

# メール配信等情報発信サービス提供業務 仕様書

令和5年6月

危機管理防災本部

## 1 業務名称

メール配信等情報発信サービス提供業務

## 2 目的

メール配信サービスは長岡市（以下、「甲」とする。）が、平成 25 年度に土砂災害発生の危険性が高い地域の住民を対象に情報の発信を可能とするために導入した。防災情報はきめ細やかな情報発信が必要であることから、現行サービスは運用開始から現在に至るまでに、土砂災害に関する情報に限らず、気象情報、鳥獣害情報等の幅広い情報を発信している。

現在のサービス導入から 10 年が経過し、情報発信ツールの多様化が進んだため登録者数や情報発信方法等において現状に即したよりサービスへの見直しを図るものである。

## 3 契約期間

令和 5 年 9 月 1 日から令和 10 年 8 月 31 日まで

## 4 秘密の保持

サービス提供事業者（以下、「乙」という）、セキュリティ対策及び個人情報保護に精通し、外部への情報漏洩がないよう徹底した管理を実施すること。本契約において知りえた情報に関する秘密、その他、甲の事務に関する秘密事項等を第三者に漏洩してはならない。また、本契約終了後も同様とする。

## 5 疑義

本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合は、甲と乙が協議の上、サービスを提供するものとする。また、甲において必要と認めたときは、契約内容の変更を行う場合がある。この変更内容について、仕様に変更が生じる、または業務契約書に明記されていない場合は、甲乙の協議により変更契約等により定めるものとする。

## 6 システム要件

### (1) 導入・運用方式

ASP 方式とし、サーバ及びアプリケーションの導入、並びに運用及び保守作業の全てを乙の管理下において直接行う方式とすること。責任の所在が不明確とならないよう、管理体制を構築すること。

### (2) 配信機能

#### ア 配信機能

##### (ア) 配信メールアドレス

- ・ 配信するメールアドレスのローカルパートは甲が指定する当該サービス利用

者と重複のないアドレスを設定可能であること。

- ・ メールの送信者名には、受信者が長岡市からのメールであることが認識可能な文字列の設定が可能であること。

(イ) 配信速度

1 分間に 20,000 件以上のメール配信能力を備えていること

(ウ) 規制回避

各携帯電話会社の配信規制やメールドメインのブラックリスト登録において、それを回避する仕組みを備えていること。

(エ) エラー対応

メール配信時にエラーが発生した場合、対象のメールアドレス及びエラー事由を検出する機能を備えていること。

(オ) 配信対象選択

配信対象となる受信者を、任意または各種条件により、個人及びグループから選択可能であること

(カ) 配信先宛先情報

メールの受信者が、同時に配信された他の受信者情報の情報を閲覧できない機能を有していること。

(キ) メール配信履歴

過去に配信したメールの情報を参照可能であること。

(ク) 日時指定配信

配信が行われる日付及び時刻を事前に指定可能であること。また、それらの変更及び取り消しが可能であること

(ケ) 定期配信

毎月の特定日及び特定曜日を指定し、配信可能であること。また、それらの変更及び取り消しが可能であること

イ メール作成

(ア) テンプレート作成

メールの配信内容や配信対象をあらかじめ登録することが可能であること。  
また、利用するアカウントごとに使用可能なテンプレートの制限が可能であること。

(イ) 下書き保存

メール内容や配信対象等の設定を途中まで作成した状態で、下書き等の扱いで保存し、のちに再度編集を再開しメール配信が可能であること

(ウ) 確認画面

配信操作を行う前に、配信する内容の確認画面を備えていること。また、確認画面を印刷する機能を備えていること。

### (3) データ管理

#### ア 受信者登録数

20,000 人の受信者情報が可能であること。

※受信者登録可能数は、登録状況に応じて変更が可能であること。(変更における追加費用は本業務の費用に含まない。)

#### イ システム操作者情報管理

##### (ア) アクセス権限

サービス内の全機能の操作が可能なシステム管理者ユーザー（以下、「システム管理者」という。）とメール作成及び配信が可能なシステム操作者ユーザー（以下、「システム操作者」という。）の作成が可能であること。

##### (イ) ユーザー数

100 以上のシステム操作者の作成が可能であること。

#### ウ グループ情報管理

- ・ システム管理者において、受信者が属するグループの作成が可能であること。
- ・ グループ数は 500 以上作成可能であること
- ・ グループごとにメールの作成及び配信ができるシステム操作者の指定が可能であること。

#### エ メール受信者情報管理

##### (ア) 登録情報

- ・ 登録において取得する個人情報にはメールアドレスのみとすること。ただし、システム管理者が必要に応じて氏名情報を登録可能であること。
- ・ 受信者の登録日時や変更日時が確認で可能であること

##### (イ) 登録方法

- ・ 受信者から送信された空メールを受け付け、システムに登録できる仕組みを有していること。受信者はシステム管理者が設定したグループから受信を希望するグループを複数選択可能であること。
- ・ システム管理者がシステムを操作し、受信者情報の登録が可能であること。

##### (ウ) 登録内容の変更

- ・ 受信者は、空メールを送信等により登録した情報の変更が可能であること。
- ・ システム管理者がシステムを操作し、受信者情報の変更が可能であること。

##### (エ) 登録情報管理

- ・ 受信者情報において宛先不明や着信拒否により配信不可となった受信者について、自動で配信先から除外される仕組みを有していること。
- ・ 配信不可受信者について、その事由をサービス上が確認可能であること。
- ・ 配信不可となった登録情報をシステム管理者が手動操作にて削除可能であること。

#### (4) 出力機能

##### ア ユーザー情報

受信者の登録情報を CSV 形式等表計算ソフトが閲覧可能な形式で出力可能であること。所属するグループごと等任意の条件に合致する情報の出力が可能であること。

##### イ メール配信履歴

- ・ 配信したメールの配信日時、システム操作者、グループ、件名、メール本文、配信グループ情報が CSV 形式等表計算ソフトで閲覧可能な形式で出力が可能であること。
- ・ 配信日や件名等任意の条件に合致する情報の検索が可能であり、また CSV 形式等での出力が可能であること。

#### (5) セキュリティ

##### ア システム操作者認証

- ・ システムにログインする際は、ユーザーID、パスワード方式により認証機能を有していること。
- ・ システム管理者により、システム操作者のパスワードを初期化できる仕組みを有していること。
- ・ パスワードポリシーの設定が可能、またはサービスにおいて設定できるパスワードの文字列に制限があること。

#### (6) システム動作環境

##### ア OS 環境

Windows10、Windows11、Android、iOS、Windows Server2012 以降の Windows ServerOS で動作すること

##### イ ブラウザ環境

Google Chrome、MicrosoftEdge、Mozilla FireFox、Safari で動作すること。

#### (7) アクセスログ

- ・ 本サービスの利用に係るアクセスログの収集が可能であること。
- ・ アクセスログにはユーザーID、ログイン日時、操作内容が記録されること。

### 7 電話情報配信サービス及び外部サービスとの連携

メール配信を補完する下記サービスの機能を有していること。

#### (1) 電話情報配信サービス

##### ア サービス概要

甲が本サービスから音声データを登録し、利用者が甲の指定した電話番号に発信することで、その情報を電話で聞き取ることが可能であるもの

##### イ 機能

- ・ サービス画面から録音を行い、配信音声の登録が可能であること

- ・ サービス画面からテキスト文章を入力し、合成音声の作成ができること。
- ・ 配信音声の削除がサービス管理画面から可能であること
- ・ 音声配信サービスが同時に着信できる回線数を 1,000 回線程度有していること。
- ・ アナログ電話、光 IP 電話、携帯電話のいずれの方式からの通信でもサービスの利用が可能であること。
- ・ 配信音声は複数種類登録可能であり、配信音声の種別をプッシュ番号で選択可能であること。
- ・ 配信開始及び終了日時の指定が可能であること。
- ・ サービス画面で合成音声の作成が可能であること
- ・ サービス利用に係る通話料は、利用者負担であること。

## (2) 外部情報配信サービス連携

- ・ 甲が保有する Twitter アカウントに本サービスから情報配信が可能であること。

## 8 サポート体制

### (1) 全般事項

- ・ システム操作について、甲からの質問を受け付ける体制を確立していること。
- ・ 問合せ時間は午前 9 時～午後 5 時（土曜日、日曜日及び祝日を除く。）まで対応可能であること。
- ・ 甲の問合せから 3 営業日以内に一次回答を行うこと。

### (2) 導入及び運用サポート

- ・ 職員への操作説明等のため、サービスの操作マニュアルを提供等すること。

## 9 情報セキュリティ体制

### (1) 運用・監視体制

- ・ システムメンテナンス等を除き、24 時間 365 日サービスの利用が可能であり、障害発生時に迅速な復旧対応が可能であること。
- ・ 障害を検知された場合は早急に甲に報告すること。随時、障害状況及び復旧見込みを報告すること。
- ・ 内外からのアクセスを監視し、不正アクセス等の検知が可能であること
- ・ 年間を通して、99.5%以上の稼働率を確保すること。

### (2) セキュリティ体制

- ・ サーバ機器の設置場所は日本国内のデータセンターであること。
- ・ ISO27001 またはそれに準じる認証資格を取得しており、システムの取扱いにおける各種セキュリティ事項において、適切な対応が可能な体制を有していること。
- ・ 通信経路の暗号化により、サービス利用において通信内容の盗聴や不正操作を防止する仕組みを有していること。

- ・ メールの暗号化等により配信内容の改ざん防止の仕組みを有していること。
- ・ 配信操作を行うサービスサイトは、検索エンジンによる検索を回避する仕組みとなっていること。
- ・ サーバ設置のデータセンターにおいて入退室管理がされており、データの保管や持ち出しに対して、機密保持対策が取られていること。
- ・ セキュリティホール対策として修正パッチ等の日常管理体制を実施していること。
- ・ 契約期間において、乙及び乙が管理するシステム等から登録情報等が第三者に漏洩した場合、直ちに甲にその状況及び内容を連絡し、甲の指示に従うものとする。また、損害賠償などの責任は、乙が負うものとする。

### (3) 設備体制

- ・ サーバ機器等を設置するデータセンターは、耐震または免震構造の建屋であり、無停電電源装置、非常用発電装置及び防火・消火設備を有し、災害発生時においてもサービス提供が継続できること
- ・ サーバ機器等は物理的に冗長化されており、障害発生時に可能な限り迅速にサービスの提供再開が可能であること。

## 10 データ移行

### (1) 移行データ

現行サービスに登録されている下記情報を本業務サービスにインポート可能なフォーマットを提供すること。

- ・ メールアドレス
- ・ 情報種別
- ・ グループ
- ・ 登録日時
- ・ 更新日時

### (2) 移行作業

移行作業は甲が行うものとする。ただし、必要に応じて乙は操作説明や助言等を行うこと。

## 11 データバックアップ

- ・ サービスに登録されている各種情報のバックアップを日次で行うこと。バックアップデータは2世代以上管理すること。
- ・ 障害等の発生時に必要に応じてバックアップファイルからリストア対応が可能であること。

## 12 登録情報の削除

- ・ 契約終了時は、サーバ機器等に保存された配信履歴や個人情報等を CSV 形式等のファイルエクスポートし、光学メディアなどに保存のうえ、甲へ引き渡すこと。
- ・ 個人情報が記録されたサーバのディスク等については、専用ソフト等を用いてデータ消去を行い、データ消去証明書を提出すること。  
※データ消去について、作業前に甲に方法を協議すること。

### 13 現行サービスとの並行稼働

令和 5 年 11 月 1 日の正式運用を開始するため、同年 9 月、10 月に必要に応じてサービス移行に係る試験配信を実施する。

### 14 その他

本契約期間中において、甲は乙と緊密な連携を保ちサービスを提供しなければならない。打合せ事項等について乙は、その都度、議事録で内容を提出すること。