

平成29年度「観光いばらき」ホームページ保守等に関する業務委託仕様書

1 業務の名称

平成29年度「観光いばらき」ホームページ保守等に関する業務委託

2 業務の目的

インターネットによる情報発信の重要性に鑑み、本県の豊かな観光資源や県産品を広く県内外に発信し、認知度・イメージの向上及び県産品の販路拡大を図るため、「観光いばらき」ホームページ（以下、「ホームページ」という。）を運営するとともに、保守管理を行い、かつ、ホームページの一部について改良を行う。

3 履行期間

本業務の履行期間は、平成29年4月1日から平成30年3月31日までとする。

4 業務内容

ホームページ（<http://www.ibarakiguide.jp/>以下の内容）の保守及びサイト運営において、下記の点について業務を実施すること。

（1）保守業務

①定常運用保守業務

- ・本システム稼動に必要なサービスの監視を行うこと。（24時間365日）
- ・各種ログは定期的にローテーションを行い適切に保存管理すること。（適宜）
- ・1週間に1度、または必要に応じて、システム動作状況の分析を行うこと。

②障害監視

- ・監視システム等により自動監視を行うこと。
- ・障害が発生した場合は、委託者担当者に速やかに連絡を行うこと。
- ・故障や障害などでサービスが停止していることが確認された場合は、障害箇所の切り分け、即時対応を行うこと。
- ・ソフトウェアやデータの修正、復旧等が必要な場合は、委託者の許可を得て作業を行うこと。

③障害事後対策

- ・障害内容、原因、対処方法等については障害管理表として記録し管理を行うこと。
- ・原因を分析し、同様の障害が発生しないよう是正措置・予防措置を講じること。

④不正アクセス及びサーバエラー等の調査

- ・適切なウィルス対策、外部からの不正アクセスに対し、情報漏洩、改ざんを防ぐ措置を施すなど、十分なセキュリティ対策を確保し、安定して稼働できると見込まれるシステムを構築すること。
- ・不正なアクセスによる資産漏洩、破壊、消去を防止するため、ファイアウォールによるアクセス制限を実施すること。
- ・各種ログについて異常がないか確認し、異常があった場合には委託者担当者に報告すること。
- ・個人情報等を有するデータを外部のデータベース上で管理する場合においても、十分なセキュリティ対策を確保すること。
- ・委託者に報告及び対策の提案を行い、指示があった場合には設定変更等を行うこと。

⑤リソース管理

- ・サーバのシステム資源（CPU・メモリ・ディスク等）の利用状況及び性能の監視を行うこと。

- ・必要に応じて、システムのチューニング、リソースの追加等の提案及び対策の実施を行うこと。
 - ・テレビ等の影響によりアクセスが急激に集中した場合でも、サーバがダウンすることのないよう留意すること。
- ⑥バグフィクス、セキュリティパッチ等の適用
- ・OS やデータベース、パッケージソフト等、本システムで使用するソフトウェア製品に関するバグフィクス、セキュリティパッチ等の更新モジュールについては、必要に応じて適用を行うこと。なお、本システムの動作に影響を及ぼし、本システムのプログラム改修が必要と判断される場合には、委託者担当者に報告し、最適な方法を提示すること。
 - ・セキュリティパッチ情報の調査は2週間に1回の間隔で実施すること。
- ⑦バックアップ運用
- ・本システムの登録データ等について1日1回バックアップを行い、最長24時間前の状態に戻せる状態とすること。
 - ・ソフトウェア等によりシステム稼働に与える影響が大きい場合には、事前にバックアップを行うこと。
 - ・バックアップは、Webコンテンツ、データベースのすべてを対象とする。
- ⑧ドメインの管理
- ・ドメイン (ibarakiguide.jp) を移管し、適切に管理すること。
- ⑨問い合わせ対応
- ・委託者担当者からの操作方法等の問い合わせに対する調査及び回答を行うこと。
 - ・市町村担当者からの操作方法等の問い合わせに対する調査及び回答を行うこと。

(2) システム構築・運用管理業務

①コンテンツ管理システム (CMS)

- ・通常の情報発信ページについては、現在のホームページを構築しているWordPress など、汎用的なコンテンツ管理システム (CMS) を用い、委託者の承認後に公開といった運用を容易に構築できるための手順、ツール等を整備すること。

②観光情報データベースシステム

- ・茨城県内に存在する地域資源 (観光・レジャー・食べる・泊まる・イベントなど) の情報をデータベース化し、利用者が簡単に検索できるようなシステムを提供すること。また、紹介する各種情報の見せ方や内容について、より効果的に改善すること。

③市町村からのお知らせ更新機能

- ・茨城県内の市町村担当者及び委託者が指示する観光施設等の担当者が、当該市町村及び施設からのお知らせを自由に入力・更新できる機能を提供すること。

④イベントカレンダー更新機能

- ・茨城県内の市町村担当者及び委託者が指示する観光施設等の担当者が、お知らせを更新する機能とあわせて、イベント情報を自由に入力・更新できる機能を提供する。その際、イベント情報は共通のイベントカレンダーに自動的に表示されるようにすること。

⑤現地発着型ツアー申込受付機能

- ・いばらきツアーオフィスが企画・実施する現地発着型ツアー情報について、詳細情報を紹介し、ホームページ上から申し込みを受け付けできる機能を提供すること。SSL を導入する等、個人情報の取り扱いには十分に留意すること。

⑥地域発着型旅行商品の情報更新機能

- ・茨城県内の市町村担当者及び委託者が指示する観光施設等の担当者が、独自に企画する地域発着型旅行商品の情報を自由に入力・更新できる機能を提供すること。

⑦メールマガジンシステム

- ・メールマガジンを発行できるシステムを提供すること。利用者が自由に配信登録・登録解除できるようにすること。

⑧アンケート収集・集計システム

- ・ホームページ上でアンケートを収集できるシステムを提供すること。集計結果を CSV 形式等で委託者に容易に提供できること。

⑨個人情報における留意点

- ・システム上で個人情報を扱う場合には、SSLを導入する等、その取り扱いに十分に留意すること。

(3) コンテンツ作成・サイト運用業務

①新規のコンテンツの作成，既存のコンテンツの変更

- ・委託者の指示に基づき，新規のコンテンツの作成，既存のコンテンツの変更（テキスト変更，画像差し替え・修正等）および公開・停止作業を迅速に行い，Webサーバによる公開情報の更新をすること。
- ・毎月40ページ程度の新規ページ作成または既存ページの更新に対応すること。
- ・ホームページで紹介しているイベントの終了に伴う更新や，梅の開花や滝の凍結等日々状況が変わる情報については，委託者からの指示がなくても自主的に調査・確認して更新すること。
- ・平日8：30～17：15までの依頼に対しては即時対応に努めること。また，時間外の緊急依頼に対しても可能な限り迅速に対応すること。
- ・お知らせ，イベント情報などの日常的な更新に関しては，委託者側が行う場合もあるので，作業方法や最終的なページの整形などを支援すること。
- ・リンク切れや各種不具合の原因調査，対策の実施を行うこと。

②デジタルパンフレットの作成，公開

- ・年間で10冊～15冊程度の観光関連のパンフレットについて，委託者の支給するデータをもとに，デジタル形式に変換しホームページ上で閲覧できるようにすること。PCだけでなく，スマートフォンやタブレット端末でも閲覧できるようにすること。

③ホームページのアクセス数増加及び茨城県への観光誘客促進につながるような情報発信方法の立案・実行

- ・ホームページアクセス数増加から茨城県への観光誘客促進を図るため，茨城県内の観光に関する情報を効果的に発信する情報発信の方法や内容について提案を行うこと。

④コンテンツ作成の留意事項

- ・全ページでデザインと操作に統一した一貫性を持たせること。
- ・ウェブアクセシビリティに配慮し，現在のホームページが実現している水準以上のユーザビリティ，アクセシビリティを確保すること。
- ・スマートフォンやタブレット，PCなどの閲覧する機器の画面サイズ等に最適化したレイアウトで快適に動作すること。
- ・画面が正常に印刷できるように配慮すること。
- ・適切な方法により検索エンジンの最適化を行うこと。
- ・新規コンテンツについては，より効果的な情報の発信方法について，ページの構成や内容について専門的な立場から委託者に提案をすること。
- ・以下のブラウザでは，レイアウトを含めてコンテンツが正確に表示され，各種システムの機能が快適に利用できること。基本的には各ブラウザの最新バージョンをターゲットとするが，利用状況等を考慮し，必要と思われる場合は旧バージョンでの閲覧にも適宜対応すること。

Microsoft Edge

Microsoft Internet Explorer

Google Chrome

Mozilla Firefox

Apple Safari

Apple Mobile Safari

Android Browser

⑤ホームページへのアクセス等に関する情報提供

- 月ごとのホームページへのアクセス件数及びページビュー数等の数値情報を、翌月初旬までに報告すること。
- アクセス統計等の分析を行い、分析結果の報告及び改善に向けた提案を行うこと。

(4) 運用保守体制

①運用保守の方針

- セキュリティの観点から、システムは常に最新のバージョンへのアップデートに対応すること。
- 本システムは、ソフトウェア、ハードウェアメンテナンス等の計画保守作業を除き24時間稼働とすること。
- 今後のコンテンツの増加も見据え、ハードディスクは十分な容量を確保し、機器は耐障害性に優れた構成とする等信頼性が確保できるものであること。
- バックアップ処理等について、システム稼働に影響を与えることなく実施できるよう、深夜時間帯に自動バックアップを行うこと。
- ソフトウェアメンテナンス等については、担当者間で申し合わせのうえ日時を決定し、作業を行うこと。
- 本業務についての連絡窓口は一本化し、要求する運用保守について迅速に対応すること。

②体制について

- 受託者は、必要な知識、経験、技能を持った従事者をもって業務実施にあたらせ、適切かつ円滑な業務の遂行のために、常に責任ある業務の遂行に必要な体制を整備すること。

③対応時間について

- 本ホームページは24時間365日運用であり、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。
- 平日の午前8時30分から午後5時15分の間については、委託者が求める場合は、速やかに、委託者と対応の協議や状況説明が行える体制を整えること。
- 緊急時に24時間365日連絡がとれる専用電話窓口等を設置すること。

④ドキュメント及びプログラムソース等の管理

- 委託者がホームページを更新（簡易な文言の変更等）する場合もあるため、委託者に対し、操作方法を理解するための、管理マニュアル、操作マニュアル等必要なマニュアルを提供し、研修及び指導を行なうこと。

⑤テスト環境の準備

- 受託者は、公開前にホームページの動作確認や表示確認等を行うためのテスト環境をあらかじめ準備すること。

5 その他

- (1) 委託業務終了後に提出する成果品とは、データベースに関してはCSV形式で、その他については、HTMLファイルをCD-ROMに収納して提出すること。
- (2) 当仕様書に定めのない事項については、随時協議すること。

特記事項

- 平成29年4月1日よりホームページが適切に運用されるようにすること。前年度のホームページ保守委託業者とホームページ保守委託業者が異なる場合は、公開に当たり、実際に表示されるページと元のソースを十分に確認し、その仕組みや表示に支障が出ないようにすること。

- ホームページの内容・デザイン等の修正については，委託者の指示に従って行うこと。
- 本仕様書の定めのない事項及び疑義が生じた事項については，速やかに委託者と協議し，指示に従って適切に対応すること。
- 業務完了後においても，受託者の責による誤りが発見された場合は，速やかに訂正すること。

(参考) 茨城県個人情報の保護に関する条例

(安全確保の措置)

第7条 実施機関は，保有個人情報の漏えい，滅失又はき損の防止その他の保有個人情報の適切な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 前項の規定は，実施機関から個人情報の取扱いの委託を受けた者が受託した業務を行う場合及び地方自治法（昭和22年法律第67号）第244条の2第3項の規定により県の公の施設の管理を行う指定管理者がその業務を行う場合について準用する。