

**神戸市交通局ホームページ
構築支援及び制作業務
委託仕様書（システム編）**

1. 本業務の内容

1.1. 調達範囲

1.1.1. ホームページ構築に係る調達範囲

本調達においては、新たに作成するホームページ（以下、本ホームページ）の構築・運用にあたり必要となるすべての調達対象（サイトコンテンツ・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	神戸市交通局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	神戸市のサブドメインを取得すること。

当局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、ソフト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 5 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する。

サーバについては、神戸市が AWS(Amazon Web Services)上に構築した特設サイト集約基盤（以下、集約基盤という）を利用すること。集約基盤上の EC2（AWS 独自の仮想サーバ）内でサイトを稼働させ、CloudFront、ALB（ロードバランサ）を通して公開する想定である。データベースが必要な場合はサーバを設ける構成はとらず、集約基盤上の Amazon RDS または Aurora を利用するものとする。なお、サイト構築において集約基盤上での利用が想定される AWS マネージドサービスは、AWS WAF、Cloudfront、S3、ALB、Amazon RDS、EC2 等である。

集約基盤には、STG 環境と PROD 環境（本番環境）が存在するが、STG 環境は、モジュールが AWS 環境上で問題なくリリースできるか・動作するかの検証用である。集約基盤のサーバにインストールされている CMS（原則、WordPress）等のバージョンを、受託者の開発環境にてインストールし、事前に動作確認したモジュールを、集約基盤にリリースすること。

サーバ（EC2）内ではサイトのコンテンツの配置または CMS（原則、WordPress）の稼働しか想定されておらず、それ以外の特殊な実行環境やサーバ内構成を必要とするサイトは構築不可である（Java や Python 等）。また、バッチ等のその他のプロセスやミドルウェアも稼働不可であり、集約基盤外で別途サーバを稼働させる構成も原則不可である。

集約基盤へのリリース方式は、AWS の GUI（コンソール画面）を使用し、zip ファイルをアップロードする運用で統一しているため、この方式に対応すること。

1.2. 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	本ホームページ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。

1.3. 調達計画

1.3.1. 委託期間

- ・開発・設計に係る期間は、契約締結日から本稼働開始日まで。
- ・運用保守に係る期間は、本稼働開始日から契約終了後1か月間とする。

1.3.2. 開発スケジュール

- 2024年（令和6年）3月～ 公募・プロポーザル
- 2024年（令和6年）5月 契約・キックオフ
- 2024年（令和6年）5月～ 要件定義
- 2024年（令和6年）6月～ 設計開発
- 2025年（令和7年）1月～ テスト／研修
- 2025年（令和7年）3月 検収
- 2025年（令和7年）3月末頃 本稼働開始

1.4. ホームページ作成ガイドライン準拠

1.4.1. 神戸市ホームページ作成ガイドライン

本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」(https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/web_accessibility/guideline.html) に準拠すること。また、「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」は、随時変更する可能性があるため、変更となった場合には、新たな基準を遵守すること。

1.4.2. 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の項目全てについて対応していること。

2. 機能要件

2.1. ホームページ機能要件

本ホームページが備えるべき機能要件を以下に示す。

分類	要件	内容
基本	動作環境	神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン 2.2) OS 及びブラウザ要件に記載の OS 及びブラウザでの動作を保証すること。
基本	管理者権限	管理者を設定する機能を有すること。また、管理者のみが本ホームページの操作ができる等、ホームページ管理のための機能が利用できるよう制限できること。
画面	パンくずリスト対応	現在閲覧している Web ページがホームページ内でどのような位置にあるのかについて、階層表示できること。
画面	サイト内検索	サイト内検索窓を設けること。 なお、設計・実装に際しては、神戸市ホームページ事業者用作成ガイドライン 11.入力支援の項の内容にも留意すること。
その他	アクセス解析	汎用的なアクセス解析ツールを用いて本ホームページのアクセス解析を実施し、本ホームページの利用者の動向が把握できること。
その他	外部連携	以下のサイト等との連携機能を設けること。 各機能の詳細は 2.3.外部連携機能詳細のとおり。（資料 1「交通局関連サイトまとめ」をあわせて参照すること） ・沿線 NAVI (http://ktbsp.jp/) ・KOBE 乗継検索 (https://kobe.jcld.jp/KobeCityTransport/RouteFinder/) ・バスロケーションシステム (http://location.its-mo.com/kobe/) ・市バス運行情報 (http://kobe.jcld.jp/KobeCityTransport/Notification/) ・神戸沿線 MISSION (https://map.diiig.net/ktbsp/)

2.1.1. 外部連携機能詳細

・各駅・バス停ごとに、「駅情報」「バス停情報」のページを作成し、周辺地図や時刻表等の情報を掲載すること。なお、バスターミナルやバス停が密集するエリアでは、別途地図を作成し案内を行うこと。

・前項のうち、「バス停情報」の各バス停情報のページにおいては、時刻表とバスロケーションシステム（バスロケ）からのロケーション情報がセットで表示されるように連携すること（バスロケについては API 連携を想定）。

・沿線 NAVI については、本ホームページに統合すること。

・KOBE 乗継検索については、別途リニューアルを行う予定のため、リニューアル計画をふまえて、本ホームページのトップページ上で駅名等を入力し、乗換案内や運賃・定期券料金を検索することができるように連携すること（リニューアル後の KOBE 乗換検索が提供予定の API での連携を想定）。

- ・市バスおよび地下鉄の運行情報については、本ホームページのトップページ上に表示できるよう機能を統合すること。

- ・神戸沿線 MISSION のイベント、ミッション情報を API 連携し掲載すること。

(利用 API https://api.diiig.info/v4/public/map?attr_id=33)

2.2. CMS 等の導入

運行情報やお知らせ欄、緊急事項など、当局職員が一部コンテンツの作成・編集等を実施できるよう 集約基盤のサーバにインストールされている CMS（原則、WordPress）等を使用できるようにすること。これに際し、受託者の開発環境には集約基盤のサーバにインストールされている CMS と同じバージョンをインストールし、事前に動作確認したモジュールを、集約基盤にリリースすること。CMS 等により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。

2.3. 言語対応

本ホームページは日本語のほか、複数の言語に対応可能であること。

なお、対応を求める言語は、英語、簡体字、繁体字、韓国語、ベトナム語とする。多言語サイトは、必要なページを手動で翻訳・制作する。

2.4. 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ため、パソコン等の端末のみならず、モバイル端末（スマートフォン、タブレット等）での閲覧を想定している。このため、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。

2.5. 外部ホームページへのリンク

- ①本ホームページから、外部ホームページへのリンクを設定できるようにすること。
- ②各種 SNS（Facebook、X（旧 Twitter）等）の Open Graph Protocol（OGP）を設定する。

3. 非機能要件

3.1. 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。

3.1.1. ホームページ利用時間

本ホームページ利用時間は、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。また、緊急を要する業務については、委託者から連絡の有無を問わず、受託者は誠意と責任を持って可能な限り迅速に処置を行うよう努めること。緊急を要する場合について、平日以外や営業時間外についても連絡がとれるような体制を持つこと。

3.1.2. 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。

3.1.3. ホームページ利用規模

3.1.3.1. ファイル規模

現行ホームページのファイル数、ファイルサイズ、データサイズは以下のとおりである。

ファイル種類	ファイル数	容量
HTML ファイル、PDF ファイル、Microsoft Office ファイル、画像ファイル	約 5、000	約 110MB

3.1.3.2. アクセス数

本ホームページのアクセス数／想定アクセス数は以下のとおりである。

期間	ページ	累計アクセス数	ピーク時のアクセス数
令和 4 年 12 月 1 日 ～令和 5 年 11 月 30 日	交通局トップページ（※1）	約 60 万	約 14 万／日
	市バス（※2）	約 73 万	約 12 万／日
	地下鉄（※3）	約 55 万	約 7 万／日

※1： <https://www.city.kobe.lg.jp/a71810/kurashi/access/kotsukyoku/bus/index.html>

※2： <https://www.city.kobe.lg.jp/a71810/kurashi/access/kotsukyoku/bus/index.html>

※3： <https://www.city.kobe.lg.jp/a80062/kurashi/access/kotsukyoku/subway/index.html>

3.2. 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を原則とする。

要件	対象	内容
可用性	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。 なお、受託事業者の責任範囲はアプリケーションレイヤー以上となる。
セキュリティ要件	脆弱性対策を行った実装機密性の確保	外部からの不正な接続及び侵入による、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、その原因となる脆弱性の対策を講じること。 なお、受託事業者の責任範囲はアプリケーションレイヤー以上となる。
	利用者の認証	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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するの権限管理を行う機能を設けること。
	特権 ID	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 提案するシステムは、最新のセキュリティパッチを適用するなどのウイルスやマルウェア等に対する対策を講じること。
	セキュリティレベルの維持	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 確保すべきセキュリティ実装の詳細に関しては、神戸市の提示する「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」を基に必要な対策を講じること。 ➤ WAF の設置は集約基盤にて行う想定である。
	暗号化	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ なお、サーバサイドの暗号化は集約基盤にて対応する。サーバサイド暗号化を実施する対象は当該機能を有する AWS のストレージ系のサービスとし、S3、EBS、EFS、Aurora が該当する。S3 は S3 にて管理される鍵(SSE-S3)で暗号化を行う。EBS、EFS、Aurora はユーザー管理の KMS で暗号化を行い、受託事業者のみに複合化の権限を付与する。
	ログ対応 ※集約基盤にて対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ サーバログについて、取得できること。 ➤ 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・検索・出力を可能とすること。
	バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。
運用・保守性 ※集約基盤にて対応	世代管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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
	アクセシビリティ対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ JISX8341-3:2016『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。
使用性・効率性	SEO 対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者の多い検索エンジンにおいて、「神戸市交通局」「神戸市バス」「神戸市営地下鉄」等に関連するキーワードについて当局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。

3.3. ネットワーク

・AWS アカウントに紐づく全てのリソースに対する参照・編集は、神戸市、受託者、集約基盤管理事業者のグローバル IP からのみ可能とする。

・アプリケーションへのアクセスについて、PROD 環境ではユーザーを絞らずアクセスを受け付けるが、STG 環境については、神戸市、受託者、集約基盤管理事業者のグローバル IP からのみ可能とする。

- ・オリジンの S3 または ALB へアクセスが可能なのは CloudFront ディストリビューションからのみとし、インターネットから直接インバウンドアクセスを受けることはできないこととする。
- ・CMS の管理画面へのアクセスに関しては、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こと。また、認証ページの設置や不正アクセス防止及び改ざん防止策を講じること。

4. 業務委託要件

4.1. プロジェクト管理要件

4.1.1. プロジェクト計画書の策定

受託者は、本書に基づき、本ホームページ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。

4.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none">➤ 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当局に報告すること。➤ 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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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当局に報告すること。➤ 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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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、当局に報告すること。➤ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、当局と協議のうえ、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	<ul style="list-style-type: none">➤ 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、当局と協議のうえ、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、作業部会等の定例会を設置することとし、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、会議内容を書面で当局へ報告し、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
報告会	<p>【目的】各主管課との要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。</p> <p>【参加者】当局、受託者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者、担当者）</p> <p>【開催サイクル】定期的に開催することとし、詳細は当局との協議のうえ決定すること。</p> <p>【報告書類】スケジュール、その他必要と思われる報告資料等</p>

4.1.3. 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、必ず当局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亜情報の適正な管理のために必要な措置を講じること。
AWS に関する知識を有する者	AWS 上の集約基盤を扱うにあたり必要な AWS 及びその関連サービスに関する専門知識と評価、改善技術を理解したうえで、最適なサイト並びにシステム構成の設計・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。

4.2. テスト要件

4.2.1. テスト方法

受託者は、開発テスト仕様書に基づいて、「ホームページが当局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、当局と作業体制、履行場所等について協議のうえ、受入テストを実施し、当局の承認を得ること。なお、受入テストにおいて発生した障害は、必要に応じて当局へ報告を行った後、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。

4.2.2. 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当局と協議すること。

4.3. 移行要件

4.3.1. ホームページ移行

ホームページ移行については、以下に示す内容を踏まえ実施すること。

対象	内容
ホームページ移行期間	既存システムから新システムへの移行期間は、必要期間とすること。
ホームページ停止可能日時	移行時のホームページ停止可能日時は、利用が少ないと予想される時間帯（夜間、休日など）とすること。

4.4. 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
本番切り替え	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	本番稼動前
	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

4.4.1. 納品形態及び部数

書面及び電子でそれぞれ 1 部納入すること。

なお、電子データ提出時には、納品書を合わせて提出するものとする。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。

4.4.2. 納入場所

〒652-0855

神戸市兵庫区御崎町 1 丁目 2 - 1 御崎 U ビル 3 階

神戸市交通局経営企画課

5. 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。

なお、交通局担当者が更新する範囲は、運行情報（市バス・地下鉄）、お知らせ（トップ・市バス・地下鉄）、時刻表（市バス・地下鉄）、延着証明（地下鉄）、沿線情報を随時更新することとし、時刻表については、CSVデータの読み込みによりHTMLデータを、PDFデータのフォルダ保存によりPDFデータを、それぞれ表示できるようにすること。それ以外のページについては運用保守において更新を依頼することとし、それ以外で月3回程度の更新を想定している。

5.1. 運用保守体制・運用保守計画

5.1.1. 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。

5.1.2. 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

5.2. 問合わせ対応業務

5.2.1. 問合わせ対応業務内容

「5.2.3.対応時間」に記載する時間において、受託者は当局職員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、当局に提案すること。

作業	内容
受付	当局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、速やかに当局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、当局に報告すること。

5.2.2. 実施場所

事業者の任意の場所（ただし日本国内に限る）

5.2.3. 対応時間

当局の開庁時間（平日の午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分）とする。

5.3. 定常運用保守作業

定常運用作業として、受託者の担当となっている以下の業務を実施すること。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	担当
バックアップ・リストア	バックアップ取得間隔	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 	集約基盤管理事業者
	バックアップ実施時間帯	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	集約基盤管理事業者
	世代バックアップ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	集約基盤管理事業者
	リストア作業	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 	集約基盤管理事業者
監視	監視対象選定	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	集約基盤管理事業者
	監視対象／監視時間	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 調達したソフトウェア、OS、ミドルウェア、ハードウェア、ネットワークは集約基盤管理事業者にて監視をすること。 ➤ ホームページは死活監視を集約基盤管理事業者にて行い、外形監視は受託者にて対応すること。 ➤ 監視時間はシステム稼働時間中とすること 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者 ・集約基盤管理事業者

	異常時の対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 異常または障害（予兆を含む）が発見された際には、直ちに当局に連絡し、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。 ➤ サーバに起因する障害は集約基盤管理事業者にて対応、アプリケーションに起因する障害は受託者にて対応すること。 ➤ 集約基盤のアラートで検知された障害については、集約基盤管理事業者にて一次調査をし、障害がサーバ起因かアプリケーション起因かを判定する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者 ・集約基盤管理事業者
	記録／報告	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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、報告書を当局に提出すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者 ・集約基盤管理事業者
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者 ・集約基盤管理事業者
	ログ管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 当局から要請あった場合、直ちにアクセスログ、エラーログを提示すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者 ・集約基盤管理事業者
	セキュリティチェック	<ul style="list-style-type: none"> ➤ IPA や JPCERT コーディネーションセンター等から 3 か月に 1 度以上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、直ちに当局へ報告すること。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当局と協議後決定すること。 ➤ 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当局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 日以内に当局へ報告すること。 ➤ ホームページの改ざんの有無を確認し、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当局へ報告すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・受託者
	その他	<ul style="list-style-type: none"> ➤ WordPress は集約基盤でインストールしているバージョンに準ずること。 	<ul style="list-style-type: none"> 受託者
障害時対応	障害調査	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。 	<ul style="list-style-type: none"> 受託者
	暫定対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 受託者
	恒久対応	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 受託者

※アプリケーション起因	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。	受託者
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。	受託者
	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。	受託者
CMS 利用者管理	登録	➤ 利用者情報を登録すること。	受託者
	削除	➤ 不要となった利用者情報を削除すること。	受託者
	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。	受託者

5.4. 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当局と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、当局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

5.4.1. 納品形態及び部数

紙で 1 部、電子で 1 部納入すること。

なお、電子データ提出時には、納品書を合わせて提出するものとする。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。

5.4.2. 納入場所

〒652-0855

神戸市兵庫区御崎町 1 丁目 2 - 1 御崎 U ビル 3 階

6. その他留意事項

6.1. 情報セキュリティ

業務の遂行にあたっては、本市の「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」を遵守すること。

なお、「神戸市情報セキュリティポリシー」及び「情報セキュリティ遵守特記事項」については、以下のホームページを参照すること。

<https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html>

6.2. 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、受託者は当局の指示のもと、本業務終了日までに当局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。

6.3. 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。

6.4. 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。

6.5. 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。