

加古川市上下水道局ホームページリニューアル業務委託仕様書

1. 業務の名称

加古川市上下水道局ホームページリニューアル業務委託

2. 業務の目的

加古川市上下水道局（以下「局」という）では、平成 25 年より A S P 方式のコンテンツマネジメントシステム（以下「CMS」という）を採用しているが、平成 27 年に水道事業と下水道事業を統合したことに伴ってページ数が増大し、必要な情報に辿り着くまでに時間を要する状況にある。また、スマートフォンやタブレット端末などの普及により幅広い年代の人々が Web サイトを閲覧できる社会環境となっている。

そこで、閲覧者の誰もが容易に知りたい情報に辿り着くことができ、局および加古川市の水道事業・下水道事業に親しみを感じられるような、イメージアップにつながる Web サイトへのリニューアルを目的とする。

3. 業務内容

本業務の主な項目は次のとおりとする。なお、下記以外にもリニューアルに伴い必要となる作業については、局と協議を行い適切に対応すること。

(1) Web サイト全体の構成・レイアウトやビジュアル等の作成

- ・ 閲覧者にとって見やすく、必要な情報が探しやすいシンプルな構成とすること。
- ・ 既存の地方公共団体・地方公営企業等の Web サイトのイメージにとらわれない、かつ、親しみを感じ取れるデザインとすること。
- ・ 加古川市の水道事業・下水道事業のイメージアップにつながるものとする。
- ・ スマートフォン・タブレットでの閲覧表示を重視すること。
- ・ ディレクトリ構造は、局が作成した「サイトマップ（案）」を基本としながら、Web サイト閲覧者がより理解しやすい構成を企画提案すること。
- ・ 全体構成やデザイン、具体的な掲載内容を議論するため、局職員との調整を適宜行うこと。

(2) ページ作成

- ・ 現行の局 Web サイトの内容をベースとし、トーン・表現等を合わせながらより良い文章・イラストを作成すること。
- ・ 作成にあたっては、誰が閲覧しても、水道事業・下水道事業について親しみ・理解を深められるよう、簡潔でわかりやすいものとする。
- ・ 小学校 4 年生前後をターゲットとしたコーナー（現行「キッズページ」）を、特に注力して作成すること。このコーナーでは、加古川市の水道の特徴や中西条浄水場の紹介、また水の性質や不思議等をわかりやすく学ぶことができるようなコンテンツで構成されるよう企画すること。

(3) 構築・移行作業・保守管理

なお、リニューアルにかかるシステム面の構築方針は以下のとおり。

要件	内容
構築方針	オープン化（特定業者による技術に偏向していないもの）された製品、ソフトウェア等を用いることとし、機能拡張性及び保守性の高いシステムとすること。また、リニューアル後5年間は利用可能（サポートが行われる）と見込まれる技術・言語を使用すること。
構築手法	品質確保、スケジュールの遵守が可能な構築手法であること。また、他の構築業務において実績を有すること。
構築ソフトウェア	必要となるソフトウェアに関しては、受託者において準備すること。
サイト環境	受託者はリニューアルサイトの運営に必要な環境を調達するとともに、データセンターを用意して当該サイト環境を収容し、その維持管理を行うこと。

※リニューアル後の Web サイトの運用・保守期間は5年を前提とし、契約変更やサーバ変更の事由などによりドメイン引継が生じた場合も必要に応じて手続きを行うこととする。

※リニューアルサイトの構築・運営にあたって必要となるすべての調達対象（サイト環境・ソフトウェア・運用・保守等）について、受託者がサービスとして提供することとする。

※当該サービス利用にかかる費用（受託者が調達するレンタルサーバ利用料を含む）を受託者に受託費用として支払うため、本調達におけるハードウェア等のリース契約は発生しないものとする。

※ソフトウェアについては、利用できるよう必要となるライセンスやその他の利用許諾を得ることとし、サイト環境に関しても同様に当該期間において使用可能な状態を維持すること。

(4) ページ更新・運用保守

Web サイト公開後は、局の依頼に応じてページ更新・運用保守を行うこと。

※運用保守業務については、翌年度以降予算措置のうえ業務委託を予定（ただし、年度ごとに予算が議決された場合に有効となる）しており、今回契約を行った事業者に対し、令和5年4月1日より1年ごとに単年契約し、契約（最長令和10年3月31日までを予定しているが、協議により延長する可能性がある）して当該業務を委託する予定。詳細は別途協議のうえ、決定する。

(5) 管理運用マニュアルの作成

緊急時等において、局職員がCMS等でページを更新する際の流れなどをマニュアルにまとめること。

4. スケジュール

令和4年10月からリニューアル作業を開始し、令和5年3月1日（予定）に新 Web サイトでの運用を開始する。

5. 契約要件

(1) 契約方法

本業務の契約に係る受託者の選定についてはプロポーザル方式を採用しており、企画提案書による評価とプレゼンテーションによる評価の合計点で契約候補者を選定する。

(2) 契約内容

本業務の受託者は、リニューアル業務委託契約とシステム運用保守契約をそれぞれ別に締結するものとする。

契 約	主な業務内容
リニューアル業務委託契約 (本業務にかかる契約)	サイトデザイン・コンサルティング Web サイト構築 ページ作成 管理運用マニュアル作成 など Web サイト公開後から令和 5 年 3 月 31 日までの運用保守(詳細は下記「Web サイト運用保守契約」を参照すること)
Web サイト運用保守契約 (別途契約)	A S P サービス利用料 S S L 通信に係る費用 ドメイン管理費用 ページ作成・更新 (月 10 ページ程度) アクセス解析 運用支援サポート など

(3) 契約期間

①リニューアル業務委託契約

令和 4 年 10 月 1 日 (予定) から 令和 5 年 3 月 31 日 まで

②Web サイト運用保守契約

令和 5 年 4 月 1 日 から 令和 6 年 3 月 31 日 まで

※令和 5 年度以降については、予算措置 (年度ごとに予算が議決された場合に有効となる) のうえ 1 年度ごとに契約 (最長令和 10 年 3 月 31 日までを予定しているが、協議により延長する場合がある) する予定

6 機能要件

6.1 Web サイト機能要件

- ・トップページに表示させる「緊急のお知らせ」など、局職員が一部コンテンツの作成・編集が実施できるよう、CMS を導入すること。
- ・作成されるコンテンツは、テンプレート等によりフォーマットが統一されたもので、HTML の知識が必要なく、作成者が意識せずともアクセシビリティに配慮されたページが作成できること。
- ・その他、本 Web サイトが備えるべき機能要件を以下に示す。

分類	要件	内容
基本	動作環境	<ul style="list-style-type: none"> 一般的なブラウザ (Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari の各最新版) で閲覧可能なものとする。 パソコンのみならず、モバイル端末 (スマートフォン、タブレット等) でも閲覧できるよう、レスポンシブデザインへの対応等を実施すること。
基本	管理者権限	管理者を設定する機能を有すること。また、管理者のみがホームページの編集等の操作ができる等、Web サイト管理のための機能を制限できること。
画面	パンくずリスト	現在閲覧している Web ページが Web サイト内でどのような位置にあるのか、階層表示できること。
画面	サイト内検索	サイト内検索窓を設けること。
その他	アクセス解析	汎用的なアクセス解析ツール (GoogleAnalytics) を用いて Web サイトのアクセス解析を実施し、閲覧者の動向が把握できること。

7 非機能要件

7.1 前提条件

本業務において構築する Web サイトは、以下の前提条件を踏まえて非機能要件を満たすこと。

(1) Web サイト利用時間

Web サイトの利用時間は、原則として 24 時間 365 日とする。ただし、保守等の予定された停止に関してはその限りではない。

(2) Web サイト閲覧者

本 Web サイトは広く公開するため、閲覧者は特定しない。

7.2 非機能要件

本業務にて構築する Web サイトは、以下の要件を満たすこと。

要件	対象	内容
可用性	稼働率	<ul style="list-style-type: none"> 年間システム稼働率 99%以上を目標とすること。
	冗長化	<ul style="list-style-type: none"> サーバ障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバ、ネットワーク機器、記憶装置等を冗長化する機能を設けること。 一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成を設けること。
	RPO (目標復旧地点)	<ul style="list-style-type: none"> 平常時、営業停止を伴う障害が発生した際には、障害発生地点 (日時バックアップ・アーカイブからの復旧) までのデータ復旧を目的とすること。

性能要件	オンラインレスポンスタイム	<ul style="list-style-type: none"> オンラインレスポンスタイムは3秒以内（ピーク時6秒以内）を目標とすること。ただし、ネットワークの影響及び縮退運転時については除外とする。
セキュリティ要件	セキュリティポリシー等	<ul style="list-style-type: none"> Webサイトの構築・運用に際し、「加古川市情報セキュリティ基本方針」及び「加古川市情報セキュリティ対策基準」といった情報化関連規定を遵守し、万全の対策を講じること。
	ユーザ認証	<ul style="list-style-type: none"> ID・パスワードによりユーザの識別を行う機能を設けることによりシステムへのアクセス制御を行うこと。 アクセスを許可されたユーザに対しての権限管理を行う機能を設けること。
	特権ID	<ul style="list-style-type: none"> 特権ID（高いレベルの権限を持ったシステムID）は共有せず、当該IDを用いるシステム管理者個人が特定できること。また、そのIDやパスワードの設定・変更に関するルールを定めること。
	ウイルス対策	<ul style="list-style-type: none"> ウイルス対策ソフトを活用し、ウイルスやマルウェア、不正プログラム対策を講じること。 ウイルス対策ソフトのエンジン及びパターンファイルは、最新の状態を維持すること。 検知時のアクションとして、システム管理者に対して通報可能な機能を有すること。
	セキュリティレベル	<ul style="list-style-type: none"> SQLインジェクションやクロスサイト・スクリプティングといったセキュリティ問題を防ぐため、ウェブアプリケーションのセキュリティ実装等、ウェブサイトの安全性向上のため必要な対策を講じること。
	暗号化	<ul style="list-style-type: none"> 通信経路上の暗号化（SSL暗号化通信）を行い、すべてのページにおいてSSL暗号化通信に対応させること。また、通信に必要な証明書等についても調達に含むこと。 SSL証明書は、信頼の受ける第三者発行のものを用い、発行元不明または信頼できない扱いとならないこと。 個人情報等、機密性の高い情報を取り扱う場合、蓄積データ（データベース含む）や局職員への通報経路を含めて暗号化を行うこと。
	ログ対応	<ul style="list-style-type: none"> サーバのシステムログ等、アクセスログを取得し、システム障害等の不具合発生時に活用できるよう管理すること。

		<ul style="list-style-type: none"> アクセスログの取得については、Web サイトへの負担を考慮すること。
運用・保守性	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> システム障害発生等に伴いデータを復元する際にシステムを復旧できるようなバックアップを実施すること。 バックアップデータは媒体または別サーバにて保管し、適正に管理すること。 バックアップデータは業務上の必要性を加味したうえで、複数世代で取得すること。
	監視	<ul style="list-style-type: none"> システムに障害が発生した場合、迅速に検知するためにセキュリティ機能の稼働状態監視や、エラー監視等のシステム監視を行い、必要に応じて警告等を発する機能を設けること。
	バージョンアップ、脆弱性対応	<ul style="list-style-type: none"> システムの追加機能、機能改善、不具合修正等、バージョンアップがあれば行うこと。 サーバソフトウェアの脆弱性情報を継続的に入手し、脆弱性への対応を行うこと。
使用性・効率性	アクセシビリティ対応	<ul style="list-style-type: none"> JISX8341-3：2016「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」に定める「等級AA」に（一部）準拠すること。
	SEO対応	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の多い検索エンジンにおいて、「加古川市上下水道局」「加古川市水道」「加古川市下水道」等に関連するキーワードについて本 Web サイトが上位に表示されるように対策を講じること。

7.3 ネットワーク

Web サイトの更新等のために局職員が管理画面（CMS）にアクセスする方式は、セキュリティ面を考慮し、以下の方式で提案すること。なお、以下の方法以外に、局にとってより有用な方式がある場合は提案すること。

- インターネット回線を経由する場合、管理画面へのログインにはID・パスワードによる制限をかけるとともに、事業者側での特定グローバルIPアドレス指定によるアクセス制限等（局のプロキシサーバのグローバルIPアドレスからのみ許可等）を実装し、不要なアクセスを防止すること。
- レンタルサーバを用いる場合、外部セグメントからサーバが設置されているセグメントに対して、適切なアクセス制御が可能なネットワーク構成を取ること。
- ルータ又はファイアウォール等でのフィルタリング設定によって、未使用または不必要なポート、プロトコル、不正なIPアドレスによる接続を排除すること。また、Web サイトを更新できる管理者用端末を限定し、当該端末以外からの Web サイト更新等に関する接続は排除すること。

7.4 データセンター

構築する Web サイトで使用するハードウェア・ソフトウェアの設置場所等については、日本データセンター協会が制定するデータセンターファシリティスタンダードのティア3相当の基準を満たした設備とすること。

8 ホームページリニューアル業務委託要件

8.1 プロジェクト管理要件

8.1.1 プロジェクト計画書の策定

受託者は、本書に基づき、Web サイトの構築における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

8.1.2 プロジェクト管理

プロジェクト管理については、以下項目について実施することとする。

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。受託者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、定例報告会において局に報告すること。進捗および進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。受託者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において局に報告すること。品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none">プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。受託者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、局に報告すること。課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、局との協議のうえに対応方法を確定し、課題が解決する場で継続的に管理すること。
変更管理	<ul style="list-style-type: none">仕様確定後に仕様変更の必要が生じた場合には、受託者は、その影響範囲及び対応に必要な工数等を識別したうえで、変更管理ミーティングを開催し、局と協議のうえに対応方針を確定すること。

また、受託者は、会議体として報告会を定例的に設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに準備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で局へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
定例報告会	<p>【目的】 プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。</p> <p>【参加者】 局、受託者（プロジェクト担当者、各領域責任者）</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は局との協議のうえ、決定する。頻度は2週間～1か月に1回程度と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理表、スケジュール、その他必要と思われる報告資料 等</p>

8.1.3 プロジェクト体制

業務実施にあたり受託者は本業務を確実に履行できる体制を設けること。なお、プロジェクト発足時からの要員変更に当たっては、必ず局の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

8.2 テスト要件

(1) テスト方法

受託者は、構築した Web サイトが「局の要求どおりに動作すること」及び「機能要件に記載したブラウザ及びスマートフォン・タブレット端末等で正常に表示されること」を中心にテストを実施すること。

(2) テストデータ

各テストで使用するテストデータに関しては、受託者においてテストデータを準備すること。
なお、実データが必要な場合には別途局と協議すること。

8.3 移行要件

8.3.1 Web サイト移行

Web サイト移行については、以下に示す内容を踏まえて実施すること。

対象	内容
移行期間	現行 Web サイトから新 Web サイトへの移行期間は、必要な期間とすること。
停止可能日時	移行時の Web サイト停止可能日時は、利用が少ないと予想される時間帯とすること。

8.3.2 切り替え作業

構築した Web サイトの本番稼働に際し、必要な切替え作業（URL 設定等）を実施すること。

9. Web サイト運用保守

9.1 契約形態について

Web サイト運用開始から年度末まで（令和5年3月1日～令和5年3月31日）のWeb サイト運用保守は、リニューアル業務委託契約に含めるものとする。なお、令和5年度以降のWeb サイト運用保守については単年度ごとに受託者と別途契約するものとし、Web サイト運用保守の内容は以下に記載する項目を想定している。

9.2 運用保守体制・運用保守計画

9.2.1 運用保守体制

運用保守にかかる人員体制として、以下の担当を準備すること。

担 当	役 割
運用保守責任者	システムの運用保守全般の統括を担うこと。
運用保守担当者	システムの運用保守において定められた運用保守を行うこと。

9.2.2 運用保守作業計画

以下の計画を立案し、実行すること。

項 目	内 容
運用計画	システム運用に係る年間・月間計画を作成し、局の承認を得ること。
保守計画	定期保守、不具合回収の対応計画を作成し、局の承認を得ること。

9.3 問い合わせ対応業務

9.3.1 問い合わせ対応業務内容

受託者は局からの問い合わせ等に対し、対応可能な体制を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容について提案すること。

作 業	内 容
受付	局からの問い合わせを受け付けること。問い合わせ方法は、電話・メール・書面を想定する。
調査	問い合わせ内容に関して、設計書・マニュアル・過去事例等を調査し、既存事象か否かを判断すること。既存事象でない場合には、調査を実施すること。
回答	既存事象であった場合には、速やかに局職員に回答すること。既存事象が出なかった場合には、調査を行い対応について局と協議すること。
記録／報告	問い合わせ・調査・設定変更依頼内容等を記録し、局に報告すること。

9.3.2 問い合わせ対応時間

局の開庁時間（平日午前8時30分から午後5時15分）とする。

9.4 Web サイト運用保守作業

Web サイト運用保守作業として以下を実施すること。ただし、システム利用時間が担保されるよう実施することとする。

- (1) システム保守管理（ドメイン管理更新・システム用サーバの調達及びバックアップ等）
- (2) SSL 証明書の取得及び更新
- (3) CMS システムについての保守管理及び電話サポート
- (4) Web サイトのアクセス解析及び報告（毎月）
- (5) 発注者の依頼に応じたページの更新・修正作業（10 ページ程度／月）
- (6) セキュリティ管理
- (7) 障害発生時対応・報告
- (8) その他必要なライセンス保守及びサイト運営サポート

9.5 運用保守における成果物

基本的には提出を求めないが、局 Web サイトに障害が発生した場合には、事態発覚後速やかに事務局に第一報として概要報告を行うこと。対応方針が決定した場合は局と協議することとし、当該障害への対応完了後、発生日時、原因、対策等を報告書にまとめて提出することとする。

10 その他留意事項

10.1 業務の引継に関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、その他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、受託者は局の指示のもと、本業務終了日までに局が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引継に伴うシステム移行等に必要となる要素（ページやコンテンツ等）を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のページやコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用契約に含まれるものとし、新たな費用は発生しないものとして取り扱うこと。

10.2 データ消去に関する事項

データを消去する際は、ISO27001 に準拠してデータを復元できないように電子的に完全に消去又は廃棄すること。また、データ消去について第三者の監査機関による監査を受けた内容を提供することが可能であること。

10.3 著作権の取扱い

Web サイトで写真、画像、音楽等の素材を利用する場合や文章の引用を行う場合は、著作権、意匠権、肖像権等について、十分に配慮すること。

10.4 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調査や立ち入り検査等により原因を調査・排除できる仕組みや体制を整備すること。また、直ちに局へ連絡し、以下の手順に基づき対応

するとともに、原因を調査のうえ報告書を速やかに提出すること。

(1) 状況の確認

不具合・不正アクセスの症状が見受けられる、もしくは通報を受けた際には、不正アクセスについての確認・調査を行い、速やかに対応についての協議を行うこと。

(2) 不具合・改ざんが見受けられない場合

調査を行い、症状の起因分析等の情報確認を行い、書面にて情報共有を行うこと。

(3) 不具合・改ざんが見受けられる場合

被害の拡大を防ぐため、Webサイトを一旦公開停止して「メンテナンス中」のページに表示を切り替え、原因究明と対策完了後、正常なバックアップから復元し再公開すること。

11 その他事項

11.1 納品日

契約後、協議によって定める日（令和5年3月1日を想定）にWebサイトを公開することとする。その後、約1か月間を調整期間と設定し、期間内に局より修正を指示した箇所については、速やかに対応すること。

11.2 契約不適合責任

本業務の運用開始後1年間は、業務の成果物に関して契約の内容に適合しないもの（以下「契約不適合」という。）があり、局が修正の必要があると判断した場合には、受託者は速やかにその内容に関して調査し、回答すること。調査の結果、成果物に関して契約不適合が認められる場合には、局は受託者に対して契約履行の追完を求めることができる。なお、修正を実施する場合においては、修正方法等を事前に局と協議を実施し承諾を得たうえで着手することとし、修正結果等について報告すること。

ただし、その履行の追完に過分の費用を要するときは、局と受託者で別途協議のうえ対応する。

11.3 著作権について

(1)本業務の成果物及び電子データ等に含まれる第三者の著作権(著作権法(昭和45年法律第48号)第21条から第28条までに規定する権利をいう)、所有権その他の権利(以下「著作権等」という)についての交渉・処理は、受託者が納品前に行うこととし、その経費は委託料に含まれることとする。

(2)本仕様書による業務により作成された成果物に係る著作権は、加古川市上下水道局に帰属、もしくは受託事業者は、局に譲渡する。

(3)受託者は、局が必要に応じて成果物の変更、切除その他の改変を行うことを了承するとともに、局の行為に対し、著作者人格権を行使しない。

(4)受託者は、局の書面による承諾なくして、成果物を目的外に利用し、又は第三者に提供し、若しくは利用させてはならない。契約期間等の終了の後又はこの契約が解除された後においても、同様とする。

(5)作成したインフォグラフィックやイラスト等は、個別の画像データでも局に納品し、それらは今後協議の上、Webサイト以外の局の広報印刷物等でも使用することがある。

11.4 仕様について

- (1)本仕様書の変更を必要とする場合には、あらかじめ局と協議のうえ、承認を得ること。
- (2)本仕様書に定めのない事項または疑義の生じた事項については、局と受託者とが協議して定めるものとする。

11.5 情報資産の取扱い

受注者は、当該業務遂行において別情報資産の取扱いについては、別記「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

以 上