

No	概要	変更前	変更後	変更理由
1	呼称および用語の変更	①お客様※複数箇所 ②Webagent	①契約者様、もしくは利用者※複数箇所 ②Webインターフェース	①本SLAが適用される対象を明確にするため ②本SLA内の用語を統一するため ※②について、対象となる機能に変更はございません。
2	「本SLAの概要」の表現変更	この文書は主に、PKSHA ChatAgent 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。	この文書は主に、PKSHA ChatAgent 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。	本SLAの位置づけをより正確に表すため ※本SLAは当社と契約者様の役割分担を示すものであり、責任の範囲についてはPKSHA AI SaaSサービス利用規約に定めるところによります。
3	「本SLAで保証されるサービス稼働率」の見出し変更	◆本SLAで保証されるサービス稼働率	◆本SLAで示すサービス稼働率	本SLAの位置づけをより正確に表すため ※サービス稼働率の水準(99.5%以上)に変更はございません。
4	「インシデントレベル」注記への追記(対象外とする処理の明確化)	※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	※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	生成AIの利用にあたり、当社に起因しない処理失敗を対象外とすることを明示するため ※当社以外の第三者が提供する生成AIモデルにおけるレート制限、入出力の制限、提供元の障害等が該当します。
5	「インシデントレベル」注記への追記(判定の分母の明確化)	-	※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。	従来は算出の分母を明示しておらず、判定の基準が不明確であったため ※特定の契約者様のみに影響が生じている事象につきましては、本判定とは別に個別にご連絡いたします。
6	「インシデントレベル」注記への追記(対話設定の内容に起因する事象の明確化)	-	※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。	対話設定の内容に起因する事象について、当社が設定作業を代行した場合の取り扱いを定めるため
7	「インシデントレベル」注記への追記(契約者様の利用環境に起因する事象の明確化)	-	※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。	契約者様の利用環境に起因する事象について、判定の取り扱いを明確にするため ※動作保証の範囲は◆動作保証ブラウザとSおよび◆ブラウザとOSの対応についてに定めるところによります。 ※判定基準を明示するための追記であり、運用の変更を伴うものではございません。
8	「◆インシデントレベル」におけるインシデントレベル1,2,3の対話のAPIの主語を記載	インシデントレベル1 ■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IPKSHA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 インシデントレベル2 ■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 インシデントレベル3 ■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	インシデントレベル1 ■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IPKSHA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 インシデントレベル2 ■PKSHA ChatAgentの対話のAPIの平均リクエスト応答時間が4秒以上かかると、その状況が1時間以上続いた状態 インシデントレベル3 ■PKSHA ChatAgentの対話のAPIの平均リクエスト応答時間が2秒以上かかると、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する動作不良が1時間以上継続している状態	対話APIの主語は元々PKSHA ChatAgentを指していたが、記載内容がわかりづらいため明記
8	インシデントレベル2内の攻撃に関する項目の削除	■対話のAPI / 管理画面WEBへの攻撃が進行中であることが判明し、情報漏えいに繋がる状態	削除	セキュリティに関する事象は、サービスの可用性や応答性能に関する他の項目とは対応の性質が異なり、インシデントレベルごとの対応着手目標・対応完了目標による管理が適さないため ※本項目の削除は、当該事象への対応を行わないことを意味するものではございません。セキュリティに関する事象につきましては、本SLAに定めるインシデントレベルとは別に、当社の情報セキュリティに関する規程に基づき対応し、必要に応じて速やかにご連絡いたします。
9	「インシデントレベル3」の記載の中で、リクエスト画面・オペレーター画面の文言を削除	■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 / オペレーター画面 / 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時間以上継続している場合	■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	インシデントレベル1の「対話が行えない状態」の内容と重複し、どちらも捉えることができてしまうので明確化するため
10	インシデントレベル4の削除	■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／発生から10営業日以内 対応完了目標: 発生から14営業日以内／発生から20営業日以内	削除	サービスのご利用に影響が生じない事象を対象としており、定義が曖昧で判断に迷う場合があったため ※該当する事象については、当社内のリスク管理として引き続き対応いたします。
11	「サービス可用性仕様>アカウントごと対話リクエストのベストエフォート」への注記追加	-	※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。	生成AIを利用する対話は外部要因により処理可能なリクエスト数が変動するため※記載の値(秒間30リクエスト／秒間10リクエスト)自体に変更はございません。
12	「◆サービス可用性仕様」の項目におけるAPI応答時間の主語を記載	APIの平均応答時間	PKSHA ChatAgentのAPIの平均応答時間	API応答時間の主語は元々PKSHA ChatAgentを指していたが、記載内容がわかりづらいため明記 当社サービスが利用する外部プラットフォームは多岐にわたり、例示による網羅が困難なため ※対象となるプラットフォームの範囲に変更はございません。当社以外の第三者が提供する生成AIモデルに起因するものも含まれます。
13	「サービス稼働率の計算式」内のプラットフォーム例示の削除	—【 PKSHA ChatAgent 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】	—【 PKSHA ChatAgent 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】	実際の運用に即した記載とするため ※従来より、金銭賠償の実施にあたっては個別にご相談のうえ対応しております。
14	「金銭賠償」の実施条件の変更	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。	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出し、協議の上で支払う場合がある。	
15	「金銭賠償」内の利用規約との優先関係に関する記載の削除	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。	削除	契約関係を明確にするため ※責任の範囲についてはPKSHA AI SaaSサービス利用規約に定めるところによります。

No	概要	変更前	変更後	変更理由
16	「金銭賠償」の基準時間の変更	<基準時間> ・本番環境(共用/専用):3. 6時間	<基準時間> ・本番環境(共用/専用):432分(7. 2時間)	これまでの基準値に基づいて算出される賠償金額と、お客様における手続き等のご負担を総合的に考慮し、基準値を変更いたしました。なお、本変更によってサービス品質に対する方針が変わるものではなく、引き続き安定したサービスの提供に努めてまいります。
17	「金銭賠償」の計算単位の変更および端数処理の明記	金銭賠償額＝【月額】×{(【サービス非稼働時間】－【基準時間】)÷720時間}	金銭賠償額＝【月額】×{(【サービス非稼働時間】－【基準時間】)÷43,200分(720時間)} ※サービス非稼働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10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。	時間単位での算出では端数の取り扱いが定まらず、算出結果に差異が生じる可能性があったため ※計算の基礎となる考え方に変更はございません。
18	「動作保証ブラウザとOS」の項目のブラウザカテゴリにアプリの文言を追記	ブラウザ	ブラウザ及びアプリ	「PKSHA AIヘルプデスク利用者画面」のOS版はアプリケーションしか動作しないため、アプリの文言を追加
19	「動作保証ブラウザとOS」の項目の「PKSHA AIヘルプデスク利用者画面」のOSにiOS、OSのバージョンに18.26、ブラウザ及びアプリにTeamsアプリ(最新版)※パブリックプレビュー版は対象外を記載		OS:iOS OSのバージョン:18.26 ブラウザ及びアプリ:Teamsアプリ(最新版)※パブリックプレビュー版は対象外	スマートフォンによる利用増加に伴いサポートを開始 パブリックプレビュー版はテストができないので対象外とする
20	「ブラウザとOSの対応について」に「埋め込み先ページのプロトコル」を追記		[項目名] 埋め込み先ページのプロトコル [内容] 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には2027年4月1日以降に適用します。	ブラウザの仕様上、HTTP(非セキュアコンテキスト)環境では利用できない機能があるため ※HTTP環境のページにWebインターフェースを設置されている場合は、HTTPS環境への移行をご検討ください。
21	「アプリケーション運用」に「生成AIを利用した機能」の項目を追加		[項目名] 生成AIを利用した機能 [内容] ・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。	生成AIモデルの運用に関する当社の方針を明示するため
22	「アプリケーション運用」におけるWebagentによるファイルアップロードの制限の項目を削除	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	削除	AIヘルプデスクでは利用ができないため削除
23	「注記」に「対応着手目標」「対応完了目標」の位置づけを追加		・「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を負わないものとします。	「対応着手目標」「対応完了目標」の位置づけを明確にするため ※目標として掲げる時間に変更はございません。
24	「注記」に生成AIに関する記載を追加		・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。	生成AIを利用した機能について、その特性と取り扱いを明示するため ※従来は生成AIに関する記載が限られており、契約者様に事前にお伝えすべき事項が十分に示されておりませんでした。