子育て応援サイト「こどもっと KOBE」
運用・保守業務 委託仕様書

1. 業務名

子育て応援サイト「こどもっと KOBE」運用・保守業務

2. 業務目的

子育て応援サイト「こどもっと KOBE」（https://kodomotto-kobe.jp/）は、子育て支援制度を実際に利用した方やスタッフへのインタビュー記事などの読みものコンテンツを充実させ分かりやすく発信し、関連タグを設定する等により回遊性を高め、必要な情報に辿り着きやすくなることを目的として開発されたサイトである。本契約では、本サイトの安定した運用を行うために、必要な業務を委託する。

3. 契約期間

令和９年４月１日から令和 10 年３月 31 日まで

4. 業務概要

（詳細については下記ページを参照のこと）

（１）既存コンテンツの更新・編集・・・・・・・・・・・・・・・P.1
（２）定常運用保守業務・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.1～5
（３）システム障害対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・P.5
（４）アクセス解析に関するサポート業務・・・・・・・・・・P.5
（５）お問い合わせ対応業務・・・・・・・・・・・・・・・・・P.5～6
（６）デザイン修正等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.6
（７）機能要件、非機能要件・・・・・・・・・・・・・・・・・P.6

※業務の実施に当たっては、本市と十分協議した上で行うこと。

(１) 既存コンテンツの更新・編集

① 業務内容

既存コンテンツについて追加・修正・削除の必要が生じた場合、本市と協議の上、編集及びデザイン、素材の制作、HTML コーディングを行い、対応すること。

(２) 定常運用保守業務

① 業務内容

運用保守設計書に基づき、以下の要件に対応すること。

業務	作業	内容
バックアップ・リストア	バックアップ取得間隔	➢ 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
	バックアップ実施時間帯	➢ 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。
	世代バックアップ	➢ バックアップについては、運用上支障のないよう、取得する世代数を提案し、協議の上で決定した数を保管することを原則とすること。
	リストア作業	➢ 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）までデータを復元すること
監視	監視対象選定	➢ 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。
	監視対象／監視時間	➢ 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、ウェブサイトについて監視をすること。 ➢ 監視時間はシステム稼働時間中とすること
	異常時の対応	➢ 異常または障害（予兆を含む）が発見された際には、直ちに本市に連絡し、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。
	記録／報告	➢ 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、報告書を本市に提出すること。
セキュリティ管理	セキュリティ予防策の実施	➢ 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。 ➢ 本市職員や保守事業者などがアクセスする際には、接続元グローバル IP アドレス制限や二要素認証を実施すること。 ➢ サーバーへの不正アクセスを防ぐためファイアーウォールを導入すること（WAF：Web Application Firewall）も可)。
	ウイルス・脆弱性対策管理	➢ 本市のウイルス・セキュリティ対策と同等以上のものを実施すること。

業務	作業	内容
	ログ管理	➢ 本市から要請があった場合、直ちにログを提示すること。取得したログを定期的に点検又は分析する機能を 設け、必要に応じて悪意ある第三者等からの不正侵入、不正操作等の有無について点検又は分析を実施すること。
	セキュリティチェック	➢ IPA や JPCERT コーディネーションセンター等から随時セキュリティ問題に係る情報を確認し、当該ウェブサイトに係る更新については、直ちに本市へ報告すること。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本市と協議後決定すること。 ➢ OS,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本市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、速やかに本市へ報告すること。 ➢ ウェブサイトの改ざんの有無を定期的（１日１回以上）に確認し、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本市へ報告すること。 ➢ ウェブサイトの脆弱性の有無について、第三者機関等を使用して定期的(年１回以上)に点検を実施し、本市へ報告すること。
障害時対応	障害調査	➢ 障害発生内容の解析及び発生箇所を特定すること。
	暫定対応	➢ 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。
	恒久対応	➢ 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。
	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。また、その内容を本市へ報告すること。
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。
	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。
利用者管理	登録	➢ 利用者情報を登録すること。
	削除	➢ 不要となった利用者情報を削除すること。
	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。

業務	作業	内容
	アカウント管理	➢ 運用保守に関わっている管理者の利用しているアカウント一覧を作成し、状況を報告すること。
その他	翻訳機能	➢ 現在のサイトで対応している言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）について翻訳機能を実装すること。

② 留意事項

- 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
- 安全なプログラミングを行うとともに、公開前に十分なセキュリティテストを実施すること。
- IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が示す「ホームページサーバ等確認チェックリスト」及び「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」の項目全てについて対応し、セキュリティレベルが低減することのないよう継続的に取り組むこと。また、「ホームページサーバ等確認チェックリスト」等は、随時変更する可能性があるため、変更となった場合には、本市に協議のうえ、新たな基準を策定し、対応すること。
  ※安全なウェブサイトの作り方も参考にすること。
- 本業務に関わる各セグメント（システム障害対応、運用保守対応、セキュリティ管理など）の適切な管理を実施するものとして、責任者や担当窓口等を選定し、管理組織体制を氏名レベルまで提示すること。なお、担当者に変更があった場合は、速やかに本市に報告すること。
- 管理組織を整備の上、情報の漏えい・滅失・き損及び改ざんの防止、その他情報の適正な管理のために必要な措置を講じること。
- 情報セキュリティに関する不正が見つかった場合に追跡調査や立ち入り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
- システムログ及び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。また、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であること。
- 外部セグメントからサーバが設置されているセグメントに対して、適切なアクセス制御が可能なネットワーク構成をとること。
- ルータ又はファイアウォール等でのフィルタリング設定によって、未使用又は不必要なポート／プロトコル／不正な IP アドレス等による接続を排除するこ

と。また、ウェブサイトを更新できる管理者用端末を限定し、当該端末以外からのウェブサイト更新等に関する接続は排除すること。

- ＣＭＳの管理画面へのアクセスに関して、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と共に、事業者側での特定のグローバルＩＰアドレス指定によるアクセス制限等（本市のプロキシサーバのグローバルＩＰアドレスからのみ許可等）を実装し、不要なアクセスを防止すること。認証ページの設置（多段階認証）やＩＰ制限、多要素認証を施し、不正アクセス防止及び改ざん防止策を講じること。
- 本システムは 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。
- 長時間の大規模改修などを実施する場合に備え、全ページにかかるメンテナンスページなどを整備すること。
- ウェブサイトが明らかに改ざんされたと認識した場合、被害の拡大を防ぐために、ウェブサイトを一旦公開停止した上で、上記のメンテナンスページに表示を切り替え、原因の究明と対策後に正常なバックアップからの復元作業を実施して再公開すること。
- 不具合並びに不正アクセスの症状が見受けられた際には、契約後に策定する「緊急連絡体制」に基づき、直ちに本市へ連絡し、速やかに対応を行うこと。また、原因を調査の上、報告書を提出すること。

(３) システム障害対応業務

①　業務内容

CMS・システムに内在する障害が発生したとき、修正及びリリースの対応をすること。

②　留意事項

大規模な修正の必要がある場合は、別途協議を行うこと。ただし、機能追加など開発時には発生しなかった仕様変更等が起こりうる場合は、内容を取りまとめたうえで、協議を行うこと。

(４) アクセス解析に関するサポート業務

業務内容

原則、ウェブサイトのアクセス解析は本市が Google Analytics(GA)を使って閲覧を行うが、その利用方法などのサポートを行うこと。さらに、ウェブサイト上の検索状況については GA から閲覧することができないため、サマリーなどで簡易的な検索クエリを閲覧できる方法を提示すること。

SEO（AEO）対策について、少なくとも年１回は、提案・協議の上で改善対策を行うこと。

(５) お問い合わせ対応業務

① 業務内容

本市職員からの問い合わせは、本市こども家庭局こども未来課を問い合わせ窓口（以降、問合せ窓口）として受け付け、問い合わせ業務を行うこと。

作業	内容
受付	問い合わせ窓口からの電話・メール等による問い合わせについて、受付を行うこと。
回答	問い合わせ内容について、速やかに回答すること。
記録／報告	問い合わせ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、本市に報告すること。 なお、問い合わせ内容については、ナレッジ管理を行い、頻繁に問い合わせのあった内容等については、「FAQ」等に取りまとめ、本市問い合わせ窓口へ提供すること。

② 問い合わせ対応時間

本市開庁時間（午前 8 時 45 分から午後 5 時 30 分）に対応ができるような体制を構築することを前提とし、協議の上、決定すること。ただし、当該時間外にも緊急を要する場合は、本市からの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。

（６）デザイン修正等

ホームページの機能性向上にかかる改修やデザイン修正等について、市の依頼または受託者の提案に基づき、市と協議のうえ対応すること。

（７）機能要件、非機能要件

本サイトの機能要件、非機能要件は「神戸市新子育て応援サイト開発業務仕様書」に準じる。

5. 運用保守工程における成果物

(１) 成果物及び納入時期

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本市と協議のうえ定め、日常の運用保守において適宜・適切に整備し、本市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
①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	発生時
②既存コンテンツ、デザイン修正等の制作に伴う成果物	素材、HTML コード、CSS 等一式	更新時
③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	発生時

(2) 納品形態及び部数

対応の都度、電子データによる提出及び各種サーバによるリリースを行うこと。

6. 支払条件

(1) 総価契約に含む部分

委託契約金額については、４（1）（2）（3）（4）（5）にかかる必要経費とする。

(2) 単価契約に含む部分

４(6)にかかる業務を履行した際には､契約時に提出した単価見積書に基づき、別途請求すること。

(3) その他

本市との協議の上､本契約が想定していない新たな機能等の追加を市が依頼した際には、都度見積すること。

7. その他の事項

(1) 業務の引継に関する事項

① 業務開始時の引継ぎ

本業務を継続して円滑に遂行できるよう、受託者は従前の受託事業者から、本業務の遂行に必要となる構成要素（ページやコンテンツ等）について引継ぎを受けること。

なお、引継ぎに係る費用は本業務委託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。

② 業務終了時の引継ぎ

本業務の契約履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他契約終了事由の如何を問わず、本業務が終了する場合には、受託者は本市及び後継事業者が本業務を円滑に継続できるよう､受託時に提供を受けた情報等と同等以上の内容を提供し、業務引継ぎを行うこと。

なお、構成要素の提供及び引継ぎに要する費用は、本業務委託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。

(2) 開発環境

設計・開発等については、受託者において開発環境を用意すること。また、本

業務を実施するうえで必要となる機材については、本件受託者において準備することとし、その所要経費は契約金額に含まれるものとする。

（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。

（４） 著作権の取扱い

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。また、成果物の著作権（著作権法第 27 条及び第 28 条に規定する権利を含む。）は発注者である本市に帰属し、又は受注者から本市に譲渡されるものとする。なお、当該著作権の譲渡に要する費用は見積金額に含めること。

（５） 再委託について

原則として、本業務の全部または一部を第三者に再委託してはならない。ただし、事前に書面にて報告し、市の承諾を得たときは、この限りではない。また、再委託先を必要とする場合には、可能な限り地元企業に発注するように配慮すること。

（６） ドメインの維持に関する事項

本業務の契約履行期間の満了後も本市が使用したドメインを他社が取得し、利用されることのないよう、契約履行期間の満了後、１年間はドメインの権利を維持し、ドメインを廃止する際は本市に事前に通告すること。なお、ドメインの権利維持にかかる契約が別途必要な場合は、契約履行期間の満了までに本市と協議すること。

（７） 秘密の順守

受託者は、本業務により知り得た情報等を本業務においてのみ使用することとし、これらを他の目的に使用し、又は他のものに漏洩してはならない。本業務の契約が終了し、又は解除された後においても同様とする。

（８） 記載外事項

本仕様書に定めのない事項または本仕様書について疑義の生じた事項については市と受託者とが協議して定めるものとする。