

# 令和3年度 市立青葉病院及び市立海浜病院ホームページ運用保守管理業務に係る仕様書

## 1 委託業務の名称

市立青葉病院及び市立海浜病院ホームページ運用保守管理業務（以下「本業務」という。）

## 2 業務の目的

千葉市病院局が有している市立青葉病院（以下「青葉病院」という。）及び市立海浜病院（以下「海浜病院」という。）のホームページ（以下「病院ホームページ」という。）を安定的かつ継続的に利用可能な状態に保つことを目的とする。

また、両市立病院の集患の促進を図り、患者及び医療関係者（採用希望者や地域医療機関など）に対してユーザビリティの高いホームページの運用を目指す。

## 3 委託期間

令和3年4月1日から令和4年3月31日までとする。

## 4 本業務の対象ホームページ

本業務は、病院ホームページを対象とする。

- ・市立青葉病院ホームページ：<https://hospital.city.chiba.jp/aoba/>
- ・市立海浜病院ホームページ：<https://hospital.city.chiba.jp/kaihin/>

## 5 業務時間

本業務は、原則として土曜日、日曜日及び休日を除く市役所開庁日の10時00分～18時00分の間に作業を実施すること。ただし、上記以外の対応については、協議の上で最善の対応を行うものとする。

## 6 委託内容

本契約において、受託者が委託者に対して、次に掲げる業務を行う。

### (1) 運用・保守計画書の作成

受託者は、運用・保守の作業体制（責任者、担当者、連絡先等）をまとめた資料を作成・提出し、委託者の承認を得ること。また、運用業務内容を資料にし、毎月及び年度末に報告できるようにすること。

### (2) WEBサーバの運用管理

次の各号の要件を備えたWEBサーバを用いて、本業務を行うこと。

- ア WEBサーバは、耐火・耐震・停電対策のシステム及び24時間管理体制を完備し、国内にサーバが設置されていること。
- イ WEBサーバは、冗長化等の対応によりハードウェア障害等が担保できるとともに、データバックアップが可能であること。
- ウ WEBサーバは、稼動・構築実績がある法人向けのサービスを選定するとともに、セキュリティ対策や施設・環境面が強固であること。

エ WEBサーバは拡張性に優れ、構築費及び月額利用料が抑制できるとともに、柔軟な利用形態が可能であること。

オ アクセスが集中した場合でも、安定的に両病院のホームページを公開し続けられること。

### (3) WEBサーバ管理会社との連携

ア 受託者は、WEBサーバの維持及びWEBサーバの障害・不具合・トラブルの原因調査の受付を行ない、迅速に委託者と情報共有・報告を行うこと。

イ WEBサーバに関わるシステム異常並びにデータの改ざんの把握及び一次対応は、WEBサーバ管理会社によるものとするが、当該異常の際には、WEBサーバ管理会社へ対応依頼や進捗確認を行うなど、同社と連携して事案に対応するものとする。

### (4) 緊急時の対応

ア 緊急時に必要な手順や双方の連絡先等を記載した「緊急時対応マニュアル」を作成し、障害発生時等の緊急時において、可及的速やかに復旧可能な体制を維持すること。

イ 不測の事態において病院局内のネットワークが利用できなくなった場合、委託者からの指示に従い、病院ホームページの更新を代行すること。

ウ 緊急時の復旧等の作業実施については「5 業務時間」に定める業務時間内にて対応を行うことを原則とする。ただし、障害発生等による影響の緊急性・重要性を考慮し、協議の上、「5 業務時間」に定める業務時間外においても対応を行うものとする。

### (5) 障害対応

ア 障害が発生した場合は、速やかに障害箇所の特定、影響範囲の調査など障害発生の状況把握を行うとともに、ホームページの公開を継続するための措置等の処置を講じること。

イ 障害の復旧作業中は病院ホームページ上に「メンテナンス中」の旨を掲示し、復旧作業完了に相当の時間が見込まれる場合は、千葉市のホームページ (<https://www.city.chiba.jp/>) 上に「病院ホームページが復旧作業中である」旨についてのお知らせの掲出を委託者に依頼すること。

ウ システムに関する障害の程度に応じて、あらかじめ作成した「緊急時対応マニュアル」に記載する連絡網により、委託者に通知するとともに、可及的速やかに障害復旧の体制を構築すること。

エ 収集した障害情報を基に原因を分析し、障害発生以前の状態まで復旧するとともに、同様の障害が再発しないよう予防措置を講じること。

オ 障害時復旧対応のうち、障害の原因が受託者の責によらない作業について、復旧作業に要する工数が本業務の運用費用を大幅に超過する場合は、協議のうえ、別途費用の請求を行う場合がある。

カ 前記6-(5)-オに基づき、協議のうえ障害復旧作業を行ったときは、受託者は委託者に対し、下記の単価により請求金額を計算する。

|                       |      |               |
|-----------------------|------|---------------|
| 「5 業務時間」に記載する業務時間内の作業 | 1 時間 | 5,000 円 (税別)  |
| 「5 業務時間」に記載する業務時間外の作業 | 1 時間 | 10,000 円 (税別) |

### (6) WEBサーバ監視

ア WEBサーバ管理会社と連携し、ホームページの健全な運用のための定常監視体制を構築すること。

イ 障害監視及びパフォーマンス監視のためのWEBサーバ監視環境をサーバコントロールパネル上で用

意し、サーバダウン等の障害が発生した場合には、直ぐにWEBサーバ管理会社よりメール等で受託者に通知できる仕組みを導入すること。受託者は、障害検知のメール等を受信したときは、可及的速やかに委託者に報告するとともに、WEBサーバ管理会社に対応を依頼すること。

## **(7) CMS バージョン管理**

- ア 病院ホームページのために導入しているコンテンツマネジメントシステム（以下「CMS」という。）のバージョン管理について、マイナーアップデートは自動更新として対応するものとする。
- イ CMS のメジャーアップデートについては、病院ホームページ全体の改修及び病院ホームページ構築時のカスタマイズ内容・導入済みプラグインとの整合性を損なう恐れがあることから、本業務の範囲の対象外とする。

## **(8) セキュリティ対応**

CMSコンテンツに脆弱性が発見された場合に、CMSの自動アップデートにより適切なセキュリティ対策を実施すること。ただし、WEBサーバのウイルス対策はWEBサーバ管理会社の用意するウイルス対策で対処する。

## **(9) CMS の利用に関する相談**

- ア 委託者からの CMS の操作もしくは運用方法、または技術的な問い合わせへの対応を行なうため、ヘルプデスクを設置すること。
- イ 問い合わせの方法は、受託者及び病院ホームページ更新業務担当者が参加する Slack チャンネルへの投稿を基本とし、必要に応じて電話、電子メール、ファックスによる問い合わせに対応する。
- ウ 「5 業務時間」に定める業務時間内にて対応を行うものとする。
- エ 問い合わせ及び回答の内容を Slack チャンネルに記録すること。

## **(10) 病院ホームページ運営上の問題や要望に関する相談**

病院ホームページを運営するに際して委託者が抱いた問題点や要望事項を受託者が聞き取り、改善提案を行う。ただし、保守業務等に含まれない改善提案の実行は除くものとする。

## **(11) ホームページの更新・修正**

- ア 受託者は、委託者の指示又は解析ツールに基づくアドバイスに基づき、既存のコンテンツの更新（テキスト変更、画像差し替え修正等）及び公開・停止作業を迅速に行うこと。
- イ お知らせ、イベント情報等の日常的な更新に関しては、委託者が行う場合もあるため、作業方法やページの作成等を支援すること。
- ウ リンク切れや各種不具合の原因調査、対策の実施を行うこと。

## **(12) 報告業務**

### **ア 月次完了報告**

- (ア) 病院ホームページについて、Google アナリティクス（無償版）および Google サーチコンソール（無償版）の計測データに基づき状況の報告を毎月行い、当該報告に合わせてサイトユーザーの動向について分析、効果検証を適宜行うこと。

- (イ) 毎月の保守の作業内容及び作業時間等を記載した報告を行うこと。
  - (ウ) 上記(ア)及び(イ)を記載した「月次完了報告書」を、翌月10日(土曜日、日曜日及び休日の場合は翌営業日)を目安に提出すること。なお、3月分については3月末に報告を行うこと。
- イ システムの更新、障害記録についての報告を年度末に1回行うこと。
- ウ その他、委託者と別途協議の上、決定したものについて報告を行うこと。

### (13) アドバイス・会議出席

#### ア アドバイス

毎月のアクセス解析結果をもとに、デザイン(レイアウト)やSEO等の改善提案を適宜行うこと。また、他の病院や企業等の動向も参考にして、病院ホームページを向上させるためのアドバイスを適宜行うこと。

#### イ 会議への出席

「6-(12)-ア」の月次完了報告の内容の説明や上記アのアドバイスなどを行うため、各病院2か月ごとに、各病院の会議へ出席(オンラインも可)すること。

### (14) バックアップ

ア CMSを含むホームページデータはサーバ管理会社の自動バックアップ機能を利用して保持し、障害発生時に以下の要件を満たせるようにする。

- (ア) 確実かつ速やかにデータの復旧を行えるよう準備すること。
- (イ) バックアップ取得時に、委託者の通常業務に影響が出ないよう考慮すること。
- (ウ) 障害発生後のリカバリ時のデータの損失を、復旧可能なバージョンの中で最新のものにすること。
- (エ) 障害発生後、可及的速やかにシステム復旧をサーバ管理会社に依頼を行うこと。

イ バックアップ対象データおよび対象期間は以下の通りとする。

#### (ア) サーバ領域の Web データ

##### ●バックアップ対象データ

/home/ (サーバID) 以下のデータ

##### ●バックアップ対象期間 (エックスサーバーの仕様による)

「過去7日分」

#### (イ) MySQL データベース

##### ●バックアップ対象期間 (エックスサーバーの仕様による)

「過去14日分」

### (15) 組織改正・人事異動対応

ア 組織改正が発生した場合には、委託者と協議のうえ、必要な場合は、組織改正に伴うコンテンツの所有者情報、電話番号、メールアドレス等の設定作業を行うこと。

イ 人事異動に伴うID、パスワード、承認ワークフローの変更等の作業を行うこと。

ウ 組織改正や人事異動に伴い、契約金額の範囲内での既存のコンテンツについて増設・変更の対応を行うこと(ポートレート撮影やドクターインタビューの実施を含む)。

### (16) 業務終了後の引継ぎ

ア 契約の満了もしくは解除に当たっては、ホームページ運用保守管理にかかる内容を、遅滞なく次期受

託者に引き渡すこと。これにかかる費用は本契約の費用に含むこと。

イ 次期受託者決定後1ヶ月以内に引継ぎができない場合は委託者に報告すること。

## 7 本業務の範囲外の業務

委託者および受託者は、次に定める本業務の対象外であることを確認する。ただし、本契約の対象外となっている業務について、委託者が受託者に対して依頼を行う場合、別途協議し合意の上、契約を締結するものとする。

- (1) 病院ホームページ（当該 ページを構成するプログラムおよびシステムを含む。以下、本条では同じ）以外の改修および保守
- (2) 病院ホームページに関連しない問い合わせ
- (3) インフラ関連開発（クラウド環境上での VPN 構成等のネットワーク関連作業、サーバ環境構築など）及び外部システムとの連携
- (4) 稼働環境や閲覧環境（OS のバージョンアップやブラウザのバージョンアップ）の変化・変更による不具合の調査および修正
- (5) 病院ホームページに関する広告の導入及び運用
- (6) 病院ホームページの翻訳（日本語を外国語に翻訳すること、外国語を日本語に翻訳することの両方を含む）

## 8 業務を進める上での留意点

### (1) 作業時の注意

システム停止を伴う作業等を行う場合、ユーザーのログイン防止やメンテナンス中を示すメッセージの表示など、適切な対応を行うこと。

### (2) 品質管理

受託者は、本業務を遂行するにあたり、適切な品質管理の実施及び品質の保証と、必要な技術的能力の向上に努めなければならない。

### (3) 貸与資料

ア 受託者が本業務を実施する上で必要となる資料のうち、委託者が提供することが可能な資料は、委託者が受託者に貸与するものとする。

イ 貸与された資料は、その重要性を認識し取り扱い及び保管を慎重に行うこと。また、貸与資料の複製物は適切に廃棄するなど委託者の指示に従った処置を行うこと。

### (4) 第三者ソフトの利用

本業務を実施するにあたり、第三者ソフトの利用が必要となる場合は、委託者と当該第三者との間でライセンス契約の締結等、必要な措置を講ずるものとする。受託者は、著作権、特許権、実用新案権、意匠権、商標権その他日本国の法令に基づき保護される第三者の権利及び肖像権その他法的保護に値するとされている第三者の権利の対象となっている素材・材料、履行方法等を使用するときは、その使用に関する一切の責任を負わなければならない。

## **(5) その他留意事項**

- ア 本仕様書に記載が無くても当然実施すべき作業があれば、受託者が委託者と協議のうえ承認を得て適正にこれを行うこと。
- イ ホームページ運用保守管理の際には、厚生労働省の「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関する広告等に関する指針（医療広告ガイドライン）」に準拠すること。

## **9 支払方法**

- (1) 委託料の支払は毎月払とする。
- (2) 受託者は、毎月、委託者による業務完了の確認を受けた後、委託料の支払請求書を委託者に提出するものとする。
- (3) 委託者は、前項の定めにより支払請求書を受理したときは、その日から 30 日以内に委託料を受託者に支払うものとする。

## **10 特記事項**

### **(1) 法令等の遵守**

受託者は業務の履行に当たり、関連する法令等を遵守しなければならない。

### **(2) 費用の負担**

業務に伴う必要な経費（2カ月に一回の対面打ち合わせ時の旅費等）は、本仕様書に明記のないものであっても原則として受託者の負担とする。ただし、新コンテンツの導入やHPのグレードアップ等、当初の保守管理費用を超過する場合は当該経費に含まれない。

### **(3) 秘密の保持等**

受託者は、委託者から提出された情報（文書、電磁的記録その他情報の形態を問わず、その複製物及び提供された情報を基に作成された資料を含む。）及び業務上知り得た秘密を絶対に他人に漏らしてはならない。

### **(4) 資料の貸与及び返還**

受託者は、委託者の貸与資料等を業務完了後速やかに委託者に返還しなければならない。

### **(5) 疑義**

仕様書記載事項に疑義が生じた場合または定めのない事項については、受託者は委託者と十分な協議を行い、業務の遂行に支障のないように努めなければならない。