

令和8年度滋賀県デジタル広報誌
ウェブサイト運用保守等業務
仕様書

令和8年（2026年）2月
滋賀県知事公室広報課

第 1 概要

1.1 業務の名称

令和 8 年度滋賀県デジタル広報誌ウェブサイト運用保守等業務

1.2 契約期間

契約日～令和 9 年 3 月 31 日

1.3 目的

県政への共感・参加につながる信頼される広報の実現をめざし、「デジタル広報誌・滋賀プラスワン」(<https://shigaplusone.jp/>)を運用する。また、発信効果を測定することで、受け手のニーズに沿った発信への気づきを促し、シビックプライドや滋賀県への興味・関心の醸成を図る。

1.4 業務委託範囲

- (1) 新規記事等の掲載
- (2) アンケートの活用および発信効果の測定
- (3) 会員ポイント制度の管理
- (4) システムの運用保守

1.5 納品場所および窓口

滋賀県知事公室広報課（大津市京町四丁目 1-1）

1.6 業務体制

- (1) 本業務の責任者を置くこと。
- (2) 運用保守の責任者を置くこと。
- (3) (2)とは別に会員ポイント制度の管理・運営・保守する担当者を 1 名以上置くこと。また、広報課との月次報告定例会に参加させること。業務内容については、「3.2 業務内容」に記載する。
- (4) 本業務の責任者は、長期療養、死亡、退職等の不測の事態を除き、同一人物とすること。
- (5) 本業務の責任者および作業メンバーは、本業務の遂行に必要なスキルを十分に有すること。
- (6) 実施体制図を含む運用計画書を作成し、滋賀県の承認を得ること。

1.7 月次報告定例会および編集会議

(1) 月次報告定例会

業務の遂行にあたり、受託者は契約締結後直ちに、以降は 1 か月に 1 回程度滋賀県と月次報告定例会を行い、連携を密にして事業を実施することとする。月次報告定例会の中で、本ウェブサイトの運用等の詳細について協議を行う。

また、会議室は原則として滋賀県が用意するが、受託者側の環境が整えば、Web 会議システム等を用いて遠隔で行うことも想定している（滋賀県では、Zoom を導入している。）。

月次報告定例会の内容をまとめた議事録を月次報告定例会終了後、一週間以内に提出すること。

(2) 編集会議

別途県が委託する企画編集業務（以下「企画編集業務」という。）にて実施する編集会議について、必要な場合は出席を求める場合がある。

第 2 新規記事等の掲載

2.1 目的

滋賀県から提供されたデータ（企画編集業務にて作成）を基に、デジタル広報誌各種記事や滋賀県および関連団体等が実施するイベント等お知らせ情報記事をウェブサイトに掲載することにより県政情報を発信する。

2.2 業務内容

県が提供する記事データ（企画編集業務にて作成）等の資料を、デザイン処理等により、見やすく読者の興味を引く基本レイアウトを提案し、ウェブサイト上に掲載すること。また、滋賀県から提供された紙広報誌データを電子ブック化して掲載するとともに、紙広報誌の掲載内容を Web ページ形式にして転載すること。

なお、掲載については広報課の確認を取ったうえで公開すること。

2.3 記事の種類と数量

(1) 10分程度の動画および web 記事 年4記事程度

滋賀県から提供された記事データ（企画編集業務にて作成）を Web ページ形式にして掲載する。なお、動画については YouTube に公開した動画リンクを滋賀県より共有する。

（参考）令和7年度

- ・滋賀ふるさと観光大使・西川貴教さんが大阪・関西万博をレポート！
- ・彦根の新しい楽しみ方！伊藤みきさんが体験！～国スポ・障スポスペシャル！～

(2) web 記事 年6記事程度

滋賀県から提供された記事データ（企画編集業務にて作成）を Web ページ形式にして掲載する。

（参考）令和7年度

- ・石田三成と藤堂高虎の“ゆかりの地”へ。大河ドラマ「豊臣兄弟！」は滋賀も舞台に！
- ・広い空が育てた音。滋賀から世界へ、ピアニスト・久末航さんインタビュー
- ・滋賀を愛した建築家ヴォーリズ 来日 120 年、改めて感じるその魅力

(3) 県政に係るアンケート 年10記事程度

滋賀県から提供されたアンケート記事データ（企画編集業務にて作成）を Web ページ形式にしてトップページバナーに掲載する。また、アンケート結果にかかる担当課のコメントを Web ページ形式にして掲載する。

（参考）

- ・あなたは救急車を呼んだことがありますか？（＃7119）
- ・来年の大河ドラマは何か知っていますか？（戦国ディスカバリー）

(4) 1分程度のショート動画および web 記事 年50記事程度

滋賀県から提供された記事データ（企画編集業務にて作成）を Web ページ形式にして掲載する。なお、動画については YouTube に公開した動画リンクを滋賀県より共有する。

（参考）令和7年度

- ・44年ぶりの感動再び！国スポ開会式で滋賀が全国にアピール
- ・大阪・関西万博がフィナーレ！滋賀から世界へとつながった半年間！
- ・クマ出没の裏側で。野生動物から暮らしを守る猟師の仕事

(5) インフォメーション（お知らせ情報）360記事（30記事／1月×12回）程度

県が提供するもののほか、受託者にて「県政eしんぶん」などを確認し、適するものを掲載すること。イベント情報については、「イベント」ページに掲載すること。

※掲載内容の確認（校正）については、受託事業者と滋賀県の記事担当課でインターネットメール等により直接確認（校正）すること。

(6) 紙広報誌（年4回発行）の特集記事 各号5記事程度（文字量次第で記事数が増減する）

特集記事の内容を web 記事として編集し、掲載すること。また、企画編集業務で作成したショート動画も併せて掲載すること。（年4回程度）

(参考) 2025 年冬号紙広報誌の特集記事

- ・ 滋賀県立総合病院と滋賀県立小児保健医療センターが統合しました！
- ・ 滋賀県が目指す多様な学びの場
- ・ あなたは大丈夫？ SNS の使い方

(7) 紙広報誌の暮らしの情報局記事 各号 10 記事程度 (年 40 記事程度)

※デジタル広報誌ウェブサイトのインフォメーションに転載する。

(8) 紙広報誌の電子ブック化 年 4 回

(9) テレビ滋賀プラスワンの更新 (年 50 回)

(10) 知事定例会見の AI 要約 (年 48 回程度)

原則毎週火曜日に実施される知事定例会見 (YouTube ライブ配信) について、知事発言の冒頭部分について 200~300 字程度で要約し、知事定例会見翌日を目途に掲載すること。

(11) その他県が掲載依頼する記事 (年間 12 回程度)

なお、上記の記事等掲載に必要なデータについては、以下の形式で提供する。

- (1)~(4) : Word Press 基本機能 (ブロックエディタ) に対応した形式の記事データ
- (5) : Excel ブックファイル形式の記事データ
- (6)~(7) : テキスト形式の記事データ、画像データは JPEG または bitmap で保存したもの
- (8) : PDF 形式の記事データ
- (9) : 当該動画の HTML コード

第 3 アンケートの活用および発信効果の測定

3.1 目的

アンケート内容を分析し、記事に反映させることで県と県民の双方向性の向上を図る。また、より効果的な広報を実施するため、発信した内容の効果測定・分析を行う。

3.2 業務内容

「2.3.(1)~(4)」および「2.3.(6)」の記事において、記事閲覧回数、動画再生回数、アンケート回答数等の観点で分析を行い、アンケート内容の抜粋を含めた報告書を記事ごとに作成すること。

第 4 会員ポイント制度の管理

4.1 目的

会員ポイント制度を引き続き運用・拡充し、サイト内の回遊性や魅力を高めることでアクセス数の向上を図る。

なお、企業・団体等 (以下、「スポンサー」という。) からクーポン券やプレゼント用賞品等 (以下、「提供物」という。) の提供の対価として、サイト下部にスポンサー広告バナーを掲載することとしている。

4.2 業務内容

会員ポイント制度を管理する業務を行うこと。また、月次報告書に会員数や会員ポイントの利用状況等を記載し、月次報告定例会において滋賀県に報告すること。なお、掲載については広報課に確認を取ったうえで公開すること。

(1) 管理

- ・ web 滋賀プラスワン会員ポイント制度会員規約を遵守し、管理運営を行うこと。

- ・ 滋賀県から提供された素材（企画編集業務にて作成）をもとに、提供物の掲載ページおよびスポンサー広告用バナーを掲載すること。
- ・ 会員に付与する会員ポイントの設定を定期的に見直し、広報課と協議の上、最適な管理を行うこと。

第5 システムの運用保守

5.1 目的

本業務はデジタル広報誌に関するシステムの主体的な運用と、滋賀県職員による運用に対するサポートと環境保守を提供するものである。

また、Web サーバおよび必要としている機能を利用するために契約している外部サービスについて、受託者にて契約を引き継ぐこと。それら外部サービスにかかる費用およびその管理を行う費用についても受託金額に含めること。

5.2 システム概要等

本システムはWord Press をベースに構築しており、主に会員システムの運用に合わせ独自に開発を行ったプラグインを組み込んでいる。

また、当ウェブサイトは将来的な PUSH 通知等の実装を踏まえ、ウェブサイトをアプリケーションのように利用できる（PWA 化：Progressive Web Apps）基本制作を行っており、実装を検討する際には現状からの機能追加等についても対応可能なスキルを有することとする。

なお、現時点での PWA の実装範囲はスマートフォンでホーム画面登録が可能な状態で実装している。

5.3 受託者に求める要件（スキル）

受託者に求める最低限必要な要件（スキル）については、Word Press で運用上必要とする機能において、公開されたプラグインの利用のみではなく、独自でのプラグイン開発（改修）スキルと実績を有することとする。

また、責任者および障害管理の担当者は、システムの障害復旧に関する十分なスキルを、ソフトウェア保守の担当者は、プログラムの改修や障害対策に関する十分なスキルを有すること。

5.4 契約中外部サービス

契約会社	プラン等	目的
さくらインターネット株式会社	マネージドサーバラージプラン	Web サーバ
アマゾンジャパン合同会社	S3 サーバ	CDN サーバ
ゾーホージャパン株式会社	Zoho Survey Enterprise プラン	記事設置のアンケート作成および集計

5.5 運用用途別設置機能概要

以下に記載のとおり、運用上の必要性に応じて開発ベースとなる Word Press に公開プラグインを設置（有料を含む）またはオリジナルでのプラグイン開発を行い設置している。

受託者は契約締結後、速やかに開発ソースおよびプログラムの確認を行い、運用に取り組むとともに、今後、運用上必要となる機能に応じて追加開発の提示が行える状況とすること。

運用用途	設置機能概要
各種記事	Word Press の基本機能（ブロックエディタ）での記事投稿管理をベースにオリジナルプラグイン開発による記事閲覧ポイント獲得機能と Zoho Survey 連携によるアンケート送信ポイント獲得機能を設置している。
インフォメーション	Word Press の基本機能（ブロックエディタ）での記事投稿管理。
会員管理機能	Word Press にオリジナルプラグイン開発による会員管理機能を設置している。

	なお、取得している情報はニックネーム、メールアドレス、パスワード、居住市町、性別、生年、関心事であり、各会員情報にウェブサイト内での行動に起因するポイントの獲得や消費が行える機能を設置している。
キャンペーン管理機能	Word Press にオリジナルプラグイン開発による会員ポイントを消費して応募できるキャンペーンの管理機能を設置している。
クーポン管理機能	Word Press にオリジナルプラグイン開発による会員ポイントを消費して応募できるクーポンの管理機能を設置している。
会員ポイント GET コード機能	Word Press にオリジナルプラグイン開発による会員ポイントを付与できるコードの管理機能を設置している。
ページ管理機能	Word Press の固定ページ管理機能での投稿管理。
ポイントガチャ機能	Word Press にプラグインを利用したゲーム機能を設置し、当たり判定によるポイントの獲得が行える機能を設置している。

5.6 Word Press で利用している有料プラグイン

下記に記載するプラグインは有料プラグインであるため、受託者は費用の負担を含めアカウントの切り替えを行うこと。

プラグイン名	使用用途
Admin Columns Pro	管理画面の項目をカスタマイズするプラグイン。一覧画面にサムネイルを表示させるなどのカスタマイズをしている。
Advanced Custom Fields PRO	投稿記事にオリジナルの入力項目を作成するために使用している。 (カテゴリー、タグ、関心事など)
Advanced Custom Fields: Extended PRO	Advanced Custom Fields PRO をさらに機能強化するためのアドオン。 (カスタムフィールドを更に分類分けするなど)
All-in-One WP Migration	Wordpress の完全バックアップを行うプラグイン。クラウドへバックアップを行う機能を使用している。
Wordfence	Wordpress への不正な攻撃を防ぐためのプラグイン。ウイルス対策、ファイアウォール、マルウェアスキャンを行っている。

5.7 業務内容

デジタル広報誌に関するシステムについて、以下の項目について運用すること。

5.7.1 システムメンテナンス

(1) サーバ保守

「5.4 契約中外部サービス」に記載したサーバについて、提供元との契約を継続し、適切に保守管理を行うこと。

(2) ソフトウェア保守

開発および公開に利用している下記ソフトウェアを適切に保守管理すること。

また、必要に応じて追加開発等の提示すること。

- ・ Word Press を利用したシステム全般と外部サービスとの連携機能

5.7.2 システム運用

(1) 記事掲載（年度間）

Word Press 管理機能を利用して、記事の掲載を行うこと。

- ・ デジタル広報誌の10分程度の動画およびweb記事：年4記事程度
 - ・ デジタル広報誌のweb記事：年6記事程度
 - ・ デジタル広報誌の県政に係るアンケート：年10記事程度
 - ・ デジタル広報誌の1分程度のショート動画およびweb記事：年50記事程度
 - ・ デジタル広報誌のインフォメーション（お知らせ情報）：年360記事程度
 - ・ 紙広報誌の特集記事：各号5記事程度、ショート動画4回程度
 - ・ 紙広報誌の暮らしの情報局（お知らせ情報）：年40記事程度
 - ・ 紙広報誌の電子ブック化：年4回
 - ・ テレビ滋賀プラスワン：年50回
 - ・ 知事定例記者会見のAI要約：年48回程度
 - ・ その他更新の必要が生じた場合は、滋賀県の指示の下、速やかに対応すること。
- (2) 会員管理
- ・ その他会員情報の修正や情報登録等の業務
 - ・ クーポンおよびプレゼントキャンペーンの設定（広告バナー等の設置含む）
 - ・ ポイントGETコードの発行
 - ・ その他、会員管理に必要な業務
- (3) アンケート管理
- アンケート管理については、既存の契約であるZoho Survey Enterpriseプランを継続して行うこと。
- ・ アンケート内容の作成および既存アンケートの修正
 - ・ 記事との連携
 - ・ アンケート集計（集計結果について、編集会議にて月1回広報課に報告すること）
- (4) SEO対策
- 本ウェブサイトへの来訪の機会を多く提供するために、他のページからのリンクの作成、HTMLによる語句の強調、適切なキーワードをタイトルやページ先頭に記載する等の検索エンジン最適化措置（SEO対策）を行うこと。
- ただし、ブラックハットSEOを用いるなどの不適切な誘導は行わないこと。

5.7.3 障害管理

システムに障害が発生した場合に早急に復旧できるよう次の項目を実施すること。

- (1) 職員からの電話、メール、FAX等からの報告内容により、障害の原因がソフトウェア、ハードウェアであるかの1次切り分けを実施する。
- (2) 上記(1)において原因が特定できない場合は、現地において調査を行い、原因を特定する。
- (3) 特定した原因に基づき、システムの復旧を行う。
- (4) システムが復旧した後、回復試験を実施し、障害の原因、対処内容、回復試験の結果について報告を行う。

5.7.4 運用業務

システムが円滑に運用されるよう以下の項目について定期的な点検を実施すること。

- (1) システムログチェック (月1回)
- (2) OSのセキュリティパッチ等のセキュリティ対策 (必要に応じて随時)
- (3) ディスク容量チェック (月1回)
- (4) セキュリティポリシー監査 (年1回)

5.7.5 運用支援

システムが円滑に運用されるように以下の項目について運用の支援を実施すること。

- (1) 電話・FAX・E-Mailによる質問の対応
システムの操作、運用に関する質問を、電話・FAX・E-Mailにより対応すること。
- (2) 現地における技術支援
操作支援について、上記(1)に定める対応で不十分な場合に、滋賀県の指定する場所にて技術支援を実施すること。
- (3) システム調整

定期点検により、システムの調整が必要な項目について滋賀県と協議のうえ対処すること。

5.7.6 運用報告

以下の情報について、月次報告書に記載し、月次報告定例会において滋賀県に報告すること。

- (1) サーバおよびシステム保守における各状況（対応の有無、対応内容、対応後の状況）
- (2) ウェブサイトの閲覧状況（各ページの閲覧者数、可能であれば閲覧元の地域）等については、定期的に把握・分析し、本ウェブサイトの利用から読み取れる利用者のニーズやトレンド、行動特性を分析し、月次報告書に記載すること。
- (3) その他（運用保守範囲内での改善提案、調整事項等）

5.7.7 報告事項

項目	報告周期	内容
障害対応報告	随時	システムの回復確認後、障害部位、原因、復旧作業内容等を報告する。
障害対応報告	月次	障害対応状況を取りまとめ、内容分析、以後の対処案等を報告する。
定期点検報告	月次	定期点検結果および、結果に基づく対処案等を報告する。

※報告書式については、特に指定しない。

5.8 運用保守に係るセキュリティ対策等

5.8.1 運用保守環境およびアクセス制限

- (1) 運用保守のために必要な機材は受託者が準備すること。
- (2) デジタル広報誌のサーバ管理に使用する受託者の端末は、IPアドレスまたはMACアドレスによる認証を行い、端末の利用者についてはID・パスワードによる管理を行うこと。
- (3) 本ウェブサイトのサーバ管理に使用するIDは必要最小限とし、IDに対する権限は明確かつ必要最小限にすること。なお、ログインIDは本委託業務に携わる作業者の人数分とし、共用はしないものとする。
- (4) 端末には、パスワードを記憶させないこと（オートコンプリート機能は使用しないこと）。
- (5) 本業務に関して行った作業について記録すること。
- (6) 再委託の承認を受けた場合を除き、受託者以外にサーバへのアクセスを行わせてはならない。
- (7) 端末からサーバへの接続に無線LANを用いる場合は、以下の要件を満たした接続を行うこと。
 - ・ 接続に関する認証は「IEEE 802.1X (EAP) 認証」もしくは「PSK認証」を使用すること。なお、「PSK認証」を使用する場合は、パスフレーズの文字数を20文字以上で設定し、定期的に更新を行う。
 - ・ 通信内容の暗号化の方式については、「CCMP方式」を使用すること。なお、「WEP方式」、「TKIP方式」については脆弱性があるため使用しないこと。
 - ・ 無線LANを利用できる場所として設定した範囲を超えて電波が漏出しないよう、電波の伝搬範囲を限定すること。
 - ・ 無線LANのアクセスポイントの管理用パスワードを適切に設定し、定期的に更新を行うこと。

5.8.2 セキュリティ要件

- (1) 機密性・完全性の要件は以下のとおりとする。
 - ・ サーバOSやミドルウェア等については、既知のセキュリティホールやバグ等について対策を講じること。
 - ・ ウィルスへの感染を防止するため、管理用端末およびサーバにウィルス対策ソフトを導入し、適切な対策を実施する等、悪意ある攻撃に対して適切な対策ができる仕組み・体制を整えること。
 - ・ 必要に応じて調査および分析を行うことができるように、システムおよびアプリケーションのアクセスログ、操作ログ、エラーログ（以下「各種ログ」という。）を取得できる仕組みとすること。なお、各ID（管理者）およびアクセス元単位で処理内容が確認できること。

- ・ 本ウェブサイト利用状況の分析を行うことができるように、閲覧記録（閲覧総数、アクセス元情報、閲覧端末の種類等）を残す仕組みとすること。
 - ・ 入力フォーム等からの送信の際は、SSL（TLS）による暗号化通信を行うこと。
 - ・ インターネットに公開するサーバは、ファイアウォールにより本サイトの運用に必要な通信ポートおよびIPアドレスのみを許可し、不正アクセスから保護すること。
 - ・ 不正アクセス等のサイバー攻撃対策として、情報処理推進機構（IPA）の「安全なウェブサイトの作り方」（最新版）および別冊「安全なSQLの呼び出し方」に準拠した実装を行うこと。不具合対応等でプログラムを修正する場合も、同様の方針とする。
(URL: <https://www.ipa.go.jp/>)
 - ・ パスワードが不正利用されないように、パスワードをデータベースに保存する場合は、暗号化を行うこと。
 - ・ 本ウェブサイトでは、個人情報を扱うため、個人情報保護および情報漏洩への対策を行うこと。
- (2) 可用性の要件は、以下のとおりとする。
- ・ サーバに安定的に電源を供給すること。
 - ・ 外部ネットワークからの不正または大量アクセスによりサーバの利用に支障が出ないようにするため、情報機器およびネットワークの冗長化や専用の対策装置の導入、サイバー攻撃対策サービスの利用など、可用性を確保するための対策を講じること。
 - ・ その他要件は「5.9 SLA (Service Level Agreement)」に定める。

5.8.3 セキュリティ対策

以下のセキュリティ対策を行うこと。

- (1) ミドルウェアおよびソフトウェア等について、管理表等を用いて適切にライセンス管理を行い、不正使用を防止するとともに、サポート期限が切れたものを使用しないよう適切に更新すること。
- また、セキュリティパッチが提供された場合は、ベンダーリリース後、速やかに内容の確認および検証を行い、適用の要否および本ウェブサイトへの影響の有無を滋賀県に報告し、滋賀県が必要と認めた場合は、適用すること。セキュリティパッチの適用は、原則として、ベンダーリリース後1日以内とするが、検証に時間を要する場合は、滋賀県の承認を得ること。
- なお、滋賀県から脆弱性情報等の提供があった場合も調査を行い、同様の対応を行うこと。
- (2) 管理用端末およびサーバについて、ウィルス対策ソフトウェアを常時稼働させ、定期完全スキャンおよびパターンファイルの更新を行うこと。定期完全スキャンは自動設定も可とするが、少なくとも週1回以上は行うこと。
- また、パターンファイルの更新は、原則として、ベンダーリリース後1日以内とする。
- (3) 障害（故障等）または不正行為（不正アクセス、改ざん、コンピュータウィルス感染等）が発生した場合は、直ちに状況を把握のうえ、発生確認から2時間以内に滋賀県へ報告し、緊急措置等の対応をすること。この場合、被害状況の分析を円滑にするため、ログおよび状態の保持にも配慮すること。
- また、原因究明、対処措置、類件がないかの確認、および再発防止策を滋賀県に報告し、速やかに復旧すること。回復時間は、「5.9 SLA (Service Level Agreement)」に定める。
- ただし、本業務対応時間外でも、少なくとも連絡がとれる体制とし、重大な障害または不正行為が発生した場合は、翌営業日までの暫定措置として、ウェブサイトの公開停止措置（公開を停止し、トップページを停止告知情報に差し替える、SNS等の代替措置を案内するなど）を行うこと。
- (4) 各種ログを週1回以上確認し、本ウェブサイトには不正アクセス等の被害がないか確認すること。不正アクセス等の被害を検出した場合、または兆候が見られる場合は、速やかに滋賀県に報告し、指示を仰ぐこと。その後の対応は、上記（3）による。
- (5) インターネットに公開するサーバを保護するファイアウォールについて、通信ポートおよびIPアドレスの設定を適切に管理し、不正アクセスから保護すること。
- (6) 同一IPアドレスからのセッション数の上限設定をする等、DDoS攻撃への対策を行い、定期的に設定を見直すこと。

5.8.4 サーバおよびソフトウェア等の保守および不具合の修正

プログラムの修正が必要な場合は、影響範囲を精査し、プログラム修正、影響範囲のテストおよびレグレッションテストを行ったうえでリリースし、テスト結果書を滋賀県に提出すること。

なお、軽微な修正の場合は、滋賀県の承認を得た上で、月次報告書での報告も可とする。

5.8.5 バックアップ等

以下のとおり、バックアップを行うこと。また、必要に応じてリストアを行うこと。

- (1) 各種ログおよびデータのバックアップ取得は1日1回以上とする。

具体的な時間帯は、別途協議により決定するが、業務および利用者への影響が少ない時間帯(深夜等)を想定している。

- (2) 上記の各種ログおよびデータのバックアップは、取得後1年間保存することとし、少なくとも月1回はCD-R等の外部記憶媒体に保存し、滋賀県に提出すること(前回提出以降に取得したバックアップのみでよい)。

なお、バックアップを外部記憶媒体に保存する場合は、鍵のかかるラックに保管するなど盗難防止措置を講ずること。

- (3) プログラムの大幅な改修を行う場合は、フルバックアップを行うこと(事前、事後の2回)。

- (4) リストアが必要な場合は、滋賀県の承認を得たうえで、リストアおよび回復テストを行い、速やかに運用を再開すること。

なお、この場合は、直前のバックアップ時の状態に戻すことを原則とする。

5.8.6 その他要件

- (1) 稼働監視(ハードウェア・ソフトウェアのパフォーマンス監視)を1日1回以上行うこと。
稼働状態に異常(兆候も含む。)が認められる場合は、滋賀県に報告し、信頼性の維持のために必要な対応を実施すること。

- (2) 不要なデータの削除およびディスク容量の確認を月1回以上行い、容量が逼迫している場合(おおむね、空き容量が10%未満となった場合)は滋賀県に報告すること。

また、滋賀県から指示があった場合は、拡張等の対応を行うこと。

なお、拡張に伴いリソース利用料等の追加費用が発生する場合は、滋賀県と相談のうえ対応方針を決定する。

ただし、リソース追加設定作業のみの場合は本業務内で対応すること。

- (3) 上記「5.8.3～5」の作業により、設計またはプログラム等に変更が生じた場合は、基本設計書、詳細設計書、およびその他資料の該当箇所を修正する等、適切な変更管理を行うこと。

また、資料を修正する場合は、変更履歴を記録すること。

- (4) 以下の情報について、月次報告書に記載し、月次報告定例会にて滋賀県に報告を行うこと。

- ・ 上記「5.8.3～5」(対応の有無、対応内容、対応後の状況)

- ・ ウェブサイトの閲覧状況(各ページの閲覧者数、可能であれば閲覧元の地域)

なお、閲覧状況等については、定期的に把握・分析し、本ウェブサイトの利用から読み取れる利用者のニーズやトレンド、行動特性を分析し、報告すること。

- ・ その他(運用保守範囲内での改善提案、調整事項等)

- (5) 電話およびメールにて、デジタル広報誌に関するシステムに関する運用支援・ヘルプデスクを行うこと。

- (6) 滋賀県から指示があった場合は、障害または不正行為等のインシデント発生を想定した緊急時対応訓練を行うこと。

訓練により課題が発見できた場合は、滋賀県と相談のうえ、運用保守および対応方法を見直すこと。なお、実施回数は、年1回以上とする。

運用保守および対応方法を見直す場合、軽微な変更については本業務内で対応することとするが、運用保守体制の増強を要するなどの大幅な変更が必要な場合は、追加費用について滋賀県と相談のうえ対応方針を決定する。

- (7) 運用保守業務において、プログラムを修正する場合は、「5.8.2 セキュリティ要件」の要件を遵守すること。

5.9 SLA (Service Level Agreement)

サービスレベルの評価項目および目標値は、概ね以下に示す内容を想定しているが、詳細については本仕様書に基づく提案を参考として、別途協議のうえ決定する。

受託者がサービスレベルを達成できなかった場合、金銭的なペナルティは課さないが、滋賀県は受託者に対しサービスレベルの達成に向けた対応を勧告することができる。

この場合、受託者は、達成できなかった理由および改善の方針を記載した報告書を滋賀県に提出し、運用保守体制の改善を含め、サービスレベルを達成するために必要な対応を実施すること。

評価項目		基準値
可用性	サービス提供時間 (ウェブサイト公開時間)	24 時間 365 日 (計画停止・定期保守を除く。)
	本業務対応時間	9 時から 17 時まで (日曜日、土曜日、祝休日および 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く。)
	計画停止予定通知	2 週間前までに通知すること。
	計画停止日数	別途協議のうえ決定する。
	サービス稼働率	98%以上 (月間)
	障害・不正行為・不具合受付	本業務対応時間内とする。
	障害・不正行為・不具合回復時間 ※ウェブサイトの停止を伴わない場合	48 時間以内とする。 ただし、本業務対応時間外に障害、不正行為または不具合が発覚した場合は、翌営業日の本業務対応時間開始時刻から 48 時間とする。
	目標復旧時間 (RTO) ※ウェブサイトの停止を伴う場合	24 時間以内とする。 ただし、本業務対応時間外にウェブサイトが停止した場合は、翌営業日の本業務対応時間開始時刻から 24 時間とする。
	目標復旧時点 (RPO)	1 日以内 (前日のバックアップ取得時点)
信頼性	画面レスポンス	参照系：平常時 3 秒以内、ピーク時 5 秒以内 更新系：平常時 5 秒以内、ピーク時 10 秒以内
	システム監視	1 日 1 回以上のハードウェア・ソフトウェアのパフォーマンス監視
機密性	個人情報等の非公開情報の漏えい事故	0 件
完全性	ウェブサイトの改ざん	0 件
運用支援 対応	問合せ対応	本業務対応時間内とする。 受付率 80%以上、即答率 50%以上 (調査後回答目標時間 1 日以内)
	月次報告定例会	月に 1 回実施

第 6 留意事項

6.1 機密保護・個人情報保護

- 本業務の遂行上知り得た秘密を他に漏らしてはならない。この項については、契約期間の終了または解除後も同様とする。
また、成果物 (業務の過程で得られた記録等を含む。) を滋賀県の許可なく第三者に閲覧、複写、貸与または譲渡してはならない。
- 本業務の遂行のために滋賀県が提供した資料、データ等は本業務以外の目的で使用しないこと。また、これらの資料、データ等は委託終了までに滋賀県に返却すること。

- (3) 本業務の実施における個人情報等の取扱いについては、個人情報の保護の重要性を十分認識し個人の権利利益を侵害することのないよう必要な措置を講じること。
- (4) 本業務に従事する者に対して、個人情報保護の教育を行うこと。
- (5) 個人情報等の特に重要な情報については、漏洩、改ざんを防ぐため厳重に管理するとともに、本業務の目的以外で利用してはならない。

6.2 契約不適合責任

本業務の成果物の検収後、1年の間に、正当な理由無く、この仕様書に記載した要件を満たしていないことが判明した場合および受注者の責任とみなされる不具合が生じた場合には、滋賀県と協議のうえ、無償で改良すること。

なお、この場合、不足している機能および不具合部分のみを修正することとし、これらの改良のためにユーザーインターフェイスおよび操作内容を変更しないこと。

6.3 法令遵守

本業務の遂行に当たっては以下に掲げる法令等を遵守しなければならない。

- (1) 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）
- (2) 個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）
- (3) 滋賀県情報セキュリティ対策基準「委託事業者遵守事項」（別記参照）

6.4 権利の帰属

本業務における全ての成果物（記事、動画、イラスト、写真、ロゴ、プログラム等）の著作権（著作権法第 27 条および第 28 条に定める権利を含む）は、委託料の支払と同時に全て県に譲渡されるものとし、県は、県が行う広報のために自由に利用できるものとする（ただし、受託者に著作権および著作者人格権を有しないものについては除く）。

受託者は、県および県が指定する第三者に対して、著作者人格権を行使しないものとする。

6.5 再委託

本業務を再委託する場合、事前に再委託範囲および再委託先を滋賀県に提示し、承認を得ること。

なお、責任者の再委託は認めない。

また、再委託範囲は受託者が責任を果たせる範囲とし、再委託先に問題が生じた場合は受託者の責任において解決すること。

6.6 その他

受託者は、本業務の実施にあたり本仕様書に記載のない事項または疑義が生じた場合は、速やかに滋賀県と協議を行い、作業を実施すること。

その他、委託業務内容の効果的な実施のために必要な事項については、滋賀県と受託者が協議のうえ定める。

別記

滋賀県情報セキュリティ対策基準「委託事業者遵守事項」

(データおよび入出力帳票の管理)

第1 データおよび入出力帳票を県の外部で持ち運ぶ場合またはインターネットメール等により県へ送信する場合は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) 事前に県の許可を得ること。
- (2) 鍵付きのケースへの格納、暗号化、パスワードの設定など、不正利用の防止および機密性を保持するための措置を講ずること。
- (3) 盗難、紛失等のないよう厳重に管理し、委託事業者のシステム機器以外では取り扱わないこと。
- (4) インターネットメール等により県以外の外部に送信する場合は、パスワードは伝達せずに、あらかじめ受信者と合意したパスワードを設定するか、電話等の別手段を用いてパスワードを伝達すること。

第2 データおよび入出力帳票を取り扱う作業を行う場合は、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) ファイル交換プログラムが記録されたシステム機器を用いないこと。
- (2) 取り扱ったデータおよび入出力帳票は、削除または県へ返却すること。

第3 データおよび入出力帳票が委託事業者以外の外部の者により、使用または閲覧されることがないように、離席および退室時においては、端末のロックや記憶媒体、入出力帳票の容易に閲覧されない場所への保管等を行わなければならない。

(ネットワークの接続制限)

第4 委託事業者のシステム機器を県のネットワークに接続してはならない。ただし、県の許可を得た場合はこの限りでない。

(ウィルス等対策)

第5 コンピュータウィルス等の不正プログラム（以下「ウィルス等」という。）の対策に関し、次に掲げる事項を遵守しなければならない。

- (1) ウィルス等対策プログラムを常時稼働させておき、委託事業者のシステム機器がウィルス等に感染していないか定期的に確認すること。
- (2) ウィルス等対策プログラムのパターンファイルは常に最新のものに保つこと。
- (3) 県とのデータまたはプログラムの受渡しを行う前には、必ずウィルス等チェックを行うこと。