

仕様書

1 件名

一般社団法人大田観光協会公式サイト制作及び運用保守業務委託

2 履行場所

一般社団法人大田観光協会の指定する場所

3 履行期間

契約締結日から令和5年3月31日まで

4 目的

大田区は商店街や銭湯といった日本の下町の文化に加え、アウトドアを楽しめる海辺や川、緑豊かな住宅街も抱えており東京の縮図と言われている。また、世界有数のものづくりの集積地であるとともに臨海部には日本の空の玄関口である羽田空港（東京国際空港）があり、「人・もの・情報」の交流の拠点として発展している。

このような大田区の多彩な魅力を地域住民のみならず国内外へ向け広く発信するため、一般社団法人大田観光協会（以下、委託者）と大田区観光課ではそれぞれ公式サイトを運用している。大田観光協会では、地域振興に焦点を当て区内の観光コース、地域イベント等主に区民や近隣住民へ向けた周遊を促進するコンテンツを発信している。一方、大田区観光課では訪日外国人旅行者をメインターゲットとし、海外の個人旅行者のニーズに応え得るコンテンツを多言語展開している。

しかしながら、両サイトは発信内容の重複がある一方で訴求力に難点があり、またコンテンツが多岐にわたっているため、閲覧者が必要とする情報をスムーズに見つけ出せないといった課題がある。閲覧者にとって必要とされるコンテンツをそれぞれのサイトから抽出し情報を集約するとともに訴求力の高い統合サイトを構築する。

5 ウェブサイト概要

(1) サイトコンセプト

ア 大田区の観光情報が総合的に網羅されたサイト

イ TOP ページや各ページへの誘導が整理されており閲覧者が見やすく、かつ訴求力の高いサイト

(2) 言語

日本語、英語

(3) ターゲットユーザー

ア 区民・近隣住民

- イ 国内旅行者
- ウ 在住外国人
- エ 訪日外国人旅行者

6 委託内容

(1) サイトの統合

ア 委託者と大田区観光課が運営する以下のサイトを統合し、新サイトを構築すること。

(ア) 一般社団法人 大田観光協会【OTA Navi】 (<https://www.o-2.jp/>)

(イ) 大田区観光課【大田区公式観光サイト】 (<https://ota-tokyo.com/>)

イ 上記(ア)及び(イ)のサイトから抽出したデータは委託者より提供することとする。

(2) サイト設計

ア ウェブサイト構成、各ページの概要を記した全体構成図を作成すること。

イ 各ページのタイトル、URL、担当者、スケジュール等が把握できるコンテンツリストを作成すること。

ウ ページ内容の確認作業を円滑に行うため、各ページの詳細内容を記載したワイヤーフレームを作成すること。

エ サイトの制作及び運用保守に係る業務計画書を作成すること。

(3) サイトの構築について

ア 現在公開している両サイトの情報量程度のコンテンツを掲載すること。委託者より提供するデータは全て掲載すること。(コンテンツ数は概ね800程度)

イ 原則、掲載するコンテンツは削除も含め、委託者が選定・決定できるようにすること。

ウ 区の紹介(概要)、観光スポット、モデルコース、イベントカレンダー、緊急時対応、デジタルパンフレット、大田観光協会関連ページのカテゴリーを必須で設けること。カテゴリーは必要に応じて追加すること。

エ 観光スポットの紹介については、記事形式の掲載とすること。

オ 委託者の職員が、情報更新をすることが可能なコンテンツマネジメントシステムを導入すること。

カ コンテンツマネジメントシステムは、「サイト構成案」の内、第一階層の新着ニュース、第二階層、第三階層には必ず導入し、委託者が更新を行える仕様にする。

キ サイト内の掲載情報に対して、キーワード単位でひらがなと漢字のどちらで検索しても、同様のコンテンツを検索結果に表示させることができる検索機能を搭載すること。

ク 掲載するコンテンツには、ユーザーが簡単に各ウェブページを外部 SNS 等に対して情報共有できる機能を設けること。

ケ 住所が特定できない観光スポット等にも適切に案内ができるようにすること。

コ サイトページ下部に広告用バナーを設けること。

サ サイトページ上部に委託者及び大田区観光課の事業バナー（外部リンク）を設けること。（委託者：おおたオープンファクトリー、くりらぼ多摩川等 観光課：大田区観光情報センター、ウェルカムショップ・まちかど観光案内所等）

シ 英語ページのうち、主要ページについては日本語ページと同規模で完備すること。それ以外のページについては委託者と協議の上、決定すること。

(4) サイトデザイン及びページレイアウト

ア デザインについては複数案提案し、委託者と協議の上決定したデザインに基づき構築すること。

イ モバイル端末やタブレット端末からの閲覧も想定したデザインとすること。

ウ 操作しやすいナビゲーションボタンやアイコン・イラスト、図等を使用して、使用しやすいものにする。

エ トップページのメインビジュアルは、定期的に更新すること。

オ 観光客の来訪意欲や宿泊・購買意欲を醸成するような内容とすること。

(5) コンテンツ更新・支援

ア 既に掲載されているコンテンツに変更、修正があるときは適宜更新すること。その場合の更新費用は受託者が負担すること。

イ 委託者より記事や新着情報の原稿及び画像データの送付があったときは、指示に従い掲載すること。

ウ 委託者または大田区観光課が新規にパンフレットを発行した場合、その電子版を所定ページに掲載すること。

エ 委託者がコンテンツマネジメントシステムを用いて更新した記事について、受託者は適宜支援を行うこと。

オ 外国語ページの翻訳にあたっては、外国人に通ずる内容とすること。原則として、ネイティブ及び日本語と当該言語のバイリンガルを有する者が、翻訳文章全体の調和等の観点も含めて検証を行い、適宜修正すること。

(6) アクセス分析、レポート

ア 以下の項目を毎月報告すること。

(ア) サイト全体のアクセス件数総計

(イ) サイト利用者の属性

(ウ) サイト滞在時間

(エ) サイトエンゲージメント率

(オ) サイト利用者の傾向（どのようなコンテンツが閲覧されているか等）

(カ) 今後のコンテンツ更新等の提案事項

(キ) サイトの改善案、考察

(7) サイト運用

ア 掲載するコンテンツの選定・制作までのサポート及び定期的（月1回～2回程度）な打合せを行い、委託者の意向を確認の上、業務を実施すること。

イ SEO対策を講じること。

ウ より高いアクセシビリティ、ユーザビリティを達成するために、必要に応じて更新すること。

エ 委託者が運用する各種 SNS 等との連携を図ること。また SNS 等運用によるデータを活用し、情報発信戦略のサポートも行うこと。

(8) サイト公開前の作業

ア 委託者と協議の上決定したテスト項目に基づいたサイト公開テストを実施の上、公開すること。

イ 公開前にテストサーバを別途準備し、デザイン及びコンテンツマネジメントシステムの最終確認を行い公開に向けた万全な状態に整えること。

(9) 研修について

ア コンテンツマネジメントシステム及びその他各種ツールの管理マニュアルを作成すること。必要に応じて、操作方法に係る研修を実施すること。

イ 研修を実施する場合、開催時期等は委託者と協議し柔軟に対応すること。

(10) システム運用・保守管理

本業務には、サーバ等の選定、契約、管理、ドメイン管理等の運用に係る業務を含めること。

ア サイトのドメインは新規で取得すること。

イ サーバ等の選定、契約、管理、ドメイン管理等に係る費用は全て受託者が負担すること。

ウ 既知のセキュリティホールやバグ等については、全て対策を講じること。

エ 不正侵入、不正改ざん、マルウェア対策については、以下に準じること。

対象	内容
不正侵入	不正アクセスの防止を図る為、IPアドレスの制限やその他の方法を用いて、指定された作業員以外のサーバへの不正侵入を防止すると共に、もし不正侵入が起こった場合においてもログの解析等によって経路が特定出来る対策を講じること。
不正改ざん	改ざん発見時には、速やかに修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
マルウェア	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム、スパイウェア等）チェックを行い、マルウェアの感染を未然に防ぐこと。

オ システム基盤は以下のとおりとする。

項目	条件
OS	Linux サーバ又は Windows サーバ若しくは同等以上の性能を有するもの。
開発言語	開発言語・支援ツールは国際標準若しくは事実上の業界標準のものを採用すること。
データベース	フリーソフトウェアの仕様も可とするが、維持管理が実施可能なものとする。
ウイルス対策ソフト	全てのサーバに対して、ウイルス対策ソフトをインストールすること。

カ データセンター要件

サーバを設置するデータセンターは監視カメラによる監視、耐震、対火災設備、停電時の自家発電等を有するものとし、安定した稼働が行える環境であること。

キ システムの運用管理については、以下に準じること。

項目	条件
運用管理要件	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 障害時やメンテナンス時を除き、24 時間 365 日の連続運用を前提とし、安定的に稼働すること。 ▶ 計画停止の時間は原則として、閲覧者数の少ない時間帯で行うこと。 ▶ 対障害性などを十分考慮すること。 ▶ 重要な機器については、停電の際などの予備電源や落雷時の過電流保護対策などを十分に考慮すること。なお、安全性が確認されていれば、クラウドでのホスティングも可とする。 ▶ 委託者の担当者では回答できない技術的な問い合わせについては、対応策の助言を行うこと。 ▶ 障害が発生した際はメール等により検知できるシステム構成とすること。
運用管理範囲	<ul style="list-style-type: none"> ▶ システム利用状況の定期報告、システム予防保守（メンテナンス、セキュリティパッチの適用等含む。）、障害対応等は受託者が行うこと。 ▶ システムに掲載されている情報の追加、修正等（発注者からの指示によるものを含む。）
運用管理体制	通常時及び障害時の連絡体制を提案し、実施すること。
データ管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 定期的にデータのバックアップ作業を行い、バックアップメディアを適切に管理すること。

	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 原則情報更新時には、バックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、最悪でも前回のデータバックアップ時点までのデータを回復すること。なお、バックアップ形式運用については、別途大田観光協会と協議すること。 ▶ 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ー方法を決定しておくこと。
システム構成	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 設備、配線、機器、ソフトウェア等物理的構成についてのシステム構成管理を行うことにより、利用者数の増減、アプリケーションの変更等の仕様環境変化に対応すること。 ▶ サーバ等システム運用に係る機器は、公的資格として、ISO27001を取得している IDC に設置すること。 ▶ システムのバージョンアップや機能の追加等に対応できる拡張性をもたせること。 ▶ サーバダウン等トラブルが発生した場合でもサービス停止が生じないような措置を講じること。 ▶ 構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。SSL 暗号化通信に対応させること。なお、SSL の更新手続きについては受託者が責任を持って行うこと。
ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 災害時等緊急の場合を除き、基本的に CMS へのアクセスについては、特定のグローバル IP アドレスのみを許可する等、第三者からのアクセスによるサイトの改ざん等を防止し、安全性に考慮して運用できること。
システム監視管理	<p>安全で安定的な稼働を可能とするためのシステム監視管理内容について、提案し、実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ ネットワーク監視 ▶ ネットワークの負荷状況（トラフィック） ▶ サーバ監視 ▶ プロセス監視（OS 系、アプリケーション系） ▶ ログ監視 ▶ サーバの負荷監視（CPU、メモリ、ディスク）
障害管理	<p>障害の予防、発生時の管理内容について提案し、実施すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 障害対応ルールの策定 ▶ 障害発生時の初動 ▶ 障害対応

障害対応	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 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などについて障害管理計画を作成し、安定的な稼働管理を行うこと。 ▶ 障害が発生した場合は、委託者に迅速に連絡するとともに、直ちに状況の把握を行い、障害箇所の特定、影響範囲の調査、即時対応、現状復帰すること。また、委託者が障害を発見した場合、電話、メールによる問い合わせに対応すること。 ▶ 稼働診断、定期点検等により障害の予防を行うこと。障害対応履歴の集積・分析、障害原因の分析により再発防止を行うこと。
------	--

ク システムの稼働環境

システムの稼働環境については、以下に準じること。

項目	条件
サーバ環境	<p>システムを格納するサーバについては、適切なファシリティ要件を備えたデータセンターに設置して運用することとし、原則として「情報システム安全対策基準」（通商産業省告示第518号、第536号）へ対応すること。なお、安全性が確認されていれば、クラウドでのホスティングも可とする。また海外に設置されたデータセンター、サーバ等を利用する場合は、原則として日系企業によるものとする。</p>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ミドルウェア、リレーショナルデータベース管理システム、ウイルス対策ソフト等、今回のシステム導入にあたり必要なソフトウェアについては、受託者において用意すること。 ▶ 使用するソフトウェアについては、極力汎用的なものを使用すること。 ▶ 上記の構成については、将来性、拡張性、移植性を考慮し、少なくとも5年間の運用に対応できる仕様とすること。
システム利用環境	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 本サイトのサーバ機能については、急激なトラフィック増にも対応できるものとする。 ▶ ターゲットとなる閲覧者は、各自の端末にあらかじめ導入されたWebブラウザを利用して、インターネットを介して情報の閲覧等を行うものと想定し、支障なく利用できる環境を整えること。

ケ システムの保守要件

システムの保守要件については、以下に準じること。

項目	条件
----	----

保守管理	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ソフトウェア保守 CMS テンプレート管理外の文言変更、画像変更等の軽微な修正。 ▶ 設備・機器保守 契約内容に基づき、定期保守を行い、ハードウェア障害の早期発見、予防に努めること。ハードウェア障害発生時の保守対応方法・時間を定めること。定期保守、障害対応においては、必要に応じてオンサイト保守を行うこと。 ▶ セキュリティ保守 セキュリティパッチ適用など定期的なセキュリティ保守を実施すること。
体制	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 保守管理体制を明確にし、責任者を定めること。 ▶ 他社製品を納入する場合は、自社を中心としたサポート体制を確立し、開発先・保守担当など関連する企業の役割分担を明確にし、委託者に対する将来に亘ってのサポート・保守を確実に行うこと。
対応要件	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 平日（土日祝祭日を除く）の8時30分から17時15分までの間に生じた障害については、ただちに対応すること。また、この時間外に発生した障害についても、必要と認める場合、ただちに対応を行うこと。 ▶ 機器（ネットワークを含む。）の修理については、保守期間中は無償修理対応とすること。 ▶ 保守期間中にセキュリティホール、ソフトウェアバグ等が発覚した場合は、速やかに必要な対策を講じること。
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 適切かつ迅速な保守管理業務の遂行に努めること。 ▶ 障害対応に係る緊急連絡先（夜間・休日の連絡先）を提出すること。また、緊急連絡先に変更があった場合は、ただちに報告すること。 ▶ 保守管理業務を行うにあたっては、委託者と必要な調整を行い、障害の切り分け等において、協力して問題の解決に当たること。 ▶ 障害対応作業完了後は、必要に応じて詳細な対応内容と再発防止策について委託者に報告すること。 ▶ 保守管理業務を行うにあたっては、データのバックアップ、復元等に十分留意すること。

7 成果物

(1) 運用実績報告書（任意様式）
翌月5日までに提出すること。

(2) 完了届

8 支払方法

検査終了後、請求に基づき構築費及び運用保守費を分割で支払うこととする。

(1) 支払時期

ア サイト構築後

イ 令和4年度の契約満了後

9 契約不適合責任

バグ等によるソフトウェアやハードウェアのアップグレードは、検収後の1年間無償保証とし、速やかに修復すること。また、導入する機器等は、検収から1年間無償で正常動作を保証すること。なお、修理及び交換は迅速に行い、修理等が長期間に及ぶ場合は代替品の無償貸与等の措置を講ずること。

10 再委託

- (1) 受託者は、受託業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託することができない。
- (2) 受託者は、やむを得ず受託業務の一部を第三者に委託するときは、あらかじめ委託者の同意を得るものとし、再委託先の行った作業の結果については、受託者が全責任を負うこと。

11 作成物に関する権利の帰属

- (1) 本業務により制作された業務の成果物の所有権、著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む）及びその他の権利は、委託者に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者または第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。
- (2) 本件委託により得られる著作物の著作者人格権について、受託者は将来にわたり行使しないこと。また、受託者は本作品の制作に関与した者について著作権を主張せず、著作者人格権についても行使させないことを約すものとする。
- (3) 制作等にあたり、第三者の著作権等の権利に抵触した場合は、受託者の責任と費用をもって適正に処理すること。
- (4) 本件に使用する映像、写真、その他資料等について、第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生した著作権、その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任は、全て受託者が負うこと。

- (5) 本件に使用する映像、写真、原稿（翻訳済みの原稿を含む）については、事前の承諾なしに、別途委託者が発行する印刷物等や、委託者が行う事業活動等で使用することがある。ただし、委託者が受託者から別媒体用の高解像度元データの提供を受ける場合、費用は協議の上決定する。
- (6) 上記（１）～（５）の規定は、第三者に委託した場合においても適用する。受託者は、第三者との間で必要な調整を行い、第三者との間で発生した著作権その他知的財産権に関する手続きや使用権料等の負担と責任を負うこと。
- (7) その他、著作権等で疑義が生じた場合は、別途協議の上、決定するものとする。

12 受託者の責務

- (1) 本契約の内容及び履行に際して知り得た秘密は、契約期間はもとより契約終了後も第三者に漏らし、または不当な目的で利用してはならない。
- (2) 受託者は、個人情報について別紙「個人情報及び機密情報の取扱いに関する付帯条項」を遵守すること。
- (3) 受託者は業務の実施にあたり、労働基準法や最低賃金法をはじめとする関係法令等を遵守し、業務の円滑な遂行を図らなければならない。
- (4) 受託者は、雇用者等の雇用形態に応じ、雇用者等を被保険者とする保険に加入すること。
- (5) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないよう留意するとともに、新規受託者の業務履行に問題が発生しないよう十分な対応を行うこと。契約金額には、これに係る費用が含まれるものとする。
- (6) 受託者の責務において、区民・業務関係者等に対する安全対策に万全を期し、事故防止に関する必要な措置を講じること。

13 その他

- (1) 侵害時の対応は以下のとおりとする。
 - ア 緊急時対応体制の整備
受託者は、情報セキュリティに関する事故や情報資産に対する侵害が発生した場合に備えた緊急体制を明示すること。
 - イ 緊急時対応体制の内容
別に定める緊急体制に従い、連絡を行うと同時に、迅速に適切な対処を施すこと。
 - ウ 緊急時対応体制の見直し
契約開始後及び担当者の変更等、見直しが必要な要件が発生した場合は、緊急体制の見直しを行うこと。
- (2) 事故等が発生した場合は速やかにこれを処理し、ただちに委託者に連絡すること。

- (3) 委託者からの情報セキュリティに関する監査等の求めに応じ、以下のとおり対応すること。
- ア 監査の実施計画の立案及び実施への協力
 - イ 報告された指摘事項は、その重要度に応じて対応を行うこと。
 - ウ 監査結果を踏まえ、指摘事項に対する対応を検討し優先順位に従って対応すること。
- (4) 委託者が必要あると認めるときは、受託者と協議の上、本契約の内容を変更することができる。
- (5) サイト構築から運用サポートまでを担当する専任者を設定すること。
- (6) 契約の履行について不明な点がある場合は、事前に委託者と協議し、これを確定すること。
- (7) 本仕様書に定めのない事項及び業務遂行上疑義が生じた場合は、その都度委託者と別途協議のうえ処理する。