綾瀬市立小・中学校 ICT 基盤整備に関する情報提供依頼（RFI）
仕様書

綾瀬市教育委員会
２０２５年５月
教育部教育研究所

目次

第１章 本事業の概要

１.名称

綾瀬市立小・中学校 ICT 基盤整備

２.目的と経緯

綾瀬市（以下、「発注者」という。）では、綾瀬市学校教育推進プラン、綾瀬市教育大綱等において立案された方針や政策に基づき、限られた予算の中で最大限の効果を挙げるべく、様々な ICT 施策や環境整備に取り組んできた。

発注者では、２０２１年（令和３年）９月から市立小・中学校及び教育委員会において、運用してきた学校 ICT 基盤の更新を２０２７年度 （令和９年度）に予定しており、文部科学省が示 GIGA スクール構想や校務 DX 等、時代の変化に対応したネットワーク環境の整備を行う必要がある。

現在の構成では、職員室以外の場所で業務が行えない点や、システムや端末の動作遅延などの様々な課題を抱えている。こうした課題に加え、教職員の働き方の改善に繋がるように適切なシステム構成にすることで、教員の負担軽減を進め、児童・生徒への適切な教育環境の提供に資することを目的に、発注者における学校 ICT 基盤の更新を行うものである。

３.契約期間

（１）導入期間

契約締結日から２０２７年（令和９年）８月３０日まで

（２）利用期間

２０２７年（令和９年）９月１日から２０３２年（令和１４ 年）８月３０日まで（６０か月）

４.契約

（１）契約形態

次のいずれかを検討中

案１	業務委託契約（学校 ICT 基盤構築作業等）	契約締結日から２０２７年（令和９年）８月３０日まで
	サービス利用契約（学校 ICT 基盤利用）	２０２７年（令和９年）９月１日から年度ごとに随意契約（利用想定期間：２０２７年（令和９年）９月１日から２０３２年（令和１４年）８月３０日まで（６０か月）
案２	サービス利用契約（学校 ICT 基盤構築作業・利用料等全て含む）	２０２７年（令和９年）９月１日から年度ごとに随意契約（利用想定期間：２０２７年（令和９年）９月１日から２０３２年（令和１４年）８月３０日まで（６０か月）

※サービス利用契約に関しては、賃貸借契約とし、賃貸借事業者を仲介した契

約とする可能性があります。

（２）支払方法

月額完了払い（案１の委託契約は事業完了後一括払い）

５.基本方針

本事業の実施にあたり、次の項目に留意すること。

（１）既存の学習用端末系ネットワークに校務系ネットワークを統合させ、いわゆる「ゼロトラストネットワーク」の考え方に基づき、アクセス制御を前提としたネットワーク環境を提供すること。

（２）本仕様書「第２章　１.ソフトウェア」の全ての機能をクラウドサービスによる提供とすること。

（３）教職員の柔軟な働き方を実現するため、校務用 PC１台で、校務系・学習系の両システム・サービスに接続でき、学校内だけでなく、自宅や出張先に持ち出しても安全に利用できる環境を提供すること。

（４）文部科学省により令和７年３月に改訂された「教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」の内容を十分踏まえ、次世代の校務 DX を見据えた環境を提供すること。

６.前提条件

６．１.拠点

（１）小学校（１０校）

No.	学校名	所在地
1	綾瀬小学校	綾瀬市深谷中 5-1-1
2	綾北小学校	綾瀬市寺尾本町 3-10-1
3	綾西小学校	綾瀬市綾西 1-2-1
4	早園小学校	綾瀬市小園 420
5	綾南小学校	綾瀬市上土棚中 1-12-19
6	天台小学校	綾瀬市寺尾台 1-3-1
7	北の台小学校	綾瀬市大上 9-14-1
8	落合小学校	綾瀬市落合北 3-10-1
9	土棚小学校	綾瀬市上土棚南 6-1-1
10	寺尾小学校	綾瀬市寺尾南 1-3-1

（２）中学校（５校）

No.	学校名	所在地
1	綾瀬中学校	綾瀬市深谷南 2-3-1
2	綾北中学校	綾瀬市深谷上 4-4-1
3	城山中学校	綾瀬市早川 2230

4	北の台中学校	綾瀬市蓼川 1-2-1
5	春日台中学校	綾瀬市吉岡 393-1

（3）その他（２施設）

No.	施設名	所在地
1	綾瀬市役所（綾瀬市教育委員会）	綾瀬市早川 550
2	（仮称）綾瀬市総合教育支援センター※	綾瀬市早川城山 1-3-8

※令和８年度に開設予定の施設です。

６．２．ユーザー数（令和７年５月１９日現在）

（1）教職員数　計６１８人

教職員数	小学校	３７０人
	中学校	２３０人
その他施設職員数	役所	１５人
	支援センター	３人

６．３．ハードウェア（令和７年５月１９日時点見込）

（1）校務用 PC 台数　計６６８台

教職員用	６１８台
予備機	５０台

（2）校務用 PC 想定スペック

学校から自宅等に可搬できるよう、モバイルノートパソコンを想定。

モバイルパソコン	OS:Windows11 Pro(64bit) CPU:Core i5-1235U 以上

（3）その他機器

種別	数量	仕様
液晶ディスプレイ	６１８台	17 インチ
モノクロプリンター	６０台	A4 及び A3、両面印刷
カラープリンター	３０台	A4 及び A3、両面印刷
スキャナー	４５台	自動原稿送り機能

７．調達範囲

７．１．サービス機能要件

次に示す表に示すソフトウェア、ハードウェア及びネットワークから構成されるサービスを提供すること。

	項目 1	項目 2	項目 3	備考
1	ソフトウェア	校務	Office ソフトウェア	・M365　A3 以上想定
2			ファイル共有	・M365　SharePoint 想定

3			メールソフトウェア		・Gmail、又は Exchange
4			外字管理		・明朝
5			校務支援システム		・選定中
6		管理	資産管理		・セキュリティパッチ配信 ・リモートコントロール ・ソフトウェア配信
7			ゼロトラストセキュリティ	ユーザー認証	・多要素認証 ・リスクベース認証 ・SSO（Single Sign-On） ・アカウント管理
8				端末セキュリティ	・端末制御 ・EPP（Endpoint Protection Platform） ・EDR（Endpoint Detection and Response）
9				ソフトウェア・データ保護	・データ暗号化/複合化 ・通信の暗号化 ・SaaS 利用状況の可視化/アクセス制御 ・Web フィルタリング ・ログの取得 ・バックアップ
10	ハードウェア	ネットワーク機器	レイヤー２スイッチなど		・各拠点に設置
11	ネットワーク	通信回線	ベストエフォート型回線		・各拠点に設置

７．２.サービス導入要件

本仕様書に基づき、発注者及び受注者による協議を行い、サービス導入に必要な作業を行うこと。

１.プロジェクト管理
２.要件定義
３.設置・設定作業
４.端末（校務用 PC）設定作業
５.導入テスト
６.移行作業
７.研修の実施

８.成果物作成

７．３.サービス提供要件

本仕様書に基づき、発注者及び受注者による協議を行い、サービスを提供すること。

１.サービス機能提供
２.ヘルプデスク
３.運用サポート
４.定例会の開催
５.その他

第２章 サービス機能要件

１.ソフトウェア

１．１.校務

（１）Office ソフトウェア

・校務用 PC（OS：Windows11）において Word、Excel、PowerPoint 等の Office ソフトウェアを利用するため、Microsoft365 A3 以上のライセンスを提供すること。

（２）ファイル共有

・共有用データ領域として SharePoint、又はそれと同等以上の環境を提供すること。なお、個人用データ領域として OneDrive の提供も併せて実施すること。
・情報資産の分類に応じたファイル暗号化、アクセス権、外部への持ち出し、ダウンロード、印刷など、これらの制御を考慮した仕組みを有すること。
・教育委員会及び学校、役職、個人ごとにファイルを保管でき、適切なアクセス権を設定することで、学校内のみ閲覧可などの制限が掛けられること。
・特定の役職のみが参照、更新、削除できるよう、ユーザー認証機能と連携して設定ができること。
・容量は合計で 20TB 以上が利用可能であること。
・既存のファイルサーバからのデータの移行方法は、現在、検討中のため、事業者実施、ユーザー実施での差異や推奨方法について提案すること。

（３）メールソフトウェア

・本仕様書「第２章　１．２(２)ゼロトラストセキュリティ」の実現方法にあわせ、Exchange もしくは Gmail をメールソフトウェアとして提案すること

・現状はOutlookを活用中であり、ドメイン名は「@ayaseed.ed.jp」である。
・次の機能についてセキュリティ設計・設定（各種アラート通知含む）を実施すること。特に添付ファイルに関しては、教員が個人情報などの機密性の高い情報を誤送信しないように配慮すること。
（ア）フィッシング対策
（イ）迷惑メール対策
（ウ）マルウェア対策
（エ）添付ファイル、リンク対策

（４）外字管理

・外字の素材を提供すること。また、これら素材を用いた外字作成を可能とする機能を提供すること。
・フォントは、明朝を用意すること。
・全ての校務用PCへ外字を配信できること。

（５）校務支援システム

発注者が選定するSaaS版校務支援システムについて、正常に利用できるようシステムとの接続作業を実施すること。なお、SaaS版校務支援システムに関しては、本調達とは別に調達を行うため、SaaS版校務支援システムに係る費用は含めないものとする。

１．２．管理

（１）資産管理

・Microsoft製品だけでなく、幅広いソフトウェア製品のセキュリティパッチが簡単な手順で配信できるものとすること。
・システム管理者にて、ユーザー画面をリモートで画面確認及び遠隔操作が実施できること。
・ソフトウェアの配布ができること。

（２）ゼロトラストセキュリティ

①ユーザー認証

・利用者情報に基づき、端末ログオン、各ファイルのアクセス制限、各操作制限を利用者情報ごとに設定ができること。
・Microsoft365で使用する為のインターネットドメインは、既存のものを流用すること。DNSに関わる関係者との調整作業を含むこと。
・校務用PCがインターネットに接続できる環境であれば場所を問わず、認証できる仕組みを提供すること。
・次に示す４つの機能を具備すること。

ア）多要素認証

校務用PCに内蔵されたカメラを用いる「顔認証」と組み合わせ、

多要素認証を提供すること。

イ）SSO（Single Sign-On）

・将来導入するサービスにも幅広く対応できるよう、SAML 等の標準プロトコルに対応すること。

・現時点での SSO の対象は、次の４サービスを想定している。

	分類	システム等名称	利用ソフトウェア
1	校務	校務支援システム	検討中
2	授業支援	授業支援及びオンラインドリル	ミライシード （9 月導入予定）
3	学習支援	Google Work Space	Google Work Space
4		学習用 e ポータル	L-Gate

ウ）リスクベース認証

・端末の IP アドレスや Web ブラウザ、場所や時間などが通常と異なる際のリスクを判定し、追加の認証を行うこと。

エ）アカウント管理

・CSV などで、一括でアカウントの作成・移動・編集が行えること。

（３）端末（校務用 PC）セキュリティ

次に示す２つの機能を提供すること。

①端末制御

次の操作に関して制御設計・設定を実施すること。

・USB メモリ等の電磁的記録媒体へのコピー

本市の想定では、市が許可していない電磁的記録媒体へのコピーは不可とする。

・共有フォルダへのコピー

本市の想定では、端末のローカル領域から共有フォルダにデータをコピーする場合は、ログの管理や利用者への注意喚起メッセージの表示を行うものとする。

・ドキュメントの印刷

本市の想定では、印刷を行う場合は、ログの管理を行うものとする。

②EPP（Endpoint Protection Platform）

・端末に対するウイルス対策を導入すること。

・現行では、Trend Micro Apex One を利用している。

③EDR（Endpoint Detection and Response）

・マルウェアに感染し攻撃を検知した場合、その根本原因や感染した端末の特定と隔離、影響範囲の関係や時系列での不正なふるまいの状況を一元的に把握することができること。

（４）ソフトウェア・データ保護

次に示す６つの機能を提供すること。

①データ暗号化/復号化

・端末及びM365に保存されている重要情報が含まれたデータの暗号化、復号化等の制御をする機能を提供すること。

・ユーザー認証を経た利用者が、暗号化が行われた状態のファイルを参照した場合、当該利用者の権限に基づきファイルの操作（参照／更新）が行えること。

・データ保存時に自動で暗号化されること。

・暗号化された状態で格納されたファイル外部へ流出した場合、意図していない利用者による内容参照や操作が行えないこと。

②通信の暗号化

情報の盗聴等を防ぐため、通信の暗号化等の措置を講じること。

③SaaS利用状況の可視化/アクセス制御

・特定のSaaS利用に関して、利用状況の可視化を行うこと。

・端末からのSaaS利用状況について、教職員の利用を検出・可視化できること。

・SaaSの安全性についてリスクを評価・分析できること。

・本機能の対象とするSaaSへのアクセスについて、アラート、通信遮断が可能であること。

・現時点で、利用状況の可視化をする対象は、次の２サービスを想定している。

	分類	システム等名称	利用ソフトウェア
1	校務	Officeソフトウェア	･M365　A3以上想定
2		校務支援システム	検討中

・発注者が認めていないSaaSへの接続を制御できること。

④Webフィルタリング

・Webフィルタリング機能により、暴力・薬物等の不適切なカテゴリに分類されたWebページへの接続をブロックすることが可能であること。

・複数のポリシーを作成・適用することができ、ホワイトリスト／ブラックリストを設定可能であること。

⑤ログ取得

・アクセスログ、システム稼動ログ、障害時のシステム出力ログ等の各種ログを取得する機能を提供すること。

⑥バックアップ

・共有フォルダに保存された情報について、直近14日（RFIにおいては、7日分の見積も含めること）のデータがリストアできる仕組みを提供すること。バックアップデータは当該フォルダとは切り離された環境や上書き不

可能な環境に保存するなどのランサムウェア対策を実施すること。（バックアップサーバの設置までは想定していない）

2.ハードウェア

2.1.ネットワーク機器

・本調達においては、既存の校務系ネットワークを廃止し、学習系ネットワークに統合する予定である。

・既存のネットワーク機器はルーター及び無線アクセスポイントを除き、全て撤去し、新しいネットワーク機器を導入するものとする。なお、設定作業についても、本調達事業に含めるものとする。

参考情報

1）現在利用している機器

種別	製品情報
ルーター	今年度更新予定（候補機器：YAMAHA　RTX1300）
レイヤ３スイッチ	Allied Telesis　AT-XS916MXS
レイヤ２スイッチ	Allied Telesis　AT-GS950/16-N5
無線アクセスポイント	エアロハイブ　AP305C

2）現状のネットワーク構成図

別紙「ネットワーク構成図」をご覧ください。

3.ネットワーク

3.1.通信回線

・通信回線については、既存の学習系の通信回線を利用するものとする。

拠点	製品情報
綾瀬市立小・中学校	ベストエフォート型　10Gbps
その他	ベストエフォート型　　1Gbps

・各拠点の無線アクセスポイントへの接続設定を行うこと。

第３章 サービス導入要件

1．プロジェクト管理

・本サービスの導入過程の経過、進捗状況を、定例会議（月１回以上）を通じて報告すること。また、進捗報告書及び打合せ会議に際しては、議事内容を事前に提示するとともに、毎回、受注者が議事録を作成し、会議終了後、速やかに提出すること。

・本サービスの提供を進めていくうえで必要となる関係部署、関係機関との調

整用資料等の作成についても支援すること。なお、課題や資料を随時共有できること。
・導入期間においては、必要に応じて検討会を実施し、スムーズなプロジェクト進行を図ること。また、仕様や要件の確認及び確定に関しては、必ず書面により行うこと。

２．設計

・本サービスが円滑かつ迅速に導入・提供されるよう設計を行うこと。
・ネットワーク設計（物理構成設計、論理構成設計)、サービス設計（基本設計、詳細設計、セキュリティ設計、移行設計、運用設計等）を実施すること。

３.設置・設定作業

３．１.ソフトウェア

・本調達において、ソフトウェアが正常動作するよう設定すること。

３．２.ハードウェア

・本事業にて導入するハードウェアの組立・設定・調整を実施すること。
・ネットワークに接続するために既設 LAN ケーブル等を活用すること。必要に応じて敷設することは妨げない。
・発注者の承諾した日時を除き、校務系・学習系ネットワークを停止することなく導入作業を行うこと。
・本サービス提供終了時には、発注者の指定の場所にハードウェアを撤去及び移動させること。

３．３.ネットワーク

・ネットワークのサービス停止が避けられない場合は、利用者への影響を最小限に抑えるため、できるだけ影響が少ない時間を作業実施日として検討し、発注者の承諾を得ること。
・導入時に、ネットワークに連携する各サービスの停止等の影響を及ぼす場合は、事前に発注者に連絡すること。

４.端末（校務用 PC）設定作業

・サービス提供に必要となるソフトウェアのインストール、不要なソフトウェアのアンインストール等の設定を行うこと。
・教職員の業務に支障がでない作業計画をたてること。

５.導入テスト

・各サービスの正常系・異常系のテストを実施すること。バックアップ及びリ

ストアテストについては、発注者と必要性を協議のうえで実施すること。セキュリティ設計に記載のアクセス制御・データ分類・情報漏洩対策等については、設計通りに動作することをテストにて確認すること。
・テストは、本番運用と同じ環境を用いて行なうこと。テストを行う際には利用者への影響を十分考慮した上で計画・実施すること。

6.移行作業

6.1.アカウント

・発注者と協議のうえ、新サービスで必要なアカウント（ユーザ・パスワード）について、全ユーザーの設定を実施すること。
・既存オーガニゼーショナルユニット（OU）について、セキュリティグループとしての利用検討を実施すること。

6.2.資産管理

・既存グループポリシーオブジェクト（GPO）の設定を参考に、必要な機能を移行すること。

6.3.外字

・外字フォント（明朝 40 文字程度）を移行すること。

6.4.Web フィルタリング

・既存 Web フィルタリングで設定されているカテゴリ、除外リストの情報を整理し、新サービスに反映すること。

7.研修会の実施

（1）次の３種類の研修を実施すること。

種別	内容
運用管理者向け	提供されるクラウドサービスの運用管理業務についての説明
学校管理者向け	機能・操作についての説明
教職員向け	操作についての説明

8.成果品の作成

本事業の完了にあたり、次の成果品を作成すること。
（1）実施計画書
（2）体制図（体制図・緊急連絡先）
（3）課題管理表
（4）設計書

（５）ネットワーク構成図
（６）テスト結果報告書
（７）操作マニュアル
（８）議事録及び付随資料
（９）その他発注者が必要と定めたドキュメント

第４章 サービス提供要件

１.サービス機能提供

・学校 ICT 基盤サービスの提供にあたり、別紙で定める SLA 項目の基準値にもとづき提供すること。
・本 SLA は、サービスレベルの実績を確認するための基準であり、必ずしも順守の必要は無いが、サービスレベルの達成・維持に向けて、継続的な改善努力は行っていくこと。

２.ヘルプデスク

・利用者からの電話、メール等による学校 ICT 基盤サービスに関する問い合わせの対応を行うこと。
・受付時間は、平日の午前８時３０分から午後５時１５分までとする。

３.運用サポート

３．１.年次更新作業

・毎年３月末から４月初めにかけて実施する年度更新に伴うアカウントの作成/更新/削除やファイル共有フォルダのアクセス権更新作業に対応すること。
※例年３月２７日から４月３日の間で作業を実施。

３．２.年度中の作業

・年度中の教職員の任用や異動等に関する登録作業を行うこと。
また、共有フォルダへのアクセス制限等についても対応を行うこと。
・パスワードリセット、アンチウィルスソフト解除、Web フィルタリングのカテゴリ変更等への対応をすること。

３．３.監視

（１）EDR に関する監視（SOC）

・EDR について、２４時間常時監視を行い、異常を検知した場合は、発注者と事前に協議した取り決め（基本的には、緊急性があるケースは速やかに処置を行い、緊急性がない場合は翌日に発注者と協議のうえ対応を行うものとする）に従い、対応を行うこととする。

（２）その他監視

・２４時間常時、本サービスの監視を行い、警告時または異常時に発注者が把握できる体制を提供すること。（アラートメール等を想定）

３．４．ログの取得と解析

・障害や不正侵入、不正操作等の検知及び問題解明に利用するためのログを取得し、警告時または異常時に解析が行えるよう設定すること。

・重要性分類Ⅱ以上の情報資産（文部科学省 教育情報セキュリティポリシーに関するガイドライン（令和７年３月）参照）を取り扱うサービスのログについては６か月以上保存すること。

３．５．不具合時の対応等

・本調達で提供したサービスについて、不具合の連絡を受けた場合は、障害の程度に応じて原因調査を行い、復旧作業等の必要な対応を行うこと。
また、誤操作等を起因とする発注者からの復旧作業の依頼についても、同様に対応すること。

ただちに通常業務に影響を及ぼす障害	受付時間は、２４時間３６５日とし、受付後は、速やかに対応すること。
ただちに通常業務に影響を及ぼさない程度の障害	受付時間は、平日午前８時３０分から午後５時１５分までとし、受付後は、速やかに対応すること。

３．６．セキュリティへの対応

・取得したログを解析した結果をふまえ、必要に応じてセキュリティリスクを発注者に報告すること。

・セキュリティインシデント発生時には、緊急度に応じて発注者と連携して速やかに対応すること。

３．７．バックアップ

・ファイル共有フォルダに保存された情報を直近 14 日（RFI においては、7 日分の見積も含めること）のデータがリストアできる運用とすること。

３．８．メンテナンス

・綾瀬市で管理する施設の計画停電に伴い必要となる支援について、対応すること。

・利用者に影響のあるメンテナンスは、可能な限り業務影響がない時間帯で実施すること。

・利用者に影響のあるメンテナンスを行う際には、事前に発注者と調整し、利

用者へ周知を行ったうえで実施すること。

３．９.管理ツール

・サービスを円滑に利用することができるようにするため、Web ブラウザにより各サービス提供状況を管理（データ収集、蓄積、グラフ作成）できる機能を提供すること。また、収集したデータには条件により、メールで通知できること。

４.定例会の開催

・定期運用会議（定例会）を原則月１回実施すること。また、会議資料の作成及び当該会議に関する議事録を作成し、発注者の承認を受けること。
・問い合わせ、対応状況、課題管理、SLA の状況をまとめた月次報告書を作成し、定例会時に発注者へ提出すること。

５.その他

・本サービス終了時には、次期サービスへの移行に必要なデータの抽出や効率的な手段の提案など、積極的に協力すること。
・本サービス終了後に復元不可能な方法でデータ消去作業を実施し、データ消去証明を提出すること。
・本サービス終了時には、各種システム及びネットワークの設定を初期化すること。

第５章 その他

１.著作権

・本業務により作成する成果品に関し、受注者が本業務の以前から権利を保有していた等の明確な理由により、あらかじめ提案書等にて権利譲渡不可能と示されたもの以外は、著作権法（昭和４５年５月６日法律第４８号）第２１条、第２３条、第２６条の３、第２７条及び第２８条に定める権利を含むすべての著作権を発注者に譲渡し、発注者は独占的に使用するものとする。
・なお、受注者は発注者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受注者が本業務の納入成果品に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、発注者と別途協議するものとする。
・成果品に第三者が権利を有する著作物が含まれている時は、発注者が特に使用を指示した場合を除き、受注者は当該著作物の使用に関して費用の負担を含む一切の手続を行うものとする。なお、この時、受注者は当該著作権者の使用許諾条件につき、発注者の了承を得るものとする。
・本業務に関し、第三者との間で著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場

合、当該紛争の原因が専ら発注者の責めに帰す場合を除き、受注者は自らの負担と責任において一切を処理するものとする。なお、発注者は紛争等の事実を知った時は、速やかに受注者に通知するものとする。

２.その他

・文部科学省が公表している「GIGA スクール構想」に伴い、別途対応が必要になったときは協議に応じること。

別紙_SLA 項目

分類 1	分類 2	設定項目	内容	基準値
可用性		サービス運用時間	サービスを提供する時間帯（設備やネットワーク等の点検/保守のための計画停止時間の記述を含む）	24 時間 365 日（計画停止と臨時停止を除く）
		サービス稼働率	計画停止を除き、サービス期間における稼働率	99.5%以上
		計画停止予定通知	点検保守に係る定期的な停止に関する事前連絡	30 日前
		臨時停止予定通知	臨時停止に関する事前通知	障害対応、セキュリティパッチ適用等の緊急な場合、事前にメールで通知
信頼性	インシデント管理	障害受付時間	障害受付時間	平日 8:30～17:15（お盆期間・年末年始（事業者営業日に準じる）除く） ※ただちに通常業務に影響を及ぼす障害については、24 時間 365 日
		イベント通知	インシデント認知日時から、発生を発注者へ通知するまでの時間	1 時間以内（24 時間対応）※2
		復旧予定時刻通知	インシデント認知日時から、復旧※1予定日時を発注者へ通知するまでの時間	2 時間以内（24 時間対応）※2
		復旧通知	インシデント認知日時から、復旧※1を発注者へ通知するまでの時間	6 時間対応（24 時間対応）※2
	稼働管理	ログ	ログの保存が実施されているか	報告のみ

		バックアップ	バックアップが実施されているか	報告のみ
		リカバリポイント	障害発生時から遡り、どの時点のデータを復旧するか	障害発生時に直前のデータまで復旧すること
		死活監視、共有フォルダ使用率	応答確認の頻度 使用率の確認頻度	常時
		ネットワーク使用量	使用量の確認頻度	常時
		サービス可用性	稼働時間の確認頻度	常時
		Web サービス	応答時間の確認頻度	常時
	セキュリティ	ウイルス定義ファイルの更新	最新のウイルス定義ファイルが公開された日時からウイルス定義ファイルを更新した日時までの時間	公開日時から 24 時間以内
		セキュリティパッチ等手当て	最新のセキュリティパッチが公開された日時からセキュリティパッチを適用した日時までの時間	公開日時から 24 時間以内

※1　ワークアラウンド対応又は恒久対応

※2　夜間及び休日にインシデントが発生した場合は、当該時間帯を限度に最大 2 時間を基準に追加できる。