

神戸市
特設サイト集約基盤の開発・運用業務
委託仕様書

令和5年5月

神戸市企画調整局調整課

目次

1.	本業務の背景と目的.....	1
1.1.	背景・目的.....	1
1.2.	現行の課題・問題点とその方向性.....	1
1.3.	期待される効果.....	1
2.	本業務の内容.....	1
2.1.	調達範囲.....	1
2.1.1.	全体像.....	1
2.1.2.	集約基盤構築に係る調達範囲.....	2
2.2.	集約基盤構築方針.....	2
2.2.1.	構築方針.....	2
2.2.2.	関係者の責任範囲.....	3
2.3.	調達計画.....	4
2.3.1.	委託期間.....	4
2.3.2.	開発スケジュール.....	4
3.	機能要件.....	4
3.1.	集約基盤 機能要件.....	4
3.1.1.	特設サイト集約の考え方.....	4
3.1.2.	機能要件の詳細と仕様.....	5
3.1.3.	機能要件の優先度や必須度.....	6
3.1.4.	機能要件に関するユースケース.....	8
3.2.	他システム連携要件.....	8
3.2.1.	他システムとの連携.....	8
4.	非機能要件.....	8
4.1.	前提条件.....	8
4.1.1.	稼働時間.....	8
4.1.2.	利用者.....	8
4.1.3.	利用規模.....	9
4.1.4.	特設サイト利用環境.....	9
4.2.	可用性.....	9
4.3.	運用・保守性.....	10
4.4.	性能・拡張性.....	10
4.5.	セキュリティ要件.....	11
5.	業務委託要件.....	12
5.1.	プロジェクト管理要件.....	12
5.1.1.	プロジェクト計画書の策定.....	12
5.1.2.	プロジェクト管理.....	12
5.1.3.	プロジェクト体制.....	13
5.2.	テスト要件.....	14
5.2.1.	運用テスト.....	14
5.3.	移行要件.....	14
5.3.1.	サーバー移行.....	14
5.3.2.	基本方針.....	14
5.3.3.	移行データ.....	15
5.4.	研修要件.....	15
5.5.	各工程における成果物.....	15
5.5.1.	納品形態及び部数.....	17
5.5.2.	納入場所.....	17
6.	運用保守要件.....	17

6. 1.	運用保守要件概要.....	17
6. 1. 1.	運用保守対象.....	17
6. 1. 2.	運用保守体制.....	17
6. 1. 3.	コミュニケーション管理.....	17
6. 1. 4.	対応時間.....	18
6. 2.	運用保守要件.....	18
6. 3.	運用保守工程における成果物.....	19
6. 3. 1.	納品形態及び部数.....	19
6. 3. 2.	納入場所.....	19
7.	特設サイトの移行支援業務.....	19
7. 1.	各特設サイトの詳細調査.....	19
7. 2.	特設サイトの移行計画の策定.....	20
7. 3.	各特設サイトの移行費の妥当性確認.....	20
7. 4.	移行支援業務における成果物.....	20
7. 4. 1.	納品形態及び部数.....	20
7. 4. 2.	納入場所.....	20
8.	その他留意事項.....	20
8. 1.	業務の引き継ぎに関する事項.....	20
8. 2.	サービスの終了・変更に関する事項.....	20
8. 3.	関係法令等の遵守.....	21
8. 4.	著作権の取扱い.....	21
8. 5.	情報セキュリティ不正に関する調査対応.....	21
8. 6.	非常時の対応.....	21
8. 7.	その他疑義等について.....	21

1. 本業務の背景と目的

1.1. 背景・目的

神戸市（以下、本市という。）は、市民生活の利便性向上のため様々な事業を実施しており、その事業の市民への効果的な情報発信を目的に、数多くの特設サイトが開設・運用されている。しかし、特設サイトの開設に関する市内の共通ルールや基盤等がないため、各部局が独自に特設サイトを構築しており、セキュリティ・コスト・特設サイト間の連携等の観点で問題点を抱えている。

上記背景により、本市ではクラウドサービスを活用した特設サイト集約基盤（以下、集約基盤という。）の調達を検討している。

1.2. 現行の課題・問題点とその方向性

本市としては、特設サイトに関する課題・問題点は、以下の様な点であると考えている。

- 1 セキュリティリスクの散在（セキュリティ対策が委託事業者任せになっており、実効性を担保できていない）
- 2 二重投資の発生（特設サイトごとにドメインやサーバを契約）
- 3 特設サイト間の相互送客の動線が設けられていない

また、特設サイトは市民への効果的な情報発信を実現するため、本市のホームページでは実現できない UI・UX を実装しているケースが多く、ホームページへの移植では当該 UI・UX が維持できないおそれがある。一方で、本市はホームページとは別に、市民の利便性向上を目的とした市民向けのポータルサイト「スマートこうべ」を今年3月に開設したところである。

セキュリティリスクの軽減やコスト面での全体最適化を図りつつ、現行の特設サイトの UI・UX を可能な限り維持できる解決策として、サーバーを集約基盤に、ドメインを「スマートこうべ」のサブドメインに集約することとする。

1.3. 期待される効果

- 特設サイトに係るセキュリティリスクの軽減
- サーバー費用のコストダウン（全体最適化）
- インフラ・ドメイン管理の合理化
- スマートこうべを介した相互送客の促進
- これまでよりも高度なアクセス分析の実現（サイト横断でのユーザの行動フローの把握）

2. 本業務の内容

2.1. 調達範囲

2.1.1. 全体像

本件は、大きく3つの業務で構成される。

a) 集約基盤の構築

「3. 機能要件」「4. 非機能要件」に定める要件に基づき、クラウドサービスを用いて集約基盤を構築する。

集約基盤のセキュリティ対策のため、集約基盤利用者を対象とするセキュリティガイドラインを作成する。

b) 集約基盤の運用保守

「6. 運用保守要件」に定める要件に基づき、集約基盤の運用保守を行う。

「5.3.2. サーバー移行」に定める要件に基づき、既存特設サイトの移行の受入れならびに新規特設サイトの開設にともなう対応を行う。

c) 特設サイトの集約基盤への移行支援

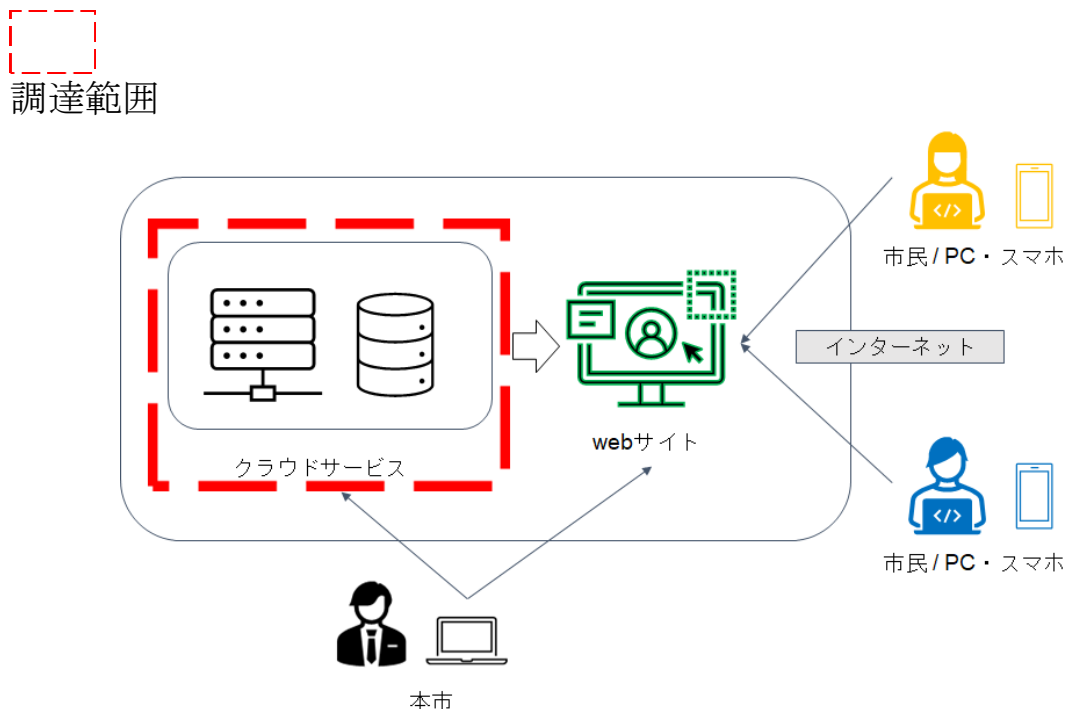
「7. 特設サイトの移行支援業務」に定める要件に基づき、特設サイト制作会社へのヒアリング調査など、特設サイトの集約基盤への移行を促進するための支援を行う

2. 1. 2. 集約基盤構築に係る調達範囲

集約基盤の構築に係る調達範囲は、本システム利用に当たって必要となるシステム資産や委託作業を含めるものとする。ソフトウェアについては、利用者が問題なく利用できるよう、必要となるソフトウェアライセンスや、その他の使用許諾を得ることとする。

調達するシステムの運用・保守期間は、構築後 5 年間を基本とすること。

【システム構成】



2. 2. 集約基盤構築方針

2. 2. 1. 構築方針

本業務にて調達するクラウドサービスについて、以下に示す構築方針に準ずること。

要件	内容
前提条件	<ul style="list-style-type: none"> 本市のガバメントクラウドの先行事業で採用実績のある Amazon Web Service（以下、AWS という。）の利用を前提とすること。
構築方針	<ul style="list-style-type: none"> システム稼働後 5 年間は利用可能（サポートが行われる）な技術・言語を使用すること。※集約基盤の稼働は 5 年以上を想定。
構築手法	<ul style="list-style-type: none"> 品質確保、スケジュールの遵守が可能な開発手法であること。 他の開発業務において使用実績を有すること。
開発ソフトウェア・開発環境	<ul style="list-style-type: none"> 本システムの構築を遂行するために必要となる開発ソフトウェアや開発環境全般（端末、回線等）に関しては、応募者において準備すること。 本市の AWS へのアクセスはインターネット経由を想定。（VPN 回線利

要件	内容
	用は想定外) ➤ 運用保守環境は上記と同様とする。

2.2.2. 関係者の責任範囲

関係者の責任範囲は以下の通りである。



神戸市

特設サイト、ドメイン、インフラ（特設サイト集約基盤）のオーナー 意思決定者



サーバー管理会社
(★本業務の受託者)

インフラ（特設サイト集約基盤）の管理会社

責任範囲：サーバーに関する全ての内容

(役割) ・ファイアーウォール設定 ・インスタンスサイズ変更 ・DNSレコード登録
・ディスク拡張 ・IAMユーザー作成、削除、権限変更 ・Apacheコンフィグ設定
・ログローテーション設定変更 ・FTP, SSH, DBユーザーアカウント作成、削除
・SSL証明書設定、更新 ・監視、障害対応 ・セキュリティ対策 ・スケール調整
・バックアップ、リストア etc…
・WordPressインストール (Bグループ集約の場合)



サイト制作会社

特設サイトの制作会社

責任範囲：サイトコンテンツ (HTML, CSS, javascript, 素材, 画像等)

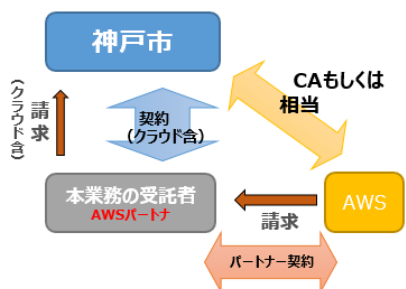
(役割) WordPressの内容や設定 (プラグイン適用やセキュリティパッチ当て等含む)

なお、AWS の契約についてはパターン A を想定している。ただし、受託者が AWS パートナである場合はパターン B の形態での契約も可能とする。



パターン A (直接契約)

本市は、直販された AWS アカウントを保有・利用。



パターン B (準間接契約)

本市は、AWS パートナから再販された、もしくは直販された AWS アカウントを保有・利用。

※パターン B での契約を希望する場合、自社が提供できるメリットと、制約事項があればその制約事項を提示すること。

(提案に係る留意事項)

パターン A (直接契約) ・パターン B (準間接契約) どちらの場合も、AWS 利用料を含めた本事業の総額の上限を 6,600,000 円とする。

	価格点の評価対象となる金額 ※上限 6,600,000 円	採択後の契約金額 ※上限 6,600,000 円
パターン A (直接契約)	応募者への委託に係る費用 ＋ 本市から AWS に支払う費用（＝応募者が提案内容に基づいて試算した AWS 利用料）	応募者への委託に係る費用 ※AWS 利用料は含まない
パターン B (準間接契約)	応募者への委託に係る費用 (応募者から AWS に支払う費用含む)	同左

2.3. 調達計画

2.3.1. 委託期間

契約締結日（令和 5 年 7 月頃）から令和 6 年 3 月 31 日まで。

2.3.2. 開発スケジュール

スケジュールは下記のとおり想定しているが、円滑にシステムの運用を開始できるよう配慮し、全工程を通じて無理のないスケジュール及び体制を提案すること。

令和 5 年 5 月～	公募・プロポーザル
令和 5 年 7 月	契約・キックオフ
令和 5 年 8 月中	集約基盤構築、モデル特設サイト（1 サイト）の集約基盤への移行に係る調整・支援
令和 5 年 9 月	テスト、集約基盤の稼働開始、モデル特設サイト（1 サイト）の移行完了
令和 5 年 10 月～	移行対象特設サイトの移行に係る調整・支援
令和 6 年 3 月末	移行対象特設サイト（追加 6 サイト程度）の移行完了

	2023年 5月	6月	7月	8月	9月	10月			2024年 3月
	公募・プロポーザル		★契約		★1サイト 移行完了				★7サイト(目安) 移行完了
a)集約基盤 の構築			設計・構築						
b)運用保守					運用保守				
c)移行支援			ヒアリング			移行計画策定			

3. 機能要件

3.1. 集約基盤 機能要件

3.1.1. 特設サイト集約の考え方

令和 4 年 11 月～令和 5 年 1 月に実施した「特設サイト集約に向けた実態把握調査」の結果から、特設サイトを 3 つのグループに分類し、AWS のインフラ基盤を用いた基本設計を特設サイトのグループに応じて構築することとする。各グループの分類は下記のとおり。

- A グループ： 静的サイト、または SPA であり、CMS やサーバーサイドプログラムを利用していないサイト
- B グループ： WordPress 等の CMS を導入しているサイト
- C グループ： 独自性の高い PHP や Java のプログラム等で構築されたサーバーサイドプロ

グラムやシステムが含まれるサイト

特設サイト集約の進め方は、A グループに含まれるサイト群を最優先で集約基盤に移行し、続いて B グループも優先的に移行対象とする。C グループに含まれるサイト群については、一旦、集約基盤上での開設や移設は行わないものとする。（ただし、A グループ・B グループに含まれるサイトの移行状況やその他の情勢を鑑みて、C グループに含まれるサイトを集約基盤で扱うことを検討する。）

本来、A・B グループに分類されるサイト群においても、一部の特殊要件（独自サービスや他サイト連携、独自システムの利活用）がある場合には C グループに分類し、A・B グループのサイト移行後にサービス構成や仕様の見直しを実施したうえで開設・移設を行う。

<本業務（令和 6 年 3 月 31 日まで）の対象>

- a) 集約基盤の構築
A グループのみの集約を前提とした機能要件で構築。
- b) 集約基盤の運用保守
A グループに分類される特設サイトの移行の受入れにともなう対応を行う。
- c) 特設サイトの集約基盤への移行支援
A～C すべてのグループを対象にヒアリング調査を行う。

<翌年度の計画（予定）>

- a) 集約基盤の構築
本業務で構築した集約基盤（A グループのみ対象）を B グループにも対応できるように改修を行う。
- b) 集約基盤の運用保守
A・B グループに分類される特設サイトの移行の受入れにともなう対応を行う。
- c) 特設サイトの集約基盤への移行支援
なし

3.1.2. 機能要件の詳細と仕様

今回、基本設計で用いることを想定している主な AWS のサービスは下記の通りである。なお、その他サービスの利用提案も可能とする。

サービス名	主な機能	詳細
Amazon Route 53	DNS サービス	主要機能はドメイン登録、DNS ルーティング、ヘルスチェック。高い信頼性と可用性、柔軟性が担保されている
ELB	ロードバランサー	負荷を自動的に分散し、サーバーがダウンしてしまうのを防ぐ
Amazon EC2	仮想サーバー	世界中のリージョンとアベイラビリティゾーンにインフラが分散されているため、高い信頼性とパフォーマンスを発揮できる
Amazon EBS	仮想ディスク	EC2 インスタンスにマウントできるブロックストレージ

サービス名	主な機能	詳細
		で、高い可用性と耐久性がある
Amazon RDS	データベースサービス	プロビジョニング、パッチ適用、バックアップ、リカバリ、障害検知等を自動化できる RDBMS
Amazon S3	ストレージサービス	オブジェクトストレージサービスであり、ホスティング機能も備える
Amazon CloudFront	CDN サービス	静的、動的なコンテンツを高速かつ安全に配信する CDN で、S3 や EC2 と簡単に統合が可能
AWS WAF	ウェブアプリケーションファイアウォール	CloudFront や Application Load Balancer に転送されるリクエストのフィルタリングを実施する

3.1.3. 機能要件の優先度や必須度

審査において、必須度が「高」のものは提案できなければ失格、「中」「低」のものを提案できれば技術点を加点するものとする。

機能要件で指定しているサービスではなく、類似機能を有する別サービスを利用する提案も可とする（例 EC2 ではなく ECS を利用）。別サービスの利用提案を行う場合は、当該サービスの選定理由を提案書内に記載すること。

また、本業務の範囲は、A グループのみの集約を前提とした機能要件での構築であるが、令和 6 年度に集約対象を B グループに拡大する計画をふまえて、拡張性を考慮して構築することを求める。

A グループ

機能要件	サイト制作会社にて対応	優先度	必須度
CloudFront を用いた CDN 体制		高	高
S3 を用いた静的サイトホスティング		高	高
既存のサイトにおける jQuery 等のライブラリの実装（S3 の各種設定）	○	高	高
スマートフォン向けレスポンシブ対応	○	中	低

B グループ

機能要件	サイト制作会社にて対応	優先度	必須度
AWS WAF を用いたフィルタリング		中	中
CloudFront を用いた CDN 体制		高	高
ELB を用いたトラフィック分散		高	高
EC2 でのサーバー構築		高	高
EC2 による複数サイトの集約		中	高
RDS (Aurora) の導入		高	高
既存の MySQL、PostgreSQL の流用		中	高
S3 による静的コンテンツの保持		高	高
CMS のインストール		高	高
CMS の設定・制作	○	高	高
スマートフォン向けレスポンス対応	○	中	低

C グループのサイトに関しては、個別に要件をすり合わせる必要があるが下記を想定

機能要件	サイト制作会社にて対応	優先度	必須度
AWS WAF を用いたフィルタリング		中	中
CloudFront を用いた CDN 体制		高	高
ELB を用いたトラフィック分散		高	高
EC2 でのサーバー構築		高	高
EC2 による複数サイトの集約		中	高
EC2 の冗長化		中	中
AutoScaling の導入		中	中
RDS (Aurora) の導入		高	高
RDS (Aurora) の冗長化		高	高
EFS の導入		中	中
地域リージョンの活用		低	低
データの保全対策		高	高
特設サイトで利用中の MySQL、		中	高

PostgreSQL の流用			
S3 による静的コンテンツの保持		高	高
CMS のインストール		中	中
CMS の設定・制作	○		
PHP アプリケーションの移行	○	高	高
JAVA アプリケーションの移行	○	高	高
スマートフォン向けレスポンス対応	○	中	低

3.1.4. 機能要件に関するユースケース

本件の対象となる、A グループ(12 サイト想定) B グループ(30 サイト想定) C グループ(23 サイト想定)の 詳細は、「別紙：特設サイト集約に向けた実態把握調査の回答一覧」にて確認すること。

3.2. 他システム連携要件

3.2.1. 他システムとの連携

現時点では他のシステムとの連携を行う予定はないが、C グループの各サイトの要件を精査するにあたって他のシステムとの連携を行うケースがある場合がある。A・B グループにおいても他のシステムとの連携を行う仕様が確認できた場合、都度 C グループへと分類を変更し、個別に要件を定義する。

4. 非機能要件

4.1. 前提条件

本業務において構築する集約基盤は、クラウドサービスで構築する。そのため、本調達で構築する集約基盤の設計にあたっては、従量課金制につきコストが不用意に嵩むことを防止する対策を講ずること。

4.1.1. 稼働時間

稼働時間については、平日、土日祝祭日を問わず 24 時間の利用を想定すること。
(24 時間 365 日での稼働を要件とする)

4.1.2. 利用者

利用者及び認証方法は以下の通りである。

利用者	特設サイト閲覧者（神戸市民以外を含む）
想定する認証方法	A・B サイトの場合：特に認証は設定しない想定 C サイトの場合：ログイン ID、パスワード等（サイト別に要件定義）

	各サイトにて SSO を導入する場合には、AWS Cognito、AWS API Gateway 等のサービスを用いて認証機能を実装する
--	--

利用者	各特設サイトのコンテンツ制作会社、管理者
想定する認証方法	集約基盤管理は、事業者が AWS が推奨するベストプラクティスを用いて、IAM の管理を行う。 応募者作成のセキュリティガイドラインに基づいて、コンテンツ制作会社は、特設サイトの管理を行う。

4.1.3. 利用規模

集約基盤上で動作する特設サイトの利用者数の参考数字は以下の通りである。（※過去にサーバダウンが発生したときの数字）

A グループ(12 サイト)

項目		規模
通常時	アクセス数／日	約 6,000 件
ピーク時	同時アクセス数	約 123,000 件
	発生タイミング	台風接近時、大雪時、災害発生時等

B グループ(30 サイト)

項目		規模
通常時	アクセス数／日	約 8,000 件
ピーク時	同時アクセス数	約 158,000 件
	発生タイミング	台風接近時、大雪時、災害発生時等

C グループ(23 サイト)

C グループについてはサイト毎に多寡があるため、個別に設定する必要がある。

4.1.4. 特設サイト利用環境

特設サイトは利用者の端末に搭載された Web ブラウザから利用可能であり、かつ利用にあたりアプリケーション等の追加インストール等を必要としないものを前提としている。

詳細な利用環境については「神戸市ホームページ作成事業者用ガイドライン」のとおり。

https://www.city.kobe.lg.jp/a57337/homepage/web_accessibility/guideline.html

4.2. 可用性

要素	要件
稼働率	年間のシステム稼働率は 99.9%を目標とすること。 ただし、システムの計画停止期間は含まないものとする。

要素	要件
	地震等の災害に起因する停止期間が発生した場合、インフラ基盤という性質を鑑み、早期復旧に向けて双方共に最大限努力すること。
RPO（目標復旧地点）	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（日次バックアップからの復旧）までのデータ復旧を目的とすること。
冗長化	サーバー障害等によるデータ消去・破壊のリスクを低減させるため、サーバー、ストレージを冗長化する機能を必要に応じて設けること。 一部のハードウェアが故障しても、縮退運転が可能なハードウェア構成とすること。

4.3. 運用・保守性

要素	要件
バックアップ方法	システムへの負荷を考慮し、最適となるようにバックアップの方法及び頻度が設定されていること。その際に、バックアップ処理によりシステムの性能要件を損なうことのないようなシステムを構築すること。
バックアップ対象	トランザクションデータ、マスタデータ、システム・ソフトウェア設定情報等、システムのリカバリに必要な各データのバックアップが取得できる機能を設けること。
バックアップ 保管期間	バックアップデータは業務上の必要性を考慮した保管期間で保存できるように構築すること。
復元	各バックアップデータ、ジャーナル等により、障害直前のデータを復元できるように構築すること。
世代管理	バックアップデータは業務上の必要性を加味した上で、複数世代で取得できるように構築すること。
監視	監視対象の設定や、異常状態の定義等、監視が実施できるように構築すること。（具体的な対象の設定や、異常状態の定義は受託後に本市と決定すること） 定期的にログの監査を実施すること。または自動検知システム等により不正検知時に通知される仕組みとすること。（監査対象とするログは、受託後に本市と決定すること）

4.4. 性能・拡張性

要素	要件
オンライン応答時間	受託者がテスト用に作成したページにおいて3秒以内とすること。

ユーザーアカウント	IAM および FTP、SSH、DB ユーザー等の必要なユーザーについて、導入当初の想定を超えるユーザーアカウント数を超える利用者数が必要になった場合も、追加費用なしにユーザーの追加が可能であること。また、10 日以内にユーザーID が作成発行できること。
サーバースペック	インスタンス、ディスク、スケール等について、導入当初の想定を超えるサイズ等の設定が必要となった場合も追加が可能であること。（費用については別途協議とする。）

4.5. セキュリティ要件

要素	要件
セキュリティポリシー等	<p>本集約基盤の構築・運用に際しては、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。</p> <p>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。</p> <p>https://www.city.kobe.lg.jp/a06814/shise/jore/youkou/0400/policy.html</p>
個人情報保護・データ保護	本集約基盤が保有するデータは、個人情報保護法の対象を含むため、物理的セキュリティ、技術的セキュリティ、人的セキュリティにおいて万全の対策を講じること。
機密性の確保	庁内外からの不正な接続及び侵入、行政情報資産の漏えい、改ざん、消去、破壊、不正利用等を防止するための対策を講じること。
利用者の認証	<p>ID/パスワード等により利用者の識別を行う機能を設けること。</p> <p>集約基盤へのアクセス制御を行う機能を設けること。</p> <p>アクセスを許可されたユーザーに対しての権限管理を行う機能を設けること。</p>
暗号化	<p>通信及び蓄積データに対して暗号化を行う機能を設けること。またこの暗号化は AWS サービスに付随するものを利用する。また、発信人の正当性を保証するための電子署名を行う機能を設けること。</p> <p>また、一部の画面通信については、通信経路上の暗号化（SSL 暗号化通信）を有すること。</p> <p>なお、暗号化の各機能や強度については、設計時に決定する。</p>
ウイルス対策	<p>アンチウイルスソフトウェアを活用する等により、以下の不正プログラム対策を講じること。（ソフトウェアの選定・調達も委託業務に含めるものとする）</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 定時スキャン設定のみならず、個別ファイルをアクセスする都度スキャンが可能な機能を設けること。 ➤ データ送受信時にウイルスチェックが可能な機能を有すること。 ➤ 最新のエンジン及びパターンファイルの自動更新が可能な機能

要素	要件
	<p>能を有すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 常時監視機能の設定が可能であること。 ➤ 各機器へのエンジン及びパターンファイルの配布状況管理機能を有すること。 ➤ ウイルス感染・検疫・駆除の一元監視機能を有すること。 ➤ 検知時のアクションとして、システム管理者に対する通報と、ユーザーに対する通知が可能な機能を有すること。

5. 業務委託要件

5.1. プロジェクト管理要件

5.1.1. プロジェクト計画書の策定

本書に基づき、2.1.1. 全体像の項目で記載した3業務における具体的な体制、スケジュール、プロジェクト管理方針、プロジェクト管理方法等を含んだプロジェクト計画書を作成すること。

5.1.2. プロジェクト管理

管理項目	管理内容
進捗管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクト計画策定時に定義したスケジュールに基づく進捗管理を実施すること。 ➤ 応募者は、実施スケジュールと状況の差を把握し、進捗の自己評価を実施し、報告会において本市に報告すること。 ➤ 進捗及び進捗管理に是正の必要がある場合は、その原因及び対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
品質管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクト計画策定時に定義した品質管理方針に基づく品質管理を実施すること。 ➤ 応募者は、品質基準と状況の差を把握し、品質の自己評価を実施し、各工程完了報告会において本市に報告すること。 ➤ 品質及び品質管理に是正の必要がある場合は、その原因と対応策を明らかにし、速やかに是正の計画を策定すること。
課題・リスク管理	<ul style="list-style-type: none"> ➤ プロジェクト計画時に抽出したリスクを管理し、リスクが顕在化した場合は課題として管理すること。 ➤ 応募者は、リスクが実際に発生したかどうかを監視し、リスクが実際に発生した場合には、本市に報告すること。 ➤ 課題発生時には、速やかに対応策を明らかにし、本市と協議のうえ、対応方法を確定し、課題が解決するまで継続的に管理すること。

応募者は、報告の会議体として、報告会、作業部会等の各報告会を設置することとし、必要な報告書類を会議開催までに完備しつつ、会議終了後、会議内容を書面で本市へ報告し、その了承を得るものとする。なお、規定した以外の会議が必要な場合は、適宜必要な会議を開催すること。

会議体	実施内容
報告会	【目的】

会議体	実施内容
	<p>プロジェクト計画策定時に定義したプロジェクト管理方法に基づくプロジェクト管理を実施すること。</p> <p>【参加者】 本市、応募者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者）</p> <p>【開催サイクル】 本システムの障害や問題が発生した際に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ、決定すること。本システムの構築の報告会はプロジェクト計画に合わせて実施と想定するが、必要に応じて適宜開催すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等を協議の上、作成する。</p>
各作業部会	<p>【目的】 各主管課や他応募者（※）との要件・仕様の調整、進捗管理、課題管理、データ移行等に関する方策・作業内容の検討・調整等を行うこと。</p> <p>【参加者】 本市、応募者（プロジェクト統括責任者、各領域責任者、担当者）、他応募者（※）担当者等</p> <p>【開催サイクル】 定期的に開催することとし、詳細は本市との協議のうえ決定すること。</p> <p>【報告書類】 進捗報告書、課題管理表、変更管理票、スケジュール、その他必要と思われる報告資料等を協議の上、作成する</p>

※ 他応募者とは、サイト制作会社や、庁内の別の新システムの応募者を指す

5.1.3. プロジェクト体制

業務実施にあたり応募者は本業務を確実に履行できる体制を設けることとし、以下のスキルを持った要員を配置すること。

なお、プロジェクト発足時からの要員変更にあたっては、必ず本市の了承を得るとともに、変更後の要員のスキルが前任者と同等以上であることを担保すること。

要求するスキル	スキルの詳細
プロジェクト管理能力を有する者	プロジェクト実施計画を策定し、集約基盤の設計・開発、テスト、システムの評価、プロジェクト間の調整を行い、生産性及び品質の向上に資する管理能力を有すること。
品質管理能力を有する者	自社の品質管理規準に従い、プロジェクトを離れて第三者的かつ客観的に、プロジェクト全般の品質状況を監査し、評価・改善する能力を有すること。
AWS および導入ソフトウェア等に関する専門知識を有する者	AWS およびその他導入するソフトウェア等（OS・ミドルウェアを含む）に関する専門知識と、本調達の要求事項を理解したうえで、最適なシステム構成の設計・構築・運用に係る技術及び技術コンサルティング能力を有すること。なお、AWS の認定資格や、

要求するスキル	スキルの詳細
	導入するその他のパッケージソフトウェア・ミドルウェア等に関するベンダ資格が存在する場合については、その資格を取得していることが望ましい。

5.2. テスト要件

5.2.1. 運用テスト

運用テストは、実際の運用に合わせた集約基盤全体の機能及び性能の確認を他応募者が行うこととする。なお、運用テスト実施前に、具体的な内容については本市と他応募者で協議すること。また、協議状況により適宜、運用テスト計画書、運用テスト実施手順書等を作成し本市に提出すること。

5.3. 移行要件

5.3.1. サーバー移行

各特設サイトのサーバー移行については、以下に示す内容を踏まえ実施すること。

対象	内容
移行期間	既存システムから本集約基盤への移行期間は、必要期間とすること。
サイト停止可能日時	サーバー移行時のサイト停止可能日時は、利用の少ない時間帯（夜間、休日など）とすること。

5.3.2. 基本方針

各特設サイトの集約基盤への移行は、特設サイトのシステム運用・各業務への影響を最小限に止めるために、極力各業務の繁忙期を避け、業務に対する影響を抑制するように調整する。また、特設サイト制作会社が本市に事前に計画を説明し、承認を得るものとする。以下にデータ移行における応募者と特設サイト制作会社の役割分担を示す。

	応募者の作業	特設サイト制作会社の作業
①コミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> 本市及び各特設サイト制作会社と、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 本市及び本業務の応募者と、プロジェクト遂行に係るコミュニケーションの実施
②現行サイトのヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> 本市と特設サイトのグループ分類の実施 本市と特設サイトの移設可否の判断 	<ul style="list-style-type: none"> 本市及び本業務の応募者と現行サイトについてのヒアリングの実施
③移設申請・準備	<ul style="list-style-type: none"> 本市と特設サイト制作会社から受領した申請内容の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 本市及び本業務の応募者へ申請書の提出
④新システムの設計・構築	<ul style="list-style-type: none"> AWS 環境の手配 ドメイン名の手配 アカウントの発行 SSH 発行 権限の付与 WordPress のインストール 	<ul style="list-style-type: none"> 本業務の応募者より新システムに関する情報を受領

	応募者の作業	特設サイト制作会社の作業
⑤新システムへのデータ移行方法の策定と実施	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 特設サイト制作会社からの新システムに対する質疑の対応 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ データ移行方法の策定 ➤ データ移行の実施 ➤ 表示・動作テストの実施 ➤ DNS 切替 ➤ 移行に関わる設定の実施（リダイレクトなど）
⑥新システムへのサイトの移設・確認・公開	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 特設サイト制作会社からの移設完了報告を受け、本市にてサイト確認後に公開を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 本市と本業務の応募者からの質疑の対応

5.3.3. 移行データ

移行するデータは、現行システムに蓄積されているすべてのデータの移行を前提とする。なお、現行システムに蓄積されていない「過去データ（紙や外部媒体等で管理されているデータ）」は移行対象外データとする。ただし、仕様によって紙データの電子化が必要な場合を除く。

また、本システム(AWS)によって、必要なデータ項目が不足した場合は、直ちに登録を実施すること。なお、データの移行は、職員の負担が最小限となる方法で行うよう留意すること。

現行システムからのデータ抽出については、サイト制作会社で実施をする予定であり、本市と協議にて決定するが、移行データの提供方法は、CSV や固定長等のテキストデータでの提供を想定している。

5.4. 研修要件

導入計画に沿って、集約基盤の稼働開始までに、研修が必要となる場合には、事前に協議し本市職員に対して研修を行うこととする。

項目	研修内容
集約基盤の概要説明	システム概要等
集約基盤の操作説明	集約基盤の簡易操作説明等
集約基盤の運用・保守に関する説明	集約基盤の運用、作業指示及び保守等に関する説明等
その他必要事項	その他、集約基盤に関する必要事項等

5.5. 各工程における成果物

各工程における成果物について、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、原則次工程着手前に現工程の成果物について作成を行い、承認を得るものとする。

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、応募者の責任において納入成果物の複製物を保管すること。

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
プロジェクト計画	プロジェクト計画書	開発プロジェクトを運営するための計画書	契約締結後1カ月以内
要件定義	要件定義書	サービス利用を行うにあたって必要となる要件をまとめたもの	要件定義終了時

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
基本設計	基本設計書	基本設計内容をまとめたもの	基本設計終了時
運用テスト	運用設計書	システム構成図やジョブ運用、バックアップ運用やログ運用、監視運用（プロセス監視、リソース監視等）、障害時運用等の運用設計をまとめたもの	運用テスト前
	セキュリティ実施手順書（案）	システムのセキュリティ実施手順をまとめたもの （本市から雛形を掲示する）	運用テスト前 運用テスト開始前
	障害対応マニュアル	システム障害が発生した場合のシステム終了手順や再開手順、調査手順、障害対応手順などをまとめたもの	
	運用テスト仕様書	運用テストのテスト項目や実施内容をまとめたもの	
	運用テスト結果報告書	運用テストの結果をまとめたもの	運用テスト終了時
	セキュリティガイドライン	集約基盤のセキュリティを守るために、各特設サイトのコンテンツ制作会社、管理者など IAM で管理されている利用者向けのルールをまとめたもの	運用テスト終了時
本番切り替え	本番切り替え計画書	システムを本番稼働させるためシステム品質状況や運用スケジュール、体制、制限する機能などを定めたもの	本番稼動前
本番切り替えプロジェクト管理	障害時運用手順書	障害時の連絡体制・対応フロー等を定めたもの	本番稼動前
	議事録	開発プロジェクトを運営するための各種書類 ※各種の管理ツールにて共有も可能とする（当該管理ツールの使用可否については本市と協議すること）	会議終了後 5 営業日内
プロジェクト管理	連絡票	開発プロジェクトを運営するための各種書類	随時
	進捗管理表		報告会時

工程	作成ドキュメント	内容	納入時期
	品質管理表	※各種の管理ツールにて共有も可能とする(当該管理ツールの使用可否については本市と協議すること)	報告会時
	インシデント管理表		報告会時
	障害報告書		随時

5.5.1. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

5.5.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

6. 運用保守要件

運用設計書を基に、以下の要件に対応すること。

6.1. 運用保守要件概要

6.1.1. 運用保守対象

本業務で調達した、システム一式を保守の対象とすること。

問合せや障害発生があった際は、特設サイト側・インフラ（集約基盤）側どちらの問題かの切り分けを行うこと。

- 集約基盤側の問題については、以下の要件に基づき対応すること。
- 特設サイト側の問題については、当該サイトの制作会社に速やかに共有のうえ、集約基盤側で対応が必要なことがあれば適宜対応すること。

6.1.2. 運用保守体制

後述する「対応時間」において、応募者は電話、メール等で本市職員からの問い合わせ等対応可能な環境を準備すること。配置する技術者の人数、対応可能な領域等、具体的な体制の内容については、応募者より本市に提案すること。

通常運用において、自社技術者による現地対応、支援等を必要とする場合は、システム設置拠点を訪問しての対応を実施すること。

管理項目	内容
責任者	運用保守に関する全責任を担うこと。
管理者	運用保守に関する作業の管理を行うこと。
担当者	運用保守に関する作業を行うこと。

6.1.3. コミュニケーション管理

本業務の実施にあたって、各種の会議体において本市への報告・連絡・調整などを円滑に実施すること。なお、本会議にて使用する資料については、本市指定の様式を使用すること。

会議体は、次のとおりである。

会議体種別	目的	頻度
運用保守報告会	障害対応状況について報告	適宜必要時
各作業部会	本市関係部署、関係事業者との調整	適宜必要時

6.1.4. 対応時間

平日（月曜から金曜）の 8 時 45 分から 17 時 30 分までとする。ただし、障害時には、休日及び夜間も含め対応すること。

6.2. 運用保守要件

運用保守に係る業務について、以下に示す。

業務	作業	内容
ヘルプデスク (問合せ対応)	受付	本市からの各種問合せについて、受付・回答を行うこと。
	調査／回答	調査結果が既存事象であった場合には、速やかに回答すること。
	記録／報告	問合せ・要求・依頼内容（日時、内容、連絡者、回答内容）等を記録し、迅速に本市に報告すること。
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
	ウイルス・脆弱性対策管理	ウイルス対策ソフトは、エンジン及びパターンファイルを常に最新とすること。また、OS 等のセキュリティ脆弱性については、必要に応じてセキュリティパッチファイルを適用すること。
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。

クラウドサービスのサポートに関する要件について、以下に示す。

要件	内容
ヘルプデスク	日本語対応（日本時間平日 8:45-17:30）
技術サポートへのアクセス	問合せを 24 時間年中無休で受け付けられること（チャット、メール、フォーム等）。上記の受付窓口対応時間外の問合せについては、翌営業日に対応すること。

要件	内容	
緊急度／初回応答時間	発生中の障害(影響大)	1 時間以内
	発生中の障害(アラート対応)	2 時間以内
	通常の間い合わせ/機能要望	平日 8:45～17:30

6.3. 運用保守工程における成果物

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、データ及びプログラム不良等による納入物の再作成及び修正を保証できるように、応募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
運用保守報告書	ログ監査結果、問合せ・調査依頼への対応結果等をまとめたもの（インシデントや、障害などの一覧を含む）	3 か月に 1 回
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	必要時
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	必要時

6.3.1. 納品形態及び部数

電子で 1 部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

6.3.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

7. 特設サイトの移行支援業務

7.1. 各特設サイトの詳細調査

各特設サイトが A～C のどのグループに分類されるかについて、ヒアリング調査を実施すること。

現在は各特設サイトの稼働環境等について、「別紙：特設サイト集約に向けた実態把握調査の回答一覧」にある情報の把握に留まっている。そこで、各特設サイトの制作会社・管理者へのヒアリングを行って詳細情報まで確認することで、特設サイトの移行計画、集約基盤の設計に役立てる。（ヒアリング対象となるサイト数は 80 程度を予定）

7.2. 特設サイトの移行計画の策定

前項の調査で明らかになった各特設サイトの移行難易度等をふまえて、移行するサイトの順番やタイミングを検討のうえ、特設サイトの移行計画を策定すること。

7.3. 各特設サイトの移行費の妥当性確認

特設サイト制作会社から提示される、当該サイトの移行に係る作業費の見積価格について、第三者の立場から、妥当性を確認すること。

7.4. 移行支援業務における成果物

移行支援業務の成果物について、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、データ及びプログラム不良等による納入物の再作成及び修正を保証できるように、応募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
詳細調査結果報告書	特設サイトの制作会社・管理者へのヒアリングにより明らかになったこと、および、グループ判定結果（A～Cのどれか）についてまとめたもの	調査実施後都度
移行計画書	ヒアリング結果をもとにA～Cグループの移行計画をまとめたもの	3月

7.4.1. 納品形態及び部数

電子で1部納入すること。

なお、電子データ提出時には、発注者が指定する納品書を合わせて提出するものとする。また、成果品作成完了時点で最新のウイルスに対応したウイルス対策ソフトによりチェックを行い、使用したウイルス対策ソフト、チェックを実施した日付を明示した上で納品すること。

7.4.2. 納入場所

本市が指定する場所とする。

8. その他留意事項

8.1. 業務の引き継ぎに関する事項

業務の契約履行期間の満了、全部もしくは一部の解除、またはその他契約の終了事由の如何を問わず、本業務が終了となる場合には、応募者は本市の指示のもと、本業務終了日までに本市が継続して本業務を遂行できるよう必要な措置を講じるため、業務引き継ぎに伴うシステム移行等に必要な構成要素を円滑に提供できるようにすること。なお、移行用のコンテンツ等の提供に係る費用は保守運用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。

8.2. サービスの終了・変更に関する事項

本業務の予定契約履行期間前に、本業務に関するサービスの終了、料金改定等、サービスに係る変更が発生する場合には、可能な限り速やかに本市に連絡し、協議の場を設けること。また、そ

の際には代替案等、対応策を本市に提示すること。

8.3. 関係法令等の遵守

応募者は、システム管理業務に関係する法令等に基づいて適正に業務を遂行すること。

8.4. 著作権の取扱い

本システムで写真、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。

8.5. 情報セキュリティ不正に関する調査対応

情報セキュリティに関する不正が見つかった場合、追跡調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。

8.6. 非常時の対応

地震、火災などの天災、停電、テロ、疫病、事故などにより非常事態が発生した場合は、本市と協力しながら、事前の緊急体制整備を含めて本業務の継続に努める。

8.7. その他疑義等について

本仕様書に定めのない事項及び疑義が生じた事項については、「神戸市契約規則」及び「契約事務手続規程」、並びに「神戸市委託契約約款」の定めるところによるものとし、その他業務内容に疑義が生じた場合や不明な点がある場合には、双方協議のうえ業務内容を明確にするものとする。