

館山市LINE公式アカウント情報配信サービス構築・運用業務委託仕様書

1 委託契約等の概要

- (1) 件名 館山市LINE公式アカウント情報配信サービス構築・運用業務委託
- (2) 目的 コミュニケーションアプリ「LINE」を活用し、新型コロナウイルス感染対策等の情報や災害等の緊急情報、イベント、その他生活に役立つ情報などを効果的に発信できる環境の構築・運用を行うもの。
- (3) 履行期間 契約締結日から令和4年3月31日まで（以後継続使用を想定）
- (4) 公開時期 令和4年1月1日（予定）

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館山市LINE公式アカウント情報配信サービス（以下「システム」という。）の構築を行う。

(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、提供及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。

また、システムに関する本市からの問合せ・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。なお、調査・問合せ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本市の職員（以下「管理者」という。）が質問内容を取りまとめた上で、電話又は電子メールにて行うこととする。

(4) 計画的なサービス停止

受託者がサービスを停止する場合は、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。

(5) 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。

(6) 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、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。

(7) システムに求める基本的要件

- ① 本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、わかりやすく、操作性高く、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造の変更等を柔軟に行えるとともに、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。
- ③ SSL/TLSによる暗号通信を行うこと。
- ④ サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。
- ⑤ 「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）」の一部改正（令和3年6月11日）を確認すること。

3 機能概要

本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」において利用できる機能を活用して、以下の(1)～(4)までの4つの機能を構築すること。

また、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サービスとするため、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。

(1) 基本要件

- ① 利用者は、スマートフォン用のiOS版又はAndroid版のLINEを使用し本業務で提供するサービスを利用できること。
- ② 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。
- ③ 本サービスは、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などシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- ④ 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。
- ⑤ 本サービスはInternet Explorer、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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ⑥ LINE公式アカウントの機能が制限なく利用できること。
- ⑦ 本番環境とは別に、研修及び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

本サービスを利用可能なiOS、Android、LINEのバージョンは限定しないものとし、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。

(3) 管理者のサービス利用環境

- 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リモートデスクトップサービス（RDS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。
 - ③ なお、リモートデスクトップサービスで使用しているサーバ環境は次のとおりである。
 - ・ Windows Server 2012R2 + Edge
 - ④ OSはWindows、Mac、ブラウザはEdge、Google Chrome、Safariで利用が可能であること。
 - ⑤ OS及びブラウザは、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。
 - ⑥ 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。
 - ⑦ 管理者アカウントのログインID数は、必要に応じて増減可能であること。また、管理用と一般用の設定により、一般アカウントについては、利用できる機能を制限できるようにすること。
- (4) システム機能要件
- システムの機能については、別添「館山市LINE公式アカウント情報配信サービス機能要件仕様書」を参照すること。

4 職員支援要件

- (1) 操作マニュアルの作成
 - 受託者は、本業務で構築したすべての機能について、操作説明書を作成するものとする。操作説明書は利用者向けの公開用および管理者向けの操作用とし、それぞれ電子データで作成するものとする。
- (2) 研修の実施
 - システム運用開始日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。

5 プロジェクトの管理

- (1) プロジェクト計画書
 - 受託者は契約締結後、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、導入体制及びプロジェクト管理方法等を記した「プロジェクト計画書」を作成し、提出すること。
- (2) 会議の開催・記録
 - ① 会議の開催
 - 履行期間内は、検討会議（オンライン利用可）を密に行うこと。
 - ② 会議の記録
 - 受託者は協議内容を記録し、取りまとめた内容を電子データにて提出すること。
- (3) 各課との連絡調整支援
 - 本業務を遂行するに当たり、本市の庁内各課に対して確認すべき事柄や説明すべき事柄が生じた場合は、必要な資料の作成、説明、ヒアリング等の支援を行うこと。

6 納品・検収

(1) 納品物

- ① 「3 機能概要」に記載している仕様を満たした館山市LINE公式アカウント
- ② プロジェクト計画書
- ③ メニュー・デザイン設計書
- ④ 操作マニュアル
- ⑤ デザインデータ一式
- ⑥ 会議録

(2) 納品場所

館山市役所秘書広報課

(3) 検収

- ① 完了報告
受注者は、業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- ② 検査の実施
本市は納入日から10営業日以内に納品物の検査を行う。

7 経費の支払方法

(1) 導入業務に係る経費

導入業務完了報告書の報告とともに、請求書により請求するものとし、本市の検査検収に合格したときに支払うものとする。

(2) システム利用に係る経費

月末締め稼働実績に基づいた請求書の提出により、本市の検査検収に合格したときに支払うものとする。

8 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) 秘密保護

- ① 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。
- ② 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。再委託を承認した場合、再委託先についても同様とする。
- ③ 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、ISO27001もしくはプライバシーマークの認証を受けているものに限る。

(3) 再委託

① 本業務の委託契約部分に係る業務の全部又は主要部分を第三者に委託することはできない。本業務の一部を委託しようとする場合は、委託する業務、委託先等を記載した書類を本市に提出し、本市の承認を得なければならない。

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) 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の補修又は補修する責を有する。

(5) 権利の帰属

① 本システムに関して、作成されたデータや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、著作権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、上述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。

(6) 協議

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。