

## 質問に対する回答

件名 仙台市LINE公式アカウント情報配信システム構築・運用業務委託

担当課 仙台市総務局広報課

作成日 令和4年8月29日

No	質問事項	仙台市回答
1	現システムにて利用しているベンダーはどちらになりますか。	現在はLINE株式会社が提供しているCMS（LINE Official Account Manager）を使用しており、ベンダーが提供するシステムは利用しておりません。
2	次年度も運用継続を想定されていますが、仙台市で想定されている予算感は教えて頂けますでしょうか？	提案時に提出された見積価格提案書の運用費用部分を基に次年度の運用予算を算出して予算要求しますが、次年度予算は議会での議決により決定するものであり、変更となる可能性があります。
3	募集要項 3.参加資格要件 (7)について 参加表明企業がLINE Technology Partnerに認定されておらず、参加表明企業が提供するサービス元のベンダーがLINE Technology Partnerに認定されている企業でも要件を満たしていると認識して宜しいでしょうか？	参加表明企業が提供するサービス元のベンダーがLINE Technology Partnerに認定されているだけでは、参加資格要件を満たしません。LINE Technology Partnerに認定されているベンダーを含む共同事業体での参加であれば参加資格要件を満たします。
4	募集要項 7.本プロポーザルへの参加 (1) 参加表明書、企画提案書、見積価格提案書等の提出<企画提案書、見積価格提案書に係る書類等> 弊社見積フォーマットを活用する場合、今年度分の見積価格提案書と来年度分の見積価格提案書は分けたほうが、貴市として見やすいかと存じますが、その場合正本1部、副本6部それぞれの年度毎で必要になるという認識で問題ございませんでしょうか。 それとも、PPT等で1枚の書類としてまとめたほうがよろしいでしょうか	どちらでも構いませんが、今年度分の見積価格提案書と来年度分の見積価格提案書（参考）を分けた場合は正本各1部、副本各6部が必要となるというご理解で相違ございません。

5	<p>募集要項 7.本プロポーザルへの参加 (2)作成方法〈見積価格提案書〉 (イ) 留意事項</p> <p>本業務により構築したシステムは、次年度以降においても運用を継続することを想定しているため、自社が受託した場合の次年度の概算費用（経費内訳含む）、及び運用・保守業務実施に係る工夫があれば記載すること。</p> <p>上記記載がございしますが、次年度の概算費用については、弊社追加提案の費用も含んだ概算費用という認識で問題ございませんでしょうか。それとも、今回の仕様書に合わせた次年度の概算費用となりますでしょうか。</p>	<p>今回の仕様書に合わせた内容で、次年度の概算費用をご提出ください。</p>
6	<p>募集要項 7.本プロポーザルへの参加 (2)作成方法〈見積価格提案書〉 (イ) 留意事項</p> <p>なお、履行期間終了後から一定期間経過後に使用を再開始する場合は、本業務で構築した機能を使用することとし、追加の導入費用等は原則として発生しないものとする。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・一定期間とはどのくらいの期間を想定しますでしょうか。</li> <li>・再開が約束された場合のみ適用する理解でよろしいでしょうか。</li> <li>・利用してない期間（保持期間）については、月額費用に関して指定はありますでしょうか。</li> <li>・ご提案予定のツールは契約終了後1カ月が経ったタイミングでデータの削除を行います。そのため、再開始時に本業務で構築した機能を利用する場合は、履行終了後を休眠期間としてデータを残しておく形であればご提案可能でございます。その場合、別途ツールの維持費用が発生しますが、問題ございませんでしょうか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・何らかの理由により当初予算が年度開始前に成立しない場合の、予算成立までの間に契約が締結されない期間を想定しています。</li> <li>・予算成立後に契約を締結する前提としています。</li> <li>・利用していない期間は、契約期間外となり原則として費用は発生しないものとなりますが、データ保持のための維持費用が必要な場合は別途協議することとします。</li> </ul>

7	<p>仕様書 2.業務の概要 (4) システム利用開始予定日</p> <p>システム利用開始予定日（テスト開始日）から新機能リリース日までのテスト期間においては住民様への公開は発生しますでしょうか、または職員様内部のみでの利用となりますでしょうか。</p>	<p>職員のみで利用します。</p>
8	<p>仕様書 3.委託内容 (2) 運用・保守</p> <p>復旧対応の随時報告ならびに再発防止策を明記した個別報告書の作成は実施しておりません。一方でクラウドサービスの特性上いち早く情報をお届けすべく、管理画面へのお知らせ欄への配信にて情報をお届けするように努めておりますがお差支えないでしょうか。（障害復旧のご連絡も同様です）</p>	<p>左記の対応で差し支えございません。ただし、長時間システム利用が不可となるなど重大な障害が生じた場合等には、対応中における随時の報告及び対応完了後の報告書の提出を求めます。</p>
9	<p>仕様書 3.委託内容 (2) 運用・保守</p> <p>ソフトウェアのバージョンアップについてはクラウドサービスの特性上、貴市と個別の協議は原則実施を想定しておりません。一方で弊社として必要と判断したバージョンアップ対応は速やかに対応させていただいておりますがお差支えないでしょうか。</p>	<p>通常実施するバージョンアップについては、左記の対応で差し支えございません。ただし、再起動などによるサービス停止を伴う対応の場合、質問11の回答に準ずる対応をお願いします。</p>
10	<p>仕様書 3.委託内容 (3) 調査・相談対応</p> <p>問合せ・相談対応は、クラウドサービスとして共通の対応時間とさせていただいており原則として、平日9:00～18:00の間での対応とさせていただいております。ご提案上お差支えないでしょうか。</p>	<p>仕様で示す8:30～17:15より長い時間のご提案であることを踏まえ、左記の対応で差し支えございません。</p>

11	<p>仕様書 3.委託内容 (4) 計画的なシステム停止</p> <p>クラウドサービスの特性上、計画的なシステム停止においてはツールのお知らせ欄へ7日前までにご案内をさせていただいており、停止日について個別の協議は実施致しておりません。また計画的なシステム停止については、深夜帯等の利用者に影響が出にくい時間帯に実施する対応を実施しておりますが、代替策のご提案としてお差支えないでしょうか。</p>	<p>原則ご質問の代替策で差支えございませんが、災害発生時などの緊急時において（深夜帯であっても配信の必要性が生じるような状況である場合）は、停止日について可能な限り個別協議に応じるよう努めてください。</p>
12	<p>仕様書 4.機能概要 (1) 基本要件①</p> <p>LINEのPC版アプリの仕様上、リッチメニュー等一部の機能は利用できない仕様が存在致しますため、それらを除いた前提という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>そのご理解で相違ございません。</p>
13	<p>仕様書 4.機能概要 (1) 基本要件⑦</p> <p>ツール接続においてはLINE公式アカウントをBotモードにする必要がございます。</p> <p>その場合AI応答メッセージ及び通話機能等のBotモードでは利用できない機能がございますが、それらを除いた前提という認識でよろしいでしょうか。</p>	<p>そのご理解で相違ございません。</p>
14	<p>仕様書 4.機能概要 (1) 基本要件⑧</p> <p>構築期間中につきましてはテスト環境をご用意のうえ設定対応を進めて参ります。</p> <p>公開後につきましては機能によって住民に影響を与えない形でのテスト実施をいただける機能を設けている観点から、テスト環境のご用意はない形で他自治体様はご利用いただいておりますが、同前提でのご提案にてお差支えないでしょうか。</p>	<p>差し支えございません。</p>
15	<p>仕様書 4.機能概要 (2) 利用者の利用環境</p> <p>一部の古いバージョン等においては、LINEの仕様上、動作保証ができない可能性がありますがお差支えないでしょうか。</p>	<p>差し支えございません。</p>

16	<p>仕様書 4.機能概要 (5) セグメント配信機能 ① ユーザー情報の登録機能</p> <p>「登録フォームは、友だち登録をする際、自動でトーク画面に表示するよう設定すること。」と記載がございますが、ご提案予定のツールでは同対応が不可となります。友だち追加時のメッセージにフォームへ遷移するURLを差し込む、またはURL付きの画像を提示しタップいただく形でのご提案となりますがお差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。
17	<p>仕様書 4.機能概要 (5) セグメント配信機能 ① ユーザー情報の登録機能</p> <p>「利用者が登録している配信希望情報については、利用者自らがいつでも確認、変更及び削除できるものとする。」と記載がございますが、「削除」においては、オプトアウト用の選択肢を設けてもらう(例. 配信を希望しない)という形での対応にて他自治体様へはご提案、ご利用いただいておりますがお差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。
18	<p>仕様書 4.機能概要 (6) メール連携機能 ② セグメント配信項目 (予定) にて記載のある (イ) ~ (キ) についてはメール連携を前提とした記載がございますが、各メールサービスとツールとの間での疎通確認を実施し、問題ないことが確認できたうえでの実現可否の確認となりますがお差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。
19	<p>仕様書 4.機能概要 (6) メール連携機能⑤ 特定のテキスト「以降」の削除のみ可能ですがご提案上お差支えないでしょうか。</p>	<p>メール冒頭の定型文など、特定のテキストを削除できたほうがより望ましいですが、特定のテキスト「以降」の削除のみ可能ということであれば、その点を企画提案書に明記のうえご提出ください。</p>
20	<p>仕様書 4.機能概要 (7) 分析・まとめ⑤ 機能ごとにCSVファイルで対象データを抽出いただき、必要な「分析」についてはCSVファイルから加工、分析対応をいただいておりますがご提案上お差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。

21	<p>仕様書 5.情報セキュリティ（1）前提条件・制約条件</p> <p>受注者は情報セキュリティに関する管理体制を整えること。また、契約締結前に発注者からの調査を受けることとし、調査においては資料の提出や作業場所・事務所等への立ち入り等に協力するものとする。（なお、受託者がISMS適合性評価制度の認証を取得している事業の範囲において本業務を実施する場合については上記の立ち入りを省略可とする。）</p> <p>上記記載がございますが、受託者にてISMS認証を取得している場合は立ち入りに加えて「発注者からの調査」も省略できるものと認識してお差支えないでしょうか。</p> <p>また認識相違がある場合は具体的な調査内容についてご教示お願い致します。</p>	<p>ISMS認証を取得している場合に省略できるものは立ち入りのみであり、発注者からの調査は必要となります。</p> <p>具体的な調査内容については、別添調査票をご参照ください。</p>
22	<p>仕様書 5.情報セキュリティ（1）前提条件・制約条件</p> <p>セキュリティ対策の内容について、発注者の承認を得ること。</p> <p>上記記載がございますが、個別の承認確認の連携はクラウドサービスの特性上実施しておりません。但し受託者およびツール提供事業者での必要な対策を都度行う形にて運用をさせていただきますいておりますがご提案上お差支えないでしょうか。</p>	<p>事前に実施する調査においてセキュリティ対策の状況を確認させていただくため、その際に不足が確認されたような場合にはご提案いただいたように必要な対策を行っていただくことを想定しております。</p>
23	<p>仕様書 5.情報セキュリティ（3）セキュリティ対策 ①人的セキュリティ対策</p> <p>教育および訓練の実施と記載がございますが、貴市から実施いただく形となりますでしょうか？また教育および訓練の実施に際して必要な日数、所要時間の目安がございましたらご教示お願い致します。</p>	<p>御社において実施される研修や啓発の実施を求めるものです。必要な日数や時間等の目安はございませんが、特に作業従事者に対しては本市の情報セキュリティポリシーの周知が十分なされるよう教育をお願いします。</p>

24	<p>仕様書 5.情報セキュリティ（４）クラウドサービス①</p> <p>IP制限+ID/PASSの認証で複数要素認証とすることにてご提案上お差支えないでしょうか。</p>	<p>差し支えございません。</p>
25	<p>仕様書 5.情報セキュリティ（５）その他、具体的な対応</p> <p>受託候補者における個人情報保護責任者は、本業務のうち個人情報を取り扱う作業に着手する前に、市の指定するところにより個人情報の保護及び情報セキュリティに関する研修を受講しなければならないものとする</p> <p>上記記載がございますが、受託者側にてISMSに関連する研修を受講していた場合であっても、貴市が指定する研修を受講する必要があるという解釈となりますでしょうか。</p> <p>また同研修にかかる所要時間、日数、また現地orオンラインどちらでの実施になるのかご教示お願い致します。</p> <p>加えて、「個人情報保護責任者」については、受託者、またはツール開発元事業者どちらからの選定でも差支えないという解釈でよろしいでしょうか。</p>	<p>本市指定の研修受講の必要がございます。</p> <p>日数は1日、所要時間は13時30分～17時ですが、開催日があらかじめ決められております。受講が想定される時期はオンラインでの開催が予定されています。</p> <p>詳細については以下のページをご参照ください。</p> <p>「仙台市個人情報セキュリティ研修」  <a href="https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/kenshu.html">https://www.city.sendai.jp/security/shise/security/security/security/kenshu.html</a></p> <p>個人情報保護責任者は受託者からの選定となります。</p>
26	<p>仕様書 7.職員支援要件（２）研修の実施①</p> <p>今回のご要件範囲から通常約2時間×1回での操作研修にて実施できる想定でございますが、2回実施は必須となりますでしょうか。</p>	<p>必須ではございません。職員の操作方法の取得をにかかる必要な研修時間を確保できれば結構です。</p>
27	<p>仕様書 7.職員支援要件（３）サポート②</p> <p>初期構築期間中は電話またはメール、オンラインでの打ち合わせによるサポートを実施可能です。公開後はサポート窓口へメールでのお問い合わせ窓口をご用意しておりますがご提案としてお差支えないでしょうか。（お問合せの回答においては内容に応じてメール、お電話などで回答させていただきます）</p>	<p>公開後は、原則として電子メールによる窓口対応でも提案上は差し支えございませんが、必要に応じて、電話やオンライン会議による対応もお願いいたします。</p>

28	<p>仕様書 7.職員支援要件 (3) サポート③</p> <p>各種数値分析についてはツール画面内からの確認、CSVファイルでの抽出を行うことでご対応いただけますが、セキュリティの観点から原則職員様以外のツール環境へのログインは実施しておりませんため、分析対応は職員様にて実施いただいております。一方分析頂いた内容に対するご相談事項については他自治体様の参考情報など可能な範囲で対応させていただいておりますが、ご提案上お差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。
29	<p>仕様書 8.納品・検収 (1) 納品物③</p> <p>構築時に弊社でご用意している「初期設定用フォーマット」を用いて設定内容の確認をさせていただいております。(機能毎に設定内容を記載していくものとなります。)最終決定した同フォーマットを設計書とさせていただく形でお差支えないでしょうか。</p>	差し支えございません。
30	<p>仕様書 9.その他 (3) 秘密保護③ セキュリティ対策(ア)</p> <p>クラウドサービスの特性上、ツール利用に関わる範囲において、全体に向けてお知らせ配信のみとさせていただいておりますが、ご提案上お差支えないでしょうか。</p>	通常実施するバージョンアップについては、左記の対応で差し支えございません。ただし、再起動などによるサービス停止を伴う対応の場合、質問11の回答に準ずる対応をお願いいたします。
31	<p>仕様書 9.その他 (3) 秘密保護③ セキュリティ対策(エ)</p> <p>ご想定の内容および報告程度の想定目安についてご教示お願い致します。</p>	仕様書5.情報セキュリティ (1) 前提条件に記載の通り、事故及び障害発生時には報告は必須とします。内容は経緯、原因、影響、対応策等を想定しています。その他、緊急度の高い脆弱性が明らかになった場合等、本市が対応状況の確認等を行った場合には報告をお願いいたします。
32	<p>本件での採択については、仙台市HPにてプレスリリースはされる予定でしょうか？</p>	受託候補者については仙台市ホームページ(事業者向け情報)上に掲載します。また、新システムリリースに当たっては、記者発表(プレスリリース)し、仙台市ホームページに掲載する予定です。
33	<p>本件で仮に採択された際、自社HPにてプレスリリースをしても宜しいでしょうか？</p>	差し支えございません。