

広島県空き家バンク情報専用
ウェブサイト構築・運用・保守委託業務
調 達 仕 様 書

平成 28 年 10 月
広島県土木建築局住宅課

【目次】

1	調達内容	1
2	本業務の内容	2
3	専用サイトの機能要件	4
4	専用サイトの品質・性能要件	5
5	専用サイトの技術要件	7
6	専用サイトの運用要件	8
7	専用サイトの保守要件	11
8	本業務の作業・開発環境	13
9	教育	13
10	本番フォローと運用支援	13
11	スケジュール	13
12	納入物と検査方法	13
13	納入要件	14
14	保証要件	15
15	契約書の作成要件	15
16	その他	16
	別紙1	19

1 調達内容

(1) 調達件名

広島県空き家バンク情報専用ウェブサイト構築・運用・保守委託業務(以下「本業務」という。)

(2) 本調達書の位置付け

広島県空き家バンク情報専用ウェブサイト構築・運用・保守委託業務調達仕様書(以下「本仕様書」という。)は、本業務の提案に関する説明資料として作成したものである。

本業務の調達は、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などについて、自由に提案することができる。

なお、本仕様書に記載された内容はすべて必要な要件と考えているが、実現できない要件がある場合、又は代替案による場合は、提案書にその旨記載すること。

また、契約段階において、提案を受けた開発仕様の変更等があり得ることを了承すること。

(3) 調達方法

本業務は、時間的・財政的負担を軽減するため、民間企業や他の自治体で既に構築された類似の Web サービスを可能な限り利用し調達することを基本とする。

ただし、受託事業者が新設して提供する提案も受け付けるものとする。

受託事業者は、本仕様書及びサービスレベル協定(以下「SLA」という。)に定められたサービスを提供する。

(4) 契約期間

契約締結の日から平成 29 年 3 月 31 日までとする。

なお、平成 29 年 4 月 1 日以降の運用・保守契約については、1～3年間の長期継続契約を予定している(7(2)イ参照)。

2 本業務の内容

(1) 背景と目的

(背景)

県においては、平成 28 年 3 月末現在 16 市町及び宅建協会において、それぞれ空き家バンクのホームページを開設しているが、県下全域を対象とした総合的な窓口サイトが無いため特に県外の移住希望者が物件を探しにくいのではないかと課題が存在している。

また、国の平成 25 年度住宅・土地統計調査によると、県における「その他空き家」の戸数は約 10 万戸であるが、それに対し空き家バンクの登録など有効活用がなされている戸数が少ないという指摘もある。

(目的)

本業務は、上記課題を解決する手段の一つとして、県下全域を対象とした空き家バンク情報専用ウェブサイトを構築し、空き家物件の各市町等の空き家バンク登録への登録促進を促すとともに、希望者と空き家物件の効果的なマッチングを図ることを目的とする。

※ 県が現段階において検討している「広島県空き家情報バンク」のイメージは、別紙 1 のとおり。

(2) 解決すべき課題

- 県外の移住希望者等(ターゲット層)に強くアピールできる専用サイトの構築
- 県内各市町等の空き家物件の空き家バンクへの登録増、希望者と空き家物件のマッチング改善による成約増

(3) 本業務実施に伴い期待される効果・目標

広島県空き家バンク情報サイトの構築



各市町・宅建協会等の空き家物件のバンク登録・利用希望者の増

※ 各市町・宅建協会等の空き家バンク登録件数 H27 年度:7800 件, H28 年度:10,000 件

(目標)



成約件数の増



移住定住者数の増

(4) 本業務の内容

ア 専用サイトの構築・運用・保守

下記を踏まえ、「広島県空き家バンク情報専用ウェブサイト」を構築し、運用・保守を行う。

イ 空き家物件情報の登録フォーマットの検討等

(ア) 物件の検索カテゴリー(例場所・構造・築年数等)を最低 3 カテゴリー以上検討し提案す

ること。(空き家物件情報へのアクセスは、当面各市町等の空き家バンクHPの物件へ直接ヒットするようにする。)

(イ) 将来の空き家バンク物件情報の登録の際の情報フォーマットを検討すること。

ウ 専用サイト認知度向上に資する PR 手法の提案

「広島県空き家バンク情報サイト」のターゲットとなる層を専用サイトへ誘導する PR 手法(ウェブ内、ウェブ外、ロゴ、キャッチフレーズ、イラスト等)を検討すること。但し PR のための費用は、当業務委託費に含むものとする。

エ 県職員等に対し専用サイトの主旨等の説明を行い質問等に答えるものとする。

オ コンテンツ作成のための情報収集・取材

(ア) 古民家、一般の空き家改修事例等を収集し掲載すること。(※既存の情報等を活用する場合は、新たな取材を行う必要は無い)

(イ) 空き家バンク登録、空き家バンク利用の際の質問を調査し掲載すること。(主に県・市町等の取材・情報収集)

(ウ) 各市町のおすすめ物件等を情報収集し掲載すること。

(エ) 空き家バンク制度の周知(県外からの移住希望者・空き家所有者)

(オ) その他、当該サイト構築や提案事項を掲載するに当たっての情報収集・取材

カ 監理者等の設置

本業務全体を統括する監理者を設置し、県と受託事業者が協議等を実施する際は、必ず同席すること。

(5) 専用サイトの管理者・利用者

ア 専用サイトの管理者

- ・県住宅課が本システムの運用管理を主管する。
- ・本システムの運用管理を円滑に実施するため、電話、ファックス、電子メール等による受付窓口を有した運用管理体制を整備すること。

イ 専用サイトの利用者

国内外を問わず不特定多数の閲覧者

※ PC、スマートフォン、タブレットを利用して当サイトを閲覧する。

(6) 履行期限

専用サイトを平成 29 年 3 月下旬に公開することとし、専用サイトの構築期間を考慮し、上記(4)イ、ウ及びトップページデザイン、サイトマップについては、平成 28 年 11 月末を目途に完成させること。

3 専用サイトの機能要件

(1) 機能の範囲

専用サイトにおいて最低限有する機能は、以下のとおりとする。

- ア サイト内情報の検索機能
 - イ 新着情報発信機能
 - ウ 動画, 地図, 画像の表示
 - エ サーバの調達・設定, 簡易なコンテンツについては, 県職員が直接更新できるシステムの構築(コンテンツ・マネジメント・システム)
 - オ 空き家物件情報の検索
- 当面の間は, 各市町等の空き家バンクHP内の物件情報へ直接ヒットするようにする。
※(2(4)オ以外の物件情報の直接登録はイメージしていない。)

(2) 依頼する作業の範囲

依頼する作業の範囲は, 以下の範囲である。

- ア サイトマップの設計, デザイン及びコンテンツの制作
 - (ア) 設計・制作における基本方針
 - ・欲しい情報がどこにあるか一目で見つけられるような構成にする。
 - ・空き家情報等をターゲット層に対して最大限にアピールできるよう, 魅力的で上質感あふれるデザインとすること。
 - ・空き家所有者が空き家活用の一つとして自身の空き家を空き家バンク登録へ結びつけるようなページを作成すること。
 - ・定住に関する情報(市町の定住支援策, 既存の交流定住ポータルサイト「広島暮らし」や「HIROBIRO」の情報を想定。)にもアクセスできるようにすること。
 - ・アクセシビリティとユーザビリティに十分配慮した, 誰でも見やすく使いやすいものとする
 - こと。
 - ・必要に応じて, トップページやコンテンツが効果的に更新できる仕組みとなっていること。
 - ・県が, 専用サイトに興味を持った閲覧者を把握できる仕組みとなっていること。
 - ・サイト構成案^{別紙1}を参考にサイトマップを企画すること。
 - (イ) 制作したコンテンツは, 県が別途実施する関連事業にも転用できるよう, 県の求めに応じて提供すること。
 - (ウ) 独自に取材等を行い制作できるものがあれば提案すること。
- イ スマートフォン・タブレットへの対応
 - スマートフォン・タブレットからの利用を前提としたデザイン設計を行うこと。
- ウ システム
 - (ア) サイト基本設計～詳細設計
 - (イ) フォーマット/デザイン(テンプレート含む)

- (ウ) HTMLコーディング(スタティックおよびダイナミック)
- (エ) ダイナミックコンテンツ用DB設計/実装
- (オ) プログラムコーディング
- (カ) コピーライティング/原稿制作
- (キ) 素材制作/加工および収集(リッチコンテンツを含む)
- (ク) Web サービス API との連携設定
- (ケ) 管理用ユーザーインターフェイス制作
- (コ) コンテンツ修正・更新用ユーザーインターフェイス制作
(ダイナミック/スタティックページ用)
- (サ) ドメイン取得
- (シ) ホスティングサービスの選定提案
- (ス) サーバ設定
- (セ) FTPクライアント用PC(ローカル)設定
- (ソ) 稼動テスト/ユーザビリティ検証
- (タ) ホームページ公開
- (チ) 各種マニュアル・ドキュメンテーションの作成
- (ツ) SEO対策
- (テ) システム保守・運用(ハードウェア, ソフトウェア, 点検及び障害復旧等を含む。)
- (ト) その他, 関連する付帯作業

エ 公開後の内容更新

月一回以上を予定している。掲載内容の更新, 差し替えのほか, 新たなページの制作を含む。

オ 県職員が, 専用サイトの効果を分析・評価できる仕組みづくり(例:グーグルアナリティクス等)を検討すること。

上記機能等を実現するためのネットワーク構築, システム設計・開発及び運用保守並びに専用サイトの稼動に必要となる機器等の導入・整備を本調達の範囲とし, 受託事業者は県と十分協議したうえで行うこととする。なお, 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, 原則対応するものとする。

4 専用サイトの品質・性能要件

(1) セキュリティ要件

専用サイトは, 特定の人によるインターネットからの情報登録機能を有するとともに, ユーザー情報を管理することから, セキュリティリスクに応じた堅牢な認証方式の導入, 個人情報, ID, パスワード等の暗号化, 情報漏えい, 不正侵入の防止及び改ざん防止等のセキュリティ対策を施すこと。

(2) セキュリティ監視

データセンター内のシステム等におけるセキュリティ監視要件を次に示す。

システムセキュリティに関しては、SLAにおいて基準値を設定すること。

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	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。不正侵入の兆候を検知したときには、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア(コンピュータウイルス、ワーム及びスパイウェア等)チェックを行い、マルウェア感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンタ及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。 サーバールームを監視カメラ等により監視すること。 守衛巡回すること。

(3) アクセシビリティ要件

ア ユニバーサルデザインへの対応

多様な人が利用しやすいサイトを検討すること。

イ アクセシビリティへの対応

(ア) 高齢者や子供たち、身体の不自由な人、視覚や聴覚に障害のある人、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、誰もが見やすく、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) JISX8341-3「高齢者・障害者等配慮設計指針-情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス-第3部:ウェブコンテンツ」を考慮のうえ、アクセシビリティの高いシステムとすること。

5 専用サイトの技術要件

(1) システム基盤(OS、ミドルウェア)

項目	条件	備考
OS	Linux サーバー又は Windows サーバー若しくは同等以上の性能を有するもの。	
データベース	フリーソフトウェアの仕様も可とするが、維持管理が実施可能とすること。	

※十分なセキュリティ対策を施すこと。

(2) 開発言語支援ツール

- ア 開発言語・支援ツールは国際標準若しくは事実上の業界標準のものを採用すること。
- イ その他については、県の設計基準に従うこと。

(3) データセンター(IDC)の要件

- 本システムを適切なファシリティ要件を備えたデータセンタに設置して運用すること。
- システムを設置するデータセンタは、「情報システム安全対策基準」(通商産業省告示第518号, 第536号)に基づくこと。

(4) 専用サイトの稼働環境

- ア サーバー環境
 - (ア) 本システムの稼働基盤となるサーバー機器等は、基本的には本契約の中で新規に導入整備する。
 - (イ) 各ページの表示時間はブラウザにURL入力後表示が完了するまでの時間を、全体において3秒以内を保つ。
 - (ウ) RAID を前提としてミラーリングやホットスペア等により、冗長性を考慮した構成にすること。
 - (エ) バックアップ装置は過去 7 日間のデータ保持を可能とし、システムの停止を伴わずに 21:00～翌 8:00 までにバックアップの取得を完了する性能を有すること。
 - (オ) ハードウェアは、省スペース、省エネルギーを実現できるものとする。
 - (カ) 機器の追加や変更が容易なシステム構造とすること。
 - (キ) 新規のシステムとの連携については、最少の費用で対応できるような拡張性を確保すること。
 - (ク) ホスティングあるいはハウジングについては問わないが効率的で将来にわたって県の負担が最小限となる運用となるよう提案書に記載すること。

(5) ソフトウェア構成

ア 開発及びFTPクライアント用(ローカル)

Apache, PHP, mySQL の適切なバージョン(安定版)を使用すること。

システム管理者側利用環境は、次の環境で稼動すること。

システム管理者側利用環境

項目	主な仕様
CPU	Intel Corei-3
メモリ	4G以上
ハードディスク	100G以上
OS	Microsoft Windows 7 Professional
アプリケーションソフト	Internet Explorer10.0

イ ユーザー(利用者)

PCおよびスマートフォン、タブレット(ios を含む)から専用サイトの全ての機能を利用できるように、ターゲットOSおよびブラウザを決定すること。また、HTMLおよびCSSのバージョンも同様に決定すること。

ウ 保守性, 拡張性, 上位互換性及びシステム中立性

上記の構成については、将来性, 拡張性, 移植性を考慮し、少なくとも5年間の運用に対応できる仕様とすること。また、将来において、拡張性が必要になった場合に、別の業者においても変更が可能なものとする。

6 専用サイトの運用要件

(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、SLAにおいて基準値を設定すること。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、受託事業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 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、別途県職員と協議すること。

(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。), 障害対応等は受託事業者が行うこと。

(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のイメージを示す。
通常時及び障害時の連絡体制を提案書に記載すること。

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、SLAにおいて基準値を設定すること。

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、県や関係業者から協力を求められたときは、県と協議の上、必要な対応を行うこと。

7 専用サイトの保守要件

(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、SLAにおいて基準値を設定すること。

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、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。 ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。 定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。
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を実施すること。

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、県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) 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県に報告すること。
- (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 平成29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 本システムの稼動に必要となる保守運用費用について、価格を提示すること。(平成29年度末までの1年間で掲示すること。)

※ 保守運用サービス内容

- i) ハードウェア保守費用
- ii) ソフトウェア保守費用
- iii) システム運用・管理費用
 - ・ 周辺機器メンテナンス
 - ・ システム障害対応
 - ・ セキュリティ環境維持

- ・ コンテンツサポート(HTMLページ追加変更等・・・月1ページ程度の追加更新を想定して積算すること。)等
 - iv) 機器等(ハード・ソフト)賃借費用
 - v) その他必要な経費
- ウ 契約終了時の機器の撤去, ホワイトニング, データの抽出に係る費用を含むこと。

8 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, 受託事業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, 受託事業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。

9 教育

県職員を対象にした操作研修を少なくとも1回は, 本番稼働開始前に実施すること(開催場所は県庁。対象者は4名程度。)

10 本番フォローと運用支援

平成29年3月下旬の専用サイト本格稼働に際して, 初期設定データの確認及び各機能等の正常な運用が確認できるまでの間(3ヶ月程度を想定。)は, 県職員からの問合せや障害対応に関して即座に対応できるよう適切な支援体制を整え, 立ち上げ支援を行うこと。

11 スケジュール

本業務に係る基本スケジュールを次に示す。

時期	内容
随時	実践事例の取材 情報収集
11月下旬頃	トップページデザイン・サイトマップ決定
3月末まで	専用サイトの公開, 運用(更新), 保守

12 納入物と検査方法

(1) 納入物

ア 専用サイト構築・運用・保守委託業務

受託事業者は県の設計標準にしたがってシステム開発及びドキュメント作成を行い, 成果物

として以下の納入をすること。

- (ア) システム概要図
- (イ) システム概要書
- (ウ) 機器およびネットワーク構成図
- (エ) ドキュメント
 - a HTMLおよびプログラムコーディングのハードコピー
 - b スタイルシートのハードコピー
 - c 画像等のコード体系表
 - d フローチャート
 - e テーブル定義書
 - f 管理・運用仕様書
 - g FTPクライアント用PC(ローカル)設定マニュアル
 - h 管理用 UI 操作マニュアル
 - i コンテンツ修正・更新用 UI 操作マニュアル
 - j 受入テスト結果報告書
 - k 情報セキュリティ管理に関する文書

イ 電子媒体((エ)で示すドキュメントを記録したもの)

マニュアルについては、次のとおり納入すること。

操作マニュアルは紙媒体及び電子媒体により提供すること。

- a 紙媒体による操作マニュアルはA4版とし、システム管理者用マニュアル(本調達に係るすべてのシステムを対象とするもの。分冊可。)2部を提供すること。
- b 電子媒体による操作マニュアルについては、各2部提供すること。
 - ・ 操作マニュアルは、単にシステム機能ごとに操作方法を記述するだけでなく、業務フローと関連づけて初心者にも理解できるよう、わかり易い表現で記載すること。また、原則としてすべての手順について網羅したものであること。
 - ・ エラーメッセージの解説、想定される原因及び対処法も網羅する。

(2) 検査方法

上記、納入物の検査の結果、不適合の場合は再納入とする。

13 納入要件

- (1) 受託事業者は、受託後速やかに開発の詳細スケジュールを作成の上、県と十分に調整すること。
- (2) 業務実施中に行った県職員との協議・調整の内容及び県職員の指示については、打合せ簿に記録し、県へ提出し、県の確認を受けること。

(3) 受託事業者は、本書に明示されていない事項で必要と認められる作業については、県に報告の上、受託事業者の責任において実施すること。

(4) 県が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。

(5) 運用実績報告に必要な項目を示す。(書面報告可)

実績報告項目一覧

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
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	障害対応実績(障害発生 of 報告を除く。)
システム停止等報告	月次	翌月の計画停止及び保守作業等の予定報告
システム保守に関する報告	月次	ハードウェア、ソフトウェアに関する予防保守及びセキュリティ保守内容の実績報告
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

14 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。

15 契約書の作成要件

(1) 契約書の作成においては、次の事項を必ず記載すること。

ア 広島県セキュリティポリシーの遵守

イ 著作権・肖像権の広島県への帰属

(2) SLAの締結

ア システムの稼働にあたり、次に示す「サービス品質基準」をもとに、協議して本格稼働日までにSLAを締結する。

SLAの提案は、サービスレベルのモニタリング実施方法及びサービスレベル基準値を満たすことができなかつた場合のサービス対価の減額等のルールも含めること。

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	365日 24時間 (計画停止を除く。)
	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	月 24時間
	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	年 99.8%以上
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	24時間以内
	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	2日以内
	障害の報告	障害の検知から、報告するまでの時間	1次通知:1時間以内 2次通知:2時間以内
	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	2時間以内
	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	1日以内
	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
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

イ SLAの見直し

SLAの項目及び基準値は、必要に応じ、協議して見直すことができる。

ウ SLA達成状況の報告

受託事業者は、月次でモニタリングし、その結果を報告する。

ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。

16 その他

(1) 県との調整

本業務の遂行に当たっては、監理者を中心として、県と連携を図りながら業務を行うこと。

ア 各種企画提案書、計画書及び実績報告書の提出

本実施業務の進捗状況を適宜報告し、調整を図ること。

イ 本実施業務の中で、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。

ウ 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。

(2) 打ち合わせ

受託事業者は、本業務の遂行に当たり、県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

受託事業者は、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。

受託事業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、県の了解を得なければならない。

(4) 業務の履行に関する措置

県は本業務(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、受託事業者に対して、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。受託事業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日以内に県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。)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) 機密の保持

受託事業者は、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

受託事業者は、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) 契約期間満了時の取扱い

本業務に係る契約期間満了時、県は契約を終了する。

(9) その他

受託事業者は、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、県と協議すること。

「広島県空き家バンク情報」サイト構成(例)

