

「奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託」に関する質問及び回答

項番	種別	項目	質問内容	回答
1	仕様書	1.4 履行期限 (2)	次年度以降の運用経費については、各団体と個別契約となりますでしょうか？ またその際に、金額や運用要件も個別に変わると考えればよろしいでしょうか？	お見込みのとおり、次年度以降の運用経費については、各団体と個別契約となります。 なお、金額については技術提案表の番号14で提案した金額が上限となりますが、各団体において運用要件を変更したりオプションの追加等があれば個別に折衝いただくこととなります。
2	仕様書	1.4. 履行期限 (2)	仕様書(P.3)に下記の記載がありますが、令和2年4月以降の契約事項・内容及び契約金額について、どのように考えればよろしいでしょうか。  契約事項・内容は統一されるのでしょうか。契約金額は今回提示する運用経費が継続されるのでしょうか、それとも増額等も含めて各団体様と個別に金額交渉が可能でしょうか。  ■記載内容 「※令和2年度以降は、団体ごとに個別契約の上、運用するものとする」	本調達と同一要件で運用する場合は、技術提案表の番号14で提案した金額が契約金額の上限額となります。 なお、各団体において運用要件を変更したりオプションの追加等があれば個別に折衝いただくこととなります。
3	仕様書	1.4 履行期限 (2)	「令和2年4月以降は、団体ごとに個別契約の上、運用するものとする。」とございますが、どの程度の期間の継続運用を見込んでいるのかご教示お願い致します。	3年程を予定しています。
4	仕様書	2.1 前提条件 (3)	自動応答のヒット率向上のため、チャットボット用のメッセージは、既存ホームページ「よくある質問」や「Q&A」のデータの文言を(意味内容を変更しない範囲で)修正し、構築してもよいですか。	修正する場合は、協議を必要とします。
5	仕様書	2.1 前提条件 (4)	高セキュリティを確保したサービスとあるが、具体的な要件・仕様はありますか。	提供サービスに応じた最適なセキュリティレベルのご提案をお願いします。
6	仕様書	3.1 機能要件 (3)	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託仕様書P5 3.システム要件3.1.機能要件 (3)に記載されてます各種設定等とは、具体的にはどのような設定をお考えでしょうか。	ユーザーの追加等を想定していますが、詳細については落札者と協議して決定するものとします。
7	仕様書	3.1 機能要件 (3)	メンテナンスや各種設定に、Q&Aの新規追加を含みますか。	Q&A数上限内での追加・削除・変更を含みます。

項番	種別	項目	質問内容	回答
8	仕様書	3.1 機能要件 (1)	<p>仕様書(P.5)に下記の記載がありますが、「地方公共団体プラン」は当該の地方公共団体から申し込む必要があるため、当社でのアカウント開設(=当社からの請求)は難しい認識です。</p> <p>奈良県様及び各団体様は既にアカウントをお持ちで、申請条件をクリアーされて申請手続きも各団体様で実施していただけたらと考えてよろしいでしょうか。</p> <p>■記載内容 (1)インターフェース ・本システムは、インターネットを通じて、スマートフォンより利用が可能でLINEをインターフェースとして「チャットボット」形式により利用できること。なお、地方公共団体プランを想定している。 ・各団体におけるLINEの導入経費、使用料が発生する場合は、その費用も本調達に含むので、LINEの使用料等は受託者が支払うこと。</p> <p>■ご参考 <a href="https://www.linebiz.com/system/files/jp/local_public_plan.pdf">https://www.linebiz.com/system/files/jp/local_public_plan.pdf</a></p>	<p>地方公共団体プランの適用を想定しています。地方公共団体プランの申し込みは各団体を実施します。従ってLINEのアカウント開設も各団体において実施します。</p> <p>ただし、地方公共団体プランを適用しない団体があった場合は、仕様書3.1に記載のとおり、LINEの導入経費、使用料が発生する場合は受託者において、その費用を負担するものとします。</p>
9	仕様書	3.1 機能要件 (1)	<p>地方公共プランを想定の場合、LINEのアカウント申請は契約者様=団体様が条件となっておりますが、アカウント申請等の処理は団体様でしていただける認識でよろしいですか。また、LINEとの連携に必要な管理画面については受託者に情報提供していただけるという認識でよろしいですか。</p>	<p>地方公共団体プランの適用を想定しています。地方公共団体プランの申し込みは各団体を実施します。従ってLINEのアカウント開設も各団体において実施します。</p> <p>ただし、地方公共団体プランを適用しない団体があった場合は、仕様書3.1に記載のとおり、LINEの導入経費、使用料が発生する場合は受託者において、その費用を負担するものとします。</p> <p>なお、LINEとの連携に必要な情報は、受託者に提供します。</p>
10	仕様書	3.1 機能要件 (1)	<p>奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託仕様書仕様書P5 3.1 機能要件 地方公共団体プランを想定されておられるので、基本無料をご利用いただけると存じますが、LINEの導入経費、使用料が発生した場合における想定上限金額をご教示ください。</p>	<p>想定上限額はありません。</p>
11	仕様書	3.1 機能要件 (1)	<p>今回の導入団体について、認証済みLINEのアカウントを既にお持ちの団体様はいますか。また、いる場合は、そのアカウントを地方公共プランのアカウントとして移行することは可能ですか。(地方公共プランは1団体につき1アカウントまでというLINE社の制約があります)</p>	<p>参加団体のうち、2団体が既にLINE@の公式アカウントを所有しています。ただし、地方公共団体プランへの移行が可能であるかについては、不明です。</p>
12	仕様書	3.1 機能要件 (3)	<p>ログ収集において、出力形式はWeb画面閲覧による出力でも良いですか。</p>	<p>web画面閲覧による出力のみは不可です。csv形式等でのデータ出力または提供を指します。</p>
13	仕様書	3.1 機能要件 (3)	<p>システム利用状況等のログ収集とは“ユーザーの発話”“ボットの発話”“発話日時”の内容が把握できれば良いですか。</p>	<p>仕様書5.1に記載している、運用報告書の内容を収集することは必須です。</p>
14	仕様書	3.1 機能要件 (4)	<p>自然言語処理によって、入力された質問の文脈や意味をとらえ、確信度をもった的確な回答を導くことができること。”とありますが、シナリオ(中間ナレッジ設置)と類似FAQの表示での的確な回答に導く手法を提案してよろしいですか。</p>	<p>お見込みのとおり。</p>

項番	種別	項目	質問内容	回答
15	仕様書	3.1 機能要件 (4)	“継続的に学習を行う”とありますが、人力で修正を行い精度を上げることで、継続的に学習し続ける。と考えてよろしいですか	お見込みのとおり。
16	仕様書	3.1 機能要件 (6)	プッシュ機能を利用する場合の費用については受託者で負担と記載がありますが、受託者側で上限を設定し提案して良いですか。もしくは、各団体が想定している数があれば教えていただけますか。(例:毎月〇通送付など)	上限は想定していませんので、受託者にて上限を設定して提案しても構いません。
17	仕様書	3.1 機能要件 (2)	仕様書3.1機能要件(2)問合せ機能について、LINEの友達登録数、及びコール数の目標値を設定しているようであればご回答ください。	目標値の設定はありません。
18	仕様書	3.1 機能要件 (3)	仕様書3.1機能要件(3)システム管理機能について、Q&Aのメンテナンスについては、お客様にて実施されるとの解釈でよろしいでしょうか。	技術提案表の番号12及び13の提案内容によります。
19	仕様書	3.1 機能要件 (4)	仕様書3.1機能要件(4)AIに関する機能について、「適切な統計的手法等により学習」とは、「自動的に」との解釈でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
20	仕様書	3.4 性能要件 (3)	システム管理者様向けの機能のメンテナンスや各種設定には、Q&Aの新規追加を含みますか。	Q&A数上限内での追加・削除・変更を含みます。
21	仕様書	3.1 機能要件 (6)	仕様書3.1機能要件(6)プッシュ機能について、情報提供を実施する場合、ご想定されている通知件数をご回答ください。	想定件数はありません。
22	仕様書	4.1 Q&A導入要件	別紙2のQAデータについて、「奈良市QA」「ごみQA」は今回の導入団体に入っていないので、掲載予定QAの1,000件の対象としなくてよろしいですか	「奈良市QA」「ごみQA」も含めて、別紙2をベースに参加団体の回答データを1,000件程度作成する予定なので、対象となります。
23	仕様書	4.1 Q&A導入要件	半年間の運用の中で新規追加FAQ及び廃棄FAQ数について、毎月何件程度を想定されていますか。	想定件数はありません。
24	仕様書	4.1 Q&A導入要件	説明会について想定回数等はございますか。ある際は県及びその他団体で合同開催が可能ですか。	2回を想定しています。1回目は、落札者決定後のスケジュール等に関する説明会、2回目は、操作方法等についての説明会です。合同開催は可能です。説明会場は、奈良県の指定する場所とします。

項番	種別	項目	質問内容	回答
25	仕様書	4.4 システム管理者からの問合せ対応	仕様書(P.7)に下記の記載がありますが、24時間受付とはメールが受信ができるという解釈でよいでしょうか。  ■記載内容 4.4. システム管理者からの問合せ対応 ・システム管理者からのシステム管理者画面の操作方法や障害対応などの問合せに対応すること。 ・電話(平日9:00~17:00)及び電子メール(24時間受付)の対応を行うこと。	お見込みのとおり。
26	仕様書	5.1 運用業務	セキュリティ関連情報とは具体的にどのようなことですか。	システムのバージョンアップ、セキュリティパッチの適用状況等を指します。
27	仕様書	5.1 運用要件	仕様書(P.8)に下記の記載がありますが、どのような内容を想定されていますでしょうか。  ■記載内容 システムの導入効果検証方法について提案すること。	技術提案表の番号11の提案内容を実施していただきます。
28	仕様書	6.その他(完成図書について)	本事業で必要となる完成図書はどのようなものがありますでしょうか。 ご教示願います。	構築に係るプロジェクト計画書、議事録、テスト結果報告書、操作マニュアル等を想定していますが、詳細については落札者と協議して決定するものとします。
29	入札説明書	消費税率について	予定価格に関して、入札説明書に下記の記載がありますが、消費税率は8%で算出されていますでしょうか。  また、運用にかかる経費については、本年10月以降に消費税率が10%に変更になった際は、¥5,832,000.-に108分の8を乗じて得た金額(本体金額)¥5,400,000.-に変更後の消費税率10%を加算した¥5,940,000.-が上限価格になるとの認識でよろしいでしょうか。  ■記載内容 (6)予定価格 13,611,888円(消費税及び地方消費税相当額を含む) 構築経費:7,779,888円(消費税及び地方消費税相当額を含む) 運用にかかる経費:5,832,000円(消費税及び地方消費税相当額を含む)	予定価格は、構築経費及び運用にかかる経費ともに消費税率8%で算出しています。また、契約期間中に消費税率引上げが行われた際には、変更契約を締結するものとします。 なお、運用にかかる経費も入札時点での上限となりますので、入札書に添付する見積書には、入札説明書2(6)に記載の予定価格の108分の100を超えない範囲で内訳を記載してください。
30	入札説明書	消費税率について	記入例を拝見すると、様式内では、税抜きと記載がありますが、入札書に記載の金額を記載するように書かれています。 入札書は、消費税分(8%)を上乗せした金額と記載されておりますが、(様式A-1)は様式の記載の通り、税抜きで記載するのでしょうか？	入札説明書6.(2)に記載のとおり、入札書には見積もった金額の108分の100に相当する金額を記載し、見積書(A-1)にも同額を記載してください。
31	入札説明書	提案書記載要領 専門用語集について	入札説明書P6 10.提案書について(1)に記載されております専門用語集に関して、所定のフォームはございますでしょうか。	所定のフォームはございません。様式は任意です。

項番	種別	項目	質問内容	回答
32	契約書	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託契約書について	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託契約書は、受託後に双方協議のもと加筆修正を加えて、締結する原案と考えてよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
33	提案書評価表	番号4	提案書評価表について、番号4仕様書の理解度の項目につきまして、評価点が0となっておりますが、配点はされないとのことでしょうか。	お見込みのとおり。
34	提案書評価表	番号4	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託 提案書評価表 番号4 仕様書の理解度の項目の点数が0点ですが、提案書に記載は必要だが評価対象ではないという認識でよろしいでしょうか。	お見込みのとおり。
35	提案書評価表	番号9	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託 提案書評価表 番号9サービスレベルの項目に記載されてます別添『SLAの締結及び提案について』はどこから確認すればよろしいでしょうか。	正誤表をご確認願います。
36	提案書評価表	番号14	②に記載のある13.22%と③に記載のある13.12%はどちらが正しい割合となりますか？	13.22%が正しい割合となります。詳細は、正誤表をご確認願います。
37	提案書評価表	番号14	奈良県AI活用による自動応答システム導入等業務委託 提案書評価表 番号14次年度以降の運用項目に記載されてます1年間の経費の上限は、本調達の予定価格の13.22%と13.12%どちらが正しいのでしょうか？また、この際の予定価格は税抜きという認識でよろしいでしょうか。	13.22%が正しい割合となります。詳細は、正誤表をご確認願います。 予定価格とは、入札説明書2.(6)に記載の金額を指します。
38	提案書評価表	項番14	次年度以降の各団体の年間上限金額として、本調達の予定価格の13.22%と記載があります。本調達の予定価格は入札説明書の2(6) 予定価格13,611,888円(消費営及び地方消費税相当額を含む)と記載がありますが、この金額を基準に考えるという認識で間違いはないでしょうか？この項目に記載のある「本調達の予定価格」について、ご回答お願いいたします。 また、上記の場合、本調達の予定価格は、税込価格となりますが、計算式に記載のある1年間の経費(税抜)とあります。 税抜と税込が混在しているように見受けられますが、正しくはどのように考えればよろしいでしょうか？	お見込みのとおり。予定価格とは入札説明書2.(6)に記載の金額を指しますので、この金額を基準に13.22%以下で次年度以降の運用経費を提案してください。 なお、あくまで次年度以降の運用経費の上限額を示すために予定価格を基準としたものですので、次年度以降の運用経費は税抜き金額を記載してください。
39	提案書評価表	番号15	初期構築に関する費用は、各団体個別で別途調整を行うという形となりますか？	お見込みのとおり。