

本SLAの概要

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。

◆本SLAで保証されるサービス稼働率

製品	サーバー環境	本番アカウント	検証アカウント
PKSHA ChatAgent	共用環境	99.5%以上	対象外
PKSHA ChatAgent	専用環境(本番)	99.5%以上	対象外
PKSHA ChatAgent	専用環境(検証)	—	90%以上

◆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 = [当月月の日数] × [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 (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 >
 ・ 本番環境 (共用/専用) : 3.6 時間
 ・ 専用の検証環境 : 7.2時間

◆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(共用/専用)	専用環境の検証環境
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 ■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」が 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	対応着手目標	発生から1時間以内	発生から1営業日以内
		対応完了目標	発生から6時間以内	発生から5営業日以内
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 ■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 ■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	対応着手目標	発生から6時間以内	発生から24時間以内
		対応完了目標	発生から24時間以内	発生から10営業日以内
3	■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 ■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 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	発生から10営業日以内
		対応完了目標	発生から6営業日以内	発生から20営業日以内
4	■サービス利用に影響はないが、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

◆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) ・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 ・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 ・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・ログ基礎、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	※メールのみ ・営業日(時間): 平日 (10:00~18:00) ・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	< 本番環境(共用/専用)のみ > ・1秒以内 ・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ジョックは計測の対象外とする ・一部の対話ジョック(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
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	< 本番環境(共用環境) > 秒間30リクエスト < 本番環境(専用環境) > 秒間10リクエスト

◆動作保証ブラウザとOS

対象	OS	OSのバージョン	ブラウザ
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
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)
	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版)
	iOS	18	Safari(最新版)
		26	Safari(最新版)
		13	GoogleChrome(最新版)
		14	GoogleChrome(最新版)
Android	15	GoogleChrome(最新版)	
	16	GoogleChrome(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	・クラッシュUIは動作保証外
バージョンアップ対応	ブラウザ、OSが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	<本番環境(共用/専用)のみ> ・サービスを構成するサーバ及びネットワークに対して、AWS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
専用環境についての注意事項	・バージョンアップは共用環境と同様に実施します。コードフリーズは行いません。 ・環境(共用/専用)を変更する場合は、チャットログの移行は行いません
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
管理画面の画像アップロード制限	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	・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」ボタン押下時と同様です
β版機能	・RPI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。 ・予存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	アクセスログ・チャットログ	データベース・管理画面の操作履歴
<本番環境(共用/専用)のみ> バックアップ	バックアップ期間	90日間	14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
	バックアップアクセス権	PKSHA ChatAgent のインフラ担当者の方に制限	PKSHA ChatAgent 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
<本番環境(共用/専用)のみ> 管理画面(WEB)から参照可能なログの保持期間	チャットログ	90日間
	管理画面の操作履歴	90日間
<本番環境(共用/専用)のみ> その他のログの保持期間	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、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。