「BizRobo! mini」保守サポートサービス指標

本書は、オープン株式会社（以下「当社」）のサービス「BizRobo! mini」の保守サポートサービス（以下「本サポート」）に関し、本サポート提供についての指標を設定するものです。

本サポートの内容及び指標

◆ 内容

「BizRobo! mini」の利用に関する問い合わせ対応

- 「BizRobo! mini」の動作環境に関する情報収集・分析
- 「BizRobo! mini」の障害に対するアドバイスや情報提供
- その他「BizRobo! mini」運用時の当該サービス障害に対する支援

◆ 問合せ方法

当社ポータル経由での Web 問合せ窓口へのご連絡

◆ 対応時間*1

平日 9：00～18：00（日本標準時間）*2

◆ 初回応答時間*3

翌平日の対応時間内

ご確認事項

◆ 本サポートの利用には、「BizRobo! mini」申込時及び更新時に、有償テクニカルサポートに申込いただく必要があります。（申込金額に応じたチケット数が付与されます。）

◆ 本サポートの利用にあたり、予め決められた数量のチケットが消費されます。残チケット枚数が足りない場合には、別途有償で購入することができます。

◆ 本サポートの対応言語は、日本語とします。

◆ 本サポートは、エンドユーザーが提起する質問や問題のすべてを解決できることを保証するものではありません。

◆ 本サポートは日本国内向けとなります。本サービスで提供する情報など輸出される場合には、外国為替および外国貿易法の規制などの輸出関連法規をご確認の上、必要な手続きをお取り下さい。

◆ 本サポート指標の内容は予告なく変更されることがあります。

---

*1 対応時間とは、受け付けた問い合わせに対するサポート作業実施可能な時間帯を指します。

*2 平日とは、当社の営業日を指します。

*3 初回応答時間とは、問い合わせを受領してから当該問い合わせに対する初回の返信を行うまでの目安となる時間を指します。

*4 チケットの利用単位は以下の通りです。

（ア） マニュアル・ナレッジ・過去事例に基づく回答：１チケット

（イ） （ア）以外のお問合せ（BizRobo! mini のオプションに関するお問合せ・お客様資料からの調査・再現調査・メーカーへのエスカレーション等が発生するもの）に対する回答：5 チケット