

「みやざきフードビジネス相談ステーション」
ホームページ制作及び運用保守業務委託
調達仕様書

令和6年6月

宮崎県総合政策部産業政策課

目次

1. 本業務の背景と目的	1
1.1. 背景と目的	1
2. 本業務の内容	1
2.1. 調達範囲	1
2.1.1. ウェブサイト構築に係る調達範囲	1
2.1.2. ウェブサイト構築方針	1
2.2. コンテンツマネジメントシステム（CMS）の構築	2
2.3. ウェブサイト導入によって期待する効果等	2
2.4. スケジュール	3
2.4.1. 履行期間	3
3. 非機能要件	3
3.1. 前提条件	3
3.2. 利用環境	3
3.2.1. ウェブサイト利用時間	3
3.2.2. ウェブサイト利用者	3
3.2.3. ウェブサイト利用規模	4
3.3. ウェブサイト利用環境	4
3.3.1. データセンター	4
3.3.2. ネットワーク	4
3.4. 可用性要件	4
3.4.1. 継続性	4
3.4.2. 耐障害性	5
3.4.3. 災害対策	5
3.5. 性能・拡張性要件	5
3.6. ウェブサイト監視要件	5
3.7. セキュリティ要件	5
4. 業務委託要件	6
4.1. プロジェクト管理要件	6
4.1.1. プロジェクト計画	6
4.1.2. プロジェクト管理	7
4.1.3. プロジェクトに関わるステークホルダー	7
4.1.4. AI チャットボットシステムに関わるステークホルダーと役割	8
4.1.5. コミュニケーション管理	8
4.2. 移行要件	9
4.2.1. データ移行	9
4.3. 研修要件	9
4.3.1. 研修の実施	9
4.3.2. 研修後のフォロー	9

4.4.	成果物	9
4.4.1.	納品形態及び部数	9
4.4.2.	納入場所	10
5.	運用保守要件	10
5.1.	運用保守共通要件	10
5.1.1.	運用保守に係る計画	10
5.1.2.	運用保守体制	10
5.1.3.	運用保守に関わるステークホルダー	10
5.1.4.	コミュニケーション管理	10
5.1.5.	対応時間	11
5.2.	運用保守要件	11
5.2.1.	運用保守・運用支援要件	11
5.3.	運用保守工程における成果物	12
5.3.1.	納品形態及び部数	12
5.3.2.	納入場所	12
6.	その他留意事項	13
6.1.	業務実施時における留意事項	13
6.2.	業務の引き継ぎに関する事項	13

別紙

・別紙1_サイトツリー図

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景と目的

宮崎県（以下、本県という。）では、新商品の開発や販路拡大、経営改善など、フードビジネスに取り組む事業者の様々な相談に対応するため、総合相談窓口として「みやざきフードビジネス相談ステーション（以下「ステーション」という）」を設置し、本県フードビジネスの振興を図っており、本業務において、ステーション用ホームページを制作することにより、ステーションの情報発信の強化及び事業者の更なる利便性向上を図るもの。

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

2.1.1. ウェブサイト構築に係る調達範囲

本件における調達範囲を下記に示す。

表 2-1-1 本業務における調達範囲

	区分	項目	特記事項
1	ウェブサイト構築	✓ ウェブサイト制作 ✓ ウェブサイト制作に係る役務	
2	CMS 構築	✓ CMS の構築 ✓ 操作マニュアルの作成 ✓ 職員研修	
3	運用保守	✓ サーバ及びネットワーク等の維持管理 ✓ ウェブサイト運用保守、運用支援	予算の議決を条件として、次年度以降はステーション業務委託先(宮崎県産業振興機構を想定している)と契約することとする。

なお、以下の事項について留意すること。

- ・ ウェブサイト構築に係る調達範囲には、本ウェブサイト利用に当たって必要となるウェブサイト資産や委託作業を含めるものとする。
- ・ ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。
- ・ 制作するウェブサイトの運用・保守期間は、構築後10年間を前提とすること。

2.1.2. ウェブサイト構築方針

① ウェブサイト設計及びデザイン

- ア フードビジネスの振興に役立つ情報を分かりやすく、効果的に発信する情報発信力のあるウェブサイトを制作すること。
- イ トップページ、各ページに統一性を持たせたデザインとすること。

② コンテンツの内容について

- ア サイトの基本構成は、別紙「サイトツリー図」を基本に、県及びステーション、受託者での協議の上決定するものとする。
- イ ウェブサイト内検索及び文字拡大機能を設けること。
- ウ 相談予約の申込フォームを設け、事務の効率性とセキュリティ面を考慮した機能を提案すること。なお、外部サービスを利用する場合にはデータが蓄積しないこと。

③ 受注者は、コンテンツの作成にあたり、次の点に留意すること。

- ア アクセシビリティ及びユーザビリティに配慮すること。また、JIS X 8341-3:2016 の適合レベル AA に準拠すること。

高齢者や子供たち、身体不自由な人、視覚や聴覚に障がいのある人、キーボードやマウスを利用しにくい人等、さまざまな人が利用するため、誰でも見やすく、使いやすいサイトにする。見やすいデザイン、音声ガイド機能などのサポート機能について提案すること。

- イ 検索エンジンのうち、Google や Yahoo! など一般的に多く使用されるものについて、キーワード検索の際に上位に表示されるよう SEO 対策（検索エンジン最適化）を施すこと。また、そのために、適切な検索キーワードの検討も行うこと。ただし、スパム行為など WEB アクセシビリティや WEB 上のルールに反することは行わないこと。
- ウ ページ閲覧者の操作性を考慮してコンテンツの作成を行うこと（データの容量、デザイン等）。
- エ 別途調達する AI チャットボットシステムの実装対応を行うこと。
- オ 閲覧するデバイスは、Windows や MacOS 等のパソコンに搭載された標準的なブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari）及び iPhone、Android 等のスマートフォン、タブレット端末に対応すること。また各デバイスにより表示を最適化すること。
- カ セキュリティリスクに応じた堅牢な認証方式や個人情報、ID、パスワード等の暗号化、情報漏洩、不正侵入の防止及び改善等のセキュリティ対策を行うこと。
- キ サーバ機器等には、ウイルス対策ソフト導入し自動でパターンファイルを最新の状態に更新するよう設定を行うこと。
- ク 本ウェブサイトを防御するための措置がある場合には、別途提案を行うこと。

2.2. コンテンツマネジメントシステム（CMS）の構築

CMS 機能は、Word Press（最新版）を使用すること。なお、CMS 機能のメンテナンスを発注者が行えるよう操作マニュアルを作成すること。

更新作業の内容は、テキストの追加・修正を主とするが、写真や画像、動画の追加・差し替え、関係機関や PDF 文書等へのリンクの追加も含む。また、画像を投稿する際に画像を自動的に調整できる機能を備えること。

指定の日時に指定のコンテンツを自動的に公開・非公開にする機能を有すること。

発注者側の操作端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。

複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしないよう対策を講じること。

更新作業用 ID、パスワードを用意し、アクセスの際に、ID とパスワードによる認証機能を具備すること。なお、パスワードは発注者において変更可能なこと。

2.3. ウェブサイト導入によって期待する効果等

本調達において新たなウェブサイトの運用開始により、期待する効果は以下の通り。

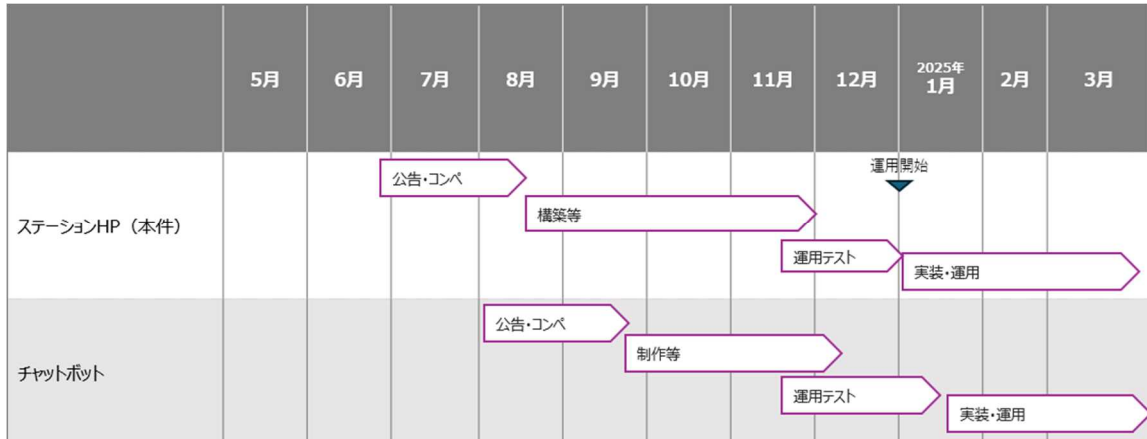
- ・ 利用者へのサービス向上及び管理業務負荷の軽減
 - 相談予約のオンライン受付
 - 各種セミナーのオンライン受付、集計
 - 別途調達する AI チャットボットで相談の一部自動応答
- ・ 専用サイト開設による事業認知向上及びサイトアクセス数の増加

2.4. スケジュール

2.4.1. 履行期間

履行期間（構築フェーズ）は契約締結の日から令和7年3月31日までとする。

表 2-4-1 スケジュール(参考)



※現時点でのスケジュールであり、運用開始までの各スケジュールは協議の上決定する。

3. 非機能要件

3.1. 前提条件

本業務において構築するウェブサイトは、クラウド環境上に構築する。そのため、本調達で構築するウェブサイトについては、クラウド環境で動作することに留意し、ウェブサイト構成を設計すること。

3.2. 利用環境

3.2.1. ウェブサイト利用時間

ウェブサイト利用時間は以下の通りである。

表 3-2-1 ウェブサイト利用時間

	分類	通常時利用時間帯
オンライン	平日	0 時～24 時
	土日祝祭日	0 時～24 時

3.2.2. ウェブサイト利用者

ウェブサイト利用者は本県職員、ステーション業務委託先職員（コーディネーター含む）、及び県民（フードビジネス関連事業者）である。

3.2.3. ウェブサイト利用規模

ウェブサイト利用者数は以下の通りである。

表 3-2-3 ウェブサイト利用規模

項目	規模
ウェブサイト利用者数 ※管理者のみ記載	17名程度 ・ 県産業政策課 1名 ・ ステーション業務委託先 16名

3.3. ウェブサイト利用環境

3.3.1. データセンター

受注者は、次のような要件を満たすデータセンター内にサーバを設置し、サービス提供に影響が発生しないように努めること。なお、クラウドサービスを利用してシステムを構築する場合は、政府情報ウェブサイトのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）に準拠もしくは準拠予定のサービス上で構築されていることが望ましい。

またサーバの利用等維持管理にかかる費用（サーバ利用料／クラウドサービス利用料／サーバからインターネットまでのアクセス回線／固定 IP 利用料／運用保守など）は、本調達に含める。

ドメインは宮崎県産業振興機構のサブドメイン（food.mepo.or.jp）を利用すること。

表 3-3-1 データセンター内にサーバを設置する要件

	要件
1	本ウェブサイトで使用するデータセンターは、データセンターファシリティスタンダードティア 3 に準拠していること。なお、データセンターサービスを提供する事業者にて、情報セキュリティマネジメントウェブサイト（ISMS）適合性評価制度に基づく ISMS 認証又はそれと同等の認証を取得した環境を利用すること。
2	データセンター内にて、当該業務を行う場所及び情報を保管する施設その他情報を取り扱う場所において、入退室の規制及び防犯対策その他必要な情報セキュリティ対策を講じること。

3.3.2. ネットワーク

本ウェブサイトはインターネットから接続する。SSL の認証を受け、常時 SSL 通信とすること。

事業者が保有するデータセンターまでのネットワークについて、独自に回線を準備する場合、閉域網にてセキュアな接続を担保可能な回線を利用して接続すること。なお、回線の準備費用については、本業務の範囲とすること。

3.4. 可用性要件

3.4.1. 継続性

ウェブサイト構成の冗長化等により、特定箇所に故障が発生した場合に業務への影響を局所化すること。また商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう対策を講じること。

表 3-4-1 継続性要件

対象	内容
RP0（目標復旧地点） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、障害発生時点（日次バックアップ+アーカイブからの復旧）までのデータ復旧を目標とすること。
RT0（目標復旧時間） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、6 時間以内でのウェブサイト復旧を目標とすること。

対象	内容
RL0（目標復旧レベル） （平常業務停止時）	業務停止を伴う障害が発生した際には、全ウェブサイト機能の復旧を実施すること。
ウェブサイト再開目標 （大規模災害時）	本ウェブサイトのサーバ基盤等に甚大な被害が生じた場合、本ウェブサイトは、1カ月以内に再開することを目標とすること。
稼働率	年間のウェブサイト稼働率は、99.9%を目標とすること。

3.4.2. 耐障害性

本ウェブサイトで冗長化構成を実現するに当たり負荷分散装置等が必要な場合においては、仮想アプライアンス等のソフトウェア製品で負荷分散環境を実現すること（当該ソフトウェアは本委託範囲に含む）。

3.4.3. 災害対策

地震、水害、テロ、火災などの大規模災害時や、ハードウェアの大規模障害の対策として、バックアップデータは本ウェブサイトの設置場所から 20km 以上離れた場所に保持すること。ただし、費用対効果を考慮し、DR（Disaster Recovery）サイトや災対環境は不要とする。

3.5. 性能・拡張性要件

性能・拡張性については、以下に示す「性能目標値」の内容を踏まえたウェブサイトとすること。

表 3-5-1 性能目標値

対象	内容
オンラインレスポンスタイム	ウェブサイトの画面切り替えに関し、表示が完了するまでの時間は、概ね 3 秒以内を目標とすること。 なお、業務に支障のない状態を確保すること。
バッチレスポンス順守度合い	バッチレスポンスタイムは、再実行の余裕が確保できることを目標とする。
増大率	「同時アクセス数増大率」、「データ量増大率」、「オンラインリクエスト件数増大率」、「バッチ処理件数増大率」については、1.2 倍の増加率を見込んだサイジングを行うこと。

3.6. ウェブサイト監視要件

本県が求める監視要件は下記を想定しているが、可用性要件等をふまえて提案すること。

表 3-6-1 主な監視要件

対象	内容
各種ハードウェア（サーバ、ネットワーク、ストレージ）のハードウェア監視	SNMP Trap/Get 等
仮想サーバの死活監視	ノード監視（Ping 監視等）、OS プロセス監視 等
仮想サーバ上の OS レベルでのリソース監視	CPU 使用率、ディスク空き容量 等
仮想サーバ上のログ監視	OS のウェブサイトログ 等

3.7. セキュリティ要件

以下に示す要件に留意し、セキュリティを担保すること。

表 3-7-1 セキュリティ要件

要件	内容	
アクセス・利用制限	本ウェブサイトは、利用者毎のアクセス管理が行われ、割り当てられた権限の範囲で操作可能な仕組みであること。	
データの秘匿	伝送データの暗号化の有無	伝送データについては、SSL/TSL 等の暗号化通信により第三者からの盗聴や改ざん等をされること無く安全に通信できること。
	蓄積データの暗号化の有無	蓄積データについては、認証情報を暗号化し管理すること。
ウイルス対策	本ウェブサイトは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。	
ログ対応	サーバログの取得	取得したログについて、漏洩、改ざん、消去等を防止できる機能を設けること。また、取得したログについて、可能な限り容易に確認ができること。
	取得対象ログ	ウェブサイトログ： サーバ単位で発生した事象（起動/終了、ハードウェア故障等の障害、プログラム等の動作状況）の記録
		アプリケーションログ： サーバ上のアプリケーションやソフトウェアで発生した事象の記録。
		セキュリティログ： アプリケーションログのうち、情報セキュリティに関連するログを想定している。ウェブサイトへのログイン履歴及び成否等を記録した監査ログを含む記録。
バックアップ・リストア	外部データの利用可否	障害時等に本ウェブサイト内部のデータのみでウェブサイトを復旧できるようなバックアップ・リストア方式とすること。
	データ復旧の対応範囲	障害発生時のデータ損失防止策を講じること。 ※障害によりデータの損失が生じた場合、「RPO（目標復旧地点）」で定めた時点までデータを復旧すること。
	バックアップ取得間隔	ウェブサイト全体（OS、ミドルウェア、業務アプリケーション等）： 初期設定時、及びウェブサイト更新時（改修、設定変更等実施時）に取得
		データベース：1日1回程度
		ログ：1日1回

4. 業務委託要件

4.1. プロジェクト管理要件

4.1.1. プロジェクト計画

受託者は、本書に基づき、本ウェブサイトの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

なお、進捗管理や課題管理等を行う際の様式については、本県と協議により決定するものとする。

4.1.2. プロジェクト管理

プロジェクト管理における管理項目と内容は以下の通り。

表 4-1-2 プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において本県に報告すること。 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 なお、品質基準については本県と協議のうえ決定すること。 受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本県に報告すること。 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本県に報告すること。 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本県と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、本県と協議のうえ、対応方針を確定すること。

4.1.3. プロジェクトに関わるステークホルダー

開発・構築の体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

表 4-1-3 体制と役割

組織・事業者	主な役割
産業政策課	本件事業の所管課であり、ウェブサイト構築における実施管理、各関係先との調整、並びに各ウェブサイトへの連携やウェブサイト構成に関わる検討を行う。
ウェブサイト構築事業者	本業務委託の受託者。ウェブサイトの構築及びサーバ及びネットワーク等の維持管理、ウェブサイト運用保守、運用支援を担当する。
ステーション委託先	ステーションの運営事業者。次年度以降のウェブサイトの維持管理やサーバ保守運営を本県から受託する予定である。 委託先は、宮崎県産業振興機構を想定している。
デジタル推進課	本ウェブサイトの構築において、必要な助言・会議参加等での支援を実施する。また、サーバ統合基盤、県庁 LAN 管理等に関する管理・調整を実施する。

4.1.4. AI チャットボットシステムに関わるステークホルダーと役割

構築から運用に関わる体制は以下とし、各事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

表 4-1-4 体制と役割

	チャットボットシステムシステム構築	ステーション HP 実装	チャットボットシステムへのデータ取込み	チャットボットシステムの運用保守
産業政策課	●	●	●	●
ステーション業務委託先	—	—	○	●
ウェブサイト構築事業者	—	○	—	—
AI チャットボットシステム構築事業者（別調達予定）	○	△	△	○

凡例) 実施管理…●、作業主体…○、支援…△

4.1.5. コミュニケーション管理

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会、工程完了報告会等の定例会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本県へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

表 4-1-5 会議体設置要件

会議体	要素	実施内容
定例報告会	目的	プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。
	参加者	本県 : 産業政策課、ステーション委託先 受託者 : プロジェクト責任者、各領域責任者、他受託者
	開催頻度	定期的に開催することとし、詳細は本県との協議のうえ、決定すること。 本ウェブサイトの構築の定例報告会は隔週に 1 回程度とし、管理者層への報告は、月 1 回程度と想定する。なお、Web 会議の実施も想定すること。
	報告書類	進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等
各工程完了報告会	目的	開発成果物の品質を検査すること。
	参加者	本県 : 産業政策課、ステーション委託先 受託者 : プロジェクト統括責任者、各領域責任者、他受託者
	開催頻度	以下の各工程及び主要なマイルストーンの完了時等 基本設計、詳細設計・開発、テスト、受入テスト、本番移行（本番稼働判定・ウェブサイト構築完了）

会議体	要素	実施内容
	報告書類	各工程における設計書、テスト結果報告書等の成果物及び実施報告書等

4.2. 移行要件

4.2.1. データ移行

(1) 基本方針

ウェブサイトの移行は、本県及びステーション委託先に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。

(2) 移行データ

移行するデータは、別紙 1_サイトツリー図に記載のものを対象とするが、必要に応じて本県から提供する。

4.3. 研修要件

4.3.1. 研修の実施

本サイト管理者（約 13 名）に対して、コンテンツを追加・更新するための機能や操作等の研修を実施すること。また、研修で使用するマニュアルも準備すること。なお、研修会場の手配及び参加者への周知は本県が実施するが、必要な機材等は受託者にて準備すること。

なお、研修時に発生した質問については FAQ として管理すること。

4.3.2. 研修後のフォロー

前述の集合研修終了後からウェブサイト運用開始までに、利用者より挙がる質疑等に関して回答を行うこと。

なお、質疑の依頼・回答の配布については、産業政策課にて取りまとめ受託者への依頼等を行うものとする。

4.4. 成果物

受注者は以下のドキュメントを指定された期日までに、発注者に提出すること。

なお、パッケージウェブサイトやクラウドサービスの利用、ドキュメントの統合などにより、成果品の作成が不要なものがある場合は、事前に本県と協議の上、成果品の納入を対象外とすることについて承認を得ること。

また、納入後 1 年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

表 4-4-1 成果物一覧（案）

No	作成ドキュメント	内容	納入時期
1	業務計画書	プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後直ちに
2	サイト設計書	設計内容をまとめたもの	設計終了時
3	操作マニュアル	管理者画面のユーザー操作マニュアル	本番稼働前
4	CMSに係る設定情報一式	CMSの設定情報（画面コピーでの代用可）	業務完了時
5	業務完了報告書	実施内容をまとめたもの	業務完了後

4.4.1. 納品形態及び部数

紙で 1 部、電子データで 1 部納入すること。

なお、電子データによる納品について、Microsoft 365（Word/Excel/PowerPoint）で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し、作成時点で最新のパターンファイルを適用したウイルス

対策ソフトによりチェックを行い納品すること。また、納品後、本県において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。画像及びファイル形式は、HTML、CSS、JavaScript等、一般的に使われている言語とすること。

4.4.2. 納入場所

本県が指定する場所とする。

5. 運用保守要件

運用保守業務について、以下に示す運用保守要件を実施すること。

5.1. 運用保守共通要件

5.1.1. 運用保守に係る計画

受託者は、以下の運用保守に係る計画を作成し実行すること。

表 5-1-1 運用保守に係る計画

項目	内容
運用計画	ウェブサイトの年間・月間計画を作成し、本県の承認を得ること。
保守計画	不具合改修の対応計画を作成し、本県の承認を得ること。

5.1.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、本ウェブサイト受託者は電話、メール等で本県職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。また、バッチ処理等の実行に当たり人員が必要な場合、その人員を体制に含めること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、本ウェブサイト受託者が検討し本県と協議の上決定すること。

通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、ウェブサイト設置拠点を訪問しての対応を実施すること。

表 5-1-2 運用保守体制

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

5.1.3. 運用保守に関わるステークホルダー

運用業務の体制は「表 4-1-3」のとおりとし、事業者と適宜調整を行い、円滑に作業を遂行すること。

なお、以下については現時点の想定であり、今後変更する可能性がある。

5.1.4. コミュニケーション管理

本ウェブサイトの運用保守の実施にあたって、各種の会議体において本県への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。報告等に用いる様式については、受託者の様式を活用することを想定している。使用する様式については、本県と協議した上で作成すること。

会議体は、次のとおりである。

表 5-1-4 会議体

会議体種別	目的	頻度
運用保守検討報告会	・障害対応状況について報告	適宜必要時

会議体種別	目的	頻度
各作業部会	・本県関係部署、関係事業者との調整	適宜必要時

5.1.5. 対応時間

以下の時間帯での対応を基本とする。ただし、システム停止等の緊急性を伴う障害については、24時間365日受付及び対応を行うこととし、緊急連絡先を確保すること。

表 5-1-5 対応時間

	分類	通常時間帯
オンライン	平日	8:30～17:15
	土日祝祭日	－

5.2. 運用保守要件

5.2.1. 運用保守・運用支援要件

運用保守及び運用支援に係る業務について、以下に示す。

表 5-2-1 運用保守・運用支援業務一覧

業務	作業	内容
ヘルプデスク (問合せ対応)	受付	本県からの電話・メール等による問合せについて、受付・回答を行うこと。
	調査／回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
	記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、作業実績報告書にて、本県に報告すること。
セキュリティ 管理	セキュリティ 予防策の実施	セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること
	ウイルス・脆弱 性対策管理	定期的なウェブサイトの脆弱性監査を実施し、県に報告・協議の上、最新のセキュリティパッチを運用すること。各サーバーのソフトウェアで発見された脆弱性については、速やかに修正プログラムを適用し、外部からの攻撃に備えること
障害時対応	障害調査	受託者は、障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	受託者は、障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	受託者は、障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策／記 録	受託者は、障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
構成管理・変更 管理	資源管理	各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、バージョンを明確にすること。
	構成情報管理	ウェブサイトの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。

業務	作業	内容
運用支援	アクセス情報管理	ウェブサイトへのアクセス情報について収集し、報告すること。その他効果的な情報発信を把握できる指標を取得できる場合には提案を行うこと（毎月１回実施し、発注者に報告すること。）。 ・視聴回数（PV数） ・ユーザー数 ・セッション数及び新規セッション率 ・ウェブサイトへの流入経路及び流入経路ごとのアクセス数

5.3. 運用保守工程における成果物

受注者は以下のドキュメントを指定された期日までに、発注者に提出すること。

なお、パッケージウェブサイトやクラウドサービスの利用、ドキュメントの統合などにより、成果品の作成が不要なものがある場合は、事前に本県と協議の上、成果品の納入を対象外とすることについて承認を得ること。

また、納入後１年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

表 5-3-1 運用保守工程におけるドキュメント一覧

No	作成ドキュメント	内容	納入時期
1	業務計画書	プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後直ちに
2	操作マニュアル	管理者画面のユーザー操作マニュアル	設定変更等を行った都度
3	CMSに係る設定情報一式	データベース情報含むホームページの内容を記録したもの	設定変更等を行った都度
4	問合せ対応記録	問合せ内容及び対応状況について記録したもの	対応後直ちに
5	アクセス情報報告書	ウェブサイトへのアクセス情報について収集したもの	毎月１回
6	障害報告書兼復旧報告書	障害報告書、復旧完了報告書等をまとめたもの	必要時
7	業務完了報告書	実施内容をまとめたもの	業務完了後

5.3.1. 納品形態及び部数

紙で１部、電子データで１部納入すること。

なお、電子データによる納品について、Microsoft 365（Word/Excel/PowerPoint）で読み込み可能な形式、又は PDF 形式で作成し、作成時点で最新のパターンファイルを適用したウイルス対策ソフトによりチェックを行い納品すること。また、納品後、本県において改変が可能となるよう、図表等の元データも併せて納品すること。画像及びファイル一式は、HTML、CSS、JavaScript 等、一般的に使われている言語とすること。

5.3.2. 納入場所

本県が指定する場所とする。

6. その他留意事項

6.1. 業務実施時における留意事項

- ・本県及び第三者機関などによる監査・検査等が実施される場合は、本県の指示に従い資料作成・実地調査・質疑応答など速やかに対応すること。
- ・すべての作業において、本県の業務、稼働中の業務ウェブサイト等に影響を及ぼすおそれがある場合は、事前に明らかにし、本県の指示に従い作業を実施すること。
- ・本ウェブサイトの運用管理要綱などの関連規程を遵守すること。

6.2. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は本県の指示のもと、本業務終了日までに本県が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うウェブサイト移行等に必要となる構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

以上