

仕 様 書 (案)

1. 件名

昭島市公式ホームページシステム運用、及び、保守業務

2. 履行場所

市指定場所

3. 契約期間

契約締結日から令和9年3月31日（火）まで

4. 対象システム

昭島市公式ホームページを管理・運用するためのシステム

5. 運用業務

(1) 連絡体制の整備

受注者はシステムに関する障害が生じた際に復旧対応をする担当者を設置し、発注者担当者との連絡がいつでも取れる体制を整備する。

(2) 稼働時間

原則、24時間365日システムを稼働すること。

(3) データバックアップ

システムに障害が発生した場合などに備え、必要なバックアップを行うこと。具体的に、次のとおりバックアップを行う。

ア データベースに保存されたデータについて、1日1回以上のバックアップを行う

イ 障害発生時等には、2段階以上前の状態に復元できるようにする

(4) ソフトウェアのライセンス管理

システム、及び、その稼働に必要なソフトウェアのライセンスの管理を行うこと。

(5) 障害監視、パフォーマンス監視

システムに障害が発生した場合に迅速に検知するため、システム監視を行う。24時間365日体制で障害監視、及び、パフォーマンス監視を行い、障害が生じた場合には、迅速に状況を把握できるようにすること。さらに、原因究明を行い、障害対応を行うこと。

(6) セキュリティパッチ等の適用

ソフトウェアやコンテンツなどに脆弱性が発見された場合は、パッチを適用するなどのセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際には、類似環境による適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。

(7) ウイルス対策ソフト定義ファイルの更新

コンピュータウイルス対策を万全に実施するために、常に最新の定義ファイルに更新すること。

(8) システム更新など

システムの機能追加、機能改善、及び、不具合修正などを継続的に行い、定期的なバージョンアップ、システム修正、定期メンテナンスを実施すること。

(9) システムの更新などの際の注意事項

作業前のバックアップ、作業完了後の動作確認を行う。システム修正内容の適用は、発注者の了解を得た上で、十分なテストによって問題が無いことを確認した上で行うこと。

(10) セキュリティ対策に関する情報収集

受注者は、JPCERT/CC や NISC、オープンソースコミュニティなどによって、セキュリティ確保に関する情報を収集し、ゼロデイ攻撃されないための対策を行うこと。

(11) セキュリティ対策

外部からの不正アクセス、内部からの不正操作に関する十分なセキュリティ対策を施し、そのセキュリティ効果が低下しないようにすること。

(12) サービス稼働率

ホームページ全体に係るサービス稼働率目標は月間 99.99%以上。ただし、システム保守運用等のための計画停止がある場合はその時間を除く。

(13) SSL サーバ証明

ア SSL 証明書を購入し、更新すること

イ CSR ファイルを作成し、サーバ証明書を登録すること

ウ 東京都セキュリティクラウドへの証明書送付は、発注者が行うが、申請書の作成等専門的な知識を要する場合は、受注者も補助すること

(14) CMS 操作マニュアル

ア システムの更新などによって、CMS の操作に変更があった場合は、それを反映させたマニュアルをシステムの更新と同時に発注者へ提供すること

イ 発注者からマニュアルについての改善依頼があった場合は、可能な限り対応すること

ウ マニュアルの更新によって追加費用が発生しないこと

(15) アクセシビリティガイドライン

ア みんなの公共サイト運用ガイドラインの改定や、ウェブサイトのアクセシビリティに関する JIS 規格の更新等の情報を把握し、発注者へ情報提供し、その内容が反映されたアクセシビリティガイドラインを発注者へ提供する

(16) アクセシビリティ試験

ウェブアクセシビリティ基盤委員会の示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」の「d ウェブページ一式を代表するウェブページとランダムに選択したウェブページとを合わせて選択する場合」に基づいた試験を実施し、適用する達成基準の要件を満たしていることを確認し、発注者に結果の報告と改善案を提示する。なお、試験の日程

には、発注者との運用会議の際に決定する。

(17) 発注者からの改善提案

発注者からのシステム改善提案については、可能な範囲で検討し、改善に努めること。システムの適用は、発注者の了解を得た上で、十分なテストによって問題がないことを確認した上で行うこと。

6. 保守（障害時）業務

- (1) ホームページの閲覧ができなくなった場合、または、CMS の操作ができなくなった場合や外部からのアタックなどがあり、ホームページの運用が正常に行われなくなったことを障害と定義する
- (2) サポート窓口の電話番号やメールアドレスは、事前に文書等で提示すること
- (3) 休日に災害等の緊急事態が発生した場合の連絡先を事前に提示すること
- (4) 障害の発生を確認した段階で、発注者へ連絡をすること
- (5) 直ちに障害の原因を特定し、ホームページの運用が正常に行われるように復旧をすること
- (6) 障害の原因が不明の場合でも、暫定措置として、サーバの回線切り替えなどにより、ホームページが閲覧できる状態や CMS が利用できる状態に復旧すること
- (7) 暫定措置としての復旧は、最低でも 3 時間 36 分以内に行うこと
- (8) 暫定措置としての復旧が 3 時間 36 分を超えた場合は、障害が発生した月の運用保守委託料全体のうち 5 % を減額し、以降 3 時間 36 分毎に、減額前の委託料のうち 5 % ずつを減額すること。減額分が月の委託料を超えた場合は、さらに翌月の委託料から減額すること
- (9) ホームページを閲覧できない障害が発生した場合、発注者の指示で、発注者が指定した文章を掲載した臨時ページを作成し、閲覧者が当該ページへ誘導されるようにすること。また、それに係る費用のすべてを受注者が支払うこと
- (10) 必ず障害発生以前の状態まで復旧すること
- (11) 障害事後対策として、障害の原因を特定し、今後同様の障害が発生しないように是正措置・予防措置を講じるとともに、1 週間以内に発注者へ報告をすること
- (12) 東京都セキュリティクラウドの障害などによりホームページが閲覧できない場合は、発注者の承認を得た上で、暫定措置として、東京都セキュリティクラウドとの接続を解除し、ホームページの公開を再開させること。東京都セキュリティクラウドの障害等が復旧した場合には、速やかに再接続すること。なお、それに係る費用のすべてを受注者が支払うこと

7. 災害時等の対応

- (1) 24 時間 365 日、迅速に対応すること
- (2) 大規模災害の発生により、庁舎内の端末から CMS へアクセスできないケースを想定し、庁舎外から CMS へアクセスできる仕組みを実現すること

- (3) 災害時等にホームページへのアクセスが集中しても、閲覧者の端末での読み込みが遅くならないような環境を構築すること
- (4) 被災時におけるバックアップ対策として、バックアップ等のデータはデータセンターとは別の遠隔地に置くこと

8. その他運用・保守に係る要件

(1) 人員配置

情報処理技術者や機器等保守要員を配置するなど、作業が適切に実施できる実施体制を整備すること。

(2) 定期保守

定期保守などによるシステム停止は、1か月前までに発注者へ報告を行い、発注者の了承を得た上で実施すること。

(3) サービス提供環境のバージョンアップ等対応

サービス提供環境のバージョンアップやアップグレードに伴うシステムへの影響について、定期的に調査・評価を行い、必要な対応を行うこと。

(4) 発注者の環境への対応

発注者の端末、OS やブラウザ等の変化に伴うシステムへの影響について、必要な対応を行うこと。

(5) 東京都セキュリティクラウド更改への対応

東京都セキュリティクラウドの更改が行われた場合は、各種設定変更作業、及び、同作業に係る打ち合わせ、東京都や発注者からの問い合わせ・調査への回答など必要な対応を行うこと。

(6) 問い合わせ対応など

緊急性が高いものを除き、平日の午前9時から午後5時まで、CMS の操作方法、運用上の質疑等の問い合わせに対して電話、及び、メールによる対応ができること。ただし、災害時などの緊急時には、休日や夜間であっても、可能な限り迅速に対応すること。

(7) その他作業依頼

HTML や CSS の知識が必要なページの修正、特定の単語や文章が記述されているページの抽出、組織変更に伴うアカウントの変更やメールアドレスの紐づけなど、発注者から依頼があった際は、受注者の可能な限り対応すること。

9. 研修

年に1回、管理者・承認者・作成者を対象に、アクセシビリティと CMS に関する操作研修を行うこと。対象人数は約80人程度。開催時期等については、発注者との運用会議で決定する。

10. 運用会議

令和8年4月下旬に、研修の日程、アクセシビリティ試験の日程、その他、ホームページの運用保守に係る内容についての打ち合わせの日程を発注者と受注者で協議し決定する。

11. 関係法令等の遵守

受注者は、本契約の履行にあたり、本仕様書に定めるもののほか、個人情報の保護に関する法律、昭島市情報セキュリティポリシー、及び、その他関係する法令・規則・通知・基準等を遵守しなければならない。

12. 契約代金の支払方法

毎月払いとする。

13. その他の条件

本仕様書に定めのない事項、又は、疑義が生じた場合は、発注者と受注者が協議のうえ決定すること。