
盛岡市LINE公式アカウント機能構築・運用システム賃貸借（システム更新）
仕様書

第1章 基本事項

1 総則

本仕様書は、盛岡市（以下「市」という。）が行う、盛岡市LINE公式アカウント機能構築・運用システム賃貸借（システム更新）（以下「本業務」という。）に必要な事項を定めるものとし、業務受託者（以下「受注者」という。）は、当該仕様書に基づき業務を行うものとする。

2 趣旨

市では令和4年7月からLINE公式アカウントによる市政情報の発信などを行っているが、より効果的・効率的な情報発信や、行政手続きのオンライン化による市民の利便性向上を目的に、本仕様書「第3章 機能要件」で示す機能を備えるLINE公式アカウントによる市政情報の配信等のサービス（以下「サービス」という。）を提供するシステム（以下「システム」という。）の構築・運用を行うものである。

第2章 業務の内容等

1 業務概要

(1) 件名

盛岡市LINE公式アカウント機能構築・運用システム賃貸借（システム更新）

(2) 準備期間

契約締結日から令和6年6月30日まで

(3) システム稼働期間

令和6年7月1日から令和7年3月31日まで

(4) 履行場所

盛岡市 市長公室 広聴広報課（盛岡市内丸12番2号）、その他市が指定する場所

(5) 契約形態

契約締結日から令和7年3月31日までの単年度契約

(6) 支払い期間

令和6年7月から令和7年3月まで

本契約に係る一切の費用（導入費用、運用費用、諸経費）のうち、毎月計上される運用費用及び諸経費は、システム稼働後から毎月請求のあるごとに支払うこととし、初期構築費用は、システム稼働後の初回請求時に合わせて支払うこととする。

2 スケジュール

システムの本稼働は令和6年7月1日とする。なお、より詳細なスケジュールは、市と受注者との協議の上、決定すること

3 対象範囲

本事業で対象となるコンテンツは、盛岡市LINE公式アカウントに含まれるコンテンツ及び別紙

機能要件を満たすコンテンツとすること。

4 事業概要

本事業の概要は次のとおりとする。なお、次の業務以外にもシステム構築に伴い必要と判断されるものについては、本市との協議の上、原則、受注者が行うこと。

(1) システムの構築・導入・運用・保守

本システムの本番環境、運用・保守環境、テスト環境の設定を行う。

また、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。

(2) 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、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。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

(3) 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。

(4) 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する、性能や品質の強化等のバージョンアップは、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、本市との協議を行うこととする。

(5) システムに求める基本要件

ア 本サービスの利用者及びサービスを提供するために本システムを使用する本市の職員双方にとって、分かりやすく、操作性が高く、効率的に運用可能なシステムとすること。

イ システムを使用する市の職員

(ア) すべての機能を利用できる者（以下「管理者」という。）

(イ) 一部の機能を利用できる者（以下「ログインユーザー」という。）

ウ 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、将来的なシステム拡張性を確保したシステムとすること。

エ 令和3年4月30日付「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）」（令和3年6月11日一部改正）に準拠したシステムとすること。

(6) システム準備期間中の対応

システム準備中は、現行の市LINE公式アカウントのシステム状況を確認の上、利用者のサー

ビス利用に支障が出ないようにすること。

(7) 職員研修

システムの導入にあたり、以下のとおり操作研修（オンライン可）を行うこと。

ア ログインユーザー向け研修

システムの説明、作成方法、作成から公開までの流れ等の操作方法を学習する研修を実施すること。

イ 管理者向け研修

対象人数約10人、2時間×1回

ウ 研修用資料

研修時に必要となるアカウント、研修会用マニュアル、及び研修会に必要な資料の作成を行い、電子データにて納品すること。

(8) 操作マニュアル作成

システム操作について、管理者及びログインユーザーが操作を行うのに必要なマニュアルを作成すること。また、そのマニュアルについてはシステムの管理画面から見られるなど、管理者及びログインユーザーが確認しやすい環境とすること。

第3章 機能要件

受注者は、LINE株式会社が提供するLINE公式アカウント（以下「LINE」という。）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、以下の機能等を提供すること。また、受注者は下記に記載している仕様を満たした上で、利用者が利用しやすいサービスとするため、今後新たな機能の向上や追加を可能とする提案、運用を行うこと。

1 基本要件

- (1) 本サービス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。
- (2) 本サービスは24時間 365日利用可能であること。ただし、保守のための計画的な停止を除く。
- (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。
- (4) LINEの機能を制限なく利用できること。
- (5) 初期構築時は、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。

2 利用者のサービス利用環境

利用者は、スマートフォン（iOS版（iOS15.0以上）、Android版（Android8.0以上））、パソコン（Windows版（Windows10以上）、Mac版（macOSBigSur11以上））及びiPad（iPadOS15.0以上）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。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 管理者及びログインユーザーのシステム利用環境

- (1) 管理者アカウントの管理画面は、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。

(2) パソコンのOSは、Windows10以上に対応すること。

ウェブブラウザは、Microsoft Edge、Firefox、Safari、Google Chromeを推奨対応とし、主要なウェブブラウザで利用が可能であること。

(3) 管理画面へのアクセスについて、特定のIPアドレスのみが通信できるよう制限を設けること。

(4) システム利用者のアカウント数（ログインID）

ア 管理者 5アカウント以上

イ ログインユーザー 50アカウント以上

(5) 契約の範囲内において本市が管理画面から任意に管理者アカウントを追加発行でき、管理用権限とその他の操作権限をログインユーザーごとに設定できること。

(6) 「機能要件」に記載された機能の操作権限を、ログインユーザーごとに設定できること。

(7) 同一の権限設定を複数のログインユーザーに設定する場合、各機能への権限設定の有無をまとめた役割を事前に定義し、この役割を各ログインユーザーに設定する等、権限設定及び権限管理が容易となる機能を有すること。

4 構築する機能

主な機能要件は、本仕様書及び様式6「機能要件兼回答表」の機能を満たすものとする。

第4章 システムの初期構築等

円滑なシステム導入及び運用開始のために、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

(1) 「構築する機能」に記載された各機能の詳細等を、LINEにおいて情報発信を行おうとする各事業課（以下「各課」という。）に説明すること。その際、各課がLINEをどのように活用できるかイメージできるように留意すること。

(2) 現行の市LINE公式アカウントのシステムの運用状況や導入機能、ユーザーアクセス数等を確認の上、を確認の上、発注者からの要望事項を集約し、本システムが提供する各機能を組み合わせ、全体の骨組みを構築すること。

(3) 受注者は、他自治体における導入実績や成功事例等に基づいて、利用者にとってより利用しやすいシステムとなるよう提案すること。

2 管理者及びログインユーザーに対する支援

各課の管理者及びログインユーザーに対して、本システムの操作説明を実施すること。

第5章 システム構築に関する要件

1 進捗管理

(1) 受注者は契約締結後速やかに、本業務における目標、作業項目と役割分担、スケジュール、

導入体制及び進捗管理方法等を記した「業務実施計画書」を作成し、市に提示し承認を受けること。

(2) 受注者と市は、必要に応じて会議（オンライン可）を開催し、本システム構築の進捗状況やその他の必要事項について市に報告を行う。報告については受注者が作成し、市の承認を得ること。

2 テスト

システムの構築にあたっては、テスト環境を構築し、テストを実施すること。また、テスト実施前にテスト計画書を市に提出し、承認を受けること。

3 その他

契約後に発生した仕様変更・機能追加等については、受注者と市との協議により取り扱うこととする。

第6章 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

(1) インターネット上の通信について、アプリ内の全ページにおいて常時 SSL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。なお、SSLの更新手続きについては、受注者が責任を持って行うこと（取得したSSL証明書は、市の求めに応じて市が指定する提供先へ提供可能であること）。

(2) 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。

(3) サーバで保存するデータは、すべて暗号化を行うこと。

2 サーバ環境

(1) サーバ等の環境設備は日本国内に設置し、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。

(2) 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。

3 脆弱性対策

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。

4 セキュリティ対策

本システムのセキュリティについて、以下の対策を講じること。

(1) 構築に当たっては十分なセキュリティ対策を講じること。また、情報漏えい対策が十分に講じられていること。

- (2) 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。
- (3) 適切かつ万全なウイルス対策を実施すること。
- (4) 関係機関からの脆弱性情報を基に必要な措置を講ずること。
- (5) 運用するサーバについては、ウイルス対策ソフトを常に最新バージョンに維持して感染を防止すること。
- (6) ソフトウェアは、セキュリティホール等に対する最新の対策を行った上で導入すること。
- (7) アクセスログを180日以上保存すること。

5 可用性

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。

第7章 障害対応及び求めるサービスレベル

1 障害対応について

- (1) 機器及びシステムの障害時には、短時間で復旧できるよう、体制を整えること。またシステム障害、システム設定変更等の連絡窓口を一本化し、保守体制図を提出すること。
- (2) 障害復旧後は原因を分析し、同様の障害が発生しないよう予防措置を講じること。また、原因・影響範囲・対処方法・再発防止策等を取りまとめ、紙、電子ファイル、システム内での報告など、適切な方法で障害報告書を提出すること。

第8章 納品物

1 納品物等

本システムの構築、保守・運用に関わる納品物等については次のとおりとする。なお、機器に関しては、すべて可能な限りセキュリティ対策を行ったうえで納品すること。

項番	納品物名	数量
1	業務完了報告書	2部（正、副本）
2	盛岡市LINE公式アカウント構築運用サービスシステム	
3	業務実施計画書	2部（正、副本）
4	メニュー・デザイン設計書（実際の画像での納品も可）	2部（正、副本）
5	テスト計画書・結果報告書	2部（正、副本）
6	各種検討・議事録等資料	2部（正、副本）
7	操作マニュアル（手順書）	2部（正、副本）
8	デザインデータ一式	

※項番3～8の納品物については、1に含め、紙媒体及び電子ファイル（Microsoft Word形式、Microsoft Excel形式又はPDF形式）で保存したCD-ROMを2枚納品すること。

第9章 その他

1 再委託について

- (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。ただし、移行作業などの本業務の根幹を成す作業においては、再委託を禁ずる。なお、共同事業者が行う作業については、再委託に該当しないものとする。
- (2) 前項ただし書の規定により、受注者は、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。

2 守秘義務

- (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、又は委託業務の履行以外の目的に使用してはならない。契約期間満了後又は契約解除後においても同様とする。
- (2) この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、市が定める「個人情報取扱事務に係る特記仕様書」を遵守しなければならない。

3 契約不適合について

市は、受注者の責めに帰すべき事由により委託業務が仕様書に適合していないと認められるときは、受注者に対して相当の期間を定めて瑕疵の修正を請求することができる。この場合において、請求をすることができる期間は、検収後1年以内に限るものとし、修正にかかる費用は受注者が負担するものとする。ただし、その期間中に初動操作の実施が行えないものについては、正常に稼働するまでとする。なお、納品物等について、誤った記載や契約不適合の修補に伴うシステム変更などがあった場合には、速やかに新しい版を提供すること。

4 留意事項

本システムを構築・運用をする際には、次の点に留意すること。

- (1) 市が指定する会議（オンライン可）に出席し、会議で必要な資料の作成及び報告書の作成を行うこと。
- (2) 本業務で取り扱うデータ及び情報システムの取り扱いには十分注意を払い、市が指定する場所以外への持ち出しは禁止とする。ただし、やむを得ない事情のため外部へ持ち出す場合は、事前に書面による市の承諾を得ること。
- (3) システム開発に必要となる機器、媒体、事務用品及び通信費等は、受注者の負担とする。
- (4) 受注者が本契約に基づいて作成した資料及び市に納品した成果品に関する著作権（著作権法第21条から第28条までに規定する権利をいう。）は受注者に帰属し、受注者は市がこれを使用することを許諾するものとする。

また、受注者がこの契約に基づいて作成した資料及び市に納品した成果品に関し、受注者又は第三者が従前から保有する著作権は受注者又は第三者に留保されるものとし、市は、本契約の目的の範囲内でこれらが無償で自由に利用できるものとする。

- (5) 次回以降のシステム更新の際、他メーカーへのシステム移行を考慮し、原則、システム管理者がシステムで管理するデータについて、CSV等汎用性のある形式で出力できること。
- (6) 市が定める「情報セキュリティ対策基準」及び「情報セキュリティ対策に関する規程」に沿ってシステム構築・運用を行うこと。

5 その他

その他、本システムを構築・運用するうえで本仕様書に含まれない事項が発生した場合は、市と受注者が十分な協議のうえで対応すること。