

この文書は主に、PKSHA AIヘルプデスクのサービスレベルアグリーメント（SLA）としてサービス稼働率やそれに影響するインシデントと相互の責任についてを記載したものです。
また、現在の製品仕様や品質レベルなどを記載し、お客様と弊社間の相互理解を深めることで、コストに見合ったサービスの提供を行い、お客様と共に持続可能な発展を進めていくことを目指すものです。

◆インシデントレベル ※「障害」の定義は末尾の「注記」を参照

レベル	定義	対応種別	本書掲載
1	■PKSHA Chatbot エンドユーザー向けの Web-インターフェースにおいて対話が行えない障害発生時 ■PKSHA Chatbotの対話APIにおいて障害発生時 ■PKSHA AI ヘルプデスクの利用者及びオペレータのメッセージ送信と受信において、障害発生時	対応着手目標	発生から1時間以内
		対応完了目標	発生から6時間以内
2	■Webswitcher API / Webswitcher Rest APIを利用した有人チャット対話で、PKSHA Chatbot側の管理モジュールに起因の障害発生時 ■PKSHA Chatbotの対話APIの平均応答時間が4秒以上かかり、その状況が1時間以上続いた状態 ■PKSHA Chatbotの対話API / 管理画面WEB または、PKSHA AIヘルプデスクの利用者画面 / オペレータ画面への攻撃が進行中であることが判明し、情報漏えいに関する状態 ■PKSHA AI ヘルプデスクにおける利用者または、オペレータのメッセージ送信と受信それぞれにおいて、平均応答時間が10秒以上かかり、その状況が1時間以上続いた状態	対応着手目標	発生から6時間以内
		対応完了目標	発生から24時間以内
3	■PKSHA Chatbotの対話APIの平均応答時間が2秒以上かかり、その状況が1時間以上続いた状態 ■PKSHA Chatbotの対話API自体は正常に稼働しているが、一部の外部システム連携を行うような対話や、対話の特定機能のみにおいて、PKSHA Chatbot側の管理モジュールに起因の障害発生時 ■PKSHA Chatbotの管理画面WEBでの障害発生時 ■AIヘルプデスクの利用者画面または、オペレータ画面での障害発生	対応着手目標	発生から1営業日以内
		対応完了目標	発生から6営業日以内
4	■サービス利用に影響は無いが、将来重大インシデントに繋がる因子が発見された状態	対応着手目標	発生から6営業日以内
		対応完了目標	発生から14営業日以内

◆連絡体制(検証アカウントを除く)

項目	内容
メンテナンス予定通知	システム停止が発生する計画メンテナンスの実施については、原則 7日前までにメール等で事前周知を行い、原則平日深夜に実施するものとする。ただし、緊急パッチなどのやむを得ない事情が発生した場合はこの限りではない。 ※重要顧客に予定時刻前にサービスする内容の事前通知を行います(祝日がある場合はこの限りではありません) ・PKSHA Chatbotのデータ構造や通信方式が変更される場合は、変更内容をバージョンアップの 3ヶ月前までに通知 ・PKSHA Chatbotのデータ項目の追加など、既存のデータ構造や通信方式が変わらない変更については、バージョンアップの 1ヶ月前までに通知 ・PKSHA ChatbotのCSV入出力のフォーマットが変更される場合は、変更内容をバージョンアップの 1ヶ月前までに通知 ・API連携やCSV出力による接続処理を行っている場合は、通知後からバージョンアップ前までにご対応いただくようお願いいたします インシデントレベル3以上が発生した場合には、担当者宛てにメールにて報告を実施 発生から通知までに要する時間はインシデントレベル毎の対応着手目標に準じます サーバー構成や検知・ログ量、具体処理の内容や障害対策についてなど、技術情報は障害時を含め原則公開しております マーケティング施策等で検知の倍以上のアクセス集中が見込まれる場合、その 3 営業日前までに当社に対して通知ください。通知の際、想定されるアクセス数の規模と期間をお知らせください。
サポートデスク	※営業日(時間):平日(10:00~18:00) ※メールのみ ※休業日:土日祝祭日および夏季・年末年始・GW等の長期休業 ※長期休業期間は1ヶ月前を目安に事前通知します

◆サービス可用性仕様

項目	内容
サービス稼働時間(対話の API・管理画面)	24時間365日(計画停止/定期保守除く)
PKSHA Chatbot APIの平均応答時間	・ただし、計測の時間は APIサーバにリクエストが届いてから、APIサーバがレスポンスをネットワーク送出するまでの時間とする ・また、PKSHA Chatbot外の APIを経由する処理を含む対話ロジックは計測の対象外とする ・一部の対話ロジック(検索アクション)は設定したデータ量が応答時間に影響するため、計測の対象外とする ・生成 AIによる処理など、正常時においても時間がかかることが事前に想定されているものは、計測の対象外とする
PKSHA Chatbot アカウントごと対話リクエストのベストエフォート ※平常時の処理可能リクエストの最大値	秒間30リクエスト
◆PKSHA Chatbotのサービス稼働率	
本書アカウント	検証アカウント
99.5%以上	対象外

◆PKSHA Chatbotのサービス稼働率の計算式

◆計算式
サービス稼働率 [%] = ([サービス稼働時間] - [サービス非稼働時間]) ÷ [サービス稼働時間] × 100
サービス稼働時間 = [当該月の日数] × [24時間] - [メンテナンス時間]
メンテナンス時間 = [計画停止時間] + [定期保守時間]
サービス非稼働時間 = [サービス稼働時間の内 PKSHA Chatbot における インシデントレベル1が発生している時間] - [PKSHA Chatbot以外のプラットフォーム側 (LINE / AWS等)に起因するインシデントレベル1が発生している時間]

◆金銭賠償
サービス非稼働時間が以下の基準時間を超過した場合は、つぎの計算式で金銭賠償を行う。
なお、この条項は PKSHA AI SaaSサービス利用規約に優先するものとする。
金銭賠償額 = [月額] × { ([サービス非稼働時間] - [基準時間]) ÷ 720時間 }
<基準時間>
本書掲載: 3.6時間

◆動作保証ブラウザと OS

対象	OS	OSのバージョン	ブラウザ	動作確認済みスマートフォン端末 (リモート検証)	
PKSHA Chatbot 管理画面	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	GoogleChrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外	—	
	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外	—	
PKSHA Chatbot エンドユーザー向けの Web-インターフェース	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	GoogleChrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外	—	
	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版)	—	
	iOS	15 16 17 18	Safari(最新版)	iPhone7	
			Safari(最新版)	iPhone11 Pro	
			Safari(最新版)	iPhone XR	
			Safari(最新版)	iPhone SE	
	Android	12 13 14	GoogleChrome(最新版)	XPERIA Ace III	
			GoogleChrome(最新版)	Fujitsu Arrows	
PKSHA AIヘルプデスク オペレータ画面	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	Microsoft Teams(最新版) GoogleChrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外	Google Pixel 6a	
	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版)	—	
	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	Microsoft Teams(最新版)	—	
			GoogleChrome(最新版)	—	
PKSHA AIヘルプデスク 利用者画面	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	Microsoft Teams(最新版)	—	
			GoogleChrome(最新版)	—	
			Microsoft Edge(最新版)	—	
			※IEモードは対象外 Microsoft Teams(最新版)	—	
◆ブラウザとOSの対応について					
項目	内容				
PCでの画面サイズ	横1280px、縦1024px以上を対象とする				
表示の縮尺	縮尺100%での表示を対象とする				
スマートフォン表示の制約	・タブレットは動作保証外 ・アプリ内webviewは動作保証外				
SharePoint表示の制約	・クラシックUIは動作保証外				
バージョンアップ対応	ブラウザ、OSはメジャーバージョンアップのリリースから重要なものは 15営業日以内を目標に、そうでないものは 3ヶ月以内を目標に対応を実施 統合が発生した場合、サポート終了またはセキュリティ上の理由など、この製品仕様からの例外を作成する場合があります。				
項目	内容				
システムの冗長構成	・サービスを構成するサーバ及びネットワークに対して、クラウドサービス上で冗長構成を取り、複数のアベイラビリティゾーンに分散させる				
システム監視基準	・負荷の集中するサーバに関してはスケールアウト / スケールイン可能な構成とする				
ログの取得	1分1回のインスタンス死送 / ネットワーク / パフォーマンス監視を行う ・アクセスログを障害発生時に必要に応じて提供				

PKSHA Chatbot 管理画面の画像アップロード制限	PKSHA Chatbot 管理画面上からアップロードできる画像のデータ容量の制限は、1つのアカウントにあたり 500MBまでとなります			
Webagentによるファイルアップロードの制限	・90日間の保持 ・1ファイル辺りの上限値は 10MB ・1アカウントに1分間でアップロードできる上限値は 500MB 学習が不要なインテントは、学習対象外のインテントタイプに設定する必要があります			
アップデート時の自動学習	※学習対象外のインテントタイプ ・シナリオ ・経路 (完全一致) ・ボタン遷移			
β版機能	・KPIやチャットログなどの一部のデータ表示や設定が想定通りに動作しないことがあります。 ・予告なく機能を廃止することがあります。 ・正式リリース時にはオプション料金が発生する場合があります。			
◆データバックアップ管理				
種類	項目	PKSHA Chatbot アクセスログ・チャットログ	PKSHA Chatbot データベース・管理画面の操作履歴	PKSHA AIヘルプデスク 有人チャットログ
バックアップ	バックアップ期間	90日間	14日間	5日間
	バックアップ頻度	リアルタイムでバックアップにも保存	1日1回 毎朝5時に実施	1日1回
	バックアップアクセス権	本システムのインフラ担当者のみに制限	本システムのインフラ担当者のみに制限	本システムのインフラ担当者のみに制限
◆ログ保持期間				
種類	項目	保持期間		
管理画面 (WEB) から参照可能なログの保持期間	PKSHA Chatbot チャットログ	90日間		
	PKSHA Chatbot 管理画面の操作履歴	90日間		
その他のログの保持期間	PKSHA Chatbot アクセスログ	90日間		
◆注記				
内容				
・インシデントレベルにおいて「障害」は「ほとんどの正常なリクエストに対して HTTPのステータスコード200を返答しない、又は、タイムアウト等により正常にリクエストを受け付けない状況が継続して発生している状態」と定義されます。 ・本SLAの対象となるサービスは、対話のAPI、管理画面のインターフェース、エンドユーザー向けの Webインターフェースとなります。 ・本SLAは毎年10月に更新されます。また、LINEプラットフォームやiOSのアップデート等があった場合など、必要がある場合には 10月以外にも更新する可能性があります ・β版と記載している機能に関しては、動作サポート等は実施するものの、SLAの対象外となります。				