

令和8年度起業支援業務（システム運用保守委託業務）仕様書

1 委託業務名

令和8年度起業支援業務（システム運用保守委託業務）

2 本事業の背景と目的

高知県では、起業支援のプラットフォームである「こうちスタートアップパーク」を主催しており、起業相談や各種起業支援プログラムによって県内の起業希望者のサポートを行っている。令和2年度からはサポートの拡充・利便性向上を目的としてKSPのホームページ及び会員管理システムを構築・運用しており、起業支援メニュー及びKSP発の起業家についての情報発信や起業支援プログラムへの参加申込、カルテ閲覧等のKSP会員の起業準備に係る情報の管理を行っている。また、令和8年度からは「こうちスタートアップパーク」を「こうち起業・創業支援プラットフォーム（以下「KSP」という。）」へと名称を改め、県民への周知を広く実施する。

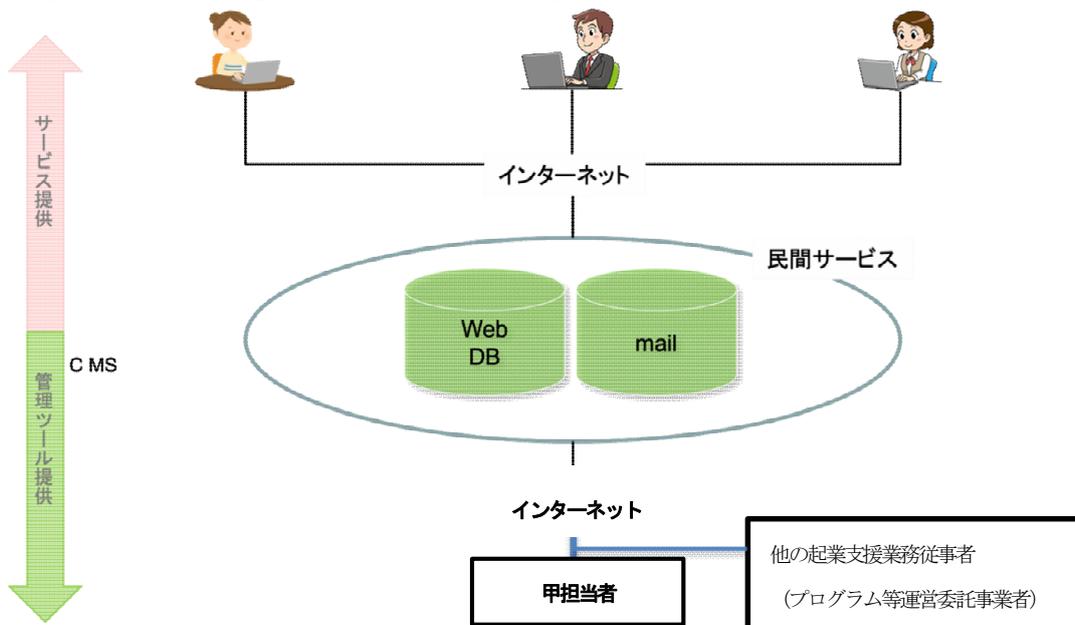
本仕様書は、高知県（以下「甲」という。）が受託者（以下「乙」という。）に委託する「こうち起業・創業支援プラットフォームホームページ及び会員管理システム（以下「システム」という。）運用・保守に係る業務（以下「委託業務」という。）における必要な事項を定め、契約の適正な履行の確保を図るためのものである。

本事業は、本システムに係る運用・保守業務を乙に委託し、システム全般が円滑かつ効率的に運用されることを目的とする。

3 委託業務の内容

本業務は、本システムを構成する機器類を含むサービス環境の維持・改善に関し、甲に助言・提言を行い、コンテンツの追加・修正・削除だけでなくシステム改修等を行い、さらに利便性の向上を図るよう本システムの運用・保守を行うものである。

現行システムの概要は以下のとおりである。



また、提供サービス及び管理権限は以下のとおりである。

サービス名	サイト管理者	一般閲覧者
サイト閲覧	○	○
マイページ閲覧 情報更新（自らの会員情報）	管理者権限で可能 ※ 個人情報に配慮	○
アカウント管理	管理者権限で可能	不可
サイト編集		
公開管理		
申込フォーム作成		
申込状況確認		
申込データ抽出		

本業務の対象について、「表1 対象業務一覧」に示す。

表1 対象業務一覧

項番	項目	項番	項目
1	定例運用業務	6	コンテンツ管理
2	稼働状況管理（ログ解析・インシデント管理）	7	システム改修業務
3	障害対応（問い合わせ対応含む）	8	プログラム追加・修正業務
4	構成管理（バックアップ含む）	9	ドキュメント管理
5	セキュリティ管理	10	報告業務（月次報告書/月）

既存システムの動作環境（サーバー、DB、メールサーバー）については、乙において契約更新又は新たな環境構築を行うこととする。いずれの場合においても、サーバー設備環境は、24時間有人監視・国内データセンター・高速・大容量のバックボーンを有することとする。

SLA（サービスレベルアグリーメント）値は計画停止時間を除き98.5%以上が望ましい。

サーバー構成については、2台（Webサーバー、データベースサーバー、メールサーバー等）構成を最小とし、OS、データベース、メールサーバー等のシステム稼働に必要なソフトウェアも、状況に応じ適宜調達すること。なお、各サーバー等の構成を変更する場合は、甲と協議すること。

現行システムのドメイン名及びSSLサーバー証明書については、乙において契約成立後、速やかに更新作業を実施すること。

また、ドメインの移管が発生する場合、契約締結からドメイン移管までの間に発生するドメインに関連する費用は、乙の負担とする。

3-2 対象業務の内容

(1) 定例運用業務

本業務は、甲の管理権限を有する担当者を対象とするものであるが、本システムの利用者である県内の起業希望者等が円滑かつ簡易に情報入手ができるよう、乙は適正な運用・保守を継続的に遂行すること。

なお、今後の利便性向上等に向けたサービスの追加・修正によるシステム管理対象が拡大する可能性も考えられるため、乙は、システム改修、プログラム追加・修正の実施時期、実施内容について、甲と協議しながら、柔軟かつ確実に業務を遂行すること。

乙は、定例業務としてOS及びセキュリティ対策ソフトウェア等のバージョン管理、セキュリティ対策ソフトの定義ファイルの更新を行うこと。

(2) 稼働状況管理（ログ解析・インシデント管理）

乙は、稼働状況管理業務としてアクセスログ収集・解析を月1回実施すること。その際にレポートを作成し、甲に提出・報告すること。

乙は、対象機器等が正常に動作し、要件を満たすサービスが提供されていることを確認すること。

乙においてインシデントが確認された場合には、速やかに甲に報告し、対策を実施すること。

なお、再発防止に向けた対応策、手順等を甲に提示し、甲乙協議の上、再発防止策を講じること。

(3) 障害対応

乙は、甲からの問い合わせを受けた際に、速やかに原因を調査し、復旧を試みたのち、機器等の障害と思われる場合には機器及びサービス環境提供事業者に連絡を行い対策実施等を行うこと。

また、甲からの問い合わせ内容がサービス提供側のネットワークに起因する不具合の場合には、乙契約のサービス提供事業者からの原因調査、対応案の提示に基づき、障害復旧を図ること。

(4) 構成管理

乙は、システム安定稼働となっているハードウェア及びソフトウェア環境の構成管理（各種設定ファイル含む。）を行うこと。

乙は、システム改修又はプログラム追加・修正を実施した場合には、都度構成管理を行い、常に最新のものとすること。

乙は、甲の指示に基づき、バックアップから速やかにシステム復旧を行えるよう基本的に月1回システム及びデータのバックアップを行うこと。ただし、前項のシステム改修又はプログラム追加・改修を実施した際には、都度バックアップを行うこと。

(5) セキュリティ管理

乙は、サービス提供機器に対してウィルス対策ソフトウェア、WAF・SSLサーバー証明書等調達・導入すること。

なお、導入後は、(1)の定例運用業務を行うこと。

(6) コンテンツ管理

KSPホームページの表紙については、必要に応じて、適正なレイアウト、メニュー配置となるよう、乙は甲と協議の上、追加・更新・修正を行うものとする。

乙は、甲の指示に基づき、KSPホームページのコンテンツ（画像含む）の追加・更新・修正を行うこと。更新頻度としては、年12回程度を想定。

(7) システム改修業務

乙は、甲の指示によりデータベース、テーブルレイアウト等の変更を要しない軽微なシステム改修を行うこと。改修回数は、年4回程度とする。

また、乙は甲の指示により、軽微なシステム改修とは別に「こうちスタートアップパーク」から「こうち起業・創業支援プラットフォーム」への名称及びドメインの変更を行うこと。なお、この変更に伴い、追加でプログラムの修正が必要となる場合がある。

(8) プログラム追加・修正業務

乙は、現行システムの利便性等向上を目的としたプログラム改修・追加等システム改修を行うこと。

なお、本改修に際して、データベース、テーブル、スキーマ等の再設計が必要となる場合は、乙において設計を行い、甲の承認の上、プログラム開発等を行うこと。本作業工数としては、20人日以内を想定。

また、動画のプログラムを配信するためにvimeoを契約し、年間利用料は委託事業者が負担する。なお、vimeoのプランはStarter又はそれに準ずる機能を有するプランを使用すること。

(9) ドキュメント管理

乙は、本業務で調達した機器等サービス環境の一覧、環境設定値及びシステム構築で採用したデータベース名、テーブルレイアウト、スキーマ等を整理し、本年度業務における変遷が分かるようドキュメントを整備すること。

(10) 報告業務（月次報告書／月）

乙は、以下の月次報告書を甲に提出すること。

ア 定例運用業務報告書

イ システムの稼働状況報告書

ウ アクセスログ解析報告書（取得ログ解析項目については甲の指示による）

エ 障害対応報告書（問い合わせ件数、内容、対応等）

オ 更新状況報告書

カ バックアップ実施報告書

キ セキュリティ管理（インシデント含む）報告

ク コンテンツ管理報告書（発生月翌月）

ケ システム改修業務報告書（発生月翌月）

コ プログラム追加・修正業務（発生月翌月）

※報告書については、作業実績工数を明記すること。

3-3 委託業務の実施体制

乙は、運用保守に係る主担当者及び担当者等を選任し、運用・保守体制を確立し、対象サービス・機器、プログラム等に対して、以下の業務を行う。

なお、本業務は、甲における起業支援の一環であり、その確実な運用が不可欠のものであることを十分に認識し、迅速かつ的確な対応をすることとする。また、会員の個人情報の取扱いに当たっては関係法令、指針等に準拠すること。

(1) 委託業務の実施体制

乙は、運用・保守業務を円滑に遂行するため、次に示す主担当者を1名、担当者1名以上を決定した上で、契約締結後速やかに事業スケジュール、運用保守計画、担当責任者等配置計画などを掲載した業務計画書を作成し、甲に提出し確認を受けること。

なお、本業務の実施に当たり、受注者又はその従業員、調達の役務の内容の一部を再委託する先又はその他の者による意図せざる変更が加えられないための管理体制を整備すること。

- ・主担当者：システム全体設計（データベース設計、プログラム開発等）に関する知識・技能を有する者。
- ・主担当者：ネットワークに関する専門的な知識を有する者。
- ・担当者：CMS等の開発に関する知識・技能を有する者。
- ・運用に係る問い合わせ対応時間は以下とする。

平日8時30分から17時15分まで。（土日祝祭日、年末年始（12月29日から翌年1月3日まで）は除く。）

(2) 委託業務の実施場所

本業務の運営場所は、乙が準備することとする。

4 納入成果物

本業務の成果物は以下のとおりとし、本仕様書3-2（10）に基づき提出した報告書等を改めて契約書に定める業務完了報告書に添付して指定された期日までに提出するものとする。

紙媒体は A4 両面印刷、電子媒体は CD-R 又は DVD-R での提出とし、ファイリングし高知県産業振興推進部産業イノベーション課に納入すること。なお、電子媒体については、ウイルスチェックを実施しておくこと。

- (1) 業務完了報告書（紙で1部）
- (2) 業務計画書(事業スケジュール、運用保守計画、担当責任者等配置計画等)
- (3) 月次報告書（報告書（日報取りまとめ））一式

5 その他

- (1) 契約締結後速やかに事前の打ち合わせを実施すること。
- (2) 本業務により知り得た情報を許可無く利用しないこと。
- (3) 本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、業務上当然必要な事項については、受託業務の範囲に含まれるものとする。
なお、疑義が生じた場合には、甲と乙の間で協議し、取り決めるものとする。
また、本仕様書に定める事項について疑義が生じた場合や本仕様書に記載のない事項については甲と乙双方協議の上、決定すること。
- (4) 本業務で作成したものの著作権等の所有権は、全て高知県に帰属する。
なお、受託業務の実施において、甲に限らず、原作者の著作権を不正に侵害することのないよう、厳に注意すること。
 - ・第三者の権利侵害
画像等のデータを使用する場合には、第三者の肖像権・著作権等の権利を侵害することのないよう厳に注意すること。
 - ・法令の遵守
受託業務の実施に伴い適用を受ける法令、規程、基準等についてはこれを遵守すること。
- (5) 業務実施に当たっては、高知県情報セキュリティポリシーを遵守すること。
- (6) 本ウェブサイトには、構築事業者オリジナルの CMS を利用している。そのため、委託事業者は必要に応じて、システム構築事業者と連絡を取り、必要な情報共有を行うこと。システム構築事業者についての情報は、問い合わせがあった際に別途連絡する。
- (7) 委託事業者は、翌年度の運用保守委託先が決まった際に、システムの内容を速やかに引き継ぐことができるように準備すること。
- (8) 問い合わせ対応
 - ア 電話、メール等により問い合わせ窓口を設置すること。
 - イ 受付時間は平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとすること。
 - ウ システム停止などの重大な障害発生時には 24 時間 365 日連絡が取れること。
 - エ システム操作の問い合わせに回答し、文書に残すこと。
- (9) 情報システム機器の廃棄やリース返却を行う場合、当該機器の記録媒体に復元不可能な処理を施すこと（クラウドサービスの場合、サービス利用終了時に、クラウドサービスで扱う情報資産が適切に移行及び削除されること）