

委託業務仕様書

1 業務名

令和5年度川本町公式LINE情報配信システム構築・運用業務

2 業務概要

- | | | |
|-----|------|--|
| (1) | 件名 | 令和5年度川本町公式LINE情報配信システム構築・運用業務 |
| (2) | 内容 | 川本町の公式LINEアカウントを用いたメッセージ配信やその他サービスを提供するシステムの構築及び運用 |
| (3) | 契約期間 | システム構築期間 契約締結日～令和5年9月29日
システム利用期間 令和5年10月1日～令和6年3月31日 |

3 業務目的

川本町LINE公式アカウントを通じ、川本町の行政情報、イベント、防災に関する情報など、様々な情報を効率的かつ確実に町民へ届けるとともに、双方向のコミュニケーションを図る機能の追加などユーザーへの利便性及び業務の効率化を図るための情報配信システム(以下「システム」という。)を導入する。

4 業務内容

本町の情報発信を効率的、効果的に行えるよう本仕様書「5 導入要件」で示す機能を備えたシステムの構築を行う。

5 導入要件

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5-1から5-6までの機能を有し構築すること。

5-1 基本要件

- ア システムの構築・運用に当たっては、「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)」について(令和3年4月30日)」および個人情報保護関連法令を遵守すること。
- イ 本システムを利用しようとする住民(以下「利用者」という。)、システムを提供する本町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。
- ウ 町のLINE公式アカウントと連携すること。
- エ 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。
- オ 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。
- カ 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。
- キ 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。
- ク 本サービスはMicrosoft Edge、Google Chrome、Mozilla Firefox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、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ケ 構築期間中、テスト環境を用意し、本番環境に影響を与えることなくテストを行えるようにすること

- コ 本サービスはLINE公式の機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- サ 運用開始後の機能向上や構成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。
- シ SSL/TLS(TSL1.2以上) による暗号通信を行うこと。
- ス 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。

5-2 システム利用環境

(1) 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。

(2) 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、専用ソフトウェアのインストールが不要であること。
- イ 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。

5-3 機能要件

(1) リッチメニュー

- ア トーク画面に画像付きのメニュー表示させること。
- イ メインメニューは3つ設定でき、タブによって表示を切り替えられること。
- ウ メニュー画面は、最大18項目設定できること(1タブ6項目×3タブ分)
- エ 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。
- オ メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。
- カ 初回情報登録フォーム等で回答した内容に合わせたリッチメニューを表示させることができること。

(2) 利用者の情報登録フォーム

- 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。
- エ 利用者が確実に情報登録フォームで登録できる仕組みとすること。

(3) 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 シナリオは本町が素案を提供し、受注者において初期データを作成すること。

(4) 情報配信機能(基本)

- 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 配信対象者の絞り込みはor条件やand条件などを掛け合わせた絞り込みができること。

(5) 情報配信機能(定期配信)

- ア 本町が指定する日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。
- イ 月単位では日付、週単位では曜日、日単位では時間によって定期配信日を指定できると。また、週単位で定期配信する場合は、毎週／第1週／第2週／第3週／第4週等の詳細な繰り返しルールを設定できること。
- ウ 定期配信の除外日を設けること。
- エ 利用者が登録した情報登録フォームに基づき、任意の曜日及び時間にごみ収集日の定期配信ができること。

(参考)

- ・燃えるごみ(全町対象 / 毎週火曜日 金曜日)
- ・ペットボトル(全町対象 / 第1、第3水曜日)
- ・容器包装 プラスティック(全町対象 / 毎週木曜日)
- ・容器包装 紙(全町対象 / 第2、第4水曜日)
- ・資源物・不燃物(町内3地区/日時指定)

(6) 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 フォームの回答などで蓄積したデータを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。

(7) 通報機能

- ア 基本月額料金の中で通報機能が利用可能であること。
- イ 情報管理の観点より、報告内容はLINEのトーク上では無く、フォーム内で完結できること。

(8) 分析機能

- ア 情報登録フォームの回答によって付与されたユーザーの属性情報を元にシステム内でクロス分析ができること。
- イ 配信したURLのクリック測定ができること。

(9) タグ機能

- ア 登録者にタグ情報を付与できること。
- イ タグ情報は制限無く、カスタマイズして作成ができること。

(10) 通知機能

- ア 通知先を複数に分けることができること。
- イ 通知対象を個別とグループに分けることができること。
- ウ 通知のトリガーは「回答フォーム」回答時とすること。
- エ 通知の種別は、「メール」どちらでもできること。

5-4 導入支援要件

(1) 導入支援

- ア 本サービスの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE公式アカウントの画面構成等について提案し、本町と協議の上、本サービスの効果を最大限発揮できるように支援すること。

(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すること
デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等の作成をすること。
- イ 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- ウ デザインは本町の承認を得て決定すること。
- エ デザインは、性別、年齢、国籍を問わず直感的に分かりやすいものにすること。

(3) サポート

- ア 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。
- イ 受注者は、システムの操作マニュアルをシステム上でいつでも閲覧できる状態にすること。
- ウ 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すること。
- エ 運用開始後、令和5年度中に限り、月1回の定期ミーティング、操作方法のレクチャーを行い、サポートの充実を図ること。
- オ 受注者は、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町と協議を行うこと。

(4) 広報への協力

- ア 友だち登録者の増加を図るための、チラシ等の作成を行い、広報の支援を行うこと。
- イ 作成したチラシ等はデータで本町へ納品すること。

(5) 体制

- ア 本サービス導入に向けた作業を統括する統括業務責任者を配置すること。
- イ 統括業務責任者の下に、実作業に従事する担当者を複数名配置すること。
- ウ 統括業務責任者及び担当者のうち、1名は、他団体で本サービスの導入支援に従事した経験を有すること。

5-5 運用保守要件

(1) 運用・保守

- ア 導入後の運用・保守については、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。
- イ 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。
- ウ ソフトウェアのバージョンアップは、その適用の判断に必要な調査・評価を行い、提供及び適用作業を行うこと。
- エ 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。
- オ 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説明できること。
- カ 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 Technology Partnerに認定され、認定バッジを1つ以上取得していること。
- キ 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。
- ク 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株式会社が認定する「LINE Technology Partner Premier」に認定されていること。
- ケ 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」を取得していること

(2) 調査・相談対応

- ア 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町が想定する機能の影響調査などを行うこと。
- イ システムに関する本町からの問い合わせ・相談への対応及び必要に応じた本町への情報提供を行うこと。

(3) 計画的なシステム停止

- ア 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日前までに本町へ連絡すること。
- イ 計画的なシステム停止の際は、システムの利用に支障がないよう配慮すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(4) 想定外のシステム停止

- ア 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。

(5) バージョンアップ対応

- ア 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。
- イ 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とする。

5-6 その他の要件

本サービス導入事業者は、市町村、国、都道府県などに対し、LINEを構築・導入した実績があること。

6 納品

- (1) 本仕様書に記載の仕様を満たした川本町LINE公式アカウント情報配信システム
- (2) メニュー・デザイン設計書
- (3) 操作マニュアル
- (4) デザインデータ一式

7 特記事項

- (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、本町と協議の上、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、本町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 受注者は、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、受注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、本町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、本町は、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、受注者は本町と協議を行うこと。
- (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。