

令和6年度
ひろしま空き家バンク「みんと。」機能拡張・運用委託業務仕様書

令和6年6月
広島県土木建築局住宅課

目次

1	概要	- 4 -
(1)	業務名	- 4 -
(2)	契約期間	- 4 -
2	背景と目的	- 4 -
(1)	本サイト構築当初の目標と実績	- 4 -
(2)	課題	- 4 -
(3)	本業務により目指す姿	- 5 -
1	本業務の内容	- 6 -
(1)	本サイトの運用・保守	- 6 -
(2)	本サイトの改修及び運用方針の検討	- 6 -
(3)	改修及び運用方針の作成	- 7 -
(4)	コンテンツの作成・本サイトの改修	- 7 -
(5)	コンテンツの更新、リンク切れの確認	- 7 -
(6)	監理者等の設置	- 7 -
(7)	CMS の操作マニュアル作成及び操作方法の説明	- 7 -
(8)	打合せ等の開催	- 8 -
(9)	アクセス解析レポートの作成・分析	- 8 -
(10)	運用実績の報告	- 8 -
2	本サイトの機能要件	- 8 -
(1)	機能要件	- 8 -
(2)	その他	- 9 -
3	本サイトの品質・性能要件	- 10 -
(1)	セキュリティ要件	- 10 -
(2)	セキュリティ監視	- 10 -
(3)	アクセシビリティ要件	- 10 -
4	本サイトの技術要件	- 11 -
(1)	システム基盤 (OS、ミドルウェア)	- 11 -
(2)	開発言語・支援ツール	- 11 -
(3)	データセンター (IDC) の要件	- 11 -
(4)	本サイトの稼働環境	- 11 -
(5)	ソフトウェア構成	- 12 -
5	本サイトの運用要件	- 12 -
(1)	運用要件	- 12 -
(2)	運用範囲	- 12 -
(3)	運用管理体制	- 13 -
(4)	データ管理	- 13 -
(5)	構成管理	- 13 -

(6)	監視管理	- 14 -
(7)	障害管理	- 14 -
(8)	関係業者等との協力	- 14 -
6	本サイトの保守要件	- 15 -
(1)	保守	- 15 -
(2)	保守運用契約要件	- 16 -
7	本業務の作業・開発環境	- 16 -
(1)	場所	- 16 -
(2)	運用・保守用機器・使用材料の負担	- 16 -
(3)	貸与物資・資料	- 16 -
8	スケジュール	- 16 -
9	納入要件	- 17 -
10	保証要件	- 18 -
11	その他	- 18 -
(1)	SLAの見直し・報告	- 18 -
(2)	発注者との調整	- 18 -
(3)	業務の履行に関する措置	- 18 -
(4)	成果品の利用	- 18 -
(5)	機密の保持	- 18 -
(6)	個人情報の保護	- 18 -
(7)	契約期間満了時の取扱い	- 19 -
(8)	知的財産権	- 19 -
(9)	再委託	- 19 -
(10)	その他	- 19 -
	サービス品質基準	- 20 -
	データセンター内のシステムセキュリティ監視要件	- 21 -

1 概要

(1) 業務名

ひろしま空き家バンク「みんと。」機能拡張・運用委託業務（以下「本業務」という。）

(2) 契約期間

契約締結日から令和7年3月31日までとする。

2 背景と目的

広島県内では、各市町及び宅建協会などが「空き家バンク」のホームページを開設しているものの、県下全域を対象とした総合サイトが無く、特に県外在住者が物件を探しにくいという課題があったことから、平成28年度に県内の空き家情報をとりまとめて発信することを目的とした空き家バンク情報専用ウェブサイト「ひろしま空き家バンクHP「みんと。」」（以下「本サイト」という。）を構築し、運用してきたところである。

総務省の「住宅・土地統計調査」によると、広島県内の「賃貸・売却用及び二次的住宅を除く空き家」は令和5年10月時点で約11万戸となっており、今後の人口・世帯数の減少や高齢化の進行に伴い、空き家の更なる増加が予想されるため、空き家活用希望者に向けた情報発信と合わせて、所有者が空き家を放置することなく、適切に維持管理や利活用、流通などを行うよう促すなど「総合的な空き家対策」を推進していく必要がある。

本業務は、本サイトが正常に稼働するようコンテンツ・ソフトウェア等の管理を行いながら、本サイトの改修及び運用等を行う。

(1) 本サイト構築当初の目標と実績

県内空き家バンクの県外在住者の成約件数（KPI） (件)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標	80	90	100	110	120
実績	80	52	65		

本サイトのアクティブユーザー数の月平均（事業目標） (AU/月)

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
目標	6,600	7,500	8,300	9,100	10,000
実績	8,100	9,376	5,840		

※令和5年度はWEB広告を実施していないためアクティブユーザー数が減少している

(2) 課題

本サイトのこれまでの取組において次の課題があると考えている。

ア セキュリティ対策の強化

本サイトの運用開始から8年近くが経過し、現在のCMSや検索システムは複数の脆弱性を含むバージョンとなっており、現状の機能を維持しつつ、セキュリティ対策を強化する必要がある。

イ 管理・更新のしやすさ

本サイトに掲載している物件情報、補助金情報などは、現在、市町の空き家担当部局から県に提供された情報を県担当者が都度更新している状況である。一部情報の更新にはWEBページに関する専門知識を必要としており、県担当が容易に情報を更新しやすい仕組みが必要である。

ウ 情報提供の充実

物件登録数は毎年増加しているものの、県外在住者の成約件数は令和4年度以降伸び悩んでいる。空き家活用希望者が求める条件などを踏まえた物件情報の提供や、地理的な状況、周辺環境などをあまり知らない方に向けて物件の立地環境を分かりやすく伝えるなど情報提供を充実していく必要がある。

エ 既存コンテンツの整理

近似したコンテンツの増加により、それぞれのコンテンツのコンセプトが曖昧になっており、本サイトで提供している情報にリーチしやすい環境とは言えない状況にあるため、ユーザー本位のサイトとなるよう、既存コンテンツの精査及び動線の整理が必要である。

オ 新規ワードでのSEO対策

「空き家 広島」等のキーワードにおいては、自然検索で掲載順位の上位化ができているが、自然検索による本サイトへの流入が頭打ちになっているため、新規ワードを意識したSEO対策が必要である。

カ 新たな広報、周知方法の検討

本サイト運用当初から県外在住者に向けたWEB広告を実施しており、近年では実施した期間はユーザー数が3倍近く増加するものの、目標である県外在住者の成約件数には繋がっていない。また、本サイトのYouTubeやX(旧Twitter)のアカウントはあるものの有効利用できておらず、県外ユーザー獲得のための新たな広報戦略を検討する必要がある。

キ 目標設定

本サイト運用開始当初は、アクティブユーザー数と県外在住者の成約件数に相関関係があるという目論見のもと、アクティブユーザー数の増加に向けた取組を進め、令和3年度まではアクティブユーザー数の増加に応じて県外在住者の成約物件数も増加していたが、近年はその傾向が見られない。2(1)のKPIを達成するために事業目標の見直し(目標値再検討または目標の変更等)が必要である。

(3) 本業務により目指す姿

ア セキュリティ対策の強化

本サイトの安定稼働を重視したセキュリティ対策が実施されている。

イ 管理・更新しやすい仕組みの整備

本サイトに掲載している物件情報(画像、テキスト)や補助金情報(テキスト)など随時更新する必要がある情報について、県及び市町の担当者が容易に管理・更新できる仕組みが整備されている。

ウ API連携機能の実装

本サイトに掲載している物件情報や補助金情報をインフラマネジメント基盤DoboXに提供し、DoboXの可視化ツールにおいて物件と周辺環境(災害リスクや施設情報など)を重ね合わせて確認できるようにするため、本サイトにAPI連携機能の実装されている。

エ 空き家活用希望者のニーズを可視化するコンテンツの実装

空き家活用希望者が求める物件の条件等を登録し、本サイト上で表示するコンテンツが実装されている。

オ アクセシビリティ・ユーザビリティの向上

本サイトのユーザーがすべてのコンテンツに容易にアクセスでき、各コンテンツは使いやすいと、親しみやすいデザインとなっている。

カ 県外ユーザーの掘り起こし・獲得

様々な媒体において県外ユーザー掘り起こし・獲得に向けた効果的な情報発信を行い、県外在住者の本サイトへの流入が図られている。

キ 市町窓口への誘導

本サイトへ流入したユーザーに対し本サイトが行動変容を促すような導線設計となっている。具体的には、空き家活用希望者や空き家所有者が、それぞれの希望を叶えるために、市町等の空き家バンク担当窓口に問合せを行うよう促すことができている。

1 本業務の内容

(1) 本サイトの運用・保守

本サイトを常時閲覧できるよう運用・保守を行う。本業務期間内にサーバー及びドメインの更新を実施すること。サーバー・ドメインについては、令和5年度本業務の受注者から引継ぎを受けること

項目	内容	期間（※更新済み）
サーバー	KDDI CPI サーバー 300GB	2024年6月1日～2025年5月31日
ドメイン	お名前.com	2024年3月1日～2025年2月28日
SSLの認証レベル	ドメイン認証型（DV）	

(2) 本サイトの改修及び運用方針の検討

ア 2

本サイトのこれまでの取組において次の課題があると考えている。

ク セキュリティ対策の強化

本サイトの運用開始から8年近くが経過し、現在のCMSや検索システムは複数の脆弱性を含むバージョンとなっており、現状の機能を維持しつつ、セキュリティ対策を強化する必要がある。

ケ 管理・更新のしやすさ

本サイトに掲載している物件情報、補助金情報などは、現在、市町の空き家担当部局から県に提供された情報を県担当者が都度更新している状況である。一部情報の更新にはWEBページに関する専門知識を必要としており、県担当が容易に情報を更新しやすい仕組みが必要である。

コ 情報提供の充実

物件登録数は毎年増加しているものの、県外在住者の成約件数は令和4年度以降伸び悩んでいる。空き家活用希望者が求める条件などを踏まえた物件情報の提供や、地理的な状況、周辺環境などをあまり知らない方に向けて物件の立地環境を分かりやすく伝えるなど情報提供を充実していく必要がある。

サ 既存コンテンツの整理

近似したコンテンツの増加により、それぞれのコンテンツのコンセプトが曖昧になっており、本サイトで提供している情報にリーチしやすい環境とは言えない状況にあるため、ユーザー本位のサイトとなるよう、既存コンテンツの精査及び動線の整理が必要である。

シ 新規ワードでのSEO対策

「空き家 広島」等のキーワードにおいては、自然検索で掲載順位の上位化ができているが、自然検索による本サイトへの流入が頭打ちになっているため、新規ワードを意識したSEO対策が必要である。

ス 新たな広報、周知方法の検討

本サイト運用当初から県外在住者に向けたWEB広告を実施しており、近年では実施した期間はユーザー数が3倍近く増加するものの、目標である県外在住者の成約件数には繋がっていない。また、本サイトのYouTubeやX（旧Twitter）のアカウントはあるものの有効利用できておらず、県外ユーザー獲得のための新たな広報戦略を検討する必要がある。

セ 目標設定

本サイト運用開始当初は、アクティブユーザー数と県外在住者の成約件数に相関関係があるという目論見のもと、アクティブユーザー数の増加に向けた取組を進め、令和3年度まではアクティブユーザー数の増加に応じて県外在住者の成約物件数も増加していたが、近年はその傾向が見られない。2(1)のKPIを達成するために事業目標の見直し(目標値再検討または目標の変更等)が必要である。

イ 本業務により目指す姿を達成するための本サイトの改修及び運用方針について、発注者との協議等を踏まえて検討する。検討する項目(案)は次の通り。

(ア) 本サイトのリニューアル

- ・ サイト全体のデザイン(サイトロゴ^{※1}の刷新も可)
- ・ セキュリティ対策の強化
- ・ API連携機能の整備^{※2}
- ・ 管理・更新しやすい仕組みの整備
- ・ 既存コンテンツ、素材(画像やテキストなど)の活用
- ・ コンテンツの追加または拡充
- ・ アクセシビリティ・ユーザビリティの向上

※1 サイトロゴは、ひろしま空き家バンク「みんと。」を連想できるものとする。

※2 掲載物件情報をCSVファイル形式でレスポンスする仕組みを想定している。

(イ) 目標設定

KPI達成に向けた事業目標を新たに設定する

(ウ) 広報戦略の検討

県外ユーザー獲得のための新たな広報戦略(例: SNS等の活用、イベントの開催)を検討する。

ウ アの検討結果を踏まえた、改修コスト及び令和7年度の運用コストの算定

エ ア、ウを踏まえたスケジュールの提案

(3) 改修及び運用方針の作成

(2)の検討結果を踏まえ、「ひろしま空き家バンク「みんと。」改修及び運用方針」として報告書を作成する。

(4) コンテンツの作成・本サイトの改修

(3)に基づく、本サイトの改修及び運用の実施

(5) コンテンツの更新、リンク切れの確認

ア 本サイトに掲載している情報を最新の状態に維持するために必要な更新を実施する。(4)で整備したもののうち 県及び市町の担当者が更新できるものを除く。

イ リンク切れの確認(2回/年度)を行い、リンク切れしている箇所に必要な対処を行う。

(6) 監理者等の設置

本業務全体を統括する監理者を設置し、発注者と受注者が協議等を実施する際は、必ず同席すること。具体的な運用管理体制は5(3)を参照し、連絡先一覧を作成して、契約後14日以内に運用管理体制を発注者に提出すること。

(7) CMSの操作マニュアル作成及び操作方法の説明

ア CMSの操作マニュアルの作成

業務フローと関連付けた操作マニュアルを作成する。初心者にもわかりやすい表現で記載し、専門用語の解説、エラーメッセージの解説、想定される原因及び対処法を記載すること。

イ 操作方法の説明

受注者は本サイトの操作方法に関して発注者から要望があった場合、発注者の担当者、

その他、本サイトの管理・更新をする者（市町担当者を想定している。）に対して、説明を実施すること。

(8) 打合せ等の開催

受注者は、本業務の遂行に当たり、必要に応じ発注者と定期的な打ち合わせを行うものとする。打ち合わせの頻度、方法については、契約締結後協議の上で実施する。業務実施中に行った発注者との打ち合わせの内容については、打合せ簿を作成し発注者に提出すること。

(9) アクセス解析レポートの作成・分析

本サイトの効果を分析・評価できる情報（Google Analytics 4 (GA4)、Microsoft Clarity）をとりまとめ、発注者に分析結果を報告すること。各ツールの権限については、契約締結後付与するものとする。

レポートの内容は、次の物を想定している。

- ・年間アクセス状況（月別）
- ・キーイベント
- ・ユーザー属性（年齢、性別、利用デバイス）
- ・流入地域
- ・トラフィックの参照元
- ・閲覧の多いコンテンツ
- ・Microsoft Clarityによるクリック分析
- ・Microsoft Clarityによるスクロール分析

(10) 運用実績の報告

実施した業務の内容について報告書を作成する。報告書の項目については9(2)のとおり。

2 本サイトの機能要件

(1) 機能要件

ア 本サイト内情報の検索機能

イ 動画、地図、画像の表示

ウ サーバーの調達・設定

エ 簡易なコンテンツについて、発注者が直接更新できるシステム（CMS）

現状のシステムは次のとおり

システム名	バージョン	備考
WordPress	5.1.4	

オ 空き家物件情報の検索

カ 各市町等の空き家バンク物件情報、補助金情報の提供

キ 問い合わせフォームの市町担当課等へのデータ送信

ク スマートフォン・タブレット等への対応

スマートフォン・タブレットからの利用を前提としたデザイン設計とすること。

ターゲットブラウザの指定

Windows: Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox

macOS: Safari、Google Chrome、Microsoft Edge、Mozilla Firefox

iOS/iPadOS: Safari、Google Chrome

Android: Google Chrome

バージョンは制作時点の最新版

ケ 本サイトの効果を分析・評価できる環境 (Google Analytics4(GA4))

コ 本サイトの物件情報 (物件写真、価格等の情報、補助金情報等) を API によりレスポンスする機能

(2) その他

上記機能等を最適に維持していくために必要な、運用保守並びに機器等の導入・整備を本調達範囲とし、受注者は発注者と十分協議した上で行うこととする。

3 本サイトの品質・性能要件

本サイトの有する品質・性能に関する要件は、以下のとおりである。

(1) セキュリティ要件

特定の人によるインターネットからの情報登録機能を有するとともに、ユーザー情報を管理することから、セキュリティリスクに応じた堅牢な認証方式の導入、個人情報、ID、パスワード等の暗号化、情報漏えい、不正侵入の防止及び改ざん防止等のセキュリティ対策を施すこと。

(2) セキュリティ監視

データセンター内のシステム等に関するセキュリティ監視要件を次に示す。

システムセキュリティに関しては、別紙「サービス品質合意書(以下「SLA」という。)」のとおりに。

セキュリティ監視要件

監視対象	監視要件	内 容
システムセキュリティ	不法侵入探知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。不正侵入の兆候を検知したときには、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバー上のファイルの改ざん検知を行うこと。改ざん検知時には、修復もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア（コンピュータウイルス、ワーム及びスパイウェア等）チェックを行い、マルウェア感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンター及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。サーバールームを監視カメラ等により監視すること。守衛巡回すること。

(3) アクセシビリティ要件

ア ユニバーサルデザインへの対応

多様な人が利用しやすいものとする。

イ アクセシビリティへの対応

高齢者や子供、身体の不自由な人、視覚や聴覚に障害のある人、キーボードやマウスを利用しにくい人等、さまざまな人が利用するため、誰もが見やすく、使いやすいサイトにする。

4 本サイトの技術要件

本サイトの有する技術的要件は、以下のとおりである。

(1) システム基盤 (OS、ミドルウェア)

項目	条件	備考
OS	Linux サーバー又は Windows サーバー若しくは同等以上の性能を有するもの。	
データベース	フリーソフトウェアの使用も可とするが、維持管理が可能なものとする。	

※十分なセキュリティ対策を施すこと。

(2) 開発言語・支援ツール

ア 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。

イ その他については、発注者の設計基準に従うこと。

現状の各システムの動作環境は次のとおり

項目	プログラム言語	バージョン
検索システム	jQuery (JavaScript ライブラリ) PHP	jQuery : 1.12.4 PHP : 7.2.34
データベース	MySQL	5.7.28

(3) データセンター (IDC) の要件

本システムを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。

システムを設置するデータセンターは、「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)に基づくこと。

(4) 本サイトの稼働環境

ア サーバ環境

今回の業務を実施するにあたり必要な、保守点検を行うサーバー環境の基本要件は、以下のとおりである。

- (ア) 本システムの稼働基盤となるサーバー機器等は、基本的には開発時に新規に導入整備したものとする。
- (イ) 各ページの表示時間はブラウザにURL入力後表示が完了するまでの時間を、全体において3秒以内を保つ。
- (ウ) RAID を前提としてミラーリングやホットスペア等により、冗長性を考慮した構成にすること。
- (エ) バックアップ装置は過去7日間のデータ保持を可能とし、システムの停止を伴わずに21:00～翌8:00までにバックアップの取得を完了する性能を有すること。
- (オ) ハードウェアは、省スペース、省エネルギーを実現できるものとする。
- (カ) 機器の追加や変更が容易なシステム構造とすること。
- (キ) 新規のシステムとの連携については、最少の費用で対応できるような拡張性を確保すること。

(5) ソフトウェア構成

ア ユーザー（利用者）

PCおよびスマートフォン、タブレット（iOSを含む）から本サイトの全ての機能を利用できるように、ターゲットOSおよびブラウザを決定してあるので2(1)クを参照のこと。また、CSSのバージョンについても同様である。※CSS：CSS3

イ 保守性、拡張性、上位互換性及びシステム中立性

上記の構成については、将来性、拡張性、移植性を考慮し、次年度以降の運用にも対応できる仕様とすること。また、将来において、拡張性が必要になった場合に、別の業者においても変更が可能なものとする。

5 本サイトの運用要件

(1) 運用要件

ア 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。

イ 計画停止及び予定外の停止時間は、SLAのとおり。また、計画停止の時間は、夜0：00～翌朝8：00までの間に行うこと。また、システムの運用は、受注者の常駐を行わず自動運転を基本とする。

ウ 対障害性などを十分考慮すること。

エ 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等の過電流保護対策などを十分に考慮すること。

オ 原則、毎日データのバックアップ作業を行い、障害が発生した場合は、最悪でも前日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SLAのとおり。

カ 物件検索や空き家活用診断チャートなどの、本サイトにおけるシステム上の不具合が起こった場合は、速やかに発注者に報告し、本サイトの利用者が通常の利用ができるように必要な措置を講ずること。

キ サーバーのミドルウェアのアップデートなどにより、CMSやその他のシステムの不具合が起こった場合は、速やかに発注者に報告し、本サイトの利用者が通常の利用ができるように必要な措置を講ずること。

(2) 運用範囲

ア システム（パッケージ等）の定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を発注者の追加費用なしに行うこと。

イ 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）、障害対応等は受注者が行うこと。

ウ CMSやプログラム言語、その他本サイトを構成するために必要なもので深刻な脆弱性の改善やサポートの終了に伴う大幅なバージョンアップが必要な場合は、緊急に行う必要のあるものを除き、安定稼働を重視した最新に近いバージョンへのアップデートの実施を発注者に提案すること。

(3) 運用管理体制

本業務の契約期間を通じた本サイトに係る運用管理体制のイメージを示す。
通常時及び障害時の連絡を適正に行える体制とすること。

運用管理体制

運用管理者	業務内容
主任担当者（監理者）	連絡窓口、定期的な報告、運用作業全般の総括を行う。
システム運用統括	各システム担当官の調整を行う。
システム監視担当	安定的なシステム稼動を行うための監視業務を行う。
システム保守担当	安定的なシステム稼動を行うための保守業務を行う。
オペレーション担当	運用統括者の管理のもとに必要なオペレーションを行う。

(4) データ管理

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。

データ管理内容

データ管理項目	データの管理方法	内 容
バックアップ	定期バックアップの実施	障害時の回復目標に対してバックアップ手法を定めること。 バックアップツールやジョブ管理ツール等を導入し、定期的にバックアップを行うこと。
	バックアップメディアの管理	バックアップメディアを作成し、適切な場所に保管すること。
リストア		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。

(5) 構成管理

設備・回線・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。

(6) 監視管理

安全で安定的な稼動を可能とするための監視対象を示す。

監視内容

監視対象	内 容	
ネットワーク監視	稼動監視	ネットワーク機器の稼動監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲を特定させること。
	性能監視	性能評価の項目及び方法を明確にすること。 ネットワーク負荷状況（トラフィック）を測定すること。
サーバー監視	稼動監視	サーバー稼動監視（全体の死活監視及びディスク等主要部品の障害監視）を行うこと。 プロセス監視（OS系、アプリケーション系）を行うこと。 ログ監視を行うこと。 障害発生時には、障害箇所・影響範囲の特定を行うこと。
	性能監視	性能評価の項目及び方法を明確にすること。 サーバー負荷監視（CPU・ディスク・メモリ）を行うこと。 パフォーマンス閾値監視を行うこと。
	運転管理	ジョブ管理ツール等を導入し、ジョブ管理を行うこと。

(7) 障害管理

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を立てること。
また、障害発生時の初動及び対応については、SLAのとおり。

障害管理の方法	内 容
障害対応ルールの設定	障害対応マニュアルを定め、運用すること。 障害が発生した場合の緊急連絡体制を確立すること。
障害発生時の初動	障害発生時には迅速に関係者へ連絡を行うこと。 監視センターにおいて障害の一次切り分けを実施すること。
障害対応	稼動診断、定期点検等により、障害の予防を行うこと。 障害対応の報告を行うこと。 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。

(8) 関係業者等との協力

将来的な拡張及び他システムとの連携等で、協力を求められたときは、発注者と協議の上、必要な対応を行うこと。

6 本サイトの保守要件

(1) 保守

ア 保守管理

システムの契約期間中にわたって安定的運用を図るための保守管理方法とすること。また、セキュリティパッチの適用については、SLAのとおり。

保守管理内容

保守管理の方法	内容
ソフトウェア保守	契約内容に基づき、ソフトウェアの機能改善や変更を行うこと。 ソフトウェア運用に伴うデータベース領域の整備等の作業を実施すること。
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。

イ ドキュメント管理

必要とするドキュメントの管理を示す。

ドキュメント管理一覧

ドキュメント	内容
各種技術資料	システム運用・保守に係る各種技術資料（システム構成管理資料を含む。）について、必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。
各種操作説明書の整備	操作説明書等各種マニュアル類について必要に応じて改定し、常に最新の状態に保つこと。

ウ 体制

(ア) 保守管理体制を明確にし、責任者を定めること。

(イ) 他社製品を納入する場合は、自社を中心とした体制を確立し、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、発注者に対する将来に亘ってのサポート・保守を確実にを行うこと。特に、今後の機能拡張の調整や障害発生時の問題切り分けなど、他社製品の場合は特にその製品内容を熟知し・迅速・的確に対応できる体制を維持すること。

エ 対応要件

(ア) 平日（土・日・祝祭日を除く）の8時30分から17時30分までの間に生じた障害については、直ちに対応すること。また、この時間外に発生した障害についても、必要な場合直ちに対応を行うこと。

(イ) 定期点検については、最低年1回は実施することとし、点検内容は次のとおりとする。

i) 機器等の点検

ii) 機器の清掃

(ウ) 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。

- (エ) 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。

オ 留意事項

- (ア) 適切かつ迅速な保守管理業務の遂行に努めること。
 - (イ) 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、直ちに報告すること。
 - (ウ) 保守管理業務を行うにあたっては、システムにおいて管理している情報が漏洩しないようにすること。
 - (エ) 保守管理業務を行うにあたっては、発注者及び関係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あたること。
 - (オ) 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発注者に報告すること。
 - (カ) 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。
- (2) 保守運用契約要件
- ア システム保守運用に係る経費を含めて契約するものとする。
 - イ 契約終了時（契約が継続する場合は、当該契約の終了時）には機器の撤去、ホワイトニング及びデータの抽出を行うこと。

7 本業務の作業・開発環境

- (1) 場所
作業等の場所は、原則として、受注者にて確保すること。
- (2) 運用・保守用機器・使用材料の負担
運用・保守用機器・使用材料は、原則として、受注者にて準備すること。
- (3) 貸与物資・資料
貸与を希望する資料等があれば、申し出ること。

8 スケジュール

本業務に係る基本スケジュールを次に示す。

時期	内容
令和7年3月末まで	本サイトの運用（更新）、保守
随時	コンテンツの作成・更新・本サイト改修
令和7年1月末まで	API連携機能の実装

9 納入要件

(1) 納入先

広島県土木建築局住宅課 住宅指導グループ

〒730-8511 広島県広島市中区基町 10-52

TEL : 082-513-4167 FAX : 082-223-3551

Email : dojutaku@pref.hiroshima.lg.jp

(2) 納入方法

次の物を納入すること。

納入品	備考
完了通知書	PDF 形式
運用管理体制図	PDF 形式
業務工程表	PDF 形式
ひろしま空き家バンク「みんと。」改修及び運用方針	PDF 形式
打合せ簿	PDF 形式
アクセス解析レポート	PDF 形式
運用実績報告書	PDF 形式
CMS 操作マニュアル	PDF 形式
本業務で作成したイラスト、バナー、アイコン等	PNG 形式
本業務で撮影した画像	JPEG 形式

運用実績報告書に必要な項目は以下のとおり。

報告事項	内 容
コンテンツの作成、更新に関する報告	コンテンツを作成、更新した内容について、作成、更新前後が分かるもの
本サイトの改修に関する報告	本サイトを改修した内容について、改修前後が分かるもの
リンク切れチェックに関する報告	リンク切れした箇所と対応内容
打合わせに関する報告	協議・調整の内容及び指示について報告
システム稼働実績	サーバー稼働状況、プロセス稼働状況、ネットワーク稼働状況、リソース使用状況、システムセキュリティ監視状況
S L Aに関する報告	S L Aの達成状況に関する報告
障害報告	障害対応実績（障害発生の報告を除く。）
システム停止等報告	翌月の計画停止及び保守作業等の予定報告
システム保守に関する報告	ハードウェア、ソフトウェアに関する予防保守及びセキュリティ保守内容の実績報告
その他	上記以外の一時的業務遂行についての報告 更なるサービス品質向上に向けた提案

10 保証要件

修理およ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じること。

11 その他

(1) SLAの見直し・報告

ア SLAの見直し

SLAの項目及び基準値は、必要に応じ、協議して見直すことができる。

イ SLA達成状況の報告

受注者は、年次でモニタリングし、その結果を報告する。

ただし、セキュリティや障害に関する事項については、随時報告すること。

(2) 発注者との調整

本業務の遂行に当たっては、監理者を中心として、発注者と連携を図りながら業務を行うこと。

ア 本業務の進捗状況を適宜報告し、調整を図ること。

イ 本業務の中で、計画書、実績報告書の作成が必要なものについて、発注者から依頼があれば速やかに対応すること。

ウ 受注者は、本書に明示されていない事項で必要と認められる作業については、発注者に報告の上、受注者の責任において実施すること。

エ 発注者が必要と認め、指示した事項については、その指示に従うこと。

オ その他、本業務の実施に際し発注者の要請に速やかに対応すること。

(3) 業務の履行に関する措置

発注者は本業務(再委託した場合を含む。)の履行につき著しく不相当と認められるときは、受注者に対して、その理由を明示した書面により、必要な措置をとるべきことを要求することができる。受注者は、上記要求があったときは、当該要求に係る事項について対応措置を決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に発注者に書面で通知しなければならない。

(4) 成果品の利用

本業務による成果品に関する全ての著作権(著作権法第27条及び28条に規定する権利を含む。)は、納品日以降発注者に帰属し、発注者は、本業務による成果品を、自ら使用又は加工して使用するほか、第三者に使用を許諾できるものとする。

(5) 機密の保持

受注者は、本業務(再委託した場合を含む。)を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、契約の目的以外に利用し、又は第三者に提供してはならない。また、本業務に関して知り得た情報の漏えい、滅失、き損の防止、その他適正な管理のために必要な措置を講じなければならない。契約終了後もまた同様とする。

(6) 個人情報の保護

受注者は、本業務(再委託した場合を含む。)を履行する上で個人情報を取り扱う場合は、個人情報等の管理を適正かつ厳格に行い、個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号)及びこれに基づく別記「個人情報取扱特記事項」、別記「情報セキュリティに関する特記事項」を遵守しなければならない。

なお、契約にあたっては、別記「情報セキュリティに関する特記事項」に従い、「電子デー

タの保存等に関する届出書」(別記様式)を提出すること。

(7) 契約期間満了時の取扱い

受注者は契約を終了する場合(一部終了を含む)は、次の本サイトの運用・保守業務等の受注者との本サイトの引継ぎに可能な範囲で協力すること。

(8) 知的財産権

ソフトウェアについて、本調達で新たに開発されたもの(パッケージのカスタマイズ部分を含む)の著作権は発注者に帰属すること。

(9) 再委託

受注者は、本委託業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、発注者が予め承諾したときは、この限りでない。

発注者により再委託が承諾されたときは、受注者は再委託先に対して本委託業務に係る一切の義務を遵守させるものとする。

(10) その他

受注者は、本業務の実施にあたって、不明瞭な点や改善の必要があると認められる場合は、発注者と協議すること。

また、本業務を実施するにあたり、広島県空き家バンク情報専用ウェブサイト構築・運用・保守委託業務実施報告書も参考にすること。

サービス品質基準合意書

サービス品質基準

サービスレベル項目		内 容	基準値
システムの可用性	稼働時間	サービス提供時間	365日24時間 (計画停止を除く。計画停止の時間は、夜0時から翌朝8時までの間で別途協議する。)
	計画停止	定期点検等のために計画的にシステムを停止する時間	月24時間
	稼働率	年間総稼働時間から計画停止期間を控除したシステム稼働時間のうち、計画外停止期間を差し引いた稼働時間の割合	年99.8%以上
システムの信頼性	ウイルス定義ファイル更新	公表からウイルス定義ファイル更新までの時間	24時間以内
	セキュリティパッチの適用方針	公表からセキュリティパッチ適用方針を決定し、報告するまでの時間	2日以内
	障害の報告	障害の検知から、報告するまでの時間	1次通知:3時間以内 2次通知:6時間以内
	障害復旧予定時刻の報告	障害の検知から、復旧予定時間を報告するまでの時間	2時間以内
	障害の復旧回復時間	障害の検知から、復旧回復までの時間	1日以内
	リカバリーポイント	障害発生時の復旧が可能な基点	障害発生時直前のバックアップ状態
システムの性能	オンライン応答時間厳守	内部ネットワーク内における画面遷移に要する時間が平均3秒以内である割合	95%以上

データセンター内のシステムセキュリティ監視用件

監視対象	監視用件	内 容
システム セキュリ ティ	不法侵入探知	ネットワーク上のトラフィックを監視し、不正侵入検知を行うこと。不正侵入の兆候を探知したときには、適切な対策を講じること。
	不正改ざん検知	サーバー上のファイル改ざん検知を行うこと。改ざん検知時には、改修もしくは代替ファイルへの移行を行うこと。
	マルウェア対策	随時、マルウェア(コンピュータウイルス、ワーム及びスパイウェア等)のチェックを行い、マルウェア感染を未然に防ぐこと。
物理的及び環境的セキュリティ		データセンター及びサーバールームへの入退室管理を行うこと。サーバールームを監視カメラ等により監視すること。