
令和4年度佐賀県ホームページシステムサーバ
保守業務委託仕様書

佐賀県 広報広聴課

目次

第1章 総論	1
1.1 本業務の背景	1
1.2 本調達目的	1
第2章 現行業務及びシステムの状況	2
2.1 現行業務の状況	2
2.2 現行システムの状況	2
第3章 本委託業務の概要	3
3.1 契約方法	3
3.2 本業務の範囲	3
3.3 委託対象システム構成	4
3.4 委託作業	4
3.5 スケジュール	5
第4章 委託対象システムの詳細要件	6
4.2 非機能要件	6
4.3 サービス要件	6
第5章 委託作業における詳細要件	8
5.1 運用フェーズ	8
5.2 保守フェーズ	10
第6章 委託業務遂行に関する要件	13
6.1 プロジェクト管理	13
6.2 体制及び要員に関する要件	13
6.3 打合せ・報告に関する要件	13
6.4 本委託業務の納品物	13
第7章 その他	15
7.1 業務の再委託	15
7.2 知的財産権の帰属等	15
7.3 機密保持	15
7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任	15
7.5 瑕疵担保責任	16
7.6 法令等の遵守	16

7.7 応札条件	16
7.8 特記事項	16

第1章 総論

1.1 本業務の背景

県庁ポータルサイトのシステム面での機能を補完するため、「ホームページシステムサーバ」(<http://sy.pref.saga.lg.jp/>の配下にあるホームページコンテンツを格納するサーバ)を調達し、2016年7月14日にクラウド化を行った。(調達は情報・業務改革課(現:情報課))

1.2 本調達の目的

現サービスの安定した稼働を継続するため、サーバの保守管理業務を行う。

第2章 現行業務及びシステムの状況

2.1 現行業務の状況

佐賀県広報広聴課のホームページシステムサーバに係る現行業務内容は以下の通り。

- ・システムサーバ内に新規でホームページを作成またはリニューアルする際の相談対応。
- ・システムサーバ内コンテンツの軽微な修正について、SSH、FTP 等を使用したデータ更新作業。

2.2 現行システムの状況

(1) サーバ内のコンテンツ数 別添 (SY サーバーコンテンツ一覧.xlsx) 参照。

(2) 保守業務実績 (令和 3 年度)

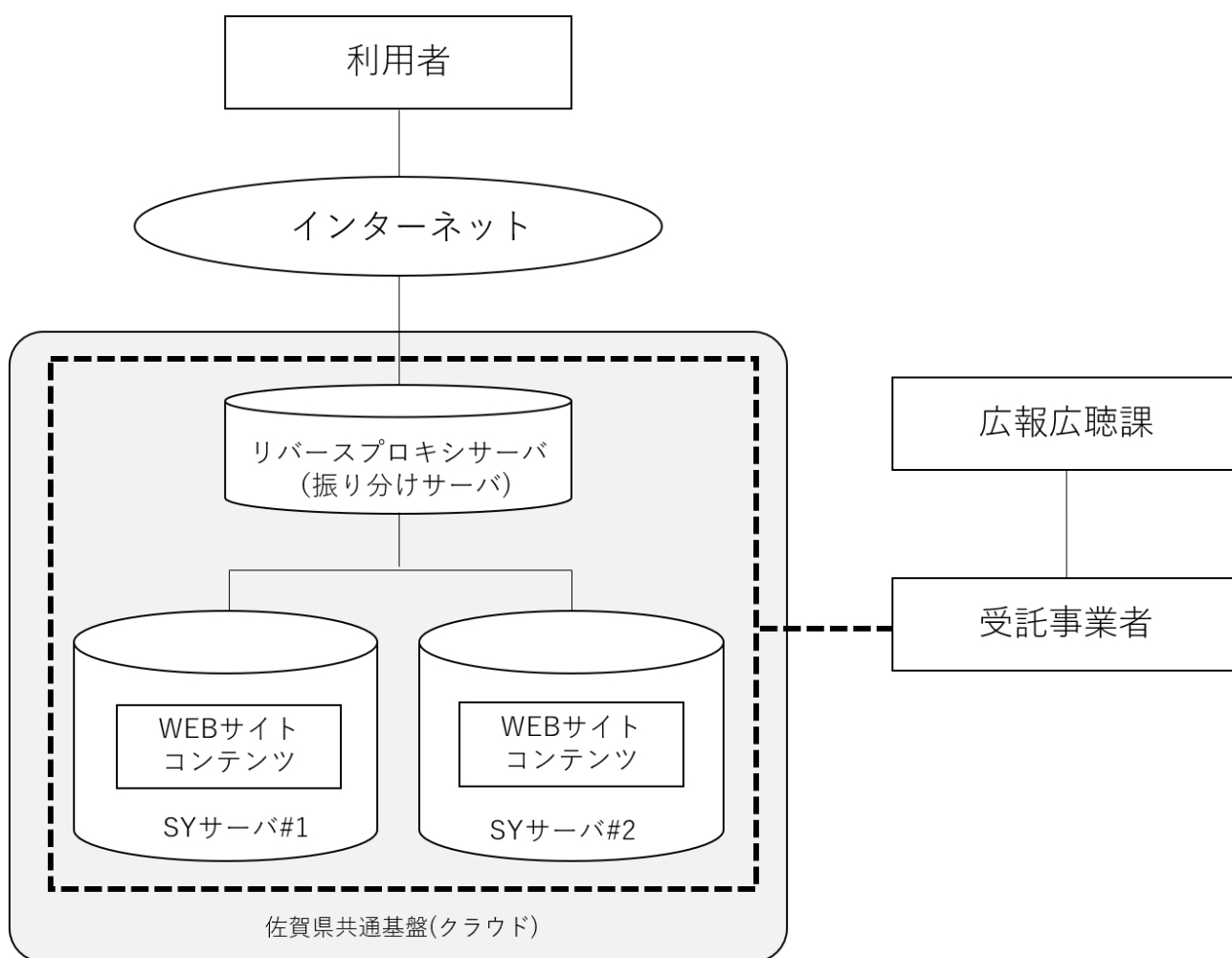
- ・定期ログ監視業務 平均 60 分/月
- ・新規サイト構築や既存サイトデータ更新等のサーバ保守業務 平均月 1~2 回 (30 分程度/月)
- ・庁内情報システム環境・体制の変更に伴う調査、対応 年間 5 件程度

第3章 本委託業務の概要

3.1 契約方法

条件付き一般競争入札

3.2 本業務の範囲（点線部分）



※各ホームページコンテンツ内のシステムに関しては含まない。

3.3 委託対象システム構成

サーバパス情報

WWW 公開 URL	http://sy.pref.saga.lg.jp/
------------	----------------------------

3.3.1 ハードウェア

スペック表（1クラウド=Virtual Machineあたり）

CPU	Intel Xeon Processor 2.4GHz 4core 以上
メモリ	8.0GB 以上
HDD	100GB 以上

3.3.2 ソフトウェア

インストールソフトウェア

OS・ミドルウェア	クラウド系統 1	クラウド系統 2
Web サーバ	Apache(2.4.6)	Apache(2.4.37)
DBMS	PostgreSQL(9.2.24) MySQL(5.6.51)	PostgreSQL(12.7) MariaDB(10.6.4)
PHP	5.4.45	7.4.25
Perl	5.16.3	5.26.3
OS	RHEL7.9	RHEL8.4

※ただし、上記、ハードウェアスペック及び OS・ミドルウェア等のバージョンについては、調達または調整の状況により、変更される場合がある。

3.3.3 ネットワーク

インターネット

3.4 委託作業

本業務における委託作業は次のとおり。その詳細は第 5 章で示す。

3.4.1 運用フェーズ

委託対象システムを正常に稼働させるために必要な作業を行う。

3.4.2 保守フェーズ

委託対象システムに不具合が生じた場合、あるいは不具合が生じるおそれがある場合にシステムおよびデータの修補を行う。

3.5 スケジュール

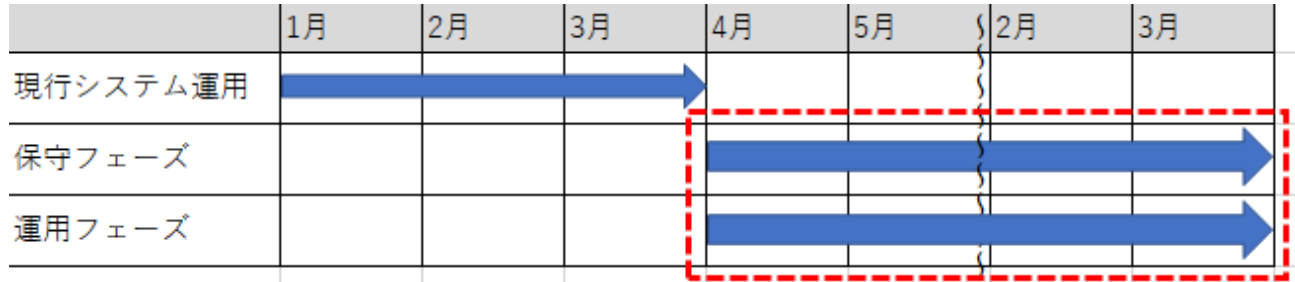


図. スケジュール (想定) 調達範囲

第4章 委託対象システムの詳細要件

4.1 非機能要件

委託対象システムにおける非機能要件は次のとおり。なお、次項で示す運用フェーズ、保守フェーズのサービス要件達成に寄与するものとする。

4.1.1 信頼性要件

- ・ 操作端末や管理用端末での操作ミス等によるシステム障害が発生しないよう対策を講じること。
- ・ 複数の操作端末からの同時更新等により、データの整合性が失われたり、処理が停止したりしない対策を講じること。
- ・ 各サーバは、システムで求められる運用を考慮し、重要なものについては、負荷分散構成、クラスタ構成等により、信頼性を確保すること。
- ・ 磁気ディスク装置は、RAID構成等により信頼性を確保すること。

4.1.2 セキュリティ要件

- ・ 佐賀県情報セキュリティポリシーに準拠したシステムとし、不正アクセス・コンピュータウイルス等への適切なセキュリティ対策を講じ、安全性・信頼性を確保すること。

4.1.3 可用性要件

- ・ 原則として、24 時間365 日利用可能なシステムとすること。
- ・ 商用電源による電力供給が停止した場合でも、ハードウェア、ソフトウェア、データが破損しないよう給電対策を講じること。

4.1.4 拡張性要件

- ・ スケールアウトを前提として、容易に機器等の拡張が可能なシステム構成とすること。
- ・ 県の組織改正、制度変更、将来導入されるシステムとの連携に柔軟かつ低コストで対応できるように考慮すること。
- ・ 技術の進展に柔軟かつ低コストで対応できるよう、広く利用されている国際的な標準に基づく技術を採用すること。

4.2 サービス要件

運用フェーズ、保守フェーズにおけるサービス要件は次のとおり。

4.2.1 基本要件

受託者は、県からの問い合わせに対し、迅速に対応できるよう、電話またはメールアドレスを用意しておくこと。

4.2.2 サービスレベル

(1) システム稼働率

- ・システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、**90** パーセント以上とする。
- ・月間インターネット接続可用性 **90%**とする。
- ・ただし、下記の事由による稼働時間の低下は対象外とする。
 - ・設備及びバックボーンネットワーク以外の故障による場合
 - ・外部からの攻撃、妨害等による場合
 - ・その他、不可抗力による場合

(2) システム障害時の一次切り分け許容時間

システム障害又はセキュリティ事案発生時における一次切り分けに要する時間は、**24** 時間以内とする。

(3) 問い合わせ対応

問い合わせ対応は、問い合わせから最初の回答までを半日以内とする。

第5章 委託作業における詳細要件

5.1 運用フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

5.1.1 システム運用業務

(1) システム操作関係業務

受託者は、県の指示に基づき、システム運用に必要なシステム操作及びその操作に直接関連する業務を行う。

(2) システム構成管理業務

受託者は、県の指示に基づき、システム運用業務責任者の管理の下、ソフトウェア保守業務責任者及びハードウェア保守業務責任者と調整し、ソフトウェア又はハードウェアの改修等に対応して、システム変更時のシステムの構成管理を行う。その業務の内容及び手順は、県が別に定める運用手順書によるものとする。

(3) システム障害対応業務

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合の問題の一次切り分け並びに対応の指示及び県への報告を行う。

(4) システム稼働監視業務

受託者は、県の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。異常がある場合は速やかに県へ報告すること。

(5) ログ管理業務

受託者は、県の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。

(6) システム運用付随業務

① CGI,PHP などの動的コンテンツの動作環境設定

システムサーバ（OSからミドルウェアまで）を対象とし、下記ア～ウの作業を行う。

ただし、コンテンツ実装時における環境設定及び動作確認は、主としてコンテンツ制作側が実施することを基本とし、県、コンテンツ制作会社、受託事業者の三者で事前に各々の業務範囲について確認するものとするが、コンテンツ制作会社が行う30分以上のコンテンツアップロード作業については、所定の書面等の指示により受託事業者がリモート保守で作業するかまたは、コンテンツ制作会社が受託事業者の社屋からリモート保守で作業し、受託事業者はその作業を監督するものとする。（想定：1カ月あたり3件程度、所要時間月6時間程度）

ア CGI,PHP などのサーバへの設置

イ 環境設定支援全般

ウ 動作確認支援全般

② SSH、FTP 等によるデータ更新作業

受託者は、県の指示に基づき、システム上のデータ更新等の作業を行う。

（以下、合計で月1時間程度）

ア サーバ上のWEBコンテンツデータ更新（年間10件程度）

イ 条例・例規等のWEBコンテンツ外のデータ更新（年間10件程度）

ウ 「WEB放送局」の放送開始・停止の操作及び、記事の更新（年間15件程度）

③ リバースプロキシサーバについて

SYサーバーの各WEBコンテンツは、リバースプロキシサーバにより、

<https://sy.pref.saga.lg.jp/●●●/>のように、ディレクトリ名でコンテンツを振り分けを行い、かつ、SSL/非SSLの設定を行っている。よって、新規WEBサイトの設置、URLの変更、サイトの削除を行う場合は、リバースプロキシサーバーの各種設定を行う。

④ 問い合わせ対応（又はヘルプデスク）

受託者は、県からのシステムに関する問い合わせの対応及び利用者からのシステムに対するヘルプデスク業務を行う。

⑤ コンサルティング

受託者は、県の指示に基づき、システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なシステム運用の提案、個別依頼事項に基づくシステムの調査を行い、県に報告するなど、

当該システムにおけるコンサルティングを行う。

⑥アクセスログの取得及びサーバ管理レポート

アクセスログ解析ソフトで最新のアクセスログがいつでも県庁から確認できる体制を構築するとともに、サーバ管理レポートを月に1回、県に提出する。

5.2 保守フェーズ

受託者は、次の各項で定める委託業務を、県の指示により実施するものとし、受託者が委託業務を行った場合は、その作業内容を記録し、県に報告しなければならない。この方法については、県との協議の上、別途定めるものとする。

また、この業務により、システムの構成が変更された場合は、ドキュメント類及び構成情報を最新の状態に保つものとする。

5.2.1 ソフトウェア保守業務

(1) ソフトウェア改修業務

受託者は、県の指示に基づき、既存のソフトウェアの内容を改修する場合は、プログラム設計書等を示しその必要性を県に説明した上で、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には、動作試験等も当然含まれるものとする。

さらに、改修したソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともにシステム運用業者に報告する。

(2) ソフトウェア構成管理

受託者は、システムを構成するソフトウェアの設定情報又はプログラム仕様に変更があった場合は、ソフトウェアの構成管理を行う。

(3) バージョンアップ及びパッチ適用業務

受託者は、必要に応じバージョンアップ作業を行う。このバージョンアップ作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、バージョンアップしたソフトウェアが動作するシステム環境を整え、納品作業を行い、その結果を成果物とともに県に報告する。

バージョンアップ不能と判断した場合には、その旨を県に報告する。

(4) システム復旧業務

受託者は、システムに障害が発生した場合は、バックアップ情報からシステムの復旧を行い、

システム復旧の成功を確認する。その確認後、その結果を県に報告する。

また、システム復旧が失敗した場合には、更に一世代前のバックアップ情報からシステムの復旧を行い、バックアップ情報が存在しなくなるまでこれを繰り返す。バックアップ情報が存在しなくなった場合は、システム復旧計画とともにその旨を県に報告する。

(5) 障害等原因調査業務

受託者は、システム障害又はセキュリティ事案が発生した場合は、調査を行い、その結果を県に報告する。

(6) 不正侵入対策業務

受託者は、アプリケーションの利用者に対して認証領域を設け、外部からの不正な侵入・利用が出来ないように対策を講じること。

(7) 脆弱性対策業務

受託者は、アプリケーションのセキュリティについてはセキュリティの高いプログラミング手法を用いてXSS/CSRF/SQLインジェクションへの対策を講じること。ミドルウェア・OSレベルの脆弱性が発生した際には、脆弱性の影響度と開発したアプリケーションの構造の影響度を協議した上で、問題が無ければ提供されるセキュリティのパッチを元に対応を行うこと。

(8) ソフトウェア保守付随業務

① 問い合わせ対応

システム運用業務責任者を經由して、県からのソフトウェアに対する問い合わせの対応を行う。

② コンサルティング

システムの運用に関連した技術動向の把握、効果的・効率的なソフトウェアの提案、個別依頼事項に基づくソフトウェアの調査を行い県に報告するなど、当該ソフトウェア保守におけるコンサルティングを行う。

③ 定期メンテナンス

ホームページシステムサーバを正常に作動させるための維持管理業務及びセキュリティ強化のための修正プログラム適用 (OS 等のバージョンアップ)

④ リモート保守

3 系統のクラウド上で稼働する各ミドルウェアの保守管理、サイト更新のリモート保守を行うものとする。（想定：1 カ月あたりの所要時間 9 時間程度）また、DBMS について、新システムには現行の PostgreSQL(9.2.13)に加え、コンテンツ制作会社からの要望が多く、汎用性のある MySQL を追加・併用する。

5.2.2 ハードウェア保守業務

(1) システム操作関係業務

受託者は、ハードウェアの稼働に必要なソフトウェアの操作及びその操作に直接関連する業務を行う。

第6章 委託業務遂行に関する要件

6.1 プロジェクト管理

6.1.1 プロジェクト管理方法

PMBOK (Project Management Body of Knowledge) など、世界的にも標準手法として認知されている、プロジェクト管理方法を用いること。

6.1.2 プロジェクト基礎データの収集報告方法

プロジェクトの進捗・品質を担保するために必要な基礎データを明確にし、その取得方法、報告方法について県と合意したうえで収集すること。県に対する報告は収集した基礎データをもとに行うこと。

6.2 体制及び要員に関する要件

6.2.1 プロジェクト体制

本業務に遂行に関するプロジェクト実施体制を敷くこと。

外部組織、協力会社などが存在する場合、その関係、役割、作業分担、責任範囲、指揮系統を明確にすること。

6.2.2 組織管理・コミュニケーション管理方法

本業務におけるプロジェクト組織の管理方法、組織間・組織内のコミュニケーション管理方法についてあらかじめ県と合意すること。

6.3 打合せ・報告に関する要件

受託者は、本事業のスケジュール等に十分配慮し、県との打合せ・報告等を主体的に行うこと。

受託者は、本業務の実施にあたり、県と行う打合せ、報告等に関する議事録を作成し、県にその都度提出して内容の確認を得るものとする。

6.4 本委託業務の納品物

6.4.1 納品物の内容

以下に記すものを県が示す期限までに納品すること。

なお、中間成果物に関しては、各フェーズの完了時に提出を行うこと。内容は県担当者と協議し、承認を得たものを提出すること。

(1) 本仕様書の要件及び稼働システム

システム一式（ソースコード（本調達で新たに作成する部分など、契約書により著作権等が県に帰属するもの等）及び実行ファイルを含む）

(2) 本システムに係る各種ドキュメント

県が主に想定するドキュメント成果物については「ドキュメント成果物一覧」の通りとし、システムごとに作成すること。なお詳細については県と協議のうえ決定する。

フェーズ	成果物	内容
運用	運用定義書	運用内容をまとめたもの
保守	保守定義書	保守内容をまとめたもの
その他	各種会議・打合せ議事録	会議・打ち合わせの内容をまとめたもの

表. ドキュメント成果物一覧

6.4.2 形式等

書類（紙媒体）は、A4判縦長横書き両面を原則とし、日本語表記のもの2部（原本1部、複写1部）を提出すること。

書類（電子媒体）は、CD-R又は、DVD-Rにより1部提出すること（ファイルフォーマットは、Microsoft Office、Microsoft Project、Microsoft Visioに対応できるデータ形式）。

6.4.3 納品場所

県の指定する場所に納品すること。

6.4.4 形式等

障害発生時や緊急事態に備え、緊急時の連絡先及びその対応のフォローを明確にしておくこと。

第7章 その他

7.1 業務の再委託

本委託業務の全部又は一部を再委託することは認めない。但し、あらかじめ県から書面による承諾を得た場合は、この限りではない。

7.2 知的財産権の帰属等

知的財産権等については、委託契約書による。

7.3 機密保持

- ① 受託者は、本調達に係る作業を実施するに当たり、県から取得した資料（電子媒体、文書、図面等の形態を問わない。）を含め契約上知り得た情報を、第三者に開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用しないものとする。但し、次のいずれかに該当する情報は、除くものとする。
 - ・取得した時点で、既に公知であるもの
 - ・取得後、受託者の責によらず公知となったもの
 - ・法令等に基づき開示されるもの
 - ・佐賀県から秘密でないと指定されたもの
 - ・第三者への開示又は本調達に係る作業以外の目的で利用することにつき、事前に県と協議の上、承認を得たもの
- ② 受託者は、県の許可なく、取り扱う情報を指定された場所から持ち出し、或いは複製しないものとする。
- ③ 受託者は、本調達に係る作業に関与した受託者の所属職員が異動した後においても、機密が保持される措置を講じるものとする。
- ④ 受託者は、本調達に係る検収後、受託者の事業所内部に保有されている本調達に係る佐賀県に関する情報を、裁断等の物理的破壊、消磁その他復元不可能な方法により、速やかに抹消すると共に、県から貸与されたものについては、検収後1週間以内に県に返却するものとする。

7.4 情報セキュリティに関する受託者の責任

7.4.1 情報セキュリティポリシーの遵守

受託者は、別に定める「佐賀県情報セキュリティ基本方針」及び「佐賀県情報セキュリティ対策基準」を遵守すること。なお、個人情報の扱いについては、別に定める「個人情報取扱特記事項」を遵守すること。

7.4.2 情報セキュリティを確保するための体制の整備

受託者は、佐賀県のセキュリティポリシーに従い、受託者組織全体のセキュリティを確保すると共に、発注者から求められた当該業務の実施において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。

7.5 瑕疵担保責任

検収後1年間において、納入成果物に^{かし}瑕疵があることが判明した場合には、受託者の責任及び負担において、県が相当と認める期日までに補修を完了するものとする。

7.6 法令等の遵守

- ① 受託者は、民法（明治29年法律第89号）、刑法（明治40年法律第45号）、著作権法、不正アクセス行為の禁止等に関する法律（平成11年法律第128号）等の関係法規を遵守すること。
- ② 受託者は、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）及び受託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、個人情報を適正に取り扱うこと。

7.7 応札条件

本調達における入札説明書に示す「入札参加者の資格に関する事項」を参照すること。

7.8 特記事項

本調達案件は、令和4年度予算による実施を前提とするものであり、当該予算の実施承認が遅延する、或いは中断される事態が生じた場合には、県と受託者との間でその対応策について、別途協議するものとする。