

別紙様式第3号

山形県ホームページシステム運用管理保守業務

応札役務仕様書

(注)作成にあたって

「仕様書の記載事項」の内容については、入札仕様書本体を確認のうえ、回答を作成してください。
回答は適宜、項目をまとめて作成することも可能です。

提出者名

No.	仕様書の記載事項	回答内容
3 費用負担等		
1	(1)業務に必要な経費(交通費、視察、作業場所及び作業実施に必要とする機器、ソフトウェア等に関する費用、CMS-8341のソフトウェア保守費及びカスタマイズソフトウェア保守費等の経費を含む。)は原則として委託業務に含むものとする。 (2)職員と同様にHPシステムを操作することができる作業場所を、受注者の責任において確保すること。なお、以下の条件を満たすこと。 ①利用するパソコンについて ・MACアドレス等で特定できること。 ・ウイルス対策が施されていること。 ・Winny等情報漏えいの危険性があるソフトウェアがインストールされていないこと。 ・作業場所から持ち出さないこと。 ・他業務と共用しないこと。 ・社内ネットワークに接続されていないこと。 ②県基幹高速通信ネットワーク(以下「県基幹ネットワーク」という。)までの接続について ・山形県ホームページ公開用稼動基盤提供サービスにおけるVLAN透過型L2アクセス回線の1拠点として通信すること。 ・業務の実施に必要な機器及び通信回線等については、発注者から別途指定等無い限り受注者の責任において準備するものとする。 ・県基幹ネットワークに接続するパソコンについては、発注者が許可したもの以外接続できない。 ・業務の実施にあたり県庁舎内に立ち入る場合は、「山形県庁内管理規則」等を遵守するとともに、発注者の指示に従うこと。 ・作業場所との県基幹ネットワークへの接続方法は発注者と協議のうえ決定すること。	
4 別途契約する業務及びサービス		
2	全体としてのHPシステム等を構成する要素のうち、次に記載する業務及びサービスは発注者で別途発注するので、本業務の範囲外とする。ただし、これら業務の受注者と情報共有・相互連携のうえ本業務を履行すること。 (1) 山形県ホームページシステム公開用稼動基盤提供サービス (2) 山形県ホームページ音声読み上げサービス (3) 山形県基幹高速通信ネットワーク運営管理保守業務 (4) 山形県基幹高速通信ネットワークにおけるサーバ運営管理業務 (5) 山形県基幹高速通信ネットワークPC運用管理業務 (6) 山形県基幹高速通信ネットワーク機器更新等及び運用管理業務 (7) 山形県・市町村情報セキュリティクラウド運用管理業務 (8) 各種サブシステムに係る業務	
5 委託業務の内容		
3	受注者は、以下の作業を実施すること。なお、回数や頻度、時期に記載が無い場合は、随時当該作業を行うものとする。 以下の作業の対象範囲は、全体としてのHPシステムを構成する要素のうち、別紙1「山形県ホームページシステムを構成するシステム一覧」、別紙2「山形県ホームページシステムを構成するサーバ、機器及びソフトウェア一覧」、別紙3「山形県ホームページシステム構成図」のとおりとする。 (1) CMSに関する作業 発注者からの依頼に応じ、以下の作業を行うこと。 ・ホームページ入力に関する支援及び操作指導(テキストやバナー等ポートレット情報の追加や作成、他業者作成コンテンツのCMSへの移行支援、アカウント作成、nginxやバッチ処理時間等の設定変更、アクセスビリティへ配慮したページ作成の支援など) ・マスターデータ(カテゴリや所属情報、フォルダの整列など)のメンテナンス操作支援 ・公開されるべきページが公開されない場合などにおける静的ページの再取得 ・公開取消されるべきページが取り消されない場合における静的ページの削除 ・CMSにおいて発生した不具合の解消 ・年度末・年度初め作業(人事異動や所属変更に伴うマスターデータ更新、業務移管に伴うコンテンツ移動など)の支援 ・セキュリティ等修正バッチの適用作業 ・システムの改善点を発見した場合の発注者への速やかな連絡 ・その他CMSを安定的に稼動させるために必要とされる作業 (2) サブシステムに関する作業 発注者からの依頼に応じ、以下の作業を行うこと。 ・サブシステム導入時における支援等(事前調査、設計支援、サーバアクセス用アカウントの設定、ディレクトリ作成及びCGIの保存、URLやデータベースなどの設定変更、不具合発生時のログ提供及び内容調査など) ・サブシステム運用時における不具合対応、操作支援及び設定変更(エラーログ調査、HPシステム内の設定変更、CGI等の置換え、メールマガジンにおける操作指導など) ・CMSによらずに作成された静的コンテンツを公開するために必要な設定等(FTPユーザー作成、ディレクトリ作成、手動更新用スクリプト作成、公開用サーバと作成用サーバ間の同期設定など) ・デザイン変更時における置換え ・その他サブシステムを安定的に稼動させるために必要とされる作業 (3) HPシステムサービスの監視 ・HPシステムのサービス稼動状態等に関する監視を行い、異常を察知した場合は速やかに発注者に通報するとともに初動措置を講ずること。なお、監視の頻度は以下のレベル以上とすること。 ■ホスト及びサービスの死活監視:5分ごと ■トップページ監視:2分ごと ■目視による公開情報等の監視:1日3回以上 ・HPシステムに対する各種攻撃を監視すること。なお、各種攻撃が発生した場合速やかに発注者に被害状況や復旧見込み等報告するとともに、原因等の調査、被害の復旧作業、恒久的な予防対策などを実施すること。 (4) HPシステムサービスの障害対応 県ホームページの閲覧不可、CMSによるページ作成不可などHPシステムに障害が発生した場合は、ただちに発注者に連絡するとともに、2時間以内に必要な対策(原因切り分け、4に記載した業務及びサービスの受注者へのエスカレーション、OSの再インストール、アプリケーションの再セットアップなど)をとり復旧を図ること。ただし、ホームページの公開に関しては、15分以内に復旧を図ること。 (5) システム障害の予防措置 発注者からの依頼に応じ、以下の作業を行うこと。 ・SSLに関するサーバ証明書の実装作業(更新手続きは本業務の範囲外) ・財団法人地方自治情報センター等第三者機関によるぜい弱性調査への対応 ・HPシステム改善提案 ・コミュニケーションツールの提供 ・サーバの負荷状況調査及びレポートの作成提出 ・システム変更時の負荷試験(時間外作業) ・CMSの自動復旧、静的コンテンツ同期、MySQL同期など自動処理の設定、変更 ・システムログ、アクセスログなどの自動バックアップ確認	

No.	仕様書の記載事項	回答内容
	※CMSのデータベース及びCMSにより作成された静的ページはCMSの設定によりバックアップされている。 ・現状のコンテンツ数調査 ・各サーバのメールエイリアス設定変更 ・Apacheやnginxのエラー発生時の対応 ・障害回避のためのシステム又は管理運用手順の改善提案及び発注者の承認後の提案実施 (6) リンク切れチェック ・発注者の依頼に応じて、公開ページのリンク切れチェックを行い、レポートを提出すること。 (7) ログの管理 ・県ホームページのログを管理すること。 (8) 県庁舎停電時の対応 ・年に数回実施される県庁舎メンテナンスに伴う停電時においては、発注者の指示によりHPシステムのシャットダウン及び復帰作業を行い、復帰時にはHPシステムの正常稼働を確認すること。なお、作業実施時間の目安は以下のとおりとする。 ○シャットダウン：閉庁日の前日18時以降 ○復帰作業及び正常稼働の確認：閉庁日中もしくは翌開庁日8時まで (9) 職員等に対する支援 ・CMS操作支援やCMS外にて作成したコンテンツ掲載支援、メールマガジンシステムの操作支援を行うこと。 ・マスターデータ等のメンテナンスの支援を行うこと。 (10) 職員の知識・技能向上 ・一般的なWebコンテンツに関し、職員に対する基本的知識の啓蒙を行うこと。 ・HPシステム操作に関し、職員の習熟度を向上させるための支援を行うこと。 (11) 各種マニュアル等の整備 ・別途指示するシステム設計書、プログラム説明書、運用手順書、及び操作手順書の加筆修正を行うこと。 ・HPサーバの設定状況(サーバ構成(OS、ミドルウェアのバージョン、サーバリソース等)、アプリケーション、モジュール等)を常に把握し、発注者の指示により設定状況をもとめた資料を作成すること。変更が生じた場合は適宜加筆・修正を行うこと。 ・随時、HPシステム操作に関する既存FAQの加筆修正、及び新規FAQの作成を行うこと。 ・発注者を行った打合せ議事録を作成・管理すること。	
6 委託業務にかかる提出物		
4	受注者は、次の資料を提出すること。なお、発注者が求める場合は電子データでも納入すること。(文書ファイルはMicrosoft Office2016以上のWord、Excel、PowerPoint形式で出力すること。) ・業務実施体制図(契約締結後速やかに) ・各種提案書・作業計画書・報告書等(業務の進捗状況又は発注者の指示の都度) ・障害が発生した場合、障害復旧後速やかに、原因、影響範囲、対象方法、再発防止策等をまとめた障害報告書 ・5(5)システム障害の予防措置において、実施したレポート等 ・5(11)各種マニュアル等の整備において、加筆修正した各種ドキュメント等	
7 連携・協調		
5	・業務を適正かつ円滑に実施するため、発注者と受注者は常に密接な連絡をとり情報共有のうえ、業務の方針および業務の現状等に関する問題点を正すものとし、その内容についてはその都度記録し、相互に確認するものとする。 ・受注者は、4の別途契約する業務及びサービス並びに各種サブシステムの受注者のほか、山形県基幹高速通信ネットワーク運営管理保守業務の受注者と情報共有のうえ連携・協調し、県基幹ネットワーク運用チームの一翼を担うものであること。 ・HPシステムは委託期間中にシステム改修を本業務と別途行う場合があるが、これら業務の受注者から情報提供等求められた場合、受注者はそれに応じること。 ・受注者は、発注者及び関係する事業者との役割分担、責任分岐点を明確にし、適切な連携体制を確立すること。	
8 山形県情報セキュリティポリシーの遵守		
6	受注者は、本業務を実施するに当たっては、山形県情報セキュリティポリシーに記載されている事項を遵守すること。	
9 再委託の禁止		
7	・受注者は、本業務の全部又は一部を第三者に委託しないこと。 ・ただし、あらかじめ書面により発注者の承認を得た場合は、この限りではない。 ・受注者は、上記に基づき第三者へ委託する場合は、当該第三者にこの契約に基づく一切の義務を遵守させるとともに、発注者に対して、この契約に関する当該第三者の全ての行為及びその結果について責任を負うものこと。	
10 業務の引継ぎ		
8	し業務に関して十分な引継ぎを行うこと。その引継ぎ期間は委託契約期間中とし、次期受注者が円滑に業務を実施できるようサポートすること。また、引継ぎに必要な資料に不足・不備等が発生した場合は、契約期間満了後であっても訂正・修正等を行い、説明を行うこと。ただし、引継ぎを要しないと県が認める場合はこの限りではない。 ・この業務引継ぎに要する経費は受注者で負担すること。 ・委託期間満了後、受注者が次期の受注者でなくなった場合、事情により発注者及び次期受注者から業務に関し照会があったときは、それに応じること。	
12 労働関係法令の遵守		
9	受注者は、従事者の雇用にあたっては、労働基準法、最低賃金法及び労働安全衛生法等の労働関係法令を遵守すること。	