

別添_別紙

生成 AI サービスのライセンス調達及び利用契約

仕様書

令和7年8月
総務部
AI活用推進課

1. 事業概要

本事業は、生成 AI の活用を通じて、職員の事務処理負担を軽減し、庁内業務の効率化と生産性の向上を図ることで、市民サービスの向上を実現することを目的とする。

2. 業務の範囲

主な業務項目は、下記のとおりとする。

2-1. 生成 AI サービスの提供

「別添_別紙_資料 機能要件等一覧表」を満たす生成 AI サービスの提供を行うこと。

2-2. 運用・保守・サポート

(1) 安定稼働

- ① 提供サービスの OS、ミドルウェア、ソフトウェア等の継続利用に必要なバージョンアップ、セキュリティパッチ等のメンテナンス作業を行うこと。
- ② サービスを提供する時間帯については 24 時間 365 日とする（利用期間が 365 日に満たない場合は、利用期間に係る日数）。ただし、計画停止又は定期保守はこの限りでない。メンテナンス等については 8:30-17:15 の執務時間外に行うこととし、サービスを一時停止する必要がある場合には、緊急時を除き原則 10 営業日前に奈良市担当者に連絡を行うこと。
- ③ 奈良市利用端末のブラウザのバージョンアップによるシステムの使用継続に関わるアップデート対応に関する定期的及び障害対応等の臨時的バージョンアップが必要な場合は無償で行うこと。
- ④ バージョンアップ等により機能追加や操作方法等の変更があった場合は、マニュアルを更新し、奈良市へ提供すること。
- ⑤ 提供サービスの奈良市が定める仕様に関する順守状況等、稼働状況に関する報告書を毎月提出すること。

(2) 障害保守

- ① インシデントの発生またはその発生が疑われる場合にあつては、受注者は積極的に、原因究明、影響範囲確定等の作業に協力すること。
- ② 障害時の奈良市からの電話等による問い合わせや調査依頼に対応すること。クラウド上のシステムの不具合により障害が発生している場合はその旨の連絡を行うこと。障害受付時間については、電話受付は奈良市執務時間、メール受付は 24 時間 365 日受付可能な窓口を有すること。障害対応時間については、奈良市と協議の上、決定するものとする。ただし、次に示す緊急性が

高いもしくは致命的な障害等で奈良市が必要と判断した場合の作業は、障害受付の手段と時間に関わらず、障害対応時間の制約なく対応すること。

(ア) 利用端末、提供サービスにおいて、ウィルス感染・情報漏えいなどの通信異常・兆候が発生した場合等のセキュリティインシデントに係る対応

(イ) システム障害等に起因する奈良市業務継続における緊急性を要する対応

③ 不具合及び事故発生時は、保守体制を擁し、奈良市担当者へ速やかに連絡し、復旧対応と報告を行うこと。

④ 障害対応時は、速やかに障害対応報告書を作成、5営業日以内に奈良市に提出すること。

2-3. 操作研修

サービスの利用にあたって、以下の研修及び操作マニュアルを提供すること。

(1) 管理者のための操作研修

- ・サービスの運用管理者向けのシステム操作研修を1回程度
- ・研修は対面又はオンラインで実施
- ・管理者向けにサービスの操作方法を説明するマニュアルの提供

(2) 利用者のための操作研修

- ・ユーザー向けの操作研修を1回程度（プロンプトに関する研修及びRAGに関する内容を含む）
- ・研修はオンラインで実施
- ・事後閲覧できるように研修内容を録画し動画ファイルとして提供（別途のオンデマンド配信も可）
- ・ユーザー向けにサービスの操作方法を説明するマニュアルの提供

2-4. 生成AIサービスの支援

提供するサービスの円滑な利用の開始及び利用効果の最大化を図るため、サービスの利用に際しての市職員からの問い合わせ、アカウント登録支援、利用促進にかかわる事例や効果的な使い方の相談など各種支援を行うこと。

(1) 対応方法

奈良市から受注者への問い合わせについては、原則メールにより行う。ただし、メールでは意思疎通が困難である場合で、電話やweb会議形式等で双方の意思疎通を図る方が効果的であると両者が判断した場合、電話やweb会議形式等で意思疎通を図ることも可能とする。

(2) 回答期間

問い合わせがあった日から 5 営業日以内とする。

(3) サポート対応時間

原則月曜日から金曜日（祝日・12月29日から1月3日を除く）

午前9時00分～午後5時00分

3. 成果物

次の(1)から(6)について、電子データで奈良市に提供すること。なお、(1)(2)については、奈良市のウェブサービス上での常時参照及び最新ドキュメントのダウンロードを可能とする、またはPDF形式にて常に最新のドキュメントを提供すること。(3)については、月1回奈良市に提出すること。(4)～(6)については、事象発生時に提供することとし、原則として事象発生後、5営業日以内に奈良市に提出すること。

- (1) 製品マニュアル（動作環境等の説明書）
- (2) サービスマニュアル（利用者向け及び管理者向け操作を含むもの）
- (3) 奈良市が定める仕様に関する順守状況、稼働状況等に関する報告書
- (4) 打ち合わせ議事録
- (5) 生成 AI サービスにおける問い合わせ記録
- (6) 各種パラメータ設定仕様書（非公開情報については別途協議とする。）

4. 留意事項

- (1) 受注者は、奈良市が必要と判断した場合においては、情報セキュリティ監査の受入れに応じること。
- (2) 受注者は、本業務の実施にあたり奈良市と行う会議、打ち合わせ等に関する議事録を作成し、奈良市にその都度提出して内容の確認を得るものとする。
- (3) 受注者は業務の実施にあたり、関係法令等を遵守し業務を円滑に進めなければならない。
- (4) 受注者は、奈良市の情報セキュリティポリシーを厳守すること。すべてのプロジェクトメンバーは、情報の保護と適切な取り扱いに責任を持つこと。
- (5) 自社製品の社外秘にあたる技術情報等で、公開不可、納入不可の情報を含む資料等については別途協議とする。
- (6) 受注者は、いかなる場合もデータを復元する場合においては、事前に奈良市担当者へ連絡し、許可を得ること。事前連絡及び許可がない復元作業は認められないものとする。

5. その他

本業務の実施にあたり、本仕様書に記載のない事項については奈良市と協議の上決定するものとする。