

山形市公式ホームページ（第六世代）
構築運用事業基本仕様書

令和8年1月
山形市 総務部 広報課

目次

第1章 基本事項	1
1. 1 件名	1
1. 2 適用範囲	1
1. 3 契約担当課	1
1. 4 納入期限及び賃貸借期間	1
1. 5 支払条件	1
1. 6 納入検査	1
1. 7 準拠法令等	1
第2章 業務の概要	2
2. 1 目的	2
2. 2 基本理念（目指すホームページ像）	2
2. 4 本外部サービス構築の前提条件（リニューアル後）	5
2. 5 作業内容	5
2. 6 成果物	7
2. 7 納入場所	9
第3章 外部サービス要件	9
3. 1 本外部サービス提供基本要件	9
3. 2 本外部サービス機能要件	11
3. 4 移行データ要件	11
3. 5 サービスレベル品質保証要件	11
3. 6 クライアント端末要件	12
3. 7 動画編集及び動画アップロード用端末の調達	12
第4章 作業要件	13
4. 1 全体管理	13
4. 2 本外部サービス導入・構築時の対策	15
4. 3 各種テスト	17
4. 4 システム移行	18
4. 5 運用開始準備	20
4. 6 本外部サービス利用終了時の対策	21
第5章 保守要件	22
5. 1 基本要件	22
5. 2 運用支援要件	23
5. 3 障害対応要件	23
5. 4 本外部サービス等保守	24
第6章 契約条件等	26
6. 1 受注者としての条件	26

6. 2	秘密保持	26
6. 3	情報セキュリティの確保	26
6. 4	個人情報保護に関する事項	27
6. 5	契約不適合責任	27
6. 6	再委託等	27
6. 7	損害賠償、復旧	28
6. 8	権利・義務の譲渡	28
6. 9	知的財産権の帰属等	28
6. 10	疑義等	29
第7章 地震、風水害その他の災害時の復旧支援に関する要件		29
7. 1	復旧支援要件	29
7. 2	復旧支援実施要件	29
7. 3	復旧支援に係る連絡体制要件	29

第1章 基本事項

1. 1 件名

山形市公式ホームページ（第六世代）構築運用事業

1. 2 適用範囲

本仕様書は、山形市公式ホームページ（第六世代）外部サービス（以下「本外部サービス」という。）の構築運用事業に関して、受注者が実施する2. 5作業内容に記載の全ての事項（以下「本契約」という。）に適用する。

1. 3 契約担当課

山形市総務部広報課

担当：広報係

電話番号 023-641-1212（内線229・244）

FAX 023-641-2535

e-mail アドレス kouhou@city.yamagata-yamagata.lg.jp

1. 4 納入期限及び賃貸借期間

（1）納入期限：令和9年3月31日（火）

受注者は、本仕様書2. 5作業内容（2）から（5）まで、（6）のうち教育・事前研修及び（1）のうち必要な項目を納入期限までに完了し、翌日から運用可能な状態で提供すること。なお、賃貸借開始日において山形市が本外部サービスを利用できない場合は、代替機能を受注者の責任と負担で提供すること。また、2. 6成果物に規定する成果物のうち、（11）（13）（14）を除く成果物を納入期限までに納入すること。2. 6（11）の納品物は、賃貸借期間終了後14日以内に、2. 6（13）の納品物は、各年度末に納品すること。また、2. 6（14）の納品物は、賃貸借期間終了日の1か月前までに納品すること。

（2）賃貸借期間：令和9年4月1日（水）から令和14年3月31日（水）まで

1. 5 支払条件

賃貸借料の支払は、毎月末締め翌月払いとする（支払は令和9年5月から開始する）。

1. 6 納入検査

本外部サービスの納入時、山形市による納入検査を行う。なお、納入検査には受注者が立ち会うこと。納入検査の結果、本外部サービスの全部又は一部に本仕様書の仕様を満たさないもの又は動作不良が発見された場合には、受注者は直ちに当該機器等を引き取り、その代替機器等を山形市が指定する日時までに納入すること。

1. 7 準拠法令等

本契約は、本仕様書に定める事項のほか、次の関係法令・規程等に基づき実施するものとす

る。

- ・ 山形市契約規則
- ・ 個人情報の保護に関する法律
- ・ 山形市情報セキュリティポリシー
- ・ その他関係法令等

第2章 業務の概要

2. 1 目的

山形市公式ホームページは、令和2年度にリニューアルを行ったが、高度化・多様化する閲覧者のニーズやアクセシビリティへの対応が求められるなか、管理・運営が困難な状況となっている。

また、カテゴリ分類やリンク・ナビゲーションなどが適切に管理されておらず、閲覧者から「情報が点在し、必要な情報にたどり着けない」「情報更新が遅い」「古い情報がいつまでも掲載されている」など、さまざまな意見が寄せられており、サイト構成やシステム的な問題への対応も求められている。

さらに、普及するスマートフォンによる閲覧への対応や、加速化する自治体 DX（デジタル・トランスフォーメーション）化に沿ったデジタルコンテンツの充実なども急務となっている。

さらには、住民のニーズを把握、本市に対して興味や関心、親しみを持っていただけるコンテンツの不足、新しいソーシャルメディアへの対応も課題となっている。

これらの現状を解消するため、山形市公式ホームページを構築するとともに、その管理・運営を一括発注し、賃貸借として契約するものである。

2. 2 基本理念（目指すホームページ像）

山形市公式ホームページの現状をふまえ、以下の基本理念に沿ってリニューアルすること。

- (1) 山形市のブランドイメージが伝わるデザイン性と目的の情報に即座にたどり着く検索性の高さを両立したホームページの開発
- (2) ウェブアクセシビリティの強化を図り、誰でも容易に情報が入手できるホームページの開発
- (3) 災害等の緊急時においても速やかな情報発信とアクセスを実現するホームページの開発
- (4) ページの作成・編集・管理に手間がかかるないホームページの開発
- (5) ICT 等の進化に応じバージョンアップできるホームページの開発

2. 3 現行ホームページの概要

現行システムは、令和2年11月に導入したもので、CMS（T s u N a G o 5）を用いてページの作成・公開を行っている。

（1）ファイル数/データ量の概要（令和8年1月5日時点）

- ① html ファイル数/データ量… 12,938 ファイル（未公開ページ含む）
- ② 各種ファイル数/データ量… 【PDF ファイル】 70,559 ファイル/94,466 MB
【Word ファイル】 5,131 ファイル/356 MB
【Excel ファイル】 2,961 ファイル/466 MB
【その他ファイル】 6,448 ファイル/2,085 MB
- ③ 画像ファイル数/データ量… 49,098 ファイル/4,305 MB

（2）現行 Web サイト訪問者数（令和7年1月～令和7年12月（1年間）のビュー数）

- ① 総アクセス数… 11,431,098 件
- ② トップページ表示数… 977,878 件

（3）現行システム利用者数（令和7年4月現在）

- ① 管理者… 1 アカウント【7人】
- ② 承認者… 114 アカウント【114人】
- ③ 作成者… 114 アカウント【約500人】

※【 】内は利用者数

（4）現行システム利用施設等

- ① 市役所本庁舎内
- ② 庁舎外

国際交流センター、男女共同参画センター、消費生活センター、保健所（保健政策課・健康増進課・母子保健課・生活衛生課）、動物愛護センター、食肉衛生検査所、東京事務所、地方卸売市場、西公園、消防本部、東・西消防署、各公民館（8館）、図書館、少年自然の家、学校給食センター、商業高等学校

（5）現行システム公開フロー

作成者権限を持つ各課の担当者が作成し、公開承認申請したものを、承認者権限を持つ各課の所属長が審査を行い、承認し公開している。

なお、それぞれの権限は以下のとおり

	作成	最終承認
管理者	——	○ (全てのページを作成・承認可)
承認者	——	○ (指定課内ページのみ作成・承認可)
作成者	——	○

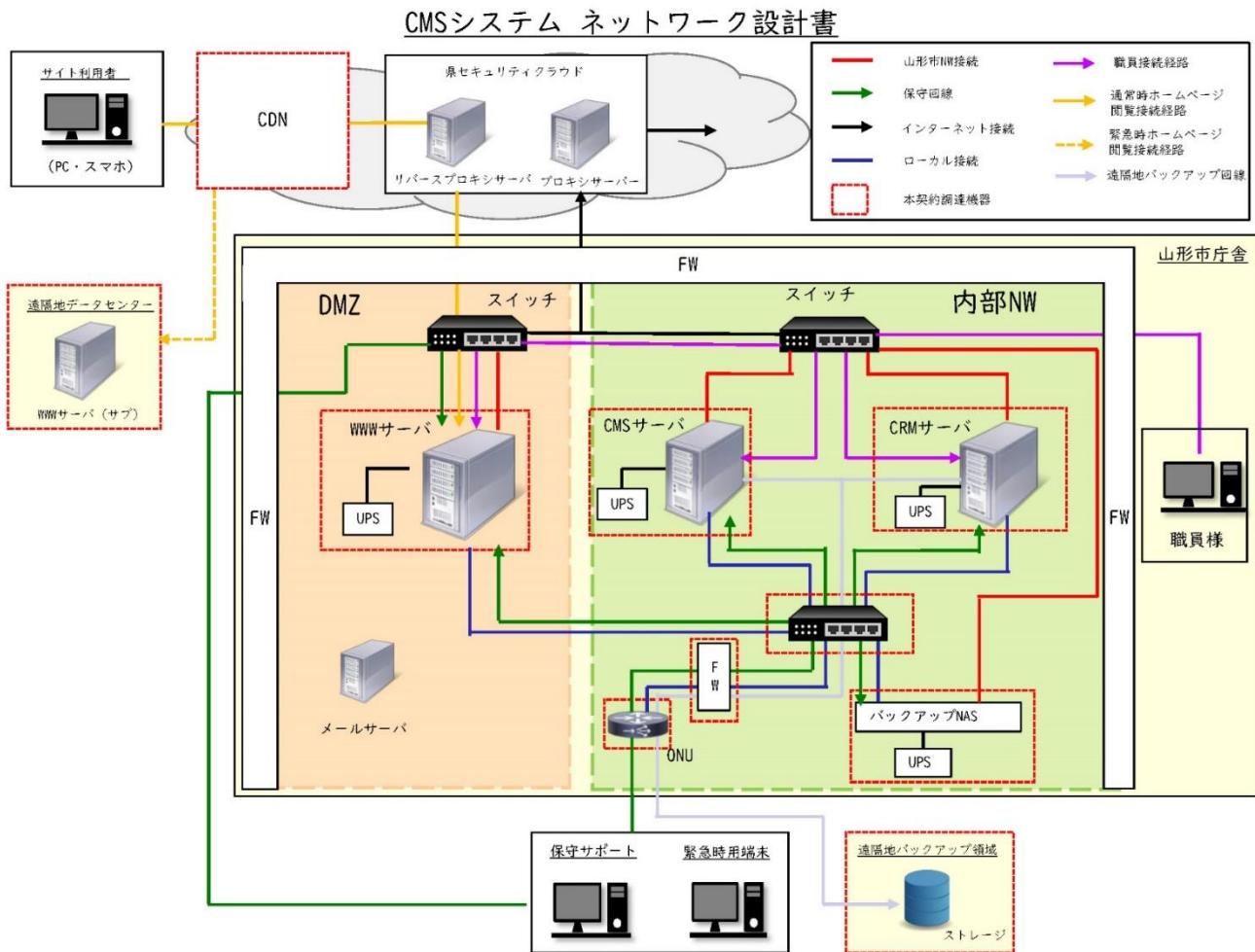
（6）現行インターネット環境

- ① 山形県・市町村情報セキュリティクラウド～本市…山形県高速基幹ネットワーク経由
- ② 本市～データセンター…光回線（ベストエフォート 100Mbps）

(7) 現行システム構成

現行システム構成は以下のとおり

【現行システム構成図】 ※赤枠部分は現行システムで導入・運用している機器



2. 4 本外部サービス構築の前提条件（リニューアル後）

（1）本外部サービス利用者

- ① 管理者… 1 アカウント
- ② 承認者… およそ現行と同数アカウント
- ③ 作成者… およそ現行と同数アカウント

（2）運用フロー

- ① 各課の作成者が CMS 上でページを作成し、公開予定日時等を設定して公開承認申請を行う。
- ② 承認者権限を持つ所属長が申請内容を確認し、承認等を行う。
- ③ 承認されたページは公開予定日時に公開され、公開終了予定日時に自動的に非公開になる。
- ④ 管理者がホームページ全体の管理を行う。

	作成	最終承認
管理者	———○———○	(全てのページを作成・承認可)
承認者	———○———○	(指定課内ページのみ作成・承認可)
作成者	———○	

（3）令和8年3月末時点での府内端末（クライアント）環境について（将来見込）

- ① OS Windows11Professional 64bit、Windows 10 Professional 64bit
- ② 使用ブラウザ Google Chrome、Microsoft Edge、Safari、Firefox

（運用保守期間中において、ブラウザへのセキュリティパッチの適用やバージョンアップ、異なるブラウザ利用等利用環境の変化についてはメーカー保守の範囲で可能な限り対応すること）

（4）「山形県・市町村情報セキュリティクラウド」を考慮した外部サービス設計

山形市ホームページは「山形県・市町村情報セキュリティクラウド（以下、「SC」という。）」経由で公開を行っているため、本事業において SC を考慮した外部サービス設計及び疎通試験を行うこと。

（5）ホームページへのアクセス集中時の負荷分散

ホームページへのアクセスが集中し、ページにアクセスしづらい状況を回避するため、CDN を導入すること。

2. 5 作業内容

（1）現行ホームページの検証

- ・現行ホームページの分析
(アクセス数、サイト構成、ナビゲーション等の問題点の洗い出し)
- ・問題点について本市との協議と改善策の検討

（2）外部サービス設計、構築、導入

- ・Web サーバ、CMS サーバ等外部サービス構築に必要なハードウェア一式の設計と導入
- ・必要な場合の CMS パッケージライセンスの調達及び外部サービス登録等の設定
- ・必要なカスタマイズ及び実装
- ・外部サービスのバックアップ設計及び構築

（3）情報分類・サイト構造の更新

- ・新ホームページの情報分類を整理し、本市に提示すること。
- ・現在のサイト構造を確認し、必要な作業や課題を抽出し本市に更新案を提示すること。
- ・ナビゲーションの検討、決定支援
- ・ディレクトリマップ（階層）の作成・承認ワークフローの検討・決定支援

(4) 工程管理

詳細は、「4. 1 全体管理」を参照

(5) デザインの作成

- ・統一化・標準化されたサイト全体（トップページ・その他各ページ等）のデザイン案の提示（複数提示の上、本市で決定。なお、決定にあたっては、内部だけではなく外部からも意見を聴取することがある）。
- ・サブページ（市長の部屋、山形市議会、山形市教育委員会、消防本部、山形市保健所、緊急情報等）のデザイン案の提示（決定にあたっては、内部だけではなく外部からも意見を聴取することがある）。
- ・パソコン版及び、スマートフォン版のサイト設計を行うこと。なお、スマートフォン版サイトは、閲覧者の利用場面を想定し、操作性、視認性が確保できる設計を行い、原則として様々な画面サイズに対応するレスポンシブウェブデザインとすること。
- ・山形市オリジナルデザインのロゴ・イラスト・バナーの作成（契約期間中、必要あれば追加でも作成すること）。

(6) サイトの統合

現在、分散して管理している本体サイトと各課サイト（別サーバ管理分を含む）を統合し、統一感のある分かりやすいサイトを構築し、一元管理すること。

(7) ソフトウェアの導入・運用

- ・CMSの導入・カスタマイズ・運用
- ・サブシステム（メールマガジンシステム、ウェブブック、デジタルガイド）の導入・開発・運用

(8) ウェブアクセシビリティへの対応

(ア) ウェブアクセシビリティ方針の作成

J I S X 8 3 4 1 - 3 : 2 0 1 6 「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第3部：ウェブコンテンツ」を参考に、ウェブアクセシビリティ方針を作成すること。

(イ) 目標とする達成等級

J I S X 8 3 4 1 - 3 : 2 0 1 6 に準拠し、ホームページ全体の達成基準が「達成基準 A、AA」を満たし、可能な限り「達成基準 AAA」を満たすこと。ただし、プラウザの拡張機能（プラグインなど）を必要とするコンテンツ（PDF ファイル、動画ファイルなど）、外部サービスに依存するコンテンツ（Google マップ、YouTube など）は対象外とする。

(ウ) J I S の改正への対応

ホームページ公開まで、またはホームページ公開後に J I S が改正された場合、ホームページ全体のコンテンツが改正後の J I S に準拠するよう対応すること。

(エ) 試験の実施

「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2024年版）」で参考として紹介されている「みんなのウェブアクセシビリティ評価ツール：miChecker」（もしくは同等の機能を有する製品）を用いて全ページのウェブアクセシビリティ対応の検証を実施すること。また、ウェブアクセシビリティ基盤委員会の示す「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づく試験を実施、目標とする達成基準の要件を満たすことを確認すること。

試験は、対象範囲のページから40ページ程度を「試験ガイドライン」に基づく方法で抽出し、実施すること。試験の詳細や実施時期については協議の上、決定する。

(オ) 試験結果の公開

ホームページ公開後、上記（ウ）の試験結果を公開すること。

(カ) 定期的な試験の実施・公開

年に1度、定期的に上記（ウ）及び（エ）の試験・結果公開を実施すること。実施時期については協議の上、決定する。また、その結果を踏まえて今後の運用に対し有効な提案すること。なお、経費は保守費用に含むこと。

(キ) 定期的な研修の実施

年に1度、定期的にウェブアクセシビリティ確保・向上を図る研修を実施すること。実施時期については協議の上、決定する。なお、経費は保守費用に含むこと。

- ・研修内容

アクセシビリティの説明及び必要性や意識向上に関するこ

- ・研修時間・方法

アクセシビリティ確保・向上研修…1時間程度（年1回×5）

※なお、研修方法等については、「4.5 運用開始準備」の（4）に準じることとする。

毎年行われる研修となるため、職員の負担軽減のため動画等での研修が望ましい。

（9）既存システム及びデータの移行

詳細は、「4.4 システム移行」を参照

（10）映像配信必要機器の調達

詳細は、「3.6 動画編集及び動画アップロード用端末の調達」を参照

（11）ガイドライン・マニュアルの作成

詳細は、「4.5 運用開始準備」参照

（12）職員研修

詳細は、「4.5 運用開始準備」参照

（13）検査・納品

詳細は、「2.6 成果物」参照

（14）運用サポート、保守、障害対応

詳細は、「5.2 運用支援要件」「5.3 障害対応要件」「5.4 本外部サービス等保守」参照

2.6 成果物

受注者は、(1)以外の次のドキュメントを紙媒体で2部及び電子媒体(CD-R又はDVD-R等)で2部提出すること。なお、電子データについてはマイクロソフトOffice形式で提出すること。

(1) 本外部サービス等

本外部サービスで使用するアカウント、本外部サービス使用権、本外部サービス使用に必要なリソース(CPU、メモリ、ストレージ等)及びソフトウェア使用権、本契約で山形市向けに開発する非標準機能(導入するパッケージシステムに標準で装備される機能以外の機能をいう。)プログラムモジュール等

(2) 作業実施計画書等

本契約の管理体制・管理方法・全体スケジュール表・詳細スケジュール(少なくとも1週単位)・作業体制等を明記したもの、作業着手届及び作業従事者届(略歴・秘密保持に関する誓約含む。)

(3) 構成図

本外部サービス構成図(ネットワーク及び他本外部サービスとの連携含む。)、機器等構成図及び導入機器一覧(機器についてはベンダー型番等、ソフトウェアはエディション名及びバージョン等がわかるよう記載のこと)等

(4) 設計書

本外部サービス基本設計、詳細設計、ストレージ設計、バックアップ設計、リストア設計、UPS導入設計、運用計画、障害対応計画、データベース定義書及びコード定義書

(5) 導入計画書

構築の実施内容・導入手順・担当者・スケジュール等を明記したもの

(6) 移行計画書

データ移行計画書(データ移行に係る手順、移行データ確認方法、担当者及びスケジュール等を明記したもの)及び移行計画書(移行に係る手順、処理の正確性確認方法、担当者、スケジュール等を明記したもの)

(7) テスト計画書

本外部サービス単体・他システムとの結合・運用等を想定した全体等のテスト単位毎に、テスト方法・テスト内容・テスト成功条件・確認方法・スケジュール・担当者・他関連システムとの連携確認等について明記したもの

(8) 進捗・作業報告書

進捗報告書(定期的に提出)、課題管理表及び構築作業等の作業報告書等

(9) テスト結果報告書

テスト単位毎のテストの結果及び作業報告書等

(10) 運用管理手順書

- ① 山形市職員が本外部サービス操作時に参照する本外部サービス操作手順書
- ② 山形市職員が本外部サービスを起動・停止させる際に参照する起動等手順書
- ③ 障害が発生した際の障害対応手順書(役割分担及び連絡先等)

(11) データ消去証明書

賃貸借期間終了後に導入機器等のデータ消去を実施し、完全にデータが消去されたことを

証明する書類

(12) 議事録（外部サービス構築）

出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの

(13) 議事録（外部サービス運用）

出席者・実施日時・打合せ内容・発言者・決定事項等を明記したもの

(14) 本外部サービス利用終了作業計画

スケジュール・外部サービス利用終了設定等を明記したもの

(15) その他成果物

その他、山形市と協議の上、必要と判断した成果物があれば別途提出すること

2. 7 納入場所

本外部サービスは、主に次の場所で運用できるよう納入するものとし、詳細については山形市と協議すること。

- ・山形市役所本庁舎

第3章 外部サービス要件

3. 1 本外部サービス提供基本要件

(1) 情報資産の取扱い

- ① 情報資産の分類に応じ、取扱制限、運搬、送信及び消去等の情報の取扱いについて、受注者は、山形市の情報セキュリティポリシーに定める内容と同等の取扱いを可能とすること。
- ② 受注者は、情報の取扱状況を適宜把握できること。
- ③ 本外部サービスを提供するにあたり、受注者が業務委託や他の外部サービスを用いる場合、受注者以外の者と受注者の間において、山形市の情報セキュリティポリシーを遵守するよう合意すること。

(2) 目的外利用の禁止

- ① 受注者は、山形市が利用する本外部サービスで取扱う山形市が管理する情報（以下「山形市管理情報」という。）を、外部サービスの提供に必要な範囲以外の目的で利用しないこと。

(3) 管理体制

- ① 受注者は、従業員や再委託先又はその他の者によって、山形市の意図しない変更が加えられない管理体制を整備すること。
- ② 受注者は、本外部サービスに山形市の意図しない変更が行われるなどの不正が見つかった際に追跡調査や立入検査等、山形市と受注者が連携して原因を究明できる体制を整備すること。
- ③ 受注者は、(3)①、(3)②について書類等で提出すること。

(4) 情報セキュリティインシデント対応

- ① 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時の対応体制及び対応マニュアル等を

整備すること。

- ② 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時に、外部サービスの運用状況・影響範囲調査等、事案解決のための調査を実施すること。
- ③ 情報セキュリティインシデント発生時、営業時間内外を問わず、受注者に連絡できること。
- ④ 受注者は、情報セキュリティインシデント発生時に、山形市及び外部サービス利用者に対して、インシデントの内容、対象情報、対応方法、復旧見込時間等山形市が必要とする情報を提供できること。

(5) 履行状況の確認

- ① 受注者は、受注者のセキュリティ対策及びその他契約内容の履行状況を、山形市に定期的に書面により報告すること。
- ② 報告等により、セキュリティ対策やその他契約内容の履行状況に不備・不足等を発見した場合、山形市の求めに応じ、受注者は、改善措置を行うこと。
- ③ 本外部サービスについて、受注者は、山形市による情報セキュリティ監査を受け入れ可能なこと。

(6) 本外部サービス中断・終了時の対応

- ① 受注者は、本外部サービス利用期間中、当該サービスを提供できること。
- ② 山形市が本外部サービスの利用を停止する場合、受注者は、山形市管理情報を山形市が指定するデータ形式により返却できること。または、本外部サービスで取扱う全てのデータを山形市が自由に取り出すことが可能であること。
- ③ 受注者は、①によらず本外部サービスの終了又は変更する場合は、少なくとも1年前に事前告知すること。

(7) サービスレベル

- ① 受注者は、山形市が示すサービスレベル品質保証（稼働率、目標復旧時間、バックアップの保管方法など）を満たすこと。若しくは、受注者が示すサービスレベルが、山形市が示す事項を満たしていること。

(8) 国外リスク

- ① 受注者は、山形市管理情報を、国内データセンターで運用するとともに、バックアップ含めて国内から持ち出さないこと。
- ② 山形市が利用する外部サービスは、日本の法令の範囲内で運用できるサービスであること。
- ③ 契約において日本国内の裁判所を合意管轄裁判所として規定可能のこと。

(9) 情報セキュリティ対策

- ① 受注者は、本外部サービスにおいて、国や情報セキュリティに関する団体などが提供する指針やガイドラインに準拠したセキュリティ対策を実施すること。
- ② 受注者は、本外部サービスとインターネット接続点の通信を監視すること。
- ③ 受注者は、本外部サービスに係るアクセスログ等の証跡の保存、取得及び提供が可能であること。なお、ログは1年間以上保存すること。

④ 受注者は、脆弱性検査ツールを用いた手法やペネトレーションテスト等の本外部サービス上の脆弱性対策を実施すること。

⑤ 受注者は、本外部サービスの業務上の重要度を考慮し、本外部サービス上の情報に係る復旧時点目標等の指標を明確化すること。

⑥ 受注者は、本外部サービスについて、情報セキュリティ監査を実施すること。

(10) 認証の取得

① 受注者は、本外部サービス提供において、情報セキュリティに関する公的認証等を取得していること。若しくは、取得と同等の信頼性を有することを客観的な事実等により説明できること。

3. 2 本外部サービス機能要件

本外部サービスは、現行システムの機能を継承し、対象業務を適正及び、確実かつ効率的に行うサービスであり、別紙「CMS機能要求水準書」に示す機能要件を満たすこと。

3. 3 サーバ要件

「【別紙】データセンター要件一覧」の内容も必須要件とし、満たしていること。

3. 4 移行データ要件

受注者は、現行システムのデータを本外部サービスに移行すること。

- (1) データ移行に関して、現行システムからのデータ抽出作業は必ず現行システム保守業者に抽出依頼を行うこと。
- (2) 山形市及び現行システム保守事業者は、データレイアウトの変換は行わないものとする。
- (3) 山形市及び現行システム保守事業者は、抽出データのうちコード管理されている項目について、コードに対する文字への置き換えは行わないものとする。
- (4) 抽出したデータに対する受注者からの問合せに関しては、山形市が受け付け、現行システム保守事業者に照会した結果を山形市が回答するものとする。

3. 5 サービスレベル品質保証要件

受注者は、本外部サービスにおいて以下のサービスレベル品質を保証すること。

No	分類	サービスレベル項目	条件
1	可用性	サービス時間	サービス提供時間 24時間 計画サービス停止 山形市との協議による
		サービス稼働率	99.9%以上
2	障害対応	障害通知プロセス	障害発生時に山形市にメールで通知すること
3	性能	サービス提供状況報告	年1回 レポートによる提供
4	拡張性	接続ユーザー数	同時接続100ユーザ以上であること

5	サポート	サービス提供時間帯 (障害対応)	山形市開庁日の9時～17時
		サービス提供時間帯 (一般問合せ)	山形市開庁日の9時～17時
		ヘルプデスク	山形市開庁日の9時～17時
6	運用管理	システム監視基準	死活監視 10分間隔 サーバ電源監視、サーバOS応答監視 サービス死活監視 10分間隔 Webサービス監視 OS閾値監視 システムログ監視 アプリケーションログ監視 等
7	データ管理	データ保証要件	日次バックアップ データベース、設定ファイル等 バックアップ場所
		バックアップデータ保存期間	日次5世代

3. 6 クライアント端末要件

本外部サービスは、山形市既存のインターネット接続専用端末をクライアント端末とし、下記のクライアント端末で安定稼働すること。安定稼働とは、本仕様書3. 2本外部サービス機能要件、及び3. 4 サービスレベル品質保証要件を満たすことを指すものとする。

- ・インターネット接続専用端末

No	項目	仕様
①	OS	Windows11 Pro 64bit
②	CPU	Intel Celeron3855U プロセッサ
③	メモリ	4 GB
④	ストレージ	256GB HDD
⑤	Web ブラウザ	Microsoft Edge
⑥	ネットワーク	1000BASE-T 対応 Ethernet ポート
⑦	ディスプレイ	15.6 インチ 解像度 1,366×768
⑧	主なインストール済みソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> PDF ビュアー (Adobe Acrobat Reader DC) オフィススイート (JUST-Office) 端末管理ソフト (Assetview)

3. 7 動画編集及び動画アップロード用端末の調達

(1) PCハードウェア要件

No	項目	仕様

①	筐体	ノート型
②	C P U	Intel Core i5 8265U 同等以上
③	メモリ	16 GB 以上
④	ストレージ	512 GB SSD
⑤	ドライブ	BD-R (4層)、BD-RE (3層) 対応ドライブ (外付け可)
⑥	ネットワーク	1000BASE-T 対応 Ethernet ポート 1 以上
⑦	入力装置	日本語キーボード、光学式有線USBマウス
⑧	ディスプレイ	15 インチ以上 解像度 1,920×1,080 以上
⑨	その他	法人向け製品であること

(2) 民生用デジタルカムコーダー

SONY HXR-NX80との同等品

専用三脚、集音マイク、SDXC カード (128GB UHS-1、UHS Speed Class3) 付属

(3) ソフトウェア要件

- ① 県セキュリティクラウドを通じて利用可能なライセンス形態であること。
- ② 契約期間中、保守サポートが継続する製品であること。
- ③ 導入するソフトウェアは原則日本語版であること。
- ④ OS は Windows11 であること。
- ⑤ OfficeSuite は Microsoft Office (最新版) であること。
- ⑥ Adobe Photoshop、Illustrator、In Design、Premiere Pro (最新版) を 5 年間利用できること。
- ⑦ OS 標準以外のウェブブラウザを導入する場合は、当該ウェブブラウザの最新バージョンを導入すること。
- ⑧ マルウェア対策ソフトウェアを導入すること。定義ファイル等の更新が必要なソフトウェアの場合は、山形市が指定する製品を導入すること。その場合、新たに発見されるマルウェアに対応するため、適切にファイルが更新なるよう設定すること。

(4) 設定要件

山形市の指示により、PCのネットワーク、アカウント等の設定を行うとともに、Adobe Photoshop、Illustrator、In Design、Premiere Pro のソフトをインストールしアカウント等を設定すること。

第4章 作業要件

4. 1 全体管理

(1) 受注者は、次の要件に基づき、プロジェクト体制を整備すること。

- ① 作業者、業務範囲、役割及び連絡先を明確にすること。
- ② 重要な業務においては、常時連絡できるよう複数体制とすること。
- ③ プロジェクトマネージャ及び業務ごとの責任者を設置すること。
- ④ 山形市からの受注者に対する指示、協議、申し出等全てを受付できるプロジェクトマネージャを選定すること。

- ⑤ マルチベンダ構成により構築を行う場合や一部業務を再委託する場合等、受注者以外の事業者も明示すること。その際、事業者間で十分な合意を得ておくこと。
- (2) 受注者は、次の要件に基づき、全体スケジュール及び詳細スケジュールを作成すること。
- ① 契約から本外部サービス運用開始までの各作業を網羅すること。
 - ② 作業ごとに主体実施者、山形市及び本契約の再委託者等受注者以外の事業者の関わりを明確にすること。
 - ③ 山形市のイベントやマイルストーン等を含めて作成すること。
 - ④ 事前に日時の確定が必要な事項や準備が必要な事項及び調整に期間を要する事項はその旨明記すること。
 - ⑤ クリティカルパス上の作業が分かるよう明示すること。
 - ⑥ 詳細スケジュールは少なくとも1週単位で作成すること。
- (3) 受注者は、契約締結後速やかに本仕様書2.6(2)に記載の作業実施計画書(全体スケジュール表、作業体制表等を含む。)を契約締結後10日以内(休日を除く。)に提出すること。なお、作成に当たっては山形市と十分に協議の上、承認を得ること。また、スケジュールや作業体制を変更する必要が生じた場合は、変更内容を記載した書面をもって報告し、山形市の承認を得た上で実施することとし、作業実施計画書をその都度提出すること。
- (4) 受注者は、本外部サービスの構築環境(作業場所、電源、設備等)を受注者の責任と負担において用意し、事故等のないよう管理すること。
- (5) 受注者は、次の要件を満たすものをプロジェクトマネージャとして選任すること。
- ① 官公庁等で過去5年以内に実施された、本契約と同等の規模(利用者数20万人以上)の案件においてプロジェクトマネージャを務めた経験を有していること。
 - ② システム設計・構築・運用等の業務経験(官公庁等関連システムにおける設計・構築・運用を一貫して実施した経験を含む)を5年以上有していること。
 - ③ 山形市と同等の規模(人口20万人以上)の自治体サイト構築実績がある、またはPMI(Project Management Institute)のPMP(Project Management Professional)認定者であるか、「情報処理の促進に関する法律」に基づいて行われる情報処理技術者試験のうちプロジェクトマネージャ試験の合格者であること。
- (6) 受注者は、官公庁等で過去5年以内に実施された、本件と同等の規模(利用者数20万人以上)の案件において、作業に当たった経験を有するものを作業者として選任すること。
- (7) 原則としてプロジェクト体制の変更は認めないこととする。ただし、進捗に著しい遅れが発生した等で要員の追加及び作業担当者の変更がやむを得ない場合は、速やかに改善策を提示し、山形市の承認を得ること。
- (8) プロジェクトマネージャは、契約締結後30日以内に、山形市、受注者(プロジェクトマネージャ、作業ごとの責任者等)等関係者が参加する会議を開催し、関係者紹介、全体スケジュール及び作業内容等概要を説明するとともに、構築作業が円滑に進捗するよう山形市と協議すること。
- (9) プロジェクトマネージャは、全体スケジュール表又は詳細スケジュール表等により本契約のスケジュール・進捗状況を把握するとともに、課題管理表等により検討対応が必要な事項

を把握すること。

- (10) 本外部サービス導入・構築では、受託業務開始前のキックオフミーティング、週次での定期会、都度の担当者レベルでの打合せ、各作業工程の区切りでの完成レビュー会を開催し、本仕様書2.6(8)に記載の進捗・作業報告書を作成し、山形市に提出、報告すること。なお、山形市が認めた場合は、それぞれの報告会を兼ねて開催することができるものとする。
- (11) 本外部サービス導入・構築では、各作業工程の区切りでの完成レビュー会で、山形市の承認を得てから、次工程へ進めること。
- (12) プロジェクトマネージャは、本契約において山形市と協議・打合せを実施した場合は、本仕様書2.6(12)(13)に記載の議事録を、実施後1週間を目処に山形市に提出し、山形市の承認を得ること。
- (13) プロジェクトマネージャは、山形市からの作業等に対する問合せに対し、速やかに対応するとともに、各項目の終了時においては、作業結果について山形市の承認を得ること。
- (14) プロジェクトマネージャは、情報セキュリティに留意し、定期的に作業状況を検査すること等により、情報漏洩等の事故を防止すること。

4.2 本外部サービス導入・構築時の対策

受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの導入・構築作業を実施すること。

(1) 基本要件

- ① 各種設計に基づき、本外部サービスを導入・構築すること。構築の際は、設計書に基づき構築しているか確認するとともに、確認結果を山形市に提出すること。
- ② 構築作業、導入準備、導入作業等を示した導入計画書を作成すること。導入作業の手順には、各作業が正しく行われていることの確認を含めること。また、山形市庁内ネットワークや業務に影響を与えることのないよう作成すること。
- ③ 既存システム等に影響を及ぼす場合は、事前に山形市と協議の上、導入手順書を作成すること。
- ④ 作成した導入計画書を山形市に提出の上、承認を得ること。

(2) カスタマイズ要件

- ① 本仕様書3.2に記載の外部サービス機能要件のうち、非標準機能を抽出し、山形市に提示すること。
- ② 情報セキュリティ対策やシステム運用管理以外の非標準機能のうち、事務フローの変更や事務処理方法の変更等によりカスタマイズせずに実現できる機能を山形市に提示した上で、カスタマイズすること。
- ③ 協議等により追加実装すると確認した非標準機能が、本外部サービスの導入後の機能追加や制度改正等による外部サービス改版に、どのように影響するか、また、カスタマイズの有無による制度改正等外部サービス改版時の改修費用の差異の程度を山形市に提示した上で、再度カスタマイズすること。
- ④ カスタマイズすることとした非標準機能に関しては、できる限り標準機能に影響しな

いよう、また、導入後の制度改正等による外部サービス改版に影響しないよう、実装すること。

- ⑤ ①から③について山形市と協議後、本仕様書2.6(4)に記載の設計書を作成し、山形市に提出すること。なお、非標準機能に関しては、データ追加項目や機能追加・変更部分が分かるよう作成すること。
- ⑥ 元号改正時に外部サービス改版費用が追加発生しないよう設計すること。ただし、元号改正に伴う元号データのセットアップや切替処理等の入件費は追加費用として認めるものとする。

(3) 不正なアクセスを防止するためのアクセス制御対策の実施

- ① 本外部サービスを利用するため付与されるID、パスワードの付与基準、許可基準、更新基準、廃棄・削除基準等を明確化し、当該基準に沿った運用ができるよう構築すること。
- ② 付与したID、パスワードが不正に利用されないよう、また不正に利用された場合その状況を確認できるよう構築すること。
- ③ 必要に応じ、本外部サービスを利用できる端末を限定できるよう構築すること。
- ④ 次の例のように山形市が接続制限を明示した場合、本外部サービスが、山形市のネットワーク接続制限に応じた接続制限となるよう構築すること。

例 インターネットに接続不可

山形市からの接続のみ許可 等

- ⑤ 本外部サービスを利用するための管理者権限を有するIDについて、より強固な認証方式を採用するよう構築すること。
- ⑥ パスワードは原則次のとおり設定できること。
 - ・長さ10文字以上の制限
 - ・英大文字、英小文字、記号及び数字を含める制限
 - ・過去に使用したパスワードを利用できないように制御
 - ・パスワードを暗号化した状態で保存
- ⑦ 本外部サービスで提供される機能や本外部サービス上に保存される情報に、アクセス権限のないものがアクセスできないよう制限すること。
- ⑧ 本外部サービスに、データベースの中身を強制的に書き換えることができる機能や一時的にポートを開放する機能等の管理サービスが存在する場合、当該管理サービスで設定できる項目を最小限にすること。また管理サービスに接続できる場所を限定すること。またこれらの操作において、誤操作を防止できるよう、適切な示唆や確認メッセージが表示されるよう構築すること。
- ⑨ 本外部サービス構築にあたり仮想マシン（ソフトウェアによって仮想的に再現された物理的なコンピュータと同等の機能を有するコンピュータ）を使用する場合は、不正プログラム対策（必要なポート、プロトコル及びサービスだけを有効とすることやマルウェア対策、ログ取得等の実施）を確実に実施すること。また、適切なセキュリティ対策を実施した後、インターネット等外部ネットワークに接続すること。

（4）取り扱う情報の機密性保護のための暗号化

- ① 利用する暗号化方式は、「電子政府推奨暗号リスト」に記載された暗号化方式であるか、または記載された暗号化方式と同等以上の強度を持つ暗号化方式であること。
- ② 当該外部サービスの暗号における一連の管理策が、関連する協定、法令及び規制を遵守していること。また、「電子政府推奨暗号リスト」に記載されていない暗号化方式を利用する場合、特に輸出規制に抵触していないか確認すること。

（5）開発時におけるセキュリティ対策

- ① 本外部サービスによる情報システム構築時の仕様書やソースコード、設定情報、ネットワーク情報等の情報を漏えい等しないよう適切に管理すること。
- ② 本外部サービスによる情報システム構築時に使用する又は導入するソフトウェア等が当該ソフトウェアベンダーのライセンス規定に適合しているか確認すること。
- ③ 本外部サービス構築時に利用するAPI等の本外部サービス提供者以外のソース等を使用する際に、マルウェア等を混入させない等、情報セキュリティに配慮した開発の手順を確立するとともに、手順に基づき構築を行うこと。

（6）設計・設定の誤り

- ① 本外部サービスに係る設定が適切であるか、確認する方法を山形市と事前に協議すること。
- ② 本外部サービスに係る設定内容について、複数人で確認を行うこと。
- ③ 本外部サービス上のネットワークに、山形市が規定する情報セキュリティ要件が異なるネットワークを複数接続する場合、それぞれのネットワーク間通信を適切に制御するとともに、その通信を監視するよう構築すること。
- ④ 山形市が実施できる外部サービスに係る設定の範囲を極力最小化すること。また、その責任範囲を明確化すること。
- ⑤ 本外部サービスで使用するCPU、メモリ等のリソースについて、将来の利用予測を行い、適切に割り当てすること。また、想定以上の負荷に対応できるよう、リソースを変更できるよう構築すること。
- ⑥ 利用状況に応じて自動的にリソースの割り当てを変更する場合、リソース不足によるサービス停止とならないよう、適切に監視し、必要なリソースを確保できるよう構築すること。
- ⑦ 本外部サービスにより提供するサービスが、定期保守等を除き停止させることが難しいものである場合、電源やネットワークの冗長化等、可用性を考慮した設計・設定となっているか確認すること。
- ⑧ 本外部サービスで使用するシステムが、適切に時刻同期するよう設計・設定すること。

4. 3 各種テスト

（1）受注者は、次の要件に基づき、必要なテストを実施すること。

- ① 本仕様書2. 6（7）に記載のテスト計画書を作成し、山形市に提出すること。
- ② 少なくとも、本外部サービス単体でのテスト、他外部サービスとのデータ連携等に関する

るテスト及び運用を想定した本外部サービス利用全体に関するテストを実施すること。なお、本外部サービス単体でのテストを別途実施済の場合等においては、山形市にテスト状況を説明し、山形市が承認した場合は、省略できるものとする。

- ③ 原則、受注者が準備する作業場所においてテストを実施すること。
 - ④ 本番データを使用したテストは、山形市が指定する場所のみで実施すること。
 - ⑤ 非標準機能等に関しては、取り得る範囲内の入力値によるテストの他、取り得る範囲外の入力値によるテストや、想定以上の負荷テスト等、通常と異なる状況を想定したテストを実施するとともに、その結果について山形市に説明すること。
 - ⑥ 既存システムとのデータ連携にかかるテストに関しては、既存システム保守事業者が提示するデータレイアウトによるテストを事前に行うなど、既存システム保守事業者の作業量を極力低減するよう検討した上で、テスト方法に関して既存システム保守事業者と事前に協議すること。
 - ⑦ テスト完了後、本仕様書2.6(9)に記載のテスト結果報告書を、山形市に提出し、承認を得ること。
- (2) 受注者はテストドキュメントを貸貸借期間中保管し、期間中のシステム改版時等、再度テストが必要になった場合は効率的にテストを実施すること。
- (3) 受注者は、次の要件に基づき、山形市が行う運用テストに必要な作業を行うこと。
- ① 運用テスト開始前の1週間前までに運用テスト用環境すること。
 - ② 運用テストの参考となるテスト仕様書のサンプル等を受注者が準備し、操作方法、仕様書の内容等山形市に説明すること。

4.4 システム移行

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、データ移行を実施すること。
- ① データ移行作業を行うに当たり、事前に本仕様書2.6(6)に記載のデータ移行計画書及び本仕様書2.6(7)に記載のテスト計画書を提出し、山形市の承認を得ること。
 - ② 代替テキストの変更、表の組み換えなど、JIS X 8341-3:2016適合レベルAA対応のためコンテンツの変更や発注者の判断を必要とする箇所を作業開始前に洗い出すこと。それを基にした改善計画書を提出し、山形市の承認を得た上で改善作業を行うこと。
 - ③ 抽出データ仕様書を基に、本外部サービスのデータベースレイアウトに変換するツール等(以下「変換ツール等」という。)を作成すること。また、変換ツール等の動作確認のための検査方法を提示し、山形市の承認を得ること。
 - ④ データの不整合(取り得る範囲外のデータ、取りえない属性データ、ありえない組合せ等)条件を設定できるデータについては、不整合を検出できること。また可能であれば変換ツール等を作成すること。
 - ⑤ 不整合データのうち、自動変換できるもの等については、受注者により変換修正を行うこと。
 - ⑥ 不整合データを山形市が修正できるよう、検出した不整合リストを山形市に提供すること。

- ⑦ 山形市が修正したデータについては、抽出データのうち該当するデータと置き換えた上、データ移行作業を実施すること。なお、置き換え前のデータは受注者がシステム移行完了まで保持すること。
 - ⑧ 移行作業時にエラーが発生した場合は、その内容を山形市に報告し、対応方法を協議の上、作業を進めること。
 - ⑨ 移行用に変換・修正したデータ（以下「移行データ」という。）の正確性の確認は受注者が行うこと。
 - ⑩ 抽出データで不足する項目については、不足する項目データを山形市に聞き取り等の上、受注者が作成すること。
 - ⑪ 本番用として移行した移行データを、データ移行後に提出すること。
 - ⑫ データ移行完了後の山形市が実施する移行データ確認において、データ移行エラーを発見した場合は、エラーがなくなるまで対応すること。
- （2）受注者は、次の要件に基づき、システム移行を実施すること。
- ① 事前にシステム移行計画書を提出し、山形市の承認を得ること。
 - ② 移行に伴い現行システムの停止が伴う場合は、閉庁時に行う等、業務に影響を与えないよう山形市と協議の上、実施すること。
 - ③ 代替テキストの変更、表の組み換えなど、JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA 対応のためコンテンツの変更や発注者の判断を必要とする箇所を作業開始前に洗い出すこと。それを基にした改善計画書を提出し、山形市の承認を得た上で改善作業を行うこと。
 - ④ 移行テストは、本番データを使用し、1回以上実施すること。
 - ⑤ 移行中の障害に備え、障害発生時の対応体制及び対応計画を事前に作成すること。

（3）具体的な移行データは以下のとおり

【CMS】

- ・公開ページ

現在公開中となっているページ 4,000 ページ以上を移行し、JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA 対応を行うこと。

移行期間中に現行 CMS で作成した 500 ページ以上を移行し、JIS X 8341-3:2016 適合レベル AA 対応を行うこと。

なお、移行対象のページよりリンクされている画像・ファイル等についても移行を行うこと。

- ・非公開ページ

発注者と協議の上、必要と判断した非公開ページ 500 ページ以上を移行すること。

【サブシステム】

- ・メールマガジンシステム

既存のメールマガジンシステムを移行し、現在の運用を変えないようにすること。

既存のメールマガジンシステムに登録されたメールアドレスを全て移行すること。

- ・アンケート機能

既存のアンケート機能と同等の機能を設けること。

4. 5 運用開始準備

- (1) 受注者は、次の要件に基づき、本仕様書2. 6 (10) に記載の操作手順書及び運用管理手順書を作成すること。
- ① 本外部サービスの操作方法を画面コピー等を活用し、分かりやすく作成すること。
 - ② 業務固有の用語には説明を付すこと。
 - ③ 処理の流れに沿った構成（ページの並び等）とすること。
 - ④ 特に注意すべき処理には、理由とともにその取扱方法を明記すること。
 - ⑤ できる限り BPMN2.0 により表記すること。
 - ⑥ CMS パッケージ等に付属するものではなく、本市における運用事情や要望を反映し作成すること。
 - ⑦ 作成者向け、承認者向け、管理者向け、その他サブシステム向け、権限・機能ごと作成すること。
 - ⑧ アクセシビリティを確保・向上するための、アクセシビリティ確保・向上マニュアルを作成すること。
 - ⑨ CMS の変更等により外部サービス操作手順書の一部が変更となる場合、訂正済みのデータを再度納品すること。
- (2) 受注者は、次の要件に基づき、本仕様書2. 6 (10) に記載の外部サービス停止及び起動等手順書を作成すること。
- ① 起動及び停止の方法を機器等の図や写真、画面コピー等を活用し、分かりやすく作成すること。
 - ② 起動及び停止時に確認すべき事項や成功条件がある場合、必ず明記すること。
 - ③ 処理の流れに沿った構成（ページの並び等）とすること。
- (3) 受注者は、次の要件に基づき、本仕様書2. 6 (10) に記載の障害対応手順書を作成すること。
- ① 連絡体制（連絡手段及び連絡先）を明記すること。なお、連絡先は複数体制とすること。
 - ② 連絡前に確認すべき事項等があれば、事前確認事項として盛り込むこと。
- (4) 受注者は、次の要件に基づき、研修を実施すること。
- ① 事前に研修計画書を提出し、山形市の承認を得ること。
 - ② 研修に必要な機器及び資料等は受注者が準備すること。
 - ③ 研修は山形市の指定する場所で実施すること。
 - ④ 本仕様書2. 6 (10) に記載の手順書をもとに実施すること。
 - ⑤ 研修の構成
- 構成は次の（ア）～（ウ）とする。なお、示した時間は実機を用いて集合研修を行った場合に要する時間の目安であり、動画等での研修はこれと同じ効果が得られるようにすること。
- （ア）管理者向け管理・操作研修… 4～5 時間程度
 - （イ）作成者向け操作研修… 3 時間程度

(ウ) 承認者向け承認研修… 1 時間程度

⑥ 研修内容

(ア) 管理者向け管理・操作研修

- ・ページの作成～承認の操作、その他作成者・承認者が必要とする操作
- ・管理者に与えられた権限の操作
- ・その他機能の操作

(イ) 作成者向け研修

- ・ページの作成～承認申請の操作
- ・ページ作成のポイント

(ウ) 承認者向け研修会

- ・ページの承認の流れ、操作
- ・ページ公開にあたって承認者としての確認ポイント

(5) 受注者は、次の要件に基づき、本番切替作業を実施すること。

① 本番 1 か月前までのデータを全て本外部サービスに移行すること。

② 切替にあたり、山形市職員の負担を軽減する方策を検討すること。

③ 納入期限の 60 日前までに本外部サービスを操作できる環境を整備すること。

④ 山形市の既存システム等に影響を与えないこと。

(6) 受注者は、安定運用の早期化を図るため、本番稼動初日から 7 日間、操作方法や誤操作等の問合せに即時対応できる体制を構築すること。なお、山形市に常駐する場合は、山形市が準備する会場において待機すること。

4. 6 本外部サービス利用終了時の対策

賃貸借期間終了後、受注者は、次の要件に基づき、本サービス利用終了対応を実施すること。

(1) 基本要件

- ① 受注者は、山形市との他システムの稼動や業務の継続等に影響を与えることのないよう、本仕様書 2. 6 (14) に記載の本外部サービス利用終了作業計画を作成し、賃貸借期間終了の 1 か月前までに山形市の承認を得ること。
- ② 賃貸借期間終了時、本外部サービス内の全データを山形市が指定するレイアウト及びファイル形式で抽出し、電子媒体に格納し提出すること。また、データ仕様書及びコード定義書も提出すること。

(2) 外部サービスで取り扱った情報等の廃棄

- ① 以下を例とする外部サービス利用時に取り扱ったすべての情報及び外部サービス利用するために必要となった設定情報等の情報を、復元できない方法により削除すること。
 - ・外部サービスに保存された情報
 - ・仮想リソース（仮想マシン、仮想ストレージ、仮想ネットワーク等）
 - ・ファイル（ストレージサービスに格納したファイル、各サービスのログ、開発関連ファイル、設定ファイル 等）
 - ・暗号化された情報の復号に用いる鍵

- ・ドメイン情報
 - ・上記のバックアップデータ
- ② ①で規定する情報が暗号化されている場合においても、同様に削除すること。
- ③ 外部サービス利用時に取り扱った情報について、(1)、(2)に基づき情報を廃棄した旨のデータ消去証明書を提出すること。
- (3) 外部サービスで取り扱った機器廃棄時の情報廃棄
- ① 外部サービス利用時に使用した基盤となる物理機器を、外部サービス利用終了とともに廃棄する場合は、当該機器に保存した情報を、復元できない方法で削除すること。
- ② 外部サービス利用時に使用した基盤となる物理機器に保存した情報について、(1)に基づき廃棄した旨の外部サービス利用基盤廃棄実施報告書を提出すること。
- (4) 外部サービス利用のための作成したアカウントの廃棄
- ① 作成した外部サービス利用者アカウントを全て削除すること。または、山形市が削除できること。
- ② 利用した外部サービス管理者アカウントを削除すること。または、山形市が削除できること。
- ③ 削除した管理者アカウントが再利用できないことを確認すること。
- ④ 外部サービス利用者アカウント以外の特殊なアカウント（ミドルウェアアカウント等）を作成した場合、当該アカウントを確実に削除すること。または、山形市が削除できること。
- ⑤ 外部サービス利用者アカウント以外の特殊なアカウントを使用して作成したデータについても、復元できない方法により削除すること。

第5章 保守要件

5. 1 基本要件

- (1) 保守対応受付連絡先は、本外部サービスに付随する外部サービスも含め一元的な問合せ窓口とすること。
- (2) 保守期間は、賃貸借期間が終了するまでとする。なお、保守期間中に本外部サービスのサポート期間が終了しないこと。
- (3) 受注者は、保守体制における責任体制を明確にするため、担当者名を明記した保守体制図を提出すること。なお、体制を変更する必要が生じた場合には、変更内容を記載した書面をもって報告し、山形市の承認を得ること。また、緊急時を想定した連絡網を整備し、提出すること。
- (4) 障害発生時には、山形市及び障害に関する保守事業者と綿密な調整・連携を行い、受注者の責任と負担で保守作業を行うこと。
- (5) 保守対応は日本語で行うこと。
- (6) 山形市が保守対応を依頼した場合、依頼日から起算して2週間以内に対応状況等を回答すること。

5. 2 運用支援要件

(1) 平常時における運用支援

ホームページの作成、編集、運営等の業務に関し、必要かつ十分なコンサルティングを行うこと。また、ホームページの運用面や職員のスキルアップへの支援、最新技術の提案など積極的な支援を行うこと。

(2) 受注者は、次の要件に基づき、問合せ対応を行うこと。

① 操作方法、誤操作時の復旧方法、本外部サービスの障害発生時の一次問合せ、制度改正に伴うシステム改版相談等、本外部サービスに関する問合せ及び相談（以下「問合せ等」という。）に対応すること。

② 問合せ等の受付時間は、休日、祝日及び休業日を除く月曜日から金曜日までの9時から17時までとすること。

③ 山形市が緊急かつ業務に支障を来すと判断した場合は、②に記載の時間以外も対応すること。

④ 受付時間内は、電話、電子メール等、複数の連絡手段により対応すること。

⑤ 受け付けた問合せ等について、即時対応できない場合は対応期日を明示すること。

(2) 受注者は、次の要件に基づき、問合せ等の管理を行うこと。

① 受け付けた問合せ等をインシデントとして管理し、インシデントのクローズまで対応を継続すること。

② 障害は、5. 3 (2) により対応すること。

③ 受け付けた問合せ等及び対応結果を一覧形式にしたものを作成し、定期的に山形市に提出すること。なお、誤操作等のインシデントに関しては再発防止策を盛り込むこと。

(3) 受注者は、年1回運用報告会を開催すること。

(4) 前項の運用報告会では、次の事項について報告書を作成し、報告すること。

① 本外部サービスの運用状況、問合せ等及びインシデントの状況等

② 法改正等による本外部サービス改版見込等についての情報提供

③ その他、山形市が報告を求めた事項

(5) 受注者は、次の要件に基づき、操作研修を実施すること。

① 実施時期は5月とすることとし、山形市が準備した会場で実施すること。

② 対象者は人事異動等により新たに本外部サービスの利用者となった山形市職員とし、内容は導入時の操作研修と同等とすること。

5. 3 障害対応要件

(1) 受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの障害対応を行うこと。

① 本外部サービスに障害が発生した場合、山形市からの連絡に基づき一次切分けを行うこと。

② 一次切分け後、障害復旧に向けた対応策を検討し、山形市と協議の上、実施すること。なお、受注者のみでの対応が困難な場合を想定した連絡協力体制を事前に構築しておくこと。

- ③ 障害復旧後、障害発生原因を究明し、再発防止策を検討し、山形市と協議の上、必要な防止策を実施すること。
- ④ 障害状況を山形市が定める障害報告書により、発生時点、障害対応時点等、隨時報告すること。

5. 4 本外部サービス等保守

受注者は、次の要件に基づき、本外部サービスの保守を実施すること。また、実施内容が適切であるか適宜管理し、半年に1回山形市に報告し、承認を得ること。

- (1) 受託者は、本外部サービスの適切な運用管理のため次のとおり実施すること。
 - ① 本外部サービス提供者、本外部サービス提供に係る関連事業者、本外部サービス利用者、及び山形市それぞれの責任分界点を山形市と協議し明確化すること。
 - ② 本仕様書に記載の情報セキュリティに関する要件を満たしていることを定期的に確認すること。この場合において、少なくとも次の事項について確認項目とする。
 - ・山形市管理情報の保存方法、保存場所、伝送経路
 - ・山形市管理情報の廃棄状況
 - ・ログ情報の収集と保存状況
 - ・時刻同期の実施状況
 - ・バックアップの実施状況及びバックアップデータの保存場所
 - ・不正アクセスの監視状況
 - ③ 本外部サービスに係る情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制に変更がある場合は、改版した障害対応手順書を山形市へ提出し、承認を得ること。
- (2) 取り扱う情報資産の適切な管理の実施
 - ① 本外部サービスで利用する情報システムに割り当るCPU、メモリ等のリソースが適切であるか、適宜管理すること。
 - ② 本外部サービスの脆弱性対策を実施すること。また、実施状況を報告すること。
 - ③ 従量制となるサービスを導入した場合は、本外部サービスで利用するリソースの利用状況を適宜監視するとともに、必要最小限となるよう、リソース割り当ての設定変更を実施すること。
- (3) 不正アクセスを防止するためのアクセス制御の実施
 - ① 本外部サービス等の管理者権限を山形市業務担当者及び本外部サービス保守事業者以外の者に割り当てないこと。
 - ② 管理者権限による操作について、全て記録・保存すること。
 - ③ 本外部サービスが不正利用されていないか監視すること。
- (4) 暗号化のための情報の適切な管理
 - ① 本外部サービスを利用するための通信経路や本外部サービスに保存するデータ等を暗号化する場合は、構築時の暗号化方式を採用しているか確認すること。
 - ② 構築時の暗号化方式の脆弱性の有無の確認や、脆弱性がある場合の対策を適宜実施すること。また、対策不可能な脆弱性が発見された場合は、安全性が確保された暗号化方式

に変更すること。

- ③ 暗号化方式を変更する場合は、事前に山形市と協議すること。協議においては、変更後の暗号化方式がセキュリティ上適切であることを説明すること。
- ④ 本外部サービスを利用するための通信経路や本外部サービスに保存するデータ等を暗号化する場合は、当該鍵の管理者を明確化すること。
- ⑤ 当該鍵の管理者が本外部サービス提供者となる場合、次の事項について、サービス利用中定期的に確認すること。また、管理方法を変更する場合事前に山形市と協議すること。
 - ・鍵が搾取されていないこと、搾取されている恐れのないこと
 - ・鍵の管理方法が搾取される恐れがないこと
 - ・鍵の保管場所が国内サーバであること
 - ・鍵の管理方法が運用中に変更されていないこと”
- ⑥ 当該鍵の生成、更新、失効、廃棄方法について事前に確認するとともに、それぞれの行為を実施する際は、規定どおりに実施されたか確認すること。

(5) 本外部サービス内の通信の制御

- ① 本外部サービスを構築する基盤内において、山形市が利用するネットワークが他者利用ネットワーク及び外部サービス提供者利用ネットワークと分離されていることを確認すること。

(6) 設計・設定時の誤りの防止対策の実施

- ① 本外部サービスの設定を変更する必要がある場合は、事前に山形市と協議を行うこと。
- ② 設定変更を行う場合は、当該変更箇所について、変更前、変更後の設定内容を記録日時とともに保存すること。
- ③ 利用者設定や通知等の運用に大きな影響を及ぼさない設定変更を山形市が行う場合の運用管理手順書を整備すること。
- ④ 設定変更等に伴い、本仕様書2. 6 (10) 手順書に変更すべき点がないか、定期的に確認すること。

(7) 外部サービスを利用した情報システムの事業継続の確保

- ① 障害等の事態に対応できるよう、本外部サービスで提供するシステムや設定情報を構築時や設定変更時等に必要なバックアップを取得すること。
- ② 仕様書に規定した間隔でバックアップを取得すること。また、取得されているか定期的に確認すること。
- ③ バックアップを用いてシステムを復旧させるための手順書を整備するとともに、訓練の実施などにより当該手順を実施できる体制を確保すること。また、確保していることを、定期的に確認すること。
- ④ 本外部サービスで利用しているデータ容量、性能等を監視し、未然に障害発生等を防止すること。

(8) 本外部サービスを賃貸借期間中にカスタマイズした場合においても、受注者は、本契約に基づく保守により (1) ~ (6) について対応すること。

第6章 契約条件等

6. 1 受注者としての条件

受注者は、次に掲げる条件を全て満たすこと。

- (1) 本契約の実施予定部門が ISO9001 の認証を取得している、または同等の品質管理を的確に行う体制を社内に有していること。
- (2) 本契約の実施予定部門が ISO14001 の認証を取得している、または同等の環境マネジメントを的確に行う体制を社内に有していること。
- (3) 本契約を行う事業者は、事業者組織全体のセキュリティを確保するとともに、山形市から求められた本契約の実施において必要な情報セキュリティを確保するための体制を整備すること。また、本契約の実施予定部門が、JIS Q 27001 (ISO/IEC27001) 又はプライバシーマーク制度の認証を取得しており、情報セキュリティ管理を的確に行う体制が整備されていること。
- (4) 過去5年間に、山形市と同等規模（利用者数20万名以上）の官公庁（国家機関・地方公共団体・独立行政法人）に対して、本外部サービスと同製品の構築（設計、開発及び導入）及び保守業務を導入し、かつ、業務を成功裏に遂行した実績を有すること。

6. 2 秘密保持

- (1) 受注者は、賃貸借期間中はもとより、契約期間終了後においても、本契約を履行する上で知り得た山形市に係る情報を第三者に開示又は漏えいさせないこととし、そのために必要な措置を講じること。
- (2) 山形市が提供する資料は原則貸出しとし、山形市の指定する日までに返却すること。受注者は、貸与資料についての借用書を山形市に提出すること。なお、受注者は、貸与資料については、複製してはならず、原則として第三者に提供又は閲覧させないこと。また、紛失、破損及び滅失することのないよう慎重に取り扱うこと。
- (3) (1) の情報及び(2)の資料を第三者に開示することが必要となる場合は、事前に山形市と協議の上、承認を得ること。

6. 3 情報セキュリティの確保

- (1) 受注者は、山形市情報セキュリティポリシーを遵守すること。また、当該ポリシーについては本仕様書6. 2の要件に基づき、その内容を秘密にする措置を講じること。
- (2) 受注者は、セキュリティを確保するために次の措置を講じることとし、発生する費用は本契約に含むこと。
 - ① 本契約の履行のために山形市から提供する重要情報及び当該業務の実施において知り得た重要情報については、情報のライフサイクルの観点から管理方法を定め、管理すること。
 - ② 本契約の履行において、情報セキュリティが侵害され、又はそのおそれがある場合には、直ちに山形市に報告すること。また、受注者は、被害が発生した場合の状況を把握するた

- めに必要な記録類を賃貸借期間の終了まで保存し、山形市の求めに応じて提供すること。
- ③ 受注者の講じる情報セキュリティ対策が山形市情報セキュリティポリシーの基準を満たしていない場合には、受注者は、山形市と協議の上で追加的なセキュリティ対策を講ずること。
- ④ 本契約の履行における情報セキュリティ対策の実施状況を確認するために、山形市が情報セキュリティ監査の実施を必要と判断した場合は、受け入れること（山形市が選定した事業者による監査を含む。）。
- （3）受注者は、本契約に係る業務履行に当たり受注者の管理管轄する場所以外で作業を行う場合は、身分証明書を常時本契約従事者に携帯させること。また、関係者の請求があった場合はこれを提示すること。

6. 4 個人情報保護に関する事項

- （1）受注者は、「個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）」及び当該法律を遵守するために受注者が定めた個人情報保護に関するガイドライン等を遵守し、個人情報を取り扱うこと。
- （2）受注者は、個人情報（行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用に関する法律（平成 25 年法律第 27 号）第 2 条第 9 項に規定する特定個人情報を含む。）の取り扱いに関して、山形市が提示する個人情報取扱特記事項を遵守し、個人情報を取り扱うこと。
- （3）受注者は、特定個人情報の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持すること。
- （4）受注者は、特定個人情報等を取り扱う場所（以下「取扱区域」という。）に関し、次のとおり取り扱うこと。
- ① 取扱区域を定め、業務の着手前に書面により山形市に報告すること。
- ② 取扱区域を変更する場合は、事前に書面により山形市に申請し、承認を得ること。
- ③ 山形市が指定する場所に持ち出す場合を除き、特定個人情報を取扱区域から持ち出さないこと。

6. 5 契約不適合責任

賃貸借期間中、本外部サービスに契約不適合があることが発見された場合は、受注者は山形市が当該契約不適合を発見した日から起算して 1 年間、山形市が指定する期日までに無償で改修・修理・正常品に交換し、又は、その契約不適合によって生じた損害の賠償を請求することができるものとし、受注者はそれらに応じること。なお、当該契約不適合を発見した日から起算して 1 年以上の保証期間の明記があるものは、当該期間の保証義務を負うこととし、当該期間を経過した後は、有償で対応すること。

6. 6 再委託等

- （1）受注者は、本契約の全部又は主たる部分を委任、請負等により第三者に実施させないこと。ただし、次の場合においては、この限りでない。

- ① 受注者が、請負等を受ける業者の名称・住所・請負業務の範囲・委託等の理由を記載した書面（以下「再委託等許諾申請書」という。）を事前に山形市に申請し、その承認を受けた場合
- ② 受注者が、コピー・ワープロ・印刷・製本・トレース・資料整理・計算処理・翻訳・参考書籍等の購入・消耗品の購入・会場借上げ等の軽微な業務を委託しようとする場合
- (2) (1)に基づき、第三者に業務を委任、請負等（以下「再委託等」という。）する場合は、本仕様書6.2秘密保持、6.3情報セキュリティの確保及び6.4個人情報保護に関する事項に従い、当該第三者に対し、秘密の保持及び情報セキュリティの確保について同様の義務を請負契約等において課すこと。
- (3) 受注者が(1)に基づき再委託等する場合において、請負等を受けた第三者が更にその業務の一部を請負等する等複数の段階で請負等（以下「再々委託等」という。）が行われるときは、予め当該複数段階の再委託等許諾申請書を山形市に提出すること。当該書面の内容を変更しようとする場合も同様とする。
- (4) 受注者が(1)に基づき再委託等する場合において、これに伴う第三者の行為については、その責任を受注者が負うものとする。なお、再々委託等の場合も同様とする。

6. 7 損害賠償、復旧

- (1) 受注者は、本契約履行中に生じた事故等に対して、発生原因、経過及び被害等の状況を直ちに報告し、山形市の指示を受けること。
- (2) 本外部サービスの利用又は本契約により、山形市の他システム及び機器等に不具合が発見された場合、受注者の責任と負担で復旧のための措置を迅速に実施すること。
- (3) 本契約において、受注者の故意又は過失により、山形市又は第三者に損害を与えた場合は、受注者の責任において賠償すること。また、本仕様書6.6に規定する再委託等を受託したものが第三者に損害を与えた場合についても同様とする。その場合の賠償の責めは受注者が負うものとする。

6. 8 権利・義務の譲渡

受注者は、本仕様書6.6に規定する再委託に関するものを除き、本契約及び契約から生じる一切の権利及び義務を第三者に譲渡し、貸与し、又は担保に供しないこと。

6. 9 知的財産権の帰属等

- (1) 本契約の成果物について、受注者は、本契約受注以前に受注者が権利を有するもを除き、著作権法（昭和45年法律第48号）第21条、第23条、第26条の3、第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権を山形市に無償で譲渡することとし、山形市が独占的に使用するものとする。
- (2) 受注者は、山形市及び第三者に対し、一切の著作者人格権を行使しないものとし、第三者をして行使させないものとする。また、受注者が本契約の成果物に係る著作権を自ら使用し、又は第三者をして使用させる場合、山形市と協議すること。

- (3) 本契約の実施に必要となる第三者が権利を有する工業所有権及び著作権等については、全て受注者の責任において当該工業所有権及び著作権等の使用に必要な費用を負担し、使用承認等に係る一切の手続を行うこと。なお、この場合、受注者は、当該著作権者の使用許諾条件につき、山形市の承認を得ること。
- (4) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が山形市の責めに帰す場合を除き、受注者の責任と負担において一切の処理をすること。

6. 10 疑義等

- (1) 受注者は、本仕様書に疑義が生じた場合、本仕様書により難い事由が生じた場合及び本仕様書に記載のない事項については、直ちに山形市と協議の上、解決に向けて最善の努力を行うものとし、独自の解釈によって行うことがないよう十分注意すること。
- (2) 本契約の履行に必要な物品の納入及び調整作業等については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受注者の責任において用意、実施すること。
- (3) その他本契約の履行に必要と認められる事項は、本仕様書に記載のない事項であっても、山形市と協議の上実施すること。

第7章 地震、風水害その他の災害時の復旧支援に関する要件

7. 1 復旧支援要件

受注者は、地震、風水害その他の災害が発生した場合の本外部サービスへの影響を最小限に抑えるため、次の支援を行うこと。

- (1) 本外部サービスの被害状況の確認
- (2) 本外部サービスの復旧に必要な人員の確保
- (3) 平時において受注者が管理している、本外部サービスの復旧に必要なドキュメントの提供

7. 2 復旧支援実施要件

7. 1 (1) による内容を直ちに山形市に報告し、山形市が復旧支援を要請した場合は、受注者は迅速に実施すること。

7. 3 復旧支援に係る連絡体制要件

復旧支援の要請に関する事項の伝達及びこれに関する連絡を行うため、受注者は、連絡責任者を配置すること。

別紙 データセンター要件一覧表

下記要件は絶対要件であり、必ず実現すること。実現不可の場合は失格となります。

1. 建物	
1-1	データセンターの周囲に消防法による指定数以上の危険物製造設備、危険物貯蔵設備がなく、隣接建物から延焼防止のために、充分な距離が保たれていること。
1-2	日本国内に所在すること。
1-3	建築基準法の規定する耐震構造建築物とし、同法に規定する耐火性能を有し、防火対策及び水の被害を防止する措置が施されていること。
1-4	震度 6 強の地震発生時にもサービス提供可能な耐震又は免震構造であること。
1-5	JIS 規格に準拠した避雷設備及び、IEC(国際電気標準会議)の内部雷保護システムに対応した雷対策を講じていること。
1-6	自動火災報知設備、消火設備、非常照明設備が設置されていること。
2. セキュリティ	
2-1	建物の出入り口に防犯対策が講じられていること。
2-2	個人レベルでの認証機能または、有人警備によるセキュリティが施されていること。
2-3	データセンターは 24 時間 365 日の監視体制で、入退室者を識別・記録できるセキュリティ設備(IC カード等)により、事前に許可された者のみが入館できるよう、入退館が管理されていること。
2-4	町が必要とする場合に、市システム管理担当職員及び市の指定する事業者の建物への入館について、事前申請のもと許可すること。
3. サーバ機器及びネットワーク	
3-1	庁内の職員が利用する端末とデータセンター間の通信回線には、ファイヤーウォール等を設置し、強固なセキュリティを確保すること。
3-2	データセンター内のサーバ機器、通信機器及びネットワークは冗長化すること。
3-3	現行システムの応答時間と遜色ない通信速度を確保すること。また、将来的にデータ量が増加することを考慮すること。

4. サーバルーム

4-1	サーバルームのラックは、鍵付きラックを使用すること。
4-2	サーバルームの出入り口には、入退室管理システムを設置し、不正侵入等に対する監視及び管理処置等の防止措置が施されていること。
4-3	サーバルームは、設置機器に影響を与えないよう、水を使用しない不活性ガス(窒素ガス等)の消火設備を設置していること。
4-4	屋外側の窓、外壁、天井及び床からの水の浸入が無いこと。
4-5	サーバルーム内には監視カメラが設置され、サーバルーム内を監視及び記録することができること。
4-6	室内の環境は、腐食性ガス、振動、塵埃が発生しないこと。
4-7	防湿、防塵対策が施されていること。

5. 電力設備

5-1	サーバルームの電源設備容量は、機器の負荷を考慮して余裕を持たせること。
5-2	電源供給設備は多重化されており、24 時間 365 日電源の安定供給が可能であること。
5-3	無停電対策として、電源が冗長化されており、UPS が設置されていること。
5-4	商用電力の供給が停止した場合、非常用自家発電設備により停止から 1 分以内(この間は UPS から電力供給)に電力が供給できること。
5-5	自家発電設備は、無給油で 48 時間以上連続運転可能であること。
5-6	サーバルームの受電容量以上の非常用自家発電設備等が設置されていること。
5-7	非常用照明及び誘導灯が設置されていること。

6. 空調設備

6-1	サーバルームには、室内の負荷発熱に対応した空調能力のある 24 時間 365 日連続運転が可能な複数台の空調機が設置されていること。
-----	--

6-2	サーバルームには、専用の空調システムにより、温度及び湿度が一定に保たれるような設備が備わっていること。
7. 保守	
7-1	監視ソフト等により、サーバやネットワーク機器の稼動状況を常時監視を行うこと。
7-2	バージョンアップ等のシステム保守作業は、システムの運用に支障のないように実施すること。
8. 実績	
8-1	政府機関・地方公共団体の導入実績があること。