

三田市 LINE 公式アカウント情報配信システム

構築・運用業務委託仕様書

1 委託契約等の概要

(1) 件名

三田市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築・運用業務委託

(2) 内容

本市における LINE を活用した情報配信システムの構築・運用等

(3) 構築業務委託契約期間

契約日 から 令和 3 年 10 月 31 日まで (予定)

(4) システム利用期間

令和 3 年 10 月 1 日から令和 6 年 9 月 30 日まで (予定)

システム利用期間に応じた費用は一括して支払うものの、利用期間中にサービス停止等により長期的に利用を行えない場合に、その期間に応じた金額を返還する旨の覚書を締結する必要がある。

2 委託業務の概要

(1) システム構築

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「3 機能概要」で示す機能を備えた三田市 LINE 公式アカウント情報配信システム (以下「システム」という。) の構築を行う。本システムは、原則として、24 時間 365 日利用可能であることとする。

(2) 運用・保守

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器、セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。また、システム障害の早期発見・予防に努め、システムに障害が発生した場合や、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生した際には、速やかに対応すること。ソフトウェアのバージョンアップについては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議の上、提供および適用作業を行うこと。

(3) 調査・相談対応

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や本市が想定する機能の影響調査などを行うこと。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の 9 時～17 時 30 分とし、システムの管理を行う本市職員 (以下「管理者」という。) について、電話または電子メールにて対応すること。

(4) システムの監視

受託者はシステムの運用稼働状況について適切に監視を行うこと。どのような監視を行うかについては提案書に記載すること。

(5) 計画的なシステム停止

受託者が計画的にシステムを停止する場合は、システム利用者への影響を考慮し、遅くともシステム停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合は、この限りでない。

(6) 想定外のシステム停止への対応

計画的なシステム停止以外の要因によりシステムが停止した場合には、受託者は速やかに復旧または代替手段を用意し、システムの安定的な運用への回復に努めること。

(7) バージョンアップ対応

本業務において導入されるシステムに対して性能や品質の強化、セキュリティ対策の強化、新たな機能の追加等、バージョンアップが行われた場合は、契約の範囲内において速やかに対応すること。

(8) システムに求める基本的要件

- ① 本システムを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本市の職員双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的な運用が可能なシステムとすること。
- ② 運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。

(9) セキュリティの確保

- ① プライバシーマークもしくは JIS Q27001 (ISMS) を取得した事業者であること。またデータセンターについては ISO27001 もしくは JIS Q27001 (ISMS) を有していること。
- ② SSL/TLS (TLS1.2 以上) による暗号通信を行うこと。
- ③ 受託者のサーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ④ 内閣官房他から発出されている令和3年4月30日付「政府機関・地方公共団体等における業務での LINE 利用状況調査を踏まえた今後の LINE サービス等の利用の際の考え方 (ガイドライン)」に準拠すること。

3 機能概要

(1) 前提条件

- ① 本システムについては、LINE 株式会社が提供する「LINE 公式アカウント」における「地方公共団体プラン」を利用し、以下の(2)から(10)までの9つの機能を構築すること。
- ② 提案者は「3 機能概要」に記載している仕様を満たした上で、利用者がより利用しやすいシステムとするため、今後の新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用方法の提案を行うこと。

(2) 基本要件

- ① 本市の LINE 公式アカウントは今回初めて構築する。
- ② 利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE を使用し、本

業務で提供するシステムを利用できること。

- ③ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供システムであること。
- ④ 本システムは、24 時間 365 日利用可能であること。ただし、深夜の時間帯におけるバックアップ処理などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ⑤ システムおよびデータに対して、自動でバックアップを行う機能を有すること。
- ⑥ 可用性の観点から、サーバが故障した場合においても、遅滞なく予備のサーバに切り替わるようにすること。データベースについてもデータを消失することなく利用を継続できること。

(3) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な iOS、Android、LINE の最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

(4) 管理者のシステム利用環境

- ① 管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ② 本市で使用している仮想デスクトップ (SBC 方式) から利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。なお、仮想ブラウザで使用しているサーバの環境は次のとおりである。
 - ・ OS : Windows Server 2012R2
 - ・ WEB ブラウザ : Internet Explorer、Google Chrome
- ③ OS およびブラウザは、それぞれ最新バージョンでの利用を前提とする。ただし、新バージョンがリリースされた後にそのバージョンに起因する不具合が確認された場合はこの限りでない。なお、OS の最新バージョンについては、最新バージョンがリリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。
- ④ 管理者アカウントのログイン ID 数は、10 以上を保有できること。
- ⑤ 管理画面はグローバル IP アドレス等によりアクセスできる環境を制御できること。なお、仮に制御できない場合は、代替案とともに提案書にてその旨を明確に示すこと。

(5) ユーザー情報登録フォーム機能

- ① 友だち登録した利用者の住んでいる地域 (地区)、年代、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。
- ② 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ③ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。

(6) 自動応答機能

- ① 利用者からの問い合わせに対し、利用者がボタン等を用いて入力する手間がかかるようなことがなく、必要な情報を自動応答できること。
- ② ボタンのタップにより事前構築済のシナリオが起動し、情報を提示すること。
- ③ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
- ④ シナリオは本市が素案を提供し、受託者において初期データを作成すること。

(7) 情報配信機能

- ① 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

- ②登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。
- ③その他、有効な情報配信機能があれば提案の中に盛り込むこと。

(8) 個別トーク機能

- ①利用者からの問い合わせに対し、管理者と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。なお、この機能は管理者においてオンオフを行えること。
- ②個別トーク機能が起動されたときにメール等により通知されること。
- ③チャット機能の履歴を参照できること。

(9) レポート機能

- ①利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を集計して、蓄積できること。
- ②利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ③蓄積したデータをCSV形式等のファイルで出力できること。
- ④蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

(10) その他

- ①トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定のURL等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。
- ②自動応答メッセージ、タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他LINE オフィシャルアカウントマネージャーで利用できるシステムを利用できること。
- ③リッチメニューは3パターン（メインメニュー、新型コロナ、移住・観光）で運用すること。また、この設定を任意に変更できること。

4 画像パーツの作成

(1) 作成

- ①リッチメニュー等に使用する画像パーツの作成（デザイン・レイアウト、イラスト等の作成）をすること。
- ②デザインは本市の承認を得て決定すること。

(2) 納品

- ①作成した画像パーツをデータで納品すること。
- ②Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータおよびアウトライン化済データ）のデータをDVDなどの外部記録媒体により納品すること。

5 管理者向け研修の実施

(1) 研修の準備

- ①導入するシステムの管理者向け操作マニュアルを作成すること。
- ②システム構成等が記載されたシステム設計書を作成すること。

(2) 研修の内容

- ①システム運用開始日までに管理者に対して研修を実施すること。
- ②管理画面の操作研修を実施すること。

③システムの構成について説明を実施すること。

6 運用・保守・利用促進サポート

(1) 運用・保守

①機器の使用方法などに関し、利用する職員などからの要請に応じ、適宜、電話または電子メール等により技術サポートを実施し、相談に応じ、助言すること。

②受託者は、システムの操作マニュアルをデータで納品し、またはシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

(2) 利用促進

①友だち登録状況や運用実績を分析し、課題解決に向けた提案を行うこと。

②他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市に支援を行うこと。

7 納品物

(1) 納品物の一覧

①ユーザー向け登録方法案内チラシ

②管理者向け操作マニュアル

③システム設計書（システム構成図やネットワーク構成等）

④導入打合せ議事録

⑤課題整理票（QA票）

⑥その他、本市と受託者の打合せにより必要と認められるもの。

(2) 納品方法

①電子媒体1部と紙媒体1部を提出すること。

②紙媒体については打合せ時と最終版を納品すること。

③電子媒体は打合せや確認のために都度電子メール等で送信するが、最終的にはCD-R等でまとめて納品すること。

8 情報セキュリティの遵守事項

(1) 本業務の実施にあたっては、「三田市個人情報保護条例」ならびに関連法令に従い、「三田市情報セキュリティポリシー」の各規定を遵守すること。

(2) 本業務を実施する技術者等については、本市情報セキュリティ規定や個人情報保護規定を遵守する旨の誓約書の提出が必要であることに留意すること。

(3) 本業務において知りえた情報を、当該業務の目的以外に利用し、又は第三者に提供しないこと。このことは、本業務が終了した後においても同様とする。

(4) 本業務において取り扱う情報や蓄積する利用者に関するデータを、本市の承諾なしに複製し、又は複製しないこと。本市が事前に承諾した場合を除き、当該業務については自ら行い、第三者に再委託しないこと。

(5) 本市の承認を得たうえで再委託（業務全体の一部に限る。全部再委託は禁止。）を行う場合には、当該第三者に対しても本事項を遵守させること。なお、再々委託は認められない。

(6) 情報セキュリティの遵守事項に違反する事項が生じたとき又は生じるおそれがある

- あることを知ったときは速やかに本市に報告し、その指示に従うこと。
- (7) 再委託を実施する場合、再委託先についても上記を遵守させること。

9 その他

(1) 貸与品

- ① 受託者が機器の設定等に必要な資料等は、市がその都度貸与する。
- ② 貸与品の管理保管は、不測の事態が生じないよう適正に管理しなければならない。

(2) 契約関係

- ① 当委託契約の支払いはシステム構築後に、システム構築導入費と3年間分の使用料・サポート費を含めて一括で支払う。
- ② 契約期間中にLINE株式会社がシステム提供を終了したことで、受託者が構築するシステムを利用できなくなった場合は、使用していない期間について使用料の返金に応じること。またその旨の覚書等を交わすこと。
- ③ LINE株式会社がシステムを大幅に仕様変更することにより、本業務に支障をきたす場合は、本市と協議の上、対策を講じること。
- ④ 本業務に係る成果品の引き渡し後、システム利用期間内に発見された契約不適合については、受託者がその契約不適合の補修または補修する責を負うこと。

(3) 再委託先に対する責任

- ① 本業務の委託契約部分に係る業務の全部または一部の処理を第三者に委託する場合、あらかじめ書面による再委託に係る本市の承認を得る必要がある。
- ② 受託者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(4) 著作物等に関する権利の帰属

- ① 本システムに関して、作成された画像等の著作権については、本市に帰属するものとする。
- ② 業務の成果品等に、受託者が従前から保有する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術、情報等を含む。）が含まれていた場合は、権利は受託者に保留されるが、本市は、業務の成果品等を利用するために必要な範囲において、これを無償で利用できるものとする。
- ③ 受託者は本市に対し、著作者人格権を行使しないものとする。
- ④ 業務の成果品等に、受託者以外の第三者の保有する知的財産権が含まれる場合は、上記の定めによらないものとする。なお、第三者からの成果品に関し権利侵害に関する訴えが提起された場合は、受託者の責において解決するものとする。

(5) 留意事項

- ① 本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は本仕様書に定めのない事項で協議の必要がある場合は、受託者は本市と協議を行うこと。
- ② 本仕様書に記載の事項について、その目的および効果に関して優れた代替方法を発案したときは、その発案に基づき、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

以上