

川越市公式ホームページシステム  
構築及び運用管理業務委託  
仕様書

令和6年4月  
川越市

## 目次

1	概要	2
1. 1	業務名	2
1. 2	業務目的	2
1. 3	本市が考える課題	2
1. 4	リニューアル方針	3
1. 5	対象範囲	4
1. 6	ホームページの規模	5
1. 7	履行期間	6
2	システム構築業務	6
2. 1	業務内容	6
2. 2	CMS	6
2. 3	システム構成	7
2. 4	ウェブアクセシビリティ	9
2. 5	サイト構造設計	10
2. 6	デザイン	11
2. 7	テンプレート作成	11
2. 8	移行	12
2. 9	各種ガイドライン・マニュアル作成	13
2. 10	操作研修	13
2. 11	サポートデスク	14
2. 12	プロジェクト管理	15
3	運用・保守業務	15
3. 1	基本要件	15
3. 2	業務内容	16
3. 3	障害対応	18
3. 4	問い合わせ対応	19
3. 5	ページの更新	20
4	検収・納品	20
4. 1	テスト運用と検査	20
4. 2	納品	20
5	その他	21
5. 1	再委託	21
5. 2	機密情報の取扱い	21
5. 3	著作権	21
5. 4	協議	22

## 1 概要

### 1. 1 業務名

川越市公式ホームページシステム構築及び運用管理業務委託

### 1. 2 業務目的

本業務は、川越市公式ホームページ（以下「市ホームページ」という。）の再構築及び構築したホームページの適正な運用を行うことにより、後述の「1.3 本市が考える課題」を解決し、利用者の利便性を向上させるとともに、本市職員の業務効率化を図ることを目的とする。

### 1. 3 本市が考える課題

#### (1) スマートフォンからのアクセス性

現行の市ホームページは、スマートフォンからアクセスする利用者が増えてきているにもかかわらず、スマートフォンからの閲覧に対応したページ構成となっていない。

#### (2) 情報の検索性

現行の市ホームページは、トップページを筆頭に多数の情報や項目が同時に表示される等、利用者のアクセス動向や流入経路を意識したサイト構成となっていない。また、サイト内検索の結果表示が分かりにくく、必要とする情報にたどり着きにくい。

#### (3) デザイン

現行の市ホームページは、黒系の配色を基本としているうえ、トップページを含めテキストデータが多用されており、本市の魅力を十分に訴求できていない。また、「川越市広報戦略」（令和4年7月策定）で広報施策のメインターゲットに据えている子育て世代に対して分かりやすく、効果的な情報発信ができていない。

#### (4) 可用性・機密性

昨今、頻発する大規模災害や情報セキュリティ上の脅威に対して、有事の際にも安定的に継続して情報発信できるよう、対策を講じる必要がある。

#### (5) ウェブアクセシビリティ

前回のリニューアルから約10年が経過し、一部のページについてアクセシビリティが低下している。

#### (6) 職員の業務効率性

多くの職員が使用するホームページ作成システムについて、ページ作成中に

完成イメージが沸きづらい等、操作内容が直感的に分かりにくい部分がある。また、ホームページの他、SNS等の情報発信媒体が多様化しており、情報発信に係る職員の業務負担が増大している。

#### 1. 4 リニューアル方針

本業務は以下のリニューアル方針に基づいて構築を行うこととする。

##### (1) デザインの改善

市ホームページの閲覧に際して利用者の多くが用いるスマートフォンで利用しやすいデザインとする。また、本市の特徴が反映され、子育て世代をはじめとする多くの利用者に本市の魅力が伝わり、親しみを感じてもらえるデザインとする。

##### (2) パブリッククラウドの導入

市ホームページ及びホームページ作成システム（以下「CMS」という。）の機密性及び可用性を向上させるため、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度」（以下「ISMAP」という。）による認証をクリアしたパブリッククラウドを導入する。また、災害発生時等の緊急時においても情報を迅速に分かりやすく提供できるようにするとともに、アクセス集中等の状況下でも、安定的に情報発信できる仕組みを構築する。

##### (3) ウェブアクセシビリティの向上

年齢や障害の有無等に関わらず、すべての利用者が支障なく閲覧できるようウェブアクセシビリティに関する適合レベルは、JIS X 8341-3:2016 のレベルAAA 一部準拠とする。（本仕様書における「準拠」という表記は、情報通信アクセス協議会ウェブアクセシビリティ基盤委員会「ウェブコンテンツの JIS X 8341-3:2016 対応表記ガイドライン(2021年4月版)」で定められた表記による。）

##### (4) サイト構成の改善

現行の市ホームページのアクセス状況やアンケートを通じて寄せられた利用者からの意見等を踏まえて、利用者の誰もがそれぞれ目的とする情報に円滑にアクセスできるよう情報分類の見直しと整理を進めるとともに、ナビゲーションの配置等を改善する。

##### (5) 検索機能の向上

AIをはじめとする新たな技術を活用したサイト内検索機能や、住民ニーズの高いゴミ・リサイクル情報等に関する検索機能を導入することで、サイト内情報

の検索性を向上させる。

#### (6) 職員の業務効率向上

簡単な操作でユーザビリティやアクセシビリティに配慮したページの作成・更新・管理等を行える CMS を導入することにより、職員の負担を軽減しながら、継続的に質の高いホームページ作成を行えるようにする。また、CMS・SNS 間の連携等を通じて、情報発信に係る職員の業務効率を向上させる。

#### (7) 柔軟性の高いシステムの導入及び拡張性の確保

本業務で構築する CMS は、運用開始後に機能の向上やホームページの構造変更等を柔軟に行えるとともに、将来的なシステムの拡張を考慮したものとする。

なお、上記の方針に限らず、受託事業者が新たに抽出した課題についても、利用者の利便性向上等の観点から必要な改善策を講じるものとする。

### 1. 5 対象範囲

(1) 本業務の対象は、下記ドメインに含まれるページとする。

<https://www.city.kawagoe.saitama.jp/>

(2) 以下のページは、上記ドメイン内のサブサイトとして構築すること。

① 川越市立美術館（デザイン再作成）

② 川越市立博物館（新規）

ただし、蔵造り資料館ホームページ (<https://www.kawagoe.com/kzs/>) 内のページも本サブサイトへの移行対象とすること。（伝言板ページを除く、計 44 ページ（約 5MB）。）

③ 子ども向け特設サイト（新規）

④ 川越写真部（ただし、現行デザインを踏襲したまま移行すること。）

(3) 以下のページは、入口ページのみ個別デザインを作成すること。

① 川越市議会

② 川越市教育委員会

③ 川越市上下水道局

(4) 以下のページは CMS 管理外とし、公開サーバーでの直置き管理とすること。

また、直置きページの更新手段を提案すること。

① 例規集

[https://www.city.kawagoe.saitama.jp/reiki\\_int/](https://www.city.kawagoe.saitama.jp/reiki_int/)配下

② 小江戸川越みどころ 90 観光コース

<https://www.city.kawagoe.saitama.jp/koedo90/>配下

③ 川越ロケーションライブラリ

<https://www.city.kawagoe.saitama.jp/locationlibrary/>配下

## 1. 6 ホームページの規模

### (1) 現在のホームページの規模

① データ量

- ・ ページ数：約 12,000 ページ（CMS 管理ページのみ。この内、約 520 ページが既存サブサイト中のもの。）
- ・ データ容量：35GB（公開領域）及び 651MB（直置きコンテンツ）

② ホームページアクセス数

平成 30 年度から令和 5 年度までのページ別訪問数及びページビュー数は、以下のとおり。

年 度	ページ別訪問数	ページビュー数
平成 30 年度	10,766,851	14,634,833
令和元年度	13,779,638	18,510,037
令和 2 年度	26,953,484	35,441,183
令和 3 年度	22,598,157	29,370,611
令和 4 年度	16,976,456	21,688,967
令和 5 年度 (※1)	3,804,531 (※2)	19,760,204

(単位：件)

※1：令和 5 年度分のみ集計ツールをユニバーサルアナリティクス(UA)から、Google Analytics 4 (GA4) に変更。

※2：令和 5 年度のページ別訪問数は GA4 のユーザー数を掲載。

③ ピーク時のホームページアクセス数

260,693 件（ページビュー数）

（令和 5 年 4 月 24 日のアクセス実績。「令和 5 年 4 月 23 日執行 川越市議会議員一般選挙開票結果」等のページにアクセスが集中したことによるもの。）

④ CMS 利用者（アカウント）数

- ・ サイト管理者：約 10 アカウント
- ・ 承認者：約 180 アカウント
- ・ 作成者：約 450 アカウント

(2) リニューアル後のホームページの想定規模

① データ量

ページ数：約 10,000 ページ

② CMS 利用者（アカウント）数

約 700 アカウント

③ CMS の最大同時アクセス数

約 100 名

## 1. 7 履行期間

(1) システム構築業務

契約締結の日から令和 6 年 12 月 31 日まで

リニューアル後のホームページ公開予定日は令和 6 年 12 月 24 日とするが、詳細な日程は本市と受託事業者で協議の上、決定すること。

ただし、リニューアル後のホームページ公開から令和 7 年 3 月 31 日までは、修正等の対応が可能であること。

(2) 運用・保守業務

リニューアル後のホームページ公開日から令和 11 年 12 月 31 日まで

## 2 システム構築業務

### 2. 1 業務内容

ホームページリニューアルに関して、上記「1.4 ホームページリニューアル方針」に基づき、必要な企画・提案を行った上で構築を行うこと。また、リニューアル後のホームページが円滑に運用できるよう、構築時点において積極的に助言を行うこと。

### 2. 2 CMS

- (1) CMS は、原則としてインターネット接続方式でサービスを提供し、本市と同等の人口規模以上の市での稼働実績をもつパッケージソフトであること。また、開発ベンダーによるサポートが確立された製品であること。
- (2) スマートフォンによる閲覧性の向上のため、職員が利用者目線でコンテンツを作成できること。また、レスポンシブデザインの導入や利用者により表示方法の変更が行えるようモバイルファースト化を行うこと。

- (3) 職員が少ない作業負荷でアクセシビリティに配慮したページを作成できること。
- (4) Google Analytics を用いたアクセスログの集計が行えること。なお、Google Analytics の仕様やバージョンに変更があった場合は、保守・運用費の範囲内で対応すること。
- (5) 利用者にとって分かりやすいサイト内検索機能があること。
- (6) その他、CMS に求める機能の詳細は、別紙「CMS 等機能要件一覧」に定める。なお、「CMS 等機能要件一覧」のうち、重要度が「必須」の項目については必ず要件を満たすこと。ただし、要件どおりの構築が困難な場合、代替案の提案を可とするが、要求する項目に十分合致する代替案であると本市が判断した場合のみ、要件を満たすものと解する。  
また、重要度が「推奨」の項目については、必ず満たさなければならないものではないが、審査の対象とし、当該項目について要件を満たす旨の提案を行った場合は必ず履行すること。

## 2. 3 システム構成

- (1) システム要件
  - ① Web サイトは 24 時間 365 日の運用とすること。
  - ② CMS は 24 時間 365 日の運用を基本とすること。システムメンテナンス等で計画停止をする場合は事前連絡の上、本市と実施日時を協議し、作業すること。なお、CMS サーバーがシステムメンテナンスや障害等で停止した場合も Web サーバーに影響を及ぼさず、継続して情報発信できる構成とすること。
  - ③ バックアップデータは遠隔地のデータセンターに保存すること。また、障害発生時には速やかに復旧措置が行えること。
  - ④ システムは、「1.6 ホームページの規模」で示したページ数、アクセス数や、リニューアル後のデータ容量予測等を勘案した上で構築すること。また、運用期間中にページ数やアクセス数が増加しても、原則として別途費用が発生しないこと。
  - ⑤ 更新したページについては、CMS サーバーから Web サーバーに html ファイル等を定時又は随時アップロードすること。CMS サーバーから Web サーバーへのデータ転送については暗号化等を施し、セキュリティに配慮する

こと。

## (2) 通信要件

- ① 庁内端末から CMS にインターネット経由でアクセスし、ページを作成・更新できること。
- ② CMS へのアクセスについては、原則として特定のグローバル IP アドレスのみを許可すること。また、第三者によるホームページの改ざん等を防止し、安全性を考慮して運用できること。なお、本市のグローバル IP に変更が生じた場合は、保守・運用費の範囲内で対応すること。

## (3) システム環境、セキュリティ要件

- ① データセンターは、別紙「CMS 等機能要件一覧」に示すとおり実現すること。
- ② Web サイト内の全ページにおいて、常時 SSL 暗号化通信に対応すること。SSL の更新手続きについては、受託事業者が責任を持って行うこと。また、取得した SSL 証明書は、本市の求めに応じて、本市が指定する提供先へ提供可能であること。
- ③ 構築に当たっては、セキュリティ対策や情報漏洩対策を十分に講じること。
- ④ システムの構成機器については、ウイルス対策ソフトを常駐させるなど、サイバー攻撃に対する対策を講じること。また、ファイアウォール等による不正アクセスの防止対策を講じること。
- ⑤ ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入すること。
- ⑥ システムに使用するソフトウェア、ハードウェアに脆弱性が確認された場合は、セキュリティパッチ等を速やかに適用するなど、パッチ管理を実施すること。なお、パッチ適用の際は、本市に事前に承諾を得るものとするほか、本番環境に適用する前に検証を行うこと。
- ⑦ 本業務に係るシステムの構成は、提案するシステムによって異なることが見込まれるため、推奨するシステム構成について提案書において説明すること。

## (4) 職員利用環境

以下の環境から、職員がシステムを利用可能であること。また、利用に当たっては、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。

- ① 行政職員等

LGWAN 側に置かれたクライアント端末から、仮想ブラウザ (RevoWorks SCVX) を通じてインターネット環境に接続し、埼玉県セキュリティクラウドを経由しインターネット上のシステムを利用。

## ② 教職員

LGWAN 側に置かれたクライアント端末から、仮想ブラウザ (RevoWorks SCVX) を通じてインターネット環境に接続し、インターネット上のシステムを利用 (埼玉県セキュリティクラウドは経由しない)。

## ③ 災害発生時等 (庁内ネットワークが使用不可となった場合)

クライアント端末を本市が保有する固定 IP のポケット Wi-Fi を通じてインターネット環境に接続し、インターネット上のシステムを利用。

仮想ブラウザ (RevoWorks SCVX) での動作保証をしていない場合、審査時に市側で動作検証を行うため、デモ環境や検証用シナリオ等を用意すること。

なお、原則として、上記のとおりインターネット回線を利用する想定であるが、提案上限額の範囲内で LGWAN を利用した接続の提案も可能とする。

また、運用保守期間中に職員の利用環境に変更があった場合は、無償で必要な対応を行うこと。

## (5) その他

- ① SSL の更hands続きについては、保守・運用費に含み、受託事業者が責任をもって対応すること。
- ② DNS、WAF、CDN は、埼玉県セキュリティクラウドのサービスを使用するため、その接続要件に対応すること。なお、これらの機器の設定変更は、本業務の対象外とするが、設定変更に際して必要な情報提供や調整等を行うこと。
- ③ 承認フローの通知メールや問い合わせフォーム等からのメールを送信するためにメールサーバーが必要な場合は、受託事業者で準備すること。

## 2. 4 ウェブアクセシビリティ

### (1) 適合レベル及び対応度

JIS X 8341-3:2016 のレベル AAA 一部準拠とすること。

なお、適合レベル AAA については、「3.2.5 要求による状況の変化の達成基準」を達成すること。

## (2) 対象範囲

対象範囲は、構築後のホームページで公開するすべてのページとすること。

ただし、ブラウザの拡張機能（プラグイン等）を必要とするコンテンツ（PDFファイル、動画ファイル等）及び直置きページは対象外とすること。

## (3) 試験の実施

受託事業者において、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」に基づく試験を実施し、適用する達成基準の要件を満たすことを確認した上で納品すること。

また、ホームページ公開後、試験結果を公開できるよう必要な準備を行うこと。

## (4) 試験実施後の修正

試験の実施で指摘のあった事項について、修正対応を行うこと。

## (5) 川越市ウェブアクセシビリティガイドラインの改訂

本市と協議の上、川越市ウェブアクセシビリティガイドラインをリニューアル後のサイト構成やデザイン等に合致した内容となるよう改訂すること。

## (6) その他

本業務期間中に JIS X 8341-3 が改訂された場合、改訂後の内容に基づき、必要な対応を追加の費用なく行うこと。

## 2. 5 サイト構造設計

現行ホームページの課題やリニューアル方針等を勘案した上で利用者にとっての使いやすさを最優先し、以下のとおりサイト構造設計を行うこと。

また、現行ホームページの課題を抽出するにあたり、Google Analytics の利用・閲覧権限が必要な場合は、本市に申し出ること。

- (1) 現行ホームページの課題やリニューアルの基本方針を示した上で、受託事業者が有する構築経験等から最適と思われるサイト設計を行うこと。
- (2) 利用者にとっての使いやすさ、情報の探しやすさを優先し、タイトルやアイコン等からページの内容や分類が想起できるラベリングや設計を行うこと。
- (3) 現行ホームページからの移行に際して、必要となるページを新たに作成すること。
- (4) 最終的なサイト構造、ページファイル名、タイトル名、担当所属等の一覧情報は本市にて決定するが、デザインやサイト構造、不足しているページ等について、本市に最適と思われる助言・提案を行うこと。

- (5) 外国語翻訳機能として、株式会社高電社が提供する「My サイト AI 翻訳」を導入し、130 言語以上の翻訳機能を提供すること。なお、サービス利用に係る費用については、保守・運用費に含めること。

## 2. 6 デザイン

デザインの基本方針は以下のとおりとし、現行ホームページの課題やリニューアル方針等を勘案した上で、トップページ、中間ページ及び詳細ページのデザイン案を作成すること。

- (1) 本市の地域特性等を反映した「川越らしさ」が伝わるデザインとすること。
- (2) ホームページのデザインについては、アクセシビリティ、ユーザビリティ等を十分に考慮すること。
- (3) ウェブサイトとして、標準化・統一化されたデザインとすること。
- (4) 災害時用トップページをデザインすること。
- (5) 有料バナー広告について、効果的な PR となるよう表示位置等を検討すること。ただし、利用者にとっての使いやすさを最優先とすること。
- (6) デザインを作成する上で必要な画像やアイコン等は、すべて受託事業者が用意すること。ただし、本市が所有する写真等も活用できるものとする。
- (7) テンプレートデザインの詳細は、本市と協議の上、決定することとし、管理可能なテンプレート数に上限を設定しないこと。
- (8) その他、本市の重要施策ページやカテゴリーごとの目次ページ等、受託事業者の専門的見地から効果的・効率的な本市の PR 方法がある場合は、提案書に明記すること。
- (9) 本市と合意するまで回数の制限なく、デザイン修正を行うこと。
- (10) 生成後のページが、以下の各ブラウザで支障なく閲覧できること。ただし、各ブラウザはいずれも仕様書公開時点での最新版とすること。

### ① PC からの閲覧

Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome、Safari

### ② スマートフォン・タブレット等からの閲覧

Android 標準ブラウザ、iOS は Safari

## 2. 7 テンプレート作成

- (1) 上記「2.6 デザイン」のとおり作成したデザインに基づき、ページ作成・

編集等を行うためのテンプレート設計、作成を行うこと。また、テンプレート作成においては、JIS X 8341-3 : 2016 のレベル AA 準拠を原則とすること。

- (2) 本市と協議の上、利用が想定される複数パターンのテンプレートを用意すること。また、イベント情報やパブリックコメント等の通常の目次ページとは異なる表示形式を必要とするページについてもテンプレートを作成すること。

## 2. 8 移行

### (1) 移行方針

- ① 本市と協議の上、現行ホームページからのデータ移行方針を作成すること。
- ② 目次ページの作成や見出し等の構造設定、ページの生成等に関する職員の作業手順をできる限り少なくするよう配慮すること。また、データの移行スケジュールを詳細に示した上で本市と協議の上、円滑に移行処理を完了させること。
- ③ 移行対象は、「1.5 対象範囲」で示した範囲とすること。また、PDF 等の各種添付ファイルも移行対象に含めること。ただし、直置きコンテンツについては、公開サーバーへの移行のみとする。

### (2) 移行スケジュールの作成

- ① ページの追加・修正・削除、分割・統合、移行先のカテゴリー等、移行時に行う修正作業や注意点等を示し、職員の負担を抑えた段階的な移行スケジュールを明示すること。なお、職員による差分データ移行作業の期間は、1～2週間以内とすること。
- ② 本市による作業、受託事業者による作業のそれぞれの範囲や対象等を明確に示した上で、移行作業に当たること。

### (3) 移行ルールの作成

受託事業者は、既存ページを移行する際のルール（マークアップ、レイアウト表記に関する事項等）をあらかじめ作成すること。

### (4) 移行作業

- ① 公開中のページをリニューアル後のサイト構成に合わせて、漏れなく移行すること。

- ② 移行したすべてのページを改訂後の川越市ウェブアクセシビリティガイドラインに基づき、修正すること。
- ③ テーブルレイアウトや不要タグの削除、元ページからの画像及び添付ファイルの貼り付け、リンク設定の継承が行えること。

(5) 確認作業

- ① 移行ルールに従ってデータが支障なく移行されているか確認すること。
- ② 移行対象ページが漏れなく移行されているか、レイアウト崩れや画像・添付ファイルの継承等も含めて確認の上、その記録を提出すること。
- ③ 移行したページすべてに対してアクセシビリティに関するチェックを行い、必要な条件を満たすようにすること。また、チェック方法について提案すること。

(6) 職員による確認

移行後のデータを各所属の担当職員が確認できる期間を設けるとともに、修正等を要する場合は、速やかに対応すること。

## 2. 9 各種ガイドライン・マニュアル作成

(1) ホームページガイドラインの作成

ホームページ作成にあたり一般的に必要なとされる知識や注意すべき事柄等を理解・説明するためのガイドラインを作成すること。

(2) マニュアルの作成

CMS の操作方法について「運用・操作マニュアル」を作成すること。また、これらのマニュアルは、アクセシビリティをはじめとするウェブ関連の知識を有さない職員でも一読して必要な操作を行えるよう、リニューアル後のホームページ画面や操作画面を掲載する等の工夫を凝らした上で、分かりやすい表記とすること。

## 2. 10 操作研修

(1) 集合研修

サイト管理者及びホームページ作成担当者を対象に、システムの運営・操作等に関する知識を提供するため、以下のとおり、操作研修を実施すること。

対 象	人 数	期 間
サイト管理者	7名程度	1日×1回

ホームページ作成 担当者	250名程度	1日×2回（午前・午後 各1回） 1回あたり約20名を対象に3時間程度 とし、合計13回程度実施
-----------------	--------	--

※ただし、上記の人数や回数等は多少の変更が生じる場合がある。

- ① 研修はリニューアル稼働前（10月下旬から11月上旬を予定）に実施するものとし、日程や研修内容等の詳細は、本市と協議の上、決定すること。
- ② 研修の講師は、すべて受託事業者が手配すること。また、講師は十分な知識と経験を有する者が担うこと。
- ③ ホームページ作成担当者向けの研修には、ウェブアクセシビリティに関する説明も含めること。
- ④ 研修会場、机、椅子、プロジェクター及びスクリーンは本市で用意する。
- ⑤ 研修で必要な資料（操作マニュアル等）は、受託事業者が電子媒体と紙媒体の双方に必要な部数を用意・提供すること。
- ⑥ 研修会は本市庁舎内での開催を想定しているが、感染症等の状況によりオンラインでの開催となる場合、必要となるWeb会議システム等は受託事業者で用意すること。なお、Web会議システムは、Zoom、Google Meet、Microsoft Teams 又はCisco Webex のいずれかとすること。

## (2) 個人研修

集合研修後、ページ作成等のテストが行える環境を提供すること。また、当該テストは、各所属のホームページ担当者が自席でPCを利用して行えるものとする（11月～12月中に実施予定）。

## (3) 研修動画の提供

- ① 集合研修に参加した職員の復習用や不参加者の学習用として、集合研修の内容を収めた動画を提供すること。
- ② 作成した動画データは、個人研修開始前までにDVD-Rにて本市へ提出すること。

## 2. 1.1 サポートデスク

- ① 並行運用期間（移行後のデータを各所属の職員が確認できる期間等）にCMS操作方法等に関する各所属の職員からの問い合わせに対して、電話及びメールで受付・回答するサポートデスクを設置すること。なお、当該サ

ポータルデスクの対応時間は、平日（土日祝日を除く）の9時から17時とし、当該業務に従事する者の執務場所は、受託事業者の事務所内とする。

- ② サポートデスクの開設期間は2週間程度とし、具体的な開設時期は本市と協議の上、決定する。

## 2. 12 プロジェクト管理

### (1) 業務の実施体制

- ① 受託事業者は契約締結後、本業務における目標、作業項目、役割分担、スケジュール、導入体制、プロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。
- ② 本業務のプロジェクトリーダー（プロジェクトの実質的な責任者）及び実務担当者には、他自治体でのCMS導入及びホームページ構築の実績・経験が豊富な者を選任すること。
- ③ 本業務の遂行にあたって、業務体制及び個別業務ごとの連絡窓口を明示するとともに、各業務を円滑に遂行するため、業務全体の責任者及び個別業務ごとの担当者を定め、明示すること。

### (2) 会議の開催

- ① 進捗報告に係る会議を対面により月1回程度、開催すること。その他、本市と受託事業者の間で確認や協議が必要な事項が生じた場合は随時、会議等を開催すること。なお、サブサイト構築時等、必要に応じて各担当所属との打ち合わせを実施すること。
- ② 会議の開催に伴う会議録を作成し、会議開催後、本市に速やかに提出すること。

## 3 運用・保守業務

### 3. 1 基本要件

本システムのサービス提供に係る基本要件は、以下のとおりとする。

- (1) 市民等の利用者に満足度の高いサービスを提供すること。
- (2) 技術動向や業務処理の変化等への柔軟かつ迅速な対応が可能であること。
- (3) 安全性、安定性及び拡張性が確保されたシステム構成と運用体制を提供すること。
- (4) セキュリティが確保された安全な運用・サービスを提供すること。

- (5) システムの稼働時間は、原則として 24 時間 365 日のサービスとすること。  
ただし、保守作業等により、やむを得ずシステムを停止する場合は、事前に  
本市と協議の上、日程を定めることとする。

### 3. 2 業務内容

#### (1) 運用管理

##### ① 全体管理

- ・システムの保守・運用にあたっては、必要に応じて情報処理技術者や機器等の保守要員を配置する等、作業量及び作業時間を考慮して、作業が適切かつ円滑に実施できる体制整備・人員配置を行うこと。
- ・システム運用マニュアル、機器等の保守・運用マニュアル、障害時対応マニュアル等の文書を常に最新の状態で整備し、これに基づき安定したサービス提供を行うこと。
- ・サイト管理者からの本システムに関する問い合わせに対応すること。
- ・システム異常通知があった際は、業務責任者の管理の下、直ちに問題解決に当たること。また、メール等を通じて各種異常を検知できるシステム構成を採用すること。

##### ② システム管理

- ・利用者が用いる OS やブラウザのバージョンアップに対応すること。
- ・PC、スマートフォンそれぞれのアクセスログを取得すること。
- ・安定した運用サービスを提供するため、システムやネットワーク構成等の構成管理を行うこと。
- ・システムで扱う電子媒体については、内容と媒体の関連付け管理（媒体管理）を行うこと。

#### (2) システム保守

システムの安定的な運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行い、徹底した情報漏洩対策を講じること。

なお、少なくとも 1 年に 1 回はシステムの見直しを行い、OS やミドルウェア、ソフトウェアのバージョンアップに伴う費用は保守・運用費に含めること。

##### ① ソフトウェア保守

- ・OS 等ソフトウェアのパッチ適用、バージョンアップを行うこと。
- ・ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備作業を実施すること。

## ② 設備・機器保守

- ・機器等の定期点検を行い、ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- ・ハードウェア障害が発生した際の保守対応の方法や時間を定めること。

## ③ セキュリティ保守

- ・セキュリティパッチの適用等、定期的なセキュリティ保守を実施すること。
- ・運用するサーバーは、SQL インジェクション、クロスサイトスクリプティング等の脆弱性がないこと。また、アプリケーション等にセキュリティホール等の脆弱性が発見された場合、追加の費用なく、直ちにセキュリティパッチを適用すること。

## (3) システム運用

### ① 運用マニュアルに基づいた運用を行い、システムの安定稼働に努めること。

### ② システム管理ツールを活用して稼働監視を行い、システムの可用性を確保すること。また、異常発生時には障害時対応マニュアルに基づき迅速に対応し、障害の局所化やシステム停止の回避、停止時間の最短化に努めること。

- ・ネットワーク稼働監視を行うこと。
- ・ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
- ・サーバーの稼働監視を行うこと。
- ・プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。
- ・ログ監視を行うこと。
- ・サーバーの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）を行うこと。

### ③ サーバー及び運用管理端末のウィルス対策や本システムに対する不正アクセス等のチェックを常に実施する等、万全なセキュリティ管理を行うこと。ウィルスや不正アクセスを検知した場合には、直ちに適切な対応を行うこと。

## (4) オペレーション管理

### ① データ管理

ページデータについて定期的にバックアップを取得すること。また、障害が発生した場合のリストアの方法も含めて、データ管理計画を策定すること。

- ・1日1回以上、バックアップを行うこと。
- ・障害時の回復目標に対応したバックアップ手法を定めること。

## ② 稼働状況管理

- ・システムの稼働状況について、システム利用者に対して的確な周知が行えるよう、本市に対して連絡・報告を行うこと。
- ・計画停止を行う日程については、システム利用者への影響を考慮しながら、本市と協議した上で決定し、少なくとも計画停止の14日前までに本市へ報告すること。ただし、やむを得ない事情による場合は、この限りでない。
- ・異常や障害等が発見された際は、直ちに本市へ連絡し、万全を期した体制で復旧・回復に当たること。また、具体的な要因を特定し、本市へ報告書を提出すること。
- ・セキュリティ等に関する事由であって、当該事由がシステム全体に与える影響が大きいと判断した場合は、システムを緊急停止するとともに、直ちに本市に報告すること。

## ③ ログの管理

- ・システムの操作履歴等のログを保存すること。
- ・ログは窃取、改ざん、消去されないよう定期的に外部記録媒体に保存する等の対策を行うこと。

## (5) 運用支援

- ① 本稼働後もアクセシビリティやユーザビリティに十分配慮し、利用者にとって魅力あるサイトとして継続的に運用できるよう、職員を対象とする研修の実施やGoogle Analyticsを用いた分析結果の提供、利用者のアクセス動向を踏まえた改善提案・実施等の運用支援を行うこと。
- ② 将来、リニューアルを実施する際には、データ移行にあたり、既存サイトのデータ(htmlファイル等)一式を提供すること。なお、提供回数に制限がないこと。

## (6) ウェブアクセシビリティ試験

受託事業者において、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」に基づく試験を毎年1回実施すること。また、当該試験結果を公開できるようにすること。

## 3. 3 障害対応

障害に対して、予防方法や発生時の迅速な処理手順等をあらかじめ想定し、安定的な稼働管理を行うこと。

障害が発生した場合は、本市に直ちに連絡するとともに、障害全体の状況や具体的な障害箇所、影響範囲、復旧方法等を明示すること。また、本市が障害を発見した場合、電話及びメールによる問い合わせに対応すること。

(1) 障害対応について

- ① 障害対応手順を定め、運用すること。
- ② 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。また、緊急時に連絡対応可能な電話及びメールの連絡先を明示すること。
- ③ 連絡先に変更がある場合は、直ちに本市に変更後の連絡先を明示すること。また、1年に1回連絡先の確認をすること。

(2) 障害発生時の初動

- ① 障害発見時には、関係者へ直ちに連絡を行うこと。
- ② 障害の一時切り分けを実施すること。
- ③ ホームページの閲覧に影響のある障害については、本市に状況報告を行うとともに、できる限りホームページ上で利用者への周知を行うこと。
- ④ セキュリティ等に関する事由により、システム全体に与える影響が大きいと判断した場合は、システムを緊急停止するとともに、直ちに本市に報告すること。

(3) 障害対応

- ① 障害が発生した場合は、障害対応手順に基づき迅速に調査を行い、対処及び復旧作業を行うこと。
- ② 障害対応中は、随時、進捗状況等を本市に報告すること。
- ③ 障害対応後は、原因、影響範囲、対応方法、再発防止策等を報告書にまとめ、本市へ提出すること。
- ④ 障害対応後は再発防止策を講じること。また、稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。

### 3. 4 問い合わせ対応

(1) 対応時間

サイト管理者からの問い合わせについて、原則として平日（土日祝日を除く）の8時30分から17時15分まで対応すること。ただし、緊急時は上記に関わらず、本市と協議した上で対応すること。

(2) 対応手段

問い合わせの受付・回答手段は、電話及びメールとすること。なお、特に緊急を要するものについては、電話を利用すること。

### 3. 5 ページの更新

本稼働後、保守・運用費の範囲内で以下の対応を行うこと。

- (1) トップページ、テンプレートの修正や軽微なサイト構成の変更等についてサイト管理者が対応できないシステムの場合は、保守・運用の中で対応すること。
- (2) 災害等により本市から CMS にアクセスできなくなった場合、災害版トップページへの切り替え作業等、本市が必要とする支援を積極的に行うこと。

## 4. 検収・納品

### 4. 1 テスト運用と検査

リニューアル後の市ホームページが、本仕様書に示す要件を満たした上で確実に正式稼働できるようテスト運用及び修正対応を行う期間を設定すること。

正式稼働後に想定される運用フローに基づき、本市がテスト運用を行うとともに、本仕様書の示す内容が実現されているか検査を行うこと。

対応が不十分な点や改善すべき事項が確認された場合、速やかに修正対応を行うこと。

### 4. 2 納品

#### (1) 成果物

- ① プロジェクト計画書
- ② サイト構造設計書
- ③ デザイン設計書
- ④ システム設計書
- ⑤ データ移行方針
- ⑥ ホームページガイドライン
- ⑦ 運用・操作マニュアル（作成者・承認者用、サイト管理者用）
- ⑧ 操作研修資料（上記⑦を資料とすることも可）
- ⑨ ウェブアクセシビリティ試験結果
- ⑩ 川越市ウェブアクセシビリティガイドライン（改訂版）

⑪ 会議録

⑫ リニューアル後の市ホームページ一式 (Web サイトの公開)

(2) 納品媒体及び数量

印刷物 1 部及び電子データ (CD-R 又は DVD-R) 1 部を納品すること。

なお、上記「⑧ 操作研修資料」については、作成者・承認者用を 270 部、サイト管理者用を 3 部、印刷物として研修等に合わせて別途納品すること。

(3) 納品場所

川越市広報室及び別途定める場所

## 5 その他

### 5. 1 再委託

- (1) 受託事業者は、業務の全部を第三者に委託しないこと。ただし、再委託の理由、再委託先、再委託の業務範囲及び内容、再委託先が取り扱う情報を書面で明確に示し、事前に本市の承諾を得た場合はこの限りではない。
- (2) 業務の再委託を行う場合、受託事業者は再委託先の行為に関し、本市に対して一切の責任を負うこと。

### 5. 2 機密情報の取扱い

- (1) 本業務の履行に関し知り得た事項は発注者の機密情報として取り扱い、本業務の期間中及び期間終了後を問わず、第三者に漏らさないこと。
- (2) 機密情報の管理状況の調査を目的として、受託事業者が事業を行う場所に受託事業者の事業の妨げにならない範囲で、本市が立ち入り調査を行えること。また、本市が機密情報の管理状況について報告を求めたときは、直ちに必要事項を報告すること。

### 5. 3 著作権

- (1) 本業務により作成・創作された各種成果物の所有権、著作権、その他の権利は、本市に帰属すること。ただし、成果物に受託事業者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物 (当該著作物を改変・コンバージョンしたものを含む) の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2) 業務の成果品等に受託事業者が従前から所有する知的財産 (ノウハウ、アイデア、営業秘密等を含む) が含まれていた場合は、それらの権利は受託事業

者に留保されるが、本市と受託事業者とで協議の上、本市が必要な範囲で無償利用できること。

- (3) 受託事業者は、本市に対して著作権人格権を行使しないこと。

#### **5. 4 協議**

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は、本仕様書に定めのない事項で協議を要する場合、受託事業者は本市と協議を行うこと。