

平成30年度「観光いばらき HP」保守管理およびコンテンツ強化業務仕様書

1 業務の名称

平成30年度「観光いばらき HP」保守管理およびコンテンツ強化業務

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、誘客促進及び県産品の販路拡大を図るため、ホームページ「観光いばらき」(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、本県の魅力あるイベント情報や観光資源、県産品等の情報を発信する。

3 委託契約期間

本業務の履行期間は、平成30年4月1日から平成31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) サーバ構築・保守管理業務

①サーバ構築

- ・ 現在使用中の茨城県観光情報サイト「観光いばらき」のドメイン(ibarakiguide.jp)を引き続き使用し、別途、新たにサーバ環境を構築すること。
- ・ 1万件以下の同時アクセスに対して問題の無いスペックのサーバと帯域回線を提供すること。
- ・ 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。

②定常運用保守業務

- ・ 本システム稼働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。

③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、即時対処を行うこと。
- ・ 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。

④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。

⑤不正アクセス及びサーバエラー等の調査

- ・ 適切なウイルス対策、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。

⑥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。

⑦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ックス、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。
 - ・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。
- ⑧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。
 - ・バックアップ処理等について、システム稼動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。
 - ・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。
- ⑨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。
- ⑩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

①CMS (コンテンツマネジメントシステム) の構築とデータの移行・作成

- ・現在の「観光いばらき」で使用しているWordPressなど、汎用的なコンテンツ管理システム(CMS)を用いてサイト全体を構築すること。ただし、テーマプレートや付加機能についてはセキュリティについて最新の注意を払うこと。
- ・委託者は、システム管理者として、管理者用IDとパスワードで認証し、管理者専用メニューへログインできること。
- ・システム管理者が、県、茨城県観光物産協会、市町村担当課、市町村観光協会、茨城県観光物産協会会員、その他事業者等へ入力者用ID、パスワードを発行できるようにすること。また、システム管理者は、個別に入力者用IDにおける権限が制御できるようにすること。それぞれの権限については委託者と相談の上、決定する。
- ・蓄積された各種情報やデータについて、CSV形式によるデータ抽出とダウンロードが可能であること。
- ・閲覧者及び管理者端末からの利用は、一般的に広く採用されているMicrosoft WindowsやMacOSに最新版のMicrosoft Edge, Internet Explorer, Google Chrome, FireFox, SafariなどのブラウザがインストールされたPC端末、またはAndroid, iOSなどのOSに最新版の標準ブラウザがインストールされたモバイル端末に対応すること。
- ・現在公開している内容について、委託者より提供するデータベースデータより、適切に情報をインポートすること。インポートに際してデータの加工が必要な場合は、受託者の負担で対応すること。その際、PC及びスマートフォンでの閲覧時にデザインやレイアウト等が崩れずに適切に表示されているかを確認し、必要があれば適宜修正すること。なお、3月1日時点でのページ数は、投稿記事約850ページ、固定ページ約1,600ページ、イベント情報約500件である。

②市町村新着情報管理機能

- ・入力者用ID、パスワードを発行された県、茨城県観光物産協会、市町村担当課、市町村観光協会、茨城県観光物産協会会員、その他事業者等が、自由にお知らせを投稿できるようにすること。
- ・入力者向けの簡易な操作マニュアルを作成し、HTMLの専門的知識がなくても、マニュアルがあれば、新規情報の作成、編集等の更新作業ができること。
- ・投稿されたお知らせは、自動的にトップページとお知らせの一覧ページに追加され、タイトル等をクリックすると詳細を紹介するページに遷移すること。

③イベントカレンダー機能の構築

- ・入力者用ID、パスワードを発行された県、茨城県観光物産協会、市町村担当課、市町村観光協会、茨城県観光物産協会会員、その他事業者等が、自由にイベント情報を投稿できるようにすること。
- ・入力者向けの簡易な操作マニュアルを作成し、HTMLの専門的知識がなくても、マニュアルがあれば、新規情報の作成、編集等の更新作業ができること。

- 投稿されたイベント情報は自動的にトップページとイベントカレンダーページに追加され、一覧表示されているイベント名をクリックすると、詳細を紹介するページに遷移すること。
 - イベントカレンダーページでは、カレンダーを表示し、日付ごとに開催されるイベント情報を抽出して紹介することができること。
- ④観光データベース検索システム
- 茨城県への誘客を図るため、県内の観光スポットや飲食店、物産品販売店、伝統工芸品、宿泊施設などの地域資源を網羅するデータベースを構築する。
 - 「カテゴリー・ジャンル」や「エリア」「季節」「フリーキーワード」などを組み合わせた検索ができること。
 - 検索結果一覧には、名称と概要、画像等を簡潔に表示すること。クリックすると詳細ページへ移動すること。
 - 詳細ページには、画像や動画も活用してその地域資源が持つ魅力を紹介し、所在地情報や料金、休日等、必要な情報を表示させること。
 - 委託者が指定した者に入力者用 ID、パスワードを発行し、詳細情報の追加・編集・削除を自由に行えるようにすること。
 - 現在公開している内容について、委託者より提供するデータベースデータより、適切に情報をインポートすること。インポートに際してデータの加工が必要な場合は、受託者の負担で対応すること。その際、PC 及びスマートフォンでの閲覧時にデザインやレイアウト等が崩れずに適切に表示されているかを確認し、必要があれば適宜修正すること。なお、3月1日時点でのデータ数は、約2,400件である。
- ⑤画像ダウンロードシステム
- 茨城県の魅力を効果的に伝えるため、県内の観光スポットや飲食店、物産品販売店、伝統工芸品、宿泊施設などの地域資源の画像をダウンロードできるシステムを構築する。
 - 「カテゴリー・ジャンル」や「エリア」「季節」「フリーキーワード」などを組み合わせた検索ができること。
 - 利用者が、自分で撮影した画像を投稿することができる機能を有すること。ただし、不正行為防止のために管理者が内容を確認した後にダウンロードシステムに登録ができるようにすること。
- ⑥人気ページランキング表示機能
- サイト内全体のページを対象に閲覧数のランキングを表示する機能を有すること。
- ⑦フォーム機能、アンケート機能
- 利用者からの問い合わせや要望を受け付けるフォームを作成すること。
 - 委託者の企画する現地発着型ツアー「いばらきよいとこプラン」の申し込みフォーム作成機能を導入すること。「いばらきよいとこプラン」は春・秋の2回、各30件程度のツアーが造成されるが、それぞれのツアー別に必要事項を入力し申し込みができるフォームを作成できること。
 - 問合せフォーム及びよいとこプラン申し込みフォームへ投稿された内容は、委託者の指定するメールアドレスへ送信されること。
 - 文字列/数値/日付/都道府県/姓名/郵便番号/電話番号/パスワード/ラジオボタン/セレクトボックス/チェックボックス等の設定が可能なアンケート機能を有すること。
 - アンケート結果は CSV 形式にてダウンロードを行うことができること。
 - スパム投稿やセキュリティの対策を講じること。
- ⑧メールマガジン配信システム
- 茨城県内の旬の観光情報を定期的に配信するためにメールマガジン配信システムを構築する。
 - 1回の配信で最大30,000通の配信が可能なこと。
 - 受信希望者が、登録用フォームからメールアドレスや必要事項を登録するだけで簡単に配信登録、配信解除ができること。
 - 現在稼働しているメールマガジン配信システムに登録されている情報について、委託者より提供する CSV データより、適切に情報をインポートすること。インポートに際してデータの加工が必要な場合は、受託者の負担で対応すること。なお、3月1日時点での登録者数は、約11,800件である。
- 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・情報発信強化業務

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。
- ・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特集記事の取材・撮影及び制作

- ・毎月1回以上，ホームページのメインテーマとなる特集(原稿)を策定し，作成する。特集内容は，観梅，ゴールデンウィーク，海水浴，紅葉等といった時季に合わせた年中行事を扱うほか，果物狩りやあんこう鍋等といった県産品，宿泊施設など幅広い観光資源を扱うこと。
- ・四半期に1回以上，時季に合わせた広域周遊を促す魅力的なモデルコース特集を掲載すること。
- ・特集記事やモデルコースに掲載される情報は，既にホームページに掲載されている情報や他市町村や関係団体のホームページの情報と相違がなく，双方のページにおいて有益な内容になるよう連携を図ること。
- ・その他，特に委託者の指示するものを対象とする特集を作成すること。
- ・特集記事やモデルコースの制作に当たっては，独自の取材・撮影を行い，より効果的な観光資源の魅力発信に努めること。
- ・取材先との調整(ホームページへの掲載の許可含む)を行うこと。
- ・特集記事やモデルコース，取材先については委託者と協議し，決定すること。

③掲載情報の収集，記事の作成

- ・県内のイベント情報，観光資源(グルメ，土産物といった物産含む)情報を収集し，紹介記事を作成すること。
- ・年間を通じて閲覧数の多い掲載施設等情報の集中的な精査・修正を実施すること。
- ・委託者より指示された掲載済みのイベント・施設等情報(生産者や販売者の情報含む)を確認し，必要に応じ修正・追加・削除を実施する。(5～10件程度/月)

④イベント等情報の発信

- ・情報を収集し，ホームページ上の「新着イベント情報」，「お知らせ」，「更新情報」等において，随時，県内のイベントを紹介する。
- ・毎週末，観光いばらきメールマガジン(パソコン用，携帯電話用)を配信し，直近のイベント等を紹介する。配信者リストの管理と新規登録者の獲得のための取り組みも併せて行うこと。
- ・観光いばらきブログ記事の作成，公開を行うこと。(月5回以上)
- ・観光いばらきツイッター等ソーシャルネットワークサービスを活用した情報発信を行うこと。(随時)

⑤ホームページでのプレゼント企画の実施

- ・ホームページでの情報発信をする上で有益な情報を得るため，アンケート等を年4回程度実施し，当選者に対して茨城県産品等をプレゼント(複数名に総額3～5万円程度/回)する企画を行う。
- ・プレゼント企画に使用する景品類の確保を行うこと。

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観光誘客促進につながる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。
- 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) 業務実施上の留意点

①運営体制について

- ・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。
- ・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。
- ・市町村，商工観光関連団体，観光関連施設及び生産者(出店者)の情報を随時収集，発信できる体制の構築を図ること。なお，情報の発信についてはできる限り，当事者が直接情報を発信するような仕組みづくりをすること。

②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，速やかに作業対応や，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。

③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。

④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 活動実績報告

- ・月ごとの取材・作業等実績を翌月7日までに報告すること。
- ・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7日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。

6 成果品の提出

- ・委託業務終了後に提出する成果品は，データベースに関してはCSV形式等で，その他については，HTMLファイルをDVD-Rに収納して提出すること。
- ・取材先の連絡先リスト等を作成し提出すること。

7 著作権について

- ・本業務実施のために必要な第三者の著作権，肖像権については，受託者が事前に許諾を得ること。
- ・本業務において受託者が得た写真，作成された文章・画像を委託者に引き渡すものとする。この際，当該写真，作成された文章・画像に係る著作権は委託者に属するものとする。ただし，受託者のビジネスモデル及びノウハウ，システムに属するものを除く。

8 その他

- ・本仕様書に記載された事項の他，必要な事項について，委託者とあらかじめ協議をした上で実施すること。

- 現サイトのデータ(動的ページのテキスト, 画像)については, 可能な限り委託者より支給する。
- 情報の管理について, 本業務に関わる者は, 個人情報等の管理を適正かつ厳格に行い, 事業の遂行を通じて知り得た情報を漏らしてはならない。その職を退いた後も同様とすること
- 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30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。
- 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。