

令和5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

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 運用システムの管理等について
- 7 ホームページへのアクセス解析業務
- 8 本市職員及びここシェルジュ SAPPORO 関係者への運用補助
- 9 ウェブアクセシビリティ検証業務
- 10 脆弱性対策・検証業務
- 11 再委託について
- 12 運営保守管理状況の報告
- 13 環境への配慮について
- 14 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 「JIS 附属書 JB（参考）試験方法」

別紙4 「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5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」の運用システム及びホームページ（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5年4月1日（土）から令和6年3月31日（日）

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、VPSサーバを利用する場合の利用料等については、受託者の負担とする。

（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、札幌市と協議のうえ即時に対応し、速やかな復旧に努めること。

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

(ウ) システム等及びサーバに障害発生等を検知した場合は、ただちに札幌市に報告し、復旧対応策を3時間以内に提示のうえ可能な限り速やかに対処するとともに、必要に応じてホームページ上に障害状況を掲載すること。

6 運用システムの管理等について

(1) 運用システム及びホームページの管理について

WordPress のバージョンアップの管理、それに伴うバグへの対応等システム及びホームページが正常に稼働できるよう管理を行うこと。

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 運用システムの改修や追加実装

イ ホームページの軽微な修正(画像及びテキストの変更やリンク先の追加等)

7 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15日までに報告書を提出すること。ただし、15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。

8 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。

9 ウェブアクセシビリティ検証業務

ア 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。

イ 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」（別紙 3 参照）等を参考に、札幌市と協議の上決定すること。

ウ 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。

エ 自動チェックツール等によるページ診断

上記イ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 6 年 2 月 22 日（木）までに報告すること。

オ 専門家による確認及び報告結果の取りまとめ

上記イ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、上記ウ・エ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、適合レベル AA 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 6 年 3 月 8 日（金）までに提出すること。

カ 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。

キ ウェブアクセシビリティ方針公開について

上記オの結果に基づき、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。

10 脆弱性対策・検証業務

ア 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。

イ 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回以上脆弱性検査を実施し、その結果を書面にて報告すること。

11 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原則認めない。

12 運営保守管理状況の報告

毎月15日を目処に、保守管理状況について、別紙4「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。

13 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。

14 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求人情報等に含まれる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、職場体験に関する情報などの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。