

サポートサービス仕様書（Web 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（Web 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、Web 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!」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 Web 会議にて承ります。

- ・ 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
- ・ 対象サービスの動作環境に関するご相談
- ・ 対象サービスで発生した障害へのアドバイスや情報提供
- ・ 対象サービスの運用中に発生した問題に対する技術的支援

※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。

※一度の Web 会議で解決に至らなかったものは、再度 Web 会議をお申込みいただくか、テクニカルサポートにお問い合わせいただくことで対応を継続させていただきます。

4. 利用環境

当社指定の Web 会議ツール（Microsoft Teams または Google Meet）の利用を想定しており、そのツールの推奨動作環境に準じます。

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。

6. お問い合わせ方法

- ・ 事前予約制となり、Web サポート権限をお持ちのアカウントよりご予約いただけます。
ご予約は、翌営業日以降の日程から最大 1 週間まで承っております。
より多くのお客様にご利用いただくため、ご予約後のキャンセルは可能な限りお控えください
ますようお願いいたします。

詳細は、BizRobo!ナレッジベースの記事をご参照ください。

(参考) [Web サポートの利用方法](#)

7. ご利用可能期間と回数

Web サポートは、対象サービスのご契約期間で且つ、Web サポートのご契約プランで付与された利用回数内にご利用いただけます。なお利用回数の未利用分の次月への繰り越しは行いません。

8. 利用料金と利用人数

ご利用料金は、サービスおよび契約条件により異なります。

項目	内容
料金プラン	Gold : 5 万/月 Silver : 3 万/月
利用回数	Gold : 4 回 Silver : 2 回 ※両プランとも 1 回あたりの Web 会議時間は 1 時間となります。 ※利用回数は Web 会議の実施回数で消費されます。

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。
- ・ 初回応答目標時間：事前予約制のサポートであり、目標時間は設定しておりません。

10. サービスの提供終了

ご利用期間が終了した場合、Web サポートのご提供は停止されます。