

非機能要件一覧

1. 利用環境

(1) 利用者環境

- ① インターネット環境で利用できること。
- ② 市民等の利用者が使用するパソコン、スマートフォン、タブレット端末等により、下記のブラウザで正常に表示し、動作すること。なお、バージョンは企画提案時点での最新版での正常動作を保証すること。

OS	Windows10 以上、Mac OSX 以上
ブラウザ	Microsoft Edge、Google Chrome、Safari、Mozilla Firefox、iOS/Android における標準ブラウザ(※)

※スマートフォンは、Android 端末、iOS 端末での動作を保証すること。

- ③ すべての通信において SSL 暗号化通信を施し、セキュリティを確保すること。
- ④ 本サービスは、明石市 LINE 公式アカウントからチャットボット画面を起動できること。

(2) 職員環境(保守・管理環境)

職員が使用できるパソコンの OS とブラウザ等の保守環境は、以下の代表的なものにおいて、正常に表示し、動作すること。また、バージョンアップした場合は対応可能なシステムとすること。

OS	Windows11 以上
ブラウザ	Microsoft Edge、Firefox Chrome
ウイルス対策ソフト	ウイルスバスター
オフィスソフト	Office2021以上

2. システム機器及び稼働環境

本業務において使用するサーバ及びバックアップ装置等のクラウドサービスは、ISMAP クラウドサービスリストに登録されたサービスを利用すること。

3. 規模

本システムを利用する初年度の想定利用者数、利用件数はおおよそ以下のとおりとし、生成AIの月間利用件数の目安とすること。

- ・利用者数:4,000 人/月

- ・利用数(一つの質問への応答するまでを1件とカウントする):10,000 件/月

なお、上記の件数を超える利用が発生した場合の取り扱いについては、本市と受託者の協議の上決定する。

4. 拡張性要件

将来、利用者数や利用件数が拡大した場合においても、十分なレスポンスを確保すること。

5. 信頼性要件

- (1) 定期的なオンラインバックアップを取得し、データ保全を行うこと。

- (2) データ復旧範囲は業務データのみならず、全てのデータを対象とすること。

- (3) 処理の結果を検証できるよう、ログ等の証跡を残すこと。

- (4) 導入実績があること。

- ・本システムは、類似規模(中核市、または同等規模の自治体等)の他自治体において、本件と同等以上の AI チャットボットシステムの導入および安定稼働実績を有していること。

- ・「様式 10 業務実績調書」に当該導入実績を具体的に提示すること。(例:導入自治体名、導入時期、利用状況等)

6. 継続性要件

- (1) 提供するAIチャットボットシステムは、システムの定期・非定期メンテナンス等の計画停止を除き、原則として 24 時間 365 日稼働するものとする。

- (2) 障害等発生時には、速やかに障害対応、復旧ができることを考慮したシステム構成、保守体制とすること。

7. セキュリティ要件

明石市個人情報取扱特記事項の内容を遵守するとともに、以下の要件を満たすこと。

- (1) チャットボットと利用端末との通信は暗号化通信とすること。

- (2) 外部からの攻撃・改ざんリスクなどに対して検知・保護等の対策を講じること。

- (3) 管理システムへのアクセスは、ユーザー認証方式を実装し、また、市が指定する IP アドレスと契約事業者からの通信のみ許可すること。
- (4) クラウド環境の設置場所は、日本国内のデータセンターで運用設置されていること。取り扱うデータは日本国内のみでの管理とし、漏洩防止策を厳重に講じ、適切に管理すること。
- (5) その他、生成AI(ChatGPT 等)のセキュリティ上のリスクに応じて適切な対策を講じること。
- (6) 利用者の入力情報の取り扱いについては以下のとおりにすること。
 - ・チャットボットに入力された利用者からの問い合わせ情報(テキスト等)は、本システムの回答生成以外の目的で利用しないこと。
 - ・特に、当該情報が AI モデルの追加学習や再学習に利用されないことを厳守すること。
 - ・当該情報について、システム内での保持期間を別途市と協議の上決定し、必要な期間を過ぎた場合は速やかに消去すること。