

## 森川海人っプロジェクトホームページ改修保守業務委託仕様書

### 1 委託業務名

森川海人っプロジェクトホームページ改修保守業務委託

### 2 目的

佐賀県（以下「県」という）では、「森川海人っプロジェクトホームページ（<https://www.morikawakaito.org/>）」において、「森・川・海はひとつ」という県民意識の醸成と環境保全活動などの行動促進を図る「森川海人っプロジェクト事業」の一環として実施する環境保全に関する情報提供やプロジェクトの概要等を紹介している。

しかしながら、現行のウェブサイトは問題点（別紙1のとおり）がある。そこで、以下のとおりウェブページの改修を行う。

### 3 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日までとする。

### 4 契約方法

プロポーザル方式による随意契約

### 5 委託業務の内容

ア 別紙2「ホームページコンテンツ及び要件案」を参考に企画・制作を行うこと。

イ 納品物

以下に記すものを県が示す期限までに納品すること。

(ア)稼働しているサイトおよびサイト管理情報

(イ)素材データ

(ウ)操作手順書

ウ ホームページの改修は令和8年9月30日までにを行い、10月1日に公開すること。

エ 改修したホームページの運用保守業務（別紙2及び3のとおり）を、令和8年10月1日から令和9年3月31日まで行うこと。

### 6 契約上限額

2,740千円

7 納品・問合せ先

佐賀県農林水産部 森林整備課 森川海人プロジェクト推進担当

郵便番号 840-8570 佐賀県佐賀市城内 1-1-59

電話 0952-25-7136

ファックス番号 0952-25-7312

電子メールアドレス [shinrinseibi@pref.saga.lg.jp](mailto:shinrinseibi@pref.saga.lg.jp)

## 1 現状

当該ホームページは、活動内容や事業の情報を網羅的に掲載している一方、情報の構造整理や利用者導線の設計が十分とは言えず、結果として「分かりにくい」「使いにくい」と感じられる可能性がある。特に、初めて訪れる利用者にとっては、サイトの目的や自分が取るべき行動が直感的に理解しづらい構成となっている。

## 2 具体的な問題点

- (1) トップ画面でプロジェクトの内容がすぐに把握できない  
トップページを閲覧した際に、「何のサイトであるか」「何を目的としたものか」が直感的に伝わりにくい構成となっている。
- (2) イベント情報がわかりづらい  
イベント情報が月ごとにまとめられてしまっており、イベント情報までのアクセスが難しい。
- (3) 当課で記事の掲載を自由に行うことができない
- (4) マウスポインタが使用しづらい  
マウスポインタが大きいため、どこを示しているのかわかりづらい設計になっている。また、動作速度も遅く、操作性に欠けるものとなっている。
- (5) トップページで多くの情報を得ることができない  
トップページにおいて1つの記事が全体を占め、他の記事や他の内容を把握することができない設計になっている。
- (6) プロジェクト公式 SNS への誘導が弱い  
Instagram 及び Facebook への誘導が小さいアイコンに留まっており、アカウントや記事への誘導が弱い。また、SNS で掲載している内容についても把握することができない。
- (7) 2代目森川海人くんを十分に生かしたデザインになっていない  
2026年1月23日にデビューした2代目森川海人くんの活用が十分にされていない。
- (8) デザインの統一性不足  
色使いやフォント、ビジュアル表現に一貫性が不足しており、「森川海人プロジェクト」のブランドイメージが弱い。

**【ホームページコンテンツ及び要件案】**

## (1) ホームページの企画及び制作について

## ア コンテンツの内容について

森川海のつながりとその大切さをわかりやすく伝え、環境保全への意識を高める内容であること。

## イ 受託者は、コンテンツの作成にあたり、次の点に留意すること。

- (ア) 誰もがアクセスしやすい操作性、機能性を有すること。
- (イ) ウェブサイト内検索機能は、利用者の利便性を向上させるために欠かせないツールであるため、多種多様な項目から検索結果を絞り込めるなど、検索精度を高め機能を充実させること。
- (ウ) ページ閲覧者の操作性を考慮してコンテンツの作成を行うこと。(SNSや地図との連携、特に地図との連携についてはユーザーの現在地から目的地への経路検索機能との連携などスムーズな検索を可能とすること、各種申請フォームへの誘導、データの容量、デザイン等)
- (エ) 必要に応じてコンテンツの追加が可能な仕様にする事。
- (オ) 県の目的に沿う、全ページで統一したデザインとし、デザイン作成の際はユニバーサルデザインを意識すること。
- (カ) 県と調整のうえ、SSLの認証を受けること。
- (キ) SEO対策を念頭に置き、ウェブサイトを構築すること。
- (ク) ホームページ利用者に対するコンテンツのレスポンスは、平常時1秒以内、ピーク時3秒以内を確保すること。
- (ケ) 運用管理が低額となるようにシステムを構築すること。
- (コ) iPhone等、スマートフォンのブラウザにも最適化すること。

## (2) コンテンツマネジメントシステムの構築

ア 専門知識を持たない職員でも容易に更新作業が行えるものとし、操作マニュアルを作成すること。

イ 更新作業の内容は、テキストの追加・修正を主とするが、画像やファイルデータの差し替え、ページの追加も含む。また、画像を投稿する際に画像を自動的に調整できる機能を備えること。

ウ 指定の日時に指定のコンテンツを自動的に公開・非公開にする機能を有すること。

エ CMSで作成したホームページは、次に掲げるWEBブラウザ最新版で正しく表示され、かつ、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こと。

Microsoft Edge、Mozilla Firefox、Safari、Google Chrome

(3) セキュリティ要件

- ア 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。
- イ 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。
- ウ JIS X 8341-3:2016 AA以上に準拠すること。
- エ 既知の脆弱性への対応を行うこと。

(4) 可用性要件

- ア 原則として、24 時間 365 日利用可能なシステムにすること。
- イ 商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう給電対策を講じること。

(5) 信頼性要件

- ア 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。
- イ 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。

(6) サービスレベル

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。

(7) WEB 運用について

受託者は、別紙 3 及び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、報告しなければならない。また、この業務により、システム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。

ア システム操作関係業務

受託者は、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。

イ システム構成管理業務

受託者は、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。

ウ システム障害対応業務

受託者は、システム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。

エ システム稼働監視業務

受託者は、システムの稼働監視を行う。

オ ログ管理業務

受託者は、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。

カ システム運用付随業務

問合せ対応（又はヘルプデスク）

受託者は、県からのシステムに関する問合せに対するヘルプデスク業務を行う。

(8) システム保守について

受託者は、別紙3及び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、報告しなければならない。また、この業務により、システム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。

ア ソフトウェア保守業務

(ア) ソフトウェア構成管理

受託者は、システム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。

(イ) バージョンアップ業務

受託者は、異常を検知した場合は、県の指示に基づき、プログラム設計書、システム構成情報を参照のうえ、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップの要否を判断する。判断の結果、バージョンアップが必要と判断した場合は、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報告する。

バージョンアップ不要と判断した場合には、その旨を報告する。

(ウ) システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、速やかに県に報告し、県の指示に基づき、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を報告する。

また、システム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システムの復旧を行い、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、システム復旧計画とともにその旨を県に報告する。

(エ) 障害等原因調査業務

受託者は、システム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、調査を行い、その結果を県に報告する。

イ ハードウェア保守業務

(ア) システム操作関係業務

受託者は、ハードウェアの稼働に必要なソフトウェアの操作及びその操作に直接関連する業務を行う

(イ) ハードウェア構成管理業務

受託者は、システムを構成するハードウェアの仕様に変更があった場合は、ハードウェアの構成管理を行う。

(ウ) ハードウェア復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、県の指示に基づき、機器の稼働状況を確認し、ハードウェアに起因する障害である場合は、その復旧を確認する。その確認後、その結果を報告する。

(エ) 障害等原因調査業務

受託者は、システム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、調査を行い、その結果を県に報告する。

(オ) ハードウェア稼働監視業務

受託者は、ハードウェアの稼働監視を行う。

(カ) ハードウェア保守付随業務

問合せ対応（又はヘルプデスク）

受託者は、県からのシステムに関する問合せに対するヘルプデスク業務を行う。

(9) ウェブサイト管理運営

ア データ管理について

(ア) データ管理は、受託者がサーバを調達して行うこと。（ホスティングサービス等利用可。ただしサーバの設置場所は国内に限る。）

(イ) 適切な監視・障害対応、点検・保守、不正アクセス防止等のセキュリティ対策を行い、ウェブサイトの安定稼働に努めること。

※平常時対応時間帯は、原則として、平日（土曜、日曜、祝祭日、年末年始の閉庁日を除く）の午前9時から午後5時までとする。ただし、当該保守のために、システム停止を伴う場合は、県と協議のうえ実施するものとする。

(ウ) 今後、動画、音楽等の配信や掲載情報の増加に対応できるよう、拡張性の高いシステムとすること。

イ 本ウェブサイトを構成するサーバ等の機器及びソフトウェアについて、不具合や異常、不正アクセスの兆候等を検知した場合は、速やかに解消するよう努めること。

ウ 本ウェブサイトへのアクセス情報を収集し、報告すること。

- ※報告は、毎月1回、県にメール等で報告すること。
- エ システム不具合・システム障害発生時は速やかに復旧を行うこと。  
※目安として、サーバダウン時の復旧時間2時間以内、障害発生問合せから初動時間30分以内。
- オ 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。

(10) 次年度以降の保守・運用業務

本業務の受託者は、次年度以降保守・運用業務を継続できなくなった場合は、業務委託終了時期に、本システムの次期運用・保守業務の受託者（以下、次期保守業者という）に対して、県と協議の上で必要な情報の引継ぎを行わなければならない。

**森川海人プロジェクトホームページ改修保守業務委託仕様書（保守業務関係）**

---

第 1 章 総論.....	1
1.1 本業務の背景.....	1
1.2 本調達の目的.....	1
1.3 用語の定義.....	1
第 2 章 現行業務及びシステムの状況.....	2
2.1 現行業務の状況.....	2
2.2 現行システムの状況.....	2
第 3 章 本委託業務の概要.....	3
3.1 契約方法.....	3
3.2 本業務の範囲.....	3
3.3 委託対象システム構成.....	3
3.4 委託作業.....	4
第 4 章 委託対象システムの詳細要件.....	6
4.1 機能要件.....	6
4.2 非機能要件.....	6
4.3 サービス要件.....	7
第 5 章 委託作業における詳細要件.....	8
5.1 運用保守フェーズ.....	8
第 6 章 委託業務遂行に関する要件.....	10
6.1 プロジェクト管理.....	10
6.2 体制及び要員に関する要件.....	10
6.3 打合せ・報告に関する要件.....	10
6.4 本委託業務の納品物.....	11
第 7 章 その他.....	12
7.1 業務の再委託.....	12
7.2 知的財産権の帰属等.....	12
7.3 機密保持.....	12
7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任.....	12
7.5 契約不適合責任.....	12
7.6 法令等の遵守.....	13
7.7 特記事項.....	13

# 第1章 総論

## 1.1 本業務の背景

「森川海人っプロジェクトホームページ (<https://www.morikawakaito.org/>)」(以下「当サイト」という)は、「森・川・海はひとつ」という県民意識の醸成と環境保全活動などの行動促進を図る「森川海人っプロジェクト事業」の一環として佐賀県(以下「県」という)が実施する環境保全に関する情報提供やプロジェクトの概要等を紹介するために作成されたものである。

平成31年(2019年)に稼働して、現在に至っており、様々なプロジェクトの情報発信をする取り組みとして、当サイトの活用は欠かせないものとなっている。

## 1.2 本調達目的

本業務の調達は、令和8年度における本サイトに対する改修及び保守を目的とする。

## 1.3 用語の定義

本書中に記載のある各種用語の定義は下表のとおり。

表 1.3 用語の定義

用語	説明等
ネットワーク PC	職員が業務で使用するパソコンで、職員一人に一台付与している。
庁内ネットワーク	県のネットワークを構成する「公共ネットワーク」や「情報系ネットワーク」、「情報セキュリティ強化基盤」、「庁内情報システム共通基盤」、「セキュリティクラウド」、「テレワーク VDI システム」等を示す。
公共ネットワーク	県庁、県現地機関、県立学校、市町等146 施設を結ぶ佐賀県公共ネットワーク情報通信基盤。
情報系ネットワーク	県が運用・管理するネットワークのうち、県庁イントラネットを構成し、総務部行政デジタル推進課が運用・管理する LAN 及び WAN で、ネットワーク PC が接続されており、論理的に個人番号利用事務系(レベル1)、個人番号関係事務系(レベル2)及びインターネット接続業務系(レベル3)の3つに分離されたネットワークをいう。
情報セキュリティ強化基盤	自治体情報セキュリティに係る攻撃リスク低減対策として、情報系ネットワークを情報システム別に分離・最適化を行うことを目的に整備した分離ネットワーク・サーバの基盤。
庁内情報システム共通基盤	各システムに稼働環境を提供する庁内情報システムの共通基盤。
セキュリティクラウド	県及び県内市町のインターネット接続環境を集約し、高度なセキュリティ集中監視を行うシステム。

## 第2章 現行業務及びシステムの状況

---

### 2.1 現行業務の状況

県では、「森川海人っフェス!」や「森川海人っサミット」等のイベント、「チーム森川海人っ」や「森川海人っ森づくり協定」の取り組みなど、全国に向け、環境保全に関する意識の醸成を行うため、当サイトを通じ、様々な情報発信に取り組んでいるところである。

### 2.2 現行システムの状況

県では、当サイトの保守管理・運用を専門業者委託することにより、情報発信に係る職員の軽減を図っている。

## 第3章 本委託業務の概要

### 3.1 契約方法

企画提案競技（プロポーザル方式）による随意契約

### 3.2 本業務の範囲

本業務の対象となるサイトの範囲は以下のとおりである。

(1) 「森川海人プロジェクトホームページ」 (<https://www.morikawakaito.org/>)

### 3.3 委託対象システム構成

#### 3.3.1 ソフトウェア

現状のソフトウェアの構成は以下のとおり。

さくらインターネット レンタルサーバー基本仕様

[https://help.sakura.ad.jp/rs/2251/?article\\_page=2](https://help.sakura.ad.jp/rs/2251/?article_page=2)

さくらインターネットのレンタルサーバでは、システム監視ツールとして、WAF（ウェブアプリケーションファイアウォール）は、シグネチャ型 WAF「JP-Secure SiteGuard」を使用。

<https://rs.sakura.ad.jp/function/waf/>

#### 3.3.2 ネットワーク

現状のネットワークの構成を以下に示す。

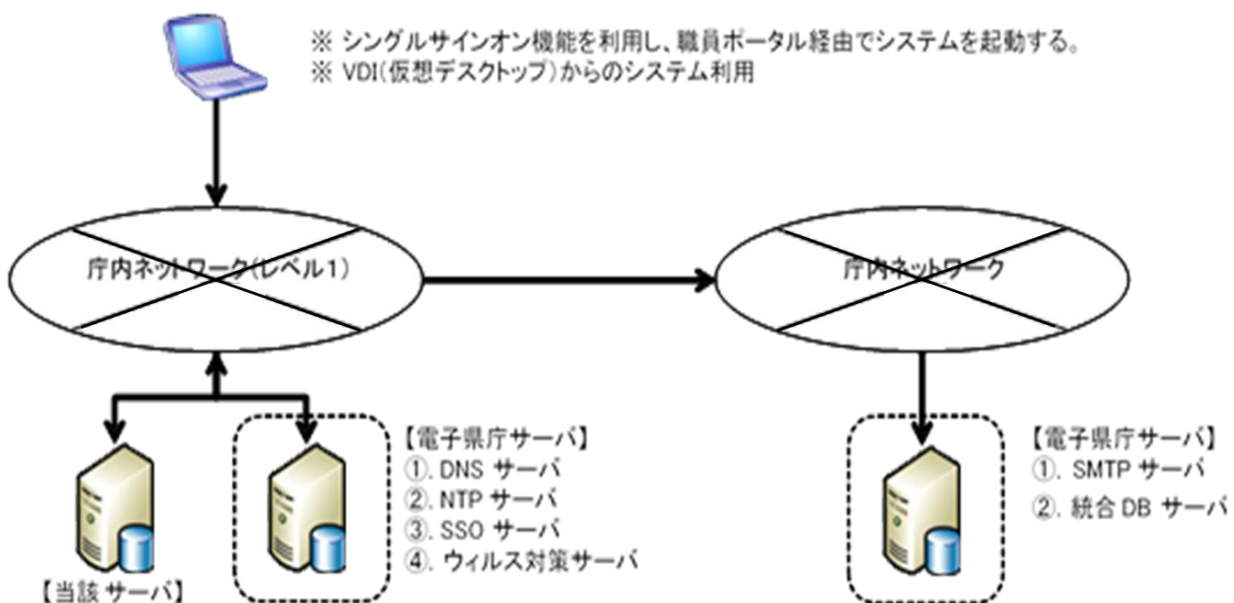


図 3-2 ネットワーク、庁内連携サーバ

## 3.4 委託作業

本システムの運用・保守に関して、その主な範囲を以下に列挙する。

### 3.4.1 運用フェーズ

#### (ア) システム運用管理業務

常に運用を見直し、運用コストを最小化する。また、顧客満足度を向上するための改善を図る。

- ・ 定常運用に伴うスケジュール調整及びジョブ登録等の運用管理業務
- ・ システムアカウント管理
- ・ システムチューニング
- ・ 定期保守点検
- ・ バックアップに関する業務（バックアップ媒体交換等）
- ・ 外字管理
- ・ 利用者及びシステム管理者等からの質疑応答
- ・ その他附帯業務

#### (イ) 障害管理

障害時の迅速な復旧のみならず、他のシステム・製品とのログの収受を充分に行い、障害原因の究明を行うこと。また、そのための提言を行うこと。更に、他の製品・システムが障害原因であった場合も、原因究明に協力すること。

- ・ 障害事前対策（訓練作業含む）
- ・ 障害時対応
- ・ 障害事後対策
- ・ その他附帯業務

#### (ウ) 構成管理

システム全体の最適化のための構成・設定を明確にすること。また、脆弱な設定を生まないように管理すること。

- ・ OS及び受託者納入のソフトウェア製品のパッチや修正モジュールに関する対応
- ・ ドキュメント維持整備、ライブラリ管理、構成管理、資産管理等の維持管理業務
- ・ ハードウェアの追加・移設・ネットワーク変更等の構成変更に伴う対応
- ・ 県側利用端末の機種更新に関する対応

#### (エ) キャパシティ管理

常にシステム資源の監視と業務量の増減情報を管理し、予防保守に資すること。

- ・ 定常運用における性能情報の取得、分析及び評価
- ・ リソース管理
- ・ その他附帯作業

#### (オ) セキュリティ管理

脆弱性を常に監視・管理を行うこと。また、セキュリティインシデント発生時は関係先と連携し、早期の復旧を行うのみならず、根本対策までを実施すること。他の製品・システムが原因であった場合も、原因究明に協力すること。

- ・ 定常運用におけるアクセスログの取得、分析及び評価
- ・ その他附帯作業

### 3.4.2 システム機能拡張・データメンテナンス

(ア) 本システムの機能及びデータ等について、県からの依頼に基づき、機能拡張・データメンテナンスを行う。

(イ) (ア) の依頼のうち、機能拡張については、県にその実施方法の提示を行い、承認を受けたうえで所要の機能拡張作業を行う。また、機能拡張の範囲が業務実施計画の範囲を超える見込みの場合には、県と受託者間で

協議を行い、必要がある場合は別途契約を行うこととする。

### 3.4.3 保守フェーズ

- (ア) 本システムの保守は業務実施計画書に基づき行う。
- (イ) 受託者が選定したソフトウェア製品の保守を行う。
- (ウ) 保守計画によりシステムの設定の変更作業等を行う。
- (エ) 保守計画により他の業務システム等と本システムの連携のための設定作業等を行う。
- (オ) 上記(イ)～(エ)のほか、本システムの保守にあたって必要な設定作業等を行う。
- (カ) システムの設定の変更作業にあたっては、必要に応じて県側のシステム管理者が行えるものとする。その際は必要に応じて技術的支援を実施するものとする。
- (キ) 「3.1.5 他システムとの連携」に示すシステムの更新、又は新規の連携対象システムの構築が発生した場合の、連携先システム更新・構築者に対する、情報提供及び支援と、これに伴う設定変更及び動作確認を行う。
- (ク) 保守作業にあたっては、附帯作業としてドキュメント、ライブラリ等の維持修正を行う。

### 3.4.4 システムの監視

- (ア) システムの正常稼働確保のため、下記の項目について監視を行う。
  - ・ サーバの稼働状態（正常／障害発生）の監視
  - ・ システム稼働状態（アプリケーション実行状態等）の監視
- (イ) その他(ア)に係る附帯作業

### 3.4.5 研修支援

- (ア) システム利用職員向けの研修については、年1回程度、職員を講師として実施する予定である。使用する場所、端末及びネットワーク機器については県が用意するが、これらの支援を受託者にて行う。
- (イ) システム管理者が本システムの運用・保守にあたり、運用基盤や構築に利用したツール等を使いこなせるよう必要な教育・支援を実施すること。
- (ウ) その他(ア)に係る附帯作業

## 第4章 委託対象システムの詳細要件

---

### 4.1 機能要件

本委託契約遂行のためのシステムの機能要件は次のとおりとする。

- (1) 保存データの担保
- (2) システム障害からの復旧作業
- (3) 定期バックアップ

### 4.2 非機能要件

#### 4.2.1 信頼性要件

受託者は、本システムの運用に当たり、計画的な停止時間を除き、サービスが停止しないよう、計画・設計時に次の内容を担保すること。

(ア) システム構成における信頼性要件

- ・ 冗長構成  
受託者は、システムの障害によるサービス停止を最小限とするため、待機系環境の構築及びその切り替えに係る作業フロー等を整備するなど、システムの信頼性を確保すること。
- ・ 磁気ディスク  
データの配置については、コストと信頼性を勘案して共有ディスクとローカルディスクの選択をすること。

(イ) 運用作業における信頼性要件

- ・ アップデート時の検証  
受託者は導入するシステムで利用しているOS、アプリケーションソフトウェア等のパッチ適用やアップデート及びウイルス対策ソフトによるパターンファイルの更新等の実施に当たり、サービス障害が生じないか十分に検証を行うこと。
- ・ 誤操作防止対策  
受託者は、構築作業・運用担当者・管理職員による誤操作によってサービス停止につながるようなシステムに重大な障害が発生しないよう、十分な対策を行うこと。
- ・ バックアップ  
受託者は、バックアップ計画を策定し、バックアップ装置等を用いて導入するシステムの設定情報、データ等のバックアップを行い、データ損失の防止を図ると共に、サービス障害からの迅速な回復を可能とすること。

#### 4.2.2 セキュリティ要件

(ア) 資料及びデータの取り扱い

- ・ 本業務を実施するにあたり必要と思われる資料及びデータの提供は、県が妥当と判断する範囲で行う。
- ・ 受託者は県から提供された資料及びデータを、本業務を実施する目的のみに用いるものとし、県の許可

なくして複写又は複製してはならない。

- ・ 受託者は業務終了後、県から提供された全ての資料及びデータを県に返却すること。

#### (イ) プロジェクト作業環境

##### ① 作業員の管理

- ・ 本プロジェクトのプロジェクトマネージャは本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業員を限定し、適切に管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関する資料及びデータを取り扱う作業環境（庁内の指定された作業場所や受託者のプロジェクトルーム等）に入退場する作業員を適切に管理し、第三者への情報漏洩を防ぐこと。

##### ② 作業端末のセキュリティ

- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末がウイルス対策ソフトの導入やセキュリティパッチの適用など、適切なセキュリティ対策が施されていること。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末が情報漏洩リスクのあるソフトウェア（ウィニーなどのP2Pファイル共有ソフトウェアなど）をインストールしていないこと。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末上で、データへのアクセス権限の設定や作業員のアクセスログを取るなどの工夫を行い、適切な作業員のみが同データにアクセスしていることを確認できるよう管理すること。
- ・ 本プロジェクトに関するデータを取り扱う作業端末は、ほかの用途での使用は行わないこととし、原則設置場所を固定すること。

### 4.2.3 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。
- ・ 商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう給電対策を講じること。

## 4.3 サービス要件

### 4.3.1 サービスレベル

- ・ システム稼働率は、システム定期点検のための停止時間を除き、99.5%以上とする。
- ・ システム障害又はセキュリティ事案発生時（以下「システム障害等」）における一次切り分けに要する時間は、12時間以内とする。
- ・ システム障害等に伴うシステム停止から復旧までの時間は12時間以内とする。（RTO）
- ・ システム障害等の際のシステムおよびデータは24時間以内の状態に復旧することとする。（RPO）
- ・ 問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを3営業日以内とする。

## 第5章 委託作業における詳細要件

---

### 5.1 運用保守フェーズ

#### 5.1.1 運用・保守概要

- (ア) 運用・保守の対象は、本システム及び連携する他システムとのインターフェース部分とする。
- (イ) 不測の障害発生時に迅速に対応できるよう、受託者は計画的な訓練作業を実施すること。
- (ウ) 受託者の運用・保守担当者による操作ミスの防止、作業の効率化のため、ユーティリティ・プログラム等を活用して極力処理の自動化を図ること。

#### 5.1.2 障害等対応要件

- (ア) 受託者は本調達で導入・運用するシステムにおいて発生した問題に対して、障害復旧を行うこと。
- (イ) 受託者は上記問題に対して、問題解決後に「問題発生原因、実施作業内容、再発防止策」について文書で県に報告すること。
- (ウ) 受託者は上記問題に対して、問題発生原因に対して恒久的な解決措置を検討し、解決にあたること。
- (エ) 障害の発生時は、直ちに障害の切り分けを行い、原因箇所の特定を図ること。
- (オ) 障害の原因箇所が、本システムの場合、本調達の受託者が障害を復旧させること。
- (カ) 障害の原因箇所が、本システムの場合で、障害の復旧に時間を要する場合は、有効な応急措置を講じること。
- (キ) 障害の原因の特定が困難な場合でも、庁内 LAN 保守業者、機器納入関連業者らと協力して、障害の復旧作業にあたること。
- (ク) 障害の対処にあたっては、他の機能の動作に影響を与えないようにすること。

#### 5.1.3 管理要件

- (ア) 構成管理
  - ・ 受託者は本調達で導入・運用する機器・ソフトウェア等の構成物の内容及び設定情報（マニュアル等の記載事項を含む）を常に最新の状態にすること。
- (イ) 変更管理
  - ・ 受託者は、問題の発生やその他の要因によって生じる機器・ソフトウェア・各種ドキュメント等の変更に関して、県の確認及び承認を受けること。
  - ・ 受託者は、上記変更が生じた際に、変更の実施を文書で県に報告すること。
- (ウ) キャパシティの管理
  - ・ 受託者は、本調達で導入・運用するシステムのキャパシティ（CPU の利用率、メモリの利用率、ネットワーク帯域の利用率、ハードディスク等の空き容量等）を監視し、設定の調整・最適化を行うこと。
  - ・ システムの性能を監視し、システムの性能に問題がある場合又は問題の発生が予見される場合には、その原因を特定し、必要な対策を県と協議の上実施すること。
  - ・ ハードディスク等の記憶媒体の空き容量等を監視し、それらに問題がある場合又は問題の発生が予見される場合には必要な対策を県と協議の上実施すること。
  - ・ システムのキャパシティ（CPU の利用率、メモリの利用率、ネットワーク帯域の利用率、ハードディスク等の空き容量等）に関して、県側からでも随時確認が可能なこと。また、県に対して定期報告（少なくとも月1回以上）を行うこと。
- (エ) 可用性の管理
  - ・ システム及びデータについて、バックアップを取得し、データの消滅が発生しないようにすること。
  - ・ 計画停止をする場合、原則として停止の一ヶ月前までに県に対して連絡し、県の承認を得ること。

#### 5.1.4 サービス更新・データメンテナンス

(ア) 職員からの依頼に基づき、主に以下の各種サービス更新・データメンテナンスを行うこと。

- ・ 利用者情報メンテナンス（組織、職員、権限等）
- ・ その他各種データメンテナンス

#### 5.1.5 保守要件

保守業務の範囲は、「3.4.2 システム機能拡張・データメンテナンス」及び、「3.4.3 保守フェーズ」に指定する範囲とする。

制度変更や機能改善に伴う保守作業においても、「4.2 非機能要件」を満たすこと。

次の保守作業においても、他の機能の動作に影響を与えないようにすること。

(ア) 年次切り替えに伴うシステムの対応

(イ) 県の制度改正に伴うシステムの修正

(ウ) 受託期間中に生じる PC 端末環境の変化（OS のバージョンアップ、Web ブラウザのバージョンアップ等）に伴い生じるシステムの修正

※なお、修正作業が非常に大規模になることが想定される場合や他のシステムへの影響が大きい場合など、前述の保守の範囲を超えられる場合には、県と協議の上で、対応方針を決定すること。生じる修正作業が範囲内か外かについては受託者と県が協議して判定するものとする。

(エ) 本システム機器等の OS、アプリケーション等のバージョンアップ（パッチや修正モジュールの適用を含む）

※実施にあたっては、本番環境とは独立した評価環境で正常動作の確認を行い、既存環境における小規模業務システム保守業者及び機器保守業者と十分な協議を行ったうえ、県の承認を得たのちに、本番環境にインストールすること。

#### 5.1.6 運用・保守体制

(ア) 安定したシステムのサービスを実現するために、システムを常に最適な状態で維持、管理し、システム障害時の回復措置方法や迅速な復旧作業を遂行する万全なシステム運用・保守体制を整備すること。

(イ) 小規模業務システム保守業者及び機器保守業者とも、障害復旧時の協力体制を整えること。

(ウ) システム保守に必要な有資格者等を配置するなど、システム保守を円滑に行うために十分な担当者のレベル及び人数を確保すること。

(エ) 原則として（土曜、日曜、祝祭日（これに係る振替休日を含む）及び年末年始の休暇日を除く）8:30 から 17:30 を作業時間の基本とし、障害対応その他の理由がある場合は、この限りでない。

## 第6章 委託業務遂行に関する要件

---

### 6.1 プロジェクト管理

#### 6.1.1 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。

#### 6.1.2 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。

### 6.2 体制及び要員に関する要件

#### 6.2.1 プロジェクト体制

本業務に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。

#### 6.2.2 要員計画

本業務中の運用・保守を遂行するために、専任のプロジェクトマネージャを1人割り当てること。

運用フェーズにおいては、個別の責任者（システム運用業務責任者）を割り当てることとし、同時期に並行して遂行する他フェーズのプロジェクトマネージャとは兼務させないこと。

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。

#### 6.2.3 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。

### 6.3 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。

## 6.4 本委託業務の納品物

### 6.4.1 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。

なお、中間成果物に関しては、各フェーズの完了時に提出を行うこと。内容は県担当者と協議し、承認を得たものを提出すること。

#### (1) 本仕様書の要件及び稼働システム

システム一式（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) 本システム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、システム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	業務計画書	業務方針、スケジュール、運用管理・連絡体制、担当者名
	変更業務計画書	同上
	システム構成図	ハードウェア構成、ソフトウェア構成、ネットワーク構成
	月次報告書	当該月の業務執行記録等及び最新の構成情報
その他	各種会議・打合せ議事録	

### 6.4.2 形式等

書類（紙媒体）は、A4判横書き両面を原則とし、日本語表記のもの1部を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R又は、DVD-Rにより1部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office又はPDFを原則とし、それ以外のデータ形式で提出する場合は事前に県担当者と協議し、承認を得ること）。

### 6.4.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

## 第7章 その他

### 7.1 業務の再委託

本委託業務を第三者に再委託又は請け負わせてはならない。ただし、業務の一部について書面により県の承諾を受けた場合はこの限りではない。

### 7.2 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

### 7.3 機密保持

- (ア) 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。但し、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して指定されたもの
  - ・ 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
- (イ) 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、或いは複製しないものとする。
- (ウ) 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。
- (エ) 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共に、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。

### 7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

#### 7.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、別添の「佐賀県情報セキュリティ基本方針」及び「佐賀県情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

#### 7.4.2 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、佐賀県の情報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共に、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。

#### 7.4.3 脆弱性の管理

- ・ IPAの「安全なウェブサイトの作り方」等を参考にセキュアコーディングを実施すること
- ・ ソフトウェア等の納品物は新規作成、改修に関わらず、納品前に、アプリケーションおよびプラットフォーム

の脆弱性診断を行い、問題を解消した上で納品すること。脆弱性診断についても、その結果を報告すること。

・ソフトウェア等の納品物はライフサイクルの全期間に渡り脆弱性の監視を行い、新たな脆弱性が確認された際には、県と相談の上、速やかに対応を行うこと。

## 7.5 契約不適合責任

納入成果物が本仕様書に適合しない旨の県からの通知があった場合には、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。

## 7.6 法令等の遵守

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ)

## 7.7 特記事項

(ア) 本業務において、第三者（本県又は受託者以外の者）が所有する素材を用いる場合は、著作権使用承諾等の処理を行うこととし、第三者の知的財産権、所有権を侵害しないこと。また、第三者との間に知的財産権、所有権など全ての権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争が県の責めに帰す場合を除き、受託者の責任において一切を処理すること。この場合、県は紛争等の事実を知ったときは、受託者に通知し、受託者の要請があったときは、必要な範囲で訴訟上の対応について、協力するものとする。

(イ) 本調達案件は、令和7年度予算による実施を前提とするものであり、当該予算の実施承認が遅延する、あるいは中断される事態が生じた場合には、県と受託者との間でその対応策について、別途協議するものとする。

(ウ) 受託者が本業務において製作したデータやデザイン、写真、イラスト、文章等の著作物に関する全ての著作権（著作権法第21条から第28条に定める全ての権利を含む）、意匠権等は、県に帰属するものとする。ただし、例外的に二次利用について検討が必要となった場合は、県、受託者で協力の上、可否を決定する。

(エ) 受託者は、著作物の著作者人格権を県及び第三者に対して行使しないものとする。また、著作物は、県が認めた団体等については、随時使用、複製できるものとする。

(オ) 本業務委託の受託者は、業務委託期間終了時に次期業務委託の受託者が円滑にウェブの管理運営を引継ぐことができるよう適切な対応を計画し、県と協議のうえ次期業務委託の受託者へ必要な情報を提供するとともに、データ移行作業を全面的に支援しなければならない。

(カ) 受託者の責めに帰すべき理由により、県、又は第三者に損害を与えた場合は、受託者がその損害を賠償すること。

(キ) 本業務委託については、「個人情報特記事項」及び「情報セキュリティ対策特記事項」を遵守すること。

(ク) その他、本仕様書に定めのない事項については、県と受託者において協議の上、決定する。