

赤穂市公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託仕様書

1 委託契約等の概要

- (1) 件名 赤穂市公式 LINE 情報配信システム構築・運用業務委託
- (2) 内容 本市における LINE を活用した情報配信システムの構築・運用 等
- (3) システム利用期間 令和2年12月1日から令和5年11月30日まで（予定）
- (4) 公開時期 システムを構築でき次第、令和2年中に公開する。

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赤穂市公式 LINE 情報配信システム（以下「システム」という。）の構築を行う。

本システムは、原則として、24時間365日利用可能であることとする。

(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・問い合わせ・相談対応は、原則として、平日の9時～17時とし、本市職員（以下「管理者」という。）について、電話又は電子メールにて対応すること。

(4) 計画的なシステム停止

受託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日前までに本市と協議の上、決定すること。その際、システム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、受託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。

(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

- ア 本システムを利用しようとする市民（以下「利用者」という。）、システムを提供する本市の職員双方にとって、わかりやすく、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や構成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(TSL1.2 以上) 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。

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」において利用できる機能を活用して、以下の(1)から(9)までの9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システムとするため、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

- ア 市の既存の LINE 公式アカウントを連携すること。
- イ 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システムを利用できること。
- ウ 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。
- エ 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。
- 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 本システムは Google Chrome 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。

(2) 利用者のシステム利用環境

本システムを利用可能な 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) 管理者のシステム利用環境

- ア 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。

イ 本市で使用している仮想ブラウザ（SBC 方式：Google Chrome）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、仮想ブラウザで使用しているサーバの環境は次のとおりである。

・ Windows Server 2012R2 + Internet Explorer、Google Chrome

ウ 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。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。

エ 管理者アカウントのログイン ID 数は、10 以上を保有できること。

（４）ユーザー情報登録フォーム機能

ア 友だち登録した利用者の住んでいる地域(地区)、年代、性別、配信希望のカテゴリの有無などを選択できる登録フォーム機能を有すること。

イ 登録フォームは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

ウ 登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。

（５）自動応答機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、ボタン等を用いて入力の手間なく必要な情報を自動応答できること。

イ ボタンのタップにより事前構築済みのシナリオが起動し、情報を提示すること。

ウ 自動応答のシナリオは、管理者が任意のタイミングで変更できること。

エ シナリオ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。

（６）情報配信機能

ア 登録フォームで取得した項目に基づき配信対象者を絞り込む「セグメント配信」が可能であること。

イ 登録フォーム未回答者を含む友だち全員への配信が可能であること。

ウ その他、有効な情報配信機能があれば提案の中に盛り込むこと。

（７）個別トーク機能

ア 利用者からの問い合わせに対し、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 個別トーク機能が起動されたときにメール等により通知されること。

ウ チャット機能の履歴を参照できること。

（８）レポート機能

ア 利用者がタップしたシナリオの選択ボタンなどの利用回数等を蓄積できること。

イ 利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。

ウ 蓄積したデータを csv 形式等のファイルで出力できること。

エ 蓄積したデータを管理画面上で確認できる機能を有すること。

（９）その他

ア トーク画面のキーボードエリアに画像付きのメニュー（リッチメニュー）を表示させ、指定の URL 等にリンクする設定ができること。また、この設定を任意に変更できること。

イ 自動応答メッセージ、タイムライン、友だち登録時のあいさつメッセージ、リサーチ、その他 LINE オフィシャルアカウントマネージャーで利用できるシステムを利用できること。

4 画像パーツの作成

(1) 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、イラスト等の作成。）をすること。

(2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。

ア Adobe Illustrator 形式（再編集可能なデータ及びアウトライン化済データ）のデータを DVD などの外部記録媒体により納品すること。

(3) デザインは本市の承認を得て決定すること。

5 研修等の実施

(1) 導入するシステムの操作マニュアルを作成するとともに、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。

(2) 機器の使用方法などに関し、利用する職員などからの要請に応じ、適宜、電話等により助言すること。

6 サポート

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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や他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。

7 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必要がある。
 - イ 受託者は、再委託先の行為については、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、受託者がその契約不適合の補修又は補修する責を有する。
- (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。
 - イ 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、情報等を含む。)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。
 - ウ 受託者は本市に対し、著作者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。
- (7) 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。
- (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、本市と受託者により協議の上、仕様を変更することができる。

8 問い合わせ先（発注担当課）

赤穂市市長公室秘書広報課広報係

TEL：(0791) 43-6873

FAX：(0791) 43-6892

MAIL：kouhou@city.ako.lg.jp