

(別紙\_資料)

## 機能要件一覧表 (案)

適合性：対応の可否を「○、△もしくは×」で記入してください。  
△の場合は、代替となる適合手法を記載してください。  
適合手法：要件を満たす機能もしくは手法を記載してください。

| 概要      |          |      | 適合性  | 適合手法  |  |  |
|---------|----------|------|--|---|--|--|
| FAQシステム | 機能要件     | 共通   | 1  | 提供されるシステムでFAQの作成と閲覧が行えること。  |  |  |
|         |          |      | 2  | メールやチャットのやり取り、マニュアル等のファイルの内容を読み取り、FAQを自動で生成する機能を有すること。(システム利用料に含めること。) また、アップロードできるファイルの容量は、1GB以上でファイル数は無制限であること。 |  |  |
|         |          |      | 3  | 一問一答型のインターフェースであること。(チャットボット形式ではない)   |  |  |
|         |          |      | 4  | 質問・回答の登録件数は無制限であること。  |  |  |
|         |          |      | 5  | 検索において、キーワードの不一致や表記の揺れ、複数の意味を持つ単語等があった場合でも、適切な回答を表示できる機能を有すること。   |  |  |
|         |          |      | 6  | 定期的なバックアップ機能を有しており、必要に応じて復旧が可能なこと。  |  |  |
|         |          |      | 7  | FAQを管理する構成として、カテゴリ分けや分類等をできる機能を有すること。   |  |  |
|         |          |      | 8  | FAQの作成を行う管理者アカウントとFAQの閲覧のみを行う利用者アカウントの区別ができる機能を有すること。   |  |  |
|         |          |      | 9  | 管理者アカウントを使用する際は、ID及びパスワードが必要な仕様であること。   |  |  |
|         | システム管理機能 | 10   | システム管理者権限を有するアカウントを作成できること。  |   |  |  |
|         |          | 11   | システム管理者が、CSV抽出・読み込み等により容易にアカウント管理ができること。   |   |  |  |
|         |          | 管理機能 | 12   | FAQデータをCSVやエクセル形式によりインポートすることで一括登録や一括編集ができること。  |  |  |
|         |          |      | 13   | 任意の範囲のFAQデータについて一括登録や一括編集ができること。  |  |  |
|         |          |      | 14   | 権限に応じたFAQデータをエクセル形式等でエクスポートできること。   |  |  |
|         |          |      | 15   | FAQの登録・修正・削除は、WEBブラウザ上の個別FAQ画面で1件ずつ作業することが可能であること。  |  |  |
|         |          |      | 16   | 閲覧数の多い質問や時期に応じて、管理者の操作により任意の順でよくある質問として表示できること。   |  |  |
|         |          |      | 17   | 検索件数、FAQ登録件数などの利用状況をダッシュボード機能でリアルタイムに可視化できること。  |  |  |
|         |          |      | 18   | 質問履歴など、検索結果に基づくFAQメンテナンスの参考となる情報を収集することができること。  |  |  |
|         | 利用者機能    | 19   | 利用者が回答結果を評価できること。  |   |  |  |
|         | 非機能要件    | 20   | ユーザ・端末間で共有可能なライセンスを、組織数以上用意すること。   |   |  |  |
|         |          | 21   | ネットワークは、奈良市のインターネット系端末及びリモート端末を用いたインターネット系の仮想環境からアクセスできること。  |   |  |  |
|         |          | 22   | 指定したIPアドレスを持つ端末からのみシステムにアクセスできる制限をかけられること。   |   |  |  |
|         |          | 23   | 奈良市が利用するWindows端末(Microsoft Edge、Chrome等)・iPad端末(Safari、Chrome等)から奈良市が利用するブラウザ(Microsoft Edge等)からport 443のhttpsにてサービスにアクセスできる仕組みとし、専用ソフトの新規調達を行わずに利用できること。 |   |  |  |
|         |          | 24   | 本サービスが稼動するクラウド環境は、原則I S M A Pに登録されているクラウド上に構築されたもの、I S M A PでなければI S O / I E C 2 7 0 1 7等のセキュリティ対策がとられていること。   |   |  |  |
|         |          | 25   | データベースのデータの暗号化及び通信の暗号化を行い、暗号化においては例えば通信に関しては十分な安全性を担保されたSSL/TLS方式(SHA-2、SHA256以上)を用いること。   |   |  |  |
|         |          | 26   | アクセスログと、利用者の質問・回答ログを記録し、管理できる機能を有すること。   |   |  |  |
|         |          | 27   | 保守作業等により、発注者及び受注者双方で合意の上で定められた期間を除き、本サービスの提供時間は24時間365日であること。  |   |  |  |