

## 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、静岡市 LINE 公式アカウントと API 連携により、LINE 上で動作可能であること。

#### (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
ウイルス対策ソフト	Windows Defender
オフィスソフト	Office365

### 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:10,000 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):30,000 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、静岡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。

### 6. 繼続性要件

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。

障害等発生時には、速やかに障害対応、復旧ができるなど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

- (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。