

## サポート規約

このサポート規約（以下「本規約」という）は、株式会社 ASAHI Accounting Robot 研究所（以下「当社」という）が提供するサポートに関する条件を定めるものです。

### 1. サポートの提供

当社が提供するサポート（本規約 4. サポート対象とサポートプラン）は、自社で利用することを目的としているお客様に提供します。

### 2. 本規約の変更

本規約は、お客様に公表または通知することにより変更できるものとします。本規約の変更後も引き続き当社の提供するサポートを利用した場合は、本規約の変更に同意したものとみなします。

### 3. サポートの申込

- 1) 当社指定のフォームからお申し込みいただきます。
- 2) お申込みの際は、サポート対象とサポートプラン（本規約 4）から、1 つ以上のサポートプランを選択していただきます。
- 3) サポートの利用に際しては、「サポート契約書」を締結していただきます。なお、コンパクトサポートのみを利用するお客様は、本規約への同意のみとし、契約書の締結は不要です。

### 4. サポート対象とサポートプラン

サポート対象とサポートプランは以下の通りです。

#### 1) サポートサイト閲覧サービス（コンパクトサポート）

当社の提供するサポートサイトコンテンツが閲覧いただけます。ただし、一部のページ（ユーザーフォーラム等）はご覧いただけません。

#### 2) Microsoft Power Automate/Power Automate for desktop サポート

Microsoft Power Automate 及び Power Automate for desktop に関する各種支援を提供いたします。サポートの範囲、内容により以下のサポートプランに分かれます。

- ベーシックサポート（Basic）
- アドバンスサポート（Advance）
- エンタープライズサポート（Enterprise）

#### 3) Microsoft Power Apps サポート

Microsoft Power Apps に関する各種支援を提供いたします。サポートの範囲、内容により以下のサポートプランに分かれます。

- ベーシックサポート（Basic）
- アドバンスサポート（Advance）
- エンタープライズサポート（Enterprise）

5. サポートサービスの内容

1) サポートサービスの内容については以下の表の通りです。

I. サポートサイト閲覧サービス（コンパクトサポート）

|            |                    |
|------------|--------------------|
| サポートプラン    | コンパクト<br>(Compact) |
| サポートサイトの利用 | ●※                 |

※一部のページ（ユーザーフォーラム等）はご覧いただけません。

II. Microsoft Power Automate/Power Automate for desktop サポート

| サポートプラン   | ベーシック<br>(Basic) | アドバンス<br>(Advance) | エンタープライズ<br>(Enterprise) |
|---|------------------|--------------------|--------------------------|
| サポートサイトの利用  | ●                | ●                  | ●                        |
| チャットサポートの利用   | ●                | ●                  | ●                        |
| チャットサポートご利用人数   | 10名              | 20名                | 無制限                      |
| 追加サポート利用の場合のチャットサポートご利用人数                             | 10名              | 10名                | 無制限                      |
| ユーザー会への参加   | ●                | ●                  | ●                        |
| 当社主催の Power Automate/Power Automate for desktop 研修会割引 | 15%Off           | 20%Off             | 25%Off                   |
| アドバイザリー面談   | -                | ●（1回/月）            | ●（3回/月）                  |
| リモートサポート  | -                | -                  | ●                        |
| ①Power Automate/Power Automate for desktop のサポート内容    |                  |                    |                          |
| 基本的なアクションの使い方   | ●                | ●                  | ●                        |
| 画面操作に関するご質問   | ●                | ●                  | ●                        |
| マシンランタイムを使用した接続                                       | ●                | ●                  | ●                        |
| 外部サービスを利用する操作（APIの利用や Azure など）                       | -                | ●                  | ●                        |
| マシングループの設定に関するご質問                                     | -                | ●                  | ●                        |
| Active Directory や 仮想マシン など運用環境に関する操作                 | -                | ●                  | ●                        |
| DOS、PowerShell、VBS、正規表現 などプログラミング技術を必要とする操作           | -                | ●                  | ●                        |
| サーバー上での運用に関するご質問                                      | -                | ●                  | ●                        |
| 無人ライセンスの運用に関するご質問                                     | -                | ●                  | ●                        |

| ②Power Automate のサポート内容        |   |   |   |
|--------------------------------|---|---|---|
| 標準コネクタの使い方（トリガー・アクション）         | ● | ● | ● |
| 画面操作に関するご質問                    | ● | ● | ● |
| Power Automate for desktop の起動 | ● | ● | ● |
| トリガー条件に関するご質問                  | - | ● | ● |
| 関数に関するご質問                      | - | ● | ● |
| プレミアムコネクタの使い方                  | - | ● | ● |
| カスタムコネクタの使い方                   | - | ● | ● |
| ソリューションの使い方                    | - | ● | ● |
| 無人ライセンスの運用に関するご質問              | - | ● | ● |
| AI Builder の使い方                | - | - | ● |
| 環境の使い方                         | - | - | ● |

### Ⅲ. Microsoft Power Apps サポート

| サポートプラン                   | ベーシック<br>(Basic) | アドバンス<br>(Advance) | エンタープライズ<br>(Enterprise) |
|---------------------------|------------------|--------------------|--------------------------|
| サポートサイトの利用                | ●                | ●                  | ●                        |
| チャットサポートの利用               | ●                | ●                  | ●                        |
| チャットサポートご利用人数             | 10名              | 20名                | 要ご相談                     |
| 追加サポート利用の場合のチャットサポートご利用人数 | 10名              | 10名                | 要ご相談                     |
| ユーザー会への参加                 | ●                | ●                  | ●                        |
| 当社主催の Power Apps 研修会割引    | 15%Off           | 20%Off             | 25%Off                   |
| アドバイザリー面談                 | -                | ●（1回/月）            | ●（回数については要ご相談）           |
| リモートサポート                  | -                | -                  | ●                        |
| 標準コネクタ・関数の使い方             | ●                | ●                  | ●                        |
| 画面操作に関するご質問               | ●                | ●                  | ●                        |
| Power Automate との連携       | ●                | ●                  | ●                        |
| プレミアムコネクタの使い方             | -                | ●                  | ●                        |
| カスタムコネクタの使い方              | -                | ●                  | ●                        |
| モデル駆動型アプリの使い方             | -                | ●                  | ●                        |
| コンポーネントの使い方               | -                | ●                  | ●                        |
| ソリューションの使い方               | -                | ●                  | ●                        |
| AI Builder の使い方           | -                | -                  | ●                        |
| Dataverse の使い方            | -                | -                  | ●                        |
| 環境の使い方                    | -                | -                  | ●                        |

- 2) サポートプランの契約単位は、お客様の事業所、部署、プロジェクトなどの問い合わせ窓口ごととさせていただきます。契約単位については、当社とお客様の協議の上決定するものとします。
- 3) サポートサイトの利用に人数制限はありません。なお、サイトの利用にはメールアドレスの登録が必要です。登録するメールアドレスを当社宛に申請ください。
- 4) チャットサポートは、原則 Chatwork 又は Teams を利用した問い合わせとします。Chatwork 又は Teams を利用できないやむを得ない事情がある場合は協議の上、問い合わせ方法を決定します。チャットの質問回数に制限はありません。  
チャットサポートの返信は、平日 9:00~17:00 とし、問い合わせがあった場合、問い合わせ日を含めた 3 営業日以内に一次回答します。
- 5) アドバイザリー面談は、当社指定の Web 会議システムを用いて実施します。面談は、毎月 1 日から末日までに利用できるものとし、原則利用のない月の面談については、翌月以降に繰り越しはできません。一回当たりの面談時間は、原則 1 時間以内で、対応するエンジニアは 1 名です。お客様の参加人数に制限はありません。  
アドバイザリー面談の回数は、前月までに申し出があれば、有料で追加することができます（価格についてはお問い合わせ下さい）。
- 6) ユーザー会は、原則毎月第 2 金曜日の 10:00~11:00 にオンラインで開催します。参加 URL は開催の都度ご案内いたします。
- 7) リモートサポートは、当社エンジニアがお客様の画面を見ながら操作支援を行います。サポートは、TeamViewer 又は Teams 若しくは Zoom を利用します。リモートツールが利用できないやむを得ない事情がある場合は、協議の上サポート方法を決定するものとします。
- 8) サポート対象ツールのバージョンアップ等により、サポート対象に記載のない項目については、原則本サポートの対象外とします。

## 6. 契約期間

- 1) サポートの契約期間は、お申込みいただいたサポート対象ごとに利用開始日から 1 年とし、1 年未満の解約はできません。
- 2) コンパクトサポートからベーシックサポート以上の契約へ変更する場合は、1 年未満でも解約が可能です。
- 3) 契約期間満了月の 1 ヶ月前までにサポートの解約の申し出がない場合は、契約期間は自動的に 1 年間延長されるものとし、その後も同様とします。途中解約する場合には、上記 2) を除き、残りの月数分の月額料金をお支払いいただきます。
- 4) サポートプランの上位プランへの変更は、契約期間の途中でも可能です。下位プランへの変更は契約の更新時期に申し受けます。プランの変更は、お申し出いただいた翌月から適用いたします。

## 7. サポート料金

- 1) サポートの料金については以下の表のとおりです。
  - I. サポートサイト閲覧サービス（コンパクトサポート）

|         |                    |
|---------|--------------------|
| サポートプラン | コンパクト<br>(Compact) |
| 月額料金    | 5,000 円            |

## II. Microsoft Power Automate/Power Automate for desktop サポート

| サポートプラン | ベーシック<br>(Basic) | アドバンス<br>(Advance) | エンタープライズ<br>(Enterprise)   |
|---------|------------------|--------------------|----------------------------|
| 月額料金    | 30,000 円         | 50,000 円           | 200,000 円                  |
| 割引月額料金  | 20,000 円         | 30,000 円           | Power Apps のサポート料金により、割引適用 |

## III. Microsoft Power Apps サポート

| サポートプラン | ベーシック<br>(Basic) | アドバンス<br>(Advance) | エンタープライズ<br>(Enterprise)   |
|---------|------------------|--------------------|----------------------------|
| 月額料金    | 30,000 円         | 50,000 円           | 内容をヒアリングし、お見積りのうえ料金を決定します。 |
| 割引月額料金  | 20,000 円         | 30,000 円           |                            |

2) サポート対象が1つのみの場合には、サポートプランの月額料金が適用されます。

3) サポート対象が複数の場合には、ご利用いただくサポートプランのうち、月額料金が最も高いもの以外のサポートについては割引月額料金が適用されます。最も高い月額料金が複数ある場合には、申込があとのサポートに割引月額料金が適用されます。なお、サポートの対象のいずれかのサポートプランのアップグレードもしくはダウングレードした場合は、その都度、割引月額料金の対象を見直します。

4) 解約等によりサポート対象が1つのみとなった場合には、月額料金が適用されます。

### 8. 支払いについて

サポートの月額料金は、毎月末日締めで当月分を当社が指定する口座振替サービスを利用してお支払いいただきます。口座振替によらない場合は、サポートの月額料金を当社の指定する口座に振込みしていただきます。口座振込みの場合、振込み手数料はお客様のご負担とします。年払いを希望される場合は、ご相談ください。

### 9. 本規約に定めのない事項について

本規約に定めのない事項及び本規約に疑義が生じたときは、当社とお客様で信義誠実の原則に従い協

議するものとします。

v3.0 版 2023/7/3 改訂

v2.2 版 2022/3/10 改訂

v2.1 版 2022/1/1 改訂

v2.0 版 2021/11/1 改訂

v1.2 版 2021/3/11 改訂

v1.1 版 2020/6/8 改訂

v1.0 版 2020/6/1 新設

株式会社 ASAHI Accounting Robot 研究所