

基本仕様書

- 1 件名 RAG（検索拡張生成）サービス調達業務委託
- 2 履行期間 契約締結日から令和9年（2027年）3月31日まで
- 3 履行場所 熊本市中央区手取本町1番1号 外
- 4 目的及び業務概要
RAG（検索拡張生成）機能を有する生成AIサービス（以下、「RAGサービス」という。）を導入し、各種法令や例規、庁内のマニュアル等のデータベースをもとにした回答を得ることで、職員の情報検索や庁内問合せ対応等の業務の効率化及び平準化を図るもの。
- 5 業務内容
 - (1) 本市職員が利用可能なRAGサービスを、履行期間中に提供すること。
なお、サービスの利用開始時期は令和8年6月頃を予定している。
 - (2) 調達するRAGサービスは以下の要件を満たすものであること。
 - ア. インターネット経由で利用できるクラウドサービスであること
 - イ. 以下の条件で動作すること。
 - ・OS：Windows11
 - ・ブラウザ：Microsoft Edge（アドオンのインストールが必要ないこと）
 - ウ. 本サービスを利用するアカウントはCSVでの一括登録など容易に登録・変更・削除ができ、作成したアカウントに必要な権限を設定又は解除することができること。
 - エ. 管理者権限を有するアカウントは、本サービスを利用するアカウントごとの利用履歴を確認でき、CSVファイルなどで出力できること。
 - オ. 以下の条件を満たす、無制限に利用できるLLMを一つ以上用意すること。（同等以上のLLMも可。開発期間中のバージョンアップも可とする。）
 - ・GPT-4.1 以上
 - ・Gemini2.0 以上
 - ・Claude 4 以上
 - カ. 利用者が任意のLLMを選択して利用できること。
 - キ. 職員が作成したプロンプトをテンプレートとして登録することができ、他の職員に展開することができること。
 - ク. 発注者が保有するマニュアル等のファイルを、簡単な操作でアップロードでき、その内容に基づいた適切な回答を生成できること。
 - ケ. ファイルは、PDFやtxt等の汎用的なファイル形式が利用可能なこと。
 - コ. 回答に使用された参照元ファイル名等を明示することができること。
 - サ. 学習データに使用するファイルは、フォルダ等のグループ単位で管理でき、利用権限を設定できること。
 - シ. 指定したグループ内の情報のみを含んだ回答を生成できること。
 - ス. アップロード可能なファイル数や容量に制限がないこと。
 - セ. サービスは、原則として24時間利用可能とすること。ただし、保守等の予定された停止については、その限りではない。
 - ソ. 全職員が同時にサービスを利用できること。（約200組織・8,000名）
 - (3) サービスの利用料金は、固定料金体系で提供すること。
 - (4) 本サービスの導入後、本市職員がスムーズかつ安定的に本サービスを利用できるよう、操作方法に関する説明（マニュアルの提供等）、利用上の問い合わせ対応、活用

促進に向けた助言等、必要な利用支援及び定着化支援を行うこと。

(5) 本市からの問い合わせに対し、電話・電子メール等による対応を行うこと。対応時間は平日 9 時～17 時（土日、祝日、年末年始（12/29～1/3）を除く）とする。

6 本契約でクラウドサービス等の外部サービス（以下「外部サービス」という。）を利用する場合の特記事項

- (1) 国際規格 ISO/IEC 27001 の評価基準である「情報セキュリティマネジメントシステム（ISMS）適合性評価制度」認証の取得又は同等程度の水準を備えていること。
- (2) 日本の裁判管轄、法令が適用されること。海外への機密情報の流出リスクを考慮し、外部サービスを提供するリージョン（国・地域）を国内に指定すること。国内の外部サービスにおいて、利用者のデータが、海外に保存されないこと。また、AI の学習に利用されないこと。
- (3) 外部サービス提供者における情報セキュリティ対策の実施内容及び管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。
- (4) 外部サービス提供者若しくはその従業員、再委託先又はその他の者によって、利用者の意図しない変更が加えられないための管理体制について、公開資料や監査報告書（又は内部監査報告書・事業者の報告資料）の内容を確認する。
- (5) 外部サービスを利用した情報システムの導入・構築時のセキュリティ対策
 - ・不正なアクセスを防止するためのアイデンティティ管理（ID のプロビジョニングから廃棄まで）とアクセス制御を実装すること。
 - ・システム管理者等の特権アカウントが外部サービスに接続する際は、強化された認証技術（多要素認証等）を用いること。
 - ・外部サービス利用者による外部サービスに影響を与える操作の特定と誤操作の抑制するために、手順書の作成や誤操作を認識可能なアラート等の実装を考慮すること。
 - ・外部サービス上で構成される仮想マシンに対して、適切なセキュリティ対策（WAF）を行うこと。
 - ・適切な暗号アルゴリズム（CRYPTREC により安全性及び実装性能が確認された「電子政府推奨暗号リスト」）を用いた暗号化処理を行うこと。
 - ・外部サービスの企画、要件の確認の段階から想定される脅威やリスクに対するセキュリティ対策を検討し、その検討結果を踏まえ、設計・開発におけるセキュリティ対策を行うこと。また、外部サービスで取得可能なログの種類、範囲等を確認し、必要となるログの取得機能を実装すること。
 - ・外部サービス内における取得するログの時刻、タイムゾーンを統一すること。
 - ・設計・設定時の誤りの防止の対応として、設計書や設定のレビューやクラウドサービスのフレームワークとの比較などを行うこと。
 - ・セキュリティを保つための開発手順やフレームワーク等の情報を活用すること。
 - ・外部サービス上に他ベンダが提供するソフトウェア等を導入する場合のそのソフトウェアの外部サービス上におけるライセンス規定を本市に報告すること。
 - ・外部サービス上に構成された情報システムと他の外部サービス利用者のネットワークやサブネット間等の異なるネットワーク間の通信（トラフィック）を監視すること。
 - ・利用する外部サービス上の情報システムが利用するデータ容量や稼働性能（移植容易性）について、外部サービスの利用業務が継続できるよう考慮すること。
 - ・外部サービスの利用に係る可用性（冗長構成や冗長回線等の実装）を考慮した設計とすること。

7 サービス終了時のデータの消去

- (1) 契約終了、解除、更新不成立、サービス廃止その他これらに準ずる理由により本サービスの利用が終了する場合、受託者は、本サービス上及び関連する全ての環境に保

存された本市に係る一切のデータを、全量消去すること。

消去対象には、アップロードされたファイルデータ、ベクトル化されたデータ（埋め込みデータ）、メタデータ、インデックス、ログ、バックアップ、スナップショット等、本サービスの提供に伴い生成、保存又は管理された全てのデータを含むものとする。

- (2) 前号のデータの消去は、情報の復元が困難な状態（NIST SP800-88 Rev. 1 に定義される Purge レベル以上）で実施すること。

消去は、クラウドサービスの特性を踏まえ、暗号化処理で使用した暗号鍵を消去（暗号鍵のバックアップがある場合は、それも消去）するなどにより、暗号化したデータを復元困難な状態とすること。

- (3) 受託者は、契約時にデータの廃棄手順を明記した資料を本市に提出し、承認を得ること。また、データ消去完了後、消去対象、消去方式、適用基準（NIST SP800-88 Rev. 1 との対応関係）、消去実施日時、消去実施主体を明記した実施報告書を本市に提出し、承認を得ること。

- (4) 受託者が、本サービスの提供にあたり、下請事業者、再委託先、クラウド事業者等を利用する場合においても、本項に定める内容と同等以上のデータ消去要件を契約等により担保すること。

この場合においても、データ消去に関する最終的な責任は、受託者が負うものとする。

8 サービスレベル合意書

本市と受託者が協議（合意）のうえ、受託者は本市に対しサービスレベル合意書を提出すること。

- (1) サービスレベル合意書の必須項目

ア. サービス中断時の復旧要件

イ. 稼働率、目標復旧時間、目標復旧ポイント、バックアップの保管方法などの可用性に関する事項

ウ. 情報セキュリティインシデントへの対処方法（責任分担や連絡方法の取り決め）

エ. 脅威に対する外部サービス提供者の情報セキュリティ対策（なりすまし、情報漏えい、情報の改ざん、否認防止、権限昇格への対応、サービス拒否・停止等）の実施状況やその他の契約の履行状況の確認方法

オ. 情報セキュリティ対策の履行が不十分な場合の対処方法

カ. 外部サービス提供者による利用規約、各種設定が変更された場合の変更内容の確認方法や連絡方法

9 その他特記事項

- (1) 本仕様書に記載なき事項または疑義が生じた場合には、速やかに本市と協議を行い定めるものとし、受託者はその経緯を書面で記録すること。

(2) 本契約に関する資料・成果品の一切の権利は、すべて本市に帰属するものとし、受託者は本市の許諾なしに他に公開、貸与及び使用してはならない。また、本契約に関する資料・成果品を作成するにあたり写真・イラスト・デザイン等を使用する場合は、受託者において作成又は収集するものとし、著作権等の課題をクリアしたものを利用すること。

- (3) 熊本市情報セキュリティ基本方針、熊本市情報セキュリティ対策基準及びその他関係法令を順守すること。