

資料2

企画提案競技仕様書

## 【資料 2】

# 県公式 LINE 開設・運用保守業務委託仕様書

## I 委託業務名称

県公式 LINE 開設・運用保守業務委託

## II 目的

新たな広報展開の一つとして、利用者の多い LINE を導入し、県民との情報共有を図る。

また、防災・災害等の緊急時において有用であるプッシュ配信機能を活用し、防災関係システムと連携した情報配信を展開する。

## III 基本方針

- 1 LINE ヤフー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する。
- 2 利用者の情報取得の利便性向上を図るため、分かりやすく県政情報のまとまりを表示させるリッチメニューを構築するほか、ニーズの高い情報をセグメント配信する。
- 3 防災・災害時等は自動でプッシュ配信が可能となるよう、Lアラートと連携した情報配信を展開するほか、河川情報については、県が指定するメール配信システムとの連携を行う。
- 4 その他、追加で他のシステムと連携する必要が生じた場合等は、該当システムへ誘導を行うためのリッチメニューや受信設定等を適宜変更したり、必要に応じてメール連携を行えるようにするなど拡張性を確保する。
- 5 運用開始は令和 6 年 5 月とする。

## IV 委託業務の内容

- 1 調達するサービス・システム
  - (1) リッチメニューの構築
    - ア アイコン数の調整やタブ分け、簡易なシナリオ設定等により、関連ウェブページ等への誘導が可能なメニューを作成すること。また、利用者が欲しい情報を簡単に取得できるよう視覚的に分かりやすいデザイン構成とすること。
    - イ 県側でメニューの修正や差替ができること。
  - (2) 利用者の属性登録、プッシュ配信・セグメント配信機能
    - ア LINE 公式アカウント「地方公共団体プラン」を活用し、メッセージ通数に制限なく、無償でプッシュ配信が行えること。
    - イ 利用者が、自己の属性や配信希望項目等を登録できること（選択式を想定）。また、登録後、利用者が一部又はすべての設定を変更できること。
    - ウ 県職員が、セグメントの登録状況や配信状況（開封率、クリック数など）を一覧で確認することができ、データを CSV ファイル等で出力し、確認・分析が行えること。
    - エ アカウントを有する県職員は、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。その際、  
＜属性例＞により利用者が登録した属性等を複数掛け合わせ、セグメント配信  
対象者の絞り込みが可能であること。

＜属性例＞

- ・年代
- ・性別
- ・ライフスタイル
- ・居住地域
- ・配信希望地域

（25市町村（複数市町村や全市町村の選択もできること））

- ・配信を希望する項目（10程度）
- ・必要に応じその他の項目

オ 県職員はセグメントの項目の修正等ができること。

カ 属性の未登録者を含む友だち全員へメッセージが配信可能であること。

キ 配信メッセージは、テキスト以外に画像、動画も配信できること。

ク テスト端末又はプレビュー画面等を用いることで、本番環境に影響を与える  
ことなく、配信予定の内容を事前に確認できること。

ケ 指定した時刻に予約配信が行えること。

コ 電子メール等を受信し、利用者の属性等に基づいて配信対象者を絞り込み、  
セグメント配信ができること。（メール連携）

### (3) Lアラートとの連携

Lアラートから、次のア～キの情報を受信して、即時にLINEへ自動配信する  
プログラムとすること。LINEへ配信する際のテキストについては、協議の上決  
定するが、その内容は必要に応じて適宜、修正できるようにすること。利用者  
にア～キの情報を受け取りたい市町村を選択させ（複数市町村や全市町村の選  
択もできること）、セグメント配信が行えること。なお、ア～キの情報は、Lア  
ラートと同様の情報であれば、情報元の気象庁等と連携することも可とする。

ア 避難情報（緊急安全確保・避難指示・高齢者等避難）

イ 避難所情報

ウ 気象特別警報・警報

エ 土砂災害警戒情報

オ 震源・震度に関する情報

カ 津波警報・注意報・予報

キ 噴火警報・予報

### (4) 「あきた河川メール」との連携

秋田県河川砂防情報システムと連携し、メール配信を実施している「あきた  
河川メール」（バンダー：バイザー株式会社）と連携すること。「あきた河川メ  
ール」で実施している観測局や水位レベル等の配信設定と同等に、利用者へセ  
グメント配信されること。

## 2 サーバ

ア クラウド型の提供サービスであること。

イ サーバ等の環境設備を用意し、本業務にて扱うデータは日本国内において管  
理すること。サーバ・通信経路等は、他団体と完全に分離していること。

ウ 火災・水害等の影響を排除した場所への取り付けや盗難防止の対策をとるこ

と。

エ 停電等に備えて無停電電源装置（UPS）等を設置し定期的に点検すること。

オ 電磁的記憶媒体を内蔵する機器等の修理をさせる場合、情報が漏えいしない対策を講じること。

カ 24時間365日利用可能であること。

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 OSやブラウザ等、本業務で使用するものは、LINEを含めて最新バージョンでサービス要件を満たすこと。

### 3 システム運用保守

#### (1) 管理体制

ア 契約締結後10営業日以内に、業務実施計画書を提出し説明を行い、本県の承認を得ること。業務実施計画書には最低限以下の内容を盛り込むこと。

①WBS（プロジェクト全体を細かな作業に分解した構成図）

②体制（作業内容及び役割分担等）

③進捗管理（進捗管理方法、進捗状況の報告方法等）

④課題管理（課題管理の方法、管理様式、報告方法等）

⑤リスク管理（リスク管理の方法、管理様式、報告方法等）

⑥品質管理（品質管理の方法、品質改善の方法等）

⑦コミュニケーション管理（会議体定義（参加者、頻度含む）、議事録の作成等）

イ 前項で作成した計画書をもとに、キックオフミーティングを開催すること。

また、開催時の資料等準備や出席者調整、議事録の作成は、本県に事前調整のうえ受託者がすべて実施すること。

ウ キックオフミーティングの開催場所は、本県が準備する。なお、実施方法（日時、WEB又は集合会議形式等）は本県と協議のうえ決定する。

エ 進捗管理・課題管理のため、定期的に会議を実施すること。

#### (2) 運用支援

ア システムの操作方法について、管理者マニュアルを1冊にまとめて作成すること。画面のコピー等を用いて分かりやすく作成すること。業務に不慣れな者でも理解できるように、平易な用語を用いること。

イ システムの本格稼働前の適切な時期に、管理者向けの研修を行うこと（2時間×2回程度）。

ウ 研修時に必要となるアカウントの操作環境及び資料は受託者が準備すること。

エ 受託者は、システムの操作マニュアルをデータで納品するとともに、システム上でいつでも閲覧できる状態にすること。

オ 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、オンライン・対面での打ち合わせ等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

カ 登録者の増加、配信情報の収集、登録情報に関するリスク管理、配信体制など、運用に際して積極的に検討し、有用な情報提供を行うこと。

#### (3) セキュリティの確保・保守

ア 最新の情報セキュリティに関する技術を導入すること。

イ 不正なアクセスや操作を検証し、対応するためのログの取得、保存などが可能であること。

ウ 脆弱性対策、マルウェア対策の管理等を徹底し、データを安全に管理するこ

と。

- エ 緊急度に応じてパッチを適用する等して、ソフトウェア等の更新を行うこと。
- オ 災害時等にアクセスが集中した場合でも、動作の極端なトラブル等がなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。
- カ 24時間365日受付可能な窓口を設け対処すること。
- キ 異常を検知した場合は、速やかに県担当者へ連絡し、必要な対応をすること。
- ク セキュリティ対策の状況について点検を行うこと。
- ケ 運用保守に係る作業や障害時の対応等を記録する対応履歴書を作成・提出すること。
- コ 契約終了後の保存データの他サービスへの移行や各サービスのデータ消去に関する処理を適切に行うこと。
- サ 政府が策定した「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)」に基づき、適切なセキュリティの確保を行うこと。

#### (4) 管理者のシステム利用環境

- ア 管理者アカウントの管理画面は、パソコンのインターネットブラウザで利用できること。
- イ 本県で使用している仮想ブラウザ(OS:Windows、ブラウザ:Microsoft Edge)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。
- ウ 県職員用のアカウントのログインID数は、5以上~~100~~以上保有できること。利用できる権限をログインユーザーごとに設定できること。
- エ 管理画面へのアクセスについて、特定のIPアドレスしか通信できないよう制限を設けること。
- オ ログイン時にパスワードを入力するように設定すること。
- カ ログインID及びパスワードは、登録・変更・抹消手続きを適切に行うことができ、厳重に管理されること。

#### (5) テスト

- ア テスト用環境アカウント等を作成し、リリース日の2週間前までに、仕様に基づく動作が正常に行われるか等のテストを実施すること。
- イ テスト期間は、受入テストも含めて1カ月程度確保すること。
- ウ 詳細は、本県と受託者が協議の上決定する。

## V 成果品

- 1 業務報告書等
  - (1) 業務実施計画書(契約締結後、10営業日以内)
  - (2) 業務実施報告書(契約満了日まで)
  - (3) テスト仕様書(テスト開始の2週間前まで)
  - (4) テスト結果報告書(テスト完了後、速やかに)
  - (5) システム操作マニュアル(管理者向け研修の1カ月前まで)
  - (6) デザインデータ一式(契約満了日まで)
- 2 運用保守関係
  - (1) 運用保守計画書及び手順書(リリース日の1カ月前まで)
  - (2) 対応履歴書(対応後、速やかに)
- 3 その他

- (1) 議事録（打合せ実施後、7営業日以内）
- (2) 必要により協議の上定める報告書等

## VI 契約に関する条件等

### 1 再委託等について

- (1) 業務は、受託者自らが実施することを原則とするが、やむを得ない場合は再委託を認めることとする。ただし、その場合、受託者は予め、再委託する業務内容、再委託先、再委託金額、再委託する理由を明確にし、県の承諾を得なければならない。
- (2) 受託者は、(1)により、再委託する場合には秋田県内に主たる営業所を有するものの中から再委託先の相手方を選定するよう努めること。

### 2 業務の履行に関する措置

- (1) 県は、本業務（再委託した場合を含む。）の履行について、著しく不相当と認められるときは、受託者に対してその理由を明示した書面を求め、必要な措置をとるべきことを要求する場合がある。
- (2) 受託者は、(1)の要求があったときは、当該要求に係る事項について決定し、その結果を要求のあった日から10日以内に県に書面で提出するものとする。

### 3 権利の帰属等

- (1) 著作権（著作権法第27条及び第28条の権利を含む。）は、全て県に帰属する。
- (2) 受託者は、県の承諾なしに本業務により制作された成果物及び資料を他に流用してはならない。
- (3) 受託者は、著作者人格権（公表権、氏名表示権、同一性保持権）を行使しないものとする。
- (4) 委託業務により制作された成果物に関し、商標登録又は意匠登録を必要とするときは、県が出願人となって費用を負担し、登録手続を行う。

### 4 機密の保持

受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を通じて知り得た情報を機密情報として扱い、目的外の利用、第三者に開示、漏えいについて善良な管理者の注意をもってその情報を管理・保持しなければならない。契約終了後も同様とする。

### 5 関係法令の遵守

受託者は、本業務（再委託した場合を含む。）を履行する上で、著作権、肖像権や個人情報を取り扱う場合は、関係法令等を遵守すること。万一問題が発生した場合は、受託者が責任を持って対応すること。

## VII その他

- 1 本業務が完了するまでの間、その進捗状況の報告、問題点の協議・解決、本業務の履行のために必要な事項などは、必要の都度、県と受託者が協議して定める。
- 2 本業務の履行のため、県が所持している写真、資料等は必要に応じて提供する。ただし、本業務以外の目的に使用、又は第三者に提供してはならない。
- 3 仕様書に定めのないこと及びその他詳細については、県と受託者が協議して定める。
- 4 業務の概要は現時点での予定であり、県と受託者の協議の上、変更することがある。