本SLAの概要
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役割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、契約者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
※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、リクエスト応答時間および当社に起因しない処理失敗を対象外とする。
※インシデントレベルの判定に用いるリクエスト数の割合および平均リクエスト応答時間は、特定の利用者単位ではなく、本サービス全体（全アカウント）で発生した対象リクエストの総数を分母として算出する。
※対話設定（アクションフローの構成を含む）の内容に起因する事象については、当社が設定作業を支援・代行した場合に、その作業に誤りがあった場合を含め、インシデントレベルの判定ならびに対応着手目標／対応完了目標の対象外として、通常のお問い合わせとして対応いたします。なお、本サービスの不具合に起因する事象については、通常どおりインシデントレベルの判定ならびに対応着手目標／対応完了目標の対象とします。
※契約者様の利用環境（ネットワーク、端末、ブラウザの設定等）に起因する事象は、インシデントレベルの判定および対応着手目標／対応完了目標の対象外とします。

レベル	定義	対応種別	本番環境
1	■PKSHA提供のエンドユーザー向けの Webインターフェースに起因して、対話が行えない状態が 5分以上継続した場合 ■PKSHA ChatAgentの対話のAPIにおいて、5分間に受け付けた正常なリクエスト数のうち、「応答時間が60秒を超過したリクエスト数」や「 PKSHA起因により対話処理が失敗したリクエスト数」を除いた正常に処理されたリクエスト数の割合が 99.5%を下回った場合 ■PKSHA ChatAgentの対話のAPIにおいて、PKSHA起因でリクエストを受け付けられない状態が 5分以上継続した場合 ■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、対話が行えない状態が5分以上継続した場合	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側の管理モジュールに起因して有人チャットが提供できない状態が 10分以上継続した場合 ■PKSHA ChatAgentの対話のAPIの平均リクエスト応答時間が 4秒以上かかり、その状況が 1時間以上続いた状態 ■PKSHA 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、その状況が一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 ChatAgentの対話のAPIの平均リクエスト応答時間が 2秒以上かかり、その状況が 1時間以上続いた状態 ■PKSHA ChatAgentの対話の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側の管理モジュールに起因の動作不良が 1時間以上継続している状態 ■PKSHA ChatAgent の管理画面WEB、または、PKSHA ナレッジベースの管理画面にアクセスできない状態が1時間以上継続している場合	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

◆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。
バージョンアップ	・毎週金曜に翌週火曜にリリー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 ChatAgent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 ChatAgent 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 ChatAgent 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出力による後続処理を行なっている場合は、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
インシデント報告	・インシデントレベル 2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 ・インシデントレベル 3は、事象の内容により担当者宛てのメールもしくは、サービスの状況をステータスページにて報告します ・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・ログ基盤、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せん
アクセス集中による障害予防連絡	マーケティング施策等で普段の2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 ChatAgentのAPIの平均応答時間	・1秒以下 ・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 ChatAgent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
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 ※生成AIによる処理を含む対話は、生成 AIモデルのレート制限の影響を受けるため、本値の対象外とします。

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

本番アカウント	検証アカウント
99.5%以上	対象外

◆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 】−【 サービス非稼動時間 】）÷【 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 】
- サービス非稼動時間 ＝【 サービス稼働時間の内インシデントレベル1が発生している時間 】−【 PKSHA ChatAgent/PKSHA AI ヘルプデスク以外のプラットフォーム側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額を算定し、協議の上で支払う場合がある。

金銭賠償額 ＝【 月額 】×｛（【 サービス非稼動時間 】−【 基準時間 】）÷ 43,200分（720時間）｝
＜基準時間＞
- 本番環境：432分（7．2時間）
※サービス非稼動時間は分単位で算出するものとし、 1分未満は切り上げるものとする。
※算出した金銭賠償額に 1円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てるものとする。

◆動作保証ブラウザとOS

対象	OS	OSのバージョン	ブラウザ及びアプリ
PKSHA ChatAgent 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)
PKSHA ChatAgent 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	Microsoft Edge(最新版)※IEモードは対象外
			GoogleChrome(最新版)
	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版)
	iOS	18	Safari(最新版)
		26	Safari(最新版)
	Android	13	GoogleChrome(最新版)
		14	GoogleChrome(最新版)
		15	GoogleChrome(最新版)
		16	GoogleChrome(最新版)
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
	macOS	最新版	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
	macOS	最新版	Microsoft Teams(最新版)
			GoogleChrome(最新版)
	iOS	18	Teamsアプリ（最新版）※パブリックプレビュー版は対象外
		26	Teamsアプリ（最新版）※パブリックプレビュー版は対象外
PKSHAナレッジベース 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)

◆ブラウザとOSの対応について

項目	
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 競合が発生した場合、サポート終了時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。
埋め込み先ページのプロトコル	エンドユーザー向けの Webインターフェースは、HTTPSで配信されるページに設置されたものを動作保証の対象とします。 HTTP（非セキュアコンテキスト）のページに設置された場合、ブラウザの仕様上ご利用いただけない機能があり、動作保証の対象外となります。 ※ただし、HTTPS環境への移行にご対応いただく期間として、本項による動作保証の対象外の取り扱いは 2027年4月1日以降に適用します。

◆アプリケーション運用

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 ・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
システム監視基準	1分1回のインスタンス死活 / ネットワーク / パフォーマンス監視を行う
PKSHA ChatAgent 管理画面の画像アップロード制限	PKSHA ChatAgent 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
アップデート時の学習処理	バージョンアップ時に PKSHA側の処理により対話エンジンの学習が実施されることがあります ※対象インテントは管理画面内の「学習」ボタン押下時と同様です
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。
生成AIを利用した機能	・生成AIモデルは、提供元の提供終了、品質、セキュリティおよびコストの観点から、当社の裁量により予告なく変更する場合があります。 ・入力および出力データが当社以外の第三者が提供する生成 AIモデルにおけるモデル学習に利用されません。

◆データバックアップ管理

種類	項目	PKSHA ChatAgent アクセスログ・チャットログ	PKSHA ChatAgent 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 ChatAgent チャットログ	90日間
	PKSHA ChatAgent 管理画面の操作履歴	90日間
その他のログの保持期間	PKSHA ChatAgent アクセスログ	90日間

◆注記

内容
・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ございます。 ・「対応着手目標」「対応完了目標」は、目標としての目安時間であり、実施や未達に関する法的義務は負わないものとします。 ・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。 ・生成AIによる処理：大規模言語モデル（ LLM）を利用する処理をいい、生成 AIによる回答生成、ナレッジ検索（ RAG）、要約、意図解釈、および生成 AIモデルへのAPI呼び出しを含む一連の処理を指します。 ・生成AIによる処理内容の最終的な確認および業務上の利用判断は契約者様の責任において行うものとします。 ・生成AIモデルの変更により、変更前後で回答内容または回答傾向が変化する場合があります。当社は変更前と同一の回答が得られることを保証しません。契約者様固有の対話設定（プロンプト、ナレッジ等）の再調整は契約者様にて実施いただきます。 ・生成AIモデルのコンテンツフィルタ等の安全機構により、入力または出力が制限される場合があります。これに起因する応答不能は、インシデントおよびサービス非稼働時間の対象外とします。 ・生成AIによる処理は、同一の入力に対して常に同一の出力を返すものではありません。