

面談支援 AI サービス サービスレベルアグリーメント

第 1.3 版
2024 年 8 月 21 日発行
株式会社日立ソリューションズ

改定履歴

項番	版数	改定日	改定内容
1	1.0	2021/12/01	新規作成。
2	1.1	2023/8/29	AI 倫理リスク分析機能のオプションサービス SLA 追加 第2条(3)
3	1.2	2024/2/6	オンラインサービスに以下文言を追加 ※学習済モデルオプションサービス、会話分析オプションサービス含む
4	1.3	2024/8/21	面談要約機能、セルフ面談機能の機能強化(動的質問生成)に関する補足を SLA 設定に追加 第3条 SLA の設定 #9、11

本サービスレベルアグリーメント(以下「SLA」という。)は、本サービスのお申込企業(以下「甲」という。)と株式会社日立ソリューションズ(以下「乙」という。)が、別途定める面談支援 AI サービス利用規約に基づき、乙が甲に提供する「面談支援 AI サービス」の品質について合意したサービスレベルを定めるものである。

SLA は目標値であり、SLA が未達成の場合においても、乙が甲に対し損害賠償その他の責任を負わないものとする。

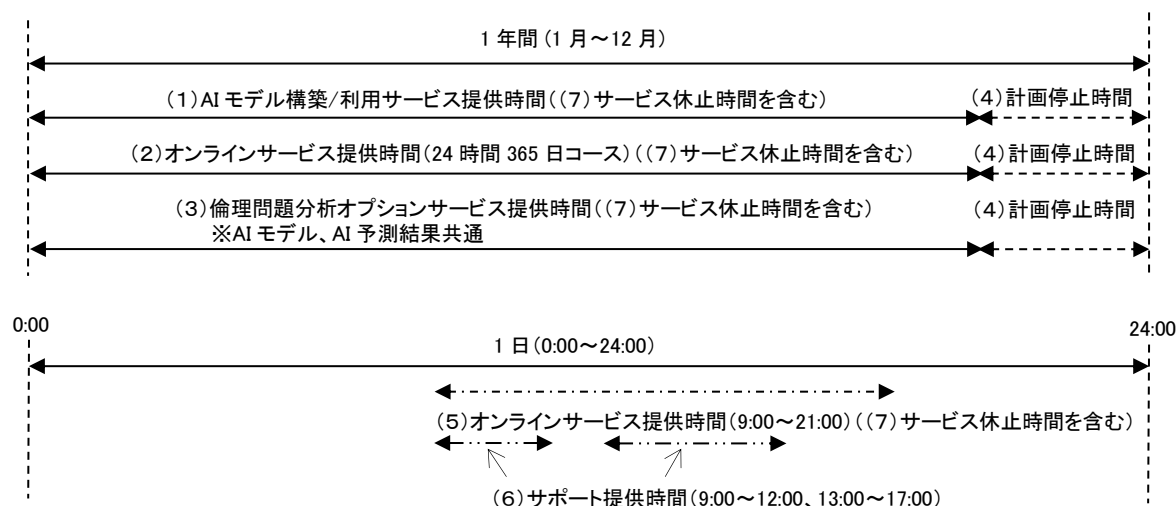
第1条 定義

1. SLA 対象サービスを以下の通り定義する。

#	サービス名	サービス概要
1	面談支援 AI サービス	面談支援 AI サービスをクラウドで提供する

第2条 サービス提供時間帯

1. 乙が提供するサービス提供時間帯は、以下の通りとする。



(1) AIモデル構築/利用サービス提供時間

基本サービス AIモデル構築機能、AIモデル利用機能のサービス提供時間をいう。

基本サービスのその他(面談および画面上からの操作)オンラインサービス提供時間は(4)に記す計画停止、サービスマネジメント時間を除く、24時間365日となる。

サービス提供時間には(7)のサービス休止時間を含む。

(2) オンラインサービス提供時間(24時間365日コース)

基本サービスの利用者登録機能、面談設定機能、対面面談機能、セルフ面談機能、面談動画分析オプションのサービス(以下「オンラインサービス」という)提供時間をいう。サービス提供時間には(4)に記す計画停止、サービスマネジメント時間を除く、24時間365日となる。

サービス提供時間には(7)のサービス休止時間を含む。

※学習済モデルオプションサービス、会話分析オプションサービス含む

(3) 倫理問題分析オプションサービス提供時間※AIモデル、AI予測結果共通

オプションサービスの倫理問題分析オプションのサービス提供時間をいう。

サービス提供時間には(4)に記す計画停止、サービスマネジメント時間を除く、24時間365日となる。

サービス提供時間には(7)のサービス休止時間を含む。

(4) 計画停止時間

定期メンテナンスなどの乙がSLA対象サービスの維持あるいは改善のために、事前に甲に通知し、SLA対象サービスを中断する時間をいう。

緊急時には、甲に予告なくサービス停止をする場合がある。

(5) オンラインサービス提供時間(平日9:00～21:00コース)

オンラインサービスを平日9:00～21:00で提供する時間をいう。サービス提供時間には(7)のサービス休止時間を含む。

※学習済モデルオプションサービス、会話分析オプションサービス含む

(6) サポート提供時間

乙が甲の問い合わせによる対応や、障害回復など障害時対応の運用操作を実施する時間をいう。

時間帯は、乙の営業日の9:00～12:00、13:00～17:00とする。

問い合わせ受付時は、翌営業日までに、一次回答を実施する。

(7) サービス休止時間

天災、事変、その他の甲または乙の責に帰さない事由を原因としてSLA対象サービスの継続が不可能となった場合に生じるサービスの中断時間をいう。サービス休止時間には(8)のサービス停止時間を含まない。

詳細は、第5条 特記事項を参照。

(8) サービス停止時間

乙の責に帰す事由を原因としてSLA対象サービスの継続が不可能となった場合に生じるサービスの中断時間をいう。サービス停止時間には(7)のサービス休止時間を含まない。

第3条 SLA の設定

1. 乙が提示する SLA の設定値は、全て目標値とする。

#	分類	サービスレベル項目	規定内容	設定値
1	可用性	AI モデル構築/利用サービス提供時間	AI モデル構築/利用サービスの利用可能時間－計画停止時間	24H365 日(24 時間週 7 日) (計画停止時間を除く)
2		オンラインサービス提供時間	オンラインサービスの利用可能時間－計画停止時間	・平日 9:00～21:00 コース 9:00～21:00(12 時間週 5 日) (計画停止時間を除く) ・24 時間 365 日コース 24 時間 365 日(計画停止時間を除く)
3		計画停止の通知	メンテナンス停止の通知	2 週間前までにサービスに登録頂いたメール宛に通知
4		メンテナンス間隔	メンテナンスの実施間隔	1 回/月 定期メンテナンスを実施
5		サービス稼働率	(年間の総サービス提供時間－一年間の累計サービス停止時間)/年間の総サービス提供時間	年間平均 99.5%以上 (サービス休止時間を除く)
6	障害対応	障害通知	障害発生時の連絡	サービスに登録頂いたメール宛に通知
7		障害通知時間	サービス利用不可となる異常検出後に指定された連絡先に通知するまでの時間	乙の営業日: 60 分以内 乙の営業日外: 翌営業日
8	性能(基本サービス)	AI モデル構築時間	AI モデルを構築する性能目標値	24 時間※1、※2
9		AI モデル利用時間	AI モデル利用で予測結果および要約文章を出力する性能目標値	4 時間※1
10		動画解析	AI モデル構築/利用サービスで用いる特徴量を抽出する動画解析に関する性能目標値	(1 動画あたり) 2 時間※1
11		オンラインサービス画面応答時間	オンライン画面利用時の画面遷移の応答速度に関する性能目標値 ※オンライン画面: 基本サービスの利用者登録機能、面談設定機能、対面面談機能、セルフ面談機能	3 秒 (録画時間に依存する動画アップロード、動的質問生成は録画時間 10 秒が前提)
12	性能(オプションサービス)	倫理問題分析オプション(学習素材データ)	AI モデルに学習させる素材データの AI 倫理リスクを分析する性能目標値	(1 評価項目あたり) 1 分
13		倫理問題分析オプション(AI モデル)	作成した AI モデルの AI 倫理リスクを分析する性能目標値	(1 評価項目あたり) 20 時間

14		倫理問題分析オプション(AI 予測結果)	AI が予測した出力結果の AI 倫理リスクを分析する性能目標値	(1 評価項目あたり) 1 時間
15		倫理問題分析オプション(定期モニタリング)	AI モデル利用を継続する中で異常が発生していないか定期的なモニタリング結果を表示する性能目標値 ※定期は 1 回/月の実施となる。	(1 評価項目あたり) 24 時間
16	拡張性	同時接続ユーザ数	オンラインサービスに同時に接続可能なユーザ数	20 ユーザ ※乙で動作確認済みのユーザ数
17		参加人数制限(対面面談)	同一の対面面談における参加人数の制限	2 名
18		参加人数制限(セルフ面談)	同一のセルフ面談における参加人数の制限	1 名
19	サポート	ヘルプデスク問合せ対応時間帯	問合せ受付業務を実施する時間帯	弊社営業日 9:00~17:00
20	運用管理	システム監視基準	システム監視基準(監視内容・監視/通知基準)の設定に基づく監視 ※通知先は乙であり、サービス提供に影響がある場合、甲に連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・サーバ死活監視(5分/回) ・URL 監視(5分/回) ・サーバリソース監視(5分/回) ・プロセス/サービス監視(5分/回) ・ログ監視(5分/回)
21	セキュリティ	情報取扱者の制限	ユーザーのデータアクセスできる利用者が限定されていること。	管理者のみに限定
22		ログの取得	ログが適切に取得されていること	各種ログ(アクセスログ、操作ログ、エラーログ)の取得と保管(365日)
22		ウイルスチェック	対応方法/期間	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムスキャン(随時) ・定期フルスキャン(週次※日曜日)
23		脆弱性チェック	セキュリティパッチ等の対応要否のチェックと期間	<ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティパッチ確認(1回/月) ・脆弱性診断(1回/年)
24		通信の暗号化レベル	サービスで利用される通信の暗号化強度	TLS1.2(暗号強度 128ビット)

※1: 目標値における動画の想定仕様基準: 動画の長さ 20 分、サイズ 100MB、解像度 640×480、フレームレート 25fps、動画種類 mpeg4

※2: 目標値における AI モデル構築の学習動画は 50 本を前提とする。なお、AI モデル構築の前提となる動画解析時間は本目標値から除く。

※3: 個人情報、お客様情報のバックアップデータは正常性確認を、お客様にて実施するものとします。

2. データ管理は、以下サービスを提供致しますが、正常なバックアップ、リストアを保証するものではありません。

#	分類	サービスレベル項目	規定内容	設定値
1	データ管理	システム復旧時点	システム障害時の復旧時点	① DB※3 復旧時点:日次バックアップ取得時点(7日以内) データ内容:利用者情報、面談設定情報 ② Azure ストレージ※3 復旧時点:任意の時点(7日以内) データ内容:面談動画、特徴量、AIモデル
2		目標復旧時間	システム復旧の目標時間	24時間未満
3		バックアップ保存期間	バックアップ保存期間	7日
4		契約終了後のデータ保証期間	サービス契約終了後、データ削除までの保証期間	契約終了後、最大1ヶ月 ※1ヵ月経過後に削除 ※個別協議で調整可能

第4条 SLAの改定

1. 乙は、SLAの改定を必要と考えた場合、SLAの達成状況、未達成の場合にはその改善の可能性及びその方法・費用等を総合的に勘案し、変更及びその際の条件を決定し、甲のサービスに登録頂いたメール宛に報告するものとする。

第5条 特記事項

1. 以下の事由に起因して本サービスを利用できない時間帯はサービス休止時間と定義する。

- (1) プラットフォームサービスの基盤製品(Azure、AWS)に起因する停止
- (2) 機能の一部が通常どおり使用できない状況において、他の方法により当該機能が代替可能な場合
- (3) 乙管轄外のコンピュータ又は通信回線等の事故による停止
- (4) サイバー攻撃又はサイバー攻撃への事前対応による停止
- (5) 災害による停止
- (6) その他不可抗力事由による停止

2. 他社サービスのSLA

本サービスは以下他社サービスを利用するため、利用に際して、他社のSLAを準拠したサービスレベルとなる。

(1) Microsoft Azure

最新のSLAは『サービスレベル契約 - ホーム | Microsoft Azure』をお客様で確認するものとする。

(2) Amazon Web Services

最新の SLA は『Amazon Machine Learning Language Service Level Agreement』、『Amazon Kinesis Service Level Agreement』をお客様で確認するものとする。

- Amazon Polly
- Amazon Transcribe
- Amazon Kinesis

－以上－