

荒尾市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 目的

本市では、令和3年3月末から公式LINEアカウントを用いて災害情報、新型コロナウイルス情報等の緊急情報の発信を行っている。LINEアプリケーションを用いた情報発信は、プッシュ型の通知が可能な点でより効果的に情報を伝えることが可能なため、利用者を拡大し、更なる活用を図っている。

本業務は、LINEと連携する情報配信システムを構築することで、情報発信ジャンルを更に拡大し、利用者との双方向型コミュニケーションを実現することによってより効果的かつ効率的な広報・広聴活動を展開することを目的とする。したがって、十分な技術、知識及び経験に基づいた、確実かつ効率的な業務遂行はもちろんのこと、優れた企画力と実行力のある事業者により訴求力を向上させる取組が実施されることを期待しているものである。

2 委託の概要

- (1) 件名：荒尾市LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用委託業務
- (2) 構築期間：契約締結の翌日から令和4年1月31日まで
- (3) 公開時期：令和4年2月1日（予定）
- (4) 運用期間：令和4年2月1日から令和5年3月31日まで（予定）
- (5) 支払方法：初期構築に係る費用については、完了検査実施後に一括して支払うものとする。運用に係る費用については、14回で除した額を毎月分割して支払うものとする。

3 業務の概要

(1) 法令遵守

情報配信システム（以下「システム」と言う。）の構築・運用に当たっては、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）について（令和3年4月）及び個人情報保護関連法令を遵守すること。

(2) システム構築

本市の情報発信を効率的かつ効果的に行えるよう、本仕様書内「4 機能概要」で示す機能概要を満たすシステムの構築を行う。

(3) システム保守・運用

システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、設備・機器及び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、脆弱性が発見された場合等トラブルが発生したときは、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、提供及び適用作業を行うこと。

(4) 調査・相談対応

システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案、本市が想定する機能の影響調査等を行うこと。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の8時30分から17時15分までとし、本市の職員（以下「管理者」と言う。）が質問内容を取りまとめた上で、電話又はメールにて行うこととする。

(5) 計画的なサービス停止

受託者がシステムに係るサービス（以下「サービス」と言う。）を停止する場合は、サービス利用者への影響を考慮し、遅くともサービス停止の7日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、サービス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) 想定外のサービス停止への対応

計画的なサービス停止以外の要因によりサービスが停止した場合には、受託者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定的な運用に努めること。

(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及び品質の強化、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対応すること。

(8) システムに求める基本的要件

ア サービスを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、サービスを提供する管理者双方にとって、分かりやすく、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。

イ 運用開始後の機能向上、構造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。

ウ SSL/TLSによる暗号通信を行うこと。

エ サーバなどの環境設備は、日本国内に設置すること。

オ システムの操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成すること。その際、イラスト、画像及び平易な用語を用いて分かりやすく作成すること。

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

キ システムの本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと。また、研修に必要なアカウントの操作環境及び資料は、受託者が準備すること。

ク システム利用に関して生じる疑問等に関しては、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

ケ 受託者は、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及び他の成功事例の紹介等、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

4 機能概要

システムについては、LINE（株）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」で利用できる機能を活用して、以下の(1)から(12)までの機能を構築すること。また、提案者は「4 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サービスとするため、今後の機能の向上及び新たな機能の追加を行い、併せてそれらの運用方法の提案を行うこと。

(1) 基本要件

ア 利用者は、スマートフォン用の iOS 版、Android 版、MacOS 版、windows 版又は chrome 版の LINE アプリケーションを使用し、本業務で提供するサービスを利用できること。

イ サービス利用に当たって、利用者に LINE アプリケーション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を除く。）。

ウ 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。

エ サービスは、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等システム運用に最低限必要な時間の停止を除く。

オ システム及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。

カ サービスの管理画面は、Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome、Safari 等のインターネットブラウザを使用し、インターネット環境に接続し利用できること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。

キ LINE 公式アカウントの機能が制限なく利用できること（AI 応答メッセージ及び通話機能を除く。）。

ク 本番環境とは別に、テスト用環境のアカウントを提供すること。

(2) 利用者のサービス利用環境

サービスを利用可能な OS 及び LINE アプリケーションのバージョンは限定しないものとし、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。

(3) 管理者のサービス利用環境

ア 管理者の管理機能は、インターネットブラウザで利用できること。

イ 本市で使用している仮想デスクトップ上のインターネットブラウザ (Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome: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、仮想デスクトップ環境は、次のとおりである。

・ Windows Server 2012R + Internet Explorer、Microsoft Edge、Google Chrome

ウ 管理者アカウントのログイン ID 数は、50以上を保有できること。また、管理者 ID と一般 ID の設定により、利用できる機能を制限可能なこと。

(4) アンケート機能

ア 友だち登録をした利用者の居住地区、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無等本市が指定した項目を選択できるアンケートフォーム機能を有すること。

イ アンケート項目は、管理者が任意のタイミングで変更できること。

ウ 回答情報は、選択肢の選択（単一又は複数回答）、テキスト入力、画像・動画のアップロード等で行い、利用者が随時変更できること。

エ 多種多様なアンケートフォームが作成できること。

- オ 回答形式がテキスト入力である場合、英数字による入力制限を設定できること。
- カ 英語、韓国語、中国語（簡体字・繁体字）等に対応したアンケートフォームであること。
- キ アンケートフォームにて取得した情報の取扱い（利用規約、プライバシーポリシー等）への同意に関する説明文又はリンクを設置できること。
- ク 利用者のアンケート回答データを CSV ファイル等で出力できること。
- (5) セグメント配信機能
 - ア 「(4) アンケート機能」で取得した回答データに基づいて配信グループを作成し、それぞれのグループに特定の配信を行うセグメント配信機能を有すること。
 - イ セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数状況を確認できること。
 - ウ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
 - エ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数等の詳細データを CSV ファイル等で出力し、確認できること。
- (6) 定期配信機能
 - ア 日付又は曜日等の繰り返しのルール設定に基づいて定期配信ができること。
 - イ 定期配信の除外日を設定可能なこと。
- (7) キーワード応答
 - ア 利用者からの問合せに対し、あらかじめ設定した応答メッセージで必要な情報を自動応答できること。
 - イ 自動応答のメッセージは、管理者が任意のタイミングで変更できること。
 - ウ メッセージは、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。
- (8) チャットボット機能
 - ア シナリオ分岐型のチャットボットを作成できること。
 - イ シナリオ項目数は、際限なく作成できること。
- (9) 個別トーク機能
 - ア 利用者からの問合せに対し、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。
 - イ チャット機能の履歴を参照できること。
- (10) 通報機能
 - ア 道路、公園、河川、水道等の異常、破損個所等について市民から通報ができること。
 - イ 通報の手順を示すシナリオが作成でき、シナリオ項目数は際限なく作成できること。
- (11) 防災メール連携機能
 - ア 本市で稼働中の防災システム又はメッセージサービスから送信するメールを、システムにて自動配信ができること。

イ 利用者への一斉送信だけでなく、「(5) セグメント配信機能」によって設定された配信グループに送信できること。

(12) 予約機能

ア 本市が実施する事業について、LINE 内で予約受付を行う機能を有すること。

イ 予約受付後に、利用者に対して予約完了メッセージが自動配信されること。

ウ 予約受付後、利用者は予約時に入力した情報を任意のタイミングで修正できること。

エ 管理者及び利用者の双方から予約のキャンセルを行えること。

オ 管理者は予約情報の管理、編集、検索及び CSV ファイルでの一覧出力を行えること。

5 その他

(1) LINE 株式会社がシステム提供を終了し、又はシステムを大幅に使用変更することにより、本業務に支障を来す場合は、本市と協議の上、対策を講じること。

(2) 貸与品

ア 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。

イ 貸与品の管理・保管は、不測の事態が生じないように、適正に管理すること。

(3) 秘密保護

ア 個人情報、秘密と指定した事項及び業務の履行に際し知り得た秘密（以下「秘密情報」という。）を第三者に漏らし、又は不当な目的で利用してはならない。契約終了後も同様とする。

イ 秘密情報を取り扱う責任者及び従事者は、秘密保持を誓約しなければならない。

ウ 本仕様書におけるシステムの構築を行う者（再委託先を含む。）は、プライバシーマークの認証を受けているものに限る。

(4) 再委託

受託者は、運用、保守、セキュリティ対策等の各工程を一括して受託者内で完結できること。基本的には第三者委託を禁止とする。再委託を行う場合には、あらかじめ本市の同意を得るものとし、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

(5) 契約不適合担保

本業務に係る成果品の引き渡し後 1 年以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を補修する責めを負う。

(6) 著作権

ア 本業務に関して作成された成果物の所有権、著作権その他の権利は、本市に帰属するものとする。ただし、成果物に受託者又は第三者の著作物が含まれている場合、当該著作物（当該著作物を改変したものを含む。）の著作権は、従前からの著作権者に帰属するものとする。

イ 業務の成果品等に、受託業者が従前から補修する知的財産権（著作権、ノウハウ、アイデア、技術及び情報を含む。）が含まれていた場合には、権利は受託者に留保されるが、当市は、本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。

ウ 受託業者は、本市に対し、著作権人格権を行使しないものとする。

エ 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訴された場合には、受託者の責めにおいて解決するものとする。

(7) 協議

ア 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。

イ 本仕様書に記載の事項について、その目的及び効果に関して優れた代替方法等を発案したときは、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