

# 福岡県立高校授業料等収納システム構築業務仕様書

## 1 業務名

福岡県立高校授業料等収納システム構築業務

## 2 目的

現在、各県立高校がそれぞれの課程で徴収している授業料や受講料、入学料、PTA会費や教材費等の学校徴収金(以下「授業料等」という。)の徴収・管理業務のペーパーレス化・オンライン化を次の要件に示すシステム(以下「本システム」という。)を導入することで、職員の業務負担軽減や生徒・保護者の利便性向上を図る。

- (1) 授業料等徴収対象者情報管理、金額・支払情報管理、入金情報管理、未収金管理等の業務をオンラインで一括管理できるシステム。
- (2) インターネットによる口座振替等の支払手続き受付サービス。
- (3) 口座振替、コンビニ窓口収納、スマートフォン決済アプリ、クレジットカード等多様な収納方法を可能とする収納代行サービス。

## 3 委託期間

契約締結の日から令和7年(2025年)3月31日まで

## 4 業務概要

本業務は以下から構成され、本システムの構築及び運用保守並びに、収納代行サービス、ネット口座振替等手続き受付サービス導入に係る一連の作業すべてを本契約の対象とする。

### (1) プロジェクト管理業務

本業務を円滑に推進するための全体管理を行う。

- ア. 作業計画書の策定
- イ. プロジェクト管理
- ウ. 会議体運営
- エ. 進捗管理
- オ. プロジェクト体制の確立

### (2) 設計・開発業務

本業務で導入するシステムの要件を整理し、本県と合意する。また、要件定義で整理した要件から、システム導入が可能となるよう設計書を作成する。

- ア. 要件定義
- イ. 基本設計
- ウ. 詳細設計
- エ. 開発

### (3) 導入業務

本仕様書の内容を踏まえ、設計書をもとに以下の作業を行う。

- ア. 本システムの構築

- イ. 収納代行サービスの導入
- ウ. ネット口座振替等手続き受付サービスの導入
- エ. 上記システムおよびサービスに係る初期設定

#### (4)テスト業務

導入したシステムが設計書と適合しているかのテスト及び運用に即したテスト支援を行う。

- ア. 単体テスト
- イ. 結合テスト
- ウ. システムテスト
- エ. 運用テスト

#### (5)付帯業務

- ア. 操作・運用マニュアルの作成
- イ. 操作研修用資料の作成及び操作研修の実施

#### (6)運用保守業務

- ア. 通常保守・運用支援・障害時対応
- イ. 操作方法の問い合わせ等、ユーザーサポート体制の構築

### 5 令和6年度(2024年度)の事業

上記4「業務概要」の令和6年度(2024年度)の事業範囲は以下の通りとする。

#### (1)本システムの導入

- ア. 本システムのテスト校8校(県内の県立高校の中から後日別途選定予定)に先行導入する。
- イ. クラウド構築や本システム構築、本システムへの各県立高校の学校情報や生徒情報、引落口座等支払情報など対象者全件分のデータ登録などの初期設定について、本システムのテスト校8校分を先行的に行い、令和6年度内に他県立高校分の処理も行う。
- ウ. 他県立高校は、試行環境における動作確認を行う。

#### (2)収納代行サービスの導入

本システムのテスト校8校で先行開始する。

令和6年度中の収納代行サービス導入が困難な場合は、令和7年度から全校で運用できるよう他のテスト手段を提案すること。

#### (3)ネット口座振替等手続き受付サービスの導入

本システムのテスト校8校で先行開始する。

#### (4)操作説明会の開催

テスト校も含め、全県立高校の関係職員向けに実施する。

#### (5)運用保守及びサポート体制の構築

先行導入の8校を対象とする。

### 6 令和7年度(2024年度)の事業(予定)

※ただし、当該業務に関する予算が議決された場合に限る。

#### (1)本システムの導入

県立高校113校(定時制、通信制、中等教育学校後期課程、専攻科を1校としてカウント)で開始予定。

## (2) 収納代行サービスの導入

県立高校113校(定時制、通信制、中等教育学校後期課程、専攻科を1校としてカウント)で開始予定。

## (3) ネット口座振替等手続き受付サービスの導入

県立高校113校(定時制、通信制、中等教育学校後期課程、専攻科を1校としてカウント)の新入生や転入生などの新規登録において利用開始予定。

## (4) 操作説明会の開催

必要に応じて、適宜開催する。

## (5) 運用保守及びサポート体制の構築

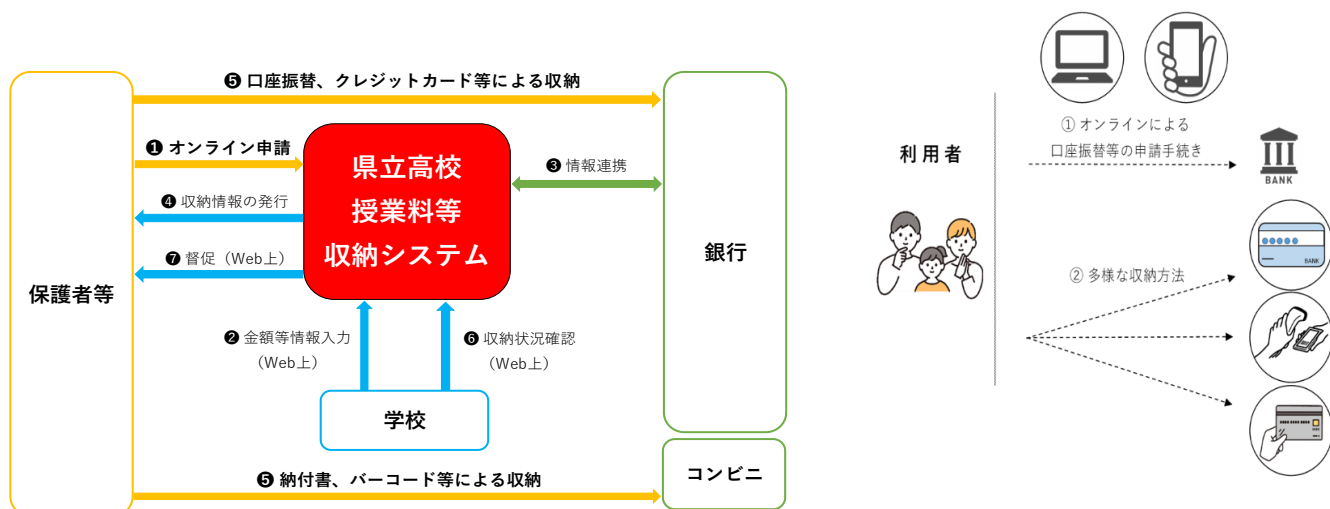
県立高校113校(定時制、通信制、中等教育学校後期課程、専攻科を1校としてカウント)を対象予定。

## 7 スケジュール

業務概要	R6年度												R7年度	
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月～	
(1) 本システム導入	プロポーサル			テスト校に先行導入									全県立高校で運用開始	
				クラウド構築、本システム構築、本システムへの各県立高校の学校情報や生徒情報、引落口座等支払方法情報など対象者全件分のデータ登録など初期設定 (テスト校を先行、他県立高校も令和6年度内に登録)										
				テスト校以外の県立高校による試行環境における準備・動作確認										
(2) 収納代行サービスの導入				テスト校に先行導入										
(3) ネット口座振替等手続き受付サービスの導入				テスト校に先行導入										全県立高校に導入
(4) 操作説明会の開催				操作説明会を開催										
(5) 運用・保守	運用・保守													
(6) サポート体制の構築	県立高校からの問い合わせ等サポート実施													

## 8 構成イメージ図(参照)

### ■ システムの概略図



## 9 対象人数(見込)

### (1)令和6年度(2024年度)

テスト校8校を対象とする。

授業料等収納管理対象人数 8校 約5,000人

※対象校は後日別途選定する。

### (2)令和7年度(2025年度)

テスト校を含む全県立高校(定時制、通信制、専攻科は本校に含む想定。)を対象とする。

授業料等収納管理対象人数 113校 約66,000人

(内訳)全日制課程(中等教育学校後期課程を含む) 91校 約61,000人

定時制課程 19校 約 3,000人

通信制課程 1校 約 2,000人

専攻科 2校 約 60人

## 10 授業料・入学料の概要

別紙「授業料等徴収事務の現状(概要)」を必ず参照すること。

### (1)学校数

113校(内訳は9を参照)

### (2)会計

公費会計(福岡県の公金収入として収納情報を福岡県の財務(金銭)会計システム及び指定金融機関側システムとデータ連携機能を構築・テストを実施し、情報反映する必要がある。)

※イメージ図別紙「収納金、収納情報の流れ図」を参照すること。

### (3)徴収方法等

県の条例等でそれぞれの課程に応じた金額や納入期限、収納方法などが定められている。

また、授業料については、就学支援金制度や授業料減免制度により徴収しない生徒が一定数存在する。なお、通常、11 学校徴収金(校納金)と合わせて徴収しているため、各会計(公費会計・私費会計)の口座に振り分けて入金する必要がある。

入学料については、基本的に入学時に1度徴収するものである。

## 11 学校徴収金(校納金)の概要

別紙「授業料等徴収事務の現状(概要)」を必ず参照すること。

### (1)学校数

113校(内訳は9を参照)

### (2)会計

私費会計(各学校が独自に会計(費目)、金額を決定し、管理。各学校が指定する口座へ入金すること。)

### (3)各学校における会計(費目)

学校徴収金(校納金)は、その徴収目的に応じて会計(費目)毎に管理する。各県立高校において管理する会計は異なり、徴収金は、学校単位・課程単位・会計(費目)単位に管理する必要がある。

※学年会計の3会計で管理している学校や学科会計や学級会計など約40会計を管理してい

る学校もある。

#### (4)徴収方法等

基本的に毎月発生する授業料と併せて徴収している。授業料の支払いが不要となる就学支援金制度や授業料減免制度の認定状況にかかわらず、月額(定額)を毎月徴収する学校が多い。

## 12 本システムの要件

### (1)基本要件

- ア. パッケージシステムを基本として、当方の要望を十分に理解し必要な修正・追加については反映可能なシステムであること。
- イ. 本システムは、EUC 機能等を用いて、汎用的に本県職員が必要なデータを抽出できるものとする。
- ウ. クラウド方式により導入すること。なお、利用するクラウドは、いわゆる当県専用ではないパブリッククラウドも可とする。
- エ. 本システムは、主に県立高校の事務職員が利用するシステムである。県立高校113校の他、福岡県教育委員会でも利用可能なシステムとすること。
- オ. 令和7年4月からの県立高校本格運用開始に向けて、令和7年1月から3月までの間に本番環境での動作検証等を行うこと。

### (2)機能要件

本システムの機能の概要は次に示す。詳細な機能要件は、別紙1「福岡県立高校授業料等収納システム機能要件一覧」に示す。

本システムは授業料等の徴収から管理までを同一システムで処理できるものとする。

#### ア. 授業料・入学料

授業料・入学料は、学校単位、課程単位、学年単位、学級単位、会計(費目)単位、個人単位で、以下を管理する。

##### (ア)授業料徴収対象者の管理

就学支援金制度や授業料減免制度の認定状況により、授業料徴収対象者かどうか区分できるようにすること。

入学料については、基本的には全ての生徒が徴収の対象となる。

授業料徴収対象者から口座振替等の方法により徴収する。口座振替による徴収の場合は少なくとも最低月2回は引落しを実施すること。

##### (イ)入金管理

会計(費目)ごとに徴収した収納データの消込処理等を行い、収納状況を管理する。なお、学校ごとに、会計(費目)別の関係帳票(生徒名簿、滞納者名簿等)を作成する。収納状況はリアルタイムでシステム画面上により確認できるようにすること。

##### (ウ)未収金管理

会計(費目)毎に生徒単位で未収金を管理し、未納者には督促状を送付できるようにすること。電子メール等の自動配信の方法により未納情報を連絡できるようにすること。

#### イ. 学校徴収金(校納金)

学校徴収金(校納金)は、学校単位、課程単位、学年単位、学級単位、会計(費目)単位、個人単位で、以下を管理する。

#### (ア)請求管理

年間の徴収計画を作成し、納入義務者に通知した上で口座振替等により徴収する。

#### (イ)入金管理

会計(費目)ごとに徴収した収納データの消込処理等を行い、学校徴収金の収納状況を管理する。なお、学校ごとに、会計(費目)別の関係帳票(生徒名簿、滞納者名簿等)を作成する。収納状況はリアルタイムでシステム画面上により確認できるようにすること。

#### (ウ)未収金管理

会計(費目)毎に生徒単位で未収金を管理し、未納者には督促状を送付できるようにすること。電子メール等の自動配信の方法により未納情報を連絡できるようにすること。

### (3)帳票要件

ア. 出力帳票の一例を別紙2「福岡県立高校授業料等収納システム帳票一覧(例)」に示す。別紙2を参考に提案すること。ただし、本県が受託者と協議した結果、帳票の追加・変更・削除が必要であると認められるときは、本県の指示に基づき、帳票を追加・変更・削除すること。

イ. 各種帳票の用紙サイズは、特殊なサイズを極力避け、A4サイズを基本とするものとする。ただし、A4以外のサイズを採用したほうが費用面や効率面で明らかに有利であると認められる場合は、この限りでない。

ウ. 本県指定の納入通知書等(学校窓口や金融機関等で収納できる納付書)については、本県のレイアウトに合わせて作成すること。ただし、本県が受託者と協議した結果、様式の変更が認められる場合は、この限りではない。

エ. 本県が別に調達するプリンタ(複数の機種)から印刷できるよう調整すること。

### (4)初期設定要件

#### ア. 基本要件

(ア)各県立高校の学校情報や課程情報、生徒情報、引落口座(収納方法の選択情報)情報など対象者全件分のデータを本システムに登録するなど本システムを円滑に利用できるようにすること。

(イ)対象件数は、約66,000人分を予定している。

### (5)外字要件

対象者氏名等に外字が含まれている場合、当該外字を本システムの画面、帳票(Microsoft office等のファイル形式で帳票出力する場合を含む。)に表示、印字できること。

### (6)サーバー(クラウド)要件

本システムは、以下の要件を満たすこと。本システムを構築するにあたり、ISMAPに準ずるクラウド環境上にサーバーを構築すること。

#### ア. ソフトウェア

本システムの稼動に必要なソフトウェア(OS・ミドルウェア・バックアップ・ウイルス対策・運用管理ソフトウェア等)およびライセンスを用意すること。

#### イ. 本番・開発環境の分離

本システムの本番環境とは別に、開発・検証用の環境を準備し、構築すること。

開発・検証環境のハードウェアは本番環境と同一でも構わないが、論理的に分離するなどの対策を講ずること。

開発・検証環境のリソースは、本番環境より少なくても良いが、本システムの応答速度が著しく劣らない範囲に収めること。

## (7)クライアント要件

### ア. 動作環境(推奨)

以下の環境での動作を保証すること。ただし、システム利用期間中において、メーカーサポートが切れたものは対象外とする。

本システムを利用する生徒・保護者等については、スマートフォンをはじめ様々な端末が利用されることを想定すること。

利用者の端末には、新たに特別なソフトウェアをインストールすることなく利用できること。

項目	仕様・導入ソフトウェア名等
OS	Windows10以降
ブラウザ	Microsoft Edge最新版、Google Chrome最新版
ビューア	Adobe Acrobat Reader最新版
表計算ソフト	Microsoft Excel2013以降

## (8)非機能要件

### ア. 性能要件

本システムは、以下の性能要件を満たすこと。

#### (ア)オンライン処理

基本的なオンライン機能(あいまい検索による大量の画面表示等を除くもの)のレスポンスタイムについて、通常時はボタン押下から3秒以内、繁忙期はボタン押下から5秒以内で画面表示されることが望ましい。

#### (イ)バッチ処理

本システムにバッチ処理が存在する場合、原則スケジュール化された自動処理とする。

#### (ウ)同時接続

最大500ユーザの同時接続に耐えうるものとし、本県職員がストレスなく円滑に業務を実施できる性能を有していること。

### イ. セキュリティ要件

本システムは、以下のセキュリティ要件を満たすこと。

#### (ア)セキュリティ対策の実施

受託者は、本システムの運用時のセキュリティ上の脅威を分析し、必要に応じてセキュリティ対策を講じること。本システム構築では十分な個人情報保護対策及び情報セキュリティ対策を行うよう設計する。

#### (イ)セキュリティ実施手順の取りまとめ支援

受託者は、本県が本システムを利用、運用する上で必要となるセキュリティ対策やユーザIDの管理手法、情報漏えい防止策などについて、本県の取りまとめ作業に必要な情報の提供など、本県作業の支援を行うこと。

#### (ウ)利用者機能

利用者の操作権限は、利用者の区分等に合わせ適切に制限すること。

また、利用者機能に認証機能を持ち情報を送受信する際にはTSL等を利用し、通信経路の暗号化を行う。

(エ)ログ管理

本システムへのログインから、各種データの参照・更新等、ユーザごとのシステム利用ログを取得できること。また、アクセスログを1年以上保存すること。

(オ)認証・権限管理

本システムへのログインはユーザごとに、ID/パスワード等を用いて、適切に認証できること。また認証されたユーザで、機能及びデータへのアクセス権限を設定できること。

(カ)攻撃に対するセキュリティ

ファイヤウォール、ウィルス対策ソフト、ソフトウェア脆弱性対策等、外部からの攻撃に対するセキュリティ対策を実施する。当該対策については、福岡県情報セキュリティ方針に準拠する。

(キ)セキュリティパッチ

情報システムで導入するOS、ミドルウェア等のセキュリティパッチは定期的に適用可能とすること。緊急のセキュリティパッチは早急に適用可能とすること。

(ク)サーバ等機器の管理

入室管理ゲートや監視カメラ等のセキュリティ設備、対災害設備、消火設備、非常用電源等を備えた堅牢なデータセンター等にサーバ等機器を設置すること。また、サーバ等の機器は冗長構成とすること。

ウ. その他

(ア)ハードウェアやネットワーク等の冗長化

本番用Webサーバ及びCMSサーバは冗長化すること。

データを保存する機器については二重化すること。

(イ)ウェブアクセシビリティ対策の実施

本システムは、県民が広く閲覧するため、ウェブアクセシビリティについて定めたJIS規格「JIS X 8341-3:2016」の「レベルAA」を達成する必要がある。ウェブアクセシビリティのテスト結果等を提出し、同基準の達成状況を報告すること。また、運用の中でアクセシビリティが劣化しないよう、入力画面等にアクセシビリティチェック機能を備えること。年次でアクセシビリティの達成状況を確認し、結果を報告すること。

### 13 収納代行サービスの要件

本システムでは、授業料・入学料・学校徴収金を納付する生徒・保護者が、以下の納付方法から選択可能とすること。

- ①県指定金融機関(収納代理金融機関等)窓口収納
- ②学校窓口収納
- ③コンビニ窓口収納
- ④スマートフォンアプリ決済
- ⑤預金口座振替
- ⑥クレジットカード決済

このうち、③コンビニ窓口収納、及び④スマートフォンアプリ決済による収納は、福岡県会計管理



局会計課が別途収納代行業者の選定を進めていることから、納入通知書に登載するバーコードについては、福岡県会計管理局会計課の選定事業者と協議すること。

ただし、⑤預金口座振替及び⑥クレジットカード決済については、以下の要件を満たすサービスを提供すること。

※イメージ図は別紙「収納金、収納情報の流れ図」を参照すること。

### (1)基本要件

口座振替等の方法により授業料等を納入することに同意した者(以下「納入者」という。)の預金口座等から県公金口座及び各県立学校が指定する会計ごとの預金口座に授業料等を代行して収納すること。

### (2)機能要件

#### ア. 預金口座等の収納手段登録

生徒・保護者等から申し出のあった口座情報等に基づき、生徒情報として、本システムに納入者の預金口座等を登録するものとする。なお、納入者の預金口座等情報登録は、14. ネット口座振替等手続き受付サービスから提供される振替預金データ等の取込を基本とする。

#### イ. 授業料等の収納

(ア)金融機関やクレジットカード会社等に本システムで作成した生徒毎の授業料等の徴収金額データを提出し、納入者の預金口座等から授業料等の口座振替等を依頼するものとする。なお、口座振替依頼等の提出は、インターネットによる伝送等、電子的方式によるものとする。

(イ)授業料等の口座振替等の結果(引落等の可否)は、本システムに取り込めるデータ形式で報告するものとする。なお、本結果データにて、消込処理を行い、未収金管理を行う。

(ウ)納入者の預金口座等から口座振替等を行った授業料等は、県公金口座(授業料や入学料)及び各県立学校が指定する預金口座(学校徴収金)にそれぞれ振り替えるものとする。なお、振替預金口座は複数指定できるものとする。

## 14 ネット口座振替等手続き受付サービスの要件

本システムでは、授業料・入学料・学校徴収金の収納を①県指定金融機関(収納代理金融機関等)窓口収納、②学校窓口収納、③コンビニ窓口収納、④スマートフォンアプリ決済、⑤預金口座振替、⑥クレジットカード決済にて実施することを前提とするため、効率化の観点から、収納代行サービスを受けるにあたって必要となる「預金口座振替契約」や「クレジットカード決済契約」などの各種契約をインターネットで行えるサービスの提供も要件に含める。なお、ネット口座振替等手続き受付サービスは自社サービスである必要はないが、以下の要件を満たすサービスを提供すること。

(1)納入者が授業料等の収納に関する預金口座振替契約等の各種契約を、特別な事前手続き(専用アプリの設定等)なしに、パソコン、タブレット、スマートフォンなどからインターネットを介して手続きが行えること。

(2)本サービスで登録した預金口座等の情報は、本システムの生徒情報に紐づけることが可能な形でデータ提供を行うこと。

## 15 委託業務要件

### (1)プロジェクト管理業務

本県の要求するプロジェクト管理要件を以下に示す。受託者は、本業務のプロジェクト計画を立案し、適切なプロジェクト管理を行うこと。

#### ア. 作業計画書の策定

契約締結後、受託者は本業務実施に当たり、本県と十分な協議の上、プロジェクト体制図と役割分担、スケジュール表並びに業務の進め方や各工程での作業内容等を表した作業計画書を作成すること。

#### イ. プロジェクト管理

受託者は、本業務全体における適正なプロジェクト管理を行うことにより、常に業務の進捗状況や業務実施における課題を把握し、業務を円滑に進めるために必要な方策を施すとともに確実な業務遂行を行い、本業務を成功させること。

#### ウ. 会議体運営

受託者は、プロジェクト推進に必要な会議体(定例会、担当者会議等)を設置して、定期的な報告を実施すること。会議終了後は会議録を作成すること。

#### エ. 進捗管理

受託者は、本業務の実施について、各作業の状況把握及びスケジュール管理を行うこと。また、業務の進捗状況に関する報告書を作成し、定例会等で報告すること。

なお、計画に遅れが生じた場合は、遅れの原因を調査分析し、速やかに改善策を提示すること。

#### オ. プロジェクト体制の確立

受託者は、本業務の遂行に当たって、必要なスキル及び経験を有するメンバーを配したプロジェクト体制を整え、本県との連絡・問合せ等の窓口を一元化すること。

また、プロジェクトを推進する上で必要なセキュリティの管理体制を整え、情報セキュリティ対策状況を管理する責任者を定めること。

### (2)設計・開発業務

本業務で導入するシステムの要件を整理し、本県と合意すること。また、要件定義で整理した要件から、システム導入が可能となるよう設計書を作成し、導入業務を実施すること。

#### ア. 要件定義

本システムの導入目的を再確認し、導入方針を決定する。本県の現況(別紙「授業料等徴収事務の現状(概要)」)を調査・分析し、システム化の範囲・機能を明確化した上で、要件定義書を作成すること。

#### イ. 基本設計

要件定義で定義した機能を実現するために必要な設計を行い、基本設計書を作成すること。特に、カスタマイズ開発となる機能概要、画面入出力項目・帳票の印刷項目等については、漏れなく設計書に反映すること。

#### ウ. 詳細設計

基本設計書に基づき、プログラムの動作、画面入出力項目、帳票の印刷項目その他必要な詳細事項について記載した詳細設計書を作成すること。

#### エ. 開発

パッケージシステムの信頼性確保や今後のバージョンアップを考慮するとともに、拡張性を維持するため、これらに影響を与えるパッケージシステムの根幹に対するカスタマイズは避けるものとする。本システムを導入するために必要となる開発用ソフトウェアに関しては受託者において準備すること。

### (3)導入業務

受託者は、各設計書に基づき導入計画書を作成し、本県の承認を受けた上で、本システムを導入すること。

### (4)テスト業務

受託者は、テスト実施体制、作業スケジュール、テスト方法、テストデータ等について検討した上でテスト工程に合わせたテスト計画等を立案し、適切なタイミングで主体的に実施すること。各テストで使用するテストデータは、受託者が準備すること。

#### ア. 単体テスト

必要なカスタマイズをした後、単体テストを実施すること。

#### イ. 結合テスト

カスタマイズが他のプログラムに影響していないか、詳細な要求仕様を完全に実現しているか、その他のシステムとの連携等を含めて包括的に機能が正しく動作するかどうかを、全動作パターンで十分に実施すること。

#### ウ. システムテスト

実務に相当する運用を想定したテストを「開発・テスト・検証・研修用の環境」で実施すること。

#### エ. 運用テスト

本県が本稼働を想定したテストを行うに当たり、受託者は本番環境と同様に構築された「運用テスト環境」を用意し、テスト実施の支援を行うこと。

### (5)付帯業務

#### ア. 操作・運用マニュアルの作成

##### (ア)事務処理マニュアル

本県における実際の事務の流れに即した事務処理マニュアルを県側で作成する際、必要となる資料の提供及び作成の支援を行うこと。

##### (イ)端末操作マニュアル

本システム利用対象職員用の端末操作マニュアルを作成すること。業務処理、機能紹介に十分利用できるものとする。

なお、端末操作などに変更が生じた場合は、その都度マニュアルを改訂し、納品すること。

##### (ウ)運用マニュアル

運用管理担当職員向けマニュアルとして、本システムに関して運用管理担当職員が行うべき作業(ユーザー登録処理及びシステムの操作権限の変更等)の定義及び運用ツール等の操作方法について記述すること。

システムに精通していない運用管理担当職員でも理解できる表現となっていること。

また、運用作業やツール操作などに変更が生じた場合は、その都度マニュアルを改訂し納品すること。

## イ. 操作研修用資料の作成及び操作研修の実施

集合型の操作研修を実施すること。本県の要求する研修要件を以下に示す。但し、本県の判断でリモートによる操作研修などに変更することもある。

(ア)研修実施体制、スケジュール、研修方法等について検討した上で必要となるマニュアルやデータ等を作成すること。研修会場は、本県が用意するものとする。

(イ)研修対象者は授業料等徴収・管理業務を行う県立高校の事務職員等とし、50人程度の規模で4回程度実施すること(別途、テスト校(8校)での操作研修を含むため12回程度を想定。詳細は本県と別途協議の上、決定すること)。1回当たりの研修時間は、おおむね2時間以内とする。

(ウ)講師は受託者が担当する。

## 16 運用保守要件

本県の要求する運用保守要件を以下に示す。受託者は、導入したシステムの運用に問題が生じることなく安定的な運用を実現でき、利用者の運用負荷を軽減すること。

### (1)運用保守内容

ア. 障害発生時の復旧作業

イ. 関係事業者への協力及び協力依頼

ウ. 設定変更・追加・削除、プログラムバグ対応、軽微な機能追加・改良

エ. システム更新、バージョンアップ等のメンテナンス作業

オ. 本システムの運用支援及び管理

(ア)本県の依頼によるマスタ設定・権限設定等の登録・変更・削除(随時)

(イ)マスタ設定・権限設定等の管理、設定書の作成・更新(随時)

(ウ)プログラム、データ、各種ログ等の特性に応じ、定期的にバックアップができること。

(エ)バックアップの取得手法や保存先、取得時期等を考慮し適切なバックアップ処理が可能なシステムとすること。バックアップは1日1回以上実施し、機器等が故障した場合はデータの復旧を行うこと。

(オ)業務に用いるデータのバックアップ処理は業務への影響を排除した設計とすること。バックアップの取得は自動化し、成否について運用管理者へ通知する機能を具備すること。なお、自動化されたバックアップ処理についても運用管理者により手動でバックアップの取得が可能であること。

(カ)バックアップデータは1年以上保存可能とすること。

カ. 本システムの利用支援

(ア)システム利用者からの操作方法等に関する問合せ対応

(イ)問合せ内容に関する調査・検討・回答等

### (2)運用保守受付期間及び時間

運用保守業務の受付について、午前9時から午後5時までは対応可能な窓口を設けサポート対応を実施すること。土曜日、日曜日、休日及び年末年始(12月29日～1月3日)については、対象外とする。

ただし、緊急を要する障害等が発生した場合は、対象外となる日、時間帯においても運用保守業務を実施すること。システムのメンテナンス等の保守作業が発生した場合も、適時対応するこ

と。

### (3)障害発生時の対応

- ア. 障害発生時は、速やかに県に報告するとともに、その緊急度及び影響度を判断の上、障害発生時運用業務(障害検知、障害発生箇所の切り分け、保守事業者への連絡、復旧確認、報告等)を行うこと。障害には、情報セキュリティインシデントを含めるものとする。
- イ. 障害復旧後、受託者は原因の分析、実施した対処・措置、再発防止策(サービス低下防止策)等を記載した障害対応報告書を作成し提出すること。

## 17 サポート体制の構築

本システムの利用者からの操作方法等の問合せに対応するためのサポート体制を構築すること。

- (1) 県立高校等からの問い合わせの受付時間は、土曜日、日曜日、休日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く午前9時から午後5時までとする。
- (2) 県立高校等からの問い合わせは、電話又はメールでの連絡とする。ただし、連絡は利用者から直接行うものとし、本県によるとりまとめ等は行わない。
- (3) 全ての問合せ対応を受託者で行うこととするが、本県の判断が必要な案件等については、必ず本県と協議の上対応すること。
- (4) 問合せ内容の回答については定期的に本県に報告・提出すること。  
また、Q&Aドキュメントを作成し、随時更新すること。

## 18 納品物

### (1)納品物

工程	納品物	記載内容
プロジェクト 管理業務	作業計画書	プロジェクト体制図、役割分担、スケジュール表、作業の進め方、各工程での作業内容等
	進捗報告書等	必要に応じて、進捗報告書や中間報告書等
	会議録	プロジェクトにおける会議を開催した際の会議内容議事録
設計・開発業務	要件定義書	システム要件の整理結果
	基本設計書	システム構成、機能概要、画面入出力項目、帳票の印刷項目等
導入業務	導入計画書、導入報告書、アクセシビリティ診断結果報告書	本システムの導入(初期設定含む)に関する計画書、報告書
テスト業務	テスト実施計画書、テスト結果報告書	テストの実施計画(手順、環境、スケジュール、テスト仕様等)、テストの実施結果(テスト消化件数、不具合件数、不具合対応状況)

付帯業務	研修計画書、研修テキスト、マニュアル	研修会の開催予定、実施方法、研修内容等を定めた計画
	端末操作マニュアル、運用マニュアル	本システムの利用及び運用に関するマニュアル
運用保守	障害対応報告書	発生した障害の内容及び影響範囲、障害への対応結果等

## (2)納品形態及び部数

各業務範囲の仕様で示す各種書類を別途指定する提出期限までに、成果品一覧を付して遅延なく提出すること。その他、本県と協議の上必要と判断された成果品については、別途提出すること。

納品形態は、紙媒体及び電子媒体で1部提出すること。

## (3)納品場所

本県が指定する場所とする。

## 19 業務範囲等に関する留意事項

- (1)本仕様書と提案書の内容に差異がある場合は、本県が提案書の記載内容の方が本仕様書の内容よりも適当であると認めた場合に限り、提案書の内容が優先して適用されることとする。
- (2)運用開始後、設計書との不一致が判明した場合は、本県と協議の上、無償にて是正措置を実施すること。

## 20 個人情報等の保護

- (1)個人情報の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び福岡県個人情報保護条例、本県教育委員会のセキュリティポリシー等関係規定を遵守すること。
- (2)業務上知り得た情報の持ち出し、目的外利用、第三者への開示及び譲渡等は一切行わないこと。契約満了後及び契約の解除後においても同様とする。
- (3)個人情報の保護の重要性を十分認識し、個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。

## 21 その他

本仕様書に定めるもののほか、必要な事項は本県と協議のうえ決定する。

以上