

- ・この仕様書は企画提案作成用であり、事業の実施に係る要求水準を示すものである。
- ・企画提案競技後、一般社団法人埼玉県物産観光協会は契約候補者と協議を行い、双方の合意が図られた場合は、仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

埼玉観光サポートデスク（仮称）設置・運營業務委託 仕様書（案）

1 業務名

埼玉観光サポートデスク（仮称）設置・運營業務

2 目的

一般社団法人埼玉県物産観光協会（以下、「協会」という。）は、東京都から近いという埼玉県のポテンシャルを生かし、都内に滞在もしくは滞在予定の外国人旅行者等を埼玉県へ誘客することを目的に、相談・セールス対応窓口として、新たに「埼玉観光サポートデスク（仮称）（以下、「デスク」という。）を設置する。

当事業では、デスクの設置及び運營業務を委託するものとする。

3 委託期間

契約日から令和6年3月31日（日）までの期間とする。

4 デスクの概要

（1）設置場所

埼玉県さいたま市大宮区桜木町 1-7-5 ソニックシティビル7階

（JR大宮駅西口 徒歩5分）

（7階の協会別室（面積約30㎡）に設置予定。デスクの設置に必要な面積は受託者と調整の上決定する。）

（2）開設日

令和5年6月1日（木）

（3）営業日時

9：00～17：30（月曜日から金曜日）

但し、土日、祝日もメール・電話等での問い合わせに対応できる体制を整えることとし、それにかかる費用は委託費から支出するものとする。

土日・祝日等、協会が休みの日は、上記場所を使用できないことを前提に、土日・

祝日の対応方法についても企画提案すること。

(4) 運営体制

- ・ スタッフ2名、アシスタント1名の計3名の職員を配置する。
- ・ スタッフのうち、1名を本業務全般の統括・管理者として相応の者を事業責任者として指定する。
- ・ スタッフのうち、もう1名を副責任者とし、事業責任者が不在となる場合にその職務を代行する。
- ・ 職員は、旅行業界（特にインバウンド業務）での勤務経験を有する者とする。
- ・ スタッフのうち1名は英語での問い合わせに対応可能な者とする。
- ・ 職員には、中国語の問い合わせに対応可能な者を含むこととする。
- ・ 配置職員は、必要に応じて出張することとする。ただし、出張の際には、問い合わせについて対応できるような体制を整えること。

※ 6月1日に稼働できる体制を整えるとともに、6月1日前及び稼働後の体制について、企画提案書に明記すること。

5 業務の内容

- ・ 訪日外国人旅行者やホテル・旅行会社からの問い合わせ対応
- ・ 県内事業者との訪問や調整による体験型コンテンツの造成支援・磨き上げ
- ・ 都内に滞在している訪日外国人旅行者をターゲットとした特設サイトの開設・運用
- ・ 都内に滞在している訪日外国人旅行者の誘客に係る施策
(都内ホテル・旅行会社へのセールス活動など)

上記業務について、以下(1)～(4)を基本とし、受託者の提案に基づき実施するものとする。

なお、提案に当たっては、以下に留意して提案するものとする。

(留意事項)

- ・ 訪日観光動向や都内に滞在している訪日外国人旅行者の動向、県の状況を分析した上で、埼玉県への誘客につながる実施内容を提案すること。
- ・ 各業務について、第三者でも分かりやすい具体的なイメージを提示すること。
- ・ 別紙1【サポートデスクの業務内容について(補足)】を踏まえた内容で提案すること。
- ・ 各業務を効果的に連動させ、適切な予算配分を行うこと。
- ・ 以下(1)～(4)のほか、県の観光客誘致に効果的な取り組みについても提案すること。

- ※ 埼玉県や協会で実施する他の事業と連携した取組などについての提案も可
- ・ 以下（１）～（４）については、各業務のアウトプット（特設サイトPV数、セールスの訪問回数、モデルルート設置数、問い合わせとその対応内容の実績一覧等）だけでなく、それによる成果についても企画提案書にて提示すること。

（成果例）

- ・ 体験商品の予約件数
- ・ 問い合わせのうち、予約につながった数などのKPI
- ・ セールスによる誘致件数

なお、デスクの設置要件の詳細は、以下のとおりとするが、上記目的を達成するための設置要件は協会と協議の上、変更することは妨げない。

また、デスク設置前の準備等の対応については、別紙２のとおりとする。

（１）訪日外国人旅行者などからの問い合わせ対応

訪日外国人旅行者や都内ホテル・旅行会社からの問い合わせに対し、誠実に対応するとともに、埼玉県への誘客につなげること。

また、デスク設置以降は、後述の特設サイト問い合わせフォームや電話・メール等での問い合わせについて、土日、祝日も含めて対応し、対応日時や問合せ内容について一覧表等で記録すること。

なお、企画提案書には、コンシェルジュや都内に滞在する訪日外国人旅行者などからの問い合わせを増加させる施策を提案するとともに、目標とする問い合わせ件数を記載すること。

（参考）想定する問い合わせ内容

- ・ 特設サイトに掲載されている県内観光コンテンツのアクセスや予約方法に係る対応。
- ・ 県内観光事業者との仲介。
- ・ 「いちご狩りができるスポットはあるか？近くで。」といった具体的な質問。

（２）県内観光事業者との連携や県内観光コンテンツの磨き上げ・周遊促進について

ア 県内観光事業者との連携・コンテンツの磨き上げ

県内観光事業者と連携し、体験型コンテンツ等の造成支援や磨き上げを実施すること。県内観光事業者との連携を形成するため、延べ年１２０回以上訪問し、磨き上げや商品化等に関するアドバイスなどを行うこと。

また、事前に協会と協議の上、県内事業者との連携の中で、造成や磨き上げの実施にあたって国の補助金等を活用することも可能とする。

イ 観光ルートの造成・発掘

県内の魅力的な体験型コンテンツを核として、周辺でお勧めの食事処やお土産の購入等につながるような実現可能な観光ルートを25本作成すること。

作成する観光ルートはターゲットやテーマを明確にし、東京都内発着の日帰りを基本とし、後述の特設サイトへの掲載を前提とすること。

なお、企画提案書には、県内の訪日外国人旅行者にとって魅力的な体験型観光コンテンツを理由とともに例示するとともに、体験コンテンツを核として地域の周遊を促進することができる観光ルートを3本以上例示すること。

また、これらを実際の訪日外国人旅行者の誘客につながるための効果的な施策を提案すること。

(3) 東京都内に滞在もしくは滞在予定の訪日外国人旅行者等をターゲットとした特設サイトの開設・運用

都内に滞在する訪日外国人旅行者や東京への旅行計画がある外国人旅行予定者をメインターゲットとし、県内に誘客するため、「東京からの近さ」を売りに、東京では体験できない、訪日外国人旅行者に訴求力のある県内の体験型コンテンツ等を厳選して掲載する特設サイトを開設・運営する。

特設サイトには、各モデルルートやコンテンツのほか、都内に滞在する訪日外国人旅行者等にとって参考となる情報（アクセス情報やオンライントラベルエージェントでの予約サイトへのURLなど）を記載し、訪日外国人旅行者が埼玉県への来訪に直接つながる内容とすること。

また、企画提案書には上記のメインターゲットに対し、効果的なサイトデザインやサイト構成のイメージとその理由を記載すること。なお、実際の開設・運用に当たっては受託者の提案をもとに協会と協議の上、決定すること。

ア 特設サイトの概要

(ア) 作成言語

英語、中国語（繁体字・簡体字）、日本語

サイト内のコンテンツは各市場に刺さりそうなコンテンツを選定することとするが、共通のものを掲載することも可能とする。

なお、翻訳は全て受託者で実施することとし、翻訳時には、必ず各言語のネイティブチェックを行うこと。

(イ) サイト開設日

令和5年6月1日（木）

(ウ) その他要件

別紙3参照

イ 必須のページ構成・機能

特設サイトの構成は、以下(ア)～(エ)を満たすものとし、詳細について提案するものとする。

(ア) トップページ

- ・ メインビジュアル、観光ルートの紹介(3ルート程度を抜粋して表示)、埼玉観光サポートデスク(仮称)への問い合わせページへのリンクを掲載すること。
- ・ トップページに動画を埋め込める仕様にする。
- ・ トップページメインビジュアルの画像については、季節感や押し出す商品情報に合わせて随時差し替えること。差し替えのスケジュールは提案すること。
- ・ 写真・動画及び原稿は受託者の負担で用意し、事前に協会の了承を得ること。

(イ) 県内で訴求力のある体験型コンテンツの紹介

- ・ 訪日外国人旅行者にとって、県内で他より突出した訴求力のある体験型コンテンツの魅力や情報(OTA上での販売情報含む)を紹介すること。体験型コンテンツを保有する事業者やOTA等、掲載にあたっての調整は受託者で実施すること。

なお、訴求力のある体験型コンテンツやモデルルートについては、適宜サイト作成言語のネイティブ等からの助言等も得て、選定することが望ましい。

- ・ 企画提案書には、特設サイトに掲載しうる県内で訪日外国人旅行者に魅力的な体験型コンテンツの事例を理由とともに3つ以上記載するとともに、各言語のネイティブからの助言等の体制についても記述すること。
- ・ 紹介した体験型コンテンツの予約につながるよう、訪日外国人旅行者に対する動機付けの施策を提案すること。

(ウ) 体験コンテンツを核とした観光ルート

- ・ 上記(2)で掲載している体験型コンテンツを核に周辺での周遊や消費を促進できるような観光ルートを記載すること。

(観光ルート掲載本数: 25本以上)

- ・ 掲載スケジュールは、掲載のタイミングや本数等を含め企画提案書に記載すること。

- ・ サイトについては、以下について留意し、具体的なサイト構成案を提案すること。
- ・ 観光ルート掲載ページは、各言語ごとに25本程度の観光ルートが一覧で確認出来るページ及び各観光ルートの詳細が確認出来るコンテンツページで構成すること。
- ・ 観光ルート一覧ページでは、東京滞在者等が隙間時間で県内の訪問を検討する際に活用することなども想定し、「ジャンル」「所要時間」「エリア」検索ができるようにする等、使いやすいページにすること。
- ・ 個別ページでは、各施設の概要、アクセス、予約方法、対応言語を記載するほか、各施設が作成するHPへのリンクを掲載すること。
- ・ サイト閲覧者が指定する地点から目的地までの交通情報が検索できる機能を持たせること。

(エ) 問い合わせページ

- ・ デスクへの問い合わせフォームを掲載すること。
- ・ 各問い合わせの処理状況（未処理・処理済）をデスク（仮称）及び協会がチェックできるシステムにすること。

ウ 広告配信及び旅ナカの訪日外国人旅行者へのサイト誘導

(ア) 広告配信等の手法について

- ・ 「各サイトのPV数・回遊性等の向上」及び「ターゲットに合わせた各ページのSEO対策」について、広告配信などの取り組みを実施すること。なお、PV数などの具体的な数値目標値を設定し、提案すること。
- ・ 広告配信は、都内に滞在する訪日外国人旅行者や都内への旅行計画がある外国人旅行予定者を対象に実施するものとし、企画提案書に手法を記載すること。
- ・ ウェブ広告以外に、訪日外国人旅行者の旅ナカでの閲覧数増加に向けた施策を提案すること。

(イ) 月次報告書の作成について

- ・ 適宜サイトレビューを把握し、月ごとに報告すること。
- ・ 報告の際には今後の運営に生かせる成果や課題についても記載すること。

(4) 都内に滞在している訪日外国人旅行者の誘客に係る施策

ア 埼玉観光、上記特設サイト及びサイト掲載情報に係るセールス活動

都内ホテルコンシェルジュ・交通事業者・航空会社等へ埼玉観光、上記特設サイ

ト及びサイト掲載情報に係るセールス活動（延べ年120社）を行うこと。

また、具体的なセールス先の例示及び理由を企画提案書に記載すること。なお、詳細は協会と協議の上決定する。

イ ファムトリップの開催

上記サイトに掲載する県内の観光ルートを中心に都内ホテルコンシェルジュや旅行会社等に知ってもらうためのファムトリップを開催すること。

（年4回、それぞれバス1台（30人以上）で実施。）

受託者はファムトリップ実施にあたるすべての事務を実施するものとする。（企画案作成、参加者の募集・広報、交通手段や訪問先の手配・同行者の手配、アンケート、実績報告などを含む）

（5）活動報告

協会に対して定期的に実施状況の報告書を作成し提出するとともに、報告会を実施すること。なお、報告に際しては、下記の事項に留意すること。

ア 報告書等の作成及び提出

（1）～（5）の各業務ごとの実施状況を分かりやすく報告書（特設サイトの月次報告書含む）にまとめ、協会に提出すること。（2か月に1回）

イ 報告会

（ア）協会と受託者とで毎月報告会を実施すること。

（イ）WEB会議を実施する場合は、会議環境は受託者が提供すること。

（ウ）報告会が実施できない場合は、協会と受託者とで別途協議するものとする。

6 効果検証報告

事業完了後、遅滞なく、一年間の活動の成果運営上生じた課題及び次年度に向けた戦略をまとめた事業実施報告書を作成し、協会に提出すること。

（1）提出物

- ・事業実施報告書 部数 5部
- ・上記報告書を記録した電子データ

※ 報告書の内容については事前に発注者の承認を受けること。

（2）提出期限

令和6年3月29日（金）

(3) 提出先

一般社団法人埼玉県物産観光協会

7 委託業務実施にあたっての留意事項

詳細は、委託契約に定めるものとする。

- (1) 本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、あらかじめ協会の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (2) 受託者は、本業務の実施に当たり、関係法令、条例及び規則等を十分に順守すること。
- (3) 本業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。
- (4) 本業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、協会の保有する個人情報として改正個人情報保護法の規定の適用を受けるものとする。
- (5) 本業務終了後に契約額を確定した結果、受託者に本業務により発生した収入がある時点で、得られた収入から契約額を上回る事業費を差し引いてもなお受託者に収入がある場合、当該収入は協会に返還するものとする。
- (6) 受託者は、本業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により協会に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (7) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (8) この仕様書に定める事項及びこの仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく協会と協議を行うものとする。

8 成果物に関する権利の帰属

- (1) 本業務において、著作権、肖像権等の取扱いには十分注意すること。
- (2) 本業務の履行に伴い発生する成果物等に対する著作権等は原則として全て協会に帰属する。
- (3) 本業務に使用する映像、イラスト、写真等について第三者が権利を有するものを使用する場合、第三者との間で発生する著作権その他知的財産権に関する手続きや使用料等の負担と責任は全て受託者が負うこととする。

サポートデスクの業務内容について（補足）

1 県内事業者との訪問や調整による体験型コンテンツの造成支援・磨き上げ

(1) 造成支援・磨き上げの内容

既存のコンテンツの磨き上げだけでなく、外国人に刺さるコンテンツを新たに発掘するところも含め、業務を実施いただくことを想定している。

(2) 県内事業者への訪問

コンテンツの発掘、受入体制、OTA等への掲載・商品の販売まで、一貫して支援する形で、事業者と共に外国人に刺さる新たなコンテンツを作り上げていくことを想定しており、そのために何度か現地に足を運ぶ必要があると考えている。そのために必要な適切な出張費等を計上すること。

その際、協会で保有している車両はないため、公共交通機関による移動を想定すること。

2 都内に滞在している訪日外国人旅行者をターゲットとした特設サイトの開設・運用

(1) サイト構成について

日本語版 web サイトをベースに、グーグル翻訳などの自動翻訳機能を使用することは想定していない。作成言語等は仕様書5（3）ア（ア）記載に留意すること。

(2) サイトに掲載する各モデルルートやコンテンツについて

英語、繁体字、簡体字、日本語の4言語のサイトには、各言語に刺さるコンテンツやモデルルートを掲載することを想定している。

共通のモデルルート等については、日本語を軸に翻訳する形でも問題ないが、その後日本語を翻訳した文言をそのまま掲載するのではなく、各言語のネイティブからの助言も踏まえた形で翻訳し、ネイティブチェックを行った上で掲載していただきたい。

(3) 広告配信について

サイトをなるべく多くの方に知っていただき、活用いただくためには、広告配信は必須と考えている。

企画提案の際には、広告配信手法やSEO対策等について提案いただくとともに、見積書には、適切な広告配信等の金額等を計上いただきたい。

埼玉観光サポートデスク（仮称）について

(1) 準備期間について

埼玉サポートデスク（仮称）は、特設サイトが開設する6月1日に本格稼働することとし、それまでは必要な準備期間とする。

本格稼働にあたり、広報物を作成するとともに、都内滞在旅行者（予定も含む）の誘客を促進するために必要なセールス活動や県内事業者とのネットワークづくり等を行い、サポートデスク設置後、デスクの活用が図られるよう努めること。

準備期間と本格稼働後における担当職員については、別の者とするを妨げるものではないが、本格稼働後に支障がないよう、準備期間中に十分に引継ぎを行い、稼働後のサポート体制を整えること。

(2) 留意事項

配置先での業務に必要なPC、消耗品、備品、通信環境は協会が用意する。

ただし、テレワークに必要な消耗品、備品、通信環境、消耗品等一切の経費は受託者が負担する。

(3) スケジュール

スケジュールの大枠は以下のとおりとするが、詳細な事業の実施や各月の執行体制のスケジュールは企画提案事項に記載すること。

R 5 / 4月	5月	6月	7月～2月	R 6 3月
①特設サイト開設準備				
②デスクの開設準備				
		③デスクの開設		
		④都内ホテル・旅行会社・県内観光事業者等へのセールス活動		
		⑤都内ホテル等や訪日外国人旅行者からの問い合わせ対応 ※土日祝の対応を含む		

特設サイト構築にあたっての要件について

1 公開前の確認

サイトの構築にあたって特設サイトの公開前に、協会が掲載内容をWEB上で確認出来るよう準備すること。また、協会が掲載内容を確認し、修正を指示した場合には、受託事業者は、速やかに修正対応を行うこと。

2 日常的な修正作業

サイト構築及び各ページ完成後、協会から修正の指示があった場合はその都度対応すること。なお、協会からは、週1回まとめて修正の指示を行う。

3 SEO対策・月次報告

(1) サイトの露出度や閲覧数等を上げるためのSEO対策を行うこと。

- ・ Google検索等にかかりやすい適切な検索キーワードの各ページへの設定
- ・ 全てのページのタイトルタグ・ディスクリプション等の修正
- ・ その他、SEO対策として有効な施策あれば提案すること

(2) SEOに関連した分析を行い、月次で報告すること。

また、各言語ごとのPV数、セッション数、ページ毎のアクセスランキングを必須項目とし、その他指標として重要なものについても提案のうえ、管理すること。

4 ウェブサーバの確保及び運用保守

(1) サイト運営に必要なサーバ（容量その他サイト運営に必要なスペックを考慮したものとする）を受託者において確保し、必要な初期設定を行うこと。なお、レンタルサーバを使用する場合、レンタルサービスを提供する者は次の要件を満たしていること。

ア レンタルサービス提供者においてセキュリティ対策等利用規約が明確化されていること。

イ サーバの設置場所は、国内とし、セキュリティ対策の実施状況が確認できること。

ウ 情報セキュリティマネジメントシステムの国際規格の認証を取得していること。

またはそれに準じた第三者機関による認証基準を満たすこと。

(2) 確保したサーバについて、コンピュータウイルス対策及び部外者からサイトを改ざんされないよう情報セキュリティに必要な措置を講じること。

ア 利用しているOS、ミドルウェア、アプリケーション及びCMSについて、開発元の

- サポート期間内のものを利用するとともにセキュリティパッチを適用すること。
- イ 不正アクセスの監視及び防止対策を行うこと。
 - ウ ホームページやネットワークの脆弱性診断を定期的に受診し、指摘事項に対処すること。
 - エ アクセスログを1年以上保存すること。
- (3) 突然の停電や電力トラブル時に不具合を発生させないよう、停電時における安全対策及びバックアップ対策及び電源を備えていること。
 - (4) アクセスログの記録・解析ができること。
 - (5) ウェブサーバは、利用者が5秒以内にページを開けるようデータの送信が行えること。
 - (6) SLサーバ証明書を利用すること。なお、SSLサーバ証明書の費用は委託業務の必要経費に含めるものとする。
 - (7) システムの運用時間は、24時間365日（閏年は366日）を前提とすること。
 - (8) バックアップは、サーバ毎に毎日（1日1回）自動的に実行することとし、3世代（3日分）を保存し、障害発生時には前日中のデータに復元できるようにすること。
 - (9) 定期的にセキュリティ対策をアップデートすること。また、緊急性の高い脆弱性が発見された場合は即座に対応すること。
 - (10) ドメインは各言語で共通とし、受託者が協会と協議の上用意する。
 - (11) サーバの契約・利用に係る初期経費及び当該年度のサーバの利用料は、委託業務の必要経費に含まれるものとする。

※ 参考：現行の観光情報サイト「ちよこたび埼玉」のサーバ情報

CMS：Wordpress（バージョン：5.2.5）

PHPバージョン：5.6.29

GMO Cloud VPS

メモリ：2GB

CPU：仮想3コア

ディスク容量：100GB

OS：CentOS7.3

管理ツール：PleskOnyx x64

MySQL：無制限（Pleskで管理できるのは10個まで）

5 システムの品質・性能要件及び運用保守

- (1) ネットワーク機器／サーバ機器の選定にあたっては、予想されるアクセス量やアクセス数の増加率を考慮した、柔軟に対応できるものとする。

また、容量等が足りない場合や閲覧速度が遅い場合等は、容量を増やすなど必要

な対応を行うこと。

- (2) サーバは、インターネットと常時接続できること。
- (3) 常時SSL化対応すること。
- (4) 個人情報保護及び不正アクセス、改ざん、データ漏えい等の情報セキュリティ事件や事故等を防止するため、必要な情報セキュリティ対策を十分に講じること。また、システム構築後もセキュリティパッチの適用やサーバ証明書の更新等に対応し、常に最新の状態を保つこと。
- (5) アクセスログ等ネットワークに関するログを改変せず1年以上保管すること。
- (6) ページの表示速度はGoogle Analyticsにおける「平均読み込み時間（秒）」で5秒以内とすること。
- (7) 障害が発生した場合に速やかにシステムを復旧でき、復旧するまでは一連の技術サポート(代替サーバの手配やバックアップを用いたデータ環境の復旧など)を提供できる体制を整備すること。
- (8) 想定される災害に対するサイト運用について考慮されたサイト運用体制を構築すること。
- (9) システム及びデータのバックアップを行うこと。
- (10) OS、ミドルウェア、アプリケーション、ウイルス対策ソフトの保守管理を行い、脆弱性が発見された場合、修正などセキュリティ対策を実施すること。

6 動作確認

- (1) スマートフォン、タブレット及びPCによる動作確認は環境を十分に配慮した上で実施し、各デバイスに最適化された表示がされるよう確認すること。また、アクセシビリティにも考慮すること。
- (2) Windows、MacOS、iPhone、Android 端末に搭載されている汎用ソフトウェアの最新版にて閲覧が可能な状態となるよう努めること。
動作確認等に必要な機器は受託者において準備し、テストが円滑に行なえるよう環境を整備すること。
- (3) 最低限必要なソフトウェアのバージョンアップ等を含む環境設定を行い、システムの保守・メンテナンスを行うこと。

7 サポート対応時間

平日9:00～17:30

ただし、システム障害等、緊急性を伴うものについては、時間外においても対応を行うこと。

8 不具合対応

- (1) 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。
- (2) システムの保守・管理費についても、必要となる経費を見込むこと。
- (3) 運用等に関する発注者からの質問を電話・メールにて対応できる体制とすること。
また、障害等が生じた場合を想定し、協会との連絡体制を構築すること。
- (4) 障害等が発生した旨の連絡を受けてから1時間以内に電話等で障害状況を確認し、速やかに復旧措置を行うこと。
- (5) 障害等の原因、影響範囲、対応方針、復旧見込み等は、逐次速やかに協会へ連絡すること。
また、利用者向けに適切な障害情報の発信が可能な仕組みを設け、発信すること。
- (6) 障害の発生状況、対応内容等の履歴を随時、記録・管理・報告すること。

9 引継ぎ等

本契約の完了または解除により業務が終了する場合、終了日までに本業務を協会が継続できるよう必要な措置を講じるとともに、他社に移行する作業を支援すること。具体的な引継ぎの内容は次のとおりとする。

- (1) データの引継ぎ
受託業者は次のデータを無償で提供すること。
 - ・ HTMLファイル、CSSファイル、イメージファイル等コンテンツを構成するファイル。
 - ・ その他、DBに格納されているデータ。なお、出力形式はCSVを原則とする。
- (2) データ移行の支援