

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 ※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の対象外とする

レベル	定義	対応種別	本番環境
1	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 対応着手目標 対応完了目標 	<ul style="list-style-type: none"> 発生から1時間以内 発生から6時間以内
2	<ul style="list-style-type: none"> 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 対話のAPIの平均リクエスト応答時間が4秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態 対話の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 / PKSHA ナレッジベースの管理画面への攻撃が進行中であることが判明し、情報漏えいにつながる状態 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秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態 	<ul style="list-style-type: none"> 対応着手目標 対応完了目標 	<ul style="list-style-type: none"> 発生から6時間以内 発生から24時間以内
3	<ul style="list-style-type: none"> 対話のAPIの平均リクエスト応答時間が2秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態 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する動作不良が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 AIヘルプデスクの利用者画面 / オペレータ画面 / 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 	<ul style="list-style-type: none"> 対応着手目標 対応完了目標 	<ul style="list-style-type: none"> 発生から1営業日以内 発生から6営業日以内
4	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 対応着手目標 対応完了目標 	<ul style="list-style-type: none"> 発生から6営業日以内 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。
バージョンアップ	<ul style="list-style-type: none"> 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 のデータ構造や送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送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	<ul style="list-style-type: none"> インシデントレベル 2以上が発生した場合は、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以下は、事象の内容により担当者宛てのメールもしくは、サービス状況ページにて報告を実施 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・ログ調査、異状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
アクセス集中による障害予防連絡	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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
サポートデスク	<ul style="list-style-type: none"> ※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)
APIの平均応答時間	<ul style="list-style-type: none"> 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で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	秒間30リクエスト
※平常時の処理可能リクエストの最大値	

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]
 サービス非稼働時間 = [計画停止時間] + [定期保守時間]
 サービス稼働率 = ([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 (LINE / AWS / Azure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]) ÷ [サービス稼働時間] × 100

◆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 >
 ・本番環境: 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
PKSHA ChatAgent 管理画面	Windows	最新版 ※ WindowsUpdateに対応していること	Google Chrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外
	macOS	最新版	Google Chrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外
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	Google Chrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外
	macOS	最新版	Google Chrome(最新版) Safari(最新版)
	iOS	18 26	Safari(最新版)
	Android	13 14	Google Chrome(最新版) Google Chrome(最新版)
		15 16	Google Chrome(最新版) Microsoft Teams(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	Google Chrome(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) Google Chrome(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) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外
	macOS	最新版	Microsoft Teams(最新版) Google Chrome(最新版)
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	Google Chrome(最新版) Microsoft Edge(最新版) ※IEモードは対象外
	macOS	最新版	Google Chrome(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 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。

◆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 Availability Zone 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観してはスケールアウト / スケールイン可能な構成とする 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	<ul style="list-style-type: none"> ・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
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」ボタンで下時と同様です
β版機能	<ul style="list-style-type: none"> ・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 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方に制限	本システムのインフラ担当者の方に制限	本システムのインフラ担当者の方に制限

◆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
<ul style="list-style-type: none"> ・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。