

仕 様 書

1 件名

令和7年度東京観光産業ワンストップ支援センターウェブサイトの保守業務等委託

2 履行期間

令和7年4月1日から令和8年3月31日まで

3 履行場所

公益財団法人東京観光財団（以下「財団」という。）の指定する場所

4 目的

財団では、都内の観光関連事業者向けの経営相談に対し、ワンストップで対応する窓口「東京観光産業ワンストップ支援センター（以下「センター」という。）」を開設し、観光関連事業者向けの支援メニューを一元的に紹介するウェブサイト（以下「ウェブサイト」という。）を運営している。

ウェブサイトでは、都内観光事業者が経営上必要とする情報を即座に入手できるよう、情報発信を効果的に行っていかなければならない。また、センターの円滑な運営のために、ウェブサイトを適切に保守し、情報事故等を未然に防ぎ、安定稼働させることが必要不可欠であるため本委託を実施する。

5 対象サイト

(1) サイト名：東京観光産業ワンストップ支援センターウェブサイト

(2) U R L：<https://www.tokyotourism-onestop.jp/>

(3) 言 語：日本語

(4) 掲載コンテンツ

ア 観光事業者向け支援メニュー

イ 総合相談窓口の連絡先及び利用方法等

ウ 相談方法及びコーディネーターの個別紹介ページ

エ 専門家派遣制度において、観光事業者に派遣可能な専門家一覧及び個別紹介ページ

オ セミナー等及びその他観光事業者向けイベント等の開催予定

カ 事例紹介

キ 東京都免税店支援総合サイトの一部コンテンツ

ク よくあるご質問

ケ 動画

コ 質問対応用チャットボット

サ ユーザー登録者用マイページ

シ 利用者向けお知らせ

ス その他

6 実施体制及び事業計画

受託者は、本事業の開始にあたって、委託業務を履行できる体制を整え、その内容を書面に提出すること（別紙 1「個人情報に関する特記仕様」参照）。実施体制については、役割分担を明確化し、パートナー会社を含めた体制管理方法及びリスク管理方法を財団に提示し、財団の承認を得ること。

なお、緊急時にも確実な連絡体制を確保するため、「緊急連絡体制図」を作成し、電話番号・メールアドレス（2 つ以上）及び夜間・休日の連絡先を提示すること。また、本事業の開始にあたっては、事業計画書を財団に提出し、財団の承認を得ること。

7 委託内容

(1) ウェブサイトの引継ぎ

ア 引継ぎ期間

旧保守事業者から新保守事業者への引継ぎ期間は令和 7 年 4 月 1 日から同年 4 月 30 日までとする。この期間内に財団及び旧保守事業者から引継ぎを受けるとともに、ウェブサイトを持続して安定稼働及び改修するために必要なあらゆる準備及びノウハウ習得を行うこと。なお、引継ぎが発生しない場合はこの限りではない。

イ 現行仕様の理解

新保守事業者は、契約締結後、別途財団が支給する資料を熟読し、東京観光産業ワンストップ支援センターの概要及びウェブサイトの現行仕様を理解した上で、業務引継ぎを受けること。不明点は引継ぎ期間中に旧保守事業者に確認するなどし、現行仕様を完全に把握した上で保守業務にあたること。

ウ 移行作業

- ① 引継ぎ期間内に、適切な移行先サーバを新保守事業者が用意し、移行を完了させること。
- ② 引継ぎ期間内に、上記①の他に必要なシステム移行作業（外部サービスの利用ライセンス準備や連携設定も含む）を全て完了させること。
- ③ 引継ぎ期間内に、移行先環境でのウェブサイトの稼働を開始すること。なお、移行に際しても連続稼働させることを原則とするが、やむを得ず稼働停止を伴う場合はあらかじめ財団と協議し、必要最小限の稼働停止に留めること。
- ④ ウェブサイトで現在使用している外部サービスやライセンス等の内容は以下のとおりである。以下のものを含め、本委託契約期間において必要となる外部サービスやライセンス等の調達は、新保守事業者の責任と費用によって確実に実施すること。
 - a.株式会社アルファサード PowerCMS X ver3.542 1 式
 - ・株式会社チャットプラス チャットプラスビジネスプラン 1 式
 - ・グーグル合同会社 Youtube 動画配信サービス（無料プラン）
 - b.メール配信（SMTP サーバ）サービス「SendGrid」（有償プラン）

・契約プラン：Pro 100K

- ⑤ SMTP サーバ等の利用登録等の手続きをウェブサイト運営者である財団名義で行う必要がある場合は、財団が手続きを行うが、本委託契約の期間中に発生する利用料等の一切の費用は受託者が負担すること。

エ 移行後検査

新保守事業者は、移行完了後に、ウェブサイトが正常に稼働していることを検査し、財団に報告すること。万一問題が発見された場合は、ただちに財団に報告するとともに、旧保守事業者と連携して引継ぎ期間内に問題を解決すること。

(2) ウェブサイトの保守・運用

以下のア～シに記載のとおり、システムの運用・保守管理を行うこと。

ア 運用要件

- ① 平日の営業日の運用保守を前提とし、安定的に稼働させること。計画停止及び予定外の停止時間は、基準値を設定すること。
- ② 対障害性等を十分考慮すること。
- ③ 重要な機器については、停電の際等の予備電源や落雷時等の過電流保護対策等を十分に考慮し検討すること。

イ 運用範囲

- ① 定期的なプログラム修正（操作性の改善や軽微な修正等）を財団からの追加費用の拠出なしに行うこと。
- ② 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を含む）及び障害対応等は、受託者が行うこと。

ウ データ管理

原則として、データのバックアップ作業は毎日行い、障害が発生した場合は、少なくとも、前日のバックアップ時点までのデータを回復させること。なお、バックアップは、適切に管理すること。（バックアップ形式運用も含む。）

エ 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。

オ システム監視管理

- ① ネットワーク機器の稼働監視を行うこと。
- ② サーバの稼働監視及び負荷監視（CPU、ディスク）、プロセス監視やログ監視などを行うこと。
- ③ その他侵入検知や改ざん検知などのリアルタイム監視検知システム対策も行うこと。

カ 保守管理

- ① 契約期間中をととしてシステムの安定的運用を図るための定期保守を実施すること。
- ② セキュリティパッチの適用については、定期保守時に実施すること。ただし、緊急性の高いセキュリティパッチについては、迅速に適用を行うこと。

キ ウィルス感染等防止対策・サーバ保守管理

ウィルス感染や個人情報の漏えい等を防ぐ強固なセキュリティ環境を構築すること。

ク 脆弱性診断

ウェブサイトのサイトの情報セキュリティを強化するため、脆弱性のチェック及び改善を目的として、セキュリティ上の弱点を特定するために第三者による脆弱性診断を行い、システムの仕様において通常想定されうるものから想定外のものまで、脆弱性がないかの確認を行うこと。

ケ 緊急時対応計画

- ① 緊急時（不具合・障害発生、サイバー攻撃、情報流出等）に必要な行動が記載された緊急時対応計画を策定し、財団の承認を得ること。
- ② 緊急時対応計画は、緊急時に有効に機能するよう実態に即して具体的に策定するとともに、定期的に見直しを行うこと。
- ③ 実際の緊急時には、策定した緊急時対応計画に従って迅速かつ適切に対応すること。

コ 不具合修正・改修

ウェブサイトに不具合が生じた場合は、ただちに財団に報告するとともに、すみやかに原因調査・分析を行った上で、プログラムの修正・改修等の恒久対策を講じること。

サ 問い合わせ・サポート

財団からの技術的な問い合わせを受け付け、適切にサポートすること。

シ マニュアル整備

既存の操作マニュアル等の内容を随時更新すること。特に、7（3）にて改修等を実施したものについては、既存の操作マニュアル等の内容との整合性に配慮して適切に追記又は新規作成すること。

(3) ウェブサイトの改修

ア ウェブサイト掲載内容の更新

ウェブサイトに掲載している以下の事項について、各コンテンツの記事投稿（お知らせを含む）、情報の更新を行うこと。

- ① 観光事業者向け支援メニュー（年80回程度）
- ② 専門家派遣制度において、観光事業者に派遣可能な専門家一覧及び個別紹介ページの登録及び修正等（年100回程度）
- ③ セミナー等及びその他観光事業者向けイベント等の開催予定（年50回程度）
- ④ メインビジュアルの作成・更新（年4回程度）
効果的な情報発信に必要なWEB素材等に係る費用を含むものとする。
- ⑤ 事例紹介（年15回程度）（既存掲載ページのリンク先が更新された場合には、リンクの更新作業を含むものとする。）
- ⑥ リンク集の作成・更新（年2回程度）
- ⑦ その他（年30回程度）

イ 運営上必要な機能のコンサルティング

- ① 財団がセンターを円滑かつ柔軟及び安定的に運営していく上で必要と思われる機能を抽出すること。
- ② 上記①で抽出した機能を実現するために必要な課題（技術的難易度等）を整理し、財団に対して分かりやすく説明すること。また、本委託契約期間中に実現できる機能については、順次実現していくこと。

8 納品物（以下「成果物」という。）

以下の成果物を納品すること。データについては、全ファイルウイルスチェックの上、記録媒体に保存し、2部納品すること。

- (1) ウェブサイトの運用管理に必要な全ての情報をまとめた下記の書面を随時更新し、提出すること。特に、7（3）にて改修等を実施したものについては、既存の操作マニュアル等の内容との整合性に配慮して適切に追記又は新規作成すること。

ア サイト設計書、システム仕様設計書、CMS更新マニュアル

イ データベース構成図及び機器、セキュリティ対策等設計で使用了書面一式

- (2) ウェブサイトデータ

契約満了又は解除に伴い、ウェブサイトのデータを電子媒体で提出すること。

- (3) 分析結果報告書

ア 毎月アクセス解析を行い、翌月10日までに財団に報告すること。また、別途、速報値として翌月初に、解析項目に基づいた簡易的なアクセス傾向解析を財団に報告すること。

イ アクセス解析からウェブサイトに問題が見つかった場合は、すみやかに状況を財団に共有し指示を仰ぐこと。

ウ 財団が本契約の範囲外で実施したウェブ広告等についても、依頼がある場合には、広告からウェブサイトへの流入・回遊状況に関するアクセス解析を行うこと。

9 支払い方法

受託者への支払は、委託完了届等による財団担当者の検査終了後、受託者からの支払請求書に基づいて委託料を一括で支払いを行う。

10 契約更新

本委託業務に係る契約は、受託者が良好な履行を行ったと財団が判断する場合、受託者との合意のもと、1年間を単位として最大2回まで本契約を更新することができる。更新を検討するにあたって財団において評価会を実施するため、別途業務報告書を提出すること。更新後の業務内容・規模については、本委託業務に係る契約期間内に別途提示する。契約更新にあたっては、当該年度における東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立するとともに、財団収支予算が財団評議員会で承認された場合において、確定するものとする。

11 第三者委託の禁止

本委託事業は、原則として第三者に委託させてはならない。ただし、あらかじめ文書により申し出、財団の承認を得た事項についてはこの限りでない。

12 秘密の保持

受託者は、11により財団が承認した場合を除き、委託業務の内容を第三者に漏らしてはならない。この契約終了後も同様とする。

11により財団が承認した再委託先についても、同様の秘密保持に関する責務を課し、受託者が全責任を負って管理するものとする。

13 著作権等の取扱い

この契約により作成される納入物の著作権等の取扱いは、以下に定めるところによる。

- (1) 受託者は、納入物のうち本委託業務の実施に伴い新たに作成したものについて、著作権法（昭和45年法律第48号）第2章第3節第2款に規定する権利（以下「著作権者人格権」という。）を有する場合においてもこれを行使しないものとする。ただし、あらかじめ財団の承諾を得た場合はこの限りでない。
- (2) (1)の規定は、受託者の従業員、11の規定により再委託された場合の再委託先又はそれらの従業員に著作権者人格権が帰属する場合にも適用する。
- (3) (1)及び(2)の規定については、財団が必要と判断する限りにおいて、本契約終了後も継続する。
- (4) 受託者は、納入物に係る著作権法第2章第3節第3款に規定する権利（以下「著作権」という。）を、財団に無償で譲渡するものとする。ただし、納入物に使用又は包括されている著作物で受託者が本契約締結以前から有していたか、又は受託者が本委託業務以外の目的で作成した汎用性のある著作物に関する著作権は、受託者に留保され、その使用权、改変権を財団に許諾するものとし、財団は、これを本委託業務の納入物の運用その他の利用のために必要な範囲で使用、改変できるものとする。また、納入物に使用又は包括されている著作物で第三者が著作権を有する著作物の著作権は、当該第三者に留保され、かかる著作物に使用許諾条件が定められている場合は、財団はその条件の適用につき協議に応ずるものとする。
- (5) (4)は、著作権法第27条及び第28条に規定する権利の譲渡も含む。
- (6) 本委託業務の実施に伴い、特許権等の産業財産権を伴う発明等が行われた場合、取扱いは別途協議の上定める。
- (7) 納入物に関し、第三者から著作権、特許権、その他知的財産権の侵害の申立てを受けた場合、財団の帰責事由による場合を除き、受託者の責任と費用を持って処理するものとする。

14 委託事項・関係法令の遵守

本委託契約の履行に当たっては、関係法令、条例及び規則等を十分に遵守すること。

15 個人情報の保護

- (1) 「東京都個人情報取扱事務要綱」*及び「保有個人情報の安全管理に関する基準イメージ」**を踏まえ、別紙1「個人情報に関する特記仕様」に定められた事項を遵守すること。

* https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_jimutoriyoukou.pdf

**https://www.tcvb.or.jp/jp/20240401_annzenkannrikijunimeji.pdf

- (2) 「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ基本方針」及び「公益財団法人東京観光財団 サイバーセキュリティ対策基準」の趣旨を踏まえ、サイバーセキュリティの確保に取り組むこと。また、委託業務に係る情報の保管及び管理に万全を期するため、委託業務の実施にあたって以下の事項を遵守しなければならない。

ア アクセスを許可する情報に係る事項

受託者は、アクセスを許可する情報の種類と範囲、アクセス方法について、業務着手前に財団から承認を得ること。

イ システム要件に係る事項

受託者は本委託業務に係るシステム及びネットワークの保守に必要な不正プログラム対策、不正アクセス対策等を行うものとし、使用するソフトウェア（OS、ミドルウェア、データベース、ウィルス対策ソフト等）は、委託期間において、常に最新のセキュリティパッチを適用すること。

ウ 受託者は、財団又は東京都が実施するセキュリティ診断（リスク評価、脆弱性診断、改ざん検知等）に対して迅速に全面的協力をすること。指摘事項のあった場合は、その重要度に応じて、優先順位の指定のある場合はそれに従い、対応方法を検討し、必要な措置をとること。その他の診断の結果の対応については、別途財団と受託者で協議し決定する。

- (3) 本事業において取り扱う個人情報について、特に以下の事項に留意すること。

ア 本事業の遂行にあたって入手した財団及び関係者の氏名・連絡先・メールアドレス等

イ データベースに蓄積される及び蓄積されている事業者の会社情報や活動情報

ウ 本事業のウェブサイト (<https://www.tokyotourism-onestop.jp/>) を通じて得たもので、申請・問い合わせ・ログインされたユーザーの氏名・連絡先・メールアドレス等

エ 他の情報と容易に照会でき、個人を識別可能な情報（IP アドレスなど）も同システムに格納されている場合においては、同様に個人情報とみなす。

- (4) 本事業の遂行にあたり 11 により財団の承諾を得て一部業務を再委託させる事業者においても、当該事業者が当事業における個人情報を扱う場合は、別紙 1 「個人情報に関する特記仕様」にある事項を遵守させること。また、以下のいずれかを取得している事業者（あるいは今後取得予定である）ことが望ましい。

ア 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が運用する ISMS 適合性評価制度における ISO/IEC27001 と同程度の認証

イ 一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）の認定するプライバシーマークと同程度の認証

16 その他

- (1) 契約満了もしくは契約解除に伴って発生する新規受託業者への業務引継ぎに関しては、契約期間中の業務履行に支障をきたさないことに留意するとともに、新規受託業者の業務履

行に問題が発生しないように十分な対応（引継ぎ及び資料の提供など）を行うこと。また、汎用性のあるシステムを構築するとともに、権利関係や特殊費用の発生等が生じないように処置を行うこと。また、これらにかかる経費は、契約金額に含まれるものとする。

- (2) 契約金額には、16（1）に関する費用が含まれるものとする。
- (3) 運用にあたっては別紙2「東京都公式ホームページ作成に係る統一基準」を参照の上、観光サイトにおいても必要な項目については同基準に準じること。準拠しない範囲については、事前に財団の承認を得ること。
- (4) 仕様書に記載のない事項及び疑義がある場合は、財団と事前に協議すること。
- (5) 財団が必要であると認めるときは、受託者と協議の上、本委託契約の内容を変更することができる。
- (6) 本仕様書に定める委託内容の最終的な履行にあたっては財団と協議のもと進めること。
- (7) 感染症の感染拡大や、天変地異、政治状況の劇的な変化等により、本事業を中止する場合がある。その場合は契約書第17条に則り履行完了部分に対して代金を支払うものとし、手配事項のうちキャンセルポリシーが定められているものについては、別途そのポリシーに従い代金を支払う。
- (8) 財団は必要に応じて本契約に係る情報（受託者名・契約種別・契約件名及び契約金額等）を公開することがあるが、受託者はこれを了承するものとする。
- (9) 本契約は、令和7年度東京都予算が東京都議会において委託契約前に可決・成立し、令和7年度財団収支予算が令和7年3月31日までに財団評議員会で承認された場合において、令和7年4月1日に確定するものとする。

<連絡先> 公益財団法人東京観光財団 観光産業振興部 観光産業振興課
担当：阿部・松岡
Mail : onestop@tcvb.or.jp