

神戸市職員採用 HP リニューアルに係る業務仕様書

令和 7 年 7 月

神戸市人事委員会事務局任用課

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景・目的

人材獲得競争が激化する中で、新卒採用については、行政のプロフェッショナルとなる資質を持った多様な人材を獲得する必要がある。ターゲットを公務員志望者のみではなく、民間企業志望者にも広げるため、SPI での受験や通年での採用活動に取り組んでいる。

一方で、経験者採用については、近年の転職によるスキルアップ志向、社会貢献への意識の高まり、民間企業における採用トレンドの変化といった社会情勢に対応するため、神戸市では新卒一括採用中心の採用から経験者採用を拡大している。さらに、民間企業や行政機関等でチームマネジメントやプロジェクトリーダー等の経験がある優秀な人材を獲得することを目的に、係長級職員の採用選考も 2024 年度から実施している。

また、採用 HP の位置付けとして、ユーザー（新卒・経験者）が神戸市を知る一番の情報源であることから、「欲しい情報が獲得できる」といったユーザー目線の採用 HP にする必要がある。具体的には、神戸市職員の業務内容、職場の雰囲気や給与など神戸市でのキャリアをイメージできるかが重要である。

優秀な人材を獲得するとともに、「業務内容」「職場の雰囲気」「給与」などを採用 HP で表現することにより、採用試験申込者数の向上や採用前後でのギャップによるミスマッチの防止を目指す。真にユーザーが欲しい情報は何かを考え、最適なコンテンツが提供されている採用 HP を構築する。

2. 本業務の内容

2.1. 概要

2.1.1. 共通

新卒用・経験者用のキービジュアル、キャッチフレーズについては、現 HP のものを引継ぐものとする。その他のデザインについては、新卒ページ・経験者ページで、調和のとれたものを提案すること。

資料・画像は、本市が提供する素材（写真）に加えて、受託事業者により取材・収集のうえ、順次、本市に確認し、その了解を得て確定する。それらに係る権利は受託事業者にて調整のうえ、神戸市に帰属するものとし、画像は電子データで取り扱い可能な形式により本市に納品する。その際、素材写真についても、本市に提供するものとする。

採用 HP について、契約期間中は随時、原稿の修正、イラストの作成、文章や文字の変更、写真のトリミングの変更、レイアウトの変更などを本市と協議のうえ行う。



（新卒用キービジュアル・キャッチフレーズ）



（経験者用キービジュアル・キャッチフレーズ）

※経験者用キービジュアルについては、上記のほか写真が異なる種類が複数ある。

2.1.2. 必須コンテンツの実施

必須コンテンツは下記の通りである。

必須コンテンツ	内容（例）
新着情報	現在募集中の試験など新着情報をアナウンスする ・本市職員が随時追加更新できるように CMS を導入すること
業務内容、職場の雰囲気	①職員紹介 ・キャリアや仕事の面白さを紹介 ・一覧での表示や対象者の絞り込み機能など ・本市職員が随時追加更新できるように CMS を導入すること ②職員インタビュー ・プロジェクトに対する熱意などストーリー性がある記事 ・一覧での表示や対象記事の絞り込み機能など ・本市職員が随時追加更新できるように CMS を導入すること
給与などの福利厚生	転職者向けに、初任給を表現するもの 例) 給与モデルケースや給与計算システムなど ※給与計算方法について別途 Excel を参照

※取材について、①は3名以上、②は2件以上を受託者が行い記事化まで行うこと。残りの取材は本市が行うことを想定している。

2.1.3. その他コンテンツの提案・実施

必須コンテンツ以外については、受託者が契約金額内で実施可能なコンテンツを提案、実施すること。実施の可否については、本市と協議のうえ決定すること。

2.2. 調達範囲

2.2.1. ホームページ構築に係る調達範囲

本調達においては、本市がシステム利用にあたり必要となるすべての調達対象（ホームページ・ハードウェア・ソフトウェア・役務・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。本件における調達範囲を下記に示す。

区分	項目	特記事項
構築	神戸市職員採用ホームページコンテンツ一式 ホームページ構築に係る役務	
運用保守	ホームページ運用保守に係る役務	本市ホームページの維持管理に必要なドメイン名・SSL証明書等の維持経費は、保守管理委託の委託料に含めるものとする。

本市が当該サービス利用に係る費用を受託者に委託費用として支払うため、本調達の契約においては、ハードウェア等のリース契約は発生しないものとする。また、調達するホームページの運用・保守期間は、構築後2年を前提とすること。

ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとし、ハードウェアに関しても、当該期間において使用可能な状態を維持すること。

2.3. ホームページ構築方針

本業務にて調達するホームページについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件		内容
構築方針		本ホームページは、オープン化（特定業者による技術に偏向してないもの）された製品・ソフトウェア等を用い、機能拡張性及び保守性の高いホームページとすること。 ホームページ構築後5年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・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。 他の構築業務において使用実績を有すること。
構築ソフトウェア		本システムの構築を遂行するために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。
ハードウェア	サーバ	受託者は本システムの運用に必要なサーバを調達し、受託者が用意するデータセンターに収容し、その維持管理を行うこと。

2.4. 調達計画

2.4.1. 委託期間

- ・開発・設計に係る期間は、契約締結日から令和8年1～2月頃まで。
- ・運用保守に係る期間は、システム運用開始日（令和8年1～2月頃）から令和8年3月31日まで。

2.4.2. 開発スケジュール

スケジュールは下記のように想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

以下のスケジュールはイメージ

令和7年7月～ 公募・プロポーザル
 令和7年9月 契約・キックオフ
 令和7年9月～ 要件定義
 令和7年10月～ 設計開発
 令和7年11月～ 機器調達仕様書作成支援
 令和7年11月～ 機器調達・環境整備
 令和7年12月～ テスト
 令和8年1～2月 本稼働開始

区分	令和7年度								
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
			★契約				★運用開始		
設計・開発	公募 プロポーザル		要件 定義	設計・開発		テスト			
					機器調達仕様書 作成支援				
機器／運用								運用・保守	
								機器保守	
					機械調達・環境整備				

2.5. ホームページ作成ガイドライン準拠

2.5.1. 神戸市ホームページ作成ガイドライン

ホームページの開発にあたっては、「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」に準拠すること。

2.5.2. 情報処理推進機構（IPA）資料への準拠

本市ガイドラインに加え、IPA が示すチェックリスト（別紙 1 及び別紙 2）の項目全てについて対応していること。

3. 機能要件

3.1. CMS の導入

本市職員がコンテンツの作成・編集等を実施するため 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、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。

CMS の導入は下記を想定する。

- ・新着情報
- ・職員紹介のページ
- ・職員インタビューのページ

3.2. ホームページ公開媒体

本ホームページは利用環境に制限はないが、モバイル端末での閲覧がメインとなることから、ユーザーのインターフェースを意識すること。レスポンシブデザインへの対応等を実施し、端末環境に依存しない仕様とすること。

3.3. 外部ホームページへのリンク

- ① 本ホームページから、必要と思われるホームページへのリンクを設定すること。
- ② 各種 SNS（Facebook、Twitter 等）の Open Graph Protocol（OGP）を設定する。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本業務において構築するホームページは、以下に示す前提条件を踏まえて非機能要件を満たすこと。

4.1.1. ホームページ利用時間

システム利用時間は、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。

4.1.2. ホームページ利用者

本ホームページは広く公開するため、特段の利用者は特定しないが、神戸市職員採用に興味がある新卒・経験者が閲覧することを想定すること。

4.2. 非機能要件

本業務にて構築するホームページは以下に示す要件を満たすこと。

要件	対象	内容
可用性	稼働率	➤ 年間のシステム稼働率は 99.99%を目標とすること。
	冗長化	➤ 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、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)	➤ 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(日次バックアップ+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	➤ オンラインレスポンスタイムは、3 秒以内を目標とすること。なお、ネットワークの影響及び縮退運転時には除外とする。
セキュリティ要件	セキュリティポリシー等	➤ 本システムの構築・運用に際しては、本市の「神戸市情報セキュリティ基本方針」及び「神戸市情報セキュリティ対策基準」といった情報化関連規程等を遵守し、万全の対策を講じること。
	機密性の確保	➤ 庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
	利用者（HP管理者）の認証	➤ ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。 ➤ システムへのアクセス制御を行う機能を設けること。 ➤ アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。
	特権 ID	➤ 特権 ID（高いレベルの権限をもったシステム 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・変更に係るルールを定めること
	ウイルス対策	➤ アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。 ➤ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ➤ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。 ➤ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能を有すること。 ➤ 常時監視機能の設定が可能であること。 ➤ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ➤ ウィルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。 ➤ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。 ➤ 提案するシステムは、ウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。

要件	対象	内容
	セキュリティレベルの維持	➤ 原則として WAF 設置を必須とする。 ➤ 確保すべきセキュリティ実装の詳細に関しては、「別紙 1 ウェブアプリケーションのセキュリティ実装 チェックリスト」「別紙 2 ホームページサーバ等確認チェックリスト」にて提示するので、必要な対策を講じること。
	暗号化	➤ 通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。通信に必要な証明書等についても調達に含むこと。 ➤ 通信経路上の暗号化（SSL 暗号化通信）を行うこと。 ➤ 個人情報を含む等、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）や職員への通報経路を含め暗号化を行うこと。なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。
	ログ対応	➤ サーバログについて、取得できること。 ➤ システムログ及びアプリケーションログを取得し、取得したログの漏えい、改ざん、消去、破壊等を防止できる機能を設けること。 ➤ Web サイトへの負担を考慮した上でアクセスログを取得し、本市が要請した場合、直ちにアクセスログの提示が可能な機能を設けること。 ➤ ログの収集・一元管理・一定期間中の保存が可能であり、GUI ツールで検索・統計分析・編集・プリント出力等を可能とする最低限の監査系機能を必要とする。現段階で想定している監査系機能は以下の通りである。 ➤ システム利用監査証跡（データ更新時／データ参照時） ➤ 出力監査（サーバから端末へのファイルのダウンロードやサーバ間のファイル転送時）
	機器等の選定基準	➤ 開発工程において信頼できる品質保証体制が確立されていること。 ➤ 設置時や保守時のサポート体制が確立されていること。 ➤ 利用マニュアル・ガイドンスが適切に整備されていること。 ➤ 脆弱性検査等のテストの実施が確認できること。 ➤ ISO 等の国際標準に基づく第三者認証を取得していること。 ➤ 機器等の製造工程における不正行為の有無について、定期的な監査を行っていること。 ➤ 機器等の製造環境にアクセス可能な従業員が適切に制限され、定期点検が行われていること。 ➤ 各製造工程の履歴が記録されている等の厳格な管理されていること。
	機器等の納入時の確認・検査手続きにかかる要求事項	➤ 本市又は本市が別途委託する第三者による受入れテストに必要な資材の提供や作業支援を行うこと。 ➤ 実施したテストの検査内容の分かる資料を提出すること。 ➤ ISO/IEC15408 に基づく第三者認証取得の証憑を提出すること。

要件	対象	内容
	委託事業者等の 選定基準	➤ 「情報セキュリティ遵守特記事項」を満たすこと。
運用・保守 性	バックアップ	➤ 障害時等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。 ➤ 作成した Web サイトコンテンツファイル等関連データは、環境変更時（情報更新時）バックアップを取得すること。
	世代管理	➤ バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得すること。
	復元	➤ RPO（目標復旧地点）までデータを復元できるよう構築すること。
	監視	➤ セキュリティ機能の稼働状況監視や、エラー監視を実行し、必要に応じて警告等を発する機能を設けること
使用性・ 効率性	アクセシビリティ 対応	➤ JISX8341-3:2010『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	➤ 利用者の多い検索エンジンにおいて、神戸市職員採用等に関連するキーワードについて本市ホームページが上位に表示されるように対策を講じること。

4.3. ネットワーク

本市職員が Web サイトの更新等のための CMS および管理者機能の管理画面にアクセスする方式は、セキュリティ面を考慮し、以下の方式で提案をすること。なお、以下の方法以外に、本市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 とパスワードによる制限を掛けると共に、事業者側での特定のグローバル IP アドレス指定によるアクセス制限等（本市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を。
- 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、未使用又は不必要なポート／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。

4.4. データセンター

本システム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。

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画書の策定

受託者は、本書に基づき、本システム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等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

5.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	➤ 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本市に報告すること。 ➤ 進捗及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	➤ 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本市に報告すること。 ➤ 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	➤ 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、本市に報告すること。 ➤ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。
変更管理	➤ 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、本市と協議のうえ、対応方針を確定すること。

受託者は、定期報告の会議体として、定例報告会の設置をすることとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を本市へ報告し、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	【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。 【参加者】 本市、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者） 【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。 【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等

5.1.3. 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とし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市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。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、システムの設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
Web サイト作成能力を有する者	Web サイト構築の専門知識、オープンシステム開発言語に対する専門知識、機能設定能力、Web サイト設計能力、Web サイトの評価・改善技術、障害発生時の対応能力を有すること。
情報セキュリティに関する知識を有する者	製作・運営時を通じて情報セキュリティの適正な管理を実施する者として、総括責任者や（Web サイトのセキュリティ対策に通じた技術担当の）窓口担当者等を選定し、管理組織を整備の上、情報の漏洩・滅失・き損及び改ざんの防止その垂情報の適正な管理のために必要な措置を講じること。
ネットワークに関する知識を有する者	ネットワーク等の専門知識と評価、改善技術、全庁のネットワークを理解したうえで、各セグメント内の最適なネットワーク構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。

5.2. テスト要件

5.2.1. テスト方法

受託者は、開発テスト仕様書に基づいて、「ホームページが本市要求どおりに動作すること」及び「様々なブラウザ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。

上記テスト後、本市と作業体制、履行場所等について協議のうえ、受入テストを実施し、本市の承認を得ること。なお、受入テストにおいて発生した障害は、必要に応じて本市へ報告を行った後、復旧作業及び原因の解明、対策を行うこと。また、性能面での問題が発生した場合には、チューニングを施すこと。

5.2.2. 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本市と協議すること。

5.3. 開発工程における成果物

開発工程と成果物について、以下に提示する。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

なお、保守・運用に係る設計においては、保守・運用に係る各種手順書やマニュアル等を作成すること。本件受託者自身が運用・保守を実施することに加え、運用保守の1次対応については、本件受託者以外の事業者によって実施することも想定し、運用保守の品質を担保できるように作業については全て手順化すること。また、保守・運用に係る設計の成果物は、別受託者の調達における基礎資料として準用する可能性があるため、予め了承すること。

工程	成果物	内容	納入時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後 1 カ月以内
設計	システム設計書	要件を元に、UI やコンテンツ機能等の設計内容をまとめたもの	設計終了時
	システム操作マニュアル	システムの操作手順を異動事由別等の処理単位にまとめたもの	運用テスト 前
	システム運用マニュアル	システムの運用手順を日次や週次、月次、年次、随時、臨時別等の処理単位にまとめたもの	
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順を障害エラー別にまとめたもの	
開発テスト	開発テスト仕様書	開発テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	開発テスト 開始前
	開発テスト結果報告書	開発テストの結果をまとめたもの	開発テスト 終了時
	セキュリティ実装チェックリスト	セキュリティの実装に関する項目のチェックリスト	開発テスト 終了時
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用（プロセス監視、リソース監視等）、障害時運用等の運用設計をまとめたもの	運用テスト 開始前
	運用テスト仕様書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	運用テスト 終了時
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの	
本番切り替え	本番切り替え計画書 (リリース計画書)	開発したシステムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼動前
	著作権一覧	開発したシステムの成果物の著作権を一覧にしたもの	
	ホームページ構成資源	開発したページ (HTML 等) やそれらを構成するコンテンツ等	本番稼動後
プロジェクト管理	議事録 連絡票 進捗管理表 品質管理表 課題管理表 障害管理表 変更要求管理表 リスク管理表	開発プロジェクトを運営するための各種書類	プロジェクト実施中 随時

5.3.1. 納品形態及び部数

電子でそれぞれ1部納入すること。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行

い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

6. 運用保守要件

運用設計書に基づき、以下の要件に対応すること。

6.1. 運用保守体制・運用保守計画

6.1.1. 運用保守体制

項目	役割
運用保守担当責任者	システムの運用保守に関する全責任を担うこと。
運用保守担当管理者	システムの運用保守に関して、例外運用等の運用保守担当者では判断ができない場合等の判断及び指示等を行うこと。
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。

6.1.2. 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・月間計画を作成すること。また、本市の承認を得ること。
保守計画	定期保守、不具合改修の対応計画を作成し、本市の承認を得ること

6.2. 問い合わせ対応業務

6.2.1. 問い合わせ対応業務内容

前述の「システム利用時間」において、受託者は本市職員（神戸市人事委員会事務局任用課）からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。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は、本市に提案すること。

作業	内容
受付	本市職員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するように手配すること。
回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに本市職員に回答すること。
記録／報告	問い合わせ・調査・設定変更依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、定例報告会にて、本市に報告すること。

6.2.2. 実施場所

本市の指定する場所。

6.3. 定常運用保守作業

定常運用作業として、以下を実施すること。また、システム利用時間が担保されるよう実施すること。

業務	作業	内容
バックアップ・リストア	バックアップ取得間隔	➤ システムバックアップ 月次、システム変更時 ➤ データバックアップ 日次（業務終了時）、システム変更時
	バックアップ実施時間帯	➤ バックアップ処理が本来機能の性能に影響を及ぼすような場合については、本市開庁時間（平日 8:45～17:30）及びその前後 4 時間の時間帯以外をバックアップ実施時間帯とすること。
	世代バックアップ	➤ バックアップについては、3 世代取得し保管することを原則とすること。
	リストア作業	➤ 本仕様書記載の目標復旧地点までデータを復元すること
監視	監視対象選定	➤ システムの安定稼働のため、監視対象、監視方法や異常状態の設定、及び監視間隔等を選定すること。
	監視対象／監視時間	➤ 調達したソフトウェア、OS、ミドルウェア、ハードウェア、ネットワーク、ホームページについて監視をすること。 ➤ 監視時間はシステム稼働時間中とすること
	異常時の対応	➤ 異常はたは障害（予兆を含む）が発見された際には、直ちに本市に連絡し、即座に異常に対応する必要性の有無を判断し、必要な場合には対応すること。
	記録／報告	➤ 検知した異常に対して、対応結果等（日時、内容、監視内容、異常対応）等を記録し、報告書を作成すること。また、報告書を本市に提出すること。
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	➤ セキュリティインシデントのリスクを低減させる予防策について、実施すること。
	ウイルス・脆弱性対策管理	➤ ウイルス対策ソフトは、エンジン及びパターンファイルを常に最新とすること。また、OS 等のセキュリティ脆弱性については、必要に応じてセキュリティパッチファイルを適用すること。
	ログ管理	➤ 本市から要請あった場合、直ちにログを提示すること。
	セキュリティチェック	➤ IPA や JPCERT コーディネーションセンター等から随時セキュリティ問題に係る情報を確認し、当該ホームページに係る更新については、直ちに本市へ報告すること。なお、当該情報に基づく対策を講じることが必要か否かについては本市と協議後決定すること。 ➤ OS、アプリケーション（WWW、CMS 等）のセキュリティパッチが公開された場合は、内容について速やかに本市へ報告するとともに、適用可否などの対応方針を決定した上で、公開から 30 日以内に本市へ報告すること。 ➤ ホームページの改ざんの有無を定期的（1 日 1 回以上）に確認し、マルウェア、悪意的なスクリプト、オンライン詐欺サイトの埋め込みなどを検知した場合は速やかに本市へ報告すること。 ➤ ホームページの脆弱性の有無について、第三者機関等を使用して定期的（年 1 回以上）に点検を実施し、本市へ報告すること。

業務	作業	内容
障害時対応	障害調査	➤ 障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	➤ 障害から復旧して業務を再開するために、暫定対応を行うこと。
	恒久対応	➤ 障害の要因について対処し、同事象の発生を防止するために、恒久対応を行うこと。
	再発防止策／記録	➤ 障害内容と対処内容を記録し、再発防止策を講ずること。
構成管理・変更管理	資源管理	➤ 各種ソフトウェアに関する改修履歴を管理し、本番環境、保守環境にそれぞれ適用されているバージョンを明確にすること。
	構成情報管理	➤ システムの構成情報（各種ソフトウェアの情報及び実装機器との関係等）の管理を実施すること。
利用者管理	登録	➤ 利用者情報を登録すること。
	削除	➤ 不要となった利用者情報を削除すること。
	アクセス制御	➤ 利用者の利用内容や権限に適したアクセス制御を設定すること。

6.4. 運用保守工程における成果物

運用保守工程の成果物について、以下に示す。スケジュールは当該一覧の「納入時期」を目安とし、承認を得て納品するものとする。

また、納入後1年間は、媒体破損、データ及びプログラム不良による納入物の再作成及び修正を保証できるように、受託者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

納品物は、検収直前に整備するのではなく、納品物の整備方法について本業務開始当初に本市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市の求めに応じていつでも内容を確認できるようにしておくこと。

作成ドキュメント	内容	納入時期
運用保守報告書	問合せ・調査依頼への対応結果等をまとめたもの（改善工数見積り、障害）一覧含む	年1回
障害報告書兼復旧完了報告書	障害報告、復旧完了報告等をまとめたもの	必要時
簡易な仕様変更に伴う成果物	ソース、モジュール、設計書、マニュアル等一式	必要時

6.4.1. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

6.4.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7. その他留意事項

7.1. 業務の引き継ぎに関する事項

本業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、または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、受託者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市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、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必

要となる構成要素（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。

7.2. 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。

7.3. 著作権の取扱い

ホームページで写真、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。

7.4. 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、追跡調査や立入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。

7.5. ドメインの維持に関する事項

本業務の契約履行期間の満了後も本市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、1年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は本市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに本市と協議すること。