須崎市公式LINEアカウント機能拡張システム構築及び運用保守業務仕様書

1. 業務名　須崎市公式LINEアカウント機能拡張システム構築及び運用保守業務

2. 業務目的

須崎市公式LINEアカウントは、令和７年12月から運用を開始し、現在まで「地方公共団体プラン」の基本機能を使い、市政情報やイベント情報の発信を行っている。本業務は受信者が必要な情報を選択して受け取ることができる「セグメント配信」機能や様々な市政情報を分類してわかりやすく表示する「リッチメニュー」、道路損傷等の情報を通報できる機能や窓口来庁、施設利用等の予約ができる機能など、自治体広報に適したサービスを提供することにより、利用者の利便性向上を図ることを目的とする。

3. スケジュール

(1)　構築期間　　契約締結日の翌日～令和９年２月２８日
※申請機能については契約締結日の翌日～令和９年３月３１日
(2)　稼働開始　　令和９年３月１日
(3)　運用・保守期間　　令和９年３月１日～令和９年３月３１日
※スケジュールは状況により変更する場合がある

4. 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1)　システム構築・提供

本市の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「6.各種機能」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる行政情報個別配信システム（以下「システム」という。）の構築及び同サービスの提供。

(2)　システム保守

導入後の保守については、システムの安定的な運用を図るため、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･評価を行ったうえで本市を含むサービス利用者への影響を考慮して提供及び適用作業を行うこと。

(3)　システム運用サポート

導入後の運用については、本市から他自治体の成功事例の紹介やより効果的な運用について助言を求められた場合は、それらについて提案・サポートを行ない、システムを効果的に運用するための支援をすること。

本システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案などを行うこと。また、システムに関する本市からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本市への情報提供を行うこと。

(4)　調査・相談対応

調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の９時～１８時とし、本市職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メール、オンラインミーティング等にて対応すること。

(5)　計画的なシステム停止への対応

受注者が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日前までに本市へ連絡のうえ、対応すること。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、受注者は速やかに復旧又は代替手段を用意し、システム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や品質の強化等のバージョンアップは、契約の範囲内において対応すること。新たな機能の追加等、契約の範囲を超える場合は本市との協議を設けること。

5．機能概要

(1) 基本要件

ア　本市の LINE 公式アカウントと連携すること。

イ　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。

ウ　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。

エ　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。

オ　初期構築期間中は、利用者に影響なく構築したものを検証することができること。

カ　利用者、管理者双方にとって分かりやすく、かつ操作性が高いシステムとすること。また、編集、情報発信等の作業は、プログラミング等の専門知識が必要なく行えること。

キ　インターネット上の通信について、SSL/TLS（TLS1.2 以上）による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。

ク　独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「TLS 暗号設定ガイドライン」第 3 版に準拠すること。

ケ　サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

コ　サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、データを安全に管理すること。

サ　データを保存するパブリッククラウドは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）のクラウドサービスに登録されていること。

シ　独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が定める「安全なウェブサイトの作り方」改訂第 7 版の第 1 章「ウェブアプリケーションのセキュリティ実装」に示される 11 種類の脆弱性について対策を行うこと。

ス　LINE ログインを用いる場合は、LINE ヤフー株式会社が示す「LINE ログインのセキュリティチェックリスト」を全て満たすこと。当該チェックリストのチェック結果を本市へ提出すること。

セ　ファイアウォール等のサイバー攻撃対策・不正アクセス対策を実施すること。

ソ　最新のパッチを活用する等、適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

タ　アクセスログを 180 日以上保存すること。

チ　契約終了後、全データを物理削除すること。

ツ　サーバは負荷分散を行った構成とし、特定機能の利用増加に伴う影響を限定し、システム全体での可用性を高めること。

テ　安定してサービスを継続するため、サーバの冗長化を行うこと。

ト　日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

ナ　受注者は一般財団法人日本情報経済社会推進協会（JIPDEC）が付与する「プライバシーマーク」及び情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）認証（ISO/IEC 27001）を取得していること。受注者が本システムを第三者から調達している場合は、本システムを提供する事業者がプライバシーマーク及び ISMS 認証を取得していること。

ニ　提供するシステムのサーバが ISMS クラウドセキュリティ認証（ISO/IEC27017）を取得していること。

ヌ　本システムを提供する事業者又はシステム開発元の事業者が、LINE ヤフー株式会社より「Technology Partner（アドバンスド以上）」に認定されていること。

ネ　本システムを提供する事業者又はシステム開発元の事業者が、LINE ヤフー株式会社が認定する「Govtech Partner 制度」においてパートナー企業に認定されていること。

ノ　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)」に準拠したシステムとすること。

(2) 利用者のシステム利用環境

利用者は、スマートフォン用の iOS 版又は Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを無料で利用できること。最新バージョンについては、リリースされた後に可能な限り速やかに対応すること。

また、属性情報を取得する際はセキュリティの観点から LINE ヤフー株式会社のサーバに残らないようフォーム形式にて取得すること。

(3) 管理者のシステム利用環境

ア　管理者用の管理機能は、パソコンのインターネットブラウザで利用でき、専用ソフトウェアのインストール等が不要であること。

イ　本システムは Microsoft Edge を使用し、インターネット環境に接続して利用できること。また、最新のバージョンで動作すること。なお、最新バージョンがリリースされた際は可能な限り速やかに対応すること。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。

ウ　管理画面へのアクセスについて、特定の IP アドレスしか通信できないよう制限を設けること。

エ　管理者権限アカウントは、最低 1 アカウント、一般アカウントは最低 60 アカウントを基本料金内で利用できること。

オ　管理用権限を持つユーザーが、本システム管理画面へのログイン履歴を管理画面から確認できること。

6. 各種機能

本システムについては、LINE ヤフー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」において利用できる機能を活用して、別紙「機能要件一覧」を基に構築すること。なお、「機能要件一覧」の「〇」印については本業務委託期間中に構築するため必須機能とし、現時点で機能を有すること。（オプション対応可）

7. 初期構築及び運用開始後の支援体制

(1)　初期構築

ア　契約締結後の初期構築段階から運用に至るまで、原則として同一の担当者が継続してサポートを行い、構築時の経緯や意図を熟知した一貫性のある支援体制を維持すること。

イ　構築期間中は本市と定期的な協議（電話・電子メール・オンラインミーティング等）を行うとともに、進捗に応じた報告を適切に行うこと。

ウ　公式 LINE アカウントを活用して情報配信を行う部署（以下「各課等」という）に機能・操作説明を行うとともに、各課等の業務特性に応じた具体的な活用イメージを提示し、要望を取りまとめる支援を行うこと。

エ　必要に応じて各課等と直接協議を行い、設定支援を行うこと。なお、その際の状況は本市担当者へ適宜共有すること。

オ　各課等の要望をもとに、各機能を組み合わせて全体の骨組みを提案すること。また、要望に応じた各機能の活用方法を提案し、設定の支援を行うこと。

カ　システム納品時には、受注者側の担当者が１名以上、本市に訪問し、各課等含めて構築内容の説明、システムの操作研修を２回程度行うこと。

キ　運用開始後、本システムに新機能が追加される際は、本市担当者に対して機能概要の説明会を実施すること。（オンライン説明可）

(2)　画像パーツの作成

ア　リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成。）すること。

イ　作成した画像パーツをデータで納品すること。

ウ　デザインは本市の承認を得て決定すること。

(3)　運用中のサポート

ア　最新の管理者及び一般職員向け操作マニュアルを、管理画面等のシステム上で常時閲覧可能な状態にすること。

イ　システム利用に関する相談については、受注者側はサポート窓口を設置し、電話、電子メール、オンラインミーティング等により、過去の構築経緯を踏まえた一貫性のある助言・相談に迅速に応じること。

ウ　年度替わりの職員異動時等における新任担当者向けのレクチャーにも柔軟に対応すること。

8．特記事項

(1)　LINE ヤフー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。

(2)　貸与品

ア　受注者が機器の設定等に必要な資料等は、本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適正に管理しなければならない。

(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。再委託先についても同様とする。

(4)　再委託

ア　本業務の委託契約部分に係る業務の全部又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こと。

イ　受注者は、本業務に係る再委託先の行為について、全責任を負うこと。

(5)　本業務に係る成果品の引き渡し後 1 年間以内に発見された契約不適合については、受注者がその契約不適合の補修又は補修する責任を有する。

(6)　権利の帰属

ア　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。

イ　業務の成果品等に、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は、権利は受注者に保留されるが、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。

ウ　業務の成果品等に受注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、受注者の責任において解決するものとする。

(7)　本仕様書に定める事項に疑義が生じた場合又は定めのない事項については、受注者は本市と協議を行うこと。

(8)　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、本市と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。

(9)　システムの拡張、他システムとの連携、次期システムへの移行等（いずれも他の事業者が受託した場合を含む）においては、本市や関係事業者から協力を求められた際は、本市と協議の上、システムに関する情報開示やデータベースからのコンテンツのエクスポート等、必要な対応を行うこと。