

桑名市LINE公式アカウント連携サービス利用契約 仕様書

1 業務の概要

- 1.1 業務名 桑名市 LINE 公式アカウント連携サービス利用契約
- 1.2 内容 「LINE 公式アカウント」を通じた LINE メッセージングサービス（以下、「本サービス」という。）のサービス利用
- 1.3 契約期間 契約締結日から令和 6 年 8 月 31 日まで
- 1.4 履行場所 桑名市（以下本市という。）の指定する場所

2 業務の概要

2.1 システム導入・提供

本仕様書「サービス要件等」の要件を満たすシステムの導入・提供を行うこと。

2.2 システム運用・保守

- 2.2.1 システムの安定運用を図るため、ソフトウェア・セキュリティに関しては定期的な保守を行うこと。
- 2.2.2 システム及びその稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守も含む）、管理を行うこと。
- 2.2.3 使用する全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、提供を行うこと。
- 2.2.4 ソフトウェアやコンテンツ等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、実施にあたっては類似環境による適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- 2.2.5 システムの安定運用のために、サービス停止が必要な場合は、サービス停止の 10 日前までに本市と協議を行い、承諾を得ること。
- 2.2.6 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受注者は直ちにサービスの復旧または代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。また、原因と影響範囲調査などを行い速やかに本市に報告を行うこと。障害に関する保守対応時間は、24 時間 365 日とする。ただし、個別の障害事象により本市が承認した場合はこの限りではない。
- 2.2.7 上記 2.2.6 による対応にあたっては、障害等の情報を収集した上で、収集情報をもとに原因を分析し、同様の障害が発生しないように是正措置・予防処置を講じること。なお、障害情報、是正措置・予防処置の内容は障害記録として体系的に記録し、常に活用できるように保存すること。また、直ちに障害原因が判明しない場合は、本市の承諾を得た上で、継続して調査を行い、障害原因の特定に努めること。

- 2.2.8 システムに関する本市からの問合せ・相談について、電話やメール等での対応を速やかに行うこと。
- 2.2.9 システムを利用した日常業務に対する支援や提案をすること。
 - 2.2.9.1 本市の運用管理の担当者による本システムの運用業務全般を実施するための技術支援を行うこと。
 - 2.2.9.2 必要に応じて性能を改善するための計画策定・対策を立案し、本市に提案を行うこと。
 - 2.2.9.3 運用を効率的に行うためのシナリオ等の作成の支援を行うこと。
 - 2.2.9.4 本市が調査や報告を行うための支援を行うこと

3 サービス要件等

3.1 基本要件

- 3.1.1 クラウド型 (SaaS/ASP 型) のシステムであること。
- 3.1.2 本サービスは、24時間365日利用可能であること。ただし、本市と協議の上決定したバックアップ処理等のシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- 3.1.3 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。なお、バックアップは毎日行うものとし、障害によりソフトウェア、データが破損した場合、バックアップデータ等により速やかに復旧を行うこと。また、必要に応じて、システムの再セットアップを行うこと。
- 3.1.4 最新のiOS、AndroidOSに対応すること。特に大型アップデートの際には速やかに対応すること。
- 3.1.5 本サービスの管理用システムは、Google Chrome、Microsoft Edge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。
- 3.1.6 本サービスはLINEの最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- 3.1.7 LINE 公式アカウントの機能を制限なく利用できること。但し、AI 応答メッセージ及び通話機能等のBot モードでは利用できない機能を除く。
- 3.1.8 市公式アカウントを用いること。
- 3.1.9 国による「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）」を遵守したものであること。
- 3.1.10 データセンターについては、日本国内の施設であり、国内法が適用されること。また、次の各要件を満たすこと。

(立地条件)

隣接建物からの延焼防止などの火災予防、水害被害の低い地域、新JIS規格に準拠しているか、または同等の規格に準拠した避雷設備を有すること。

(建築要件)

建物はビルの耐震基準（関連法規）を満たし、震度7の地震でも致命的な被害を受けない耐震又は免震性能を有するとともに、内装材は不燃材を使用していること。また、監視カメラ、入退室管理などの警備体制が整っていること。

(設備要件)

電力会社、通信会社により安定的なインフラ供給が受けられること。また、サーバの運用にあたり、受電容量、冗長性、無停電電源装置、予備電源、空調設備による湿度・温度管理などの適正な管理ができること。

3.1.11 OS、アプリケーションにおけるセキュリティ対策、サイバー攻撃対策、不正アクセス対策、アクセスログ管理による内部不正対策、通信の暗号化による改ざん等への防止対策並びに適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。

3.1.12 当市のサービス運用終了時には、データ暗号化のための暗号キーを消去できること。

3.2 サービス要件

3.2.1 FAQ・チャットボット機能

3.2.1.1 頻繁に尋ねられる質問等をチャットボット等で回答する機能を有すること。

3.2.1.2 Flex Message、イメージマップメッセージを使用できること。

3.2.2 セグメント配信機能

3.2.2.1 利用者がセグメント配信設定を登録するフォームの構築が可能で、利用者の嗜好に合わせ、最適な情報を配信できること。

3.2.2.2 利用者がセグメント配信設定を登録（初回利用時にユーザーアンケート等を実施するなど）する仕組みを有していること。

3.2.2.3 年齢（世代）、性別、居住地（都道府県・市町村・桑名市内地域）行政項目等の利用者の属性登録が、20項目以上できること。

3.2.2.4 利用者が設定したセグメント配信設定は、一部またはすべての設定を変更できること。

3.2.2.5 検証環境において、本番環境に影響を与えることなくセグメント配信のテストが行えること。

3.2.2.6 配信は時刻設定し指定した時刻（日本時間）に配信が行えること。

3.2.2.7 本市において、過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、

- 配信数、成功数、失敗数などの操作ログを取得できるようにすること。
- 3.2.2.8 本市がセグメントの項目を追加できること。
- 3.2.2.9 セグメント配信にあたり、利用者のリサーチ機能を有すること
- 3.2.2.10 テキスト・画像を送信でき、カラーセルテンプレートを使用できること。
- 3.2.2.11 配信済のメッセージデータを一覧で表示でき、一覧から選択したデータを複製・再編集し新たな送信データとして利用できること。
- 3.2.3 申請・アンケート機能
 - 3.2.3.1 利用者向けの申請・アンケートの機能を有すること。なお、本市が容易に申請・アンケートフォームを作成できるものとし、利用者が利用しやすいように工夫すること。
 - 3.2.3.2 上記 3.2.3.1 で収集した申請・アンケート結果は分析や一覧表示機能を有し、すべてのデータを CSV 形式で出力できること。
 - 3.2.3.3 利用者が、申請・アンケート機能を使用し、回答等を行った場合、本市において容易に確認できるように工夫すること。
 - 3.2.3.4 申請・アンケートフォームから、カレンダーを使用して一括管理ができること。なお、残数管理・時間枠設定ができること。
 - 3.2.3.5 フォーム入力時に、利用者に表示される項目以外に、本市が利用者には非表示の管理者用の入力項目を追加でき、予約ステータスの管理ができること。
- 3.3 管理機能（リッチメニュー作成機能、アカウント等）
 - 3.3.1 システム管理画面を分かりやすく、操作がしやすいものとし、情報発信や作業が容易に行えること。
 - 3.3.2 本市用のアカウントを無制限に設定できること。
 - 3.3.3 本市がアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。
 - 3.3.4 システム管理画面からリッチメニューの登録ができること。
 - 3.3.5 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、指定のテキストの表示や URL 等にリンクする設定ができること。
 - 3.3.6 リッチメニューを 7 項目以上に分割でき自由にレイアウトできること。また、タブ等のデザインによりメニューの表示切替ができること。
 - 3.3.7 運用開始後において、システムの管理画面等で、リッチメニューの変更等が容易にできること。
 - 3.3.8 本市が想定するリッチメニュー（別紙：LINE リッチメニュー案）を作成でき

ること。なお、リッチメニューのデザインについては、利用者が使いやすいよう工夫し、本市と協議の上、決定すること。

3.3.9 作成した画像は Adobe Illustrator 等の形式（再編集可能なデータ）のデータで DVD などの外部記録媒体等により本市に納品すること。

3.3.10 リッチメニューの文字・リンク先・絵柄は必要に応じて管理者でも変更可能であること。

3.3.11 災害発生時用リッチメニューを準備し、非常時に切り替えができるよう準備すること。

3.4 システムの拡張及びその他の効果的な提案

3.4.1 将来的に、以下の機能を追加できる拡張性を有していること。

他の事業者が構築したチャットボット（LINE Messaging APIに準拠した）をLINEのトーク画面上で展開できる仕組み（外部API連携機能）

3.4.2 将来的な拡張機能として、住民サービスの向上につながる効果的な機能があれば、提案すること。

3.4.3 利用者数の増加につながる機能や効果的な方法があれば、提案すること。

4 導入要件

4.1 導入支援

4.1.1 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、本サービスの効果を最大限発揮できるよう支援すること。

4.1.2 コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイス等を行い、本サービスの向上を支援すること。

4.1.3 システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、必要に応じてWEB会議ツールなどを用いて実演を交えたサポートを行うこと。

4.2 動作検証

4.2.1 本稼働までに、本サービスの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。

4.2.2 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

4.2.3 動作検証環境を用意し、常時使用できる状態にすること。

4.3 体制

4.3.1 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。

4.3.2 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。

4.3.3 統括業務責任者及び担当者の内、1名は、他団体で本サービスの導入支援業務に従事した経験を有すること。

4.4 運用に関するサポート

4.4.1 受注者は、利用権限アカウント毎にシステムの操作マニュアル（オンラインヘルプ等）を提供すること。

4.4.2 本稼働までに、市職員に対し本サービスの利用方法及び操作方法の研修を実施すること。

※操作説明については、本サービス導入までに2回以上とする。対象者については本市と協議の上決定すること。

4.4.3 本サービス導入にあたり、システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、チャットツール、WEB会議ツールなどで速やかにサポートすること。

4.4.4 受注者は、運用後も、本市から共有された機能の利用状況を分析したうえで、課題を明確にし、実現可能な解決策を主体的に提案すること。

5 業務管理

5.1 業務計画書

5.1.1 受注者は契約締結後に本業務の概要を記した「業務計画書」を提出すること。業務計画書には、工程表、導入体制及び役割分担、システム構成図概要を記載または添付すること。

5.2 ミーティングの開催及び議事録作成

5.2.1 システムの構築にあたり、定期的にはまたは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。また、ミーティング実施時に「打合せ記録簿」の作成を行い、速やかに本市に提出すること。

6 その他

6.1 再委託

6.1.1 受注者は、全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、あらかじめ本市の承認を得て業務の一部を第三者に委任する場合は、この限りではない。このただし書きについて、受注者が、業務の一部を第三者に委託する場合は、その内容を明確にした書面を本市に届出し、承認を受けるとともに、当該第三者の行為のすべてについて責任を負うものとする。

6.2 守秘義務

6.2.1 本業務の履行により知り得た一切の情報を第三者に提供若しくは漏らし、又は本業務の履行以外の目的に使用してはならない。また、再委託先にも本義務が及ぶものとする。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。

6.2.2 本契約による業務を処理するため個人情報等を取り扱う場合は、別記「個人情報取扱特記事項」を遵守しなければならない。

リッチメニュー案



- ① テキスト - オンライン申請
- ② テキスト - コロナワクチン
- ③ リンク - <https://city-kuwana-busken-i.secure.force.com/>
- ④ テキスト - 子ども子育て
- ⑤ リンク - <https://www.city.kuwana.lg.jp/>