

委託仕様書

京都市上下水道局手続専用ホームページ

作成・運用保守業務委託

令和8年4月

京都市上下水道局総務部お客さまサービス推進室

京都市上下水道局手続専用ホームページ作成・運用保守業務に係る仕様は以下に定めるもののほか、「京都市上下水道局電子計算機による事務処理等（システム開発・保守）の委託契約に係る共通仕様書」によるものとする。

1 委託業務名

京都市上下水道局手続専用ホームページ作成・運用保守業務

2 業務趣旨

当局のホームページは情報量が多く、水道・下水道に係る手続（水道の開栓・閉栓、支払方法の変更等）において、お客さまが目的のページに到達するまでに時間を要している。

本業務は、「直感的な操作性」「視認性の向上」「京都市上下水道局アプリの利用促進」を兼ね備えた外部ホームページを構築し、お客さまの利便性向上に加え、当局への電話による申込みや問合せの削減を図ることを目的とする。

3 契約期間

契約締結の日から令和9年3月31日まで

4 履行期限

- (1) ホームページのアップロード : 令和8年9月15日
- (2) ホームページの保守・管理・運用 : 令和9年3月31日

5 支払方法

委託金額の支払いは、4に掲げる各項目の履行完了後、受託者からの適法な支払請求書によって支払うものとする。

6 業務内容

本委託に係る業務内容（以下、「本業務」という。）は、次の(1)から(4)までのとおり。なお、本業務を実施するうえで必要となるシステム・ハード・動作環境の要件及び各種機能については、7及び8の各項目を参照すること。

(1) 手続専用ホームページの作成

ア ホームページのイメージ

- ・写真やイラストを有効に活用し視覚的にわかりやすいデザインのもの
- ・お客さまが水道・下水道に係る手続（水道の開栓・閉栓、支払方法の変更等）を直感的に行えるよう、わかりやすいページ構成・画面遷移となっているもの

- ・各種手続において、「京都市上下水道局アプリ」の利用促進となる導線となるもの

イ ホームページの内容

- ・水道・下水道に係る手続（水道の開栓・閉栓、支払方法の変更）
- ・アプリの利用促進・利用方法説明
- ・よくあるご質問
- ・上下水道局からのお知らせ

※ その他協議次第で内容の追加を検討。

(2) 作成したホームページのアップロード

作成したコンテンツは、ウェブサイト上で閲覧できること。

なお、ウェブサイトはサーバへのアップロードとし、受託者において責任を持って行うこと。本業務に利用するドメインとサーバの紐づけ設定は当局が行う。受託者は、設定に必要な情報（IPアドレス等）を遅滞なく当局に提供するとともに、設定後の動作確認を行うこと。

(3) ホームページの保守・管理・運用

ア 欠陥対応

プログラム上の欠陥が発見された場合は、速やかに修正すること。

イ 障害対応及びセキュリティ対策

不具合や障害等が発生した場合やシステム、ハード及びネットワーク全般において脆弱性が発見された場合は、当局に直ちに連絡し、速やかに対応すること。

ウ その他運用に関するサポート

ホームページの運用に関する当局からの軽微な質問等については、本契約における運用及び保守の範囲内で速やかに対応すること。

エ 本契約期間終了後のホームページの保守等

本業務の契約期間終了後のホームページの保守・管理・運用については、契約期間終了以降も本業務の契約相手方と随意契約を結ぶ予定とする。随意契約に係る契約内容や期限、その他手続は現契約の終了日以前に当局から指示する。ただし、履行状況等により契約方法を見直す可能性がある。

※ 上記のほか、実施する業務内容については、提案後、当局と協議のうえ、当局が指示することとし、提案のあった内容全てを実施するとは限らないことに留意すること。

7 システム・ハード・動作環境の要件

(1) 利用するサーバは、以下の要件を満たすこと。

ア 以下のSLA（サービス品質保証）を満たすこと。

項目		内容	基準値
可用性	稼働時間	ホームページが正常に動作する状態の時間。	24時間 365日
	稼働率	(1箇月の稼働予定時間－当該期間の停止時間) ÷ 1箇月の稼働予定時間 × 100 ※ 計画停止は停止時間に含めない。	98%以上
障害復旧	対応完了時間	システム等の障害発生から安全復旧するまでの時間。 ※ 復旧後は、障害内容及び対処内容、再発防止策を書面にて作成し、協議会へ提出すること。	3営業日以内

- イ 不測のシステム障害等に速やかに対処・復旧できる体制を取ることを。
- ウ 予想されるアクセス集中に対して、十分に対応できるサーバ機器、通信帯域を確保すること。
- エ ネットワーク機器を使用し、不要な通信を遮断かつ適切に通信をフィルタリングすること。
- オ 不正アクセスへの対応のため、サーバやネットワーク機器のアクセスログを取得・保管すること。
- カ OSやサーバソフトウェア等の脆弱性が発見された場合、速やかに対応すること。
- キ 本業務に使用するドメインは当局が準備・提供するものとし、受託者は本業務に適したサーバを準備・管理すること。
- (2) 使用しているソフトウェアに脆弱性が発見された場合、セキュリティパッチを提供すること。また、セキュリティパッチは速やかに適応すること。
- (3) ファイルやディレクトリのアクセス制御を適切にすること。
- (4) 常時データのバックアップを行い、データが消失した場合には速やかに復旧が可能な体制を設けること。
- (5) 管理・運用における様々なセキュリティインシデント（不正アクセス、ウイルス感染、機密情報漏洩等）に対して適切に予防すること。また、コンテンツの改ざん等に対して速やかに対応できる環境を構築すること。

8 各種機能の搭載

- (1) 更新機能

発信する情報に関して、日々の追加や削除等が必要な部分については当局が行うため、CMS等を実装することにより、容易に更新が可能とすること。

(2) モバイル端末への対応

スマートフォンやタブレット端末などのモバイル端末においてスムーズに閲覧できるようにすること。

(3) 対応ブラウザ

Microsoft Edge 最新版、Google Chrome 最新版、Fire Fox 最新版、Safari 最新版で閲覧したときにレイアウトやデザインに崩れなどの影響を出さないこと。

(4) SEO（検索エンジンの最適化）への配慮

一般的なディスクリプションとキーワードの設定を施し、検索した際に本ホームページに容易にたどりつけるようにすること。

(5) アクセス解析機能

解析については、訪問数を調べるページビュー機能、アクセス経路を解析する機能、パソコンからのアクセスかスマートフォンやタブレット端末からのアクセスなのかを分析するサイト分析機能を持ち、常時、解析状況を確認できるようにすること。

(6) ウェブアクセシビリティへの配慮

日本産業企画「JIS X 8341-3:2016」の適合レベルAAに準拠すること。ただし、当局が指示する場合はこの限りではない。

9 著作権等の取扱い

- (1) 本委託に係る成果物についての全ての著作権（著作権法第27条及び第28条に規定する権利を含む。）は、委託料の完済により当局に移転する。
- (2) 受託者は、当局が成果物を使用するに当たり、その利用様態に応じて、サイズや色調等の変更又は一部を切り取ることをあらかじめ承諾すること。
- (3) 当局は、成果物を使用するに当たって、受託者を表示することを要しないものとする。
- (4) 9(2)及び(3)のほか、受託者は、成果物について、著作者人格権を行使しないものとする。
- (5) 受託者は、本業務の実施に当たり、図画、楽曲その他の著作物を使用する場合は、当該著作物に係る著作権、肖像権その他の権利を有する者に対し、著作物を当局が無償で使用する旨の承諾を受託者の責任と負担において得るものとする。
- (6) 9(5)において当局が著作物を使用することができる期間は無期限とする。やむを得ず当該期間に期限を設定する場合は、事前に当局の承諾を得ること。

- (7) 受託者は、成果物について、第三者の著作権、肖像権その他の権利を侵害することがないように業務を実施するとともに、成果物が第三者の権利を侵害していないことを当局に保証するものとする。万一成果物が第三者の権利を侵害していた場合に生じる紛争等の問題については、全て受託者の責任と負担において処理するものとする。
- (8) 受託者は、成果物に関する著作権について、納品前に第三者にこれを譲渡し、移転し、若しくは担保に供する等の処分をし、又は商標・意匠の出願・登録手続等を行わないものとする。

10 本業務の履行に係る業務体制

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たって、円滑な遂行のため、相当の経験を有する責任者（1名）及び主任担当者（1名以上）を配置すること。
- (2) 責任者は、業務の全般にわたり業務管理を行い、主任担当者は、本業務の実施に当たって、当局と連絡を密にして十分に協議を行うこと。
- (3) 受託者は、本業務の実施に当たって、進捗状況等について当局と協議してその指示に従うとともに、関係機関と連携し、調整を図ること。

11 提出物

受託者は、以下の書類を提出すること。納品先は特別の指示がない限り当局総務部お客さまサービス推進室とする。

- (1) 契約締結後
 - ア 工程表
 - イ その他当局が必要と認める書類
- (2) 業務完了後
 - ア 完了報告書
 - イ 作成したコンテンツ一式を記録媒体によりデータで納品すること。
 - ウ その他当局が必要と認める書類

12 特記事項

- (1) 費用負担
本業務に際して生じる一切の費用は、仕様書に特段記載がないものを除き、全て受託者が負担するものとする。
- (2) 秘密の保持
 - ア 受託者は、本業務の実施に当たって知り得た秘密を他に漏らし、又は自己の利益のために利用してはならない。本契約が終了、又は解除された後においても同様とする。

イ 受託者は、成果物（業務履行過程において得られた記録等も含む。）を第三者に閲覧させ、複製又は譲渡してはならない。ただし、当局の承諾を得た場合はこの限りではない。

(3) 本業務の再委託

本業務について、再委託（その役務を他者に提供すること）を行う場合は、事前に当局に申し入れのうえ、再委託承諾申請書を提出すること。その他禁止行為等については、別紙「再委託について」を参照すること。

(4) 契約不適合責任

納品後2年以内に成果物に契約の内容に適合しない箇所が見つかった場合は、当局の要求に従い、速やかに無償で是正すること。

(5) 関係法令等の遵守

受託者は関係法令等を順守して本業務に当たること。

(6) 協議による決定

本仕様書に記載のない事項及び内容に疑義を生じた事項については、提案書等に基づき、受託者と当局が協議して定める。

なお、協議により決定しない場合は、当局の指示によるものとする。