

# 宝塚市公式 LINE 情報配信システム使用契約 仕様書

## 1 業務の概要

### (1) 案件名

宝塚市公式 LINE 情報配信システム使用契約

### (2) 目的

本市は現在、LINE の「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、不具合通報の受け付けなどを行う宝塚市公式 LINE の運用を行っている。本業務は、受信者が必要な情報を選択して受け取れるセグメント配信機能など、前述の基本機能以外の機能を追加することで、市民が必要とする情報を迅速かつ効果的に発信するとともに、予約受付機能などを追加することで市民サービスの向上を目指す。

### (3) 履行期間

契約締結日から令和 10 年(2028 年)10 月 31 日まで

### (4) 新機能リリース予定日

令和 5 年(2023 年)11 月 1 日

※各サービスについては、市民への提供が可能となった段階から順次開始すること。

### (5) 利用する市の公式 LINE アカウント

既に運用している「宝塚市」(@takarazukacity)とする

## 2 業務内容

### (1) 新機能実装に伴うシステムの構築・提供

本市の情報配信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「3 機能要件」で示す機能を備えた LINE 公式アカウントによる市政情報の配信サービスシステム(以下、「システム」という。)の構築・提供を行うこと

### (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、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の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、サービス利用者への影響を考慮し、提供及び適用作業を行うこと。

### (3) 計画的なサービス停止

受注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日前までに本市に連絡すること。但し、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

### (4) 想定外のサービス停止

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、受注者は速やかに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。

### (5) バージョンアップ対応

本業務において導入す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の対応をすること。

### 3 機能要件

本サービスを利用しようとする者(以下、「利用者」という。)、サービスを提供する本市の職員(以下、「管理者」という。)双方にとって、わかりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとするとともに、運用開始後の性能向上や構造の変更等を柔軟に行うことができ、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

受注者は、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」において利用できる機能を活用して、月額基本料金の範囲で以下の機能等を提供すること。また、受注者は「様式 5 機能要件チェックリスト」に記載する必須項目を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、任意項目やその他機能、今後新たな機能が出た場合に追加を可能とするなど、提案限度額の範囲で、積極的に提案をすること。

### 4 サポート体制

LINE 公式アカウントを活用した情報配信を効果的かつ円滑に実施できるよう、受注者は発注者に対して以下の支援等を行うこと。

#### (1) 初期構築

「様式 5 機能要件チェックリスト」中の「市政情報配信にかかる各機能」に記載された各機能を、LINE において情報配信を行おうとする市の関係各課(以下、「各課」という。)が検討した LINE の活用イメージや要望をもとに、本システムが提供する各機能を組み合わせること。

##### ア スケジュール

機能拡充及び運用開始までの作業スケジュールを発注者に提示し、遅滞なく初期構築を完了させること。

##### イ 会議の開催・記録

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注者がホストとなって行うこと。受注者はミーティングの議事録を作成し、電子データで発注者に提出すること。

##### ウ 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。

##### エ マニュアルの作成

- ・ システムの操作方法について、管理者操作マニュアルを1つのデータにまとめて作成すること。
- ・ 画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。
- ・ 業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

##### オ 説明会の実施

運用開始前の適切な時期に、管理者となる職員に対して、システムの操作説明を実施

すること。

(2) 履行期間中の対応

システムの構築・運用・保守の際には、新たな機能の提案や運用開始後に想定される機能の影響調査などを行うこと。履行期間中、システムに新機能が追加される際は、機能概要を説明すること。また、システムに関する発注者からの問い合わせ・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。なお、調査・相談対応は、原則として、平日の 9 時～17 時半とし、電話、電子メール、オンライン会議等にて対応すること。

また、システムを導入している他自治体の取組・活用事例を随時、情報提供すること。

5 情報セキュリティ対策

クラウドサービスにおける情報セキュリティ対策として以下を実施すること。

(1) 暗号化

(ア) 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。

(イ) 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。

(ウ) サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。

(2) サーバ環境

(ア) 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。

(イ) 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。ISMAP に登録していない場合は ISMAP 以外のクラウドセキュリティ認証(ISMS クラウドセキュリティ認証)を取得済みのサービスであること。

(3) 脆弱性対策

(ア) 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。

(イ) LINE ログインを用いる場合は、LINE 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。

(4) セキュリティ対策

(ア) 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。

(イ) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

(ウ) アクセスログを 180 日以上保存すること。

(エ) 契約終了後、全データを物理削除すること。

(5) 可用性

(ア) 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。当該の取組を具体的に説明できること。

(イ) 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。当該の取組を具体的に

に説明できること。

(ウ) 少なくとも日次でデータのバックアップを行う機能を有すること。

## 6 検品・検収

### (1) 納品物

- ア 管理者操作マニュアル(データ)
- イ デザインデータ一式
- ウ 議事録(ミーティングを実施した場合)

### (2) 納品場所

宝塚市 企画経営部 市長室 広報課

### (3) 検収

- ア 完了報告  
受注者は、前記2(1)の業務完了後、速やかに業務完了報告を行うこと。
- イ 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。
- ウ 不備の解消及び再検査
  - ・ 前項の検査の結果、不備が認められた場合、受注者は可能な限り速やかに不満を解消し、修正した成果物を再度納入すること。また、本市は再度納入された成果物の検査を速やかに行う。

## 7 その他

### (1) 受注者の責務

LINE 公式アカウントの運用に伴い発生する LINE 株式会社に対する申込み、支払い等の手続きを全て行うこと。

### (2) LINE株式会社のシステム提供終了等に伴う対応

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。

### (3) 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必要がある。
- イ 受注者は、再委託先の行為については、全責任を負うこと。

### (4) 権利の帰属

- ア 本システムに関して作成されたデータや画像等は、市ホームページ等の広報媒体等において、自由に使用できること。
- 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。)を含む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 受注者は本市に対し、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、受注者の責において解決するものとする。

(5) システムの拡張等

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(いずれも他の業者が受託した場合を含む)において、市や関係業者等から協力を求められたときは、市と協議のうえ、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を含め必要な対応を行うこと。

(6) 協議

仕様書に定める事項に疑義が生じた場合、また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、発注者と受注者が協議して決定することとする。