

Knowledge Bot サービス仕様書

この Knowledge Bot サービス仕様書（以下「本仕様書」といいます）は、ソフトバンク株式会社（以下「当社」といいます）が提供するクラウドサービス「Knowledge Bot」（以下「本サービス」といいます）の提供内容、提供範囲、提供方法、提供水準、利用時間帯その他の諸条件を定めるものです。本仕様書は「NOZ CLOUD サービス約款」の一部を構成するものとします。なお、当該サービス約款において定義された用語は、本仕様書において別段の定めのない限り、本仕様書においても同様の意味に用いるものとします。

目次

1. サービス内容、範囲	3
1.1 サービスの概要	3
1.2 サービスメニュー	3
1.3 サービス内容	3
1.3.1 提供内容	3
1.3.2 利用条件	4
1.3.3 利用上の注意点	4
2. サービスレベルアグリーメント (SLA)	4
2.1 サポートデスク受付	4
2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者	4
2.1.2 サポートデスク対応内容	4
2.1.3 サポートデスク対応時間	4
2.2 障害対応	5
2.3 サービスの運用	5
2.4 可用性	5
2.5 計画停止	5
2.6 補償請求	6
3. セキュリティ	7
4. クライアント機器の利用環境	8
5. ネットワーク	8
6. 耐障害性	8
7. パフォーマンス	8
8. データ	9
9. トライアル	9
9.1 トライアル内容	10
9.1.1 トライアル提供内容	10
9.1.2 トライアル利用上の注意点	10
10. 利用開始	10
11. 利用終了	10

11.1 サービス停止の実施	10
11.2 サービス停止時の注意事項	11
12. その他禁止事項	11
13. その他制限事項	11
14. 契約に関する注意事項	11

1. サービス内容、範囲

1.1 サービスの概要

- Knowledge Bot とは、SharePoint Online や Microsoft Teams で使用することができ、問い合わせ業務の効率化を実現する Bot サービスです。
- 本サービスは、当社と直接または販売店（第 2 次販売店以降含む）（以下、「販売店」）を通じて利用契約を締結された契約者に提供されるものとします。

1.2 サービスメニュー

本サービスのメニューは以下のとおりになります。

■基本メニュー

メニュー	内容
開通費用	本サービスの初期設定に際して発生する費用
サービス利用料	本サービスの利用の対価

※ 最低契約期間は 1 年となります。

※ 「サービス利用料」は、本サービスを利用するユーザー数に応じた課金となります。

■オプションメニュー

メニュー	内容	
カテゴリオプション	サービス利用料	本オプションの利用の対価

※ 「カテゴリオプション」は、カテゴリ 5 個までは基本のサービス利用料に含まれます。

6 個以上ご利用になる場合、10 個単位での追加オプションの申込みが必要になります。

※ オプションメニューと基本メニューの契約期間の終了月は合わせた契約になります。

メニュー	内容	
ポットノナカミ	サービス利用料	本オプションの利用の対価

※ 「サービス利用料」は、本サービスを利用するユーザー数に応じた課金となります。

※ オプションメニューと基本メニューの契約期間の終了月は合わせた契約になります。

1.3 サービス内容

1.3.1 提供内容

- チャットボット本体
- 管理サイトおよびツール
- マニュアル一式（ユーザーマニュアル/管理者マニュアル/導入マニュアル）
- 問い合わせサポート
- ポットノナカミコンテンツ一式（ポットノナカミオプションをご契約の場合）

※ サービス利用開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

1.3.2 利用条件

- ・ SaaS 型のサービス提供となる為、お客様側でサーバー実行環境をご用意いただく必要はありません。

1.3.3 利用上の注意点

- ・ 基本メニューのご利用に含まれるカテゴリ数は 5 つとなります。追加でカテゴリ利用が必要な場合はオプション契約が必要です。
- ・ 集合知機能で利用する Microsoft Teams の仕様として、1 チームに参加できるユーザーは最大 10,000 名となります。(2021 年 6 月現在)
- ・ Microsoft Teams からデータ抽出する際に利用している Microsoft 社提供の API は β 版となります。仕様変更などが発生した場合には調整対応後に遡ってデータ処理する想定となります。

2. サービスレベルアグリーメント (SLA)

2.1 サポートデスク受付

2.1.1 サポートデスクへの問い合わせ担当者

当社から直接本サービスの利用権を購入した契約者に関しては契約者の管理責任者及び運用担当者（3 名以内）を、また販売店から本サービスの利用権を購入した契約者に関しては、問合せの一次窓口は販売店とし、販売店内にて管理責任者及び運用担当者（3 名以内）を決定していただき、当社に通知（登録）いただいた管理責任者及び運用担当者からの問い合わせのみの受付となります。

2.1.2 サポートデスク対応内容

本サービス範囲内における以下の内容をサポートデスクにてご対応いたします。

- ・仕様に関するお問い合わせ
- ・動作不具合に関するお問い合わせ

※ Microsoft 365 などの関連する外部サービスの仕様や問題については、お客様にてサービス提供企業（Microsoft 社等）

にお問合せいただく場合がございます。

本サービスにて提供するサポート・資料は全て日本語での提供とします。

2.1.3 サポートデスク対応時間

- ・ 電子メール送信による受付：24 時間 365 日（閏年 366 日）（受付メールに対する返信は当社対応時間内での対応とします）
- ・ 対応：当社営業日の 10:00 - 17:00
- ・ 問い合わせ担当者からの問い合わせに当社が対応する時間は 1 ヶ月あたり 20 時間までとします。ただし、当社の責めに帰すべき事由による障害対応時間は含めません。
- ・ 問い合わせ受付後は速やかに受付のご回答及びその後の対応を開始するよう努めますが、保証値はベストエフォートとなります。

- ・ 問い合わせに対し商業上合理的な範囲で問題解決が出来るよう努めますが、全ての問題解決を保証するものではありません。

2.2 障害対応

本サービスの障害の対応

- ・ 障害対応時間：土、日、祝日および当社指定休日を除く平日 10：00～17：00
- ・ 障害対応時間内に、当社にて、状況の確認を行うものとし、本サービスが提供する機能の利用可否を通知するものとします。
- ・ 当社プログラムの障害の場合は、当社にて再立ち上げを含め対応するものとします。
- ・ 障害が発生した場合、商業上合理的な範囲でデータの復元が出来るよう努めますが、データの復元が可能であることおよびすべてのデータを完全に復元することを保証するものではありません。
- ・ 当社は、本サービスにおいて、障害等によりデータが失われた場合、速やかに原因を追求し、復旧に努めるものとしますが、このことは復旧を確約するものではありません。なお、販売店および契約者の責に帰すべきデータ消失について、当社は復旧対応について何らの義務および責任を負うものではありません。
- ・ 当社は、システム障害などで販売店および契約者のデータを確認する必要があると判断した場合に、当該データを確認することがあります。販売店および顧客は当社が当該データその他必要情報の提供を求めた場合、すみやかに応じるものとします。

2.3 サービスの運用

当社は、本サービスにアクセスされた方の履歴「アクセスログ」を記録し、保守管理や利用状況に関する統計分析のために利用することがあります。当社は、アクセスログを保守管理や利用状況に関する統計分析以外の目的で利用しないものとします。

2.4 可用性

当社は、本サービスの可用性を 99.5%（ただし努力目標とし、保証値は「2.6 補償請求」に定める）とします。算定の際には計画停止時間は含まれないものとします。

2.5 計画停止

当社がアプリケーションの更新が必要であると判断した場合、バージョンアップおよび、メンテナンスを当社指定の時間で行います。予定されているバージョンアップおよび、メンテナンスについて下記通知期限を目標に、事前にお客様に通知する努力を尽くしますが、緊急時のメンテナンスについては事前には通知することができない場合があります。メールにて事前に登録頂いたメールアドレス宛に通知します。

区分	リリース内容	連絡期限
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止あり）	2 週間前
計画	機能追加/バグフィックス/機能改善（サービス停止なし）	1 週間前
計画	メジャーバージョンアップ/業務に影響のある UI 変更	2 週間前
計画	機能の廃止	1 ヶ月前
計画	システム要件の追加	2 週間前

計画	システム要件の削除	1ヶ月前
緊急	サービス継続に必要な緊急メンテナンス	即日都度
緊急	メンテナンス後に問題が発生した切り戻し	即日都度

2.6 補償請求

請求の前提条件	<p>当社は、本仕様書に規定されているサービスレベルを達成しない場合、本項の定めに従い、契約者に対して補償を行います。契約者への補償は、契約者が当社に請求した場合に限り実施するものとします。</p> <p>契約者が本仕様書に基づく補償請求を行う場合、「障害」の発生後 3 営業日以内に当社に補償請求の意思を報告し、障害発生の翌月 15 日までにその請求の内容を裏付ける根拠となる資料を提示するものとします。</p> <p>また、契約者は、補償請求を行い得ることとなった日から 3 ヶ月を経過する日までに請求をしなかった時は、本規定に基づく権利を失うものとします。</p>
補償の対象となる障害定義	<p>① ダウンタイムの定義</p> <p>本サービスへの接続不能状態（以下（ア）に定める基準に従う）が10分以上継続した状態の1請求月間の合計累積時間（分）をダウンタイムと定義します。なお、同じ障害が原因で、以下に定める基準の複数のダウンタイムが発生した場合、契約者は、補償請求を行うダウンタイムを1つだけ選ぶ必要があるものとします。</p> <p>（ア）本サービスへの接続の試行が1分間連続して接続が失敗した場合に、本サービスは1分間使用できなかったとみなされます。</p> <p>② ダウンタイムの除外要件</p> <p>以下の場合にはダウンタイムとみなしません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 当社よりあらかじめ通知されたシステム停止 ・ 10分未満の断続的な接続不能 ・ 契約者のネットワーク障害など契約者環境に起因する場合 ・ 利用者の故意又は過失に起因するサービス停止 ・ Microsoft 365、Microsoft Azure の障害 ・ 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止 ・ 本サービスのサービス約款第12条（本サービスの停止）に該当する場合 <p>③ 障害起点定義</p> <p>事前に告知がない状態でダウンタイムが発生した時間</p> <p>④ 復旧定義</p> <p>当社でシステムが正常に稼働していることの確認が取れた時間</p>
月間稼働率	本サービスの利用があった暦月の総時間に利用者の総数を乗じ、当該暦月に請求事由となる

	<p>障害の影響を受けた全利用者のダウンタイムの総時間を差し引いた数値を当該暦月の総時間に利用者の総数を乗じて得られた数値で除すことにより算出されます。</p>
補償内容	<p>月間稼働率が 99.5%を下回った場合、影響を受けた当該暦月の月額料金の 10%を返還します。</p> <p>※ 複数月一括払いを行っている契約者の場合、一括払いの料金を定められた一括払いの月数で除した金額（小数点以下の端数は切り捨て）を当月の月額料金とします。</p> <p>【例】</p> <p>[補償対象]</p> <p>一か月（31 日×24h=744）の間に利用者数 3,000 の内、2,000 利用者が 8 時間の間利用不可になった。</p> $(744h \times 3,000 - 8h \times 2,000) \div (744h \times 3,000)$ <p>≒99.28%（影響を受けた暦月の月額料金の 10%の補償対象）</p> <p>[補償対象外]</p> <p>一か月（31 日×24h=744）の間に利用者数 1,000 の内、100 利用者が 24 時間の間利用不可になった。</p> $(744h \times 1,000 - 24h \times 100) \div (744h \times 1,000)$ <p>≒99.67%（補償対象外）</p>

3. セキュリティ

- ・ 当社は、本サービスにおいて、以下のセキュリティ管理を行うものとします。
 - システムへのアクセスは Microsoft 365（Microsoft Entra ID）の認証により制御されています。
 - SSL 証明書により通信データが暗号化されています。
 - データベースの保存データは暗号化されています。
 - アプリケーションは脆弱性診断を行っております。
- ・ 以下は Microsoft Azure のサービスに準拠します。
 - データセンターの敷地、建物、サーバー室、機器に関する事項。
 - データセンターの管理や運用に関する事項。

4. クライアント機器の利用環境

- ・ 端末は以下を満たしている必要があります。
 - 最新バージョンの Edge、Safari、Chrome および、Firefox ブラウザーで利用可能です。
※なお、Edge での IE モードの利用はサポート対象外となります。
 - Teams アプリで利用可能です。
 - モバイルデバイスは iOS のデバイスで Safari のみ利用可能です。

5. ネットワーク

- ・ インターネットに接続できる環境である必要があります。
- ・ ファイアウォール等によって、当サービスにアクセスできない場合があります。このような場合、ファイアウォール設定を変更して頂くことによって、ご利用可能になります。本サービスはポート 443 の HTTPS プロトコルで、下記ドメインと通信可能である必要があります。
 - knowledgebot-<企業コード>.azurewebsites.net
 - knowledgebot-<企業コード>-admin.azurewebsites.net
 - cdn.botframework.com
 - cdnjs.cloudflare.com
 - directline.botframework.com
 - token.botframework.com
 - maxcdn.bootstrapcdn.com/
 - cdnjs.cloudflare.com
 - static2.sharepointonline.com
 - polyfill.io
 - knowledgebot<企業コード>.blob.core.windows.net
- ・ 当社は、インターネット回線事業者・ISP の都合によりシステム利用に支障が発生した場合の責任は負わないものとします。
- ・ 端末のネットワーク帯域が遅い回線をご利用すると、ご利用に支障をきたす場合があります。
- ・ ブラウザーのセキュリティレベルがデフォルトでは無い場合は、Bot 用の URL を信頼済みサイトに入れる必要があります。

6. 耐障害性

- ・ ストレージは東京、大阪間で冗長化しています。

7. パフォーマンス

- ・ レスポンスタイムはベストエフォートでの提供となります。

8. データ

- ・ 契約期間終了日の翌日よりデータベース内のすべてのデータを削除します。
- ・ IIS ログおよび、アプリケーションのトレースログを 365 日分保存しますが、基本的には開示しません。ただし、不正アクセス等、セキュリティ関連の特別な事象が発生した場合のみ、ご相談に応じて対応させていただきます。
- ・ 資料の提出等、お客様個別の監査依頼には対応しないものとします。
- ・ お客様の過失により消失したデータの復旧サービスは提供していません。

9. トライアル

- ・ 本番契約前に利用いただけるトライアルメニューになります。

1. 無償トライアル

メニュー	契約数
無償トライアル	—

※無償トライアルは 1 社 1 回 30 日限定となります。

※アクセスユーザーは 30 名以下となります。

2. 有償トライアル

■基本メニュー

メニュー	契約数
開通費	—
サービス利用料	—

■オプションメニュー

メニュー	契約数	
カテゴリオプション	サービス利用料	—
ポットノナカミ	サービス利用料	—

※有償トライアルは 1 社 1 回最大 3 か月となります。

※アクセスユーザーは 30 名以下となります。

9.1 トライアル内容

9.1.1 トライアル提供内容

1. 無償トライアル
 - ・ チャットボット環境（共用）
 - ・ 管理サイト（共用）
 - ・ マニュアル一式（ユーザーマニュアル/管理者マニュアル）
 - ・ 問い合わせサポート
- ※ トライアル開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

2. 有償トライアル

- ・ 本番環境と同様のお客様ごとの環境を提供します。
- ※ トライアル開始までに必要な内容を開通通知にて連絡します。

9.1.2 トライアル利用上の注意点

- ・ 無償トライアル環境は他社と共有の環境です。入力された情報を他社も閲覧できるため、機密情報は入力しないでください。
- ・ 無償トライアル用のアカウントは 1 アカウントのみの提供となります。
- ・ トライアル終了日翌日からトライアル利用を停止します。
- ・ トライアルは SLA の適用はありません。
- ・ トライアル環境から本番環境へのデータ移行は行っていません。
- ・ 「有償トライアル」については下記もご注意ください。
 - 集合知機能で利用する Microsoft Teams の仕様として、1 チームに参加できるユーザーは最大 10,000 名となります。（2021 年 6 月現在）
 - Microsoft Teams からのデータ抽出する際に利用している Microsoft 社提供の API は β 版となります。仕様変更などが発生 した場合には調整対応後に遡ってデータ処理する想定となります。
 - 契約は本番契約に準じます。14. 契約に関する注意事項を確認ください。

10. 利用開始

- ・ あらかじめ同意された利用開始日までに、開通通知を送付します。利用開始日をもってサービスの利用開始となります。
- ・ サービスのご利用開始の際は申込書の記載が必要です。

11. 利用終了

- ・ 契約期間の終了をもってサービス利用の終了となります。

11.1 サービス停止の実施

- ・ 契約終了日の翌日より下記の対応を実施します。
 - お客様データの削除

11.2 サービス停止時の注意事項

- ・ 削除したデータはいかなる場合も復元できません。
- ・ サービス停止時にお客様環境での作業が必要となる場合は、管理責任者及び運用担当者へ作業内容を連絡します。

12. その他禁止事項

- ・ 本サービスの利用にあたり禁止事項を設けています。違反を確認した場合、サービス利用を停止します。
 - 本ソフトウェアの複製を作成すること。
 - 第三者に対して譲渡、貸与、もしくは再許諾すること。
 - リバースエンジニアリング、逆コンパイル、または逆アセンブルを行うこと。

13. その他制限事項

- ・ その他、下記については当社では対応できませんのであらかじめご了承ください。
 - お客様個別の監査対応。
 - 当社の提供するサービスに、当社以外の第三者から何らかのサービス等を受けた場合、当該サービス等について一切の責任を負わないものとします。

14. 契約に関する注意事項

- ・ 契約にあたっては、申込書の注意事項をよくご確認ください。

以上

2026年4月1日 改定