

鞆 寄 附 募 集 サ イ ト 更 新 等 業 務
委 託 仕 様 書 (案)

1 概要

(1) 業務名

鞆寄附募集サイト更新等業務(以下「本業務」という。)

(2) 業務期間

契約日から令和9年3月31日までとする。

2 本業務の目的

広島県福山市の鞆は、趣のある町並みはもちろん、由緒正しい祭りなどの伝統行事、人情豊かな人々との触れ合いなど、初めて訪れた人にもどこか懐かしさを感じさせてくれる日本のふるさとと言えるまちであるが、交通混雑の発生や生活する上での様々な課題を解決するため昭和58年に県が策定した港湾計画をめぐって、その是非が大きな問題として論じられたことから、鞆のまちづくりが長年停滞し、昭和36年には、1万3千人を超えていた人口も、今では約4千3百人と約3分の1まで減少し、高齢化率も4割を超えている。

一方で、鞆は、江戸時代の港湾施設がまとまって現存する国内唯一の港町であり、潮待ちの港として繁栄を極めた頃の豪商の屋敷や、小さな町家がひしめく町並みと人々の暮らしの中に近世港町の伝統文化が息づいており、日本遺産にも認定された歴史的価値を有するまちである。

県は、福山市のまちづくり事業を支援することを目的として、鞆を応援される国内外の多くの皆様からの寄附を募集することとし、平成27年度に専用ウェブサイトを作成した。

これは、応援したい地域を選んで、思いを託す「ふるさと納税」の趣旨を活かして、鞆の浦を訪れ、この地域に親しみ、鞆の価値を未来へ引き継いでいく活動を応援したいと感じる人々に広く参加していただくため、寄附募集に係る情報発信を行うものである。

本業務は、上記施策の一環として、専用ウェブサイト(以下「専用サイト」という。)の運用及びサイト内の各種情報の追加・更新とデジタルマーケティングを行うとともに、本サイトが継続して正常稼働していくことを目的として、コンテンツ、ソフトウェア、ハードウェア等の管理を行うものとする。

また、リーフレットやダイレクトメール等のPR資材を制作し、プロジェクトの周知を図る。

3 本業務の内容

(1) サイトの運用・保守

詳細は4～10を参照

(2) コンテンツの追加及び修正

詳細は11を参照

(3) サイト作成等に必要資料収集

(4) プロジェクトの周知や寄附の働き掛けに用いるPR資材の制作

詳細は12を参照

4 サイトの管理者・利用者

(1) サイトの管理者

広島県地域政策局都市圏魅力づくり推進課担当者(ワープロソフト・表計算ソフトを操作できる程度の能力を想定しており、情報の更新にあたっては、専門の知識を有しないものとする。)

(2) サイトの利用者

国内外を問わず不特定多数の閲覧者

※ PC、スマートフォン、タブレット等を利用して当サイトを閲覧する。

5 サイトの運用要件

(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、安定的に稼動すること。
- 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ヘッドクリーニング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)を発注者の追加費用なしに行うこと。
- 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動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動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

定期的にデータの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

安全で安定的な稼動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	稼動監視	ネットワーク機器の稼動監視を行うこと。 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	稼動監視	サーバ稼動監視(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、別紙SLAのとおりとする。

障害管理内容

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	稼動診断、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) 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。

6 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。また、セキュリティパッチの適用については、別紙SLAのとおりとする。

保守管理内容

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	サイトは CMS ソフトウェア Movable Type 7 (以下ソフトウェア) で構築されている。 コンテンツのモジュール化による複数ページでのコンテンツ同期、連携、ブロックエディタプラグインのカスタマイズ、多言語化等、独自拡張を行っているため、それらを含めて維持管理すること。 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	<ul style="list-style-type: none">公開に必要なサーバなどのハードウェアについてはレンタルサーバなどを用いるなど、設置場所を不要のものとする。また、登録者のページ投稿が活発に行われても十分な容量を確保すること。利用者がストレスなくサイトを利用できるように適切な通信速度のネットワークを使用すること。また、必要に応じて暗号化通信を利用するなど、セキュリティ対策を行うこと。
セキュリティ保守	ソフトウェアに脆弱性が報告された場合はすみやかに対策を行うこと WAF(Web アプリケーションファイヤーウォール)を設置し外部からの不正アクセスから保護すること。 診断ツールを使うなどし、定期的にマルウェアチェック、改ざんチェックを行うこと。
運用経費	サイトを公開するための経費については、委託料に含めること。

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・保守を確実にを行うこと。
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) 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、発注者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。

7 本業務の作業・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。

8 教育及び運用支援

広島県都市圏魅力づくり推進課担当者からの問合せに対応するほか、操作方法等の指導を行うこと。

9 サイト運用・保守に係る納入物

ア 保守運用関係

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	サーバ稼働状況は、サーバー事業者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。
SLAに関する報告	月次	SLAの達成状況に関する報告
障害報告	月次	サーバー事業者からの報告を参照
システム停止等報告	月次	サーバー事業者からの報告を参照
システム保守に関する報告	月次	サーバー事業者からの報告を参照
その他	都度	上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるサービス品質向上に向けた提案

イ アクセス分析

毎月、電子媒体で提出すること。

ウ HTML及びCMSアプリケーションファイル、画像、動画、CSS等関連ファイル一式を電子媒体(DVD-R等)で提出すること

エ その他作成物

パンフレット、寄附者への礼状等に関連した作成物については、それぞれ成果物を納入するとともに、データファイルで納入すること

10 保証要件

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。

11 コンテンツの追加及び修正

(ア) コンテンツの追加

ページ内の情報を見直し、輻が有する歴史的価値及びその保全に必要な取組について、より訴求力の高い情報を追加することとし、プロジェクトの進捗報告やSNSによる情報発信について専属ライターが取材・撮影、ライティングを行い、進捗報告は年1回以上、SNSによる情報発信は週2回以上の投稿を行うこと。

(イ) コンテンツの修正

コンテンツ中の簡易な修正・追加を行う(文字・リンク先・画像の修正・追加等)。

12 PR 資材の制作

(ア) 制作物

名称	部数	概要
三つ折りリーフレット	3,000部	既存リーフレットを時点更新し、印刷・納品
企業向けDM	4,000部	軀のまちづくりの状況や寄附活用事業の紹介、優遇税制や受領式の情報を中心に新規記事を制作 A4 10ページのDMに編集し、印刷・納品
デジタルサイネージ掲載用データ	1式	デジタルサイネージに掲載するため、寄附事業の概要や募集状況をまとめた既存データ(5枚のスライド)を時点更新し、電子データを納品
取組レポート	500部 ×2回	寄附活用事業の紹介 A4 6ページのレポートに編集し、印刷・納品
町方衆之証(感謝状)	200枚	規定フォーマットに寄附者情報を印刷・納品
企業ロゴマグネット	20枚	データを加工しマグネットを制作・納品

13 その他

(1) 広島県との調整

本業務の遂行に当たっては、発注者と連携を図りながら業務を行うこと。

ア 本実施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、発注者から依頼があれば速やかに対応すること。

イ その他、本業務の実施に際し、発注者の要請に速やかに対応すること。

(2) 打ち合わせ

受注者は、本業務の遂行に当たり、発注者と定期的な打ち合わせを行うものとする。

(3) 再委託等の制限

受注者は、本業務の監理業務を第三者に再委託し、または請け負わせてはならない。

受注者は監理業務を除く業務の一部を委託することができるが、その場合は再委託先ごとの業務の内容、再委託先の概要及びその体制と責任者を明記したものを事前に書面にて報告し、発注者の了解を得なければならない。

但し、サイト内で情報を発信するためのSNS関連業務とパンフレット・寄附者への礼状等の作成業務については、上記制限から除き、コンテンツ等を作成する第三者への再委託を認めるものとする。

(4) 業務の履行に関する措置

発注者は本業務(再委託した場合を含む。)の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に発注者に書面で通知しなければならない。

(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、納品日以降発注者に帰属し、発注者は、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) 機密の保持

受注者は、本業務(再委託した場合を含む。)を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(7) 個人情報の保護

受注者は、本業務(再委託した場合を含む。)を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行い、個人情報の保護に関する法律(平成 15 年法律第 57 号)を遵守しなければならない。

(8) セキュリティ・ポリシーの順守

広島県情報セキュリティ・ポリシー(平成14年7月23日施行)を遵守すること。

(9) その他

受注者は、本業務の実施にあたって、不明瞭な点や改善の必要があると認められる場合は、発注者と協議すること。

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	計画停止はサーバー事業者の運用方針に従う。)
	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	計画停止はサーバー事業者の運用方針に従う。)
	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	サーバー事業者の運用方針に従う。
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	サーバー事業者の運用方針に従う。
	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	サーバー事業者の運用方針に従う。
	障害の報告	障害の検知から、報告するまでの時間	サーバー事業者の運用方針に従う。
	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	サーバー事業者の運用方針に従う。
	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	サーバー事業者の運用方針に従う。
	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 (サーバー事業者による対応)
	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) (サーバー事業者による対応)
物理的及び環境的セキュリティ		サーバー事業者の運用方針に準ずる