

仕 様 書

1. 名 称 我孫子市公式LINEアカウントサービスシステム構築および運用・保守業務委託

2. 期 間

契約締結日から令和5年3月31日まで

(1) システムの構築…契約締結日から令和4年8月31日まで

※試験運用期間を含むものとし、本格稼働は令和4年9月中（予定）とする。ただし、詳細は市と協議の上決定する。

(2) システムの運用・保守…令和4年9月1日から令和5年3月31日まで

3. 業務の目的

市のLINE公式アカウントを活用したサービス(以下、「本サービス」という。)のシステム構築および運用・保守を行う。

4. 業務場所 市の指定する場所

5. 委託内容

LINE株式会社が提供する、LINE公式アカウントの「地方公共団体プラン」において利用できる機能を活用し、市の情報発信を可能とするシステムの構築および運用・保守を行うこと。

5-1 システム構築

(1) 体制および業務管理

- ① システム構築に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- ② 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ③ 統括業務責任者および担当者に、他団体で本サービスの構築支援業務に従事した経験者を含めること。
- ④ 契約締結後1週間以内に本業務の概要を記した「業務計画書」を電子データおよび紙面1部を提出すること。計画書には、工程表、構築体制および役割分担、システム構成図概要を記載または添付すること。
- ⑤ 適時進捗報告を行うこと。また、必要に応じて市とミーティングを実施し、議事録を作成して電子データおよび紙面1部を提出すること。
- ⑥ 庁内各課に確認・説明する必要がある場合、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

(2) 基本要件

- ① 利用者および管理者にとって、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であること。
- ② 利用する課が増えることなど、運用後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えるシステムを構築すること。
- ③ 利用する課ごとの操作記録が残るように、管理者 I D とは別に一般ユーザー用 I D の設定ができること。また、その際に I D ごとに管理のための操作権限や、各機能の操作権限を設定できること。
- ④ 本番送信前にテストが行えることとし、テスト実施のためのアカウントを用意すること。なお、テストアカウントは同時接続可とすること。
- ⑤ 市の L I N E 公式アカウント開設のために必要な各種手続きを全て行うこと。
- ⑥ 市の公式 L I N E アカウントの画面構成、デザイン、リッチメニュー、リッチメッセージなどについて提案し、市と協議の上、本サービスの効果を最大限発揮できるようにすること。
- ⑦ コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスなど、サービス向上の支援を行うこと。
- ⑧ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてサポートを行うこと。
- ⑨ システム構築後、契約不適合箇所が発見された場合はその責任を有するものとし、1年以内に速やかに対応すること。

(3) システム動作試験

- ① システム動作、設定調整後、システムが問題なく動作するか試験を実施すること。また、市のシステム稼働環境で問題なく動作するか試験を実施すること。
- ② 試験期間・実施項目・内容を整理した実施要領を作成し、電子データおよび紙面1部を提出し、市の承認を得ること。
- ③ 試験実施後は報告書を作成し、電子データおよび紙面1部を提出すること。
- ③ 試験において不具合が発見された場合は、適切に改善すること。
- ④ 試験で使用したデータ等は、本格稼働時に影響しないように処置すること。
- ⑤ システム動作試験の結果、問題ないことが市で承認された後、協議の上本格稼働日から稼働を開始すること。

5-2 機能要件

(1) 基本要件

- ① 本サービスはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。また、サーバ等の環境設備は日本国内に設置すること。
- ② 本サービスは、24時間365日利用可能であること。ただし、メンテナンスなど、システム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ③ システムおよびデータに対してバックアップする機能を有すること。障害によりソフトウェア、データが破損した場合は速やかに障害発生時点から過去24時間以内のデータに復旧すること。
- ④ LINEの最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- ⑤ LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供すること。
- ⑥ 法改正などによりシステムの変更や文言の修正など対応が必要となった場合は、柔軟に対応すること。

(2) サービス利用者の利用環境

- ① 本サービスを利用しようとする者（以下、「利用者」という。）が、タブレットおよびスマートフォン用の最新バージョンのiOSまたはAndroidOSでLINEを使用してサービスを利用できること。特に、大型アップデートの際には速やかに対応すること。
- ② 本サービスを利用可能なiOSおよびAndroid、LINEのバージョンは限定しないものとするが、最新バージョンのOSがリリースされた後は可能な限り速やかに対応すること。
- ③ 利用者にLINEアプリ以外のインストール等の操作を求めないこと（友だち追加や受信設定は除く）。

(3) 管理者の利用環境

- ① 本サービスにおける市の担当職員（以下、「管理者」という。）が、インターネット接続可能なパソコンのブラウザで管理機能を利用できること。
- ② パソコンのOSはWindows、仮想ブラウザのGoogle Chrome（VDI方式）で利用可能で、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- ③ 市の市内ICTインフラが変更された場合、変更後のOSおよびブラウザに対応すること。
- ④ 不具合が発生した場合は速やかに復旧を行うこと。

- ⑤ 特定の I P アドレスからのみ接続できるように設定すること。
- ⑥ 管理者 I D を 3 以上保有できること。

(4) リッチメニュー表示機能

- ① 市の L I N E 公式アカウントのトーク画面上にリッチメニューを表示させること。
- ② リッチメニューは複数に分割でき、かつ複数のタブによって表示を切り替え可能であること。
- ③ 管理者は、ブラウザ上で操作可能な管理画面で、リッチメニューの画像や内容等を変更可能であること。
- ④ 利用者が市の L I N E 公式アカウントを友だちに追加した後、運用ポリシーに関するリンクなどの確認を誘導した上で、「同意する／同意しない」を選択できるメニューを表示すること。
- ⑤ 利用者が「同意する」を選択した場合は通常のリッチメニューに自動で表示を切り替え、「同意しない」を選択した場合は切り替わらないこと。
- ⑥ 運用ポリシーを改定する場合、同意済みの利用者に対しても、再度新しい同意確認用リッチメニューを表示すること。
- ⑦ 管理者は、ブラウザ上で操作可能な管理画面で、利用者の同意日時、同意した運用ポリシーのバージョンなどを含む同意履歴データを確認でき、Excel ファイルまたは csv ファイルで出力できること。

(5) セグメント配信機能

ア 受信設定機能

- ① 市の L I N E 公式アカウントに友だち登録した全ての利用者に対して、セグメント配信に必要な受信設定を登録する仕組みを有していること（初回利用時に必須とするなど）。
- ② 初回の受信設定時は、利用者から取得する情報の取り扱い（利用規約、プライバシーポリシーなど）への同意に関する説明文、リンクを設置できること。
- ③ 受信設定の分類は階層構造とし、各層で複数項目を定義できること。なお、項目については市と協議の上決定すること。
- ④ 受信設定の回答形式は、項目ごとに選択肢の選択（単一／複数）、テキスト入力、必須／任意を設定できること。なお、テキスト入力とした場合は入力制限を設定できるものとする。
- ⑤ 管理者は、ブラウザ上で操作可能な管理画面で、受信設定の項目および回答形式を変更可能とすること。

- ⑥ 利用者は、LINE リッチメニューからセグメント配信のための情報分野・配信条件を設定するためのメニュー（受信設定）に遷移できるものとし、利用者自らが設定の確認、変更、削除ができること。
- ⑦ 管理者は、利用者のセグメント配信のための受信設定の変更・削除ができること。
- ⑧ 管理者は、ブラウザ上で操作可能な管理画面で、利用者の受信設定データを確認でき、Excel ファイルや csv ファイルで出力できること。

イ マニュアル配信機能

- ① 送信データは、テキスト、リンク、画像、動画、スタンプを送信でき、リッチメッセージ、カードタイプメッセージ、カラーセルテンプレートを使用できること。
- ② 「ア 受信設定機能」で設定されたセグメント情報登録者に対して情報を送信できること。また、セグメント情報は、複数の組み合わせも可とし、適切に情報発信できること。
- ③ 利用者への配信は、全て本番配信前にテスト配信を行い、あらかじめ配信内容を確認できること。
- ④ 配信日時の予約設定ができること。また、その予約の変更、キャンセルができること。
- ⑤ 配信予約データおよび配信済みデータの履歴・配信数・成功数・失敗数を一覧表示でき、テスト配信と本番配信が識別できること。
- ⑥ 一覧で表示された配信データのうち、任意のデータを複製し、新たな送信データとして利用できること。
- ⑦ 管理者は、ブラウザ上で操作可能な管理画面で、過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数、開封状況などのデータを確認でき、Excel ファイルや csv ファイルに出力できること。

5-3 運用・保守・セキュリティ

- (1) 運用・保守体制、緊急連絡体制等を記載した計画書を提出すること。
- (2) 国による「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）」を遵守したものであること。
- (3) 業務の実施に当たり、我孫子市情報資産保全対策基本方針を遵守すること。また、市の業務に関する法令などの要件に基づいたシステムの完全性を確保するため、十分な検証を行うこと。

- (4) 業務の実施に当たり、SSL/TLS 等による暗号化技術など最新の情報セキュリティに関する技術を投入し、情報セキュリティを最大限確保すること。また、配信情報の改ざん防止などに努めること。
- (5) システムの安定運用のために必要な、不正プログラムの検知およびその実行防止機能を有するソフトウェアなどを構築し、それらを常に最新の状態となるように管理すること。
- (6) システムの脆弱性に関して、適宜情報収集するとともに、脆弱性が発見された場合、パッチの適用など早急に対応することとし、実施にあたっては類似環境によるテストを実施した上で本番環境へ適用すること。また、対応方針や結果については、随時市に報告すること。
- (7) システムが正しく利用されていることの検証および不正侵入、不正操作などがされていないことを検証するために必要なログ（アクセスログ、認証ログ、操作ログなど）を取得し、1年程度保存すること。また、検証などに必要な場合、それらを市に提供すること。
- (8) 管理者用のページにおいて、管理画面へのログイン履歴を確認できること。また、管理者用ページには必要なアクセス制御（IPアドレスによるフィルタリングなど）の実施、不正アクセス対策（未使用ポートの閉鎖）などの対策を講じること。
- (9) システムの安定運用のためなど、計画的なサービス停止が必要な場合は、サービス停止の14日前までに市と協議し、承認を得ること。その際に、サービスの利用に支障がないような手段を講じること。
- (10) 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、直ちに市へ連絡するとともに、システムの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。また、原因と影響範囲調査などを行い、対応結果を含めて市に報告書を提出すること。なお、障害に関する保守対応時間は、24時間365日とする。ただし、市が承認した場合はこの限りではない。
- (11) 上記(10)の対応にあたっては、障害などの情報を収集した上で、原因を分析し、同様の障害が発生しないような処置を講じること。また、体系的に記録し、常に活用できるように保存すること。なお、直ちに原因が判明しない場合、市へ経過を報告しながら原因の特定に努めること。
- (12) 必要に応じて性能を改善するための計画策定・対策を立案し、市が想定する機能の影響を調査の上、提案すること。
- (13) 本件に係る情報の全部または一部を、市の承諾を得ずに、市の指示する目的以外の使用、複写、複製、第三者への提供をしてはならない。
- (14) 業務の履行過程において知り得た、市の情報および本システムの利用

者に関する全ての情報について、市から指示があった場合または業務のために必要なくなった場合は、速やかに情報を完全消去すること。

(15) 情報セキュリティに関する下記の資格を有すること。システムを第三者から調達している場合は、提供する事業者が同資格を有すること。

- ・情報セキュリティマネジメントシステム (ISMS) 認証 (ISO27001)
- ・一般財団法人日本情報処理開発協会 (JIPDEC) が認定するプライバシーマーク

(16) 別途、市が委託を予定している防災無線の一斉配信システムについて、短期チャネルアクセストークンの発行に必要な Channel ID 及び Channel Secret などの情報を、一斉配信システムを担う業者に対して開示すること。

(17) 上記一斉配信システムの連携試験の対応及び問い合わせの対応を行うこと。

5-4 マニュアル、サポートなど

(1) 市の管理者が運用管理できるように「管理運用操作マニュアル」および「障害発生時対応マニュアル」を作成すること。なお、業務に不慣れなものでも理解できるように、分かりやすさに配慮すること。

(2) 単純な操作方法の説明だけでなく、実務で使える「操作マニュアル」を作成して提出すること。

(3) 記載内容に変更などが生じた場合、随時改訂版を作成して提出すること。

(4) マニュアルは紙面で2部納入するほか、PDF形式およびWord形式でも納入し、管理画面から参照できるようにすること。

(5) 本格稼働日より前に、管理者に対してレクチャーを実施すること。

(6) 平日午前8時30分から午後5時まで、管理者からの問い合わせについて対応すること。回答は電話、Eメール、Web会議システムまたは来庁によるものとし、原則即日対応とする。即日対応できない場合はその旨を連絡し、極力早期に対応すること。また、対応について履歴を残して管理すること。

(7) 次期システム切り替え時に、蓄積したデータを移行できるように汎用的な形式でのデータ抽出を行い、提出すること。または、職員が同様の作業を可能とすること。

6. 支払い条件

(1) システム構築業務…業務完了後翌月払い

(2) 運用・保守業務…業務完了後翌月払い (月次)

7. その他

- (1) 業務について、全部または主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ市の承認を得た上で業務の一部を第三者に委託する場合はこの限りではない。
- (2) 業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を市に提出して承認を受けるとともに、第三者の行為の全てについて責任を負うものとする。
- (3) 業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供、漏洩または業務の履行以外の目的に使用してはならない。なお、業務の一部を委託した第三者にも及ぶものとし、契約期間満了後、契約解除後においても同様とする。
- (4) 本仕様書に記載されていない事項であっても、当然必要と思われる事項については、発注者と協議の上、受注者の責任において処理するものとする。
- (5) 本システムにおいて、市のために作成されたデータや画像等の著作権については市に帰属するものとする。
- (6) 成果品に、受注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、権利は受注者が有するが、市は必要な範囲で無償利用できるものとする。
- (7) 受注者は市に対して著作権人格権を行使しないものとする。
- (8) 成果品に受注者以外の第三者が保有する知的財産権が含まれる場合、上記によらないものとする。なお、第三者からの成果品について権利侵害に関する訴えが提起された場合、受注者が責任を負うものとする。
- (9) その他、疑義が生じた場合は、市と協議の上決定する。

8. 担当課 我孫子市役所 企画総務部秘書広報課 広報室

電 話：04-7185-1269（直通）

F A X：04-7185-1520