

令和8年度ここシェルジュ運用システム等
保守管理業務

仕 様 書

令和8年2月

札幌市経済観光局経営支援・雇用労働担当部

目次

- 1 業務名（役務の名称）
- 2 目的
- 3 履行期間
- 4 運用システム等の運用形態
- 5 保守管理業務
- 6 情報セキュリティ要件
- 7 運用システムの管理等について
- 8 ホームページへのアクセス解析業務
- 9 本市職員及びここシェルジュSAPPORO関係者への運用補助
- 10 ウェブアクセシビリティ検証業務
- 11 脆弱性対策・検証業務
- 12 再委託について
- 13 運営保守管理状況の報告
- 14 環境への配慮について
- 15 その他

別紙1 「ここシェルジュSAPPORO WEBサイト・システム開発仕様書」

別紙2 「インターネットデータセンター（iDC）に求める要件」

別紙3 「ここシェルジュSAPPOROホームページ等保守管理状況報告書」

- 1 業務名（役務の名称）
令和8年度ここシェルジュ運用システム等保守管理業務
- 2 目的
本業務は、女性の多様な働き方支援窓口「ここシェルジュSAPPORO」の運用システム、ホームページ及びこれに付随する外部サービス（以下「運用システム等」という。）について、保守管理及び運用支援等を行うことを目的とする。
- 3 履行期間
令和8年4月1日（水）から令和9年3月31日（水）
- 4 運用システム等の運用形態
別紙1「ここシェルジュSAPPORO WEBサイト・システム開発仕様書」のとおり。
- 5 保守管理業務
 - (1) サーバ、ドメインの保守管理について
 - ア 業務概要
運用システム等のサーバ、ドメインの保守管理を行うこと。
 - イ 業務の対象範囲
 - (ア) ホームページ等のサーバ（※）の提供
※サーバは別紙2「インターネットデータセンター（iDC）に求める要件」に準ずるものとする。
なお、メールサーバは30GB以上の容量を確保し、VPSサーバを利用する場合の利用料等については受託者が負担すること。
 - (イ) サーバ、ドメインの保守管理
 - (ウ) サーバのセキュリティ対策
 - (エ) SSL証明書の運用管理
 - (2) 運用システム等の保守管理について
 - ア 業務概要
運用システム等の正常な運用の監視、障害対応、バックアップなどの運用管理及び定期報告を行うこと。
 - イ 業務の対象範囲
 - (ア) 運用システム等の稼働時間は、24時間365日とする。
 - (イ) 保守対応作業及び下記6の改修・修正業務は、原則として平日8時45分から17時15分までの時間帯に行うこと。ただし、上記時間外にホームページ改ざんなど緊急の事態が発生した場合は、ただちに札幌市に報告し、復旧策等を報告のうえ、可能な限り速やかに対処すること。また、ホームページ上に障害状況を掲載すること。
なお、障害対応については、最低でも下記項目は実施すること。
 - ・サーバの再起動
 - ・データベースの再起動
 - ・ポートに紐づいているプログラムの管理
 - ・サーバプロセスの再起動
 - ・外部から受ける攻撃の遮断
 - ・ディスク容量超過の調査

6 情報セキュリティ要件

外部又は他のネットワークと接続する際はファイアウォール、WAF、IDS、IPS等のセキュリティ対策を導入すること。なお、現行は「SiteGuard」の400GBプラン（25,000円/月、追加オプションなし）を導入しているが、同等の機能を有する別のサービスを選定することは差し支えない。この場合は事前に変更について札幌市の承認を受け、初期設定費用等は受託者の負担とすること。

7 運用システムの管理等について

(1) 運用システム等の管理について

WordPressのバージョンアップの管理、それに伴うバグへの対応など、運用システム等が正常に稼働できるよう管理を行うこと。

対象ブラウザはWindowsEdge、FireFox、Chrome、MacSafariとし、スマートフォンについてはiOS、Androidのそれぞれ最新バージョンへの対応を行うこと。

なお、当対応に要する作業時間は下記（2）の月7時間に含めないこととする。

(2) 運用システム等の改修及びホームページの修正について

札幌市から下記の依頼があった場合、月7時間分まで対応すること。

なお、下記ア及びイの作業時間が7時間を下回った月の未稼働分は、原則、翌月に持ち越さないこととするが、受託者が事業費の範囲内で、7時間を上回って対応することも可とする。

ア 運用システム等の改修や追加実装

イ ホームページの修正（画像及びテキストの変更やリンク先の追加等）

(3) チャットサービスの契約及び運用支援について

ホームページに設置する下記ア～エの条件を満たすチャットサービスを選定し、契約及び運用支援（機能の説明や設定テキストの変更のほか、当該サービスの利用に係る支援全般）を行うこと。なお、現行は「Chat Plus+」のプレミアムプラン（年間契約：28,000円/月、追加オプションなし）を適用しているが、同等の機能を有する別のサービスを選定することは差し支えない。この場合は事前に変更について札幌市の承認を受け、初期設定費用等は受託者の負担とすること。

ア 提供元の法人及びサーバが日本国内に設置されていること。

イ 提供元の法人がプライバシーマークを取得していること。

ウ 利用規約、プライバシーポリシーが規定されるとともに、情報セキュリティ対策がなされていること。

エ 初期対応はチャットボット（選択式・フリーワード入力のいずれにも対応）で行い、その後カウンセラーへ引き継ぐ。

(4) メール配信サービスの契約及び運用支援について

運用システム等に組み込んでいるメール配信サービスを選定し、契約及び運用支援（機能の説明や設定テキストの変更等、当該サービスの利用に係る支援全般）を行うこと。なお、現行は「SendGrid」のEssentials(50K)プラン（3,000円/月、追加オプションなし）を適用しているが、同等の機能を有する別のサービスを選定することは差し支えない。この場合は事前に変更について札幌市の承認を受け、初期設定費用等は受託者の負担とすること。

8 ホームページへのアクセス解析業務

アクセス解析ソフト等を活用して、データを集計すること。集計結果は1か月ごとにまとめ、翌月10日までに報告書を提出すること。ただし、10日が土曜日、日曜日又は国民の祝日に関する法律に規定する休日にかかる場合は、札幌市の翌開庁日までとする。

9 本市職員及びここシェルジュSAPPORO関係者への運用補助

運用システム等の操作方法や処理状況について、本市職員及びここシェルジュSAPPORO関係者から質問等があった場合、電話またはメールにて対応すること。なお、当対応に要する作業時間は原則上記7（2）の月7時間を含めないこととする。

10 ウェブアクセシビリティ検証業務

(1) 業務概要

JISに基づく対象ページの適合診断及びウェブアクセシビリティ方針作成の支援及び公開を行うこと。

(2) 診断対象ページ

ここシェルジュSAPPOROホームページより40ページ選定すること。

なお、試験の実施手順、ページ選定の考え方等については、JIS「附属書JB（参考）試験方法」（<https://waic.jp/docs/jis2016/test-guidelines/202012/>）等を参考に、札幌市と協議の上決定すること。

(3) 実装チェックリスト及び達成基準チェックリストの作成

JIS X 8341-3:2016の達成基準に基づいて実装方法及び試験方法を明らかにした実装チェックリストを作成すること。リストの細分箇条については「札幌市公式ホームページ達成基準」に準ずるものとする。ウェブアクセシビリティ基盤委員会が公開している「JIS試験実施ガイドライン」の「3.1.1 実装チェックリストの例」（掲載されているのは2020年12月版のため、試験実施時の最新の基準にあわせて作成すること）も参考にすること。

また、実装チェックリストに基づいた達成基準チェックリストを作成すること。これについても、ウェブアクセシビリティ基盤委員会が公開している「JIS試験実施ガイドライン」の「3.2 達成基準チェックリストの例」を参考にして作成すること。

(4) 自動チェックツール等によるページ診断

上記（2）で選定した対象ページについて、総務省miChecker等の自動チェックツールによる分析を行い、結果をレポート化して報告すること。

なお、結果をレポート化して令和9年2月19日（金）までに報告すること。

(5) 専門家による確認及び報告結果の取りまとめ

上記（2）で選定した対象ページについて、JISに関して十分な知識を持つ専門家による目視チェックを行うこと。また、この結果と、上記（3）・（4）で報告したレポートと合わせて、JISへの適合レベルを判断すること。

なお、必要適合レベルに不適合となった項目については、札幌市と協議の上、履行期間内に修正作業を行い、結果を取りまとめた報告書を令和9年3月5日（金）までに提出すること。

- (6) 試験結果について
札幌市と協議の上、ここシェルジュホームページ上に試験結果を掲載すること。
- (7) ウェブアクセシビリティ方針公開について
上記(5)の結果に基づき、ここシェルジュホームページ上に公開するウェブアクセシビリティ方針が適切な内容となるよう札幌市を支援した上で、これを公開すること。

11 脆弱性対策・検証業務

- (1) 脆弱性対策の実施
システムで使用するソフトウェア等の最新の脆弱性情報を把握しシステムへの影響を調査・評価すること。
セキュリティパッチの提供がある場合はシステムへの影響を考慮し、影響がない場合は適用すること。
- (2) セキュリティの検証と妥当性確認
本業務に基づく運用システムが影響する範囲について、年1回以上下記の脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。
 - ア 各脆弱性の脅威レベル測定
 - イ 各脆弱性の影響及びリスク分析（高・中・低等の段階で示す）
 - ウ 各脆弱性の具体的な回避策や改善策等

12 再委託について

受託者は、ホームページのデザイン等、事業の一部について再委託を行うことができる。再委託を行う場合は、予め書面により札幌市の承認を受けること。ただし、当該業務の根幹を成す保守管理業務を再委託することは認めない。

13 運営保守管理状況の報告

毎月の保守管理状況について翌月の10日を目処に、別紙3「ここシェルジュ運用システム等保守管理状況報告書」を作成のうえ、札幌市に提出すること。なお、10日が土曜日、日曜日又は国民の祝日に関する法律に規定する休日に当たる場合は、札幌市の翌開庁日までとする。ただし、3月分の実績報告書は令和9年3月31日（水）までに札幌市へ提出すること。

14 環境への配慮について

本業務においては、札幌市の環境マネジメントシステムに準じ、環境負荷低減に努めること。

- (1) 電気、水道、油、ガス等の使用にあたっては、極力節約に努めること。
- (2) ごみ減量及びリサイクルに努めること。
- (3) 両面コピーの徹底やミスコピーを減らすことで、紙の使用量を減らすように努めること。
- (4) 業務に係る用品等は、札幌市グリーン購入ガイドラインに従い、極力ガイドライン指定品を使用すること。
- (5) 業務に係る従業員に対し、札幌市環境方針の理解及び業務と環境の関連について自覚を持つような研修を行うこと。

15 その他

- (1) 仕様書上に明記されていないことで、業務を履行する上で必要な事項又は疑義が生じた場合については、必ず札幌市と事前に協議し承認を得ること。
- (2) 当該業務を行ううえで知り得た個人情報については、適正に取り扱うこと。
受託者は当該情報の管理を徹底するため必要な措置をとること。また、札幌市から、管理措置等について報告を求めた場合、指導があった場合には、受託者はその指示に誠実に従うこと。
- (3) 本業務により作られた成果品は、札幌市に帰属するものとし、札幌市の許可なく他に使用あるいは公表してはならない。
- (4) 著作権、肖像権等、他の人・団体等の権利を侵害しないよう十分留意すること。
- (5) 受託業務の遂行にあたり知り得た一切の事項について、外部の漏洩がないように注意すること。また、札幌市が提供する資料等を第三者に提供するなど、目的以外に使用しないこと。

インターネットデータセンター（iDC）に求める要件

【建物】

- ・日本国内に設置された1981年の新耐震設計基準に適合した建物であること。
- ・電源・設備・機器全体の動作状態を常時監視可能な仕組みを有していること。

【サーバー等機器及びサーバーラックの耐震対策】

- ・サーバーやその周辺機器及びサーバーラックの耐震対策工事がなされていること。

【電気設備】

- ・異なる変電所から2系統の受電ルートが確保されていること。
- ・本システムの運用及び本システムが利用するiDC全体のサービスに支障がないよう、非常用電源設備が用意されていること。
- ・非常用電源設備、非常用バックアップ発電機、CVCF及び無停電電源装置の組合せは問わないが、瞬電及び24時間以内の停電に対応できること。

【サーバー室内管理】

- ・電子錠による施錠をすることとし、警備員又は監視カメラによりサーバー室内を監視する仕組みを講じること。
- ・入退室記録は1年間、映像記録は3か月保存し、管理を行うこと。

【空調設備】

- ・多重化された空調機器で温度・湿度の調整が可能であり、適切な設定で管理されていること（管理の目安は温度20℃～25℃、湿度20%～60%とする）。

【防火・防水対策】

- ・火災感知の仕組みを講じること。
- ・漏水対策を講じること。

【通信ケーブル】

- ・マルチキャリア対応可能なケーブルを使用できること。
- ・構内経路は十分なスペースが確保されていること。
- ・HUBは、サーバー室内ではラックに収納のうえ施錠し、執務室内では施錠可能なキャビネットに入れるか、床下等、容易に手を触れることができない場所へ設置すること。
- ・通信ケーブル及びLANケーブルは専用の配線ルートを確認するとともに、各ケーブルの両端に、他のシステムと混同しないよう識別タグをつけること。

【通信回線】

- ・iDCとここシェルジュSAPPOROの間は、セキュリティ対策が施された専用回線など、又は情報システム部が使用を認める回線を用いること。また、ネットワーク機器は原則としてルータを使用すること。
- ・通信は暗号化すること。

【システム運用】

- ・24時間365日、運用可能な体制で管理を行っていること。
- ・重大な障害発生時に、運用担当者からの連絡を受けて、システム緊急停止・ネットワーク切断等の作業等を実施すること。
- ・端末、及びサーバーにウイルス対策ソフトを導入し、定期的なウイルスチェックを行うこと。
- ・最新のウイルスパターンファイル及びエンジンの取得及びアップデートを行うこと。
- ・機器の目視点検等、手順化された簡易な定期作業を行うこと。
- ・アクセス状況や利用者状況、操作内容の記録及び記録媒体は、適切に保管すること。また、本市の求めに応じ、アクセス件数等の報告を行うこと。

【バックアップ】

- ・システムファイル、プログラムファイルのバックアップ（2世代以上）を日次フルバック

アップにて行うこと。

- データファイルのバックアップ（2世代以上）を週次フルバックアップ、日次差分バックアップにて行うこと。
- アクセス状況等記録ファイルのバックアップ（2世代以上）を週次フルバックアップ、日次差分バックアップにて行うこと。
- 各システム固有ファイルのバックアップ（2世代以上）を月次フルバックアップにて行うこと。
- バックアップについては、すみやかにリストアが可能となっており、システムが復旧できる状況になっていること。

【データの消去】

- 本システムの情報資産を消去する場合は、確実な方法により実施し、データを消去した証明を発行すること。

※これらの要件を満たしていない場合は、9月末までに改善すること。その場合、要件の不足箇所及び、不足箇所を満たす改善手順を定めた「ここシェルジュSAPPOROホームページ等のサーバー変更計画書」を、契約締結後1週間以内に札幌市に提出すること。

年 月 日

ここシェルジュ運用システム等保守管理状況報告書（ 月分）

※仕様書「7 運用システムの管理等について」の「(2)運用システム等の改修及びホームページの修正について」の対応時間：月7時間

・上記仕様該当合計時間： 時間

発生日	事 象	対 応	作業時間	※該当