

別紙1\_システム・運用保守要件

- 留意
- (1) ◎…標準サービス（メニュー化されているオプション含む）の中で対応可能。○…代替手段により各項目の要件が達成できる。△…大田区独自の体制・カスタマイズが必要となり別途費用が発生する。×…対応不可（一部でも対応不可項目が存在する場合は×に該当）
- (2) ◎については、選定後、要件を満たしていないことが判明した場合、選定のやり直しが発生するため、認識面識がないよう必要に応じて補足説明をつけること
- (3) ◎、○、△について、補足説明や代替案、各種資料等から要件を満たさないと区が判断した場合は、×に変更することがある
- (4) 優先度の配点は、「重要」を最も高く、「推奨」を次に高く設定します。
- (5) 備考欄については、以下に従い説明を記載すること
- ◎ … 選定後の認識面識を防ぐため、必要に応じて補足説明を記載する
  - … 〇を選択した場合は、必ず具体的な代替手段を記載すること
  - △ … △を選択した場合は、必ず大田区独自の体制及びカスタマイズ内容と費用を具体的に記載すること
  - × … 各項目の要件を全て満たさない場合は「全て満たせない」と記載、一部の要件のみ満たせない場合「一部満たせない」と記載し、具体的に満たせない項目を具体的に記載する

No	区分	項目	内容	優先度
1	インフラ要件	クラウドサービス	今回リニューアルするシステムは、受託者にて運用・保守が可能な外部クラウドサービス（IaaS/PaaS形式）上に構築すること。なお、利用する外部クラウドサービスの要件は以下とする ----- （1）ISMAP登録サービスであること （2）24時間365日継続運用が可能であること （3）システムを構成する機器は、国内のデータセンターにて管理されること （4）クラウドサービスで利用するデータセンターについては、ファジリティスタンダード（日本データセンター協会（JDCC））ティア3以上またはこれと同レベルの可用性の高さに関するサービス品質が保証されていること （5）ISMS（ISO/IEC27001（JISQ27001））認証を取得していること （6）プライバシーマーク（JISQ15001）認証を取得していること （7）複数のデータセンター（リージョン）で冗長構成を取れること （8）クラウド環境におけるネットワーク帯域、常時100Mbps以上で保証すること	重要
2	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	サーバ/リソース	各サーバは、システムを稼働させるために十分なスペックを有する性能とすること。 令和6年度の主なページビュー数は、以下のとおり。 サイト全体の年間ページビュー数:54,571,899件、1日の最大ビュー数:224,352（令和7年9月11日）	重要
3	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	サーバ構成（本番環境）	サーバダウン等トラブルが発生した場合においても、サービス停止が生じないようCMSサーバ、WWWサーバ共に冗長化すること（WWWサーバについては、副系にリアルタイム同期を実施すること。）	重要
4	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	サーバ構成（検証環境）	本番サーバとは別に、検証用のCMSサーバとwwwサーバを用意すること	重要
5	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	ネットワーク	CMSサーバ及びWWWサーバは原則として第二期東京都セキュリティクラウド（以下、「第二期SC」）を経由してサービスを提供すること。	重要
6	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	負荷分散	災害発生時等に想定される大田区サイトへのアクセス集中対策として、CDN（コンテンツ・デリバリー・ネットワーク）を導入すること。原則、第二期SCのCDN以外で提案し、見積もりに算定すること。ただし、選定後仕様調整の段階で、区と協議し、第二期SCのCDNを入れることも可能とする。	重要
7	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	負荷分散	冗長化したWWWサーバの可用性を高めるため、主系がダウンした際に自動的に処理を引継ぎかつWebページの取得先を自動的に副系に変更する仕組みを導入すること。	重要
8	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	同時接続数	CMSサーバについては、更新を行うユーザーが集中する場合においても、スピードや機能等において、そうでないときと同等レベルで作業を行うことができる環境を確保すること。なお、最大同時接続数は200程度とする。	重要
9	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	レスポンス	クライアントからのリクエストの受付から画面展開までのレスポンスタイムは、概ね3秒以内とすること。 （ネットワーク負荷は考慮しないう。）	重要
10	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	バックアップ	OS含めたシステム全体のバックアップは、原則として月次もしくはイベント発生時とし、データバックアップは、日次のフルバックアップまたは差分・増分バックアップを想定している。 バックアップの世代管理は原則7世代とし、バックアップデータの保存期間は1週間以上とする。なお、管理する世代数については、契約締結後、システムの特性により具体的に調整することとする。 ※システムログ（アクセスログ・操作ログ等）についてもバックアップの対象とすること	重要
11	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	リカバリー	物理もしくは論理障害により、データをバックアップデータから復旧する場合、可能な限り速やかに行うこととし、遅くとも障害発生から12時間以内に復旧すること。	重要
12	システム構成 (サーバ、ネットワーク及び冗長化対策含む)	可用性	システム全体の稼働率を、計画的なメンテナンス時間を除外した上で99.9%以上とすること。	重要
13	ソフトウェア要件	アクセスビリティ	（1）JIS X 8341 3:2016 の「AA」に準拠したウェブコンテンツを作成する。また、JIS規格は最新のW3C勧告であるWCAG2.2をもとに改訂予定であるため、本開発においてはWCAG2.2レベルAにも準拠すること。なお、2.2に続く新たな勧告が行われた際には、区と協議のうえ、合理的な範囲で準拠に努めること。ただし、現行データの仕様等の理由で、一部コンテンツを除外する場合がある。 （2）音声読み上げソフトに対応すること。 （3）文字の大きさ、色などの変更が可能であること。また、コンテンツの再表示を行った際にも設定状態が保持されること。 （4）その他、不適切な文言や統一ルールに従っていない表記があった場合に、警告表示・適切な文言への自動置き換えについて、区（ウェブサイト管理者）が容易に設定を行うことができるようにすること。 （5）総務省が配布している「michecker」またはそれと同等以上の機能を有するツールを活用と、実機による目視確認等でアクセシビリティチェックを行い、レベルAAに準拠すること。	重要
14	ソフトウェア要件	データ形式	（1）データ形式・生成されるコンテンツはHTML Living Standard 以上の規格に準拠し、Web標準に配慮した文書構造を持つこと。 （2）多言語（UTF8）に対応していること。 （3）SFTPやFTPS等を用いてHTMLファイル、画像ファイル等のアップロードをすることにより、区から直接情報を公開する領域を設けること（CMS管理外コンテンツを想定）。	重要
15	セキュリティ	ウイルス対策	ウイルス対策ソフトを導入し、ウイルスの検知・駆除を実施し、常にパターンファイルの最新化を行うこと。	重要
16	セキュリティ	アクセス制御	災害発生時等の緊急の場合を除き、CMSサーバ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こと。	重要
17	セキュリティ	暗号化/認証	常時SSL/TLS暗号通信に対応させることとし、SSL/TLS通信未対応サイトから閲覧した場合にも、自動的にSSL/TLS対応サイトに切り替える機能を有すること。なお、SSL/TLS暗号通信に使用する証明書取得及び維持については受託費用に含み、受託者が責任を持つて行うこと。 ※証明書については、DV証明書は不可とし、OV証明書もしくはEV証明書を取得するものとする	重要
18	セキュリティ	侵入検知・防止	第二期SCの選択型必須機能である「Web公開サービス（＊）」を使用するため、受託者は、第二期SCが提示している設定情報をもとに「第二期SC」との接続設定作業を行うこと。また、第二期SCとは別にWWWサーバ、CMSサーバについても、外部からの不正アクセスを防止する措置（FW等）を講ずること。 ＊Web公開サービス…公開Webサイトへの不正な通信の検知、遮断機能等を提供	重要
19	セキュリティ	Webサイト保護	「第二期SC」のWeb公開サービスのWAFを利用すること。	重要
20	クライアント機器要件 (CMSを利用するクライアント端末)	クライアント機器要件 (CMSを利用するクライアント端末)	提案するシステムは、以下のOS及びWebブラウザ上で問題なく動作することを保証すること。また、今後OSがバージョンアップされた場合においても、動作に支障がないようにすること。また、システムを利用するにあたり端末に別途資材を設置したり、ブラウザに特定のアドインが不要なことを条件とする。 さらに、これらの対応において、アップグレード等が必要になる場合はその旨を明記し、別途経費が必要となる場合はその見積もり金額も明示すること。 OS …… Windows11Enterprise 64bit ブラウザ …… MicrosoftEdge、Google Chrome、Firefoxなど	重要
21	運用保守	バージョンアップ	導入するOSやソフトウェア等について、最低5年程度のサポートを想定すること。 また、バージョンアップに関する情報（導入バージョンの終期情報等）を区に随時提供し、影響範囲を調査の上、実施について区と協議する。協議の結果、区が必要と判断した場合バージョンアップ作業を行い、動作確認まで行うこと。なお、バージョンアップを行う際には、検証環境にて動作検証を行った上、本番環境に適用すること。	重要
22	運用保守	脆弱性対応 (セキュリティパッチ適用など)	OS、ソフトウェア等について脆弱性が明らかになった場合は、以下の対応方針を基準として、速やかにセキュリティパッチの適用やバージョンアップ等の対応を行うこと。  対象範囲：OS、ミドルウェア、データベース、アプリケーション等の脆弱性が公表されたソフトウェア 対応方針：緊急度が高い脆弱性（CVSS 9.0以上 Critical、公開後すぐに悪用の可能性が高い場合）は、対応開始を24時間以内、パッチ適用を72時間以内に完了させるよう努める。  CVSSスコア範囲における高(High)・中(Medium)・低(Low)の脆弱性については、それぞれ以下を目標とする。 ----- 高(High)：開始72時間以内、完了7日以内 中(Medium)：開始7日以内、完了14日以内 低(Low)：開始30日以内、完了60日以内	重要
23	運用保守	システム改修	要件定義・設計・モジュールの入替えを伴わない軽微なサービス追加、システムの変更作業、及び動作確認作業を行うこと。	重要

別紙 1\_システム・運用保守要件

- 留意
- (1) ◎…標準サービス（メニュー化されているオプション含む）の中で対応可能、○…代替手段により各項目の要件が達成できる、△…大田区独自の体制・カスタマイズが必要となり別途費用が発生する、×…対応不可（一部でも対応不可項目が存在する場合は×に該当）
- (2) ◎については、選定後、要件を満たしていないことが判明した場合、選定のやり直しが発生するため、認識面識がないよう必要に応じて補足説明をつけること
- (3) ◎、○、△について、補足説明や代替案、各種資料等から要件を満たさないと区が判断した場合は、×に変更することがある
- (4) 優先度の配点は、「重要」を最も高く、「推奨」を次に高く設定します。
- (5) 備考欄については、以下に従い説明を記載すること
- ◎ … 選定後の認識面識を防ぐため、必要に応じて補足説明を記載する
  - … 〇を選択した場合は、必ず具体的な代替手段を記載すること
  - △ … △を選択した場合は、必ず大田区独自の体制及びカスタマイズ内容と費用を具体的に記載すること
  - × … 各項目の要件を全て満たさない場合は「全て満たさない」と記載、一部の要件のみ満たせない場合「一部満たせない」と記載し、具体的に満たせない項目を具体的に記載する

No	区分	項目	内容	優先度
24	運用保守	ライセンス管理	ライセンス数、バージョン、保守サービス期間など各パッケージに関する情報の管理を行い、ライセンスを適切に維持管理すること。	重要
25	運用保守	システムメンテナンス	システムを計画停止する場合は事前に区に連絡・協議した上で、作業時間を決定すること	重要
26	運用保守	サポート	本リニューアルにおいて導入した製品について、受託者が対応困難等の理由で他社にサポートを依頼する場合においても、速やかに対応すること。また、それにより発生する負担（別途経費等を含む）については、区は一切負担しない。	重要
27	運用保守	稼働管理	システム障害等予想し、あらかじめ必要な対策を講じることを目的として、常に以下の稼働実績を収集できる環境を確保すること。 (1) リソース使用率（CPU・メモリ・ディスク・ネットワーク帯域等） (2) 利用状況（同時接続数、利用者数、リクエスト成功率、レスポンスタイム等） (3) セキュリティ状況（セキュリティイベント数、重大別内訳等） (4) CMS利用状況（新規・更新・削除ページ数等） (5) CDNの稼働状況（キャッシュのヒット率等）	重要
28	運用保守	システム監視	以下の稼働監視、リソースの閾値監視を24時間体制で行い、異常があった際は、自動でメールが発報されるよう仕組みを構築し、業務時間内（平日 8：30～17:15）であれば区側へ電話にて情報提供すること (1) サーバの死活監視 (2) 性能監視（CPU使用率、メモリ使用率、ディスク使用状況等） (3) サービス監視（サーバにおけるサービス（プロセス）が稼働しているか等） (4) イベントログ監視（ウイルスチェック、エラーログ監視等）	重要
29	運用保守	ログ取得	wwwサーバ及びCMSサーバの各種ログ（アクセスログや操作ログ等）を取得し、必要に応じて速やかに照会等ができること。また、収集したログは、最低限 5 年間保管することとする。ただし、容量制限等、技術的な理由で定められた期間のログを保管できない場合またはその必要性が低いと認められる場合は、この限りではない。 ----- ※ソフトウェア（パッケージ）については、以下のログを取得できること アクセスログ・リファラー（リクエストの直前のページ）・エラー（ソフトウェア側で処理に失敗した際の詳細情報など） ※操作ログについては、操作内容、操作日時、操作アカウント、アクセス元のIP（XFF情報含む）が紐づけ可能な情報として取得できることが条件である	重要
30	運用保守	ログ分析	サーバログ等による日次・月次のアクセス状況等について、区が随時確認できる環境を確保すること。	重要
31	運用保守	ログ分析	取得したログを定期的に分析し、システム障害の予防、保全を行うこと。	重要
32	運用保守	ログ分析	その他区からの依頼に応じた、ログ分析を実施すること	推奨
33	運用保守	アクセス解析	利用実態を定量的・定性的に把握するため、Google Analytics 4等の分析ツールを活用し、流入元・デバイス・地域・新規/リピーター、人気ページ・滞在時間・離脱、サイト内検索・申請完了率、読み込み速度を横断的に分析すること。	重要
34	運用保守	問い合わせ対応	問い合わせは、原則として、24時間365日、受付するものとする。 区側からの問い合わせは、区役所開庁時間内（平日午前8時30分から午後5時15分まで）に、ホームページの管理部署である広報広聴課から電話、メールで行うものとする（ただし、緊急時ややむを得ない場合はこの限りではない）。受託者は、区からの問い合わせに対し速やかに対応すること。また、災害発生や障害発生等の緊急時における連絡体制についても毎年度当初に区に対して書面にて提出すること。	重要
35	運用保守	定例会	月一回、定例保守会議を開催し、前月行った作業内容及び今後の予定などの報告を行うこと。開催方法は、原則区が用意する区の施設に参集して実施すること。	重要
36	運用保守	保守作業時間	土・日・祝日（振替休日を含む）を除く平日 8:30～17:15 年末年始期間（12月29日～1月3日）を除く。 ただし、緊急対応時等で作業時間が上記範囲外となる場合は都度協議とする。	重要
37	運用保守	ドキュメント管理	システムの設定変更等により設計図書等の内容を変更した場合、変更内容について区に説明し協議の上、納品済みの各種ドキュメントやマニュアル（動画マニュアル含む）を改版すること。なお、年に 1 回は最新のドキュメント1式を電子媒体で納品すること。	重要
38	運用保守	年度切替作業	システム上の年度更新、定期人事異動、電子文書ファイル廃棄など、年度切り替えや年次処理で人的対応が必要な作業は、定期保守として実施すること。 その他随時発生する処理で人的対応が必要な作業は、原則定期保守として実施すること。 システム管理者が担当するアクセス権限等の設定作業等について、年度の途中で組織改正があった場合など特殊な設定が必要となった場合に当該作業を支援すること。  1 年度末におけるメンテナンス作業について、区から提供される情報に基づき下記のとおり行うこと。 1 組織情報の新規・変更・削除、組織変更に伴う共通アカウントの作成・削除、組織変更に伴うページ管轄情報の変更等のシステムに取り込むCSV情報の作成	重要
39	運用保守	障害対応	システム障害発生時においては、平日日中時間帯（8:30～17:15）の発生時には障害回復作業に1時間以内に着手し、2時間以内に区に対し作業の進捗状況を報告すること。障害回復に当たっては発生から12時間以内に回復できるよう努めること。また、夜間・休日時間帯においても、障害時点から12時間以内に回復できることは要件は同じである。	重要
40	運用保守	障害対応	導入システムにおいて、障害検知した場合または障害検知の通報を受けた場合、原因特定のための切り分け作業を行うこと。切り分けの結果、重大かつ業務継続が困難な障害であると判断した場合は、速やかに緊急時対応に移行すること。	重要
41	運用保守	障害対応	障害回復後、障害から復旧までの経緯、障害発生の原因、緊急対応、再発防止策の検討・実施等を明記した報告書を作成の上、速やかに提出すること。	重要
42	その他	廃棄等	受託者は、発注者が本システムの更改を行う際には、次期システムにおける要件定義支援事業者及び設計・開発事業者等に対し、作業経緯、残存課題等に関する情報提供及び質疑応答等の協力を行うこと。	重要
43	その他	廃棄等	受託者は、本契約の終了後に他の運用事業者が本システムの運用を受注した場合には、区が求めるデータを次期運用事業者に対し提供すること。	重要
44	その他	廃棄等	本区のデータを記録する媒体を廃棄する場合やサービス終了時、情報漏洩等が発生させないようにデータの消去を行うこと。また、データの消去は、その方法や完了日等を書面で報告し本区の承認を得ること。	重要
45	その他	移行時体制	本稼働後2営業日については、区が指定する場所（大田区役所本庁舎を想定）でCMSの操作及び大田区サイト構成を熟知した人員をヘルプデスクとして配置すること。	推奨
46	その他	システム連携（緊急情報）	緊急時には大田区防災ポータルから緊急情報を公開サーバに転送し、緊急情報が区ホームページトップに表示されるようシステムを構築すること。	重要
47	その他	システム連携（防犯・防災情報）	大田区の区民安全・安心メールで発報される情報を、区のホームページに表示されるようにすること。	推奨
48	その他	システム連携（問い合わせメール）	ホームページでのお問い合わせは、区民が質問を記載しやすいフォーム等を利用し、届いた問合せはメールに転送され、区が回答できるようなシステムを導入すること。なお、転送先のメールアドレスは固定ではなく、ページごとに指定のメールアドレスを利用できるものとする。	重要
49	その他	やさしい日本語機能	「やさしい日本語版」を常時ホームページに公開し、ワンクリックで「通常の日本語版」と切り替えが可能なこと ※なお、「やさしい日本語版」への変換は、在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン（出入国在留管理庁）等に関する。	推奨