

---

千葉県 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用保守業務委託  
仕様書

---

令和 5 年 12 月 28 日  
千葉県市民局市民自治推進部広報広聴課

# 目次

1	調達案件の概要	1
1.1	調達件名	1
1.2	目的	1
1.3	契約期間	1
1.4	履行場所	1
1.5	作業スケジュール	1
2	業務内容・成果物	1
2.1	業務内容	1
2.2	業務詳細	2
2.3	成果物の範囲、納品期日等	2
3	プロジェクト管理及び実施体制	4
3.1	実施体制及び連絡時間	4
3.2	プロジェクト管理	4
3.3	キックオフ	4
4	機能要件	4
4.1	基本方針	4
4.2	基本要件	5
4.3	サービス要件	5
5	非機能要件	8
5.1	システムの利用者に関する事項	8
5.2	システム方式に関する事項	8
5.3	規模に関する事項	8
5.4	性能に関する事項	8
5.5	信頼性に関する事項	8
5.6	拡張性に関する事項	9
5.7	上位互換性に関する事項	9
5.8	中立性に関する事項	9
5.9	継続性に関する事項	9
5.10	情報セキュリティに関する事項	10
5.11	システム稼働環境に係る事項	11
5.12	テスト実施	11
5.13	引継ぎに関する事項	11
5.14	教育に関する事項	12

6	運用及び保守要件	12
6.1	運用・保守計画書	12
6.2	業務時間	12
6.3	緊急時対応	12
6.4	対象範囲	12
6.5	作業時の注意	13
6.6	障害対応	13
6.7	定期保守	13
6.8	運用時の報告	13
6.9	ソフトウェアのバージョンアップ	14
6.10	システムの更新履歴管理	14
6.11	管理者からの問い合わせ対応	14
6.12	導入後支援（サポート）	14
7	遵守事項	14
7.1	機密保持、資料の取扱い	14
7.2	その他文書、標準への準拠	15
8	その他	15
8.1	再委託	15
8.2	著作権の取り扱い	15
8.3	その他	16

## 1 調達案件の概要

### 1.1 調達件名

千葉市 LINE 公式アカウント情報配信システム構築及び運用保守業務委託

### 1.2 目的

本市の LINE 公式アカウントは平成 25 年 3 月に開設し、緊急情報や市政情報を中心に情報発信を行っている。情報発信は LINE 株式会社が提供する「LINE Official Account Manager」を利用し、リッチメニューの設定やメッセージ配信を行っているが、緊急時のリッチメニューの効果的な運用やメッセージの一斉発信によるブロック数の増加等の課題が顕在している。これらの課題に対応し、より効率的・効果的に情報配信を行い、かつ LINE 利用者（友だち）の利便性向上のため、新たな機能を備えた千葉市 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・運用を行う。

### 1.3 契約期間

契約締結日から令和 6 年 3 月 31 日まで

### 1.4 履行場所

千葉市市民局市民自治推進部広報広聴課及び別途定める場所

### 1.5 作業スケジュール

本契約のスケジュールは以下のとおりとする。

- ・ プロジェクト管理業務  
本契約期間中にわたり実施
- ・ システム構築業務  
契約締結日から令和 6 年 3 月 22 日まで（予定）
- ・ 運用・保守業務  
システム運用開始から令和 6 年 3 月 31 日まで

## 2 業務内容・成果物

### 2.1 業務内容

本市が現在利用している LINE 公式アカウントにおける効率的・効果的な情報発信を実現させるためのシステム構築を行うこと。また、利用期間を通じてシステムの運用保守及び本市の求めに応じて運用のサポートを行うこと。

本契約での業務は以下のとおり。

- ・ プロジェクト管理業務  
システム構築に必要な進捗管理、課題管理、品質管理等を実施する。
- ・ システム構築業務  
システムの構築及び構築に必要な機器や環境の準備、設定を行う。
- ・ 運用・保守業務  
システムの運用保守及び運用のサポートを行う。

## 2.2 業務詳細

### (1) プロジェクト管理業務

- ・ 業務の進捗管理、課題管理、品質管理
- ・ 会議体の開催

### (2) システム構築業務

下記機能が利用できるシステムの構築及び必要な機器、環境の準備を行う。

- ・ リッチメニューのカスタマイズ
- ・ 属性登録（受信設定）及びセグメント配信機能
- ・ 防災メール連携機能
- ・ アカウント管理機能
- ・ Webhook イベント転送機能
- ・ その他必要な機能

### (3) 運用・保守業務

- ・ システム及びサーバの保守管理
- ・ 運用支援
  - ・ 操作マニュアルの作成
  - ・ 管理者向け操作研修の実施
  - ・ 管理者からの問い合わせ対応、サポート

## 2.3 成果物の範囲等

- ・ 本契約で作成する成果物については、本市のレビューを受け、承認を得たうえで提出期限までに提出すること。
- ・ 成果物については、以下の「成果物一覧」に示す提出物及び提出期限とするが、より良い提案がある場合は、プロジェクト実施計画書に具体的に定め、本市の承認を得ること。
- ・ 成果物は、受注者が作成する既存資料を活用することも可とする。
- ・ 成果物の作成にあたっては、目次構成や様式について事前に本市と調整すること。
- ・ 提出する成果物の部数及び体裁は以下を基本とする。
  - ・ A4 版（または A3 版）ファイル、日本語、横書きを基本とする。

- ・ 原則として提出する成果物は電子データとする。Microsoft Word、Microsoft Excel、または Microsoft PowerPoint 及び PDF 種類の形式により提出し、それぞれ最新のバージョンにおいて利用することができること。また、PDF については、ファイル内の文字検索が可能であること。
- ・ 図、表については、本市が求めた場合、Microsoft Word、Microsoft Excel、または Microsoft PowerPoint のいずれかの形式で電子データとして提出すること。
- ・ 作成した画像データは、jpg、png、gif、svg のいずれかの形式で提出すること。また、可能な限り ai または psd の形式でも提出すること。なお、ai 及び psd については、編集可能なデータとし、レイヤーの統合などは行わないこと。
- ・ その他体裁等については、必要に応じて別途本市と協議し、決定すること。

### 【成果物一覧】

本調達における成果物を以下に示す。なお、内容及び期限は目安とし、本市との協議により決定する。

成果物	No.	内容	提出期限
システム導入に係る成果物	1	基本サービス仕様書	令和6年2月16日
	2	詳細サービス仕様書	令和6年2月16日
	3	情報システム関連図	令和6年2月16日
	4	ネットワーク構成図	令和6年2月16日
	5	テスト計画書	令和6年3月8日
	6	テスト結果報告書	令和6年3月15日
	7	システム操作マニュアル	令和6年3月15日
	8	研修用資料	令和6年3月15日
	9	コンテンツデータ（画像等）	令和6年3月22日
プロジェクト管理に係る成果物	10	プロジェクト実施計画書	契約締結後14日以内
	11	各種管理・報告資料	随時
運用・保守に係る成果物	12	運用・保守計画書	令和6年3月15日
	13	障害対応マニュアル等	令和6年3月15日
その他	14	本市から指示があったもの	本市と協議のうえ決定

なお、成果物は事前に本市に提示し、完成図書として承認を得ること。

※No.1、2、3、4については、使用するパッケージシステムの機能説明書及びマニュアルの提出に代えてよいものとする。

※No.7については、システムの管理画面等から入手できる場合、サービスの利用開始をもって提出に代えてよいものとする。

## 3 プロジェクト管理及び実施体制

### 3.1 実施体制及び連絡時間

- ・ システム導入に向けた作業を統括するプロジェクト管理者を配置すること。
- ・ プロジェクト管理者の下に実作業に従事する構成メンバーを複数名配置すること。
- ・ プロジェクト管理者及び構成メンバーの内、1名以上他団体で本システムと類似の業務に従事した経験を有する人員を配置すること。
- ・ プロジェクト管理者及び構成メンバーは、本市と速やかに連絡が取れる体制を講じること。

### 3.2 プロジェクト管理

受注者は、業務を実施するに当たり、本契約締結後 14 日以内に、以下の内容を含むプロジェクト実施計画書を作成し、市の承認を得ること。

- ・ プロジェクトの概要（目的・目標、範囲）
- ・ プロジェクト実施体制
- ・ コミュニケーション管理（会議体、議事録管理等）
- ・ 全体スケジュール
- ・ 工程管理（WBS 等）
- ・ 品質管理（品質基準等）
- ・ リスク管理
- ・ 課題管理
- ・ システム構成管理
- ・ 変更管理
- ・ 情報セキュリティ対策（システム導入作業における情報漏えい対策等）

プロジェクトの進捗の遅れや重要な課題が発生した場合は、速やかに本市に報告し、対応方針について協議すること。

### 3.3 キックオフ

前項で作成したプロジェクト実施計画書をもとに、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、本市と事前調整のうえ、受注者がすべて実施すること。キックオフミーティングの開催場所は、本市が準備する。なお、実施方法（日時、対面または Web 開催など）は本市と協議のうえ決定する。

## 4 機能要件

### 4.1 基本方針

本システムの構築にあたっては、本契約の目的等に定める事項を勘案したシステム設計を行い、情報を受け取る LINE 利用者（友だち）及びシステムを管理する市職員（以下「管理者」という。）の

双方にとって分かりやすく、効率的な運用が可能なシステムとすること。また、次の点に特に注力すること。

- ・ 千葉市 LINE 公式アカウントの利用者に対する最適な情報提供の実現
- ・ 誰もが使いやすく分かりやすい、アクセシビリティに配慮した情報提供の実現
- ・ 災害等の緊急時における速やかな情報提供の実現

## 4.2 基本要件

- ・ 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。
- ・ 24 時間 365 日利用可能であること。なお、深夜帯におけるバックアップ処理などシステム運用に必要最低限のシステム停止を除く。
- ・ 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。
- ・ システムは Microsoft Edge、Google Chrome、Firefox、Safari 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、それぞれの最新バージョンで動作すること。システムの利用ブラウザに指定がある場合は、名称・バージョン等を提示すること。
- ・ OS、ブラウザの最新バージョンがリリースされた後、速やかに対応すること。
- ・ LINE の最新バージョンで「4.3 サービス要件」を満たすこと。
- ・ LINE の公式アカウントの機能が利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- ・ 千葉市 LINE 公式アカウント (@chibacity) と連携すること。
- ・ システム運用開始後の機能など、柔軟に対応できるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。
- ・ LINE 利用者の属性情報の分析が可能となるデータ（受信設定の内容等）の取り出しが可能であること（csv 等）。
- ・ 採用するデザインはアクセシビリティに配慮されたデザインを採用すること。なお、本市の魅力や特色を強く発信できるようなデザイン、レイアウトが望ましい。

## 4.3 サービス要件

以下のサービスが利用できること。画面のイメージについては「別紙 1\_画面イメージ」を参照すること。

### (1) リッチメニューのカスタマイズ

- ・ リッチメニューを最大 3 つ設定でき、タブによって表示を切り替えることができること。
- ・ 各タブを含め合計で最大 20 件のタップ領域が設定できるリッチメニューを構築すること。
- ・ リッチメニューの画像やリンク先の登録・編集が直感的かつ容易にできること。

### (2) 属性登録（受信設定）及びセグメント配信機能

- ・ LINE 利用者が自己の属性・情報分野・配信条件等を選択し、登録できること。また、登録後、利用者は一部またはすべての設定を変更できること。



- ・ 生年（年代）
- ・ 性別
- ・ エリア（区・町丁等）
- ・ ライフスタイル
- ・ 情報分野・カテゴリ（最大数十件程度）
- ・ その他必要な項目
- ・ 利用者の属性登録（受信設定）を促す仕組みを有していること（初回利用時に利用者アンケートを実施する、利用開始時に内容を変更できる、受信設定していない利用者に対してメッセージを送れる等）。
- ・ セグメント配信専用のフォームを利用し、利用者の属性等に合わせて最適な情報配信を行うことができること。その際、上記アにより利用者が登録した属性等を「and」や「or」条件を複数掛け合わせることで、配信対象者の絞り込みができること。また、対象人数を確認することができること。
- ・ セグメント配信はテキスト（URL、絵文字を含む）のほか、画像、リッチメッセージ等も送信できること。
- ・ プレビュー画面等を用いることで、配信予定内容を事前に確認できること。
- ・ 指定した時刻に予約配信が行えること。また、予約の修正・取消が容易にできること。
- ・ セグメント配信の効果を検証するため、各種データの確認・分析ができること。なお、当該データの csv 等での出力も可とする。
  - ・ 配信数（属性別、期間別、合計）
  - ・ 配信日
  - ・ 配信時間
  - ・ タイトル
  - ・ 配信成功数
  - ・ 配信失敗数
  - ・ リンククリック数等
- ・ セグメント配信の項目追加や削除が容易にできること。

### **（３）防災メール連携機能**

- ・ 本市が発信する「ちばし安全・安心メール」を受信し、件名や本文の内容と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。
- ・ 特定のカテゴリまたは特定のキーワードを含むメールを受信した場合、アに関わらず LINE 利用者（友だち）に対し一斉配信ができること。
- ・ メール本文中の指定部分に特定のキーワードが含まれる場合、メッセージ配信時に当該キーワード以降を自動で削除できること。
- ・ メッセージ配信時に任意のテキストを自動で追加できること。

- ・ 意図しないメール受信に伴うメッセージが配信されることを防ぐため、メールを選別するフィルター条件を設定し、条件が合致したメールのみメッセージ配信が可能であること。

#### (4) アカウント管理機能

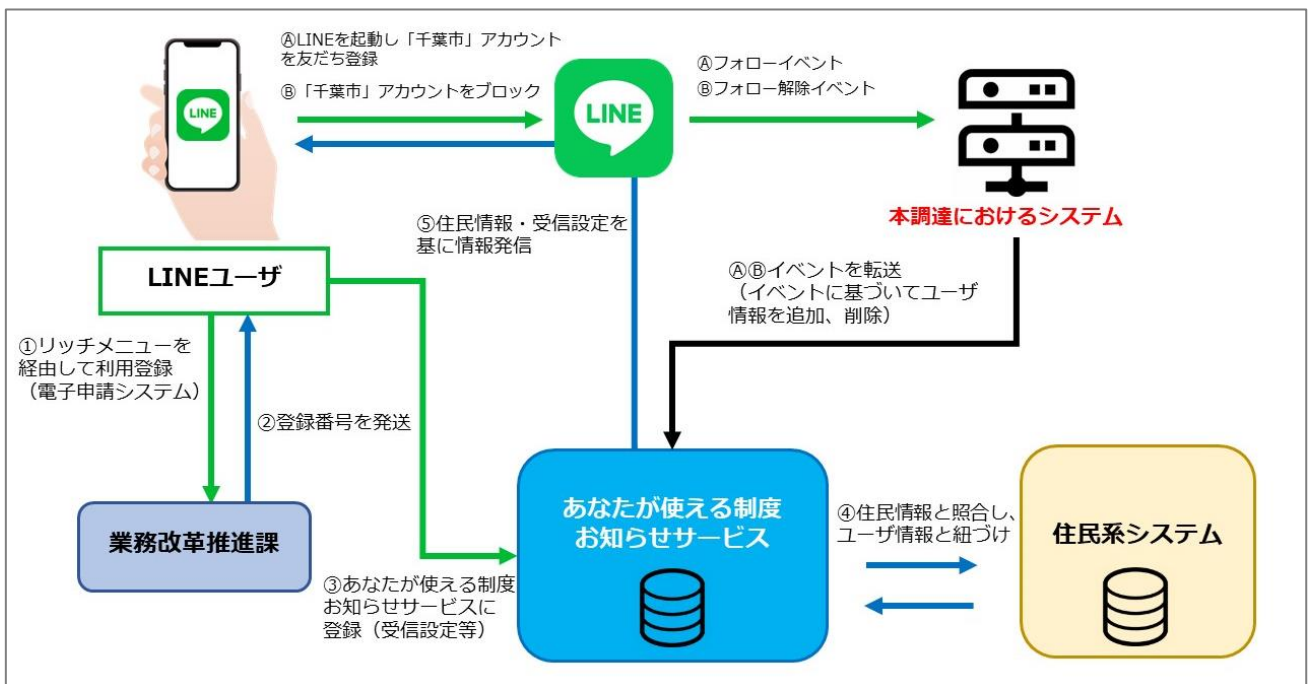
- ・ セグメント配信等を行うことができるアカウントの追加、削除を行うことができること。なお、サービス利用開始後に追加が見込まれるアカウント数は 30 程度を想定している。
- ・ アカウントごとに利用できる機能の権限を設定できること。

#### (5) Webhook イベント転送機能

本市では、市が保有する住民情報を活用して、各制度の受給対象者となる可能性がある LINE 利用者に対して個別にメッセージ配信を行う「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」([https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/oshirasaservice\\_foryou.html](https://www.city.chiba.jp/somu/joho/kaikaku/oshirasaservice_foryou.html)) を提供している。同サービスを継続するため、市が指定するサーバ機器等に対し、LINE から送信される Webhook イベントを転送する仕組みを導入すること。

なお、システムの概要及び構成図については「別紙 2\_あなたが使える制度お知らせサービス～For You～の概要」を参照すること。

#### <「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」との連携イメージ>



#### (6) その他必要な機能

その他システム運用に必要な機能や、将来的に必要な機能が追加できるよう、拡張性をもって構築すること。

## 5 非機能要件

### 5.1 システムの利用者に関する事項

本システムの利用者は以下のとおりとする。

- ・ 利用者 LINE を利用する全ユーザ
- ・ 管理者 広報広聴課及び広報広聴課が必要と定める課

### 5.2 システム方式に関する事項

本システムの構築にあたっては、以下のすべての要件を満たすクラウドサービスを利用すること。

- ・ 政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（ISMAP）において登録されたクラウドサービスであること。
- ・ バックアップを含めデータが保存されるデータセンターの設置場所が国内であること。
- ・ クラウドサービスの利用にかかる法律関係は国内法が適用されること。
- ・ 裁判管轄として国内の裁判所が指定されていること。
- ・ 通信の不正傍受による漏洩を防ぐため、SSL/TLS (Ver1.2 以上) による安全な接続を行うこと。
- ・ 個人情報を読覧する可能性がある端末（管理端末等）に行政情報を保存しない運用であること。
- ・ 契約終了時にデータの廃棄ならびにデータ再現不可能性にかかる確実性が担保されていること。

### 5.3 規模に関する事項

リッチメニュー及びセグメント配信の同時利用（アクセス、配信数）は最大 20 万人程度を想定している。

※参考：令和 5 年 12 月時点 市公式 LINE アカウント (@chibacity) の友だち数 61,458 人

### 5.4 性能に関する事項

LINE 及びその他の連携サービスの影響等の特別な場合を除き、以下の性能を確保すること。

#### （1）セグメント配信

メッセージ等の送信処理から配信されるまで 10 分以内に処理が完了し、速やかに利用者に送信されること。

#### （2）同時アクセス数

最大 20 万人の利用者が同時アクセスした場合でも動作が極端に遅くなるなどのトラブルなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。

### 5.5 信頼性に関する事項

#### （1）可用性に係る目標値

本システムの稼働率（「年間実稼働時間」／「計画停止等を除いた年間予定稼働時間」×100）については、99.5%を満たすことを考慮した構成であること。

## **(2) 可用性に係る対策**

使用するサーバを複数台による構成にするなどの対策を行い、冗長化、負荷分散及び障害発生時の対応を可能とすること。

## **5.6 拡張性に関する事項**

### **(1) 性能の拡張性**

ブラウザ環境の変化や利用者数の増加、LINE の仕様の変更等があった場合に、本システムの安定稼働に影響が出ないよう、適宜最適な拡張を行うことができるシステム構成とし、システム運用開始後の機能向上や構造の変更等を柔軟に行えらるとともに、将来的な拡張性を確保したシステムとすること。

### **(2) 機能の拡張性**

- ・ 利用者数増加などを考慮した構成とすること。
- ・ 法律、制度改正が発生した場合に柔軟に対応し得るシステムであること。

## **5.7 上位互換性に関する事項**

- ・ クライアント OS のバージョンアップに備え、OS の特定バージョンに依存する機能が判明している場合は、その利用を最低限とすること。
- ・ Web ブラウザ及び実行環境等のバージョンアップの際、必要な調査及び作業を実施することでバージョンアップに対応可能なシステムとすること。

## **5.8 中立性に関する事項**

- ・ 特定の事業者にししか使用することができない技術や製品に依存せず、他事業者を引き継ぐことが可能なシステムとなるように、採用する技術は原則として国際規格及び日本工業規格等のオープンな規格に準拠していること。
- ・ 次期更新時に円滑なデータ移行が可能となるように、オープンな規格に基づくデータ形式で保持データの入出力が可能であること。
- ・ 本調達において構築するシステムが受注事業者等の特定事業者に依存せず、本調達以降の次回更新時において、システムに係るデータ移行が円滑に実施可能であること。

## **5.9 継続性に関する事項**

### **(1) 継続性に係る目標値**

システムにおいて障害が発生した場合、24 時間以内での復旧を目標とし、これを満たすことを考慮した構成であること。

また、本規定にかかわらず、本市及び受注者が障害の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、受注者は速やかに障害復旧作業を行い、可能な限り迅速に復旧に努めること。

なお、地震、火災、風水害等の広域災害及び電力、通信等のライフラインの機能不全により、システムの運用に支障が出た場合の業務継続については、当市に連絡のうえ復旧計画の作成などを行うこと。

## **(2) 継続性に係る対策**

- ・ バックアップの対象、手法、保存先、取得タイミング及び取得間隔等を考慮し、適切なバックアップ処理が可能なシステムとすること。
- ・ 業務に用いるデータのバックアップ処理は業務への影響を排除した設計とすること。

## **5.10 情報セキュリティに関する事項**

### **(1) アクセス・利用制限**

- ・ ID とパスワードにより、アカウントを特定する機能を有すること。
- ・ 特定の管理者はパスワードの初期化や再設定ができること。
- ・ ID ごとに操作権限を与え、利用者区分により各種機能の利用権限を特定の管理者が任意に設定できること。
- ・ システムへのアクセスを庁内環境(CHAINS ネットワーク)からのみに制限する(IP 制限)、ベーシック認証を設定するなど、アクセスを制限することが可能であること。

### **(2) ログ管理**

障害やセキュリティ事故に備え、各アカウントによる操作（アクセス日時（年、月、日、時、分、秒）、利用者 ID、アクセス対象、操作対象（利用者 ID、文書 ID など）、実行結果（成功あるいは失敗、処理件数など）を記録すること。また、ログのデータ出力ができること。

### **(3) 時刻同期**

情報セキュリティインシデント発生時の原因追及や不正行為の追跡において、ログの分析等を容易にするため、システム内の機器を正確な時刻に同期する機能を備えること。

### **(4) 暗号化及び電子署名**

本システムのサーバ機器等については、通信経路を暗号化する等セキュリティ対策を行うこと。

### **(5) ソフトウェアの脆弱性対策**

- ・ システムの運用に不要なソフトウェア及びサービスの実装を禁止する。
- ・ システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの脆弱性を悪用した不正を防止するため、開発時及び構築時に脆弱性の有無を確認の上、運用上対処が必要な脆弱性は修正（セキュリティパッチ適用等）すること。
- ・ 運用開始後、新たに発見される脆弱性を悪用した不正を防止するため、システムを構成するソフトウェア及びハードウェアの更新を効率的に実施する機能を備えるとともに、システム全体の更新漏れを防止する機能を備えること。

### **(6) 不正プログラム対策**

- ・ 導入するサーバに対してウィルス対策ソフトを導入し、常に最新の定義ファイルを適用す

ること。

- ・ OS 及びアプリケーションはバックグラウンドで常に最新の状態に管理されていること。
- ・ セキュリティ対策ソフトの各種定義ファイルはバックグラウンドで常に最新の状態に管理されていること。
- ・ 定期的にウイルスチェックを行うこと。

### **(7) サービス不能攻撃対策**

サーバ装置、端末及び通信回線装置が装備している機能又は民間事業者等が提供する手段を用いてサービス不能攻撃への対策を行うこと。

### **(8) 標的型攻撃対策**

- ・ 標的型攻撃による本システム内部への侵入を低減する対策（入口対策）を講じること。
- ・ 標的型攻撃等により、内部に侵入した攻撃を早期検知して対処する、侵入範囲の拡大を困難にする及び外部との不正通信の検知に係る対策（内部対策）を講じること。

## **5.11 システム稼働環境に係る事項**

システム及びネットワーク構成は「別紙 3\_システム・ネットワーク構成」を参照し、仕様書に記載する要件を満たす構築を行うこと。

## **5.12 テスト実施**

受注者は、システムが正常に稼働することを確認するテストを実施すること。テストの実施にあたっては、システムやクラウドサービス等の設定内容等が確認できる資料等（テスト計画書及びテスト結果報告書）を作成し、市の承認を得ること。

受注者は、市が受入テストを実施するにあたり、環境整備、計画作成、テスト実施、結果とりまとめ等の支援を行うこと。

また、「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」等とのシステム連携の際には、テストに必要な事項等の共有など、「あなたが使える制度お知らせサービス ～For You～」の受注者と必要な連絡及び調整を行うこと。

## **5.13 引継ぎに関する事項**

次期更改時に以下の引継ぎを実施すること。

- ・ 受注者は、本契約の履行期間の満了、全部若しくは一部の解除、又はその他の契約の終了事由の如何を問わず、本契約が終了となる場合には、受注者は本市の指示のもと、本契約終了日までに本市が継続して業務を遂行できるような必要な措置を講じ、他のシステム等に移行する作業の支援を行うこと。
- ・ 受注者は、業務引継ぎに伴いデータ移行等が発生する場合、本システムで扱うデータのうち、移行のために必要となるデータを汎用的なデータ形式（csv 等）に加工し、提供するこ

と。更にファイル・データレイアウト等の資料を提供し、誠意をもって協力すること。

なお、本契約の終了時には、サービス内のデータ廃棄に係る作業を行い、廃棄したことがわかる証明書を本市に提示すること。

## 5.14 教育に関する事項

### (1) システム操作マニュアルの作成

イラストや画像を活用した視覚的なシステム操作マニュアルを作成すること。なお、既存のシステム操作マニュアルの活用も可とする。

### (2) 各種研修

システム操作に関する研修を行うこと。研修の手法は本市と協議のうえ決定すること（集合研修、オンライン研修、オンデマンド配信、他自治体との合同配信等）。

- ・ 管理者向け研修（システム稼働前）（2 時間×2 回程度）

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。

- ・ 管理者向け研修（運用期間中）（2 時間×2 回程度）

人事異動等に伴って新たに管理者となった職員に対し、必要な操作や知識を習得するための研修を行うこと。

## 6 運用及び保守要件

### 6.1 運用・保守計画書

受注者は、運用開始までに運用・保守の作業内容などをまとめた資料（運用・保守計画書）を作成し、提出すること。

### 6.2 業務時間

通常時の運用・保守業務は、原則として土曜日、日曜日及び休日を除く 9 時から 18 時の間に作業を実施すること。ただし、緊急性や市内への影響などを考慮したうえで、本市及び受注者の両者において必要と認められた場合には、上記時間外においても作業を実施すること。

### 6.3 緊急時対応

緊急時に必要な手順や双方の連絡先等を記載した障害対応マニュアル（対応フロー等）を作成すること。障害発生時等の緊急時において、直ちに復旧可能な体制を維持すること。

### 6.4 対象範囲

本調達で準備する機器及びシステムすべてを対象範囲とする。

## 6.5 作業時の注意

システム停止を伴う作業等を行う場合、アカウントのログイン抑止やメンテナンス中を示すメッセージの表示など、適切な対応を行うこと。

## 6.6 障害対応

障害が発生したときは、以下の対応をとること。また、「6.8 運用時の報告（2）臨時報告」に示す段階において、速やかに市に報告すること。

### （1）システム故障時の一次対応

障害が発生した場合は、直ちに障害箇所の特定、影響範囲の調査など障害発生状況の把握を行うこと。また、システムに関する障害の程度に応じてあらかじめ作成した障害対応マニュアルに記載する連絡網により報告すること。

### （2）システム故障時の二次対応

収集した障害情報をもとに原因を分析し、障害発生以前の状態まで復旧するとともに、同様の障害が再発しないよう予防措置を講じること。

## 6.7 定期保守

サービス運用に必要な定期保守を随時実施すること。定期保守によるシステム停止は行わないことを基本とするが、やむを得ずシステムを停止する場合は、事前に周知したうえで実施すること。

## 6.8 運用時の報告

### （1）定期報告

月に一度、運用・保守作業に関する報告を行うこと。

ア 報告時期

毎月の月末から7営業日以内

イ 報告対象期間

毎月1日から末日まで

ウ 報告内容

システムの更新・障害記録、問い合わせの受付記録等、本市と協議のうえ決定したもの。

### （2）臨時報告

必要に応じて臨時の運用・保守会議を開催すること。また、障害が発生した場合は、以下の段階において速やかに報告すること。

ア システム障害、データ及び関係資料の漏えい、滅失、棄損、その他の事故が発生したとき、またはその恐れがあるとき。

イ 障害原因の特定、再発防止のための措置を講じるまでの途中経過（都度）



## ウ 最終報告

報告の内容は以下の内容とする。ただし、障害発生時またはその恐れがある際には、速やかな対応を優先することとし、その時点で判明している必要最低限の項目で報告を行うこと。

### 【報告内容】

発生の日時、発生箇所、発見経過、対応の経過、原因、影響範囲、対処方法、他に同様の事象が発生していないか、再発防止策、その他必要な事項

## 6.9 ソフトウェアのバージョンアップ

ソフトウェアのバージョンアップは、その適用可否の判断に必要な調査及び評価をし、バージョンアップ版の提供及びインストール作業を行うこと。

## 6.10 システムの更新履歴管理

- ・ システム構成等を変更した場合、構成の変更に関する記録、文書、資料等の作成及び管理を行うこと。
- ・ OS のアップデート、ファームウェアの更新、パッチ摘要の履歴を記録し、管理すること。

## 6.11 管理者からの問い合わせ対応

システム操作等に関する問い合わせに対し、適切な指導・アドバイスを行うこと。問い合わせの方法は電話及びメール（問い合わせフォーム等含む）によるものとし、問い合わせは管理者からのみ行うことを基本とする。

また、対応時間は原則として土日及び休日を除く 9 時から 18 時までとすること。

## 6.12 導入後支援（サポート）

千葉県 LINE 公式アカウント及びシステムの運用について、アドバイスや本市からの問い合わせに対応すること。

- ・ リッチメニュー及びセグメント配信の利用率等、利用者目線での分析
- ・ 友だち登録状況や運用実績等の管理者目線での分析
- ・ 情報発信や発信内容に応じた課題及び解決に向けた提案

# 7 遵守事項

## 7.1 機密保持、資料の取扱い

- ・ 業務上知り得た情報について委託した業務以外の目的で利用しないこと。
- ・ 業務上知り得た情報について第三者への開示や漏洩をしないこと。また、持ち出しを禁止する。
- ・ 受注者の責に起因する情報セキュリティインシデントが発生するなどの万一の事故があった場合に直ちに報告する義務や、損害に対する賠償等の責任を負うこと。

- ・ 履行中に受領した情報の管理、業務終了後の返却や抹消等を行い復元不可能な状態にすること。
- ・ 適切な措置が講じられていることを確認するため、遵守状況の報告を行うこと。また、必要に応じて本市による実地調査を行う場合がある。

## 7.2 その他文書、標準への準拠

当該調達案件の業務遂行に当たっては、以下の文書及び法令を準拠すること

- ・ 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）
- ・ 千葉県情報セキュリティ規定  
※総務省が発行する「総務省 地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」に記載される内容と同等以上の内容
- ・ 千葉県情報セキュリティポリシー
- ・ 千葉県行政情報ネットワークシステムの利用に関する取扱い要綱
- ・ その他関係法令

## 8 その他

### 8.1 再委託

本契約に基づく業務の第三者への委託に関する取り扱いは、次に定めるとおりとする。

- (1) 受注者は、業務の全部または主たる部分を一括して第三者に委託してはならない。
- (2) 受注者は、業務の一部を第三者に委託しようとするときは、事前に本市に対し、委託先の名称、代表者氏名、その他必要な事項を報告し、本市の承諾を得ること。
- (3) 受注者は、業務の一部を第三者に委託した場合、当該委託先に対し、本仕様書に定める受注者の義務と同等の義務を負わせるとともに、本市に対して、当該委託先のすべての行為及びその結果についての責任を負うものとする。

### 8.2 著作権の取り扱い

- (1) 「第 2 業務内容・成果物 【成果物一覧】」に定める納品物について、当該プログラムに結合されまたは組み込まれたもので、受注者が従前から有していたプログラム（ルーチン、モジュール等含む）の著作権及び受注者がサービス提供中新たに作成したプログラム（ルーチン、モジュール等含む）の著作権は、受注者に留保されるものとする。ただし、本市は、納品された該当プログラムの著作物のうち、コンテンツデータ（画像等）に関して、複製物を著作権法（昭和 45 年法律第 48 号）第 47 条の 3 の規定により複製、翻案、実行することができるものとする。
- (2) 「第 2 業務内容・成果物 【成果物一覧】」に定める納品物のうち、受注者が使用パッケージシステムの機能説明書及びマニュアルを提出する場合の納品物について、受注者は、本市がソフトウェアを自己利用するために必要な範囲で本市にこれらのドキュメントの利用を許諾するものと

する。

### 8.3 その他

- (1) 法令はもとより、本市の条例、規則等を遵守し、本市が最適な成果を得られるよう業務を遂行すること。また、必要な事項については、積極的な提案を本市に対して行うこと。
- (2) 提出物及び会話・文書・メール等、すべてのコミュニケーションは日本語を用いること。また、コミュニケーションにおいては本市及び受注者が共通認識を持てるよう、必要に応じて適切な説明資料を作成すること。
- (3) 本契約の中で作成する各種資料の書式については、本市の定めがあるものを除き、受注者が提案し、本市の承認を得ること。
- (4) 受注者は、本契約完了後であっても、双方協議のうえで定める一定期間は本契約の範囲内における本市の問い合わせに応じること。
- (5) 本システムの稼働まで、受注者が作業するために必要な環境（場所、機器等）は、仕様書に特別な記載がない限り、すべて受注者が用意すること。庁内における作業の必要性が生じた場合は、報告の上、本市の指示によること。ただし、本市との打ち合わせを行う場合は、可能な範囲において本市が打ち合わせ場所を用意する。
- (6) 本仕様書に定められていないものは、双方協議して決めるものとするが、業務遂行にあたり必要と認められる作業については、本仕様書に明記されていない事項であっても、受注者の責任において実施すること。
- (7) 契約段階において開発仕様の変更等（仕様書に定める内容と提案内容の相違による、仕様の変更等）があり得ることをあらかじめ了承すること。