
歩くライフスタイル推進プロジェクト
ホームページ運用・保守業務委託要領

令和5年3月

佐賀県 交通政策課

目次

第1章 総論	1
1.1 本業務の背景	1
1.2 本調達目的	1
第2章 本委託業務の概要	2
2.1 本業務の範囲	2
2.2 委託対象システム構成	3
2.3 委託作業	3
2.4 スケジュール	3
第3章 委託対象システムの詳細要件	4
3.1 機能要件	4
3.2 非機能要件	4
3.3 サービス要件	5
第4章 委託作業における詳細要件	6
4.1 運用フェーズ	6
4.2 保守フェーズ	7
第5章 委託業務遂行に関する要件	9
5.1 プロジェクト管理	9
5.2 体制及び要員に関する要件	9
5.3 打合せ・報告に関する要件	9
5.4 本委託業務の納品物	10
第6章 その他	11
6.1 業務の再委託	11
6.2 知的財産権の帰属等	11
6.3 機密保持	11
6.4 情報セキュリティに関する受託者の責任	11
6.5 瑕疵担保責任	12
6.6 法令等の遵守	12

第1章 総論

1.1 本業務の背景

佐賀県では、「県民や佐賀県を訪れる人が地域や街中を歩くことで交流が盛んになり、地域のコミュニティ保持やまちの賑わい創出など、地域の活性化につながっている」姿を目指して、「人」が主役の「歩く社会づくり」・「歩きたくなるまちづくり」を進める歩くライフスタイル推進プロジェクト（以下「本プロジェクト」という。）を推進している。

本プロジェクトでいう「歩く」には、自転車のほか鉄道、バスなどの公共交通をはじめとしたマイカー以外の移動手段を含む。歩くことでくらしの中の速度を少しずつゆっくりにして、歩くスピードで佐賀県の魅力にふれあい、これまで気づけなかった街中や地域の良いところを理解し、良さに共感する人々との交流が生まれるような生活スタイルや社会づくりを目指している。

本プロジェクトでは、県民や県内を訪れる方が歩きたくなる、歩いてみたいと思ってもらえるような環境づくりや地域の魅力向上に取り組む。また、県民の皆さんが歩くことの楽しさや歩くことの健康効果など、歩くことによる幸せを感じて、積極的に歩くことを取り入れたライフスタイルに変える仕掛けづくりを行い、心地よく暮らせる街にすることで、住む人も県内を訪れる人も楽しめるような取り組みを行うこととしている。

歩くライフスタイルを佐賀県に定着させる本プロジェクトを効果的に進めるため、令和元年12月上旬に「歩くライフスタイル推進プロジェクト」ホームページの運用を開始した。

1.2 本調達の目的

歩くライフスタイル推進プロジェクトを広く周知する効果的な普及啓発活動を行うため、「歩くライフスタイル推進プロジェクト」ホームページ (<https://aruko.saga.jp/>) を運営する。

第2章 本委託業務の概要

2.1 本業務の範囲

ハードウェア、ソフトウェア、ネットワーク及びサイトの運用・保守を範囲とする。なお、サイトのコンテンツの企画やTOPページ及びメインビジュアルのデザインについては別途委託している「歩くライフスタイル推進プロジェクト」ブランドデザインディレクション業務の受託者が実施するため、本業務の範囲外とするが、サイトのデザインの調整等、随時佐賀県の担当者及びディレクション業務の受託者と連携して業務を行う。詳細は次の図のとおり。



2.2 委託対象システム構成

2.2.1 ハードウェア

Webサーバー1台（レンタルサーバー可。スペックは指定なし。）

2.2.2 ソフトウェア

指定なし

2.2.3 ネットワーク

インターネット経由でサーバーへのアクセスを可能とすること。

2.3 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第5章で示す。

2.3.1 運用フェーズ

委託対象システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。

2.3.2 保守フェーズ

委託対象システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合にシステムおよびデータの修補を行う。

2.4 スケジュール

フェーズ/業務内容	令和5年4月～ 令和6年3月
運用フェーズ	
システムの運用	
保守フェーズ	
ソフトウェア保守	

図. スケジュール（想定）

第3章 委託対象システムの詳細要件

3.1 機能要件

委託対象システムの機能要件は次のとおり。

利用者視点においてこれらの必須事項が満たされていることとする。

【必須事項】

- ① 別途 Web サーバーを用意し、独自ドメインにてアクセスできるようにする。
- ② CMS（コンテンツマネジメントシステム）を設置し、職員が固定ページやお知らせをスムーズに管理できるようにする。
- ③ 原則として「佐賀県アクセシビリティ向上マニュアル」に準拠したものとする。
- ④ WEBサイト全体がTOPページのイメージと調和のとれたデザインとなっている。
- ⑤ アクセス解析（例：グーグルアナリティクス）、SEO対策（サーチエンジン最適化）により閲覧者を増やす対策がなされている。
- ⑥ スマートフォンやタブレット等のモバイル端末向けを優先的に設計しつつ、PC等を含む幅広いデバイスに対応できるサイトとなっている（レスポンシブデザインの採用、ブレイクポイント2点以上の設定等）。
- ⑦ Internet Explorer11.0以降、Mozilla Firefox61.0以降、Safari11.1以降、Google Chrome67.0以降で正しく表示され、ページに埋め込まれたスクリプト等の機能が正しく実行される。
- ⑧ サイトへのレスポンス時間は通常1秒以内、ピーク時3秒以内とする。

3.2 非機能要件

委託対象システムにおける非機能要件は次のとおり。なお、次項で示す運用フェーズ、保守フェーズのサービス要件達成に寄与するものとする。

3.2.1 信頼性要件

- ・ 操作端末や管理用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対策を講じること。
- ・ サーバーは、システムで求められる運用を考慮し、信頼性を確保すること。

3.2.2 セキュリティ要件

- ・ 佐賀県情報セキュリティポリシーに準拠したシステムとし、不正アクセス・コンピュータウイルス

ス等への適切なセキュリティ対策を講じ、安全性・信頼性を確保すること。

- ・ Webサイトの一般的なセキュリティ対策を講じていること。（改ざん、情報漏えい等）
- ・ サーバのウィルス対策を講じていること。
- ・ IPA（情報処理推進機構）の安全なWebサイトの作り方に準拠すること。

3.2.3 可用性要件

原則として、24 時間365 日利用可能なシステムとすること。

3.2.4 拡張性要件

- ・ スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。
- ・ 県の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- ・ 技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

3.3 サービス要件

運用フェーズ、保守フェーズにおけるサービス要件は次のとおり。

3.3.1 サービスレベル

- ・ システム稼働率

システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、99.9パーセント以上とする。

- ・ システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害又はセキュリティ事案発生時における一次切り分けに要する時間は、3時間以内とする。

- ・ 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを24時間以内とする。

第4章 委託作業における詳細要件

4.1 運用フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、ウェブサイトの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

4.1.1 ウェブサイト運用業務

(1) ウェブサイト構成管理業務

受託者は、県の指示に基づき、ウェブサイト運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、ウェブサイト変更時のウェブサイトの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物によるものとする。

(2) ウェブサイト障害対応業務

受託者は、ウェブサイトの障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び県への報告を行う。その対応手順は、県が別に定める設計フェーズ、研修フェーズの成果物及びセキュリティ実施手順書によるものとする。

障害発生時（Web ページの改ざんやバグ、ハード障害等）に「メンテナンス中」等の画面表示について対応すること。（1秒以内に画面が切り替わることとする。）

(3) ウェブサイト稼働監視業務

受託者は、県の指示に基づき、ウェブサイトの稼働監視を行う。その業務の内容及び手順は、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物によるものとする。

(4) ログ管理業務

受託者は、県の指示に基づき、ウェブサイトにおける稼働ログ・アクセスログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物によるものとする。

(5) ウェブサイト運用付随業務

- ・問い合わせ対応

受託者は、県からのシステムに関する問い合わせの対応を行う。

- ・コンサルティング

受託者は、県の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、県に報告するなど、当該システムにおけるコンサルティングを行う。

- ・ウェブサイトの継続的な改善

県との協議の上、アクセス解析結果に基づき、対象者に情報をより適切に伝えるためのデザインの修正、コンテンツの更新、SEO対策等必要な見直し及び改善を行うこと。なお、その頻度は2カ月に1回程度を想定している。

4.2 保守フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、ウェブサイトの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

4.2.1 ソフトウェア保守業務

(1) ソフトウェア改修業務

受託者は、県の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、設計フェーズの成果物を参照のうえ、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には、動作試験等も当然含まれるものとする。

さらに、改修したソフトウェアが動作するウェブサイト環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともにシステム運用業者に報告する。

(2) ソフトウェア構成管理

受託者は、ウェブサイトを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物によるものとする。

(3) バージョンアップ及びパッチ適用業務

受託者は、県の指示に基づき、ウェブサイトを構成するソフトウェアのバージョンアップを行

う場合は、設計フェーズの成果物を参照のうえ、そのバージョンアップの可否を判断する。判断の結果、バージョンアップ可能と判断した場合は、バージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに県に報告する。

バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を県に報告する。

(4) ウェブサイト復旧業務

受託者は、ウェブサイトに障害が発生した場合は、県の指示に基づき、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物を参照のうえ、バックアップ情報からウェブサイトの復旧を行い、ウェブサイト復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を県に報告する。

また、ウェブサイト復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からウェブサイトの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、ウェブサイト復旧計画とともにその旨を県に報告する。

(5) 障害等原因調査業務

受託者は、県の指示に基づき、ウェブサイトの障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は、設計フェーズ及び研修フェーズの成果物を参照の上、調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

第5章 委託業務遂行に関する要件

5.1 プロジェクト管理

5.1.1 プロジェクト管理方法

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) など、世界的にも標準手法として認知されている、プロジェクト管理方法を用いること。

5.1.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について県と合意したうえで収集すること。県に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

5.2 体制及び要員に関する要件

5.2.1 プロジェクト体制

本業務の遂行に関するプロジェクト実施体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

5.2.2 要員計画

本業務中の要件定義フェーズ、設計フェーズ、製造フェーズ、試験フェーズ、移行フェーズ、研修フェーズ、運用フェーズ、保守フェーズを遂行するために、プロジェクトマネージャーを割り当てること。

プロジェクト要員を計画し、要員の情報(プロフィール情報、スキル情報、参画期間、経験情報)を明確にすること。

5.2.3 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ県と合意すること。

5.3 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県及びディレクション業務受託者との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

5.4 本委託業務の納品物

5.4.1 納品物の内容

以下に記すものを県が示す期限までに納品すること。

(1) 本書の要件及び稼働システム

ウェブサイト一式（ソースコード（本調達で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が県に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 本ウェブサイトに係る各種ドキュメント

県が主に想定するドキュメント成果物については「ドキュメント成果物一覧」の通りとし、ウェブサイトごとに作成すること。なお詳細については県と協議のうえ決定する。

表. ドキュメント成果物一覧

フェーズ	成果物	内容
運用・保守	業務実績報告書	
その他	各種会議・打合せ議事録	

5.4.2 形式等

書類（紙媒体）は、A4 判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの2部（原本1部、複写1部）を提出すること。

5.4.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

第6章 その他

6.1 業務の再委託

本委託業務の全部又は一部を再委託することは認めない。ただし、あらかじめ県から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

6.2 知的財産権の帰属等

委託者が本業務委託により新たに製作した製作物は、プログラム等のシステム開発技術的なものを含め、著作権（著作権法第21条から第28条までに定めるすべての権利を含む。）は、佐賀県に帰属するものとし、佐賀県は、これらの製作物（データ、ホームページ画像、イラスト、写真、文章等）を無償で自由に二次利用できるものとする。

6.3 機密保持

- ① 受託者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。ただし、次のいずれかに該当する情報は、除くものとする。
 - ・取得した時点で、既に公知であるもの
 - ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
 - ・法令等に基づき開示されるもの
 - ・佐賀県から秘密でないと指定されたもの
 - ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの
- ② 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、あるいは複製しないものとする。
- ③ 受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- ④ 受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消するとともに、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

6.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

6.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、「佐賀県情報セキュリティ基本方針」を遵守すること。

6.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保するとともに、発注者から求められた当該業務の実施において情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。

6.5 瑕疵担保責任

検収後1年間において、納入成果物に^{かし}瑕疵があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

6.6 法令等の遵守

- ① 受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を適正に取り扱うこと。