

令和8年度
企業誘致に係るPR及びウェブサイト保守運営業務委託仕様書

令和8年2月
広島県 商工労働局 県内投資促進課

1 業務名

企業誘致に係るPR及びウェブサイト保守運營業務（以下「本業務」という。）

2 業務期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

3 業務の目的と期待される効果等

(1) 業務の目的

広島県（以下「県」という。）は、県外から優れた企業の誘致を促進するため、「ビジネスを展開するなら広島県」と認知されるよう、本県のビジネス環境や生活環境、各種施策や既進出企業の事例等を各種メディアやイベント及び県が運営する企業誘致ポータルサイト「Hi!HIROSHIMA」（以下「ウェブサイト」という。）等を通じて発信する。

(2) ターゲット

本県が誘致のターゲットとする企業は、国内企業・外国企業とも「オフィス系^{*1}」と「工場系」に二分される。本業務における主なターゲットはオフィス系企業とし、具体的には次のような企業の経営者層を想定している。

※オフィス系企業：本社や支店・営業所や、研究開発等の拠点を設置する企業。

- ・新たな技術やサービスを開発し、地域課題や社会課題の解決に寄与したいと考える企業（積極的に誘致したい企業）
- ・首都圏や関西圏に拠点を置くデジタル・IT系企業
- ・企業価値を増大させ、自社を大きく成長させたいスタートアップ企業
- ・先進的なAIサービスを開発する企業
- ・本県のビジネス環境や生活環境の魅力に共感する企業
- ・県内既存企業等と共創し、本県において新たに事業展開を図る外国企業

(3) 本業務により期待される効果

- ・ターゲットとする企業に、本県が新たなチャレンジを積極的に支援する自治体であることや、実証実験等に適したフィールドに恵まれた土地であることが認知され、本県への移転を前向きに検討し始める。
- ・本県に移転した企業や、事業で関わりを持った企業等が、本県の魅力を企業同士の口コミやSNS等で発信することにより、本県に関心を持つ企業が増加する。
- ・ターゲットとする外国企業に、本県への移転に必要な情報が適切に伝わり、本県での事業活動が積極的に行われるようになる。
- ・県内既存企業等からの紹介やウェブサイトを通じた相談等が年間250件程度ある。（本業務のKPI）

4 業務概要

受託者は、事業目的を達成するために次の(1)～(8)を一体的に実施すること。なお、(5)の企業誘致イベントの企画・運営については県が行うこととし、本業務には含まれないことに留意すること。

- (1) メディア向けPR（取材誘致・露出獲得）
- (2) 取材記事や動画の企画・制作・公開支援
- (3) SNSやメルマガ発信用素材の企画・制作・提供
- (4) 紙ツール（チラシ、ガイドブック等）の企画・制作
- (5) 企業誘致等イベントの情報発信、開催状況の取材・発信（イベントの企画・運営は委託範囲外）
- (6) ウェブサイトの保守運営、コンテンツ追加、情報発信基盤の整備
- (7) ターゲット企業のニーズや動向等を踏まえた受託者独自の提案業務
- (8) 次年度の業務実施に関する提案・助言

5 業務内容（詳細）

5-1 メディア向けPR（取材誘致・露出獲得）

年間を通じてメディアにPRするための計画を作成し、メディア向け資料の作成及びプレスリリースの配信等を行い、取材誘致・露出獲得を図ること。

(1) 年間PR方針・企画立案

- ・年間のPR方針（ターゲット、訴求軸、重点テーマ、露出獲得計画）の策定
- ・県職員との定例会議（月1回程度）の他、必要に応じて会議等で随時進捗を共有し、企画の調整を行う。

(2) 情報提供・取材誘致

- ・メディアリスト整備（媒体種別・記者/編集者・関心領域・連絡履歴等）
- ・企画を提案し、取材の打診やアポイント調整、素材提供等を行う。
- ・取材の受入支援（行程案、撮影/取材調整、関係者調整、当日立会い等）
- ・掲載内容の事実確認支援等

(3) プレスリリース等の作成支援

- ・プレスリリースの配信（原稿作成、配信先選定、配信、掲載確認等）
- ・メディア向け資料（ファクトブック、統計・根拠資料、写真素材、FAQ等）の作成

5-2 取材記事や動画の企画・制作・公開支援

本県のビジネス環境やイベント開催状況等を紹介する記事を作成し、ウェブサイトや各種メディアで公開する。また、本県に移転した企業の経営者等を取材し、本県での活動内容や経営者の想い、地元企業や自治体等との連携の様子を紹介する動画（概ね5分程度）を、制作すること。

(1) 企画・構成

- ・取材候補のリストアップ及び取材テーマ案の提示（県と協議の上決定）
- ・構成案や台本の作成

(2) 取材・撮影

- ・企業及び関係者への取材、活動状況の取材・撮影等
- ・撮影許可、肖像権、著作権等の権利処理（同意取得、管理台帳作成を含む）
- ・会場の手配や設営等（会場や備品等の経費は受託者負担）

(3) 動画の編集・制作

- ・本編：概ね5分（構成や尺は県と協議の上決定）
- ・テロップ、図解、BGM/効果音（利用許諾を満たすもの）
- ・字幕（日本語）を原則付与すること。

(4) 二次利用素材の制作（SNS・記事等）

- ・本編を元にしたSNS用ショート動画への再編集
- ・サムネイル画像の制作
- ・取材内容を元にした記事原稿（ウェブサイト掲載用）及びSNS投稿素案の作成

(5) 記事及び動画の公開

- ・掲載媒体に応じた形式での納品（ファイル形式・解像度等は県と協議）
- ・掲載ページの文章（概要、見出し、タグ、FAQ等）作成
- ・公開後の視聴データの分析及び改善提案

5-3 SNSやメルマガ発信用素材の企画・制作・提供

県が運営しているSNS（Facebook、Instagram、note）やメルマガジンで発信するための、ショート動画や写真の撮影・編集等を行い、県職員が投稿するための支援を行うこと。

(1) SNS向け素材制作

- ・5-2で制作した記事や動画素材等を使ったSNS用ショート動画の制作
- ・写真撮影（イベント、企業訪問、人物、風景等）と編集（色補正等）

(2) 運用支援

- ・県職員が投稿するための「投稿案」「ハッシュタグ案」「注意点」等の提示

5-4 紙ツール（チラシ、ガイドブック等）の企画・制作

現在活用している紙ツールの改訂や新たなツールの作成等、より効果的に情報を伝えるためのツールを企画・制作すること。

(1) 企画・制作

- ・企業訪問や展示会等で配布する紙ツールの企画・構成案作成
- ・デザイン制作、校正、入稿データ作成、印刷

(2) 想定する紙ツール

- ・展示会用チラシ、リーフレット、イベント告知チラシ等
- ・施策メニュー一覧（助成制度・相談窓口）等

(3) ガイドブック（HIROSHIMA INVESTMENT GUIDE BOOK）の企画・制作

- ・令和8年度版ガイドブック（全14ページ・原稿データ有）を1,000部印刷すること。
印刷紙の仕様：表紙（アラベールスノーホワイト130K）、本文（テイクGA90K）
- ・令和9年度版ガイドブックの企画・制作（印刷は翌年度に別契約の下で行う。）

5-5 企業誘致等イベントの情報発信、開催状況の取材・発信

県が企画・運営する各種イベントについて、集客のための情報発信・広告配信や、イベントの様子を伝える事後レポート等を作成し、各種メディアで発信する。

- ・イベントの開催告知（特設サイトの制作・公開、広告素材の制作・配信等を含む）
- ・当日の取材（写真・動画・関係者コメント）
- ・事後レポート（取材記事やダイジェスト動画の制作・公開等）

※イベントの企画・運営は委託範囲外。ただし、県職員が企画する際にPRの観点から助言や企画のブラッシュアップを行うこと。

5-6 ウェブサイトの保守運営、コンテンツ追加、情報発信基盤の整備

県が運営する企業誘致ポータルサイト「Hi!HIROSHIMA」及び、当該ポータルサイトの下層に位置付ける外国向けサイトや、イベント特設ページ等について、安定的に運営できるよう保守運営を行うとともに、随時新規コンテンツの更新・追加を行うこと。（詳細については、別紙ウェブサイトの保守運用について参照。）

(1) ウェブサイトの保守運営

- ・前任委託者から必要な情報を引き継ぎ、安定的に運営できるよう保守管理を行うこと。
- ・毎月1回、アクセス解析ツールを用いて、アクセス状況と分析を行い、分析結果はレポートとして翌月中に県へ提出すること。

(2) ウェブサイトの更新・改良

- ・5-2で制作した記事や動画の掲載及び、コンテンツの更新や追加
- ・5-5に記載の、イベント告知用特設サイトの制作・公開
- ・掲載情報の見直しや、ターゲットのニーズに合わせた新たなコンテンツの制作や追加

(3) 旧ドメインの維持管理

- ・令和8年3月に、県公式ウェブサイトのサブドメインへ移行する予定。これまで利用してきたドメインを継続して保有し、リダイレクト等の処理を行う。

(4) 外国向けサイトの GDPR 対応

- ・諸外国の規制に対応するため GDPR 対応ツールを利用している。引き続き必要な対応を行うこととし、規制の改正等に随時対応すること。

5-7 ターゲット企業のニーズや動向等を踏まえた受託者独自の提案業務

5-8 次年度の業務実施に関する提案・助言

6 成果物

(1) 業務成果報告書（効果の分析・レポートを含む）

(2) 画像、動画等関連ファイル形式の提出

電子媒体で提出すること。（使用しなかったものも含む。）

(3) 取材及び紙ツール関係

取材に係る資料（インタビュー原稿、画像等のすべて。使用しなかったものも含む。）やチラシ等、紙媒体正副各 1 冊（確認用）及び電子媒体等を提出すること。

(4) ガイドブック

令和 8 年度版 HIROSHIMA INVESTMENT GUIDE BOOK（1,000 部）

(5) ウェブサイトの運営・保守関係

次の項目に掲げる結果を書面又は電子媒体で提出すること。

報告事項	報告時期	内 容
システム稼働実績	月次	サーバ稼働状況、プロセス稼働状況、ネットワーク稼働状況、リソース使用状況、システムセキュリティ監視状況は、データセンターから公表されないため、利用するサーバ提供会社から報告のあった障害情報を差し引いた期間をもって稼働実績とする。
S L A に関する報告	月次	S L A の達成状況に関する報告
障害報告	月次	利用するサーバ提供会社からの報告を参照
システム停止等報告	月次	利用するサーバ提供会社からの報告を参照
システム保守に関する報告	月次	利用するサーバ提供会社からの報告を参照
システムの脆弱性に関する報告	月次	利用するサーバ提供会社からの報告を参照
その他	都度	利用するサーバ提供会社からの報告を参照

(6) アクセス分析

電子媒体で提出すること。

(7) 次年度の業務実施に関する提案・助言

7 委託料上限額

13,715,900 円（消費税及び地方消費税を含む。）

8 その他

(1) 仕様書の位置付け

本業務委託仕様書（以下「本仕様書」という。）は、本業務に関する提案説明資料として作成したものである。

また、受託者の選定には公募型プロポーザル方式を採用することから、本仕様書において県が示した要件を達成するための解決手法や実現化手法について、受託者は自由に提案することができる。

(2) 県との調整

本業務の遂行に当たっては、総合プロデューサー及び専任のディレクターを置くなどの体制を準備した上で、県と連携を図りながら行うこと。

- ・本業務の進捗状況を適宜報告し、企画提案や計画書、実績報告書の作成が必要なものについて、県から依頼があれば速やかに対応すること。
- ・その他、本業務の実施に際し、県の要請に速やかに対応すること。

(3) 打ち合わせ

受託者は、本業務の遂行に当たり、県と月1回以上の定期的な打ち合わせを行うものとする。

(4) 連絡方法

県との連絡方法は、対面による打ち合わせの他、メールやオンライン会議ツール（zoom等）を利用することとし、データの受け渡しは、県が設定するファイル共有サービス「box」や広島県ファイル転送システム等を利用する。

(5) 成果品の利用

本業務による成果品に関する全ての著作権（著作権法第27条及び28条に規定する権利を含む。）及び肖像権は、納品日以降県に帰属し、県は、本業務による成果品を、自ら使用又は加工して使用するほか、第三者に使用を許諾できるものとする。

(6) ウェブサイトのアクセシビリティ

ウェブサイトの制作等にあたっては、「みんなの公共サイト運用ガイドライン」（総務省）の適合レベルAA準拠を目標とすること。ただし、Javascriptを多用している機能等の上記ガイドラインに準拠することが難しい部分については例外とする。

(7) セキュリティ・ポリシーの順守

本事業の遂行において、外部システム等を利用して県と情報を共有する場合は、広島県総務局デジタル基盤整備課が許可するセキュリティの安全が確保されたシステムに限ることに留意すること。

(8) その他

その他、本仕様書に定めのない事項またはこの仕様書について疑義の生じた事項については、県と受託者の協議により定めるものとする。

ウェブサイトの保守運用について

1 県内投資促進課のウェブサイト

(1) 各ページの URL

- ・企業誘致ポータルサイト：<https://kurukuru.hiroshima.jp/>
- ・外国向けランディングページ：(作成中。令和8年3月中完成予定)
- ・企業誘致イベントサイト：<https://kurukuru.hiroshima.jp/hihiroshima/>
- ・R7 メインイベント特設サイト：<https://kurukuru.hiroshima.jp/hihiroshima/ai-sports/>

(2) 県公式 HP のサブドメイン化

<https://kurukuru.hiroshima.jp> から、<https://invest.pref.hiroshima.lg.jp> へ令和8年度中に移行する予定。

2 ウェブサイトの機能等

ア 機能要件

(ア) 基本要件

a 標準適合性

- ・本システムを構成する製品や技術は、国際標準もしくは業界標準に準拠している。
- ・本システムの拡張や更新時におけるハードウェアやソフトウェアの調達において、調達の競争性を阻害するような製品や技術は採用しない。

b 安定稼働性

- ・成熟した製品や技術を採用し、安定稼働を図る。
- ・耐障害性の高い構成とするとともに、障害発生時の問題判別や回復が容易なシステム。

c 長寿命性

- ・陳腐化の可能性が低い技術及び安定したサポートが受けられる製品を採用することで、長期にわたって利用できるシステム。

d 保守性

- ・本システムを利用する業務システムを含めて、組織改編や制度改正等の業務要件の変更や、OS のバージョンアップ等の基本ソフトウェアの変更が起因となるシステムの改修が局所化され、最小の費用で対応が可能。

e 拡張性

- ・将来的な利用増や急激なアクセス増加に対する機器増設、負荷分散等が可能なシステム構成上の柔軟性を確保。
- ・機能の追加や変更が容易なシステム構造。

(イ) 性能要件

a レスポンスタイム

- ・オンライン処理を含め、システムの処理時間は1秒以内を目標。
- ・本システムの拡張や更新時におけるハードウェアやソフトウェアの調達において、調達の競争性を阻害するような製品や技術は採用しない。

(ウ) セキュリティ要件

a 基本要件

- ・情報セキュリティ上、問題を発生させるおそれのある機器及びソフトウェアを使用しない。
- ・採用する製品や技術は、ISO/IEC15408 認証を受けていることが望ましい。
- ・個人情報については暗号化等の措置を講じる。

- ・ 既知のセキュリティホールやバグ等については、全て対策を講じる。
- ・ ウェブサイトが「IPAが公開する最新の「安全なウェブサイトの作り方」に基づき作成されているか確認し、チェックリストを提出すること
(<https://www.ipa.go.jp/security/vuln/websecurity/about.html>)

b ウィルス対策

- ・ コンピュータウィルス対策等、適切な不正プログラム対策を講じる。

c 不正アクセス対策

- ・ ユーザー認証等、適切な不正アクセス対策を講じる。
- ・ 必要に応じて、ファイアウォールの設置等により、外部からのアクセスを適切に制御する。

(エ) バックアップ要件

a 基本要件

- ・ 本システムのデータ・バックアップは、サーバー内のハードディスク以外の劣化・衝撃等への耐性が高い外部記憶装置を使用する。

b バックアップ

- ・ データのバックアップ機能を有し、スケジュールに従って自動でバックアップが可能。
- ・ データベースについては、リカバリー要件に基づき、ジャーナルも含めてバックアップを行う。
- ・ バックアップデータの世代管理ができる。

c リカバリー

- ・ 障害時等にはバックアップ時点までのデータの回復が可能。
- ・ データベースについては、障害発生直前の同期点（コミットポイント）まで回復が可能。

イ システムの技術要件

(ア) 基本動作方式

本システムのクライアント機能は、Web ベース・システム。

(イ) 設計手法及び開発言語等

設計フェーズにおけるモデリングは、UML 等の国際基準の活用を考慮。
開発言語及び支援ツールは、国際標準もしくは業界標準のものを採用。

(ウ) ネットワーク

通信に利用するプロトコルは、TCP/IP プロトコル。

ウ システムの運用条件

(ア) システムの稼働時間

24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼働すること。

(イ) システムの稼働環境

a サーバー環境

本システムを運用するために十分なパフォーマンスとキャパシティを有する。

b クライアント環境

利用者は、各自の端末にあらかじめ導入された Web ブラウザを利用して、インターネットを介して情報のやり取りを行う。システムを支障なく利用できる利用者環境として、要件は以下のとおり。

なお、利用環境については、今後の県の端末調達においてハードウェア仕様や OS 等のソフトウェア仕様が変わる可能性があるため、システムが利用者環境の

変化に対応できるよう考慮している。

■ 閲覧者側利用環境

項目	要件
端末性能	一般的な性能を有する端末（スマートフォン及びタブレット等含む。）により、Web の最適化を行うなどサービスを支障なく利用できる。
OS、Web ブラウザ	一般的に想定される OS 及び Web ブラウザにより問題なく動作する。
インターネット接続環境	インターネット接続におけるサービスを支障なく利用できるよう配慮されている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に Web ブラウザのみでサービスを利用できることとし、極力事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がない。 Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要な場合は、その旨を明記し、併せて設定方法も記載する。 端末設定をサービスを支障なく利用するための設定に変更する必要がある場合には、その設定変更により、県民等端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮されている。

■ 職員側利用環境

項目	要件
CPU	13th Gen Intel(R) Core(TM) i5-1345U 1.60 GHz
メモリ	16GB
OS	Windows 11 Pro
Web ブラウザ	Microsoft Edge
その他	<ul style="list-style-type: none"> 基本的に Web ブラウザのみでサービスを利用できることとし、極力事前に特別なアプリケーションをインストールする必要がない。 Java 実行環境（JRE）や一般的に公開されている各種プラグイン等のインストールが必要な場合は、その旨を明記し、併せて設定方法も記載する。 端末設定を、サービスを支障なく利用するための設定に変更する必要がある場合には、その設定変更により、県民等端末のその他のシステムに悪影響を及ぼさないよう配慮されている。

3 ウェブサイトの運用要件

本サイトを常時閲覧できるよう運用・保守を行う。サーバー・ドメインについては、令和7年度本業務の受注者から引継ぎを受けること。

項目	内容	期間
サーバー	さくらサーバー ビジネスプラン（容量 600GB）	令和8年4月1日～令和9年3月31日
ドメイン	お名前.com	令和8年4月1日～令和9年3月31日
SSL の認証レベル	SSL ドメイン認証型ワイルドカード)	

(1) 運用要件

- ア 障害時やメンテナンス時を除き、24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼働すること。
- イ 計画停止及び予定外の停止時間は、別紙サービス品質合意書（以下、「SLA」という。）のとおりとする。計画停止の時間は、夜 22：00～翌朝 8：00 までの間に行われることが望ましい。また、システムの運用は、受注者の常駐を行わず自動運転を

基本とする。

- ウ 対障害性などを十分考慮すること。
- エ 重要な機器については、停電の際などの予備電源や落雷時等の過電流保護対策などを十分に考慮すること。
- オ バックアップドライブのチェックを適切な周期で行うこと。
- カ 原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、最悪でも前日データバックアップ時点までのデータを回復すること。なお、バックアップ形式運用については、別途県担当者と協議すること。

(2) 運用範囲

- ア システム（パッケージ等）の定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を県の追加負担なく行うこと。
- イ システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等含む）、障害対応等は受注者が行うこと。

(3) 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた専用サイトに係る運用管理体制は次のとおりとし、それぞれの運用管理者名及び連絡先を届け出ること。

運用管理体制

運用管理者	業務内容
主任担当者	連絡窓口、定期的な報告、運用作業全般の総括を行う。
システム運用統括	各システム担当官の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼働を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼働を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用統括者の管理のもとに必要なオペレーションを行う。

(4) データ管理

定期的にバックアップ作業を行い、バックアップメディアを適切に管理すること。

データ管理内容

データ管理項目	データの管理方法	内 容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。 バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に保管すること。
リストア		想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリー方法を決定しておくこと。

(5) 構成管理

設備・回線・機器・ソフトウェア等物理的構成についてのシステム構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の仕様環境変化に対応すること。

(6) 監視管理

安全で安定的な稼働を可能とするための監視対象を示す。

監視内容

監視対象	内 容	
ネットワーク監視	稼働監視	ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲を特定させること。
	性能監視	性能評価の項目及び方法を明確にすること。

		ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバ監視	稼働監視	サーバ稼働監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価の項目及び方法を明確にすること。 サーバ負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

(7) 障害管理

障害に対して、予防、発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策を示すこと。また、障害発生時の初動及び対応については、SLAのとおりとする。

障害監理内容

障害管理の方法	内 容
障害対応ルールの策定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 監視センターにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼働診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。

(8) 脆弱性対策

システムを構成する機器、ソフトウェア等（ウェブサイトのCMS等を含む）の脆弱性に関する情報を収集しセキュリティパッチの適用等適切な対応を行うこと。

システムの安全性・安定稼働に及ぼす影響の高い脆弱性については、判明後速やかに発注者と協議し、可能な限り迅速に対応すること。

脆弱性に関する対応を実施した場合、脆弱性情報・対応内容等について随時報告すること。

(9) 関係業者等との協力

将来的な拡張及び他システムとの連携等において、発注者や関係業者から協力を求められたときは、発注者と協議の上、必要な対応を行うこと。

4 ウェブサイトの保守要件

(1) 保守

ア 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法を示すこと。
セキュリティパッチの適用については、SLAのとおり。

保守管理内容

保守管理の方法	内 容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
設備・機器保守	契約内容に基づき、設備・機器の保守を行うこと。
セキュリティ保守	セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守管理を行うこと。

イ ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理を示す。

ドキュメント管理一覧

ドキュメント	内容
各種技術資料	システム運用・保守に係る各種技術資料（システム構成管理資料を含む。）を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類を整備すること。 必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。

ウ 体制

(ア) 保守管理体制を明確にし、責任者を定めること。

(イ) 他社製品を納入する場合は、自社を中心としたサポート体制を確立し、開発先・保守担当など関連する企業の役割分担を明確にし、発注者に対する将来に亘ってのサポート・保守を確実に行うこと。特に、今後の機能拡張の調整や障害発生時の問題切り分けなど、他社製品の場合は特にその製品内容を熟知し・迅速・的確に対応できる体制を維持すること。

エ 対応要件

(ア) 平日（土・日・祝祭日を除く）の8時30分から17時30分までの間に生じた障害については、直ちに対応すること。また、この時間外に発生した障害についても、必要な場合直ちに対応を行うこと。

(イ) 定期点検については、最低年1回は実施することとし、点検内容は次のとおりとする。

- i) 機器等の点検
- ii) 機器の清掃

(ウ) 機器（ネットワークを含む。）の修理については、保守期間中は無償修理対応とすること。

(エ) 保守期間中にセキュリティホール、ソフトウェアバグ等が発覚した場合は、速やかに必要な対策を講じること。

オ 留意事項

(ア) 適切かつ迅速な保守管理業務の遂行に努めること。

(イ) 障害対応に係る緊急連絡先（夜間・休日の連絡先）を提出すること。また、緊急連絡先に変更があった場合は、直ちに報告すること。

(ウ) 保守管理業務を行うにあたっては、システムにおいて管理している情報が漏洩しないようにすること。

(エ) 保守管理業務を行うにあたっては、県及び関係業者と必要な調整を行い、障害の切り分け等において、協力して問題の解決にあたること。

(オ) 障害対応作業完了後は、必要に応じて詳細な対応内容と再発防止策について発注者に報告すること。

(カ) 保守管理業務を行うにあたっては、データのバックアップ、復元等に十分留意すること。

(2) 保守運用契約要件

ア 令和9年3月末までのシステム保守運用に係る経費を含めて契約するものとする。

イ 契約終了時（令和9年度以降も契約する場合は、当該契約の終了時）の機器の撤去、ホワイトニング、データの抜出に係る費用を含むこと。

5 ウェブサイト運用・保守業務の作業・開発環境

(1) 場所

作業等の場所は、原則として、受注者にて確保すること。

(2) 開発用機器・使用材料の負担

開発用機器・使用材料は、原則として、受注者にて準備すること。

(3) 貸与物資・資料

貸与を希望する資料等があれば、申し出ること。

6 助言及び運用支援

県担当者からの問合せに対応するほか、ウェブサイトの運用等について専門的見地からの助言を行うこと。

7 保証要件

(1) 瑕疵担保責任

バグ等によるソフトウェアやハードウェアのアップグレードは、検収後の1年間無償保証とし、速やかに修復すること。また、今回導入する機器等は、検収から1年間無償で正常動作を保証すること。

なお、修理及び交換は迅速に行い、修理等が長期間に及ぶ場合は代替品の無償貸与等の措置を講ずること。

(2) その他

クライアントPCに係る県の標準ソフトウェア（OS、ミドルウェア、Office等）のバージョンアップに際しては、原則として、本システムが継続して利用できること。

サービス品質合意書

(サービスレベル評価項目及び要求水準)

第1条 本契約に係るサービスレベルの項目及び基準値（以下それぞれ「サービスレベル項目」「サービスレベル基準値」という。）については以下の表のとおりとする。

(測定)

第2条 受注者は、各サービスレベル項目の当月分の実施結果について翌月中に報告書を作成し、発注者に提出する。

(サービスレベル基準値未達成の場合の対応)

第3条 受注者が第1条に定めるサービスレベル基準値を達成できなかった場合は、その補償について、「発注者の要望事項への対応」又は「委託料の減額」により対応することとし、詳細については、その都度、発注者及び受注者で協議することとする。

(サービスレベル項目及び基準値の変更)

第4条 本契約6月を経過した後に、発注者は、必要に応じ、受注者と協議の上サービスレベル評価項目及び基準値を変更することができる。

(協定外事項等の協議)

第5条 本合意書に定めのない事項又は本合意書に関して発注者及び受注者間に疑義が生じたときは、その都度発注者及び受注者協議のうえ、解決するものとする。

サービス品質基準

サービスレベル項目		内 容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	計画停止は利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間。 計画停止は利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。	
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合。 利用するサーバ会社の運用方針に従う。	
システムの信頼性	ウイルス定義ファイルの更新 公表からウイルス定義ファイル更新までの時間 利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。		
	セキュリティパッチの適用方針 公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、報告するまでの時間 利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。		
	障害の報告 障害の検知から、報告するまでの時間 利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。		
	障害復旧予定時刻の報告 障害の検知から、復旧予定時間を報告するまでの時間 利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。		
	障害の復旧回復時間 障害の検知から、復旧回復までの時間 利用するサーバ提供会社の運用方針に従う。		

	リカバリーポイント	障害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前。ただし、バックアップデータからのリストアは障害発生日の前日。
システムの性能	オンライン応答時間 厳守	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均3秒以内である割合 95%以上	

データセンター内のシステムセキュリティ監視要件

監視対象	監視要件	内 容
システムセキュリティ	不法侵入探知	占有領域内は侵入探知は行わない。(別途有償にて対応可能) データセンタはネットワークを 24 時間 365 日有人監視 不正なアクセスを検知した場合、遮断するなどの対応を随時実施 (利用するサーバー提供会社による対応)
	不正改ざん検知	占有領域内は改ざん検知は行わない。(別途有償にて対応可能) Google のセキュリティスキャンが随時行われ、脅威が検知された場合直ちに、管理者宛に通知
	マルウェア対策	開発環境：セキュリティ対策ソフトによるスキャンを随時実施 公開環境：OS、ミドルウェアはデータセンタにて管理 (セキュリティ情報のため内容は非公開) (利用するサーバー提供会社による対応)