

江南市市政情報配信システム構築業務委託及びシステム使用仕様書

1 業務名

江南市市政情報配信システム構築業務委託及びシステム使用

2 目的

現在、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を配信している江南市公式 LINE(以下「市公式 LINE」という。)について、受信者が必要な情報を選択して受け取ることが可能なセグメント配信機能など、基本機能以外の機能を追加することにより、市民が必要とする情報を迅速かつ効果的に発信することを目的とする。

3 契約履行期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日まで

4 業務内容

本市の情報発信を効率的・効果的に行えるよう、本仕様書の要件を満たすシステムの構築・提供を行うこと。

(1) 基本要件

- ア 本システムにより情報提供を受ける市民等(以下「利用者」という。)、システムを活用して情報配信等を行う本市職員(以下「管理者」という。)双方にとって分かりやすく、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 運用開始後の性能向上や構造の変更などを柔軟に行うとともに、将来的な拡張性を確保したシステムであること。
- ウ 本システムはオンプレミスではなく、クラウド型の提供サービスであること。
- エ LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。
- オ 初期構築中は、本番環境とは別にテスト用環境のアカウントを提供すること。
- カ 本システムの運用経費に関しては、メッセージの配信数等に応じて利用料金が変化する重量額制ではなく、固定額制で提供されること。
- キ 市公式 LINE は、愛知県市町村で共同導入している AI を使った総合案内サービス(AI チャットボット)と連携している^{※1}ため、構築を予定しているシステムに影響がある場合は運用を考慮すること。

(2) システム運用・保守

- ア 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、セキュリティの定期的な保守を行うこと。
- イ 障害発生時に、速やかにシステムの復旧を行える保守体制を擁すること。
- ウ 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

^{※1} Messaging API の Webhook URL を設定済み

- を行い、提供及び適用作業を行うこと。
- エ システムの安定的な運用のためにサービスの停止が必要な場合は、遅くともシステム停止の7日前までに本市へ協議し、承諾を得ること。
- オ 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、直ち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。
- カ 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必要な場合、軽微な変更等業務上当然に必要な事項として、契約の範囲内において対応すること。契約の範囲を超えると判断される場合は受注者との協議を設けることとする。

(3) 利用者のサービス利用環境

- ア 利用者は、スマートフォン用の iOS 版または Android 版の LINE アプリケーションを使用し本サービスを利用できること。
- イ 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。

(4) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者用の管理画面は、パソコンのウェブ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 は Windows、ブラウザは Microsoft Edge、Google Chrome 等で利用可能であること。また、それぞれ最新のバージョンで動作すること。
- ウ 管理者のログイン ID 数は、40 以上を保有できること。また、システム管理用権限と一般の操作権限をログイン ID ごとに設定できること。

(5) 運用支援・相談対応

システムを円滑に運用するため、システムに関する本市からの問合せ、相談に応じるほか、効果的な運用のための情報提供を行うこと。

5 機能要件

(1) セグメント配信機能

- ア 利用者がセグメント配信設定を登録・変更（初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなど）が可能であること。
- イ メッセージを配信する前に、管理画面からプレビュー表示によって内容を確認できること。
- ウ セグメント配信した各メッセージについて、管理者が利用者の開封数状況を確認できること。
- エ メッセージの予約配信機能及び予約配信を解除する機能を有すること。
- オ 過去に配信したメッセージについて、管理者が配信日時、タイトル、配信数等の詳細データを CSV ファイルで出力、又はその他の方法で確認できること。

- カ テキスト、画像、リッチメッセージ、フレックスメッセージによる配信ができること。
- キ 本市が指定するイベント日程に基づいてメッセージの定期配信ができること。
- ク テスト配信の機能を有し、本番環境に影響を与えずにテスト配信を実施できること。

(2) リッチメニュー機能

- ア リッチメニューのタブ表示を3つ以上設定し、タブ表示を切り替えられること。
- イ 1つのタブにつき12分割以上できるリッチメニューを設定できること。
- ウ メニューの修正は、本市でも行える仕様であること。

(3) メール連携機能

- ア 外部サービスのメール^{※2}を利用者に自動転送できる機能を有すること。
- イ メール転送先は利用者への一斉配信だけでなく、セグメント配信機能で設定された配信グループに送信が可能であること。
- ウ 転送元メールに記載された特定のテキストを、メッセージ配信時に削除や変更できる機能を有すること。
- エ 転送する際に、メール内にある特定のテキストを削除や変更できる自動編集の機能を有すること。

6 初期構築・サポート体制等

市公式LINEを活用した本市の情報配信を効果的かつ円滑に展開できるよう、受注者は本市に対して以下の支援等を行うこと。

(1) 導入支援

- ア システムの導入にあたって、各機能の運用の想定に関し本市へのヒアリングを行った後、市公式LINEの画面構成、活用方法等についてメニュー設計書を用いて提案すること。その際は市公式LINEの活用状況や他自治体での導入事例を踏まえ、本システムの効果を最大限発揮できるよう提案すること。
- イ アを踏まえ、導入・運用までのスケジュール等をまとめた業務実施計画書(様式任意)を作成し、提出すること。
- ウ 動作検証開始前までに、本システムの基本動作が正しく動作するよう、設定の支援を行うこと。このときまでにテスト環境を用意するものとする。
- エ 本システムの操作方法についてまとめたマニュアルを作成すること。操作に不慣れな者でも理解できるよう、イラスト、操作画面のコピー、平易な用語等を用いること。
- オ 管理者に対して、本システムの操作説明を実施すること。

※2 本市はバイザー株式会社の「すぐメール」を利用し、「あんしん・安全ねっとメール」という名称で市民向けメール配信サービスを運用している。令和6年度中にバージョンアップの予定があるため、更新後についてもメール連携ができる機能があること。

(2) 運用支援

- ア 本システムの利用に関して生じる疑問等については、電話、電子メール、オンライン会議等の手段によって回答すること。電子メールによる場合は、1 営業日以内の回答に努めること。
- イ 本システムに新機能が追加される際は、機能概要の説明会等を実施すること。
- ウ 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など、効果的な運用に向けて本市と協議を行うこと。
- エ その他、受注者は本市の求めに応じて、デザイン等の広報に関する技術的支援を行うこと。

7 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 システムに必要なサーバ等の環境設備は、国内に設置されたものを利用すること。
- イ サーバ等の環境設備は、原則 24 時間 365 日の運用とし、24 時間体制でシステム異常の把握を行い、データを安全に管理すること。
- ウ データを管理するクラウドサービスは、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。

(3) 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、全データを物理的に削除すること。

(4) 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。当該の取り組み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、サーバの冗長性を行うこと。
- 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。

8 市政情報配信システム構築業務に伴う納品物

- ・メニュー設計書
- ・業務実施計画書
- ・管理者用操作マニュアル（紙媒体2部及びデータ）
- ・操作説明会資料（操作説明を実施する管理者数及びデータ）
- ・議事録（打ち合わせ、ミーティングを実施した場合）

9 留意事項

(1) 秘密の保持

- ア 個人情報の保護については十分注意し、流出、損失を生じないこと。また、業務の実施上知り得た情報については秘密を保持するとともに、契約目的以外に使用してはならない。なお、契約期間満了後又は契約解除後も同様の扱いとする。
- イ この契約による業務を処理するため個人情報等の取り扱いについては、個人情報の保護に関する法律及び本市の情報保護に関する規定を遵守しなければならない。

(2) 再委託

- ア 受注者は、本業務の全部又は一部を他に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ本市の書面による承諾を得た場合はこの限りではない。
- イ 受注者は、再委託先の行為について全責任を負うこと。

(3) 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、市公式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、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、著作者人格権を行使しないものとする。
- エ 業務の成果品に、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こと。

(4) 本仕様書に定めのない事項については、本市と受注者が協議して決定する。