

LINE 拡張サービス導入業務委託仕様書

本仕様書は、能代市(以下、「発注者」という。)が発注するLINE 拡張サービスの構築及び運用に関して、その仕様及び受注者が遵守すべき事項等について示したものである。

1 件名

LINE 拡張サービス導入業務委託

2 目的

市公式LINE の開設支援及びLINE 拡張サービスを構築するものであり、本サービスの構築により、一人ひとりのニーズに対応した行政サービスを受けられるようにし、能代市DX 推進計画の理念である、いつでも、どこからでも、必要な行政サービスが利用できるとともに、誰一人取り残されないデジタル社会を通じて、「豊かさを実感できるふるさと能代」の実現に寄与することを目的とするものである。

3 契約期間

契約締結日～令和9年3月31日

なお、LINE 拡張サービスは令和6年9月30日までに構築を完了し、令和6年10月1日から運用を開始すること。

4 委託内容

(1) 導入する機能

①セグメント配信機能

- ・ ユーザが受信を希望する情報のカテゴリやユーザが登録した自己の属性（年齢、性別、居住地域等）に合わせてメッセージを配信できること。
- ・ 生年月日や出産日など基準日の登録により、基準日から計算した対象日数に応じて自動的にメッセージ配信ができること。
- ・ ユーザの受信設定に関わらず、全員へもメッセージ配信ができること。
- ・ メッセージは、テキスト以外に画像や動画等も配信できること。
- ・ 配信した各メッセージの開封数及び開封率を確認できること。
- ・ 本番環境に影響を与えずにテスト配信ができること。
- ・ メッセージの予約配信ができること。

②A I チャットボット機能

- ・ Q Aデータを元にしたシナリオ対話型が利用できること。
- ・ Q Aデータの登録・修正は発注者でも行えること。
- ・ ユーザの任意の問い合わせに対して回答するテキスト対話型が利用できること。
また、A Iにより回答精度を向上させることができること。
- ・ 同機能と連携したA I チャットボットを市ホームページに配置できること。
(配置作業は発注者の負担で別途実施するものとする。)

③アンケート・電子申請機能

- ・ L I N E及びブラウザから利用できるアンケート・電子申請機能を構築すること。

④リッチメニュー機能

- ・ タブを2つ以上に分けることができること。
- ・ 階層的なリッチメニューを設定できること。
- ・ リッチメニューのデザイン及び変更は、運用保守の範囲で対応すること。また、リッチメニューの軽微な修正は発注者でも行えること。

⑤メール連携機能

- ・ メールマガジンの内容をセグメント毎に分類し、L I N Eに配信できること。

⑥相談機能

- ・ ユーザが市職員と1対1のチャットができること。

⑦通報機能

- ・ ユーザが写真や日時、位置情報、テキスト等を送信することによって、情報を通報できること。
- ・ 通報された内容を公開できる公開ページを準備すること。
- ・ 公開ページに表示するデータは発注者が自由に選択できること。

(2) 構築要件

①サーバ

- ・ L I N E拡張サービスは受注者が管理するクラウドサーバ上に構築すること。
- ・ 構築するクラウドサーバを管理するデータセンターは日本国内に存在するものとし、利用者のデータが、海外に保存されないこと。また、日本の裁判管轄、法令が適用されること。
- ・ 本仕様書中4(1)で取り扱うデータはL I N Eヤフー株式会社のサーバには保存されず、受注者が管理するクラウドサーバ上に保存されること。ただし、L I N E公式アカウント追加規約の第3条第1項第1号及び2号で定める保存は除く。
- ・ クラウドサーバにおいては、障害によりデータを消失しない仕組み(2重化対策等)を構築すること。

- ・ 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。

②利用環境

- ・ 管理者向けサイトは、Webサイトとして提供し、発注者が使用する仮想Webブラウザ（Microsoft Edge、Google Chrome）から利用できること。（本市の仮想基盤はVMware vSphere Enterprise Plusを用いて仮想化しており、Horizon 8 advance Termを用いたSBC方式を採用している。）
- ・ 管理者向けサイトは、セグメント配信機能、相談機能に使用するサイトで40アカウント以上、アンケート・電子申請機能、通報機能、チャットボットの設定に使用するサイトで5アカウント以上保有できること。また、別途ライセンス契約を締結することにより、アカウント追加が可能であること。
- ・ データの正当性を担保するため、管理者向けサイトに対して、IDとパスワードによるログイン認証を有すること。
- ・ ログインアカウント毎にデータの閲覧や更新等の利用可能な機能や項目の制限ができる仕組みを有すること。

③その他

- ・ 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」を活用することとし、登録支援を行うこと。

(3) 運用要件

- ① 稼働率は99%以上であること。ただし、メンテナンス等については、故障時間に含めない。
- ② メンテナンス等を除き24時間365日運用可能であること。
- ③ 運用期間中に公開される各OSやブラウザの最新バージョンに対応すること。
- ④ サービスの中断が発生した場合、受注者は発注者に速やかに連絡するとともに、迅速な復旧を行うこと。サービスの中断が長期に渡る事が想定される場合は、代替案を発注者へ提案し迅速に復旧を行うこと。
- ⑤ システム、ソフトウェア、サーバ等の保守・更新等を行う場合については、遅くとも7日前迄に電子メールその他の方法で告知を行うこと。
- ⑥ サーバ更新等で情報資産を移行する場合は、受注者は移行計画を提出し、発注者の承認を得た上で実施すること。移行後のデータについては発注者も検証できること。
- ⑦ 障害発生時の目標復旧時間は12時間以内、目標復旧ポイントは最大で最新のバックアップ時の状態までとする。また、バックアップは少なくとも1日1回実施すること。
- ⑧ 受注者はクラウドサーバの管理、サーバ上に構築されたLINE拡張サービスの管理及びデータの保護を行うこととし、発注者は登録したデータの管理及びア

カウントの管理を行うものとする。

- ⑨ 受注者は運用開始前までに情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制図を提出すること。
- ⑩ 受注者は、脅威に対する情報セキュリティ対策を継続的に実施し、その状況を定期的に自治体に報告すること。
- ⑪ 受注者は契約の履行状況をまとめた年次報告書を提出すること。

(4) セキュリティ

- ① LINE拡張サービスにおけるデータ送受信はSSL/TLS1.2以上の適切な暗号化通信に対応していること。また、不正アクセス等のログ監視も実施できること。
- ② 管理者向けサイトへのアクセスログ等の各種ログを1年以上保管すること。
- ③ 管理者向けサイトは最新バージョンのブラウザで利用できること。
- ④ ファイアウォールによる防御措置など、不正アクセスを防御する仕組みがあること。
- ⑤ 管理者向けサイトに対して、必要なアクセス制御（IPアドレスによるフィルタリングなど）等の不正アクセス対策を講じること。
- ⑥ 情報セキュリティ対策の履行が不十分であると判断された場合は、発注者は受注者に対して改善報告を求めることができること。
- ⑦ その他、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。
- ⑧ 受注者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制が把握できる公開資料又は監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）があること。
- ⑨ 受注者もしくはその従業員、再委託先又はその他の物によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制が把握できる公開資料又は監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）があること。

(5) 構築体制及び運用支援

- ① 計画準備
業務の実施に先立ち、業務計画書を作成し発注者の了解を得ること。
- ② 打合せ協議
 - ・ 進捗管理・課題管理のため、定期的に打ち合わせを実施すること。また、打合せ後は議事録を速やかに提出し発注者の了解を得ること。
 - ・ なお、必要に応じてウェブ会議、メール、電話による打合せを行えること。

③ 研修

- ・ 運用開始の前に、職員に向けた操作研修を1回実施すること。
- ・ 職員向け操作研修に係る説明資料は、受注者の負担で作成すること。
(会場の確保は発注者で行う。)

④ 運用支援

- ・ システム操作方法をまとめた操作マニュアルを作成すること。
- ・ 操作方法等に対する発注者からの問い合わせ対応は、緊急時を除き電子メールで行うものとし、問合せ対応には、操作方法説明等を確実にできる知識と技術を持つ者が対応すること。

5 成果物

次の成果物を電子データで納品すること。

- ① LINE拡張サービス構築に係る業務計画書（契約締結から20営業日以内）
- ② LINE拡張サービス構成図（運用開始前まで）
- ③ 操作マニュアル（運用開始前まで）
- ④ 情報セキュリティインシデント発生時の連絡体制図（運用開始前まで）
- ⑤ 打合せ議事録（打ち合わせの都度）
- ⑥ 年次報告書（年度末まで）

6 スケジュール

- (1) 構築 令和6年 7月～令和6年9月
- (2) 研修 令和6年 9月
- (3) 運用 令和6年10月1日～令和9年3月31日

7 支払い方法

委託料の支払いはサービス構築後に一括前払いすることとし、発注者は受注者の請求により請求後30日以内に支払うものとする。

8 守秘義務

- (1) 受注者は、本仕様書に基づく契約の履行にあたり、関係法令及び当市で定める別紙「個人情報等取扱特記事項」および「データ管理に関する覚書」の事項を遵守すること。

- (2) 受注者は本仕様書に基づく契約の履行に際して知り得た情報（周知の情報を除く）を、第三者に漏洩したり、目的外に使用したりしないこと。本契約の終了又は契約解除の後においても同様とする。
- (3) 受注者は本仕様書に基づく契約の履行以外の目的で発注者のデータにアクセスしないこと。
- (4) 受注者は、本仕様書に基づく契約の履行にあたり、発注者から借用した資料がある場合には、当該資料を適正に管理し、資料の利用目的を終えた際には、速やかに発注者に返却すること。また、資料を破損、汚損、紛失した場合には、直ちに発注者に連絡し、指示に従うこと。

9 その他

- (1) やむを得ない事由により、本仕様書の変更を必要とする場合には、予め発注者と協議し、承認を得ること。
- (2) また、本仕様書に記載されていない事項については、発注者と受注者との協議により決定するものとする。
- (3) LINE拡張サービスを利用することで蓄積されるデータ（トーク履歴、ログ等）は、能代市に帰属するものとする。

個人情報等取扱特記事項

(基本的事項)

第1条 受注者は、個人番号及び特定個人情報（以下「特定個人情報等」という。）並びに個人情報（以下「個人情報等」という。）の保護の重要性を認識し、この契約による事務を処理するための個人情報等の取扱いに当たっては、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成25年法律第27号）を遵守し、個人情報等を適正に取り扱わなければならない。

(秘密保持等)

第2条 受注者は、この契約により受託した事務（以下、「本委託事務」という。）に関して直接又は間接に知り得た個人情報等を第三者に漏らしてはならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

2 受注者は、本委託事務に従事する者及び従事した者にも、前項の義務を遵守させなければならない。

3 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、本委託事務に関わる作業責任者及び作業従事者に対して、秘密保持に関する誓約書を提出させなければならない。

(利用目的以外の目的のための利用の禁止等)

第3条 受注者は、本委託事務に係る個人情報等を委託された事務以外の目的で利用してはならない。

2 受注者は、本委託事務に係る個人情報等を第三者に提供してはならない。

(再委託の制限・条件)

第4条 受注者は、本委託事務の一部を第三者に再委託する必要がある場合は、再委託先の名称、再委託する理由、再委託して処理する内容、再委託先において取り扱う情報、再委託先における安全性及び信頼性を確保する対策並びに再委託先に対する管理及び監督の方法を明確にした上で、業務の着手前に、書面により再委託する旨を発注者に申請し、その承認を得なければならない。

2 前項の場合、受注者は、本契約に基づく一切の義務を遵守することができ事業者を再委託先とするとともに、この契約と同等の再委託契約を結ばなければならない。また、受注者は、発注者に対して、再委託先の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

3 受注者は、再委託先との契約において、再委託先に対する管理及び監督

の手續及び方法について具体的に規定しなければならない。

4 受注者は、再委託先に対して本委託事務を委託した場合は、その履行状況を管理・監督するとともに、発注者の求めに応じて、管理・監督の状況を発注者に対して適宜報告しなければならない。

5 前4項の規定は、再委託先が受注者の子会社（会社法（平成17年法律第86号）第2条第1項第3号に規定する子会社をいう。）である場合も同様とする。

（複製等の制限）

第5条 受注者は、本委託事務に係る個人情報等を発注者の許可なく複写し、又は複製してはならない。

2 受注者は、本委託事務の範囲を越えて、個人情報等の加工、再生等をしてはならない。

（個人情報等の安全管理措置）

第6条 受注者は、個人情報等の漏えい、滅失及び毀損の防止その他の個人情報等の安全な管理のために必要な措置を講じなければならない。

2 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、本委託事務において利用する当該情報等を保持している間は、個人情報保護委員会が定める特定個人情報の適正な取扱いに関するガイドラインに定める各種の安全管理措置を遵守するとともに、次の各号の定めるところにより、当該情報等の管理を行わなければならない。

（1） 個人番号を取り扱う事務、特定個人情報等の範囲及び同事務に従事する作業従事者を明確化し、取扱規程等を策定すること。

（2） 組織体制の整備、取扱規程等に基づく運用、取扱状況を確認する手段の整備、漏えい等事案に対応する体制の整備、取扱状況の把握及び安全管理措置の見直しを行うこと。

（3） 事務取扱担当者の監督・教育を行うこと。

（4） 特定個人情報等を取り扱う区域の管理、機器及び電子媒体等の盗難等の防止、電子媒体等の取扱いにおける漏えい等の防止、個人番号の削除・機器及び電子媒体等の廃棄を行うこと。

（5） アクセス制御、アクセス者の識別と認証、外部からの不正アクセス等の防止、漏えい等の防止を行うこと。

（漏えい等事案の発生時等における対応）

第7条 受注者は、個人情報等の漏えいその他の個人情報等の保護に関する事故が生じたとき、又は生ずるおそれがあることを知ったときは、その事故の発生に係る帰責の有無に関わらず、直ちに発注者に通知し、当該事故

の解決に努めるとともに、遅滞なく当該事故に関わる個人情報等の内容、件数、事故の発生場所、発生状況等を書面により発注者に報告しなければならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。

- 2 受注者は、情報セキュリティにおいて問題が発生した場合は、検査、セキュリティ監査等の実地調査に対応しなければならない。
- 3 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、当該情報等の漏えい等の事故が発生した場合に備え、発注者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を定めなければならない。
- 4 特定個人情報等を取り扱う場合、発注者は、本委託事務に関し当該情報等の漏えい等の事故が発生した場合は、必要に応じて当該事故に関する情報を公表することができる。

(個人情報等の消去及び媒体の返却等)

第8条 受注者は、本委託事務が完了したとき又は解除されたときは、発注者の指定した方法により、本委託事務に係る個人情報等を速やかに消去又は返還しなければならない。また、個人情報等が保管された媒体を速やかに廃棄又は返却しなければならない。

- 2 受注者は、個人情報等を発注者の指示に基づき消去又は廃棄をするときは、第三者の利用に供されることのないよう、当該個人情報等が記録された電磁的記録媒体の物理的な破壊、消去、溶解、裁断その他当該個人情報等を判読不可能とするために必要な措置を講じなければならない。
- 3 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、本委託事務において利用する当該情報等を消去又は廃棄する場合は、事前に消去又は廃棄すべき当該情報等の項目、媒体名、数量、消去又は廃棄の方法及び処理予定日を書面により発注者に申請し、その承諾を得なければならない。
- 4 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、当該情報等の消去又は廃棄に際し、発注者から立会いを求められた場合は、これに応じなければならない。
- 5 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、当該情報等の消去又は廃棄を行った後、消去又は廃棄を行った日時、担当者名及び消去又は廃棄の内容を記録し、書面により発注者に対して報告しなければならない。

(契約解除、損害賠償責任等)

第9条 発注者は、受注者が本特記事項に定める義務に違反し、又は義務を怠った場合は、この契約の全部又は一部を解除することができる。

- 2 前項の場合において、発注者は、その事実を公表することができる。

- 3 受注者は、第1項の規定による契約の解除により損害を受けた場合においても、発注者に対して、その損害の賠償を請求することはできないものとする。
- 4 受注者の故意又は過失により、発注者又は第三者に対する損害を発生させた場合は、受注者は、発注者又は第三者に対して、その損害を賠償しなければならない。契約期間満了後又は契約解除後も同様とする。
- 5 前項の賠償責任については、再委託先の責めに帰する事由により発注者又は第三者に損害を与えたときも同様とする。

(定期的報告等)

- 第10条 受注者は、発注者から、個人情報等の取扱いの状況について報告を求められた場合は、直ちに報告しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報等の取扱いの状況に関する定期報告及び緊急時報告の手順を定めなければならない。

(監査・検査等)

- 第11条 発注者は、本委託事務に係る個人情報等の取扱いについて、本契約の規定に基づき、必要な措置が講じられているかどうかを確認するため、受注者及び再委託先に対して、監査・検査等を行うことができる。
- 2 発注者は、前項の目的を達するため、受注者に対して必要な情報を求め、又は本委託事務の処理に関して必要な指示をすることができる。

(責任体制の整備)

- 第12条 受注者は、個人情報等の安全管理について、内部における責任体制を構築し、その体制を維持しなければならない。

(作業責任者等の届出)

- 第13条 受注者は、個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を定め、書面により発注者に報告しなければならない。
- 2 受注者は、個人情報等の取扱いに係る作業責任者及び作業従事者を変更する場合の手続を定めなければならない。
 - 3 受注者は、作業責任者を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。
 - 4 受注者は、作業従事者を変更する場合は、事前に書面により発注者に報告しなければならない。
 - 5 作業責任者は、本特記事項に定める事項を適切に実施するよう作業従事者を監督しなければならない。
 - 6 作業従事者は、作業責任者の指示に従い、本特記事項に定める事項を遵

守しなければならない。

(派遣労働者等の利用時の措置)

第14条 受注者は、本委託事務を派遣労働者、契約社員その他の正社員以外の労働者に行わせる場合は、正社員以外の労働者に本契約に基づく一切の義務を遵守させなければならない。

2 受注者は、発注者に対して、正社員以外の労働者の全ての行為及びその結果について責任を負うものとする。

(収集の制限)

第15条 受注者は、本委託事務の処理のために個人情報等を収集するときは、当該委託事務の目的を達成するために必要な範囲内で、適法かつ公平な手段により行わなければならない。

(取扱区域の特定)

第16条 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、当該情報等を取り扱う場所(以下「取扱区域」という。)を定め、業務の着手前に書面により発注者に報告しなければならない。

2 受注者は、前項の取扱区域を変更する場合は、事前に書面により発注者に申請し、その承認を得なければならない。

3 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、発注者が指定した場所へ持ち出す場合を除き、当該情報等を定められた場所から持ち出してはならない。

(受渡し)

第17条 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、発注者との当該情報等の受渡しに関しては、発注者が指定した手段、日時及び場所で行った上で、発注者に当該情報等の預り証を提出しなければならない。

(教育の実施)

第18条 特定個人情報等を取り扱う場合、受注者は、当該情報等の保護、情報セキュリティに対する意識の向上、特記事項における作業従事者が遵守すべき事項その他本委託事務の適切な履行に必要な教育及び研修を、作業従事者全員に対して実施しなければならない。

2 受注者は、前項の教育及び研修を実施するに当たり、実施計画を策定し、実施体制を確立しなければならない。

データ管理に関する覚書

能代市長 齊藤 滋宣（以下「発注者」という。）と株式会社〇〇〇〇 代表取締役 〇〇〇〇（以下「受注者」という。）は発注者が受注者に委託する全ての業務のデータ管理について、次のとおり覚書を取り交わす。

（目的）

第1条 この覚書は、発注者が受注者に委託した業務のデータ管理に関し必要な事項を定め、データの外部漏えい、滅失、き損その他の事故を防止することを目的とする。

（対象とするデータ）

第2条 この覚書で対象とするデータは、委託業務による入出力帳票、磁気テープ、磁気ディスク、その他の媒体（以下「データ記録媒体等」という。）に記録されている情報で、その的確な管理を図る必要のあるものとする。

（事務処理体制の通知）

第3条 発注者及び受注者は委託業務についての事務組織、管理責任者及び事務担当者の現況について相互に通知するものとする。

（事務処理日程の作成）

第4条 受注者は業務処理日程を協議の上、予定表を作成し、発注者に提出するものとする。

2 予定を変更する必要がある場合は、両者それぞれあらかじめ通知するものとする。

（管理台帳の作成等）

第5条 発注者及び受注者はデータ記録媒体等の授受、保管について、内容、年月日、取扱者及び数量等を記録するものとする。

2 データ記録媒体等の授受は、発注者受注者それぞれ指名した者が内容、数量等を確認のうえ行うものとする。

（データ記録媒体等の保管等）

第6条 発注者及び受注者はデータ記録媒体等の保管等について、安全な場所に格納する等、必要な措置を講じなければならない。

（データ記録媒体等の廃棄）

第7条 受注者は委託業務終了後データ又はデータ記録媒体等の廃棄を行うときは、発注者に協議するものとし、廃棄に際しては第三者にデータが漏れることのないように厳重な注意をして処分しなければならない。

（事故報告義務）

第8条 受注者はデータを漏えい、滅失又はき損その他の事故が発生し、又は発生する恐れのあることを知った場合は、発注者に速やかに報告しその指示に従わなければならない。

（有効期間）

第9条 本覚書の有効期間は令和 年 月 日から令和 年 月 日までとする。

（その他）

第10条 本覚書に定めのない事項については、発注者受注者協議のうえ別に定めるものとする。

この覚書の証として、本書2通を作成し、双方記名押印のうえ各自1通を保有するものとする。

令和 年 月 日

発注者 能代市上町1番3号
能代市長 齊藤 滋宣

受注者 〇〇市〇〇△番△△号
株式会社〇〇〇〇
代表取締役 〇 〇 〇 〇

