

Safe AI Bot サービス仕様書

株式会社ソフトクリエイト（以下「当社」とします）は、Safe AI Bot ならびに各種サービスおよびオプションサービス（以下「Safe AI Bot サービス」とします）を「Safe AI Family サービス約款」及び本書（「Safe AI Bot サービス仕様書」）に基づき、以下のサービスとして提供します。

1. サービス概要

Web ページ上で提供される生成 AI 型チャットボットで、文章生成の技術を活かし、自然な会話を実現いたします。シナリオ設計が不要なので、最短 1 分でチャットボットを作成することができます。

お客様毎に分離された専用環境（弊社ではサブスクリプションと呼びます）を利用しているため、お客様固有の全ての情報は個別に管理され、安全に利用できます。

2. 利用条件

2.1. 対応端末

パソコン（Windows10/11/MacOS13/14）での利用を前提としております。

モバイル端末は未検証となります。

2.2. 対応ブラウザ

- ・Windows
 - Microsoft Edge 最新版（Chromium 版のみ）
 - Mozilla Firefox 最新版
 - Google Chrome 最新版
- ・macOS
 - Safari 最新版
 - Mozilla Firefox 最新版
 - Google Chrome 最新版

※最新版とは、各プログラムのリリース前検証時において、最新版のブラウザの事を指します。

2.3. 通信条件

管理者サイト、利用者チャットボット共にインターネット接続が必要となります。

利用者チャットボットについては、チャットボットを組み込む Web サイトの通信条件（Web サイトまでの通信経路や Web サイトの仕様など）に準拠いたします。

3. サービス利用可能時間

3.1. インターネット経由での Safe AI Bot サービスの提供時間

24 時間 365 日のご提供を原則とします。

ただし、当社から事前に通知があった計画停止時間中、障害時及び「Safe AI Family 利用約款」に基づくサービスの停止・中断等によりサービスを提供しない場合は除くものとします。

3.2. その他のサービス提供時間

月曜日から金曜日 10:00～17:00

※土曜・日曜・祝祭日及び当社の休業日を除きます。

4. サービスプラン

4.1. サービスプラン

プラン：スタンダード

月間利用上限文字数（※）：1,000 万文字

チャットボット数：1

※日本語 1 文字≒1 トークンとして記載しております。

※トークン数はシステムプロンプトの文字数が含まれます。

※利用上限数に達した場合は、別途費用にて追加が可能となります。

※Azure Open AI サービスにて提供される GPT モデルを利用しております。このサービスの仕様変更により提供内容が変更される可能性が御座います。（例：システムで利用している GPT モデルのバージョンアップに伴い、価格等が変更となる可能性があり、その場合は当社サービスの内容も変更させていただきます）

4.2. 有料オプション

① 組み込み支援サービス

ホームページ上の所定の箇所でチャットボットを呼び出す処理を実装いたします。

※実装は関数を作成しお渡しする方法と、直接コードを編集させて頂く方法どちらでも対応が可能。

[想定稼働]

担当者様との事前打ち合わせ（2 回程度）

実装作業

動作確認

② 伴走支援サービス

2 ヶ月以内、16 時間分の作業チケット 1 枚

チケットの利用で以下の作業を対応いたします。

（1）精度改善の為の既存文書整形方法レクチャまたは作業代行

（2）強化学習データ作成レクチャまたは作業代行

（3）（1）、（2）による精度改善トライアンドエラー伴走支援

5. サービス提供内容

5.1. Safe AI Bot

生成 AI を利用する GPT 環境をご提供いたします。

生成 AI の種類は Microsoft Azure OpenAI サービスにて提供される各種モデルとなります。

お客様専用サイトは管理者サイト、利用者チャットボット（Web ページ上で展開されるチャットボット画面）になります。

[主な提供機能]

- ① チャットボット機能：お客様固有の情報から自然言語で回答を生成する機能となります。本機能はお客様の Web ページ上に配置しお客様の任意のタイミングまたは、当該 Web ページ閲覧者の希望するタイミングで呼び出される事を想定しております。
- ② チャットボット作成機能：お客様固有のデータを学習させる機能となります。
- ③ 管理機能：チャットボット機能の利用状況の確認、チャットボット作成機能の呼び出し等の管理機能となります。

5.2. 問い合わせ対応

操作方法に関するご質問への回答をいたします。

お問い合わせ方法はメールのみとなっており、宛先は別紙設定通知書に記載しております。

お問い合わせはベストエフォートでの対応となり、内容によっては応答までお時間を要する場合がございます。

5.3. データベースバックアップ

利用状況、履歴関連情報は、1 日 1 回バックアップを実施します。

ご請求金額等の情報は、4 時間間隔でバックアップを実施します。

※リストアの必要が発生した場合にはバックアップ時点のデータリストアとなります。

バックアップ時点以降にご利用いただいたデータの復旧は対応できません。

5.4. システムのバージョンアップ対応

当社の必要に応じて当社の任意のタイミングでバージョンアップを行います。

バージョンアップに伴いシステムの停止が発生する場合、当社の選択した方法で事前に告知を行いますが、緊急の場合はその限りではございません。

また、カスタマイズ提供した部分において、将来にわたりバージョンアップとの適合については保証されません。

6. その他注意事項

- 本サービスはマイクロソフト社のサービスを利用して構成しております。
マイクロソフト社のサービス障害等により本サービスのご提供が行えなくなる可能性があります。
- ご契約者様において管理者を決めていただく必要があります。
- 障害対応を含むメンテナンス等全ての作業は当社所定作業場所（原則、当社本社事務所）内で実施いたします。

理由の如何を問わずお客様先での作業については別途交通費のご負担をお願いいたします。

- 本サービス利用のためのアカウント情報（ID、パスワード、ワンタイムキー等）についてはお客様管理となります。
- 障害発生等やむを得ない事情により、当社はご契約者様の承諾なくお客様環境内の管理画面を利用するケースが御座います。
- ご契約内容の変更に関しては、変更申込を当社が承諾した翌月より変更となります。

7. サービス対象外事項

- 障害が発生した場合のお客様への状況報告（結果の報告は除く）
- Safe AI Bot サービスの設計やロードマップ等に関する情報提供
- 日本語以外の言語での問い合わせ
- 各種検証作業
- 各種ドキュメント作成
- 回答精度改善の個別要望への対応
- 利活用方法についての相談、問い合わせ対応
- Safe AI Bot サービス仕様書に記載されていないサービス
- 個別のバックアップ処理

以上