

埼玉県LINE公式アカウント機能構築業務 提案要求仕様書

提案書作成における留意点

- 県は、受託事業者の決定通知後、業務委託先候補事業者の提案内容を踏まえ、本提案要求仕様書をもとに調達仕様書を作成し、調達仕様書及び提案書を本業務の仕様として業務委託契約を締結するものとする。
- 本仕様書中に「提案事項」として指定された内容については、提案書に該当部分を分かるようにしたうえで、必ず提案に含めること。
- 本仕様書の要求要件にない事項で、提案者が独自に追加をした提案がある場合は、提案書中の該当箇所に「追加提案」と表記すること。
- 成果物の例示をする場合、当該成果物の具体的なイメージを提示すること。なお、当該例示については、提案者の同様事業の実績における事例でもよい。
- 提案書で提案された内容については、注意書のある部分を除き、追加提案も含めすべて本業務の中で実施することとし、費用が別となる提案は含めないこと。ただし、本調達外で提供可能なサービスがある場合、「本調達外提案」と明記の上、サービス内容・概算費用とともに提示することは可能である。詳細は提案事項 14 を参照すること。

令和4年4月

埼玉県企画財政部情報システム戦略課

【目次】

目次

埼玉県LINE公式アカウント機能構築業務.....	1
提案要求仕様書.....	1
1. 業務概要・基本方針.....	3
1.1 業務名.....	3
1.2 業務目的.....	3
1.3 業務内容.....	4
1.4 契約期間・スケジュール.....	4
1.5 プロジェクト管理.....	5
1.6 基本方針.....	6
(1) 現状の主な課題及び本業務での解決の方向性.....	6
(2) クラウドサービス利用に関する基本的な考え方.....	7
2. 導入要件.....	9
2.1 対象利用者数.....	9
2.2 基本要件.....	10
2.3 クラウド・セキュリティ要件.....	11
2.4 サービス要件.....	12
2.5 まいたまパス機能.....	13
2.6 パパママカードシステム構築・連携機能.....	14
2.7 性能要件.....	17
2.8 導入支援要件.....	17
3. 運用・保守.....	19
3.1 システム運用・保守要件.....	19
3.2 撤去全般.....	22
3.3 パパママカードシステムサービスレベルアグリーメント（SLA）.....	23
4. 納品.....	25
5. その他留意事項.....	25

1. 業務概要・基本方針

1.1 業務名

埼玉県LINE公式アカウント機能構築業務（以下「本業務」という。）

1.2 業務目的

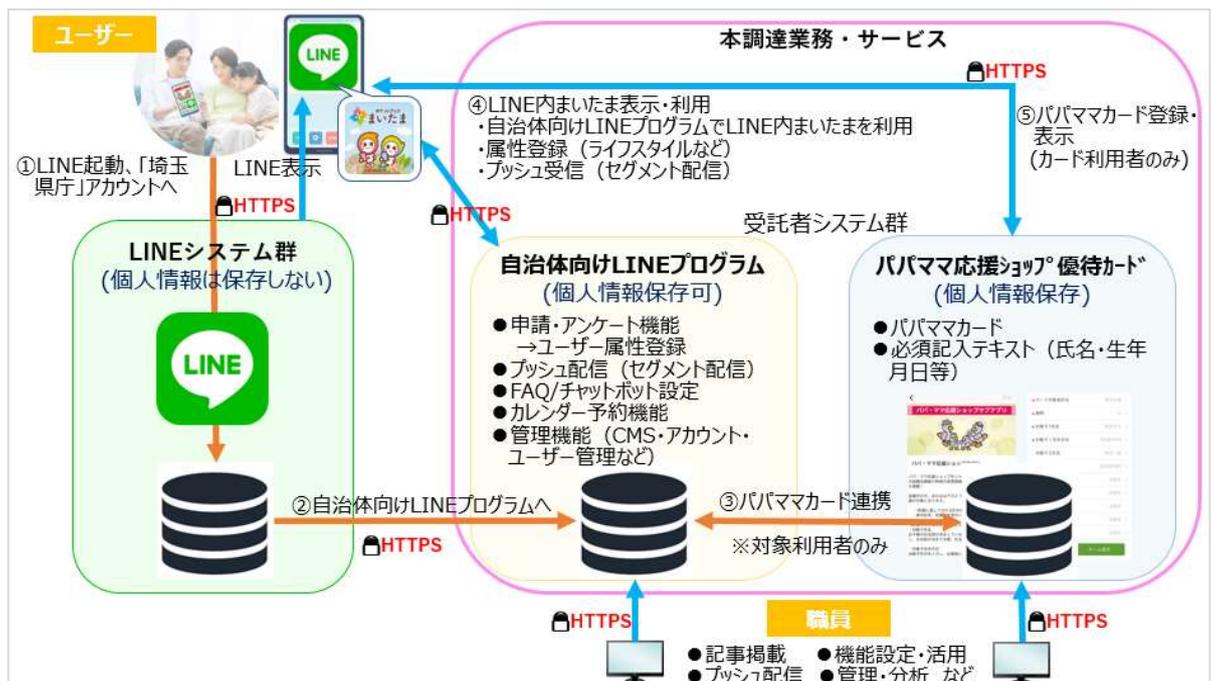
本県では、平成28年1月から県公式スマートフォンアプリ「ポケットブックまいたま」（以下「まいたま」という。）を提供している。これまでに累計70万件以上のダウンロードがあり、多くの県民に県政情報を発信してきた。

このまいたまアプリについて、県DX推進施策として、さらに多くの県民がもっと便利で使いやすく、県民ひとりひとりに最適より幅広い行政情報をプッシュ型で確実にお届けできる「手のひら県庁」を実現するツールとしてリニューアルを行うことが、本業務の目的である。

リニューアルに当たっては、オンプレミスの独自アプリから、スマートフォン利用者の多くが利用しているLINEを活用したサービスへと切り替える。

具体的には、埼玉県のLINE公式アカウント（アカウント名:埼玉県庁）に対し、UI/UX及び機能を向上させるサービス又はプログラム（以下「自治体向けLINEプログラム」という。）を適用するとともに、現行まいたままで実装している優待カード機能を追加することで、これまでより充実強化した情報発信サービス（下図「本調達業務・サービス」の枠内。以下「本サービス」という。）の提供システムを構築する。

<構築イメージ>



1.3 業務内容

(1) 調達するサービス・システム

各サービス・システムの詳細は2.4から2.6参照。

ア リッチメニュー

イ アカウント管理機能

ウ FAQ・チャットボット機能

エ 利用者の属性登録、プッシュ配信・セグメント配信機能

オ アンケート機能

カ まいたまパス機能（※本県の独自サービス。画像、テキスト及びリンク予定）

キ パパ・ママ応援ショップ優待カード（※本県の独自サービス。以下「パパママカード」という。）システム構築・連携機能

(2) 職員への操作研修業務

本サービスの機能及び管理システムの操作について、県職員向け研修コンテンツを作成するとともに、操作研修を実施する。研修コンテンツは既存の操作マニュアル等の活用も可とする。

ア 現時点での対象者数は、全体で100～500人程度。

イ 研修期間は、半日×5営業日程度を想定している。

ウ 研修実施方法（日数・WEB又は集合等）の詳細は、本県と協議のうえ決定する。

(3) システム運用・保守業務

リリース後、最低1か月程度の運用・保守を行う。本業務において導入する各種システム、ソフトウェアについて、定期メンテナンスや月次報告等の運用業務を行うとともに、設定内容の見直しや障害発生時の対応等の保守業務を行うこと。詳細は3.1参照。

本業務完了後の運用・保守業務については、本調達範囲外・別途契約とする。

1.4 契約期間・スケジュール

(1) 契約期間

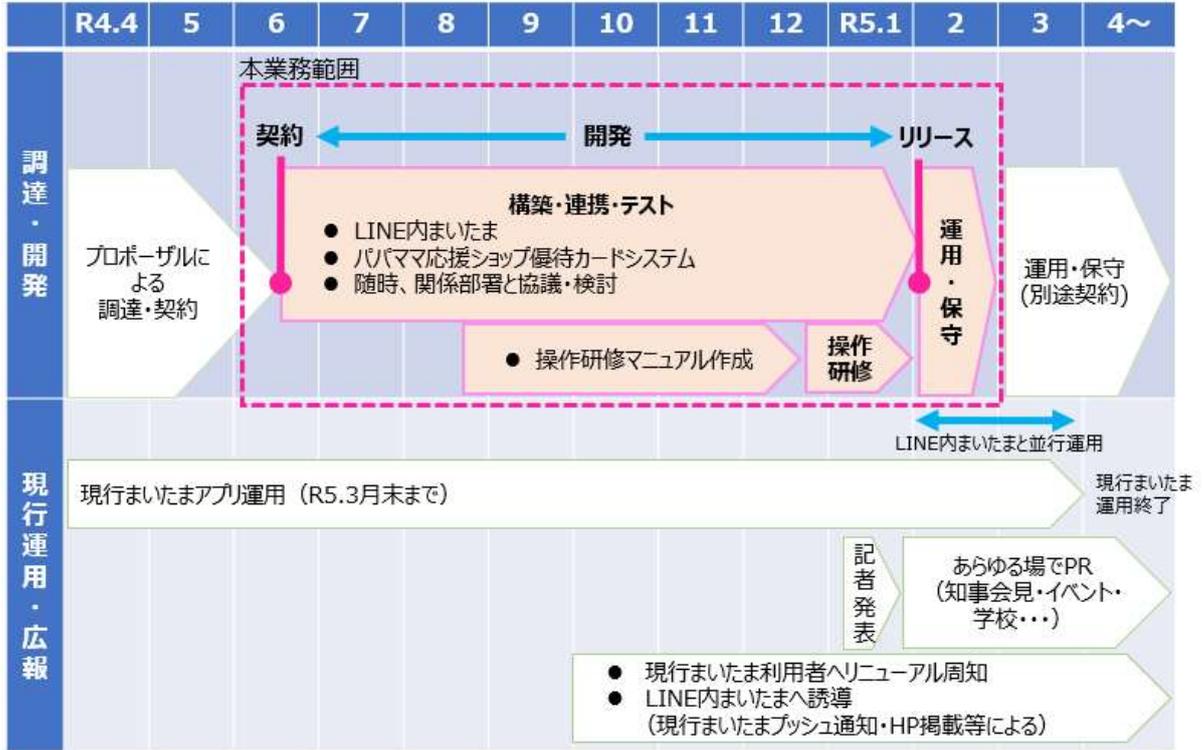
契約締結日から令和5年2月28日まで。

本サービスの提供開始（リリース）は令和5年2月1日を想定しているが、これは最低限順守すべき期限であり、より早期のリリースの提案も受け付ける。早期リリースが提案された場合、受託者決定後に本県と受託者が協議のうえ、契約終期を前倒しする場合がある。この場合の契約終期は、リリース後の安定稼働の確認及び成果物の納品に必要な期間を考慮し、リリース日から最低1か月後とする。

(2) スケジュール

全体スケジュールは下図のとおり。うち本業務における受託者の役割は破線枠内部分である。テスト期間は、受入テストも含め最低1か月確保すること。詳細は、本県と受託者が別途協議し決定する。リリース日に合わせたスケジュール管理を行うこと。

<想定スケジュール>



1.5 プロジェクト管理

(1) 体制

- ア 本サービス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。
- イ 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。
- ウ プロジェクト管理者及び構成メンバーの内、1名は、他団体で本サービスの導入支援に従事した経験を有すること。
- エ プロジェクト管理者及び構成メンバーは、本県と速やかにコミュニケーションが取れる連絡体制を講じること。

(2) 業務実施計画書等

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。

- ア WBS
- イ 体制（作業内容及び役割分担等）

- ウ 進捗管理（進捗管理方法、進捗状況の報告方法等）
- エ 課題管理（課題管理の方法、管理様式、報告方法等）
- オ リスク管理（リスク管理の方法、管理様式、報告方法等）
- カ 品質管理（品質管理の方法、品質改善の方法等）
- キ 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）

（3）キックオフミーティング

前項で作成した計画書をもとに、プロジェクトキックオフミーティング（以下、キックオフミーティングという）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。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。

（4）進捗管理・課題管理

進捗管理・課題管理のため、定期的に会議を実施すること。詳細は2.8（3）参照。

1.6 基本方針

（1）現状の主な課題及び本業務での解決の方向性

現行まいたまには、利用者の利便性や県職員の業務効率を阻害する課題が多く存在する。これらの課題とその解決の方向性は以下のとおり。

	現状・課題	解決の方向性
1	ポケットブックまいたまは、H28.1月広報総合情報アプリとしてリリース。H29.3月にリニューアル（県独自開発）。R3.6月末現在のダウンロード数は約67万件。パパママカード目的の子育て世代利用者が9割を占めている。	<ul style="list-style-type: none"> ・ パパママカードをLINEに連携させることで、現行まいたまのアクティブユーザーを、次期アプリへスムーズに誘導する。 ・ また、シニア世代を含む日常的にLINEを利用する幅広い層を中心に、新規利用者を多数獲得する。
2	システム基盤上限DL40万件の約1.7倍の利用を受け、アクセス集中時動作が固まる等不安定な状況。また、システム基盤OSサポート終了も迫っており、早急な対処が必要である。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全国レベルで広く利用され安定稼働しているLINEインフラを活用し、アクセス集中時にも安定稼働するサービスの構築・運用を行う。
3	県独自開発のアプリのため、アプリの改修や利用者増に対応するためのシステム基盤増強、プログラム不具合の是正、毎年実施されるスマートフォンOSのバージョンアップへの対応等を全	<ul style="list-style-type: none"> ・ サーバOSのライフサイクルやアプリOSのバージョンアップについて、インフラ提供者で対応され埼玉県の個別対応が不要な環境において構築を行う。

	て県負担で行わなければならない。	・ LINEの自治体向けサービスで無償提供されるプログラムを活用し、コストの大幅減を図る。
4	改修費・維持管理費は高額であり、コストパフォーマンスに課題が多い状況となっている。	
5	アプリのUI/UX・コンテンツが不十分かつ優待カードに利用が偏る。また、CMS操作が困難で労力を要することから、記事の更新頻度にばらつきがある。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県民が使い慣れたLINEインフラを活用し、UI/UXの向上を実現する。 ・ 分かりやすいリッチメニューを設定し、チャットボットを活用することにより、目的の記事へ確実に遷移できるよう導線を強化する。 ・ リッチメニューの管理は広報課に限定する。 ・ 広報課含め庁内各課所にプッシュ配信（兼トーク画面への記述）の権限を付与し、通知内容・詳細は県HPにリンクさせ誘導することで、アプリと県HPで記事を二重に作成する手間を不要とする。
6	利用・アクセス分析機能が不十分なため、的確なターゲット層への属性別配信に確信が持てない。記事の閲覧数にもばらつきがある。	属性別プッシュ配信からの記事へのアクセス分析を行うことで、ターゲット層への的確な配信及び幅広い記事の閲覧数向上を実現する。

(2) クラウドサービス利用に関する基本的な考え方

本業務においては、クラウドバイデフォルトの原則に基づき、インターネットクラウドサービスの活用を考慮したアーキテクチャを採用することにより、システムを縮退することなく業務の継続を可能とするとともに、付加価値の高い高水準なサービスや高度で強固なセキュリティ対策、他システムとの高度な連携、柔軟なスケーラビリティ、効率・最適なサービスの運用・管理などクラウドサービスの特長を最大限に生かした環境を導入する。

クラウドサービスは、本県が提供する「埼玉縣市町村共同クラウド」（以下「埼玉県クラウド」という。）の利用も可能である。ただし、埼玉県クラウドが本業務の要件を満たすかについては事業者側で確認すること。

埼玉県クラウドを使用する場合の条件は、「埼玉縣市町村共同クラウド利用における標準ルール」「埼玉縣市町村共同クラウドサービス仕様書」「埼玉縣市町村共同クラウドサービス利活用の手引き」に記載されているため、熟読のうえ遵守すること。

また、埼玉県クラウドを使用する場合に発生する調整業務等については、本委託業務の範囲内にて対応すること。

提案事項 1

会社概要・業務実績

- ① 提案者の会社概要を記載すること。
- ② 本業務と類似の LINE 公式アカウント機能構築・運用実績を記載すること。
以下に該当する実績を記述すること（最大 3 件。各項目が重複する実績の記載可）
 - ・ 200 万人以上の友だち数を有する実績とその期間（民間企業の実績の記載可。）
 - ・ 国又は地方公共団体との契約によるシステム開発及び運用・保守業務を履行した実績（平成 29 年 4 月 1 日以降に履行したものに限る。）
- ③ 上記②の実績については、それぞれ以下について記載すること。
 - ・ 案件概要
 - ・ 発注者（自治体規模等）
 - ・ 受託期間
 - ・ 役務内容（開発又は運用等）
 - ・ システム規模
 - ・ システムの内容

提案事項 2

プロジェクト実施体制・管理

プロジェクト管理者等の主要な構成メンバーの氏名、連絡先・役割を明示した上でプロジェクト体制表を提示するとともに、本業務に類似する業務実績を要員ごとに具体的に提示すること。

なお、プロジェクト管理者については、国又は地方公共団体との契約によるシステム開発及び運用・保守業務を履行した実績（平成 29 年 4 月 1 日以降に履行した

ものに限る。)を提示すること。

提案事項 3

基本方針

- ① 前述 1.6 に記載の本県の課題及び本業務での解決の方向性、本業務の目的やクラウドサービス利用に関する基本的な考え方などを踏まえ、本業務の調達範囲となるサービス概要、システム開発に関する基本方針を提示すること。その際、自治体向け LINE プログラム名称及び内容、SaaS かスクラッチ開発等の別、利用するクラウドサービスを明示すること。
- ② 前述 1.3 に記載の各調達対象サービス・システムについて、自治体向け LINE プログラムとして標準提供されるものと独自開発が必要なものを明示すること。
- ③ 各システム及び蓄積されるデータの所有権・著作権について記述すること。

提案事項 4

導入スケジュール

- ① 想定する具体的で実効性のあるスケジュールを提案すること。スケジュールには開発期間（要件定義、設計、構築、テスト）、操作研修、リリース及び運用・保守開始月について明記すること。
- ② 上図に示す想定スケジュールについて、合理的な改善点がある場合は提案すること。
- ③ 設計、開発工程時も含め、各クラウドサービスの利用開始・課金開始時期とその根拠を提示すること。

2. 導入要件

2.1 対象利用者数

- (1) 管理機能操作者（県職員）

100～500程度を想定

(2) 埼玉県公式LINEアカウント利用者

無制限とすること。なお、県の推計人口は約733万人、約320万世帯である（令和4年2月1日現在）。

2.2 基本要件

- (1) 本サービスは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。クラウドサービスは、日本の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスとすること。
- (2) 本サービスは、24時間365日利用可能であること。なお、深夜の時間帯における計画的なメンテナンスなどシステム運用に最低限必要な時間の停止を除く。
- (3) 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。特に本県に所有権が帰属するデータについては毎日バックアップを行えること。また、バックアップデータを使用してシステム及びデータの復元／復旧ができること。
- (4) 管理システムはMicrosoft Edge、Google Chrome、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。本県の標準ブラウザはMicrosoft Edgeである。管理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。
- (5) OS、ブラウザ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、速やかに対応すること。
- (6) 本サービスはLINEの最新バージョンでサービス要件を満たすこと。
- (7) 本サービスはLINE公式アカウントの機能が制限なく利用できる、もしくは同等の機能を提供できること。
- (8) 対象のアカウントは既存の埼玉県公式LINEアカウント（標準機能のみ利用。ID：@bfo2713i）を使用すること。
- (9) 導入後の運用コスト・県職員の業務量が最小となるよう留意すること。
- (10) 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、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとすること。
- (11) 導入時や運用開始後の改修時等に本番環境に影響を与えることなくテストを行うための検証環境を用意すること。
- (12) 本サービス利用者の属性情報の分析が可能となるデータの取り出しが可能なこと。
- (13) サーバなどの環境設備は日本国内に設置すること。また、アプリケーションやデータベースに関するサーバ・通信経路などは、他団体と論理的又は物理的に分離されていること。

- (14) 埼玉県情報セキュリティポリシー及び情報セキュリティ共通実施手順、内閣官房等「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）」（令和3年6月11日一部改正）並びに情報システム戦略課「SNS（LINEを含む）等サービスの利用の際の考え方について（通知）」（令和3年5月7日発）（これらをまとめて以下「セキュリティガイドライン等」という。）に沿った運用を行うこと。また、新たなセキュリティガイドライン等が公表された場合は、それに準じた運用を行うこと。

2.3クラウド・セキュリティ要件

- (1) セキュリティガイドライン等に則り、利用者の個人情報が入 LINE システム群に残らず、これらの情報は埼玉县市町村共同クラウド（※詳細は、別紙「埼玉县市町村共同クラウドサービス仕様書」を参照）又は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内に直接格納・保管されるシステム構成とすること。
- (2) 自治体向け LINE プログラムシステムは、埼玉县市町村共同クラウド又は ISMAP において登録されたクラウドサービス内で構築すること。
- (3) 日本国の法律及び締結された条約が適用される国内データセンターにおいてデータが管理され、日本国に裁判管轄権があるクラウドサービスとすること。
- (4) 受託者が、サービス期間終了後にデータの消去完了を明記した証明書を提出できるクラウドサービスを選定すること。なお、データ消去及び証明書の具体的手段については、ISMAP 管理基準マニュアル」で示されている「論理的消去」（データを暗号化した後、暗号鍵を消去し、元のデータの復号を不可能とする方法）も含め、本県と協議のうえ決定する。
- (5) 電子政府推奨暗号リストに記載された暗号化のアルゴリズムを使用すること。
- (6) 通信の不正傍受による漏えいを防ぐため、SSL/TLS（Ver1.2 以上）による安全な接続を行うこと。
- (7) マルウェア感染を防ぐため、利用者からファイルアップロードができないこと。
- (8) ウイルススキャン、不正アクセスを検知／防御するための、WAF、IPS等のセキュリティ対策（未知のマルウェアへの対策／ふるまい検知を含む。）を実施していること。
- (9) 第三者のなりすましを防止し、利用者の LINE アカウントからは当該利用者のパピママカード登録データのみ表示される仕組みを提供すること。
- (10) 鍵暗号化鍵をクラウドサービス上で適切に管理し、第三者による復号を防御すること。なお、本業務の範囲外となるが、将来的に本県の鍵暗号化鍵を管理する方針が変更された場合に備え、他のクラウドサービス上で鍵暗号化鍵を保管する機能を有すること。

2.4 サービス要件

県職員が管理機能で以下のサービスを利用できること。

(1) リッチメニュー

- ア リリース時のリッチメニューを作成すること。
- イ リリース後、リッチメニューの登録・編集ができること。
- ウ 利用者が、リッチメニューから自己の属性・情報分野・配信条件を設定可能なメニューに遷移できること。

(2) アカウント管理機能

- ア 県職員用のアカウントを無制限に設定できること。
- イ リリースまでに、県職員用アカウントを作成し、所属チーム・付与権限を割り振ること。アカウントデータは県から提供する。
- ウ リリース後、県職員がアカウントごとに、利用できる機能の権限を設定できること。

(3) FAQ・チャットボット機能

- ア 利用者へのFAQ機能として、シナリオ型チャットボットの構築が出来ること。AI型チャットボットの構築もできることが望ましい。また、AI型チャットボットは県から提供する場合がある。
- イ AI型チャットボットとシナリオ型チャットボットのハイブリッド型チャットボットが構築できること。
- ウ 受託者が提供するチャットボットは、回答の頻度等を表す統計が取れること。
- エ チャットボットのシナリオデータは、県職員でメンテナンスを行うことができること。
- オ シナリオ型チャットボットの作成したシナリオフローを表示する機能を有すること。
- カ 100QA程度のシナリオボットの構築を行うこと。その際のFAQは、本県から提供する。

(4) 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 地方公共団体アカウントを活用し、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・情報分野・配信条件等を登録できること（選択式・記入式併用を想定。任意記入）。また、登録後、利用者は一部又はすべての設定を変更できること。
 - ライフスタイル
 - 生まれ年（西暦4桁）
 - 性別
 - 居住地域（市区町村）
 - 配信希望地域（市区町村、数十～数百程度）
 - 配信を希望する情報分野（数十程度）

- その他の項目（数十程度）
 - ウ 利用者が確実にセグメント配信設定を登録する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、利用開始後に内容を変更できる等）。
 - エ 利用者が設定する受信項目は、大中小の3カテゴリに段階的に紐づけられ、大カテゴリは業務分野（防災、子育て、イベント、お知らせなど）、中カテゴリはその分類（避難情報、雨量、水位・・・等）、小分類は地域を想定している。具体的なカテゴリについては、構築時に協議の上、決定する。
 - オ 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、上記イ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、セグメント配信対象者の絞り込みが可能であること。
 - カ 送信メッセージは、テキスト以外に画像、動画も送信できること。
 - キ 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。
 - ク 県職員は利用者が登録したセグメント配信設定を、利用者を特定する情報と紐づけて出力することができること
 - ケ 時刻設定機能により、指定した時刻に予約配信が行えること。
 - コ 県職員は過去の合計配信数、配信日、配信時間、タイトル、種別、配信数、成功数、失敗数などのデータについて確認・分析が行えること。また、当該データをCSVファイル等で出力できること。
 - サ 県職員はセグメントの項目追加及び削除ができること。
 - シ 電子メールを受信し、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。
- (5) アンケート機能
- ア 県民向けに、アンケートの実施、自由記述ができるフォーム又はボットを県職員側で作成できること。
 - イ 収集したアンケート結果は一覧で確認することができ、利用者の意見などのデータをCSVファイル等で出力し、確認・分析が行えること。

2.5 まいたまパス機能

- (1) 県では、県内の施設・店舗で「まいたまパス」を提示することで、優待サービスを受けることができる制度を設けている。利用者に制限はない (<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0314/m>)

aitama/pass.html)。

- (2) 利用者がいつでも、まいたまパスを表示できること。まいたまパスの画像は県が提供する。まいたまパスは、画像の差し替え等編集できること。この場合、県職員が編集できることが望ましい。

2.6 パパママカードシステム構築・連携機能

(1) パパママカード概要・基本的な考え方

県では、18歳に達して次の3月31日を迎えるまでの子供又は妊娠中の方がいる家庭に配布している「パパ・ママ応援ショップ優待カード」を協賛店で提示すると、割引などのサービスが受けられる子育て家庭への優待制度を設けている (<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0607/ouen/index.html>)。

本業務では、スマートフォンアプリ版優待カードの表示を可能とするための、パパママカードシステムを構築する。利用者が協賛店舗のレジ等でパパママカード画面の表示ができなければ割引が受けられないため、可用性が特に重要となる。

また、利用者及び家族の個人情報を搭載するため、セキュリティに十分留意する必要がある。当該個人情報は、限られた職員のみアクセス可能とする制御の仕組みを設定すること。

(2) パパママカードシステム機能要件

ア パパママカード利用者に係る個人情報データへのアクセス及びCSVファイルの出力可能な県職員アカウントを限定できること。そのうえで、利用権限を有する県職員が、当該個人情報データをCSVファイル等で出力し、確認・分析できるとともに、特定の利用者に対しプッシュ配信を行うことができること。

イ パパママカード利用者は、埼玉県LINE公式アカウント利用において、いつでも自己及び家族の情報を登録・表示できること。

ウ パパママカード登録項目

- ・カード対象者氏名（記入必須）
- ・続柄（記入必須）
- ・対象子の氏名・生年月日（5人まで・第1子は記入必須）

エ 対象外利用者への対応

パパママカードを利用できる方は、以下のとおりである。

- ①18歳に達して次の3月31日を迎えるまでの子供がいる世帯の方
- ②妊娠中の方がいる世帯の方
- ③同居別居に関わらず、日ごろ子育てを支援してくれる祖父母の方

このうち、①子供の年齢が対象外の場合（対象外となった場合を含む）、カード画像が表示されなくなる機能を設けること。

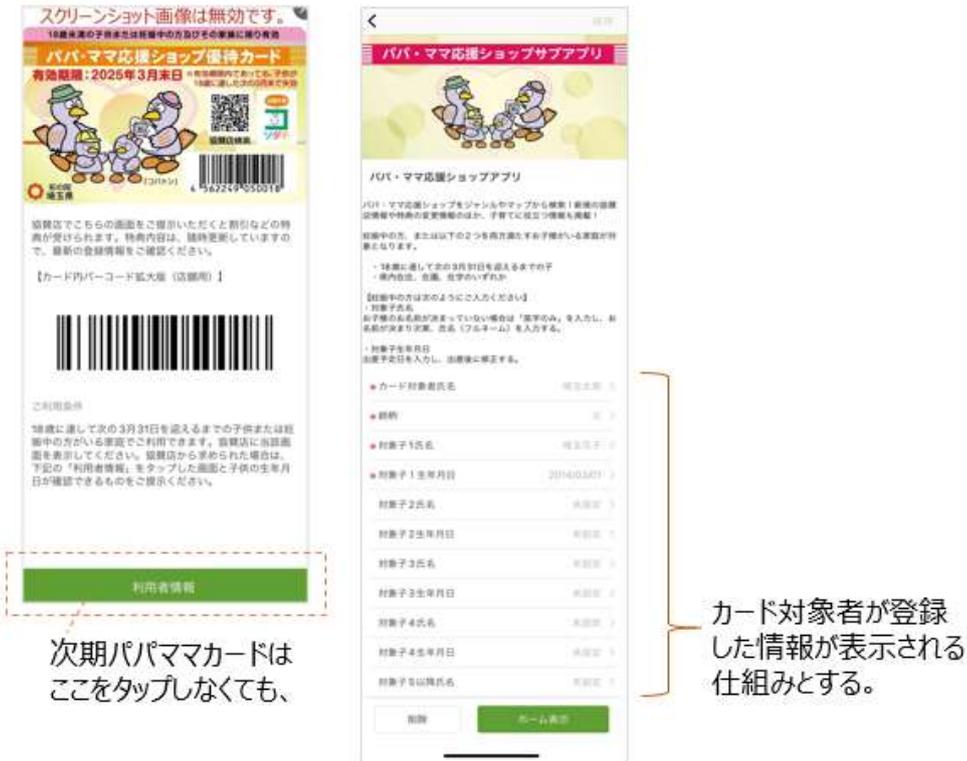
オ 画像

カード内で使用する画像は県が提供する。リリース後、定期的な画像変更や注意書き等のテキスト変更が生ずる際、容易に対応可能な仕様とすること。なお、バーコードは全利用者共通である。

表示項目は紙で配布しているカードに準じるものとし、具体的な表示については別途、県が指示する。

現行まいたまにおけるパパママカードは以下のとおり。ただし、次期パパママカードは「利用者情報」をタップすることなく、上記ウによりカード対象者が登録した情報（氏名・生年月日等）が表示される仕組みに変更する。

<現行パパママカード>



提案事項 5

導入要件

① 本業務の調達範囲となるクラウドサービス、システム及びネットワークについて、全体構成図を提示すること。構成図には、以下を記述すること。

- ・利用者のスマートフォン、LINE システム、自治体向け LINE プログラムシステム及びパパママカードシステム間の ID・データ連携手法、通信プロトコル
 - ・まいたまパスの表示手法
- ② 導入後の運用コスト・県職員のシステム運用に係る業務量が最小となるような工夫点を提示すること。
 - ③ 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、将来的なシステムの拡張性を確保したシステムとなっている理由を提示すること。
 - ④ 導入において使用するテスト環境の概要を提示すること。
 - ⑤ 想定されるテスト仕様書・テスト結果報告書を含む成果物イメージを提示すること。過去の類似事例において使用した実績等の提出も可とする。

提案事項 6

セキュリティ対策

- ① クラウドサービスにおけるセキュリティ対策・ISMAP 認証制度の取得状況を提示すること。
- ② 本調達範囲のセキュリティ対策（ウイルス対策、データ暗号化、通信の暗号化、不正アクセス検知等）について、自治体向け LINE プログラムシステム群とパパママカードシステム群に分けて提示すること。
- ③ 利用者のスマートフォン、LINE システム、自治体向け LINE プログラムシステム及びパパママカードシステム間の ID・データ連携上のセキュリティ対策を提示すること。

提案事項 7

パパママカード

- ① 個人情報のデータ暗号化や、本人しか表示・操作できない認証の仕組みなど、機密性、完全性の観点でデータを安全に管理できる機能を提示すること。
- ② 権限を付与された県職員しかパパママカード登録個人情報へアクセスできない制御手法を提示すること。

- ③ 権限を付与された県職員が、個人情報データを CSV ファイル等で出力し、確認・分析できるとともに、特定の利用者に対しプッシュ配信を行うことができる手法を提示すること。

2.7性能要件

(1) プッシュ配信

プッシュ配信は、管理システムでの送信処理からプッシュ配信サーバでの発信まで、受託者所管のシステム群において、10分以内に処理が完了し、速やかに利用者のスマートフォンに送信されること。

(2) 同時アクセス数

数十万～数百万件単位の利用者（県民・事業者）が同時アクセスした場合でも、動作が極端に遅くなる等のトラブルなく、利用者が快適に利用できる容量と性能を確保すること。

提案事項 8

性能

- ① プッシュ配信が送信対象者数に関わらず、管理システムでの送信処理からプッシュ配信サーバでの発信まで、受託者所管のシステム群において 10 分以内に処理が完了し、速やかに利用者のスマートフォンに送信される仕組みについて、友だち数が 200 万件として提示すること。
- ② 以下の利用想定それぞれに対し、システムが安定稼働できるスペック等を提示すること。
 - ア 5 分平均で 100 万件のアクセス
 - イ 5 分平均で 120 万件のアクセス
- ③ ②イのスペックの場合に 240 万件のアクセスがあった場合の平均所要時間を提示すること。

2.8導入支援要件

(1) 導入支援

- ア 本サービスの導入にあたっては、導入の要件や企画に対して、LINE公式アカウントの画面構成等について提案し、本県と協議の上、本サービスの効果を最大限発揮できるよう支援すること。
- イ コンテンツ企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容や仕様に対する指示やレビューを行うこと。
- ウ システムに登録・設置する際の操作方法の説明を行い、実演を交えたサポートを行うこと。

(2) 動作検証

- ア 動作検証開始前までに、本サービスの基本動作（アンケート作成、リッチメニュー作成等）が正しく動作するよう設定のサポートを行うこと。
- イ 動作検証において、検証結果に応じて改善方法等を提案すること。

(3) 会議の開催・記録

- ア 本サービス導入までの期間、定例の進捗状況確認会議を本格運用開始前までに期間、原則として2週に1回程度開催し、本業務全体の進行手順の確認、進捗状況の確認、進行上の課題への対応策の協議を行うこと。なお、進捗状況確認会議は必要に応じて追加開催すること。会議実施方法（日時、WEB又は集合会議形式等）は、本県と協議の上、決定する。
- イ 進捗状況確認会議とは別に、個別の検討案件について詳細な協議を行う個別検討会議を設置すること。進捗状況確認会議は、各個別検討会議の目的、役割について決定するとともに、進捗の管理を行う。各個別検討会議は、それぞれ必要に応じて日時を設定し開催すること。
- ウ 進捗状況確認会議及び各個別検討会議の記録は、受託者が原則として5営業日以内に作成し、本県の承認を得ること。

(4) 画像パーツの作成

- ア リッチメニュー等に使用する画像パーツを作成すること。なお、パーツは県が提供する場合もある。
- イ 作成した画像パーツをデータで納品すること。
- ウ デザインは本県の承認を得て決定すること。デザインにおいて考慮すべき事項は以下のとおりである。
 - ・埼玉県のイメージを損なわず親しみやすさを感じるデザインであること。
 - ・性別、年齢、国籍を問わず直感的に分かりやすいユニバーサルデザインであること。
 - ・色覚障がいにも配慮した色調であること。

- ・テキストのフォント・サイズ・太さは、分かりやすいものであるよう考慮すること。

提案事項 9

リッチメニュー・セグメント構成

リッチメニュー及びセグメント構成案について、前述 1.6 (1) の課題を踏まえ、提案すること。なお、実際にどのような構成にするかは契約後、本県と協議のうえ決定する。

- ① 利用者にとって利便性が高く、目的の情報までの導線が的確なリッチメニュー（2 階層目まで）を 2 案提示すること。2 案は「タブ分けの有無」又は「リッチメニューの画像数」が異なるものを、県ホームページや他都道府県の LINE 公式アカウントなどを参考に作成すること。
- ② セグメント構成を 1 案提案すること。

3. 運用・保守

3.1 システム運用・保守要件

リリース後、最低1か月程度の運用・保守費用は、本業務に含めること。また、その後の運用・保守については別途契約とするが、本調達と密接に関連し、また、開発後の費用及び県職員の業務量に大きな影響を及ぼすことから本調達における評価の対象とする。

(1) システム全般

- ア 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。
- イ 各システム・サービスの運用継続に係る以下の監視を行うこと。どのように監視を行うかについては提案書に記載すること。
 - ・死活監視、プロセス監視、性能監視
 - ・計画外のアプリケーション又はプロセスの停止
- ウ システム及びシステムの稼働に伴い継続的に必要となるソフトウェア製品の提供（保守費用も含む）、管理を行うこと。
- エ アプリケーションやミドルウェア、ファームウェア、セキュリティパッチ、ウイルス対策ソフトのパターンファイル（定義ファイル）等のソフトウェアについて、原則として最新版に更新すること。ただし、最新版に更新することにより安定稼働が保証されない場合は、この限りではない。なお、メジャーバージョンへのアップデートなど大幅な機能追加等が伴う場合は、本県に事前に内容を提

- 示すること。本県に所有権が帰属するシステムについてメジャーバージョンへのアップデートなど大幅な機能追加等を実施する場合は、あらかじめ本県の承認を得た上で随時対応すること。
- オ システム障害の早期発見・予防に努め、ソフトウェアやコンテンツ等に関する攻撃及びぜい弱性に関連する早期警戒警報、勧告及びパッチを受理した場合は、直ちにセキュリティ対策を行うこと。なお、実施にあたっては類似環境による十分な適用テストを行った上で本番環境へ適用すること。
- カ システムの安定運用のために、サービス停止が必要な場合は、サービス停止の10日前までに内容を提示すること。また、本県に所有権が帰属するシステムについては、サービス停止の10日前までに本県へ協議を行い承諾を得ること。
- キ 計画的なシステム停止以外の要因によりシステムの不具合やサービス停止が発生した場合、受託者は直ちにサービスの復旧又は代替手段を用意し、サービスの安定運用に努めること。
- ク 障害対応、運用方法又は管理方法等に関する問合せは、サポート時間を平日9時～18時とし、電話及び電子メール（又はタスク・プロジェクト管理ツール）で受け付けること。また、電子メール以外に電話での対応も行うことタスク・プロジェクト管理ツールを利用する場合、本県と協議のうえ、セキュリティ性の高い製品を使用すること。
- ケ 本業務で導入するすべてのシステム、ソフトウェア等の運用方法・管理方法、障害対応等に関する本県からの問合せ・相談について適切な対応を行うこと。
- コ 問合せ内容やその対応結果、依頼に基づく作業内容等について、「対応履歴管理表」に記録し管理すること。また、当該管理表は定例会で報告すること。
- サ 障害対応状況は、「障害報告書」にまとめ、障害収束から5営業日以内に報告すること。受託者に起因する障害の場合、併せて再発防止策を記載すること。また、運用上の課題がある場合は、「運用課題管理表」に記載し、速やかに報告すること。
- シ 運用・保守の課金開始はリリース時からとし、リリース月については原則として日割計算とする。ただし、各クラウドサービスの利用はこの限りではない。

(2) パパママカードシステム

- ア 本業務で導入するパパママカードシステム・サービスについて、稼働状況の監視を行うこと。
- イ パパママカードシステム・サービスの以下に示すパフォーマンス及びセキュリティインシデントの監視を行うこと。
- ・異常なインターネット回線帯域の占有
 - ・IPSによる重大なプロファイルの侵入検知
 - ・マルウェアや不正アクセスの検知

- ・その他設計段階で想定したセキュリティ事象
- ウ 各システム・サービスの運用継続に係る以下の事業の監視を行うこと。
 - ・死活監視、プロセス監視、性能監視
 - ・計画外のアプリケーション又はプロセスの停止
 - ・パパママカード表示の切り替わり
 - ・パパママカードシステム、自治体向けLINEプログラムシステム及びLINEシステム間の利用者ID連携失敗
 - ・パパママカード画面への利用者データ表示、データ同期の失敗
 - ・その他設計段階で想定したシステム・サービス継続に関わる事象
- エ 上記監視に対し、異常を検知した場合は、予め設定した県担当者連絡先へ異常検知後1時間30分以内を目標に電話連絡し、ログの解析及び原因調査を速やかに実施すること。なお、緊急連絡を行う必要性がない場合は、この限りではない。
- オ 上記エの連絡の結果、当該事象が利用者へのサービス利用へ影響が大きい可能性がある場合、本県が判断した事象については、異常検知後3時間以内を目標に1次対処案を本県に提示すること。なお、異常発生の原因が本業務における受託者提供範囲外の場合は、この限りではない。24時間365日受付可能な窓口を設け対処することが望ましい。
- カ 監視は、24時間365日対応すること。
- キ 障害対応状況は、「障害報告書」にまとめ、障害収束から5営業日以内に報告すること。また、運用上の課題がある場合は、「運用課題管理表」に記載し、速やかに報告すること。
- ク 上記オ～キについて、クラウド事業者からの情報開示がなく、対応が困難な場合は、その旨をあらかじめ申し出て県の承認を得ること。

(3) 運用サポート

- ア 受託者はイラストや画像を活用した管理システムの操作マニュアルを提供し、操作方法を分かりやすく解説すること。本県の協議のうえ、既存の操作マニュアル等の活用も可とする。
- イ 各システム利用に関して生じる疑問等については、電話やメール、WEB会議ツールなどでサポートすること。
- ウ 受託者は運用後も機能の利用状況を共有し、県民への提供方法の改善について本県と協議すること。
- エ 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を行うこと。
- オ 他の成功事例の紹介など、効果的な運用に向けて本県に支援を行うこと。

(4) 会議の開催・記録

本格運用開始後は、定例の報告会（定例会）を月1回開催すること。その際、監視状況や障害対応状況（サービス稼働状況、利用状況、インシデント情報、アップデート情報等、双方で共有すべき内容）を検討し本県と調整した上で報告すること。

また、必要に応じ、個別の検討案件について詳細な協議を行う個別検討会議を設置すること。

3.2 撤去全般

- (1) 契約終了後の別システムへの移行も考慮し、本サービスに係る利用者属性データの取り出しが可能なこと。
- (2) 移行に際し、新システムの受託者（構築ベンダ等）からの依頼に基づき、データ移行に係る作業への協力を行うこと。
- (3) 移行に係る新たな保存領域の確保や移行ツールの活用、経費など、必要な対応について情報提供を行うこと。
- (4) データの消去は、2.3 (4) によること。

提案事項 10

運用・保守

- ① 想定される運用・保守計画書を提示すること。過去の類似事例において使用した実績等の提出も可とする。24時間365日受付可能な窓口を設け対処することが望ましい。
- ② データを安全に管理するための運用方法を提案すること。脆弱性対策、マルウェア対策の管理についても記述すること。
- ③ アクセス権限の設定方法について、安全性、操作性の観点で最適な手法を提案すること。
- ④ ブロック率が上がらないための工夫など、システム利用に際して有益な情報又は運用改善すべき事項について、積極的に検討し、本県に提案すること。
- ⑤ 「対応履歴管理表」、「障害報告書」及び「運用課題管理表」を含む成果物イメージを提示すること。

提案事項 11

監視・障害対応

- ① 各システム・サービスの運用継続に係る監視について、どのような監視を行うか監視対象を明確化するとともに、想定される監視内容について、処理手順も含め、システム全体とパパママカードシステムに分けて具体的に提示すること。
- ② 障害対応業務に従事するメンバーの過去の類似業務の経験（受託業務の概要、役割等）や体制（編成）等を提示すること。
- ③ 迅速かつ正確に対応するための工夫点等を提案すること。利用者へのサービス利用へ影響が大きい可能性がある緊急の事象においては、24時間365日受付可能な窓口を設け対処することが望ましい。
- ④ 具体的なコミュニケーション方法について提案すること。

提案事項 12

データ移行及び消去

- ① 契約終了後の保存データの他サービスへの移行手順・手法について、提案すること。
- ② 各サービスのデータ消去に関する処理内容について、提示すること。

3.3パパママカードシステムサービスレベルアグリーメント（SLA）

(1) SLAの締結

- ア パパママカードシステムについて、運用・保守等業務の効率化と品質向上並びに円滑化を図るため、県と協議の上、決定する管理指標に対してサービスレベルアグリーメント（SLA）を締結すること。また、サービスレベルアグリーメント（SLA）締結事項（案）の取りまとめを行い、システム全体としてのサービスレベルアグリーメント（SLA）の策定を行うこと。SLAの締結方法については別途、県と協議を行うものとする。
- イ 運用・保守等業務時間外の停止時間についても計測を行い、県の求めに応じてレポートとして報告すること。
- ウ SLAの締結方法については、以下の観点で検討し、県と協議の上で決定すること。
 - ・運用・保守要領の遵守

- ・障害検知、切り分け、報告、回答等の対応時間
- ・セキュリティ、監視の頻度
- ・障害発生数
- ・復旧までの時間

(2) S L A締結事項

S L A締結事項の案は以下の表のとおりであり、運用開始前にSLAの締結方法等も含め県と協議の上で決定する。管理指標等の順守に努めること。

なお、S L Aの締結事項が著しく順守されない場合は、契約金額の一部の返金も含め、契約の見直しを行うことがあるので注意すること。

サービスレベル項目		タイプ	内容	基準値
パパママカードの可用性	稼働時間	目標保障型	パパママカードが正常に動作する状態（この状態を「正常状態」という）の時間。 なお、正常でない状態とは、パパママカードサービスのすべての機能が利用できない状態（この状態を「停止状態」という）を停止とし、停止してから正常状態に戻るまでの時間を停止時間とする。 計画停止は、停止時間を含めない。	24時間 365日
	稼働率	目標保障型	$(1\text{か月の稼働予定時間} - \text{当該期間の停止時間}) \div 1\text{か月の稼働予定時間} \times 100$ 計画停止は、停止時間を含めない。	99% 以上
問合せ	回答時間	努力目標型	県担当者からの問合せに対する一次回答。 (簡単な操作、過去と同様の質問等の簡易なものは最終回答を行うこと)	1時間以内
障害検知報告	報告時間	努力目標型	システム障害又はセキュリティインシデント発生を検知してから県担当者への電話連絡対応の開始までの時間	1時間30分以内
障害復旧	対応完了時間	努力目標型	システム等の障害発生から完全復旧するまでの時間	1週間以内

(3) S L Aの改定

設定した管理項目、管理指標値、保証値等については、必要に応じて見直しを実施し改訂すること。改訂の契機は以下のとおりとする。

- ・県、受託者双方の合意事項に明確な変更が生じた場合
- ・県、受託者双方の責任者が必要と認めた場合

提案事項 13

SLA締結事項

SLA締結可能な項目及び考え方について、具体的に提示すること。

4. 納品

(1) 成果物の種類及び納品時期は以下のとおり。

No.	成果物	納品時期
1	業務実施計画書	契約締結後10営業日以内
2	本県のカスタマイズ部分に係るメニュー・デザイン設計書	契約締結後1か月後まで
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	管理システム操作マニュアル	操作研修の1か月前まで
6	デザインデータ一式	契約満了日まで
7	運用・保守計画書、運用・保守手順書	リリース日の1か月前まで
8	議事録	打合せ実施後7営業日以内

(2) 納品方法

- ア 納品媒体は電子媒体及び紙媒体とする。
- イ 電子媒体の電子ファイル形式は、業務実施計画書作成時に本県と協議の上で決定する。
- ウ 電子媒体は上記(1)で示す納品時期までに電子メールで送付する等の方法で納品すること。また、業務終了時には作成した全ての成果物をDVD-R等でまとめて納品すること。
- エ 紙媒体は業務終了時に作成した全ての成果物をドッチファイル等でまとめて納品すること。

5. その他留意事項

(1) 機密保護

- ア 本県が個人情報・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を第三者に漏らしてはならない。また、契約終了後も同様とする。
- イ 秘密情報を取り扱う責任者および従業者は、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。

(2) 再委託

- ア 本業務の一部を再委託する場合、事前に再委託範囲及び再委託業者を本県に書面で提出し、了承を得ること。また、受託者は、再委託の行為について全責任を負うこと。
- イ 再委託先の事業者は、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第1項第2号に規定する暴力団及びその利益となる活動を行う者でないこと。
- ウ 再委託先となった者がさらに第三者に委託（再々委託）することは禁止する。

(4) 権利の帰属

本サービスに関して、受託者が本県のために新たに作成したデータ、画像ファイル等の著作権については、本県に帰属するものとする。また、本県及び本県が指定する第三者に対して著作者人格権を行使しないこと。

(5) 追加提案

本業務の仕様は、現在、本県が最低限必要と考えているものである。本仕様書に記載されていない事項、法令により義務付けられている事項及びその他の事項についても、業務上当然に必要な事項については、本業務の範囲に含まれるものとする。また、受託者の専門的立場から、本業務の費用範囲内で効果的な提案がある場合、追加提案を行うこと。

(6) 協議

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、受託者は本県と協議を行うこと。

提案事項 14

本調達外の費用見積等

本調達範囲外・別途契約となる費用について、見積金額を提示すること。見積書は任意の様式に税抜額・税込額を併記して作成のうえ、内訳を別添「概算見積書」に記載すること。以下①は必須記載、②は任意記載である。

任意の見積書は提案事項 15 の見積書と分けて作成し、「概算見積書」は提案事項 15 と同じファイルに記述すること。

① 運用・保守費用

別添「概算見積書」の「②運用・保守費見積額（リリース後）」列 O～Q に、以下を記載すること。

- ・運用・保守契約開始年月から3年間の費用について見積もること。友だち数の増

加により追加開発が必要となる場合は、当該開発費についても見積もること。

1年目：友だち数 50 万人

2年目：友だち数 100 万人

3年目：友だち数 200 万人

- ・運用・保守の内容について具体的に記述するとともに、固定経費外に別途考えられる経費についても明確にすること。
- ・定額か従量制か明示のうえ積算方法について具体的に提示すること。
- ・本仕様書内に記載はないが、運用・保守費用に含まれる項目がある場合は記載すること（各種ライセンス・証明書発行手数料、アプリ OS バージョンアップや新機種対応に係る経費等）。
- ・定例的に別途費用の発生が見込まれるが、現時点で費用の積算が困難な項目がある場合は記述すること（各種ライセンス・証明書発行手数料、アプリ OS バージョンアップや新機種対応に係る経費等）。

② 本調達外提案及びその費用 ※任意記載

- ・本業務を受注した場合に別途実現可能で、県及び利用者にとって有用と考える提案があれば、提案してよい。この場合、企画提案書中の該当箇所に「本調達外提案」と表記すること。
- ・上記①に係る見積書とは別に、概算費用（開発費用及び運用・保守契約開始年月から3年間の運用保守費用それぞれの内訳）について見積もり、別添「概算見積書」に「本調達外提案」と表記して記載すること。
- ・本調達外提案については本調達とは別の契約とする。なお、本調達外提案としては、防災メール連携プッシュ機能やカレンダー予約システム等を想定している。

提案事項 15

本調達に係る費用見積

開発費用と運用・保守費用に分けて見積金額を提示すること。見積書は任意の様式に税抜額・税込額を併記して作成のうえ、内訳を別添「概算見積書」に記載すること。

任意の見積書は提案事項 14 の見積書と分けて作成し、「概算見積書」は提案事項 14 と同じファイルに記述すること。

① 開発費用【本調達の範囲内】

- ・ 当初の友だち数 80 万件として設計し費用を見積もること。
- ・ 「要件定義」、「基本設計」、「詳細設計」、「製造（プログラム開発）」、「テスト」など工程ごとに、作業ボリュームがイメージできるように見積もること。
- ・ 「提案事項 4 導入スケジュール」の「③」において開発期間中にクラウドサービスの課金について記載した場合、当該費用であることが分かるよう開発費用として見積もること。また、下記②及び③の運用・保守費用と重複がないこと。
- ・ 本仕様書の要求要件にない事項で、提案者が独自に追加した「追加提案」についても開発費用に含めること。

② 運用・保守費用【本調達の範囲内】

- ・ リリース後、最低 1 か月程度の運用・保守の内容について具体的に記述するとともに、費用を見積もること。想定する友だち数は 50 万人とする。