

# 桐生市ホームページサービス提供業務仕様書

平成 27 年 4 月  
桐生市

# 1 業務の概要

## 1.1 業務名

桐生市ホームページサービス提供業務

## 1.2 目的及び基本方針

### (1) 目的

桐生市ホームページは、平成13年4月に現行システムを採用以来、14年が経過している。その間、市民をはじめとするホームページ利用者の増加や閲覧環境の変化により、求められるニーズに対応しきれない部分も発生している。そこで桐生市では、カテゴリの分類、デザイン等について、利用者の利便性及びアクセシビリティの向上を特に重視した上で見直す必要があると考え、本業務を実施する。

本業務では、ホームページ利用者の利便性向上を念頭に置いた情報分類、ホームページデザインの見直しを行い、災害発生等の緊急時への対応やスマートフォン等への対応を行うとともに、外部からの攻撃に対応できるセキュリティ対策の強化、運用コストの削減を図る。

### (2) 基本方針

下記のホームページ公開方針に基づいて本業務を実施すること。

ア 桐生市の魅力・特色を市内外へ効果的に発信できるホームページであること。

イ 利用者が必要とする情報に簡単にたどり着き、より多くの情報を提供できるホームページであること。

ウ 高齢者や障がい者を含めた誰もが利用できるホームページであること。

エ 市民が市のサービスをより身近に利用できる機能を有するホームページであること。

オ どの職員も簡単に情報を掲載でき、均一な完成度となるホームページであること。

カ 災害発生等の緊急時でも迅速かつ継続的に情報を提供できるホームページであること。

## 1.3 本業務の範囲

本業務の範囲は以下のとおりとする。

(1) 桐生市の要求仕様を満たす、ホームページ作成・管理システム（以下「CMS」という。）の導入及びサービス提供

(2) 新ホームページ公開に伴うトップページのデザイン及びテンプレートの設計・制作

(3) カテゴリ分類、サイト構成設計

(4) 現行CMSから新CMSへのデータ移行

(5) アクセシビリティガイドラインの作成協力並びに年1回の試験の実施及び結果報告

(6) 操作研修の実施

## 1.4 履行期間

(1) ホームページ公開に係る導入準備期間

契約締結日から平成28年1月31日まで

(2) CMS運用・保守期間

平成28年2月1日から平成33年1月31日まで（5ヶ年間）

## 1.5 履行場所

市庁舎内において作業を行う場合は、場所の使用に係る一切の事項について市側の指示に従うとともに、業務従事者の品位の保持に努めること。

## 1.6 対象サイト

対象サイトは、桐生市ホームページ (<http://www.city.kiryu.gunma.jp/>) とする。

ただし、以下のディレクトリ下にあるページは、CMS管理内又は管理外のWEBサーバに格納し、必要に応じた更新が行えるようにすること。

管理内外の区分けについては、契約後桐生市と調整を行うこと。

- 例規集：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/reiki/>
- 一般市民向け応急手当WEB講習：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/e-learning/>
- グラフきりゅう電子ブック：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/graph-kiryu/>
- 合併協議会：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/gappei/>
- 議会：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/gikai/>
- 桐生市洪水ハザードマップ：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/hazardmap/>
- 桐生市携帯版サイト：<http://www.city.kiryu.gunma.jp/i/>

## 1.7 現行サイトの状況

(1) データ量 (平成27年4月23日現在)

- パソコン向けコンテンツ数：約 8,700 件 50GB
- 携帯電話向けコンテンツ数：約 200 件 362KB

(2) アクセス数 (平成26年度実績 月平均 — 最大(月) — 最小(月))

- トップページアクセス件数：31,229 件 — 45,895 件(4月) — 24,385 件(12月)
- 上位500ページアクセス計：267,526 件 — 399,465 件(8月) — 185,395 件(12月)

## 2 構築に関する基本要件

### 2.1 システムの基本要件

(1) システムの基本構成

本業務により導入するシステムは、災害時における可用性の確保及びサーバの運用管理に係る職員の負担を軽減するため、庁舎外にサーバを設置するクラウド型であること。

(2) CMSソフト

導入するCMSは開発ベンダーによるサポートが確立された製品であること。

(3) ウェブコンテンツの形式

生成されるウェブコンテンツは、原則として全て静的に生成されたウェブコンテンツとする。ただし、必要に応じて動的に生成されることが適当なウェブコンテンツを提案する場合は、別途桐生市と協議の上決定する。

閲覧者の使用するブラウザは、以下を想定しており、これらのブラウザにて、レイアウトが崩れないように生成されるものであること。

<パソコン向け>

- Internet Explorer 8 以上
- Firefox 21 以上
- Google Chrome 27 以上
- Safari 7 以上

<スマートフォン向け>

- iPhone 及び Android の標準ブラウザ
- また、多言語 (utf-8) に対応していること。

(4) クライアント環境

庁内イントラネットに接続されたクライアント PC よりブラウザのみで利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要なシステムであること。

なお、現在、庁内イントラネットに接続されているクライアント PC の環境は次のとおりである。

- Windows7 Professional(32bit) + IE9orIE10
- Windows8 Professional(64bit) + IE10
- Windows8.1 Professional(64bit) + IE11

(5) CMS の利用者

CMS の利用者は次のとおりとする。

区分	ユーザ数	業務内容
作成者	160	自課のコンテンツの作成・更新・削除を行う権限を有する。
管理者	5	コンテンツの最終承認権限及び全コンテンツの編集権限及びカテゴリ管理等の管理権限を有する。

(6) ライセンス費用

ユーザ数やページ数の増加による追加のライセンス費用が発生しないこと。

## 2.2 システムの機能要件

(1) 導入実績

過去5年以内に、官公庁（国、地方公共団体又はそれに準ずる団体）のウェブサイトに対して、クラウド型での導入実績があること。

(2) CMS 機能要件

導入するCMSの機能要件を別紙2「CMS機能要件一覧兼回答表」に示す。

別紙2「CMS機能要件一覧兼回答表」における、用語の定義は以下のとおりとする。

- ・作成者 CMSを用いてページを作成・申請する者。
- ・中間承認 作成者が作成したページを確認し、管理者に確認申請を行うこと。ただし、桐生市における当初の運用では、中間承認者は設定しない。
- ・管理者 アカウントやログの管理、記事の公開を決定する最終承認を行う権限や、全ての記事の編集権限を持つ者
- ・承認者 中間承認又は最終承認の権限を持つ者の総称
- ・利用者 作成者と承認者の総称

なお、別紙2「CMS機能要件一覧兼回答表」に記載された内容のうち、【必須】とされている項目については、必ず条件を満たすこと。ただし、条件どおりの実装が困難な場合は、代替案の提案を可とする。そのときは、桐生市がその代替案について要求項目を十分に満たすものであると判断した場合のみ、対応可能と解することとする。

また、【推奨】とされている項目については、必ず満たさなければならないものではないが、審査の対象とし、同項目について要件を満たす提案を行った場合は必ず履行すること。

## 2.3 アクセシビリティ対応

### (1) 達成等級

新たに公開後のホームページは、J I S X 8341-3 : 2010 の「等級AA」に準拠すること。

### (2) 対象範囲

対象範囲は「1.6 対象サイト」で公開する全てのウェブコンテンツとする。ただし、ページによって達成基準を満たすことが困難な場合は、基準を達成することが困難なページを明示し、市と協議のうえ、対応を決定すること。

## 2.4 サイト設計

ウェブサイトの設計方針は以下のとおりとし、現行ウェブサイトの課題、リニューアルの目的や基本方針等を勘案し、ユーザビリティに配慮したウェブサイト設計を、桐生市との協議を重ね行うこと。

- (1) 目的とするコンテンツに、原則3クリック、最大5クリック程度でたどり着く階層構造とすること。
- (2) 利用者にとっての使いやすさを最優先とし、カテゴリを見ただけでウェブコンテンツの内容が想像できるカテゴリ分類となるよう、設計を行うこと。
- (3) 主要な情報及び複数のカテゴリに関係するウェブコンテンツについては、トップページから複数の経路を使って目的のウェブコンテンツへアクセスすることができるようにすること。
- (4) パソコン向けホームページの階層・構造に基づき、携帯電話版及びスマートフォン版ホームページの設計を行うこと。

## 2.5 デザイン作成

デザインの基本方針は以下のとおりとし、現行ウェブサイトの課題、リニューアルの目的や基本方針等を勘案し、桐生市との協議を重ねトップページのデザイン案を作成すること。また、トップページのデザイン案に併せて、中間ページ・詳細ページのデザイン案も作成すること。

- (1) ウェブサイトのデザインについては、ウェブサイトの全体構成、掲載項目の整理、利用者のアクセシビリティ、ユーザビリティ等を考慮すること。
- (2) ウェブサイトとして、標準化・統一化されたデザインとすること。ただし、桐生市議会、動物園のページについては、それぞれの統括ページにオリジナルのデザインを施すこと。
- (3) ある程度HTML等の知識があれば、管理者により、デザインの軽微な修正ができること。
- (4) 画面サイズは1024×768ピクセルを基本とする。
- (5) トップページのデザインは、桐生市の持つ様々なイメージを効果的に表現し、桐生市らしさが伝わるデザインを盛り込むこと。
- (6) 各ページに、グローバルナビゲーションを設けること。

### 3 システム環境要件

#### 3.1 データセンター要件

データセンターは別紙2「CMS機能要件一覧兼回答表」内の「2. データセンター要件」における必須項目を満たすこと。満たさない場合は、満たされていない項目を明示し、代替策を提案すること。

提案の内容が不十分と市が判断した場合、要件を満たさないものとみなす。

#### 3.2 システム構成

システム構成は以下の要件を満たすこと。

- (1) 公開用サーバとCMSサーバは分離（仮想環境下も可とする。）し、公開用サーバには、OS等必要不可欠なものを除き、公開コンテンツ以外の不要なコンテンツを保存しないこと。
- (2) 各種サーバ、ネットワーク機器、OS、ミドルウェア等は信頼性が高く、かつ、実績のある機器で構成すること。
- (3) 移行後のページは、1g ドメインを使用したものとする。なお、ドメインの管理は桐生市が行う。
- (4) 桐生市とデータセンター間の接続については、暗号化技術を用い、安全性の高いものを使用すること。
- (5) コンテンツ数やアクセス数等が増加した場合においても、機器の増設等、将来的な拡張が容易な構成とすること。

#### 3.3 セキュリティ対策

以下のセキュリティ対策を必ず講じること。

- (1) 利用者が入力フォーム等により個人情報を入力する部分については、暗号化された通信を行うこと。なお、暗号化に係る証明書の取得費用及び次年度以降の更新費用はサービス利用料に含むこと。
- (2) 公開用サーバ及びCMSサーバへのアクセスは、ファイアウォール及びIDS等の不正侵入を検知する機能により不正なアクセスを防御すること。
- (3) 不要なサービスは起動しないように設定する、使用しないポートは閉じておく、バージョン情報・OS情報等の攻撃者に有効となる情報を与えない等、セキュリティホールを生まないように機器等の環境設定を行うこと。
- (4) 信頼のあるウィルス対策ソフトを導入し、定期的なウィルスチェックを行い、コンピュータウィルスの感染を防止すること。

### 4 データ移行

#### 4.1 データ移行の対象

対象範囲は「1.6 対象サイト」で公開する全てのウェブコンテンツとする。

## 4.2 データ移行の要件

- (1) 契約後、移行作業の最適な方法、スケジュール、役割分担、完了時の検証方法を記した「コンテンツ移行計画書」を作成し、提示すること。
- (2) 現行CMSから新CMSへのコンテンツの移行は、「2.4 サイト設計」の結果を踏まえて、原則全て受託者が移行すること。
- (3) 移行後のコンテンツは、CMSを用いて修正、公開、削除作業が行える状態にすること。
- (4) 移行を行う全ページについて、同一水準のアクセシビリティ・ユーザビリティを実現させるためにHTMLの文法等、問題箇所の修正が必要な場合は、市と協議の上、適切な修正を行うこと。ページの構造上、修正自体が困難な場合は、代替となる手段を提案すること。
- (5) 移行期間中に発生した差分の反映について、職員への負荷が少ないよう支援すること。

## 4.3 データ移行の方法

トップページのように新規に構築するコンテンツ、カテゴリページやサイトマップのようにCMSで自動的に作成されるコンテンツを除き、再構築範囲のコンテンツは、原則として受託者が移行すること。

また、移行の方法や、移行後のページにおけるアクセシビリティへの対応、移行作業期間中に更新された差分コンテンツの移行方法、新・旧ホームページ切り替え作業方法について、どのように行うか提案書に明示すること。

## 4.4 データ移行後の検証

- (1) データ移行の検証後、「コンテンツ移行報告書」を作成し、提出すること。
- (2) 桐生市の検証において不備が発覚した場合は、受託者にて修正対応を行うこと。

## 5 職員支援要件

### 5.1 アクセシビリティガイドラインの作成

桐生市と協議の上、アクセシビリティ配慮の重要性や具体的な対応方法を記した「桐生市アクセシビリティガイドライン」を作成すること。

### 5.2 操作マニュアルの作成

- (1) CMSの操作方法について、作成者及び管理者別にマニュアルを作成すること。
- (2) 各マニュアルは、CMSパッケージに標準で付属するものではなく、桐生市における運用の事情や要望を反映して作成し、桐生市の業務内容と実施手順に沿って一連の操作方法を解説すること。

### 5.3 研修の実施

- (1) 作成者向け及び管理者向けの研修を行うこと。人数及び内容については以下を想定している。

対象	人数	時間と回数	主な研修内容
作成者向け	160名	2時間×3回	<ul style="list-style-type: none"><li>・システムの説明</li><li>・ページを作成してから公開するまでの流れ</li></ul>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>・ページの作成方法</li> <li>・アクセシビリティの基礎知識やガイドラインの説明</li> </ul>
管理者向け	5名	3時間×1回	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種管理機能の操作方法</li> <li>・テンプレートの修正方法</li> <li>・アクセス集計ツールの操作方法</li> </ul>

- (2) 研修対象人数は、1回の研修で50人程度を限度とし、対象人数がそれを上回る場合は複数回に分けて研修を実施すること。
- (3) 研修期間以外でも、職員が操作性を確認できるようデモ環境を用意し、桐生市のネットワークからアクセスできるようにすること。
- (4) 研修で使用する会場及びプロジェクターは、桐生市が準備する。
- (5) 研修時に必要となるサーバ、ソフトウェア等の環境及び資料は受託者が準備すること。
- (6) 管理者向け研修は実際にCMSを操作しながら学習する形式とすること。

## 6 プロジェクト管理・遂行

### 6.1 プロジェクト計画書

受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。

### 6.2 会議の開催・記録

#### (1) 会議

移行・研修等、導入準備を行うための事前協議期間（おおむね、事業者採用後、1～2ヶ月間）は、検討会議を密に行うこと。また、検討会議とは別に、導入期間全体を通して進捗報告会議を月1回以上のペースで行うこと。なお、会議は、桐生市役所内で行う。

#### (2) 議事録

検討会議及び進捗報告会議の記録は、会議終了後5営業日以内に作成し、提出すること。

### 6.3 各課との連絡調整支援

本業務を遂行するにあたり、桐生市の庁内各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

## 7 サービス提供要件

### 7.1 マネジメント要件

- (1) 受託者は、運用開始前に「運用保守計画書」を作成し、提示すること。
- (2) システムの安定的運用保守に必要な事項を整備・改訂すること。
- (3) 毎月1回、月の上旬に前月の稼働実績等をまとめた「稼働実績報告書」及び「業務完了報告書（月

- 次)」を提出すること。なお、稼働実績報告書は、データをメールにて提出すること。
- (4) 通常時及び障害時の運用保守業務体制を整備し、報告すること。
  - (5) 障害に対して、予防・発生時の迅速な処理手順、再発防止のための方策等について、障害管理計画を定めること。
  - (6) CMS運用開始前に、桐生市と協議の上SLA（サービス水準合意）を設定すること。

## 7.2 運用要件

- (1) システムの稼働は、原則 24 時間 365 日とし、稼働状態では 24 時間体制で死活監視を行うこと。
- (2) データやプログラム等が破損した場合に、業務に支障なく時間内に復旧できるよう、最低 1 日 1 回バックアップを取得すること。
- (3) バックアップデータは外部メディアに退避し、7 世代（過去 1 週間分）以上の管理を行うこと。
- (4) 想定される障害について、あらかじめバックアップ媒体からのリカバリ方法を決定しておくこと。
- (5) 不要なバックアップ媒体を破棄する場合は、データが媒体に残留しないようにすること。

## 7.3 保守要件

- (1) システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- (2) OS等ソフトウェアやコンテンツ等に脆弱性が発見された場合はパッチを適用する等のセキュリティ対策を実施すること。
- (3) ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、桐生市と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。
- (4) ハードウェア障害の早期発見・予防に努めること。
- (5) 計画停止を行う日については、システム利用者への影響を考慮し、桐生市と協議の上決定すること。その際は、遅くとも計画停止の 7 日前までに桐生市へ連絡するものとする。ただし、緊急時等やむを得ない場合は、この限りでない。
- (6) 地方公共団体情報システム機構等の行う外部のセキュリティ診断を受診できること。

## 7.4 監視要件

- (1) ネットワーク稼働監視を行うこと。
- (2) ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
- (3) サーバの稼働監視を行うこと。
- (4) プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。
- (5) ログ監視を行うこと。
- (6) サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）を行うこと。
- (7) 不正侵入検知（ワームやDOS攻撃等の不正なパケットの検出）を行うこと。なお、不正侵入の兆候を検知した場合、ファイアウォールのルール変更を行う等、適切な対策を講じること。
- (8) サーバ上のファイルの改ざん検知を行うこと。

## 7.5 障害時対応

- (1) 障害や不正侵入を検知した場合には、速やかに報告すること。

- (2) データセンターにおいて障害の一時切り分けを実施すること。
- (3) ホームページの閲覧に影響のある障害については、桐生市に状況の報告を行うとともに、可能な場合はインターネット画面にて利用者への周知を行うこと。
- (4) セキュリティに関する理由等により、システムに与える影響が大きいと判断した場合には、システムの緊急停止を行い、速やかに桐生市に報告すること。
- (5) 障害対応完了後、対応内容等を書面にて報告すること。
- (6) 災害等を原因とするインターネット回線の切断等により、桐生市の庁舎等からCMSサーバにアクセスできなくなった場合を想定し、市の担当者が電話等で指示を行い、災害版トップページへの切り替えや、必要なページの作成・更新作業等を行う等、緊急時に必要な支援を行うこと。

## 7.6 災害時対応

- (1) 休日・夜間であっても迅速に対応すること。
- (2) 大規模災害の発生により、庁舎ネットワークに障害が発生した場合や、職員が登庁困難な場合等、庁舎内のパソコンから登録システムにアクセスできないケースを想定し、庁舎外からコンテンツを作成・公開できる仕組みを実現すること。
- (3) 緊急時の支援作業として、管理者からの電話やメールでの作業依頼（災害版トップページへの切り替えや、必要なページの作成・更新作業等）に対応すること。

## 7.7 問い合わせ対応

- (1) システム操作、設定変更等に関する問い合わせ窓口を設置すること。なお、問い合わせの受付時間は原則平日の午前9時から午後5時までとし、桐生市の担当者（管理者）が質問内容を取りまとめた上で行う。
- (2) 問い合わせの受付及び回答手段は、電話又は電子メールとする。

## 7.8 CMS管理外コンテンツの更新

CMS管理外のコンテンツについて、必要に応じて更新を行うこと。なお、更新データは電子媒体で送付する。

## 7.9 バージョンアップ対応

導入業務完了後に、本業務において導入されるCMSに対して性能や品質の強化、新たな機能の追加及び新しいOSやブラウザへの対応等、バージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において対応を行うこと。

## 7.10 次期システムへの移行等

将来的なシステム拡張、他システムとの連携、他システムへの移行等（いずれも他業者の受託事業を含む）において、桐生市や関係業者等から協力を求められたときは、桐生市と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポートを含め、必要な対応を行うこと。

## 8 納品・検収

### 8.1 導入業務

#### (1) 納品物

- ア プロジェクト計画書
- イ サイト設計書
- ウ デザイン設計書
- エ システム設計書
- オ コンテンツ移行計画書
- カ コンテンツ移行報告書
- キ アクセシビリティガイドライン
- ク 操作マニュアル（作成者用・管理者用）

#### (2) 納品媒体及び数量

紙媒体及び電子媒体（CD-ROM又はDVD-ROM）を各2部納品すること。

#### (3) 納品場所

桐生市 情報政策課

### 8.2 サービス提供業務

#### (1) 納品物

- ①稼動実績報告書（月1回）
- ②業務完了報告書（月次）

#### (2) 納品媒体及び数量

- ①電子媒体を1部納品すること。
- ②紙媒体を1部納品すること。

#### (3) 納品場所

桐生市 情報政策課

### 8.3 検収

#### (1) 完了報告

受託者は、納品後、市の検査を受け、不備がないと認められた後に、完了報告書を提出すること。

#### (2) 検査の実施

桐生市は納入日から14日以内に納品物の検査を行う。

#### (3) 不備の解消及び再検査

前項の検査の結果、不備が認められた場合、受託者は速やかにそれを解消し、修正した成果物を再度納入すること。

## 9 その他

## 9.1 支払方法

### (1) 契約金額

見積採用金額に消費税相当額を加えたものを契約額とする。

### (2) 支払金額

契約額を60で除したものを1回あたりの支払額とする。支払額に1円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てる。

### (3) 支払方法

月払いとし、新CMSの運用開始日を始期とする60回払いとする。

桐生市は、運用期間の毎月末を検収日とし、検収日以降で適法なる請求があった日から30日以内に、月あたりの支払額を支払う。

## 9.2 貸与品

(1) 機器の設定等に必要な資料等は、その都度貸与する。

(2) 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

## 9.3 機密保護

(1) 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

(2) 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。再委託先についても同様とする。

## 9.4 再委託

(1) 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る桐生市の承認を得る必要がある。

(2) 受託者は、再委託先の行為について、全責任を負うこと。

## 9.5 瑕疵担保

本業務の「ホームページサービス提供業務」に係る成果物の引き渡し後1年間以内に発見された瑕疵については、受託者がその改修につき責任を負う。

## 9.6 権利の帰属

受託者から桐生市に引き渡された、この業務の対象となる成果物（システムを用いて製作されたページ等）について、所有権、著作権、その他当該成果物を利用するために必要な一切の権利は、当該引渡しの時点をもって全て桐生市に帰属する。

受託者は、前項の成果物につき、発注者に対し、著作者人格権を行使しないものとする。

## 9.7 資料の作成

本業務に関する資料の作成にあたっては、桐生市と協議を十分に行い、専門用語等には解説を加えるなど、職員にとって理解しやすい内容にするよう努めること。

## 9.8 協議

本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は桐生市と協議を行うこと。