

サポートサービス仕様書（チャットサポート）

本仕様書は、オープン株式会社（以下「当社」といいます。）が提供する BizRobo Series ソフトウェアのサポートサービス（チャットサポート）の提供条件を、対象サービスの利用規約に付随する形で定めるものです。仕様書に記載のない事項は対象サービスの利用規約に準じます。

1. 対象サービス

以下のサービスの利用時に、チャットサポートをご利用いただけます。

- ・ BizRobo! Basic
- ・ BizRobo! Lite
- ・ BizRobo! Lite+
- ・ BizRobo! mini
- ・ BizRobo! mini ガバメントライセンス

2. ご利用可能なお客様

以下のお客様がご利用いただけます。

- ・ 対象サービスのトライアル中のお客様
- ・ 対象サービスを当社とご契約中のお客様
- ・ 対象サービスをパートナー企業とご契約中のお客様

※利用には当社ポータルサイト「MyBizRobo!」のアカウント取得およびサポート利用申請が必要となりますが、一部サービスのお客様に対しては当社にて処理を代替します。

3. 対応内容

対象サービスの利用に関する以下の技術的なご相談を承ります。

- ・ ロボット開発方法に関するご質問
- ・ ロボット実行時の動作不良に関するご相談

ロボットの動作環境（例：MC、RS など）に関するお問い合わせに、該当するナレッジベース記事をご案内いたします。さらに詳細な調査が必要と判断される場合は、テクニカルサポートに対応を引き継がせていただきます。

※お問合せ内容に対して回避策、解決策を可能な限り検討しますが、解決を保証するものではありません。

※当社環境で事象の再現ができないもの、または開発部門により不具合と認定されたものに関しては、お問合せ（ケース）をクローズさせて頂く可能性がございます。

※お問合せ内容の状況把握のため必要に応じて Web 会議を開催させていただきます。この Web 会議では当社サポート担当者によるお客様環境の直接操作は行わず、操作やログ取得などをお客様に依頼させていただきます。

4. 利用環境

MyBizRobo!の推奨動作環境、および以下 Salesforce 社ヘルプサイトに記載された動作環境に準じます。

※以下 Salesforce 社ヘルプサイト参照

https://help.salesforce.com/s/articleView?id=sf.networks_communities_browser_support.htm&type=5&language=ja

- ・「エクスペリエンスビルダーサイト」の欄に記載のブラウザで利用されていること
- ・ブラウザのポップアップが許可されていること
- ・Cookie を有効にしていること

※VPN やセキュアネットワークを利用されている場合、チャット画面が表示されない場合がありますのでご注意ください。

5. サービス提供時間

当社営業日の 10:00～17:00（日本時間）にご利用いただけます。

※17 時を超過した場合は一時対応を停止させていただきます。継続してお問合せ頂く際には、翌営業日以降に改めてご連絡をお願いします。

6. お問い合わせ方法

当社ポータルサイト（MyBizRobo!）にログイン後、サポートページよりチャットウィンドウを開いてお問い合わせください。

（参考）[チャットサポートへの問い合わせ方法](#)

7. ご利用可能期間

以下の期間にチャットサポートがご利用いただけます。

- ① サービスのトライアル期間（原則 1 か月）
- ② サービス納品後 3 ヶ月間（標準提供期間）
- ③ 上記以外の任意の期間（有償契約）

8. 利用料金と利用人数

利用期間により料金が異なります。

利用期間	料金およびご利用人数
① トライアル期間	無償提供です。 申請いただいたトライアル利用者の方が利用いただけます。
② 納品後 3 ヶ月間	サービス利用料金に含まれます。 1 社あたり 3 名様までご利用いただけます。
③ 有償契約期間	別途費用が発生いたします。1 社あたり 3 名様までご利用いただけます。詳細は営業担当までご相談ください。

9. サービスレベル目標 (SL0)

- ・ システム稼働率：MyBizRobo!の推奨環境に準じます。
- ・ 初回応答時間：サービス提供時間内におけるチャット呼び出しから5分以内を目標とします。（混雑状況により、応答時間が遅れる場合がございます。）

10. サービスの提供終了

ご利用期間が終了した場合、チャットサポートのご提供は停止されます。
また、過去にお問合せ頂いた内容の出力などはありません。
※利用期間の延長をご希望の場合は、当社営業担当までご相談ください。