

令和6年度
県内投資促進課ホームページ「クルクル.広島」
運用・保守を含むマーケティング等業務委託仕様書

令和6年2月

広島県商工労働局県内投資促進課

目次

1	調達内容	2
1.1	業務名	2
1.2	本仕様書の位置付け	2
1.3	契約期間	2
2	業務内容	2
2.1	背景（仮説）・目的	2
2.2	解決すべき課題	2
2.3	ターゲット	3
2.4	本業務実施で期待される効果・目標	3
2.5	具体的な業務内容	3
2.6	次年度以降の業務に関する提案・助言	3
2.7	成果物	4
3.	ホームページの運用要件	4
3.1	運用要件	4
3.2	運用範囲	4
3.3	運用管理体制	4
3.4	データ管理	5
3.5	構成管理	5
3.6	監視管理	6
3.7	障害管理	6
3.8	関係業者等との協力	6
4.	ホームページの保守要件	7
4.1	保守	7
4.2	保守運用契約要件	8
5	本業務の作業・開発環境	8
5.1	場所	8
5.2	開発用機器・使用材料の負担	8
5.3	貸与物資・資料	8
6	教育及び運用支援	8
7	保証要件	8
7.1	瑕疵担保責任	8
7.2	その他	8
8	その他	8
8.1	広島県との調整	8
8.2	打ち合わせ	8
8.3	再委託等の制限	8
8.4	業務の履行に関する措置	8
8.5	成果品の利用	9
8.6	機密の保持	9
8.7	個人情報の保護	9
8.8	セキュリティ・ポリシーの順守	9
8.9	契約期間満了時の取扱い	9
8.10	その他	9
9	参考	9
9.1	県内投資促進課のホームページの機能等	9
9.2	広島県のブランドステートメント（ひろしまのみられたい姿）について	12
9.3	本県のこれまでの誘致実績（オフィスの移転・拡充）	12
	別紙	13
	サービス品質合意書	13
	サービス品質基準	14
	データセンター内のシステムセキュリティ監視要件	14

1 調達内容

1.1 業務名

令和6年度県内投資促進課ホームページ「クルクル.広島」(<https://kurukuru.hiroshima.jp/>)運用・保守を含むマーケティング等業務（以下「本業務」という。）

1.2 本仕様書の位置付け

令和6年度内投資促進課ホームページ「クルクル.広島」運用・保守を含むマーケティング等業務委託仕様書（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。

本業務は、公募型プロポーザル方式を採用することから、本仕様書において広島県（以下「県」という。）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、自由に提案することができる。

1.3 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日（予定）までとする。

2 業務内容

2.1 背景（仮説）・目的

本県は、地域経済の持続的な発展のため、「イノベーション立県」の実現を目指している。国内外の多様な人材や企業が、本県に「集い」、「つながる」ことから、基幹産業であるものづくり産業や観光関連産業に続く成長産業の種が次々と生まれるような将来像を描いている。

目指す姿に向けて本県は、デジタル技術を活用した実証・実装のための支援を行う「ひろしまサンドボックス」や、10年で10社のユニコーン級企業を輩出しようと立ち上げた「ひろしまユニコーン10」プロジェクト、幼児期から社会人まで、さまざまな層に対応した多様な学びの機会の提供など、イノベーション環境の整備、人材育成に取り組んできた。本県の企業誘致は、新たなアイデアや技術、ネットワークを持つプレイヤーを県内に迎え入れ、地場との化学反応を期待するものである。

企業誘致の対象は、従来型のいわゆる工場誘致に加え、平成28年からデジタル等新産業分野の本社機能や研究開発機能の誘致に力点を置いてきた。オフィスの移転・拡充については、令和5年度までに約150件を実現し、着実に誘致件数を延ばしているところだ。大きな契機となったのは、令和2年度の9月補正予算による施策で、1社最大2億円の思い切った助成制度を期間限定で打ち出し、特設サイトでわかりやすく情報発信したところ、企業の経営者層を中心にSNS等で大きな話題となり、700件超の問い合わせがあった。このことから、デジタルマーケティングの重要性を強く認識している。

令和4年度は、新たな企業誘致のためのホームページとして「クルクル.広島」を立ち上げ、主に、オフィスの移転・拡充を促進する内容に転換した。続く令和5年度は、企業の経営者層に響くコンテンツの精査・充実と、ホームページのコンテンツを軸にしたデジタルマーケティングと、顧客対応の体制を強化したところである。

令和6年度の本業務は、本県ならではのビジネス拠点の魅力を更に広く発信するために、ホームページのコンテンツをより一層充実させ、デジタルマーケティングの手法を用いることで、県外企業の継続的な認知拡大、転入を図るものとする。

社会環境の急激な変化により、企業は自社事業の社会にもたらす影響や共感によって集まる人材に意識を高める傾向にある。本県の企業誘致活動についても、工業用地やオフィス物件といった画一的な情報や助成制度を伝えるだけでなく、対象企業のビジネスを加速させる資源に恵まれた場所か、さらには経営者や従業員の快適で豊かな生活を実現する場所か、といった相手の立場に立った多面的な情報を伝える場面が増えている。本業務は、企業の意思決定要因が変化している社会状況を踏まえながら、本県と一体となり、次のアクションを模索・実行するものとする。

2.2 解決すべき課題

- ・ ビジネス拠点としての本県ならではの魅力をターゲットに伝える情報を発信、認知を向上させることが必要である。
- ・ 移転意思のある顕在層の集客を叶えるコンテンツおよび潜在層（移転を意識していないものの、働く環境の向上、改善の意識や不安を抱いており、将来的に移転を検討する者）の行動

変容を促すコンテンツを作成することが必要である。

- ・ アクセス情報の収集・分析機能を導入し、運用管理の効率化を図ることが必要である。

2.3 ターゲット

移転意思のある顕在層および潜在層とする。多種多様なクラスターに分解できることが想定されるが、現時点では、主にオフィス系と工場・ラボ系に分けて考えている。

(例1) オフィス系

- ・ 代表者が広島県出身（または縁のある）である企業
- ・ 地域にとらわれない若年層社長の企業
- ・ 関東圏などの成長企業で、これから地方への拠点を検討している企業

(例2) 工場・ラボ系の例

- ・ 事業に適した土地を探している企業
- ・ 研究開発拠点を置きたい企業
- ・ 工場やラボ建設意思のある企業とのネットワークを持つ不動産・建設事業者

2.4 本業務実施で期待される効果・目標

- ・ ビジネス拠点としての本県ならではの魅力をターゲットに訴求する情報を発信し、認知度向上を実現する
- ・ 県や県に共感する者が、企業等に対して地域の魅力を紹介しやすいよう情報を集約する
- ・ 年間の目標転入件数 30 社を継続的に達成するため、年間 400 件以上の相談登録がある
- ・ 誘致業務の改善と効率化

2.5 具体的な業務内容

ビジネス拠点としての本県ならではの魅力を伝えるホームページの制作を行い、令和 6 年度以降に年間目標である移転企業 30 社を継続的に実現するために、次の事項について行うものとする。

ア マーケティングによる効果的な情報発信

有効なターゲットの選定や、カスタマージャーニーにおけるボトルネック要因の精査を行い、リード獲得数を増やす等、効果的なコンテンツの内容、量、質、伝達方法を工夫していくものとする。

イ コンテンツの追加及び修正

アを勘案の上、次の業務を行うこと。

(ア) コンテンツの追加

ターゲットの注意喚起や行動変容を促すコンテンツ（記事等）を新規で 10 件程度作成すること

(イ) コンテンツの修正

必要に応じて、既に公開されているコンテンツの簡易な修正・追加を行うこと（文字・リンク先・画像の修正・追加等）

(ウ) ホームページのデザイン及び掲載

必要に応じて、ホームページのデザインを改善すること。

ウ ホームページの運用・保守

詳細は、3 以下を参照

エ 仕組み作り

HP を活用して接触した企業 を実際に誘致するための上記以外の取組みを提案すること。

オ 紙媒体の作成

ホームページのコンテンツ等を元に、配布用紙媒体資料を 100 部製作すること。

カ 相談対応

作業について、受託者は県と十分協議した上で行うこととし、本仕様書に基づく設計過程で明らかになる詳細要件については、原則、対応することとする。

キ その他

受託者独自の提案をすること。

2.6 次年度以降の業務に関する提案・助言

事業結果を総括し、その時点における社会情勢や移転動向および発注者の施策の方向性等を踏まえて、移転行動を促進するシナリオを見出したうえで、令和 7 年度以降に向けた戦略の骨子を考え、発注者に対して提案や助言を行うこと。

2.7 成果物

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、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
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 新規取材関係

取材に係る資料(インタビュー原稿、画像等のすべて。サイトで使用しなかったものも含む。紙媒体正副各1冊(確認用)及び電子媒体(CD-R等)による。)

ウ アクセス分析

毎月、電子媒体で提出すること。

エ 画像、動画等関連ファイル一式の提出

電子媒体(DVD-R等)で提出すること

オ 配布用紙媒体資料(100部)

カ 業務実施効果の分析・レポート

キ 次年度の業務実施に関する提案・助言

3. ホームページの運用要件

3.1 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、「S L A」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。

3.2 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。

3.3 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。

3.4 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。

3.5 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。

3.6 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。

3.7 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。

3.8 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。

4. ホームページの保守要件

4.1 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	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。

ウ 体制

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。

(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・保守を確実にすること。

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ずること。

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。

4.2 保守運用契約要件

- ア 令和7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7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 本業務の作業・開発環境

5.1 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。

5.2 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。

5.3 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 教育及び運用支援

県担当者からの問合せに対応するほか、ホームページ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

7.1 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。

7.2 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。

8 その他

8.1 広島県との調整

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アートディレクターを置くなどの体制を準備した上で、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。

8.2 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。

8.3 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。

8.4 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。

8.5 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。

8.6 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。

8.7 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、広島県個人情報保護条例（平成16年12月17日広島県条例第53号）を遵守しなければならない。

8.8 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。

8.9 契約期間満了時の取扱い

本業務に係る契約期間満了時（平成31年度以降に運用保守契約を締結した場合は当該契約期間満了時）、発注者は契約を終了するか1年間延長するか、又は、契約の一部を終了し一部を延長するか、選択できるものとする。

発注者が契約を延長する場合（一部延長を含む）の年間委託料は、次に示す基本的考え方に基づき、発注者と協議の上、決定することとする。

8.10 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。また、令和5年度は、ホームページのマーケティング・運用と保守・管理業務を分けて2社の企業へ委託した。令和6年度は1社の企業に委託するため、令和5年度の受注企業から必要に応じて引継ぎを行うこと。

9 参考

9.1 県内投資促進課のホームページの機能等

ア 機能要件

(ア) 基本要件

①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。

②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。

③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。

④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。

⑤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

①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

①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。

②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。

③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

①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。

②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。

③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

①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。

②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更され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	CORE i5-8250U
メモリ	8GB
SSD	128GB
OS	Windows 10 Professional
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。

9.2 広島県のブランドステートメント（ひろしまのみられたい姿）について



ひろしまが誇る豊かで穏やかな風土、平和への想いと行動力は、
すべての人へ、明日へ向かうエネルギーをもたらします。

ひろしまは、元気あふれるところです。

困難に直面しても、たくましく乗り越えていきます。

ひろしまの復興と活躍には、世界中の人々が注目し、勇気づけられています。

先人たちの開拓者精神は、今なお、県民に脈々と受け継がれ、多岐に渡ってつながりを創り、
産業やスポーツ・文化に活気を生み出しています。

ひろしまは、美味しさの宝庫です。

海の幸にも、山の幸にも恵まれたひろしまには、まだまだ知られていない風土と歴史に育まれた
豊かな食文化があります。

大地を味わう山の食。その豊穡な山々の栄養が川を伝い注がれた、海の食。

瀬戸内の穏やかな気候も、活力と至福を届けます。

ひろしまは、暮らしやすさをつくれます。

ヒスイ色の穏やかな海と四季を魅せる山々。隣接する快適で開放的な都市機能。

この恵まれた環境は、人々の知を結集させ、さまざまな価値を創出します。

職・住・遊を同時に充実させることができる豊かな暮らしと多様な人々が活躍する

ひろしまのダイバーシティは、次の日本のかたちです。

9.3 本県のこれまでの誘致実績（オフィスの移転・拡充）

年度	平成 28	平成 29	平成 30	令和元	令和 2	令和 3	令和 4
件数	6	11	14	15	31	45	24

別紙

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)
物理的及び環境的セキュリティ		利用するサーバー提供会社の運用方針に準ずる