

サポートサービス仕様書（テクニカルサポート）

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（テクニカルサポート）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、テクニカル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
- ・ パートナー企業のご担当者様
※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。

- ・ 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

ロボットの開発方法や実行時の動作不良に関するお問い合わせも受け付けておりますが、これらはチャットサポートをご利用いただくことで、より迅速な対応が可能です。

※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!の推奨動作環境に準じます。

5. サービス提供時間

当社営業日の 9:00~18:00（日本時間）にご利用いただけます。

※この時間帯がサポート担当による対応時間となります。

※お問い合わせは、当社 Web フォームを通じて 24 時間 365 日受け付けております（システムメンテナンス中を除く）。

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 Web フォームにてお問い合わせください。

（参考）[テクニカルサポートへの問い合わせ方法とリクエスト更新方法](#)

7. ご利用可能期間

テクニカルサポートは、対象サービスのご契約期間中にご利用いただけます。

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。

サービス	料金
BizRobo! Basic	サービス利用料金に含まれます。
BizRobo! Lite	お問合せできるユーザ数、お問合せ回数に制限はございません。
BizRobo! Lite+	
BizRobo! mini	サービス利用料金に加え、別途費用が発生します。 お問合せできるユーザ数に制限はございません。
BizRobo! mini ガバメントライセンス	お問合せ回数は、事前に購入頂く問合せチケット数に準じます。 ※1回の質問でお問合せで消費するチケットは、当社の対応内容により変動します。 ※チケットは契約から1年間有効（繰越不可）です。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。
- ・ 初回応答目標時間：
午前中にいただいたお問い合わせは、当日の営業時間内に一次回答
午後にご利用いただいたお問い合わせは、翌営業日の営業時間内に一次回答
※一次回答とは、当社での受付完了および初期対応（ナレッジ案内、状況確認など）を指します。

10. サービスの提供終了

ご利用期間が終了した場合、テクニカルサポートのご提供は停止されます。
また、過去にお問い合わせ頂いた内容の出力などは行っておりません。