

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の利用に関する条件を定めるものです。

1. サポートの提供について

本サポートは、当社が提供する WinAutomation を使用したプロセス開発支援を目的に、当社と「RPA ソフトウェアライセンス契約書」（以下「ライセンス契約」という）を締結したお客様に提供します。

2. 本規約の変更

本規約は、必要に応じ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。お客様は、変更後引き続きサポートプランを利用した場合、本規約の変更に同意したものとみなされます。

3. サポートプランの内容について

サポートプラン	月額料金 (消費税別途)	サポート内容
AdvanceSupport	50,000 円	<ul style="list-style-type: none">・専用サポートサイトの利用・シニアエンジニアサポート・定期ミーティング（プロセスレビュー等：1 回／月）・Kibana による可視化支援・ライセンスボリュームディスカウント最大 20%・BasicSupport のサポート内容を含む・パートナー（販売代理店）登録制度の利用 (任意／別途契約要)
BasicSupport	30,000 円	<ul style="list-style-type: none">・ストアでのサンプルプロセス特価提供・エンジニアサポート・当社主催セミナーや College の参加料 20%Off・ユーザー会への参加・CompactSupport のサポート内容を含む
CompactSupport	5,000 円	<ul style="list-style-type: none">・ストアの利用・サポートサイトの利用

- 1) サポートプランの契約単位は、お客様の事務所の拠点ごととさせていただきます。拠点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。

- 2) プロセスレビューは、当社指定の Web 会議システムを用いて実施します。
- 3) Kibana による可視化支援には、お客様にサーバー機をご準備いただく必要があります。
- 4) シニアエンジニアサポートには、SQL および WebAPI、Powershell、VBA、Javascript、Python、Cognitive、ActiveDirectory、Web サービスの利用に関するサポートを含みます。
- 5) エンジニアサポートは、WinAutomation の基本的な操作に関するお問い合わせのサポートを行います。上記シニアエンジニアサポートの内容は対象外です。
- 6) サポート方法は、原則 Chatwork を利用した問い合わせとします。Chatwork 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。また必要に応じ、電話、当社の指定するリモート作業にてサポートを実施します。リモート作業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。
- 7) サポートの受付時間は、原則平日 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 営業日以内に当社より一次回答します。
- 8) ライセンスボリュームディスカウントの具体的な内容、ディスカウントレートは申込時にご確認ください。
- 9) パートナー登録制度を利用する際は、別途契約が必要です。

4. 契約期間について

本サポートの契約期間は 1 年間とし、1 年未満の解約はできません。サポートの解約可能月はライセンス契約の期間満了月と同じになります。ライセンス契約の期間満了月の 2 ヶ月前までに当社指定の方法によりサポートプラン解約の申し出がない場合、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。契約期間の 1 年に満たずに解約する場合には、残りの月数分の月額利用金額をお支払いいただきます。

5. サポートプランの変更について

上位プランへの移行は、契約期間の途中でも変更が可能です。下位プランへの変更はライセンス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。

6. 支払について

サポートの月額料金は、ライセンス契約書に定める方法でお支払いいただきます。その他支払に関する事項については、ライセンス契約書に準ずるものとします。

7. 本規約に定めない事項について

本規約に定めない事項及び本規約の各条項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。