

岡山市立学校保護者連絡システム更改・運用業務委託仕様書（案）

1 件名

岡山市立学校保護者連絡システム更改・運用業務委託

2 事業目的

本事業は、岡山市立学校における保護者連絡システムの更改及び運用を適正かつ効率的に推進するため、以下の目的を達成する新たな連絡システムを整備する。

(1) 連絡手段の高度化やサポート体制の拡充による利便性向上と働き方改革の推進について

学校・保護者間の連絡手段をさらに高度化することで保護者の利便性を高めるとともに、教職員の日常的な校務負担を軽減することで、働き方改革を一層推進する。

(2) 誤送信等のインシデントを未然に防止するセキュリティの強化

ワークフローの導入や機微情報の閲覧制限など構造的な対策を強化し、誤送信等のヒューマンエラーや情報漏洩を未然に防止する安全な環境を構築する。

(3) 大規模災害時等における一斉配信の安定稼働確保

災害時等の緊急連絡により、短時間でアクセスが集中した場合であっても、遅延や停止のない強靱な配信インフラを確立する。

3 本業務の対象校等及び動作環境

(1) 導入対象規模等

- ① 学校・事務局数（本業務において登録・運用する組織単位）：小学校：86校、中学校：39校（夜間学級1含む）、高等学校：1校、事務局1拠点（合計127組織単位）

※本校と分校を同一組織単位として扱う場合、及び義務教育学校等において複数の組織単位を適用する場合など、純粋な学校数とシステム上の登録単位数が異なる箇所がある。具体的な内訳及び詳細な履行場所については、別紙1「履行場所（利用対象校・管理単位）一覧」を参照すること。

- ② 教職員数：約3,800人
③ 児童生徒数：約50,000人
④ 教職員用端末数：約5,000台
⑤ 担当課：教育委員会 教育企画総務課

(2) 教職員用端末の標準環境（前提となるICT環境）

教職員が利用するクライアント端末の標準的なソフトウェア環境は以下のとおりである。受託者は、この環境下においてシステムが正常に動作することを保証すること。

OS	Windows 11 Education
ブラウザ	Microsoft Edge Google Chrome
ワープロ・表計算ソフト等	Microsoft Office LTSC Professional Plus 2021, 2024 Microsoft 365
PDF閲覧ソフト	Adobe Acrobat Reader（旧 Adobe Reader DC）

4 契約期間等

契約期間は、契約締結日から令和11年（2029年）3月31日までとする。

原則として、保護者連絡システムの全校における運用開始日は令和9年（2027年）4月1日とする。ただし、希望校においては新学期当初の混乱を回避し円滑な運用移行を図るため、令和9年（2027年）1月18日から3月31日までを「プレ利用テスト（試行運用）期間」とし、希望校（先行実施校）を対象に対象機能のサービス提供を行うこと。受託者は、契約締結日から令和8年（2026年）12月31日までを準備期間とし、導入設計等の業務を行うとともに、上記プレ利用テストの開始に間に合うよう、システム構築及び各校での端末設定等（必要な場合）を行うこと。

サービス提供開始までの準備期間における作業範囲は、次のとおりとする。

- ・ 保護者等連絡システムの導入設計、各種初期設定等（各学校での端末設定等が必要な場合、利用プレテスト開始に間に合うように実施することを含む）
- ・ 運用ルールの方策支援（本市における標準運用ガイドライン案および運用対応手順書の作成を含む）
- ・ 保護者等連絡システムの利用支援（事前研修、操作マニュアルの作成・配付等）

5 受託者に求める資質とシステムの基本要件

受託者は、市内全児童生徒（約50,000人）及び全教職員（約3,800人）を対象とした保護者等連絡システムの短期間での導入及び適正な運用を行う必要があることから、次の能力及びシステムの基本要件を備えていることを必須とする。

(1) 受託者に求める資質

- ① 対象となる全児童生徒及び教職員の全校展開（データ移行支援、各種初期設定、研修等）を計画通りに完遂するためのプロジェクト推進能力、及び本市のネットワーク環境等との連携に関する技術的なサポート体制を有すること。
- ② クラウドサービスに関する情報セキュリティを適切に管理するために、受託者自身が「ISO/IEC 27017」を取得していること。ただし、契約時点で未取得であっても、現在取得に向けた審査手続中等であり、本運用開始日（令和9年4月1日）までに取得完了が見込まれる場合は本要件を満たすものとする。
- ③ 本業務を遂行するにあたり、「岡山市教育情報セキュリティポリシー」等の関連規定を遵守し、適切な品質管理の実施及び品質の保証が行えること。
- ④ 業務上知り得た秘密、個人情報を本業務以外の目的に使用したり、第三者に漏らしたりしないこと。
- ⑤ 本業務はクラウドサービスの利用契約であることから、SaaS提供事業者としてシステムの安定稼働に努め、継続的なサービスの品質維持・向上を図ること。
- ⑥ 本業務が委託者からの委託を受けた業務であることを認識し、委託者の信頼を失墜させることのないよう本業務を実施できること。

(2) システムの基本要件

- ① 導入するシステムは、同一の自治体が所管する100校以上の小学校・中学校等の規模において同時稼働実績があり、かつ、保護者等からの欠席連絡や教育委員会及び学校からのお便り配信等の主要機能が複数の自治体で2年以上継続して安定稼働しているクラウドサービス（SaaS）であること。

- ② 本市の教育情報セキュリティポリシーに合致した安全な環境を提供するため、導入するシステムが稼働するクラウド基盤（IaaS/PaaS等）は国内の堅牢なデータセンター（iDC）で運用されており、かつ、以下のいずれかの認証を取得している環境であること。
 - ・「ISO/IEC 27001」及び「ISO/IEC 27017」の両方
 - または
 - ・「ISMAP」
- ③ 現行の保護者連絡システムからのデータ移行（必要な場合のみ）を円滑に行えるよう、汎用的なデータ形式（CSVファイル等）による一括登録機能等を提供し、運用開始に向けた初期設定等の作業を支援すること。
- ④ システムは、繁忙期や大規模災害時のアクセス負荷に十分耐えられる設計であること。画面の応答時間は、通常期・繁忙期を問わず原則として数秒以内を維持すること。
また、メッセージ配信においては、本市の最大想定登録者数（児童生徒数約50,000人を基に保護者等3名が登録した場合の約15万人）に対し、同時一斉配信を複数回行うことを想定し、十分な余裕を持って1時間あたり100万件以上の処理が可能な大規模・高速配信性能を備えていること。
- ⑤ 氏名等の外字や環境依存文字について、適切に代替処理又は表示・印字ができる仕組みを有すること。
- ⑥ 各種データは、汎用的な形式（CSVファイル等）にて出力・一括登録ができること。
- ⑦ 標準仕様の範囲に関わる機能の追加及び改善や法制度改正等によるバージョンアップは、全校へ一斉かつ追加費用なしで適用されること。
- ⑧ いつ誰がどのような操作を行ったのかを監査ログとして記録し、必要に応じて調査できること。
- ⑨ 運用の変更が発生した場合でも、柔軟な各種設定機能を有し、標準機能の範囲内で対応できること。
- ⑩ 保護者及び教職員の双方において、直感的で操作ミスを防ぐユーザインターフェース（UI）を提供すること。
- ⑪ iOS及びAndroidに対応した専用アプリケーションが無償で提供され、プッシュ通知機能を有すること。
- ⑫ 部活動、委員会、PTAなど、任意の連絡グループを柔軟に作成・管理できること。
- ⑬ 教育委員会においても、全体に向けた一斉配信等ができる管理者機能を有すること。

6 ソフトウェアの機能要件（対象業務）

本システムは、教育委員会、学校及び保護者等との間の連絡手段をデジタル化し、業務効率化と利便性向上を図るため、以下の機能を標準機能として備えていること。

(1) お便り・メッセージ配信機能

- ① 柔軟な配信先設定：全登録者、行政区、学校、学年、学級単位のほか、任意のグループや個人単位で宛先を選択して配信できること。
- ② ファイル添付：PDFファイルを添付できること。なお、1ファイルあたり10MBまで添付できること。
- ③ 重要度等の視覚化：メッセージの緊急度や重要度を保護者等に視覚的に知らせる機能（タグやカテゴリ設定等）を有すること。
- ④ 予約配信：配信日時を指定する予約配信が可能であること。
- ⑤ 既読確認：配信したメッセージに対する保護者等の既読・未読状態を確認できること。

- ⑥ 新入生対応：正式な情報が確定する前の新一年生等に対しても、グループ等を作成してメッセージ配信ができる仕組みを有すること。
- ⑦ 配信を行う際、特定の配信先（学級等）だけでなく、関連する他のグループ（学年主任や管理職等の教職員グループ等）に対しても同時配信できる仕組みを有すること。
- ⑧ メッセージ配信の目的や、配信の対象となる利用者の系統に応じたグループ（配信区分・カテゴリ等）を設置することができること。また、当該グループごとに配信ができること。
- ⑨ タイムライン（掲示板）機能：権限を付与された運用者が、「タイトル」「本文」「画像」を含む記事を投稿できる掲示板機能を有すること。また、記事は投稿後でも内容の編集及び削除ができ、学校全体を対象とした一斉公開が容易に選択できること。

(2) アカウント及び権限管理機能

- ① 学校の権限：各学校において、システム管理者や、特定の学年・クラスのみを担当するアカウント等、教職員の役割に応じた権限設定ができること。
- ② ワークフロー：メッセージの誤配信を防ぐため、作成者と承認者を分けるなどのワークフロー機能（承認機能）を有すること。
- ③ 外部指導員等のアクセス制限：部活動の外部指導員等に対して、配信対象以外のグループへの配信や配信対象の児童生徒の機微情報（氏名以外の欠席状況や欠席理由等）の閲覧を行わず、配信対象のグループ（部活動等）へのメッセージ配信やアンケート実施のみを許可する権限設定が可能であること。
- ④ 校外利用時のアクセス制限：当該学校の教職員であっても、校外からの利用時には児童生徒の機微情報（氏名以外の出席情報や欠席理由等）の閲覧できないように設定したり、配信機能のみ利用を許可したりするなどの制限が可能であること。

(3) 名簿管理及び利用者登録機能

- ① 一括登録・紐づけ：教職員が登録した児童生徒情報から保護者を特定できる機能を有し、また、保護者が同一ログイン内で兄弟姉妹の情報を切り替えて利用できる仕組みを備えていること。
- ② 登録手順書の出力：保護者が容易かつ間違いなくアプリ等の初期登録を行えるよう、登録に必要な情報（クラス等の連携用コード、初期パスワード、登録用二次元コードなど）が自動で挿入された「登録手順書」を、各校の管理画面から一括又は個別に容易に出力・印刷できる機能を有すること。

(4) 遅刻及び欠席早退連絡機能

- ① 保護者からの連絡：アプリ等から欠席・遅刻等の連絡を行えること。その際、欠席理由の選択や自由記述ができ、兄弟姉妹を選択して送信できること。
- ② 状況把握・出力：連絡内容を一覧で即座に確認でき、CSVファイル等に出力できること。
- ③ 受付時間設定・代行入力：学校側で受付時間帯を設定できること。また、教職員による代行入力（電話で受け付けた児童生徒の欠席・欠席理由の入力）が可能であること。
- ④ 保護者から入力された欠席・遅刻連絡に対して、学校が確認したことを保護者が確認できること。

(5) アンケート機能

- ① 柔軟な設問作成：単一選択、テキスト入力を有すること。
- ② 回答状況の管理：未回答者を確認でき、再通知ができること。
- ③ 集計・出力：設問ごとの集計結果の確認及びCSV出力ができること。
- ④ 学校からアンケート機能が利用できること。

(6) 面談日程調整機能

- ① 個人懇談等の日程について、保護者がアプリ等から希望を回答できること。
- ② 作成した日程調整の内容をメッセージに添付して、保護者に配信することができること。

(日程調整の作成・配信)

- ③ 日程、期間、時間の分割単位、除外する日時、回答期限を設定できること。
- ④ 作成した日程調整の内容をメッセージに添付して、利用者に配信することができること。
- ⑤ 保護者に送る日程調整の画面を管理画面で確認できること。

(回答結果について)

- ⑥ 回答結果画面では保護者の回答状況の確認や個別の回答結果を確認することができること。
- ⑦ 保護者からの口頭による希望日程連絡を管理画面から手動で登録・編集することができること。
- ⑧ 保護者からの回答は仮予約として登録され、管理画面で日程確定できる仕組みがあること。
- ⑨ 回答結果はPDF又はCSVでダウンロードできること。

(7) 多言語対応機能

- ① 自動翻訳：配信されるメッセージやアンケート等を自動翻訳する機能を有することが望ましい。なお、機能を有する場合、本市において特に需要の高い「英語、中国語、ベトナム語、タガログ語（フィリピン語）」の4言語に対応しているとなお良い。
- ② UIの多言語化：アプリの初回起動時やメニュー画面から言語設定を行うことができ、設定された言語で画面（メニュー等）が表示されること。

(8) 連絡帳機能及び個別メッセージ機能

- ① 日々の連絡帳：体温、選択式、テキスト等の項目を自由に設定でき、保護者からの連絡を確認できること。
- ② 個別メッセージ：学校と保護者が個別にメッセージのやり取りができ、学校からは添付ファイルを送付できること。
- ③ 教員の負担軽減：個別メッセージ機能等は学校側の判断で公開／非公開を制御できること。

7 データ管理及びセキュリティ要件

受託者は、本市の「教育情報セキュリティポリシー」をはじめとする関係法令等を遵守し、児童生徒等の個人情報及び教育情報資産を最高水準のセキュリティ体制で保護するため、以下の要件を満たすこと。

(1) 情報セキュリティ体制と法令遵守

- ① 秘密保持等：個人情報の目的外利用及び第三者への提供を固く禁ずる。
- ② 再委託の制限と管理：本業務の再委託（クラウド基盤の利用等を含む）を行う場合は、事前に本市の承認を得ること。また、再委託先に対しても本市と同等のセキュリティ要件を遵守させ、サプライチェーンリスク対策を講じること。
- ③ 従業員教育と人的対策：従業員に対して継続的な教育・訓練を実施していること。
- ④ 準拠法及び管轄裁判所：日本の法令を適用し、管轄裁判所は日本国内とすること。

(2) データの取り扱いと保護措置

- ① 通信と保存データの暗号化：インターネット通信経路における盗聴や改ざんを防ぐため、すべての通信経路を強力に暗号化（TLS/SSL等）すること。また、クラウド上に保管されるデータ（データベース等）についても適切に暗号化措置を講じること。
- ② マルチテナント環境の保護：複数の利用者がリソースを共用するパブリッククラウド環境であっても、他団体のデータと論理的に分離・アクセス制御が行われており、他団体のセキュリティ侵害による影響を受けない対策が講じられていること。
- ③ 契約終了時のデータ返還と破棄：契約終了時においては、本市が指定する形式（CSVファイル等）でスムーズにデータを出力・返還できること。また、移行完了後は、クラウド上の本市のデータ及びアカウント情報を確実かつ復元不可能な方法で消去し、データ消去証明書等を提出すること。

(3) 不正アクセス及びサイバー攻撃対策

- ① 境界防御とマルウェア対策：システムのインターネット接続境界において、ファイアウォールやWAF（Web Application Firewall）等による不正通信の検知・防御（入口対策）を行うとともに、システムを構成するサーバ等へのマルウェア感染対策を講じていること。

(4) システムの運用管理とインシデント対応

- ① 冗長化とバックアップ：障害発生に備え、サーバ・ネットワーク機器等が適切に冗長化されていること。また、データのバックアップを日次等で定期的に自動取得し、万が一のデータ破損時に迅速に復旧（リストア）できる手順と体制が整備されていること。
- ② サービス品質（SLA）の保証：クラウドサービスの提供水準として、本市の業務継続性を担保するため、月間稼働率99.9%以上のサービスレベル合意書（SLA）を提示し、保証すること。
- ③ インシデント発生時の報告体制：万が一、情報漏えいや不正アクセス等のセキュリティインシデント、又は長時間のシステム障害が発生した場合は、昼夜・休日を問わず本市へ直ちに（第一報を）報告し、被害拡大防止と復旧にあたるための明確な対応フローが確立されていること。なお、障害原因が公衆インターネット網等の受託者の管理外にあると疑われる場合であっても、受託者は本市及び本市のネットワーク保守業者等と連携し、原因の切り分けや情報提供に最大限協力すること。
- ④ メンテナンスの事前通知：サービスの停止を伴う計画メンテナンス等を実施する場合は、学校業務に支障のない時間帯を考慮し、事前に十分な猶予をもって本市及び利用者に通知すること。

8 保守・運用・サポート要件

本システムの円滑な運用を支援し、教職員の負担を軽減するため、受託者は以下の保守・運用・サポート体制を備えていること。

(1) 教職員・教育委員会向けヘルプデスク

- ① 専用窓口の設置：システムの操作方法、不具合の報告、設定変更等の問い合わせに一括して対応する専用の電話対応窓口（ヘルプデスク）を設置すること。
- ② 対応時間：日曜日、土曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日、学校閉庁日の8月11日から8月15日、及び12月29日から翌年の1月3日までの日を除く月曜日から金曜日までの午前9時から午後5時までの間とする。なお、上記以外で受託者の事情等により対応できない日がある場合は、事前に本市と協議し、本市の承認を得ること。また、受託者からの提案により、本市の承認を得て対応時間を延長することは妨げない。

- ③ 受付手段：電話による受付を必須とし、これに加え、メール、問い合わせフォーム等の複数の手段を用意すること。
- ④ 迅速な対応：緊急性の高い問い合わせについては、当日中又は翌営業日午前までに解決策を提示すること。
- ⑤ システム障害時には、365日体制で電話受付可能な緊急窓口を用意すること。

(2) 保護者向けサポート体制

- ① 業者による直接対応：保護者からのシステム操作に関する問い合わせについて、学校（教職員）を介さず、受託者が直接対応するための専用窓口を設置・運営すること。また、対応時間については、「8（1）②」に規定する対応時間と同様とすること

(3) マニュアルの提供及び更新

- ① 対象別マニュアル：委員会用、管理者用、教職員用、保護者用の各マニュアルを電子データ（PDF等）で提供すること。
- ② 最新情報の維持：バージョンアップを行う場合は、事前に本市に通知すること。また、速やかにマニュアルを更新すること。

(4) 導入支援及び研修の実施

- ① プレ利用テスト（試行運用）前の1月上旬頃には、プレ利用テストを希望する学校のシステム担当者等を対象とした基本的な操作研修会（オンライン形式）を実施すること。
- ② 本運用開始前の2月下旬頃には、全校のシステム担当者等を対象とした基本的な操作研修会（オンライン形式）を実施すること。
- ③ 令和10年3月上旬頃に、児童生徒の進級処理や新入生データの登録、名簿の整理等の「年度更新作業」に特化した研修会（オンライン形式）を実施すること。
- ④ 研修用資材の提供：新任者や研修未参加者が自習のみで容易に習得できる体系立てられた動画やスライド等の資材を提供すること。

(5) システムの維持管理（保守）

- ① 無償アップデート：インターネットブラウザ（Edge、Chrome等）の仕様変更、およびスマートフォンのOS（iOS/Android等）のアップデートに伴う、本システム側（Webシステム及び専用アプリ）の動作保証のための回収やプログラム更新対応は、基本利用料の範囲内で実施すること。
- ② 定期メンテナンス：メンテナンスによる計画停止を実施する場合は、学校業務への影響が少ない時間帯（深夜・早朝、土日祝日、又は長期休業期間中）を選定し、事前に本市へ通知するとともに、利用者へ周知すること。

9 納入物（成果物）

受託者は、以下の納入物を各項に定める期日まで（原則として電子データ）に提出すること。

(1) 導入準備期間における提出物（運用開始前まで）

- ① プロジェクト実施計画書：契約締結後、速やかに提出すること。作業工程表（スケジュール）、サポート体制図、本市との協議事項等を記載すること。
- ② システム設定書：本市及び各学校の環境に合わせて設定した、システムのパラメータ、権限設定、グループ構成等の詳細を記録した資料。

- ③ テスト結果報告書：本システムが仕様書の要件を満たし、正常に稼働することを確認するために実施したテスト（機能テスト、負荷テスト等）の結果を記録・報告する資料。
- ④ 各種マニュアル及び研修資材一式：本仕様書「8(3)」及び「8(4)」に規定する、対象者別の操作マニュアル、登録手順書テンプレート、研修用動画・スライド等のデータ。
- ⑤ 導入完了報告書：全対象校の初期設定、及び導入研修等が完了し、システムが運用可能な状態になったことを報告する書類。

(2) 運用期間中における提出物

- ① 月次運用報告書：毎月の運用実績をまとめ、報告対象月の翌月第5営業日（又は10日）までに提出すること。なお、報告書の記載項目については、以下の内容を参考に本市と協議の上、決定するものとする。

- ・ ヘルプデスク（教職員向け）の問い合わせ件数、及び主な問い合わせ内容と対応状況
- ・ 障害発生の有無、発生した際の原因と対応履歴
- ・ システムの機能追加、バージョンアップ、メンテナンス等の実施記録

(3) 契約終了時における提出物

- ① 返還用データ一式：本仕様書「7(2)③」に規定する、本市が指定する汎用的なデータ形式（CSV ファイル等）にて抽出した全データ。（契約満了日の30日前まで）
 - ② データ消去証明書：クラウド環境上にある本市の全データ及びアカウント情報の完全消去措置が完了したことを客観的に証明する書類。（契約満了日後、30日以内）
- ※ただし、次期のシステム調達において受託者が引き続き本システムを提供（再落札）することとなった場合は、本市と協議の上、①②の提出物の全部又は一部を省略できるものとする。

10 費用の負担区分（見積条件及び支払方法等）

受託者は、本仕様書に定める要件を満たし、業務を完全に遂行するために必要な一切の費用を含めて見積もりを算出すること。なお、費用の負担区分等は以下のとおりとする。

(1) 費用の包括性

本件の契約形態はクラウドサービス（SaaS）の利用等によるサービス調達であり、サービス提供開始までの準備期間における導入設計、初期設定、データ移行支援、マニュアル作成等の導入費用、及び運用開始後のシステム利用料、保守・運用サービス料（ヘルプデスク運営費用、定期メンテナンス費用等）等の全ての費用の合計を契約金額（委託料）とする。

(2) 委託料の支払方法等

委託料の支払いは、本システムにおける全校でのサービス提供開始月である令和9年4月分からの毎月払いとする。毎月の委託料は、契約金額を24で除して得た金額とする。ただし、1円未満の端数が生じるときは最初の支払月に加算して支払うものとする。

(3) 追加費用の防止

OSやブラウザのアップデート対応、利用者数の通常の増減等に伴う費用は契約金額に含み、追加請求は認めない。本契約期間中に発生する以下の対応にかかる費用は、すべて前項の「契約金額」の範囲内（追加費用なし）で受託者が負担すること。

- ①軽微な機能改善、及びシステム障害発生時の復旧対応
- ②インターネットブラウザの仕様変更、及びスマートフォンのOS（iOS/Android等）のメジャーアップデートに伴う専用アプリの改修・対応
- ③契約期間中の利用者数（児童生徒、教職員）の通常の増減に伴うアカウント追加・削除

(4) 本市及び利用者が負担する費用

本システムの利用にあたり、各学校等に配置されているパソコンやタブレット端末の調達費用、保護者が所有するスマートフォン等の端末費用、及びインターネット通信にかかる回線費用（パケット通信料等）については、本市又は各利用者の負担とし、本見積もりには含めないこと。

1 1 権利等の帰属

本業務の遂行にあたり発生する権利等の帰属については、以下のとおりとする。

(1) データの所有権及び権利の帰属

本システムに登録、蓄積、生成された全てのデータの権利は本市に帰属する。

(2) 成果物の著作権

本市専用の成果物の著作権（著作権法第27条及び第28条を含む）は本市に帰属し、受託者は著作人格権を行使しないものとする。

(3) 受託者が従来保有する著作物の扱い

受託者の汎用著作物の権利は受託者に留保されるが、本市が無償で利用することを許諾するものとする。

(4) 知的財産権の侵害回避

受託者は、本業務の遂行にあたり、第三者の知的財産権を侵害してはならない。万が一、第三者との間で知的財産権に関する紛争が生じた場合は、受託者の責任と負担において解決するものとし、本市に一切の損害を与えないこと。

1 2 契約満了時の引継ぎ

本業務の契約満了（又は契約解除）に伴い、次期システムへの円滑な移行を図るため、受託者は以下の事項を遵守すること。

(1) 引継ぎへの協力義務

本契約期間の満了等により本業務を終了する際、本市が次期のシステム調達を行い、受託者以外の者が次期受託者となった場合、受託者は本業務の継続性に支障をきたさないよう、本市及び次期受託者に対して必要な引継ぎ業務を誠実に実施しなければならない。

(2) 引継ぎ計画の策定

受託者は、本市から要請があった場合、引継ぎ項目の詳細、実施スケジュール、及び分担事項等を定めた「引継ぎ計画書（案）」を作成し、本市の承認を得るものとする。

(3) データ及び資料の提供

指定形式でのデータ返還及び、移行に必要な技術情報の提供を行うこと。

(4) 引継ぎ期間中のサービス継続

契約満了に伴う新システムへの切り替えにおいて、並行稼働期間等が必要な場合は、受託者は本市と協議の上、データの整合性確保や円滑な切り替えのために必要な技術的支援を行うこと。

(5) 費用の負担

本項に定める引継ぎ業務（データ抽出、資料作成、打ち合わせへの出席、問い合わせ対応等）に要する費用は、本仕様書「１０」に定める契約金額（委託料）に含まれるものとし、受託者は引継ぎを理由とした追加費用を請求してはならない。

(6) 例外規定

次期のシステム調達において受託者が引き続き本システムを提供（再落札）することとなった場合は、本市と協議の上、本項に定める引継ぎ業務の全部又は一部を省略できるものとする。