

DX チューターサービス のご案内

2022年8月（第三版）

日商エレクトロニクス株式会社

目次

1. はじめに	3
2. ご契約プラン	3
3. サポート範囲	3
3 – 1. Blue Prism.....	3
3 – 2. Microsoft Power Automate / Power Apps.....	4
4. ポイントのご利用に関して	4
4 – 1. ポイントの消費数とタイミング.....	4
4 – 2. ポイントの有効期限.....	5
4 – 3. SLA.....	5
5. その他	5

1. はじめに

本資料は日商エレクトロニクスが提供する、「DXチューターサービス」をご案内する資料です。

■ 「DXチューターサービス」とは？

RPAの内製化を支援するための新しいサポートサービスのカタチです。弊社エンジニアの支援を受ける権利をポイントの形式でご購入いただくことで、ニーズに応じてメールでのお問い合わせ対応や、Web会議でのサポートに使用することができます。

ポイントの購入は少額から可能で、不足しそうになった際には随時買い足せるため、一般的な年間保守契約と異なり本当に必要な分のみをご契約いただけます。

2. ご契約プラン

ポイントは10ポイント単位でご契約可能です。

3. サポート範囲

3 – 1. Blue Prism

本サービスにて弊社からご提供できる支援の内容は下記のとおりです。

- ① Blue Prism 社または弊社から提供された製品、プロセス、オブジェクトの使い方アドバイス
- ② Blue Prism を用いて実施したいPC操作の実現方法に関するアドバイス
- ③ Blue Prism を用いて作成予定のプロセス/オブジェクト設計に関するアドバイス
- ④ 上記アドバイスのためのプロセス/オブジェクトサンプルの作成

以下のような支援はご提供できません。

- ① 弊社以外が開発した※製品、プロセス、オブジェクトについての動作保証や仕様の確約、不具合修正
- ② Blue Prism 社または弊社以外が開発したプロセス、オブジェクトの仕様調査や改変
- ③ 実環境で動かす想定のプロセスやオブジェクトの作成や改変、修正
- ④ Blue Prism を利用するサーバ、端末、ネットワーク、業務システムなどの設定調査や変更作業

※Blue Prism 社自身が開発した製品（Blue Prism 本体、その他周辺ツール）についても弊社からの動作保証等いたしかねます。これらの内容については Blue Prism ライセンス付属の公式サポートへの問い合わせをお願いいたします。

3 – 2. Microsoft Power Automate / Power Apps

本サービスにて弊社からご提供できる支援の内容は下記のとおりです。

- ① Power Automate / Power Apps 自体の使い方アドバイス
- ② Power Automate / Power Apps を用いて作成予定のフロー / アプリの設計に関するアドバイス
- ③ 上記アドバイスのためのフロー等のサンプル作成

以下のような支援はご提供できません。

- ① 弊社以外が作成した Power Automate フロー / Power Apps アプリの不具合修正、仕様調査、改変
- ② 実環境で動かす想定 Power Automate フロー / Power Apps アプリの作成や改変、修正
- ③ Power Automate / Power Apps の利用に関連するサーバ、端末、ネットワーク、業務システムなどの設定調査や変更作業

4. ポイントのご利用に関して

4 – 1. ポイントの消費数とタイミング

弊社サポート窓口（メール）にご連絡いただき、弊社から初回の返信を行った時点で 1 ポイントが消費されます（サポート範囲外のお問い合わせに関しては、サポート不可の旨をご返信する場合がございますが、この場合ポイント消費はありません）。問題がその返信にて解決した場合や、その後メールのみのやりとりで解決が可能だった場合は追加のポイント消費はございません。

ただし一通のメールに複数の質問等が含まれている場合は、複数のお問い合わせとみなして 2 ポイント以上を消費する場合がございます。その場合は、回答前に事前にお客様にご確認いたします。

Web 会議でのサポートをご希望される場合（あるいは弊社より Web 会議でのサポートをご提案し、了承いただいた場合）、上記のポイントに加え Web 会議終了時に会議時間 60 分あたり 1 ポイント（60 分未満の端数は切り上げ）を消費いたします。なお、お客様都合により Web 会議のキャンセルを行う場合は開始時刻の 24 時間前までにご連絡ください。それ以後のキャンセル連絡については、日程調整時に見込んでいた会議時間分のポイントを消費させていただきます。

4-2. ポイントの有効期限

ポイントの有効期限はサービス開始日から数えて3か月間です。有効期限を迎えたポイントは失効し、ポイントの買い直しを行っても有効期限は延長されません。有効期限が異なるポイントが存在する状態でお問い合わせをいただいた場合、有効期限が近いポイントから消費されます。

ポイントの失効時、失効するポイント分の金額を払い戻すことはいたしかねます。

4-3. SLA

本サービスはお問い合わせ内容の解決をお約束するものではなく、未解決の場合でも前述のルールに基づいたポイントが消費されますのであらかじめご了承ください。

いただいたお問い合わせには2営業日以内に初回の返信を行います。営業日は土日祝日と年末年始

(12/29~1/3)を除いた平日の9時~17時です。17時以降のお問い合わせは次営業日にいただいたものとして取り扱います。初回返信がこの期日より遅れた場合は、お問い合わせ受領時に発生する1ポイント分の消費を無効といたします。

5. その他

- 本サービスの契約は自動更新ではありません。ご利用を継続いただける場合、ポイントを使い切る、もしくは有効期限が切れる前に新たなポイントの見積依頼をお願いいたします。
- 本サービスのサービス内容や金額等は弊社都合により改訂となる場合があります、新規ポイントのご契約時に改訂前の条件で契約を継続することはいたしかねます。
- お問い合わせ先メールアドレスは契約後にお知らせいたします。お問い合わせ先メールアドレスを本契約に無関係の第三者に公開することはご遠慮ください。

以上