

◆本SLAで示すサービス稼働率

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 】 × 1 0 0

- サービス稼働時間 = 【 当該月の日数 】 × 【 2 4 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】 × { (【 サービス非稼働時間 】 - 【 基準時間 】) ÷ 4 3 , 2 0 0 分 (7 2 0 時間) }

< 基準時間 >

- 本番環境（共用/専用）： 4 3 2 分（ 7 . 2 時間）

- 専用の検証環境： 4 3 2 0 分（ 7 2 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に1円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨ててものとする。

◆インシデントレベル

※生成AIによる処理は、正常時においても応答時間が大きく変動するため、リクエスト応答時間の対象外とする

※当社に起因しない処理失敗は、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心目標／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心目標／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心目標／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（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」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	対応着心目標	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	対応着心目標	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	対応着心目標	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

◆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します ・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心目標に準じます ・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）
APIの平均応答時間	<本番環境（共用/専用）のみ> ・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による処理は、正常時においても応答時間が大きく変動するため、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 ※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。

◆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
エンドユーザー向けのWebインターフェース	macOS	最新版	GoogleChrome(最新版)
	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)
		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	＜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、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つのアカウントにあたり500MBまでとなります
Webインターフェース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	・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	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みに制限	PKSHA ChatAgent 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
＜本番環境（共用/専用）のみ＞	チャットログ	90日間
管理画面（WEB）から参照可能なログの保持期間	管理画面の操作履歴	90日間
＜本番環境（共用/専用）のみ＞	アクセスログ	90日間
その他のログの保持期間		

◆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。 ・「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ことがあります。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。