

**上尾市ホームページ作成支援システム運用保守業務
特記仕様書**

**上尾市
(市長政策室 広報広聴課)**

1 件名

上尾市ホームページ作成支援システム運用保守業務

2 概要

本業務は、上尾市公式ホームページ（以下、「市ホームページ」とする）及びホームページ作成支援システム（以下、「CMS」とする）に係る運用と保守業務を行うものである。

3 場所

上尾市役所本庁舎 広報広聴課事務室（上尾市本町三丁目1－1）

4 期間等

令和9年4月1日から令和14年3月31日まで

5 内容

（1）運用サポート

- ① CMSの安定的運用を図るため、ソフトウェアに関して定期的な保守を行うこと。
- ② CMSの稼働に伴い、継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供、管理を行うこと。
- ③ 使用するすべてのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、発注者と協議のうえ、提供、及び適用作業を行うこと。
- ④ 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うえで本番環境へ適用すること。
- ⑤ 年3回以上発注者への訪問を行い、ホームページ運用に関する法令・制度等の改正・新設等に関する情報や近隣自治体の情報の提供をするとともに、品質改善に向けた提案をすること。
- ⑥ 市ホームページを運用していく中で発生し得る課題や要望に対して、必要に応じ、テンプレートの修正、コンテンツ作成支援等の保守対応を行い、軽微な修正は本業務内で対応すること。

（2）CMS操作研修

作成者・承認者向け及び管理者向けの研修を年1回対面式で行うこと。それぞれの人数と内容について、以下のように想定しているが、発注者と受託者が協議の上、効果的な方法を検討するものとする。

対象	人数	時間・回数	主な内容
作成者	120人	2時間半×4回 (1回30人)	・システムの説明 ・ページ作成方法

			<ul style="list-style-type: none"> ・ページ作成から公開までの流れ ・アクセシビリティの基礎知識やガイドラインの説明 ・個別操作研修 など
承認者	30人	2時間半×2回 (1回15人)	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの説明 ・ページ作成から公開までの流れ ・ページの承認方法 ・アクセシビリティの基礎知識やガイドラインの説明 ・個別操作研修 など
サイト管理者	7人	3時間×1回	<ul style="list-style-type: none"> ・システムの説明 ・各種管理機能の説明 ・テンプレートの修正方法 ・個別操作研修 など

①研修用資料

研修会用マニュアル、及び研修会に必要な資料の作成を行い、電子データにて納品すること。

②研修環境

研修会場、研修会用資料の印刷、研修用パソコン、プロジェクター、スクリーンは、発注者が用意する。ただし、研修時にアクセスするサーバの環境設定などは受注者が行うこと。

(3) システム監視

- ①システム監視ツールを活用して稼働監視を実施し、システムの可用性を確保すること。
- ②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、システム停止の回避や停止時間の最短化に努めること。

③具体的な監視項目は以下の通りとする。

- ・ネットワーク稼働監視
- ・ネットワーク負荷状況（トラフィック）
- ・サーバの稼働監視
- ・プロセス監視（OS系、アプリケーション系）
- ・ログ監視
- ・サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）
- ・不正侵入検知（ワームやDos攻撃等の不正なパケットの検出）
- ・サーバ上のファイルの改ざん

- ④サーバ及び運用管理端末のコンピュータウィルス対策や、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など、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実施すること。

- ⑤不正侵入、障害を検知した場合はすみやかに発注者へ報告し、対策を講じること。

- ⑥障害時の早期回復のため、1日1回以上バックアップを行うこと。
- ⑦バックアップデータは日次5世代以上管理すること。
- ⑧計画停止の際は、やむを得ない場合を除き以下の予定で発注者へ連絡すること。
 - ・利用者側（住民側）：3週間前まで
 - ・管理者側（職員側）：1週間前まで
- ⑨セキュリティに関する理由などにより、それがシステムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、すみやかに発注者に報告すること。

（4）障害管理

- ①障害への対応については、発注者と調整を行い、システムをはじめとする各種ソフトウェアの復旧対応、及びデータの復旧作業を行うこと。
- ②障害事後対策として、収集した障害情報をもとに原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正措置・予防措置を講じること。
- ③発注者からの障害連絡を受けられるように連絡体制を整備すること。なお、連絡窓口はシステム、アプリケーションなどを含めて1つとすること。

（5）問い合わせ対応

- ①担当者1名、技術者1名以上で構成するヘルプデスクを設置し、導入後の操作方法やシステム運用などに関する技術的問い合わせに対応すること。
- ②問い合わせの受付及び回答方法は、メールだけではなく電話、Webにて保守担当者が直接行うこと。ただし、緊急性の高いものについては電話を利用すること。
- ③問い合わせは本市サイト管理者を窓口として行うものとする。
- ④問い合わせ受付時間は原則月曜日～金曜日の8時30分から17時30分までとし、年末年始や祝祭日を除く。ただし、緊急時は、発注者と協議のうえ対応すること。

6 完了報告

受注者は、毎月業務履行後速やかに発注者に業務完了通知書を提出すること。

7 支払方法等

支払いは月払いもしくは年払いとする。受注者は、発注者による業務履行の確認を受けた後、委託料の支払請求書を発注者に提出すること。発注者は、受注者からの支払請求書に基づき、委託料を支払うものとする。