLA 実績報告

本業務受託者は、サービスレベル目標値を設定した項目に対する実績を SLA 報告書に取りまとめ、月次業務報告及び年次業務報告で報告すること。なお、サービスレベル目標値が達成できていないサービス（4.9 による再委託先の行うサービスも含む）に対しては、速やかに改善策及びその改善実行計画を検討し、協議会と協議の上、改善を実施すること。

また、改善に必要な人的リソースの追加、体制の変更、改善のために必要なシステム・仕組みの導入等に費用がかかる場合は、本業務委託者の費用負担により施すこと。

5.1.4 SLA 評価期間

SLA の遵守については、本システムの本稼働開始日（令和 9 年 4 月 1 日）からとする。

第6章 導入支援および研修に関する要件

本システムの導入効果を最大化し、教職員がクラウド利活用の利点を理解してシステムを円滑に活用できるよう、以下の要件を満たす導入支援および研修を実施すること。

また、これらの実施に係る費用はすべて本提案（初期構築費用または運用保守費用）に含めること。

6.1 研修の基本方針

ア 支援・研修の手法

動画・マニュアルの配布、オンライン研修、オンサイト研修（利用団体ごとの訪問等）など、複数の手段を組み合わせ、教職員が効率的に受講できる最適な手法を提案すること。また、研修で利用した動画等はオンデマンド化し、後日再利用（自己学習・復習）できる仕組みを提供すること。

イ 動機付けの実施

単なるシステムの操作説明にとどまらず、汎用クラウドサービスの提供会社等とも連携し、教職員の校務負担軽減や教育活動の高度化にクラウドがどう寄与するか等、利活用の動機付けとなる内容を企画すること。

6.2 対象者別の研修コンテンツ

利用者の役割に応じ、以下の対象者別コンテンツを整備・実施すること。主な内容については受託者と協議会で協議し、決定する。

- ① 一般教職員向け：日常的な校務、成績処理、出欠管理、汎用クラウドツールとの連携操作など。
- ② 養護教諭向け：日常的な校務、保健関係等
- ③ 事務職員向け：日常的な校務、学籍に関する事、勤怠管理に関する事等
- ④ アカウントメンテナンス・管理者向け：年度更新処理、権限設定、ID 管理ツールとの連携、名簿のインポート/エクスポートなど。
- ⑤ 管理職向け：承認フローの操作、学校全体のデータ利活用、セキュリティ管理など。
- ⑥ 教育委員会向け：教育委員会向け機能、学校からの質疑対応に関する事など。

6.3 実施時期とスケジュール

導入フェーズから運用フェーズにかけて、計画的に説明会や研修会を実施すること。受託者は標準的な研修の回数およびスケジュール案を提案すること。内容については受託者と協議会で協議し、決定する。

- ① 導入前・試用稼働前（導入前ガイダンス研修）：校務DXの考え方、基本操作とクラウド化のメリット理解。
- ② 本稼働時（導入初年度研修）：実際の業務サイクルに合わせた詳細な機能操作。

- ③ 運用開始後（定着支援・年次研修）：年度当初の基本研修や、新任教職員向け研修、管理者向けの高度な活用研修（要望に応じた随時研修を含む）。

6.4 検証・研修環境および提供資材

ア 研修用環境の提供

本番環境のデータに影響を与えずに操作体験ができる「研修用環境（検証用テナント等）」を整備・提供すること。また、宮崎県教育研修センター等で集合研修を実施する際、当該環境がスムーズに利用できるよう、必要な端末設定要件の提示やテストアカウントの準備等を行うこと。

イ 検証環境の提供（教育委員会向け）

本番環境と同等の機能を有する検証環境を提供すること。その際の要件を以下に示す。

- ① ダミーデータの投入：検証開始時に、以下のデータが登録済みであること。
 - ・ 組織構成：学校名、学年、クラス（複数学年・複数クラス）の設定。
 - ・ ユーザー情報：教員（担任・副担任）、児童生徒（複数名）、保護者アカウントのサンプル登録等。
 - ・ 学習データ：過去のテストデータ、アンケート回答、提出物ログなどのサンプルデータ（操作時の表示を確認できる状態）。
- ② 初期設定の完了：システム利用に必要な初期設定（ログイン設定、権限設定、マスター連携設定等）は、すべて受託者側で完了させておくこと。
- ③ 検証の即時性：教育委員会は、ログイン後直ちに教務・学習操作の検証が開始できる状態であること。

ウ マニュアル等の提供

6.2の対象者別に校務支援システムを活用したツール等の操作手順を網羅した「操作マニュアル」やテキストを作成し、原則としてPDF等の電子データおよびシステム上からいつでも閲覧できる形式で提供すること。

第7章 成果品および提出物

本業務における成果品および提出物は以下の通りとする。提出形式は原則として電子データ（PDF形式および、必要に応じて再編集可能な Microsoft Office 形式等）とし、提出先および提出方法は協議会と別途協議の上で決定すること。

7.1 構築業務（初期導入時）における成果品

受託者は、令和8年12月28日（または協議会が指定する期日）までに以下の成果品を納品し、協議会の承認（検収）を得ること。

- ① プロジェクト計画書、全体スケジュール（WBS）および体制図
- ② システム基本設計書および詳細設定シート（パラメータシート等）
- ③ セキュリティ・ネットワーク設計書
- ④ データ移行計画書および移行結果報告書
- ⑤ テスト計画書およびテスト結果報告書（単体・結合・総合・受入テスト支援）
- ⑥ システム運用保守手順書（管理者向け）
- ⑦ 操作マニュアル（6.2対象者別）および研修用資料（6.2対象者別）・動画等
- ⑧ その他、協議会が本システムの構築において必要と認めたドキュメント

7.2 運用保守業務における提出物

受託者は、運用保守期間中、以下のドキュメントを定期または随時提出すること。

- ① 月次業務報告書：ヘルプデスクの問い合わせ件数・内容、システムの稼働率、SLA 達成状況等をまとめたレポート（毎月第5営業日までに提出）
- ② 障害報告書：システム障害やセキュリティインシデント発生時の原因調査、影響範囲、および恒久対策をまとめた報告書（事象発生後、速やかに提出）
- ③ 更新版マニュアルおよび FAQ：システムの機能追加や改修、よくある問い合わせを踏まえて最新化されたマニュアルおよび FAQ（随時更新・提出）
- ④ 年次業務報告書：1年間の運用実績および次年度への改善提案をまとめたレポート（毎年度末に提出）

7.3 著作権および知的財産権の取り扱い

ア 本業務において受託者が独自に作成した成果品（マニュアル、研修資料等）の著作権（著作権法第27条および第28条の権利を含む）は、納品および代金の支払いをもって協議会に移転するものとする。

イ 協議会および利用団体（各市町村等）は、本システムの運用・改善・他システムへの移行等の目的において、受託者の承諾を得ることなく、納品された成果品を自由に複製、改変、および利用できるものとする。

ウ クラウドサービス（SaaS）本体のプログラムや、受託者が従前より保有していたパッ

ページの標準ドキュメントに関する著作権は移転しないが、協議会は本業務の目的の範囲内でこれを無償で使用できるものとする。