

## 令和6年度バリアフリー観光情報サイト運用保守等委託業務 仕様書

### 第1 事業名

令和6年度バリアフリー観光情報サイト運用保守等委託業務

### 第2 目的

本業務は令和元年度に構築した本県のバリアフリー観光特設ウェブサイト（令和2年3月構築完了、同年6月運用開始）の運営をはじめ、ソフトウェアの適切な運用、管理、セキュリティ対策などによるシステムの安定稼働及び日々のアクセス状況等を把握することで、当サイトの充実や今後のシステムの品質向上を図ることを目的とする。

### 第3 履行期間

令和6年4月1日から令和7年3月31日まで

### 第4 業務内容

業務の目的に沿って、特設ウェブサイトに掲載する観光施設等の現地調査及び調査結果等のウェブサイトへの反映・情報更新及びシステム稼働監視・障害対応等を行う。

#### 1 現地調査の実施に関すること

県内の観光施設、宿泊施設及び交通機関の状況（バリア情報、バリアフリー情報）について詳細な調査を実施すること。

##### (1) 現地調査実施施設数

現地調査施設数は15施設程度とする。（状況に応じて決定するものとする）

対象施設は甲が令和5年度までに現地調査を実施した施設以外の観光施設、宿泊施設、交通機関又は調査を実施済みであるが、リニューアルなどが行われた施設とする。

##### (2) 内容

#### ア 現地調査実施施設との調整

対象施設との現地調査実施に係る調整（調査内容等の説明、日時等）を甲の事業であることを説明したうえで実施すること（現地調査実施の3週間前程度）。なお、対象施設及び調査の時期は、各事業者の繁忙期を避け、通常業務に支障の無い時期とし、甲及びバリアフリー観光相談窓口運営等委託業務の受託者と協議のうえ決定することとする。

#### イ 現地調査の事前準備

前項における調整にあたり、甲に調査員名等の情報を共有し、事前準備（調査表の準備、施設の平面図等の入手及び動線（調査の順番）の検討等）を行うこと。なお、調査表は甲が示すものを必要部数準備すること。（現地調査実施の2週間前程度）

#### ウ 現地調査の実施

調査表に基づき現地調査を実施すること。現地調査は甲が示す「バリアフリー調査マニュアル」に基づき行うこととし、原則として、計測、記録及び撮影各係（兼務可能1～2名）を同行すること。（車イス検証についてはバリアフリー観光相談窓口運営等委託業務の受託者が同行）リニューアル等により再調査する事項が少ない場合は、甲と協議のうえ、調査員の人数を調整することを可能とする。

調査員は全施設同一人物である必要はないが、施設のバリアフリー状況の現地調査について十分なスキルを有する者であること。

なお、調査には、県職員のほか観光協会や広域観光組織等が同行することがある。

#### エ 現地調査内容の報告

甲から提供するフォーマットを元に、調査実施日から2週間以内に提出すること。

### (3) 調査内容の整理、とりまとめ

現地調査により収集した情報を調査表様式に基づきデータベース化すること。

#### ア 調査表の入力

現地調査で記録した情報を施設ごとにエクセルファイルの調査表に入力すること。  
（記録写真の添付及び写真表の作成含む）

#### イ 調査表の提出

現地調査実施日から2週間以内に甲に提出すること。

#### ウ 確認及び修正等

提出した調査表は甲及び調査施設の確認を受け、修正等が必要な場合は対応し、現地調査実施日から2ヶ月以内に最終データを提出すること。

## 2 現地調査結果等のウェブサイトへの反映・情報更新に関すること

現地調査により収集した情報について、甲及び調査施設の確認をとったうえで、ウェブサイトの「施設情報」に掲載すること。また、掲載している施設情報について、内容に変更があった場合は適宜修正を行うこと。

## 3 特設ウェブサイトの運用保守に関すること

### (1) 対象業務

ア ウェブサイトを構築するソフトウェアの監視・セキュリティパッチの適用、必要なプログラム更新

イ 甲、システム更新担当者からの問い合わせ対応

ウ 障害対応

エ ウェブサイト内の軽微な文言やレイアウト修正等

オ サーバーレンタル、ドメインの更新

カ 運用保守状況の報告

## (2) 委託業務の体制

### ア システム稼働監視・障害対応

システムの稼働監視・障害対応は原則として平日 9 時から 17 時の間対応することとする。ただし、サーバーダウン等緊急対応が必要な場合は適宜対応できるよう体制を整えること。

### イ 甲、システム更新担当者からの問い合わせ対応

甲、システム更新担当者からの問い合わせ対応については、平日 8 時 30 分時から 17 時 15 分の間対応ができること。ただし、緊急対応が必要な場合に備え、連絡体制を構築すること。

### ウ バリアフリー観光相談窓口との連携

高知県が設置するバリアフリー観光相談窓口スタッフが本ウェブサイトを活用して掲載情報の更新等を行うため、当該スタッフからの問い合わせ対応に対応できる体制を構築すること。

### エ 業務責任者

システム運用業務責任者、ソフトウェア保守業務責任者を置くこと。

## (3) 業務内容

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

### ア システム運用業務

#### (ア) システム操作関係業務

乙は、甲の指示に基づき、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。その業務の内容及び操作手順は、甲の指示に従うこと。

#### (イ) システム構成管理業務

乙は、甲の指示に基づき、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、甲の指示に基づき行うものとする。

#### (ウ) システム障害対応業務

乙は、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甲への報告を行う。その対応手順は、甲の指示に基づき行うものとし、障害が復旧するまで適切に行うものとする。

#### (エ) システム稼働監視業務

乙は、甲の指示に基づき、システムの稼働監視を行う。その業務の内容及び手順は、甲の指示に基づき行うものとする。

#### (オ) ログ管理業務

乙は、甲の指示に基づき、システムにおけるログの収集及びログの解析を行う。その業務の内容及び手順は、甲が別に定める運用手順書によるものとする。

(カ) システム運用付随業務

① 問い合わせ対応

レンタルサーバー会社は、甲からのシステムに関する問い合わせの対応をサポートデスクにて行う。

② 会議の運営

乙は、月に1回、月次会議を開催するとともに、月次の業務報告書等及び変更状況報告書、運用保守報告書を提出する。

イ ソフトウェア保守業務

(ア) ソフトウェア改修業務

乙は、甲の指示に基づき、ソフトウェア改修作業を行う。この改修作業には、動作試験等を含むこととする。

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務責任者に報告する。

(イ) ソフトウェア構成管理

乙は、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。その業務の内容は、甲の指示に基づき行うものとする。

(ウ) バージョンアップ及びパッチ適用業務

乙は、甲の指示に基づき、システムを構成するソフトウェアのバージョンアップ及びパッチ適用を行う場合は、システムの状況を適切に把握し、その適用の可否を判断する。ただし、甲の指示がない場合でも、月に1回は適用の可否を判断すること。判断の結果、適用可能と判断した場合は作業を行う。この作業には、動作試験等も含まれるものとする。

さらに、適用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甲に報告する。

適用不能と判断した場合には、その旨を甲に報告する。

(エ) システム復旧業務

乙は、システムに障害が発生した場合は、甲の指示に基づき、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、その結果を甲に報告する。

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甲に報告する。

(オ) 障害等原因調査業務

乙は、甲の指示に基づき、システム障害又はセキュリティ事案発生による障害等原因調査を指示された場合は調査を行い、その結果をシステム運用業者に報告する。

(カ) ソフトウェア保守付随業務

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

(3) サービス要件

ア 基本要件

(ア) 乙は本業務に必要な環境（資機材・ネットワーク等）を構築、確保すること。

(イ) 本業務の施行にあたっては高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。

イ サービスレベル

(ア) システム運用業務

システム稼働率は、定期点検のための停止時間を除き、95 パーセント以上とする。

(イ) 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。

(ウ) 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 24 時間以内とする。

第 5 システムの概要

別添システム構成図、管理ページ構成図を参照

## 第6 成果品

本業務の成果物は以下のとおりとし、指定された期日までに1部紙媒体で提出すること。

なお、年度末に電子媒体（CD-R 又はDVD-R）に下記一式を格納し、事前にウィルスチェックを行った上で提出すること。

番号	成果物	仕様書該当条項	提出時期
1	実施概要がわかる資料（場所、時期等がわかる一覧表など）一式	第4の1の(2)	実施日から2週間以内
2			
3	調査結果一式（調査表・写真表）	第4の1の(3)	実施日から2週間以内または委託期間終了日のいずれかの早い日 （最終データ） 実施日から2ヶ月以内または委託期間終了日のいずれかの早い日
4			
5	業務報告書（月次） 運用保守報告書（月次、作業実績工数記載） 運用保守報告書（年次） 障害対応報告書（作業実績工数記載） 変更状況報告書（月次、作業実績工数記載） 変更状況報告書（年次） 打合せ議事録 その他甲との打ち合わせにおいて必要としたドキュメント	第4の3	毎月5日 （3月分は月末）
6			毎月5日 （3月分は月末）
7			委託期間 終了日
8			対応後、速やかに提出
9			毎月5日 （3月分は月末）
10			委託期間 終了日
11			対応後、速やかに提出
12			毎月5日 （3月分は月末）
13	業務完了報告書		委託期間 終了日

## 第7 その他

1 乙はシステム運用に必要となるサーバーレンタル費用、ソフトウェア利用料等を支払うこと。

(1) レンタルサーバの概要

レンタルサーバ名：さくらのレンタルサーバ

レンタルプラン：ビジネスプロ

容量：900GB

転送量：無制限/日

(2) 導入されているソフトウェア

本ウェブサイト構築事業者オリジナルのCMSを利用している。そのため、本業務にあたって必要な情報収集・作業については構築事業者と連携のうえ行うこと。(必要な費用を負担すること。) 構築事業者についての情報は問い合わせがあった事業者に甲から個別にお知らせする。

(3) 運用保守に必要となるソフトウェアの仕様

Windows10 以上、Microsoft edge

Mac OS X 10.13 以上

Safari13 以上

(4) プログラム設計

PHP8.0.25 使用

2 乙は必要に応じて、構築事業者と連絡を取り、必要な情報共有等を行うこと。なお、その際経費(ソフトウェアの利用料等)が必要となる場合にはその経費を乙が負担すること。構築事業者については、契約の相手方に別途お知らせする。