

伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービス利用契約

1 サービス名

伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービス

2 目的

令和 7 年 10 月 日に契約の締結をした「伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービス更新業務委託」(以下、「更新業務委託」という。)にて更新したサービス(以下、「本サービス」という。)の効果を最大限に発揮するため。また、住民に影響を及ぼす不具合等に適切に対応し、安心・安全なサービスの運用を維持するため。

3 履行場所

伊勢市役所及び受注者の事業所

4 サービス内容

(1) サービス利用にかかる前提条件

サービスの対象範囲は、更新業務委託において更新された伊勢市 LINE 公式アカウント連携サービス全体とする。

なお、更新業務委託が令和 8 年 3 月 31 日で完了することを前提とし、完了しなかった場合は本契約の委託期間を変更又は解除するものとする。

(2) サービス内容

ア サービスを管理・運営する本市の職員 5 名及びサービスを利用する本市の職員 20 名が利用できる環境を提供すること。

イ 本サービスの操作マニュアルを提供すること。

ウ 本市担当者が代わった際は、適宜、操作説明を実施すること。

エ LINE 公式アカウントの画面構成等について説明し、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。

オ 本サービスの利用に関して生じる疑問等は、メール、チャットツール、WEB 会議ツール等を活用し、必要に応じて実演を交えつつ、操作方法等のレクチャーを実施すること。

カ 本市が、機能の設定変更等を実施することが難しい場合は、設定を代行できる体制を構築すること。

キ 有益な活用事例、ノウハウ提供、アカウント運営に関する相談に対応し、アカウント成長の支援をすること。

- ク 他団体の事例の共有など、友だち追加に繋がる積極的な支援を実施すること。
 - ケ コンテンツの企画・設計・構成・制作のアドバイスや制作物の内容・仕様に対する指示やレビューを行うこと。
 - コ 各種機能の設定変更等の際に、検証するための環境を提供すること。
 - サ 住民に影響を及ぼす不具合等が発生した場合、即座に調査及び対応を開始し、状況報告を実施する体制を構築すること。
 - シ 休日及び夜間に不具合等が発生した場合、対応が可能な体制を構築し、状況報告が可能な緊急連絡先を提供できること。
- (3) サービス利用の履行にあたって順守すべきセキュリティ要件
- ア 新サービス利用の登録情報は、日本の法律が及ぶ環境に保存されること。
 - イ インターネット上の通信について、SSL/TLS(TLS1.2 以上)による暗号化通信を行い、改ざん等への防止対策を実施すること。
 - ウ サーバで保存するデータは、全て暗号化を行うこと。
 - エ 本業務で利用するデータセンターは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度(通称:ISMAP)に登録されているデータセンター、または日本データセンター協会(JDCC)が制定するデータセンターファシリティスタンダードにおけるティア3相当以上のデータセンターとすること。
 - オ データセンターは日本国内とし、日本国の法律が及ぶ場所とすること。
 - カ アクセスログや操作ログ等を取得し、一定期間保存すること。本市から要請があった場合は、それらのログを提供すること。
 - キ ID・パスワードにより利用する管理機能及び参照できる情報の制限ができること。また、パスワードは大文字・小文字・数字を各 1 文字以上含む、8 文字以上で設定できるポリシーとすること。
 - ク 第三者機関による脆弱性診断を行っていること。
 - ケ 伊勢市 LINE 公式アカウント上で入力された個人情報等が、LINE 上に保存されないこと。
 - コ 国による「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)」を遵守していること。

5 サービス提供期間

令和 8 年 4 月 1 日から令和 11 年 3 月 31 日まで

6 費用支払条件

本業務委託に係る委託料の支払は、年払い又は月払いにて、請求書を受領した日から 30 日以内に支払う。

7 本業務委託における留意事項

(1) 再委託の禁止

サービス利用の全部もしくはその主たる部分を一括して第三者に委託することを認めない。再委託に当たっては、再委託業者名等を明示したうえで、本市の承認を要する。再委託する業務範囲は、受注者が責任を果たせる範囲とし、再委託先の業務に問題が発生した場合は、受注者が責任を持って主体的に対応すること。

(2) 契約不適合責任

本サービスの正常稼働を妨げる、契約の内容に適合しないもの(以下、「契約不適合」という)が認められた場合、契約不適合を知った時から 1 年以内にその旨を受注者に通知することで、追完請求、代金の減額請求、損害賠償請求を行うことができる。

(3) 著作権の扱い

納入成果物のうち、従前より受注者又はその仕入先が著作権を有するものについては、著作権は留保されるが、その翻案等により発生した二次的著作物の著作権は本市に譲渡されるものとする。

(4) 法令順守

本業務委託を履行するにあたっては、別記「個人情報取扱特記事項」、個人情報の保護に関する法律、伊勢市契約規則等をはじめとする以下の関係法令、規則等を遵守すること。

(5) 守秘義務

ア 受注者(退職者等も含む)は本業務委託期間、サービス利用期間並びにサービス利用期間の満了又は解除等を問わず、本業務委託において知り得た情報(周知の情報を除く)を、本業務委託の目的以外に使用してはならない。また、第三者に開示又は漏洩してはならない。さらに、そのために必要な措置を受注者にて講ずること。

イ 本市が提供する資料は、原則として貸し出しによるものとし、本業務委託完了日までに返却すること。また、当該資料の複写及び第三者への提供は行わないこと。

(6) その他

ア 契約に当たっては、原則本市所定の「業務委託契約約款」を使用する。

イ 本書において本業務委託の範囲とした事項すべてにおいて、契約金額の増額及び追加費用の発生は認められない。

ウ 本書に明示されていない事項であっても、その履行上当然必要な事項については、本サービス提供者が責任を持って対応すること。

エ 本仕様書に記載されていない事項は、本市と本サービス提供者で協議すること。

オ 本仕様書の記載事項に疑義が生じた場合は、本市と本サービス提供者で協議すること。