

委託業務仕様書

1 業務名 美瑛町LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用業務

2 業務概要

- (1) 件名 美瑛町LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用業務
- (2) 内容 本町におけるLINEを活用した情報配信システムの構築・運用等
- (3) 構築期間 契約日から令和4年6月30日まで（予定）
- (4) 運用期間 令和4年7月1日から令和5年3月31日まで（予定）
- (5) 公開日 令和4年7月1日（予定）

3 業務目的

LINEを用いることで、スマートフォン利用者を対象に一元的な情報発信を行うとともに、緊急情報の一斉通知に加え、利用者の属性に応じたプッシュ型の情報発信の強化を目的とする。また、行政の情報だけでなく、その他の団体の情報が掲載されているウェブサイトへ誘導する情報プラットフォームとしても活用する。

4 業務内容

本業務の内容は、以下の項目を一括して行うものとする。

(1) システム構築

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 機能概要」で示す機能を備えた美瑛町LINE公式アカウント情報配信システム（以下「システム」という。）の構築を行う。

必須項目に関しては、必ず実現が可能であることとする。

本システムは、原則として、24時間365日利用可能であることとする。

(2) 運用・保守

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。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、本町と協議の上、提供及び適用作業を行うこと。

(3) 調査・相談対応

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。

また、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。なお、調査・問い合わせ・相談対応は、原則として、本町職員（以下「管理者」という。）と、電話又は電子メールにて対応すること。

（４）計画的なシステム停止

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日前までに本町と協議の上、決定すること。その際、システムの利用に支障がないよう代替手段等を提示すること。ただし、緊急でやむを得ない場合はこの限りでない。

（５）想定外のシステム停止への対応

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。

（６）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。

（７）システムに求める基本的要件

- ①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。
- ②運用開始後の機能向上や構成の変更等を柔軟に行えらるとともに、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。
- ③SSL/TLS(TSL1.2以上)による暗号通信を行うこと。
- ④サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。

5 機能概要

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（１）から（１４）までの１４種類の機能を有し構築すること。

（１）基本要件

- ①町の取得するLINE公式アカウントを連携すること。
- ②利用者は、スマートフォン用のiOS版又はAndroid版のLINEを使用し本業で提供するシステムを利用できること。
- ③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。

- ④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。
- ⑤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。
- ⑥本システムはGoogle Chrome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。

(2) 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。

(3) 管理者のシステム利用環境

- ①管理者用の管理機能は、パソコンのブラウザで利用できること。
- ②OS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。

(4) リッチメニュー

- ①【必須】トーク画面に画像付きのメニュー表示させることができること。
- ②【必須】分割数に制限が無く、自由に領域設定ができること。
- ③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。
- ④【必須】メニューの切り分けは、機能上無制限であること。
- ⑤メニューの修正は、職員でも行える仕様であること。

(5) ユーザー情報登録フォーム機能

- ①【必須】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。
- ②【必須】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。
- ③登録情報は利用者が随時変更できる仕組みとすること。
- ④設定項目についてはカスタマイズができること。
- ⑤回答に応じて次ページをセクション毎に分ける事が可能であること。

(6) 自動応答機能

- ①【必須】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。
- ②【必須】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。
- ③【必須】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。
- ④【必須】作成できるシナリオの階層に制限がないこと
- ⑤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。

(7) 情報配信機能

- ①【必須】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。
- ②【必須】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。
- ③【必須】配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。

(8) QRコード発行機能

- ①【必須】流入経路毎にQRコードを無制限に発行できること。
- ②発行したQRコードを利用者が読み取ることで、QRコード毎に流入経路が判別出来ること。
- ③発行したQR毎に利用者に対するメッセージ送信内容や、リッチメニューの表示内容を設定できること。

(9) 個別トーク機能

- ①【必須】利用者からの問い合わせに対し、管理者と1対1で対話ができるチャット機能を有すること。
- ②チャット機能の履歴を参照できること。
- ③【必須】配信毎にユーザー側から見てアイコン画像と名前の変更ができること。

(10) レポート機能

- ①【必須】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。
- ②利用者が自由入力した記載内容を蓄積できること。
- ③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。
- ④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。

(11) 通報機能

- ①基本月額料金の中で通報機能が利用可能であること。

②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。

(12) 分析機能

- ①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。
- ②QR 毎の流入経路の情報を元にシステム内でクロス分析ができること。
- ③配信した URL のクリック測定ができること。
- ④カルーセルボタンのタップ数を測定できること。

(13) タグ機能

- ①【必須】登録者にタグ情報を付与できること。
- ②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。
- ③登録者全員に手動で一括にタグ情報を付与できること。
- ④登録者の一部にだけ手動で一括にタグ情報を付与できること。
- ⑤タグ情報が付与された際、挙動の設定ができること。

(14) 通知機能

- ①通知のタイミングを「常に/15分/1時間/3時間」など選択できること。
- ②通知先を複数に分けることができること。
- ③通知対象を個別とグループに分けることができること。
- ④通知のトリガーは「友達追加時」「メッセージ」「回答フォーム」「予約」「URLクリック」など選択できること。
- ⑤通知の対象者をタグ情報で絞り込むことができること。
- ⑥通知の種別は、「メール」「LINE」どちらでもできること。

6 画像パーツの作成

- (1) リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成（デザイン・レイアウト、イラスト、アイコン画像等）すること。
- (2) 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- (3) デザインは本町の承認を得て決定すること。

7 サポート

- (1) 公開日までに管理者に対し、操作研修を実施すること。
- (2) 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。
- (3) システム利用に関して生じる疑問等に関しては、定期的なミーティングを行うとともに、電話又は電子メール等による技術サポートを実施し、相談に応じること。

(4) 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。

(5) その他、受注者は、本町の求めに応じて、デザインなどの広報に関する技術的支援を行うこと。

8 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

①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。

②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

①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。

②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

①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町の承認を得る必要がある。

②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

①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、受注事業者に帰属し、受注事業者は、本町がこれを使用することを許諾するものとする。

②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。

③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、本町と受注者により協議の上、仕様を変更することができる。