

有田市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築運營業務委託仕様書

1. 概要

本仕様書は、有田市(以下「本市」という。)の「LINE 公式アカウント情報配信システム構築運營業務」の実施について必要な事項を定めるものである。

- ・ 件 名：有田市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築運營業務委託
- ・ 構築期間：契約締結日の翌日から令和3年5月31日まで
- ・ 公開時期：令和3年6月1日（予定）

2. 業務の区分と概要

(1) システム構築

本仕様書「3. 機能概要」の要件を満たすシステムの構築を行うこと。今後、本市では LINE を活用した行政サービスの拡充を図っていくため、将来的な拡張性を有するシステムが望ましい。

(2) システム運用・保守

運用・保守については、本業務とは別に受託業者と別途契約するため、保守費用についても算出すること。業務内容については以下を想定している。

- ①システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関して定期的な保守を行うこと。
- ②システム、およびシステムの稼働に伴い、継続的に必要となるソフトウェア製品のライセンス提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- ③使用するすべてのソフトウェアのバージョンアップに関しては、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、本市と協議のうえ、提供および適用作業を行うこと。
- ④ソフトウェアやコンテンツなどに脆弱性が発見された場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。なお、実施の際には、類似環境による適用テストを行ったうえで本番環境へ適用すること。
- ⑤システムの安定的運用のために、サービスの停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに委託者へ協議を行い、承諾を得ること。
- ⑥意図しないシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧また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システムに関する委託者からの問合せ・相談への対応は、原則として平日の9時～17時とし、委託者が質問内容を取りまとめた上で、電話または電子メールにて行うこととする。
- ⑧システムを利用するに際して、有益な情報は積極的に提供を行うこと。
- ⑨委託者が LINE 公式アカウントを活用し、様々な行政サービスを提供していくにあたり、委託者に対して有益な情報提供および企画・提案を行うこと。
また、登録者（主に市民）の増加に寄与する取り組みについても、企画・提案を行うこと。

3. 機能概要

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」において利用可能な機能を活用し、以下に示す機能を構築すること。

(1) 基本要件

- ①システムは 24 時間 365 日利用可能であること。ただし、保守のための計画的停止を除く。
- 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サーバー等の環境設備は日本国内に配置すること。
- ④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、サービスを利用できること。
- ⑤LINE アプリ内で動作するシステムとし、システムの利用にあたって、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)
- ⑥管理画面は Internet Explorer、Edge、Google Chrome、Safari、Firefox 等のブラウザにて操作が行えること。また、それぞれの最新バージョンで動作すること。
- ⑦障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行えるよう、バックアップ及びバックアップからの復旧の仕組みを構築すること。
- ⑧アカウントは取得予定の有田市 LINE 公式アカウントを使用すること。
- ⑨システムアカウントのログイン ID を 10 以上保有できること。また、管理者がアカウントごとに利用できる機能を制限できるようにすること。
- ⑩本番環境とは別のテストアカウントを提供すること。

(2) セキュリティ要件

- ①システムの設定変更は、適正な管理者が行えるよう、適切なセキュリティを確保すること。
- ②利用者が使用する端末との通信は SSL/TLS による暗号化通信とすること。
- ③不正アクセスが行われた場合、速やかに対策を行えるシステムであること。

(3) 機能要件

①セグメント配信

ア 登録画面への遷移

友だち追加時のメッセージもしくはリッチメニューより、セグメント配信を行うための受信設定画面へ遷移できること。

イ 登録

利用者が自身の性別や年齢および居住地、配信を希望する情報等について属性登録が行えること。また、登録内容については常時変更および削除が行えること。

登録する属性項目は、管理者において設定でき、常時変更および削除が行えること。

ウ 配信先の指定

上記イで登録された情報に基づき、メッセージ配信先の指定が行えること。また、全利用者への一斉配信も行えること。

エ 配信日時の指定

メッセージ配信については、指定した日時に配信ができること。

オ 配信の内容と分析

配信内容に関する機能および利用者やメッセージおよびタイムラインについての分析に関する機能については、LINE 公式アカウント「地方公共団体プラン」で利用可能な機能のすべてを有すること。追加で利用できる機能があれば実装すること。

②リッチメニュー

ア デザイン

有田市をイメージでき、かつ、わかりやすいデザインとすること。また、デザイン案を最低 2 案提示し、本市と協議の上で決定すること。デザイン作成に際し、本市から提供可能な素材については提供を行う。

イ レイアウト

リッチメニューに表示する項目やリンク先は本市と協議の上で決定すること。

リッチメニューのレイアウトについては、複数のレイアウトから選択できること。

③フォーム機能

ア フォームの作成

災害時における危険箇所やインフラ等の破損状況や各種申請、アンケート等が行えるフォームの作成ができること。

イ 位置情報・写真の送信

上記アのフォームから位置情報および写真を送信する機能を有すること。

④チャットボット機能

ア リッチメニューからの変遷

LINE アプリ内でリッチメニューから数階層先まで選択肢が表示できる機能を有すること。なお、チャットボットに使用する QA については本市で用意する。

イ 応答内容の管理

応答内容については、システム内で管理者が管理を行えること。

⑤追加機能

その他、本市アカウントにとって、有効な機能があれば追加を行うこと。

⑥データ管理機能

管理者が過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、配信内容などのデータを確認できること。また、データについては、Microsoft Excel 等に編集可能なファイルへ出力できること。

4. プロジェクト管理

(1) プロジェクト計画書

受託者は契約締結後に本業務の概要を記した「プロジェクト計画書」を提出すること。計画書には、スケジュール、導入体制および役割分担、システム構成図(概要)を記載すること。

(2) ミーティングの開催および議事録作成

システムの構築にあたり、必要に応じてミーティングを行うこと。オンライン開催時は

受託者がホストとなって行うこと。また、ミーティング実施時は議事録の作成を行うこと。

5. 職員支援

(1) マニュアル作成

本システムの操作方法を詳細に記入したマニュアルを作成すること。

(2) 研修の実施

有田市公式 LINE の本格稼働する前に、担当職員に対しメッセージの配信等の操作方法について研修を行うこと。

6. 納品物

下記について納品を DVD-R 等にて行うこと。

- ① プロジェクト計画書
- ② リッチメニュー等のデザインデータ一式
- ③ 操作マニュアル
- ④ 議事録

7. その他

(1) 管理責任者の配置

システム構築に係る管理責任者を定め、業務の全般にわたり業務管理を行うこと。

(2) 秘密の保持

受託者は、業務上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。業務終了後も同様とする。

(3) 権利の帰属

本システム構築に関する一切の著作権は本市に属するものとする。ただし、オペレーティングシステムなどのパッケージは含まない。なお、成果品等に受託者以外の第三者からの権利侵害に関する訴えがあった場合は、受託者の責において解決するものとする。

(4) 損害賠償

受託者が業務の実施に伴い、第三者に損害を及ぼしたときは、受託者がその損害を賠償しなければならない。

(5) 疑義

本仕様書に定めのない事項については、必要に応じて委託者と受託者が協議して定める。また、システムの円滑な構築・運用を図るため、協議後は記録簿を作成し、相互に確認することとする。