

(資料 2)

## LGWAN-ASP 対応チャットサービス利用 仕様書

### 1. 件名

LGWAN-ASP 対応チャットサービス利用

### 2. 内容

LGWAN-ASP 対応チャットサービスをクラウドサービスで提供するとともに、ユーザーID を 3,001 アカウント提供すること。(以下「本サービス」という。)

なお、受注者は本サービスの提供に必要な事項は実施するとともに、その費用を負担すること。

### 3. 契約期間

令和 3 年 5 月 1 日から令和 4 年 3 月 31 日まで

### 4. 本サービスの要件

本サービスは、下に示す要件をすべて満たすものとする。

#### (1) 基本要件

- ①LGWAN-ASP で提供され、LGWAN-ASP 登録から 1 年以上の運用実績があること。
- ②LGWAN 環境、インターネット環境双方から利用できること。
- ③クラウドサービスの提供のため、インターネット及び LGWAN 上に計画的なメンテナンスを除き 24 時間 365 日利用可能なサイト (以下「サービスサイト」という。) が公開され、
- ④に記載のアプリでこのサービスサイトにアクセスできること。
- ④デスクトップアプリ、Android アプリ、iOS アプリ、Web ブラウザアプリ (Microsoft Internet Explorer11、Google Chrome (最新版)、Microsoft Edge (最新版)、Mozilla Firefox (最新版)) を提供していること。

#### (2) サービスサイト要件

- ①ログイン時に、ユーザーID とパスワードによるユーザー認証ができること。
- ②ユーザーID ごとに一般ユーザーもしくは管理者ユーザーの権限を設定できること。
- ③登録したユーザーID すべてが同時にサービスを利用できること。
- ④同一の ID にて、複数端末で同時に利用が可能なこと。

#### (3) セキュリティ対策要件等

- ①本サービスに係る通信は TLS1.2 (暗号強度 256 ビット) 以降により暗号化できること。
- ②外部からの不正アクセスを防止する措置 (ファイアウォール、リバースプロキシの導入等) が講じられていること。
- ③インターネット環境で Cloudflare による DDoS 攻撃、総当たりログイン攻撃、アプリケーションを標的にしたその他の不正行為を自動検知して遮断する措置が講じられていること。
- ④ネットワークからの攻撃に対する検証試験 (ペネトレーションテスト等) による点検を年 1 回実施し、問題が発見された場合は対策を行うこと。点検を実施すること。
- ⑤24 時間 365 日のシステム監視を行い、情報セキュリティの確保に努めること。

- ⑥セキュリティ情報を確認し、定期的にセキュリティパッチの適用をしていること。
- ⑦情報漏洩等の事故発生時の対応について、手順を整備していること。
- ⑧障害発生時も継続利用ができる冗長構成等の仕組みを講じていること。
- ⑨サーバが設置されているデータセンターの所在地は日本国内とし、国内法が適用されること。
- ⑩データセンターは、十分な災害対策や万全のセキュリティ対策が施行されていること。
- ⑪クラウド上の本市の各種データ資産へのアクセスは、本市が許可した場合のみ可能とし、本市以外のサービス利用者及び第三者からのアクセスがされないこと。
- ⑫サービスの利用契約が満了する際は、本市のデータ資産はクラウド上から完全に消去し、その作業完了を書面により通知すること。

#### (4) 一般ユーザー機能要件

- ①登録されたユーザー間で、文字およびスタンプによる双方向のやり取り（チャット）ができること。
- ②ユーザーがトークルームで1対1または複数人でのチャットができること。
- ③ユーザー間でファイル共有ができること。（ただし、画像ファイル以外のファイルをインターネット環境からの共有時には、無害化処理を実施する機能を有すること。）
- ④送信したメッセージやファイルについて、既読・未読のユーザー数・名前がリアルタイムに把握できること。
- ⑤メッセージ文言、送信ユーザー、ファイル名での検索機能を有すること。
- ⑥新着メッセージがある場合、リアルタイムに通知されること。
- ⑦トークルーム内でやり取りされたファイルが一覧形式で表示されること。
- ⑧ユーザーのログイン状況をユーザー同士が確認できること。
- ⑨送信者に限りメッセージの削除を行えること。
- ⑩トークルーム内の重要情報をノートまたはピン止めなどで、留めておけること。
- ⑪よく使うトークルームを、常に上部に表示させるトークルームのお気に入り機能があること。
- ⑫トークルームごとに、通知・非通知の設定ができること。
- ⑬モバイル端末利用時に、端末のGPS機能を利用して、位置情報をトークルーム内で簡単に共有できる機能を有していること。
- ⑭画像ファイルを送信する場合に、不要な情報をマスクするなどの画像編集機能を、サービス内で有していること。
- ⑮サービス内で自治体職員同士が連携・情報共有可能なコミュニティを有すること。

#### (5) 管理者ユーザー機能要件

一般ユーザーの機能に付加して、次のことができること。

- ①パソコンからのアクセス時、チャットを利用する端末のIPアドレスを管理者が制限できること。
- ②Android、iOS 端末（以下、モバイル端末）の利用は、認証コードを発行するなどし、管理者が利用端末を制限できること。

- ③暗号化設定がされているモバイル端末のみの利用を許可することができること。
- ④モバイル端末の紛失または盗難時、管理者でアプリの無効化ができること。また端末が発見された場合などに、再度、有効化ができること。
- ⑤モバイル端末アプリ起動時、パスワードや（端末のもつ）生体認証機能のロック機能があること。
- ⑥モバイル端末アプリ利用時、スクリーンショット（画面コピー）の機能を禁止できること。なお、禁止ができない場合は、スクリーンショットを利用したユーザーの情報を管理者へ通知可能なこと。
- ⑦サービス内のトーク履歴、ファイルのデータを管理者で取得できること。
- ⑧サービスの利用状況（アクティブユーザー数、メッセージ数）を月別に把握できること。
- ⑨サービスの全ユーザーに対し、管理者から一斉連絡を行う機能を有すること。
- ⑩管理者が登録をしたユーザーのみが利用できること。
- ⑪ユーザー登録は csv 取り込みなどにより一括で行えること。
- ⑫連絡先情報は、階層設定（組織情報からの検索）ができること。
- ⑬管理者側でチャット内のファイル添付および端末内への保存の制限設定ができること。（モバイルアプリ含む）
- ⑭メールアドレスを持つユーザーおよびメールアドレスを持たないユーザー双方のユーザー登録ができること。
- ⑮外部事業者などをゲストユーザーとして招待し、ゲストからはトークルームの作成ができない（一般ユーザーから招待されたトークルームのみで利用できる）状態に設定ができること。
- ⑯他自治体と連携する場合には、連携用のチャット環境を別途用意できること。

## 5. 保守サポート要件

以下に示す保守サービスを行うこと。

- (1) 電子メールおよび電話によるサポートサービスを行うこと。
- (2) 受付対応時間については、土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日および年末年始（12月29日から1月3日）を除く平日午前9時から午後5時とすること。
- (3) メンテナンス等でやむを得ずサービスを一時停止する必要がある場合には、あらかじめ発注者に連絡を行うこと。
- (4) 不具合及び障害発生時は本市担当者へ速やかに連絡し、復旧対応と報告を行うこと。
- (5) 不具合及び障害発生時は本市担当者からの連絡を電子メール等で24時間365日受け付けること。
- (6) 本サービスの定期的及び障害対応等の臨時的バージョンアップを無償で行うこと。
- (7) Windows OS や Web ブラウザのバージョンアップに対応すること。

## 6. その他

- (1) 本サービス利用のために本市を支援するとともに、調査依頼、資料請求等に対して迅速に対応すること。
- (2) 管理者マニュアル（初期設定、運用管理）を提供すること。

- (3) ユーザーマニュアル（PC用、モバイル端末用）を提供すること。
- (4) 安定的なサービス利用のため、本市に対して研修を行うこと。（Web開催上限1回、訪問開催上限1回（訪問開催の参加人数は20人程度））
- (5) 本サービス提供の総括責任者及び代行する者を置くこと。総括責任者は、本サービス提供中に従事者を指揮し、本市の担当者と連絡できる体制を整備すること。
- (6) 本仕様書の内容について疑義が生じた場合、又は本仕様書に定めのない事項については、本市と協議のうえ決定すること。