羽生市公式LINEを活用したスマート市役所構築業務仕様書

1 業務概要

（1） 業務名称 羽生市公式LINEを活用したスマート市役所構築業務
（2） 契約期間 契約締結日から令和9年3月31日までとする。
（3） 本格稼働 令和9年4月1日から開始する。

2 業務の目的

市民が使い慣れたLINEを行政サービスの入口として、情報取得、電子申請、施設予約、本人確認及びオンライン決済等をスマートフォンから利用できる環境を構築する。

3 業務内容

受託者は、既存の羽生市LINE公式アカウントと連携し、次の表に掲げる機能を備えたクラウド型システムを構築又は提供する。

LINE連携 電子申請 施設予約 オンライン決済 通報 情報配信 チャットボット機能 アンケート機能 防災機能 イベント予約機能 リッチメニュー 本人確認 管理・集計・データ出力

なお、受託者は、契約満了日までに次の機能が使用できる状態（システムの設定が完了し、職員向けの操作研修が済んでいる状態）としなければならない。

（1） 犬の登録・狂犬病予防注射接種済証の交付手続 集団接種以外で実施した予防注射に係る手続（申請・決済）をオンラインで完結すること。
（2） 羽生市民プラザの施設予約機能 利用時間区分、休館日、料金体系、減免、抽選、取消し等について、市が定める施設運用に対応した設定を完了し、オンライン決済に対応すること。

4 システム要件等

「羽生市公式 LINE を活用したスマート市役所構築業務機能要件表」による。

5 本番環境の整備、運用・保守及びサポート体制

羽生市LINE公式アカウントを活用した電子申請及び羽生市民プラザの施設予約等を効果的かつ円滑に展開できるよう、受託者は市に対し次の支援を行うこと。

(1) 環境整備

ア 契約締結後速やかに、本業務の実施体制、作業スケジュール、作業内容、役割分担及びリスク管理を記載した業務実施計画書を提出し、説明を行うこと。
イ 市の関係課及び羽生市民プラザの運営担当者に対し、システム機能及び活用方法を説明すること。
ウ 決済事業者への申込み、審査、接続設定、指定納付受託者に係る資料提出等

を支援すること。

エ LINE連携、施設予約、抽選、オンライン決済、収納データ出力、通知その他の機能について、単体試験、結合試験及び総合試験の支援を行うこと。

オ 市が実施する受入試験を支援し、確認された不具合を本番運用開始までに修正の支援を行うこと。

カ 管理者及び実務担当者に対する操作研修を実施すること。

キ 操作マニュアル及び運用マニュアルを作成し、提供すること。

ク 企画支援、設計代行、サンプル提供その他必要な支援を行い、令和９年４月１日の本番運用開始に責任を持って取り組むこと。

（2）運用・保守及びサポート体制

ア システムの安定的運用を図るため、ソフトウェア、クラウド基盤、設備及びセキュリティに関する保守を行うこと。

イ システムの稼働に継続して必要となるソフトウェア及び外部サービスを提供し、管理すること。

ウ 使用するソフトウェアのバージョンアップについて、必要な調査及び評価を行った上で適用すること。

エ システム障害の早期発見及び予防に努め、脆弱性が確認された場合は、速やかに必要な対策を行うこと。

オ 計画停止以外の理由によりシステムの不具合又はサービス停止が発生した場合は、直ちに市へ報告し、その対応状況を確認するとともに、判明した影響範囲及び復旧の見通し等を市へ適宜報告すること。

キ 操作マニュアル及び運用マニュアルを提供し、機能変更時には必要な更新を行うこと。

ク 性能向上、構造変更及び将来的な機能追加等に柔軟に対応できる拡張性を確保すること。

ケ システムの利用に関する問合せに対し、電話、電子メール、オンライン会議等により迅速に対応すること。

コ 他自治体の有益な活用事例及びノウハウを継続して提供し、羽生市LINE公式アカウント及び施設予約サービスの改善を支援すること。

サ LINE、決済サービスその他の外部サービスの仕様変更に対応すること。ただし、外部サービスの大幅な仕様変更又は提供終了等により、通常の保守範囲を超える対応が必要となる場合又は対応が困難な場合は、市にその旨を説明し、対応方法、費用及び時期について協議すること。

6 セキュリティ要件

（1）基本要件

ア 羽生市情報セキュリティポリシーその他市が定める情報セキュリティ関係規程を遵守すること。

イ インターネット上の通信は暗号通信とし、盗聴及び改ざん等の防止対策を実施すること。
ウ サーバーに保存するデータは、適切な方式により暗号化すること。
エ サーバーその他の環境設備及びデータの保存場所は、日本国内とすること。
オ ファイアウォール、不正アクセス防止、マルウェア対策その他必要なサイバー攻撃対策を実施すること。
カ アクセスログ及び管理者の操作ログを記録し、一定期間保存すること。
キ ログの保存期間、確認方法及び出力方法を示すこと。
ク システム及びデータについて、定期的にバックアップを行い、復旧手順を整備すること。
ケ 管理者権限は必要最小限とし、適切な認証及びアクセス制御を行うこと。
コ セキュリティインシデントが発生し、又はそのおそれがある場合は、直ちに市へ報告し、必要な対応を行うこと。

（2）第三者認証

本サービスで取得するデータは、次のいずれかの認証等を受けているデータセンタに保存すること。

ISMAP　プライバシーマーク　ISMS

7 その他

（1）再委託

ア 受託者は、本業務の全部を一括して第三者に再委託してはならない。
イ 本業務の一部を第三者に再委託する場合は、再委託先、再委託内容、取り扱う情報及び管理方法を明示し、あらかじめ市の承認を得ること。
ウ 受託者は、再委託先の行為及び作業結果について、全ての責任を負うこと。
エ 受託者は、クラウド基盤、LINE連携、オンライン決済、指定納付受託者その他の本業務において利用する外部サービスのうち、主要なサービス提供者を市に明示すること。

（2）守秘義務

受託者及び再委託先は、本業務の履行に際して知り得た情報を第三者へ漏らし、又は本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も同様とする。

（3）データの帰属及び利用

ア 本業務により市が取得した行政データは、市が利用及び出力できるものとする。
イ 受託者は、市の求めに応じ、データをCSVその他の機械判読可能な汎用形式で出力すること。
ウ 市が別のシステムへ移行する場合は、データ移行に必要な情報を提供し、移行作業に協力すること。

（4）契約終了時の対応

ア 契約期間の満了又は契約解除に際し、市が指定するデータを CSV 形式等により提供すること。なお、特別なデータ抽出・加工作業を要する場合は、別途協議によるものとする。

イ 未処理の予約、決済、取消し及び返金案件について、一覧を作成し、適切に引き継ぐこと。

ウ LINE連携、施設予約、決済及び管理者アカウント等の設定について、移行又は解除に必要な情報を提供すること。

エ 市へのデータ引渡し及び移行完了後、市の指示に従い、受託者及び再委託先が保有するデータは、バックアップを含めて削除すること。

オ データを削除した場合は、その旨を証する書面を市へ提出すること。

カ 契約終了時に必要となるデータ出力、移行支援及びデータ削除の費用を、あらかじめ明示すること。

（5）疑義

本仕様書に定めのない事項又は本仕様書の内容に疑義が生じた場合は、市と受託者が協議して定めるものとする。