令和５年度（２０２３年度）FAQ導入業務委託仕様書

1. **調達件名**

令和５年度（２０２３年度）FAQ導入業務委託

1. **調達の目的**

　本業務ではFAQシステムを導入することで、頻繁に行われる内線電話による職員間の問い合わせ対応業務の削減効果について検証を実施する。

1. **契約期間**

契約締結の日から令和６年（２０２４年）３月３１日（日）までとする。

システム構築期間：契約締結の日から令和５年（２０２３年）７月３１日（月）まで

システム試行期間：令和５年（２０２３年）８月１日（火）から令和６年（２０２４年）３月３１日（日）まで

1. **業務概要**

①FAQシステムの提供

②FAQサポート窓口の設置

③利用実績の作成

④利用に関するマニュアルの提供

1. **FAQシステムの提供（機能要件）**

（１）基本要件

①特定の Web ブラウザやブラウザの拡張機能、別途インストールが必要な専用ソフトウェアに依存することなく利用が可能であること。

②原則として、２４時間３６５日利用可能であること。

③利用時間は無制限とし、利用時間や呼量による従量課金としないこと。

④インターネットまたは LGWAN 上の ASP・SaaS を利用するシステムであること。

⑤システムの稼働状況を監視し、障害発生や機能低下などに迅速に対応できること。

⑥システムのバージョンアップやデータ整備等のサポートが行われること。

⑦視認性と操作性に十分配慮され、エンドユーザにとって直感的に操作しやすく、必要とする情報にアクセスしやすいものであること。

⑧月当たり１万件の閲覧数に対応すること。

⑨全体のファイル容量５GB以上に対応し、利用に応じて増量が可能なこと。

⑩FAQシステムへの接続URLが熊本県固有のURLであること。

（２）FAQ登録・修正・管理

①システムを停止することなく FAQ 登録・修正作業ができること。

②あらかじめ単語、類義語を登録済みであり、任意の類義語についても登録・修正ができること。

③登録できるFAQ数に制限がないこと。

④CSVファイル等をインポートにより、当該システムにFAQを一括して登録・修正ができること。

⑤FAQの登録を効率的に行うための工夫がされていること。

⑥WEBブラウザ上の個別FAQ画面で1件ずつ更新することが可能であること。

⑦当該システムから、権限に応じたFAQデータをCSVファイル等で一括してエクスポートできること。

⑧FAQに任意のカテゴリーを付与して管理することができること。

　カテゴリーについては階層構造になっていること。

⑨PDF、画像ファイル、Office2016に対応したファイルを回答に添付できること。

⑩FAQの管理を容易にし、また誤情報の公開を防ぐなど、運用に資する工夫がされていること。

⑪FAQの回答精度を向上させるような工夫がされていること。

（３）FAQ表示

①一問一答型のインターフェースであること。

②FAQ のカテゴリー選択やキーワードによる質問文と回答文の絞り込み、AND検索、OR検索など、複数要件による検索ができること。

③キーワードの不一致や表記のゆれ、半角全角やひらがな・カタカナの相違、複数の意味を持つ単語等があった場合においても、登録したFAQデータの中から最適な質問候補を表示できること。

④エンドユーザが質問候補の中から該当する質問を選択した際に、当該質問に係る回答が表示されること。

⑤回答に添付されたファイルを表示でき、ダウンロードも可能であること。

⑥検索回数は無制限とし、検索回数による従量課金でないこと。

（４）管理機能

①システム管理者がFAQ作成者情報を任意に登録・修正・削除でき、登録数は無制限であること。

②FAQ作成者をまとめる任意のグループを設定できること。

③指定期間内の日別・月別のアクセス実績、FAQの作成・編集実績、検索キーワードログ等、各種統計をシステム管理者・FAQ登録者が取得可能であること。

　またログの取得についてはCSV・エクセルファイルで一括して取得可能であること。

④管理画面にアクセスできるシステム管理者を設定できること。

⑤CSVファイル等のインポート・エクスポートにより、システム管理者・FAQ登録者の情報を一括して登録・修正・出力ができること。

⑥システム管理者の負担軽減や運用を円滑に進めるための工夫がされていること。

（５）セキュリティ要件

①県とシステムを結ぶネットワークは、常時SSL／TLS による暗号通信を使用し、HTTPS によるアクセスとし、通信データの改ざんを抑える対策を実施すること。

②データ保存場所は国内であること。

③サーバ上に格納するデータは、電子政府推奨暗号リストの指標に沿った暗号アルゴリズムにより暗号化されていること。

④ID・パスワードによるログイン機能、IP アドレス制限ができること。

⑤FW、IPS/IDS、WAFなどにより、本県 FAQ システムへの不正アクセス対策が行われていること。

⑥ISO/IEC27001、プライバシーマーク、ISMAPのいずれかの第三者認証を受けていること。

⑦サービス終了時に復元が不可能な方法でデータの廃棄が行われること。

1. **FAQサポート窓口の設置**

①システム管理者・FAQ作成者からの問い合わせに対応できる窓口を設置すること。

②メール・Webフォームは２４時間受付に対応していること。

③障害発生等の緊急時には電話による対応が可能であること。

④FAQシステム導入のノウハウを有し、円滑に遂行するための人員体制を有していること。

1. **利用実績の作成**

①検証に必要となる項目を設定し、導入効果を測定すること。

②上記①の測定結果をもとに利用実績をレポートにまとめて利用実績報告書として県に提出すること。

③利用実績は令和５年（２０２３年）１０月初旬、令和６年（２０２４年）３月末にそれぞれ提出すること。

1. **利用に関するマニュアルの提供**

①システム管理者、FAQ作成者向けのマニュアルをそれぞれ提供すること。

②マニュアルはすべて日本語で記述してあることとし、CD-ROMなどの電子媒体に保存された電子データ形式のマニュアルで提供すること

1. **成果物**

以下の成果物を電子媒体にてそれぞれ１部納品するものとする。

電子媒体についてはPDF形式のみではなく、Office2016で編集可能な形式でも納品すること。

（１）利用実績報告書

（２）各種マニュアル

1. **納品場所**

〒８６２－８５７０

熊本県熊本市中央区水前寺六丁目１８番１号

熊本県企画振興部デジタル戦略局システム改革課　業務システム改革班