

## サービスレベル合意 (SLA)

AI ロボット催促君／受付君

---

### 1. 目的

本サービスレベル合意 (SLA) は、アンビシオテクノロジー株式会社 (以下「当社」) が提供する「催促君」および「受付君」のサービス品質、運用体制、保証内容を定義することを目的とします。

---

### 2. 対象サービス

- ・ AI 自動架電サービス「催促君」
  - ・ AI 受付対応サービス「受付君」
  - ・ 音声通話機能 (SIP／クラウド音声基盤)
  - ・ API 連携機能
  - ・ 管理コンソール (Web 管理画面)
- 

### 3. サービス提供時間

- ・ 24 時間 365 日
  - ・ 計画メンテナンス：5 営業日前までに通知
  - ・ 緊急メンテナンス：事後報告
- 

### 4. サービス可用性

月間稼働率：99.9%以上

稼働率 (%) = (月間総時間 - サービス停止時間) ÷ 月間総時間 × 100

※計画メンテナンス時間は除外

---

## 5. サービス停止の定義

以下の状態をサービス停止と定義します：

- ・ 催促君：自動発信不可
- ・ 受付君：受電不可
- ・ 通話不可または著しい品質劣化
- ・ 管理画面アクセス不可
- ・ API 応答なし

### 除外事項

- ・ 利用者環境起因
  - ・ 通信キャリア障害
  - ・ 外部クラウド障害
  - ・ インターネット障害
- 

## 6. 障害レベル

### レベル 内容

Sev1 全サービス停止

Sev2 一部機能停止

Sev3 性能低下

Sev4 軽微不具合

---

## 7. 対応時間

レベル	初動対応	復旧目標
Sev1	15 分以内	2 時間以内
Sev2	30 分以内	4 時間以内
Sev3	2 時間以内	1 営業日以内
Sev4	1 営業日以内	ベストエフォート

---

## 8. SLA 保証

稼働率	補償内容
99.9%未満～99.0%以上	月額費用の 10%
99.0%未満～95.0%以上	月額費用の 20%
95.0%未満	月額費用の 30%

※翌月請求額より控除

---

## 9. 外部依存（重要）

本サービスは以下の外部サービスに依存しています：

- ・クラウド音声基盤（例：Twilio 等）
- ・通信キャリア（固定電話網／IP 電話網）

これら外部要因に起因する障害については、当社の直接的な管理範囲外とし、SLA 保証の対象外とします。

---

## 10.データの保護およびバックアップ

バックアップおよび冗長化

- ・バックアップ頻度：1日1回（Cloud SQL 等の自動バックアップ機能を利用し実施）
- ※一部サービス（オブジェクトストレージ等）はバージョニングまたは冗長化により保護

- ・バックアップ保持期間：30日間

主系（プライマリ）

東京リージョン（asia-northeast1）

マルチゾーン構成（Multi-Zone）

待機系（DR：災害対策）

大阪リージョン（asia-northeast2）

非同期レプリケーションによるデータ保管

- ・データレプリケーション

レプリケーション方式：非同期レプリケーション

リージョン間でデータを複製し、災害時に切替可能

※例：Cloud SQL クロスリージョンレプリカ / Cloud Storage デュアルリージョン構成（リージョン間冗長化）

- ・目標値（SLO）

RPO（復旧時点目標）：最大 15 分（通常時）～24 時間（バックアップ復旧時）

※非同期レプリケーションのため遅延が発生する場合があります

RTO（復旧時間目標）：最大 2 時間以内

（DR 切替時を含む）

- ・ 障害レベル別の復旧方針

障害種別 対応

RTO

ゾーン障害（東京内）

マネージドサービスは自動フェイルオーバー、その他は手動または半自動対応

数分～30 分

リージョン障害（東京全体）

大阪リージョンへ切替（手動または半自動） 最大 2 時間以内（運用条件による）

データ障害      バックアップから復元      最大 4 時間

- ・ 責任範囲（責任分界点）

クラウド環境における責任分界は以下の通りとします。

区分

内容

当社責任      アプリケーション、データ管理、レプリケーション設定、バックアップ運用

クラウド事業者責任      インフラ（データセンター、ネットワーク、基盤サービス）

免責事項      利用者の誤操作、削除、設定変更、外部サービス起因のデータ消失

・補足事項

東京リージョンを主系とし、大阪リージョンは災害対策用として待機構成とします

レプリケーションは非同期のため、完全リアルタイム同期ではありません

フェイルオーバーは手動または半自動で実施される場合があります

---

## 11.AI 学習データの取り扱い

・「催促君」「受付君」で扱う音声・会話データについては以下を保証します。

顧客データは個別環境ごとに分離管理

AI 学習用途への利用は以下の通り制御

ポリシー

デフォルト：学習利用なし（オプトイン方式）

利用する場合：

個人情報は匿名化（マスキング）処理

顧客個別データは他顧客へ流用しない

第三者提供：一切なし

---

## 12.データ品質に関する SLA

・データの正確性・完全性について以下を定義します。

データ書き込み成功率：99.9%以上

データ欠損率：0.1%未満

対象

通話ログ

音声データ

API 連携データ

除外

外部 API 障害

通信断によるデータ欠損

---

### 13.データ運用・管理 SLA

・ログ管理

保存期間：30 日間

監査ログ（操作ログ）取得対象：

管理画面操作

API アクセス

通話履歴操作

アクセス制御

IP 制限対応（オプション）

管理画面の認証（ID／パスワード）

権限管理（管理者／一般ユーザー）

運用監視

24 時間 365 日監視

異常検知時の自動アラート通知

---

#### 14. 法的・セキュリティ対応

準拠・対策

個人情報保護法（日本）準拠

通信の暗号化

データ保護

保存データの暗号化（AES-256 相当）

通信経路の暗号化

インシデント対応

セキュリティ事故発生時：

24 時間以内に一次報告

5 営業日以内に詳細報告

---

#### 15. SLA の改定

サービス変更、法令変更、または双方の合意により改定できるものとします。

---