

Blue Prismクラウドサービスサポート規約

1. 定義

本サポート規約において定義されず鍵括弧で括られている用語は、利用規約と同じ意味を持つものとします。他のすべての用語は、以下に定義するとおりです。

営業日	タイムゾーン内の指定国における月曜から金曜までの9時00分から17時00分まで。現地の祝日を除く。	
お客様のインフラ	本サポート規約のセクション3の定めに従って、お客様のシステム上でBlue Prismクラウドサービスの機能を有効化するためのお客様のインフラストラクチャ要件。	
不具合	Blue Prismクラウドサービスが、ドキュメントの説明またはBlue Prismが提供した仕様に従って機能しないこと。	
サポートサービス	お客様が解決できない不具合を解決するためにBlue Prismが提供するサービス。利用規約または本サポート規約においてBlue Prismクラウドサービスに関していうエラーとはすべて、該当する場合、本書で定義する不具合と読み替えるものとします。	
初期レスポンス	インシデントの最初の通知をBlue Prismが確認し、インシデント参照番号を連絡して、優先度レベルを割り当てること。	
ナレッジサポート	Blue Prismクラウドサービスの使用についてお客様を支援するためにBlue Prismが提供するコーチングサービス。注文書および本サポート規約に従って提供されます。	
指定国	注文書に定めるとおり。	
動作基準	Blue Prismクラウドサービスが機能しているとみなされるために満たすべき特定の基準。本サポート規約のセクション4で詳しく定めます。	
プラットフォームコンポーネント	本サポート規約のセクション2に定めるBlue Prismクラウドサービスプラットフォームのコンポーネント。	
サポート時間	お客様が選択したサポートサービスのレベルに応じて決まる時間。以下の表に従い、注文書に記載されています。	
	標準サポート	営業日(タイムゾーンの午前9時～午後5時)
	ビジネスクリティカルサポート	優先度1の不具合の場合、年中無休で対応
タイムゾーン	注文書に定めるとおり。	
解決策	不具合の効果を一時的に回避するためにBlue Prismクラウドの合理的な判断によりBlue Prismが推奨する方法、行為、手続。	
サポート規約	このBlue Prismクラウドサービスサポート規約。	
利用規約(またはTOU)	お客様によるBlue Prismクラウドサービスの使用およびアクセスに適用される利用規約。	

blueprism Cloud

[注: お客様と弊社の契約関係は本文書の英語版が規定します。本文書の日本語版はお客様の利便性向上のみを目的として提供されており、本文書の英語版が規定する契約関係には影響を与えません。The English version of this document will govern our relationship - this translated version is provided for convenience only and will not be interpreted to modify the English version.]

Blue Prismクラウドサービスの内容および要件

2. Blue Prismクラウドサービスには、インテリジェントオートメーションプラットフォーム(「プラットフォーム」)が含まれます。プラットフォームは以下のようなコンポーネント(「プラットフォームコンポーネント」)で構成されます。

- Azure サブスクリプション
- プラットフォームのオペレーティングシステム
- SQL データベース
- Interact(セルフサービス)アプリケーション
- Hub(接続)アプリケーション
- 管理サーバー
- IADA オーケストレーター
- iOCR エンジン
- 開発デジタルワーカー
- 生産デジタルワーカー
- サイト間 VPN ゲートウェイ

3. プラットフォームの機能を有効化するために、お客様はシステムに必要なインフラを維持しなくてはなりません(「お客様のインフラ」)。これには以下が含まれます。

- サイト間VPN終端デバイス
- Active Directoryサービス
- DNSサービスおよびDHCPサービス
- ファイルサービス
- アプリケーションサービス
- 仮想ワーカーユーザーアカウント、グループ、GPO、およびお客様のActive Directory環境に設定されている関連する権利/許可
- プラットフォーム上またはプラットフォームからアクセスする形でお客様が設定したその他一切のサービス

4. プラットフォームが特定の基準(「動作基準」)を満たすと、プラットフォームは機能しているものとみなされます。これには以下が含まれます。

- すべてのプラットフォームコンポーネントが、電源が入ってネットワーク上で使用可能な状態であり、認定ユーザーがログオンすることができる。また、お客様のActive Directory サービスがドキュメントに従って機能している。
- すべてのソフトウェアコンポーネントが、適切にライセンスされ、インストールされ、起動されて実行中である。
- Blue Prism クラウドアプリケーションアーキテクチャのドキュメントに記載されるとおり、コンポーネントが相互に接続できる。
- セルフサービスコンポーネントについては、認定ユーザーがログインし、フォームにデータを入力し、そのデータを処理待ちのキューに送信できる。
- 管理サーバーについては、認定ユーザーがログインして、プラットフォーム上の他のコンポーネントに接続できる。
- 開発デジタルワーカーおよび生産デジタルワーカーについては、自動プロセスを読み込むことができ、プロセスステップが実行可能である。
- OCRコンポーネントについては、認定ユーザーがログインして、定義されたOCR入力が読み取られて処理されることを確認できる。
- 接続コンポーネントについては、認定ユーザーがログインすることができ、メニューオプションおよび該当する製品データシートに定義されているインタフェースが表示される。

5. お客様のインフラでプラットフォームが機能できるよう、お客様とBlue Prismの両者が、それぞれの環境を設定する責任を負います。かかる責任には以下が含まれます。

お客様の責任:

- お客様のインフラを使用可能な状態にし、プラットフォームがお客様のインフラに接続できるようにする。
- お客様のインフラに関連するサポートインシデントを適時に管理する。

- お客様のインフラの維持に必要なライセンスとサポートを取得し、保持する。
- お客様のインフラを設定する。
- お客様のインフラを継続的に更新し、維持する。これには、必要なパッチ、アップデート、アップグレード(オペレーティングシステムに適用されるものを含みます)の実装が含まれます。
- プラットフォームに接続するアプリケーションに必要なライセンスとサポートを取得する。

Blue Prism の責任:

- プラットフォームがセクション4に定めるプラットフォーム動作基準に従って機能する。
- 本サポート規約およびサービスレベル合意書に従い、適時にプラットフォーム上のインシデントを管理し、解決する。

プラットフォームとお客様のインフラとの対話に関連するインシデントが発生した場合、お客様とBlue Prismの両者が以下を行うものとします。

- インシデントの調査および解決に協力できる人材をそれぞれ任命する。
- インシデントの診断を助けるために合理的に必要な情報を提供する。
- 協働して適時にインシデントを解決する。

6. お客様がプラットフォームを使用する間、プラットフォームのパフォーマンスを最適化する目的で、Blue Prismはお客様のプラットフォーム環境を監視します。この監視と関連業務には、以下が含まれることがあります。

- CPU使用率、メモリ使用量、ディスク使用量などの容量の問題を特定するための、プラットフォームコンポーネントのパフォーマンスと利用状況の管理および監視。
- プラットフォームコンポーネントのパフォーマンスと利用状況の問題への対応と、運用上の問題を修正するためのサポート規約に沿った変更の実施。
- Blue Prismによる監視に基づき容量の追加が必要となる場合におけるお客様への通知。
- お客様のプラットフォームコンポーネントの使用がベストプラクティスに適合しない場合、および/またはパフォーマンスの問題を引き起こしている場合におけるお客様への通知。

Blue Prismは、お客様のシステムでプラットフォームコンポーネントを最適化するための推奨ステップまたは必須ステップをお客様にお知らせします。お知らせがあった場合、お客様は直ちに推奨された機能を購入する、および/またはBlue Prismが提示する修復ステップを実施します。

サポートサービスの開始

7. サポートサービスを受けるためにBlue Prismに連絡する前に、お客様は商業上合理的な努力を払って問題を再現し、不具合がお客様のインフラまたはお客様のシステム環境の問題に起因するものでないことを判断するものとします。お客様は、不具合の疑いを取り扱っているお客様のスタッフがお客様のシステムとプラットフォームサブスクリプションへの適切なアクセス権を有しており、疑われる不具合のソース、性質、原因、症状を特定する十分なスキルと能力を備え、トレーニングを受けていることを確認するものとします。かかるお客様のスタッフが不具合とお客様のインフラまたはシステムに関係がないと合理的に判断した場合、お客様は以下のセクション3に定めるサポートチケットを提出します。

8. お客様は、以下のセクション9に従って該当するサポート時間中にサポートチケットを提出することにより、Blue Prismのサポートサービスを開始できます。お客様は、サポート要請時やBlue Prismへの連絡時に個人データをBlue Prismに提供するかどうか判断する際、データ最小化の原則に従うものとします。また、Blue Prismが合理的に個人を再特定できないよう、お客様は最大限に可能な範囲でデータを匿名化または仮名化して提出するものとします。

9. お客様は、メール(cloud.support@blueprism.com)またはBlue Prismが随時通知することがある別の連絡先を用いてBlue Prismのヘルプデスク(「Blue Prismヘルプデスク」)に連絡し、特定の不具合に対する「サポート

チケット」を生成するものとします。優先度1の不具合（以下に説明）の場合、お客様はメールまたは電話でBlue Prismに連絡することができます。他のすべてのレベルの不具合については、メールでご連絡ください。

10. Blue Prismは、お客様の認定ユーザーに直接サポートを提供しません。ただし、この別表に別途要件が示されている場合、またはBlue Prismが書面により同意した場合を除きます。

サポートサービスの範囲

11. サポート時間

Blue Prismは、お客様が選択したサポートサービスのレベルに従って、サポート時間中にサポートを提供するものとします。お客様がサポート時間外に要求または要請したサポートは、作業指示書(SOW)または相互の合意文書によって提供されるものとし、追加料金の対象となることがあります。

お客様は、セクション9に定めるとおりBlue Prismヘルプデスクに連絡する際、問題を確認し、問題を説明・再現するための詳細なステップ、お客様が行った調査の詳細（お客様が試みた解決策など）、およびシステムのイベントログとプロセスログを、Blue Prismの問題ログ手順（Blue Prismお客様ポータルで入手可能）に従って記載するものとします。サポートの要請はすべて英語でお願いいたします。サポートサービスは英語で提供いたします。Blue Prismは問題に適切な優先度を割り当てます。お客様はその割り当ての変更を要請することができます。Blue Prismが変更に同意しない場合は、以下のセクション22に定めるプロセスに従って問題をエスカレーションすることができます。

12. お客様の義務

お客様は、(i)Blue Prismクラウドサービスがドキュメントに従って機能できるように、本サポート規約に定める義務と要件を果たす、(ii)サポートサービスの提供に必要なお客様のインフラへのアクセスと権利を、サポートサービスを提供するBlue Prismの担当者に確保する、(iii)Blue Prismがサポートサービスの提供において合理的に必要とする支援を提供する、ならびに(iv)Blue Prismがサポートサービスの提供において合理的に必要とする情報をBlue Prismに提供するものとします。お客様は、すべてのかかる支援と情報を適時に提供し、

14. 不具合の優先度は以下のように定義されています。

不具合の種類	
優先度1	すべての動作基準について、お客様の本番環境でBlue Prismクラウドサービス全体が動作しない。
優先度2	動作基準の半数について、お客様の本番環境でBlue Prismクラウドサービスが動作せず、有望な解決策がない。
優先度3	お客様の本番環境でBlue Prismクラウドサービスの動作に1つ以上の問題が確認され、お客様のBlue Prismクラウドサービスの使用に不便が生じている。ただし、動作基準に照らしてBlue Prismクラウドサービスは実質的に動作しているか、解決策が提示されている。
優先度4	軽微な問題や、Blue Prismクラウドサービスの機能または外観の変更の提案がある。

15. 各優先度での目標レスポンス時間を以下に定めます。目標レスポンス時間は、Blue Prismが問題の通知を受領した時点から計算さ

れます。目標解決時間は、Blue Prismが不具合の原因を特定した時点から計算されます。

クラス	目標初期レスポンス時間	目標解決時間
優先度1	1時間以内に応答。	Blue Prismは、サービス時間帯中、12時間以内に不具合を解決できるよう継続的努力を払う。
優先度2	3時間以内に応答。	3営業日後の終了時まで不具合を解決する。
優先度3	1営業日以内に応答。	次回提供するリリースでのバグ修正を予定。
優先度4	Blue Prismは、他のお客様の要望に照らして当該問題または要望を検討するものとし、問題への対応のために講じる措置を伝え	

あらゆる合理的な努力を払って、かかる情報が完全かつ正確であることを確保するものとします。さらに、Blue Prismは、サポートサービスの提供に伴い、本サポート規約に基づき不具合の解決を促進するため、お客様に特定の措置（アップデートやアップグレードの実装、該当するドキュメントに定める要件の遵守を含みますが、これらに限定されません）を要請することがあります。お客様が本サポート規約（該当するドキュメントを含みます）の下での義務の履行を遅延した場合、または履行しない場合において、かかる遅延または不履行によりBlue Prismのサポートサービス提供が商業上実行不能または不可能となった場合、お客様は、利用規約の下でのBlue Prismクラウドサービスの保証が無効とみなされることを認め、本サポート規約の下でのサポートサービス提供に関する以降のBlue Prismの義務を免除します。

13. サポートの義務

Blue Prismは、お客様が提示した情報に基づき、サポートチケットを調整・管理して不具合の原因を特定します。不具合の原因がBlue PrismクラウドサービスのエラーであるとBlue Prismが判断した場合、Blue Prismは、不具合に優先度を割り当て、本サポート規約に従ってかかる不具合に対応します。Blue Prismによるサポートチケットの管理には、(i)お客様が報告したインシデントのログ、分類、再分類、(ii)問題解決の進捗の定期的な監視、(iii)問題解決の進捗に関する最新情報のお客様への提供が含まれます。

疑われる不具合がその他の原因によるものである場合、それが判明していれば、Blue Prismは、お客様が対応できるよう不具合の原因をお伝えし、そのサポートチケットは最終したものとみなします。この場合、Blue Prismは、以下のセクション19に示す追加サービスを提供することがあります。

サポートサービスはリモートベースで提供するため、リモートログをオンにしておくこと、Blue Prismクラウドサービスのお客様のサブスクリプションへのアクセスが必要です。Blue Prismは、電話／メールによりサポートサービスを提供することがあります。不具合の解決、またはその他の問題の解決のために現場でのサポートをご要望の場合、お客様が承認したSOWに基づいてかかるサポートを提供するものとし、SOWに記載されるその時点で最新のBlue Prismの料率で作業時間料金と経費を請求するものとします。

る。
継続的努力とは、優先度1の不具合に限り、Blue Prismの担当者が合理的な休憩のみで、その不具合に継続的に対応することを意味します。
Blue Prismは、お客様が利用規約または本サポート規約の下での義務を履行しないこと、または履行を遅延することに起因する、サポートサービス提供の不履行または遅延について責任を負わないものとします。
Blue Prismの初期レスポンスには、以下が含まれることがあります。
1. 不具合の認定および解決までの想定時間の確認
2. 解決策の提示、優先度の再分類、および解決までの想定時間の確認
3. 問題の説明(不具合ではなく、Blue Prismクラウドサービスの機能の誤解など)、および問題解決のための他の選択肢の詳細説明

16. バグ修正、新規リリース

サポートサービスには、Blue Prism クラウドサービスに対するバグ修正と定期的なオペレーティングシステムの更新が含まれることがあります。また、Blue Prism クラウドサービスの新規リリースがサポートサービスに含まれる場合もあります。このようなリリースにはそれぞれ、問題解決の詳細を示したリリース通知が添付されるものとします。お客様は、通知から 6 か月以内に、該当する Blue Prism クラウドの新規リリースのスケジュールを設定します。お客様がスケジュールを設定しない場合、Blue Prism は、お客様の Blue Prism クラウドサービスのサブスクリプションを、6 か月後まで自動的に更新します。

Blue Prism は、独自の裁量により、特定された不具合に対応するため、Blue Prism クラウドサービスに特定の運用上の変更を実装することがあります。Blue Prism は、お客様による Blue Prism クラウドサービスの使用に影響を及ぼすこのような運用上の変更を事前に通知し、お客様と調整を行います。定期的に予定されているメンテナンス時間枠外に発生する運用上の変更について、お客様は Blue Prism に対し、合理的な期間において運営上の変更の実装を遅らせることを要望できます。

17. ナレッジサポート

お客様がナレッジサポートを申し込んだ場合、メール (PMO.cloud@blueprism.com) でナレッジサポートを要請できます。

お客様のナレッジサポートのお申し込み内容に応じて、あらかじめ Blue Prism がご案内したとおり、毎月利用できるナレッジサポートの時間が異なります。

ナレッジサポートの要請は 2 時間のブロックで予約します。

ナレッジサポートは、10 営業日前までにご予約ください。

18. トレーニング

お客様がトレーニングを注文した場合、トレーニングには以下が含まれます。

- Blue Prismのトレーニングポータルからお客様にお届けするトレーニング資料
- お客様が使用する専用のトレーニングプラットフォームへのアクセス(時間限定)
- トレーニングプラットフォームへのアクセスは、注文書の記載に従って、またはメール (training@blueprismcloud.com) で要請できます。Blue Prismは、3営業日以内にお客様向けのトレーニングプラットフォームを設定します。
- お客様は、28日間またはBlue Prismと合意した日数において、トレーニングプラットフォームの使用を認められます。

19. 追加サービス

Blue Prismは、独自の裁量により、不具合と無関係かつサポートサービスに含まれていない追加サービスの料金(時間および材料ベース)と合理的な経費を、Blue Prismが公開しているその時点で最新の料率で請求することがあります。かかる追加サービスおよび関連料金・費用は、相互の合意によるSOWに定められ、追加条件が適用されることがあります。サポートサービスに含まれない追加サービスには、以下のようなものがあります。

- お客様が用意するオペレーティングシステムのインストール支援、開発環境または本番環境の容量変更、環境設定の変更(UATプラットフォームインスタンスの追加等)などのプロフェッショナルサービス
- Blue Prism以外の者がBlue Prismクラウドサービスについて行った、運用に重大な影響を及ぼす変更の修正(ただし、Blue Prismが書面により別途同意し、必要に応じて検証した場合を除く)
- サービス時間帯外に実施した一切の作業(お客様が要請した場合)

さらに、Blue Prismが1つ以上の動作基準を満たさないことによる問題に起因する場合を除き、不具合の対応に追加サービスが必要となった場合、お客様とBlue Prismは、かかる追加サービスおよび関連料金についてSOWを締結します。不具合の原因となる問題には以下のようなものがありますが、これらに限定されません。

- お客様がBlue Prismクラウドサービスの不正な実装または設定を行った場合における、それらに起因する欠陥またはエラー
- 利用規約および/またはドキュメントに準拠しないBlue Prismクラウドサービスの使用、または操作エラー
- お客様による運用環境の変更
- お客様のインフラおよび/またはお客様の環境の適切な保守・管理の不履行
- Blue Prismクラウドサービスの機能に合理的に想定される範囲を超える、データ構造またはフォーマットの変更があった場合
- Blue Prismが不具合を修正するために提供したリリースを実装していないこと(ただし、かかるリリースにより別の問題および/または不具合が生じることがテストで証明されている場合を除く)
- Blue Prismの合理的な見解において、Blue Prismクラウドサービスの作動に悪影響を与える可能性のあるソフトウェアまたはハードウェアとともにBlue Prismクラウドサービスを使用すること(Blue Prismが事前に書面で当該使用を承認していた場合を除く)
- ドキュメントを読んで正しく従わなかったこと
- 合理的なスキルを備え、トレーニングを受けたオペレーター、管理者、メンテナンス担当者を使用しなかったこと
- サポートの要請が、利用規約または本サポート規約の範囲外のサービスを要請するものである場合。この要請には、(i)お客様のスタッフを対象とした合意済みのトレーニングコース以外の追加トレーニングの要請、(ii)Blue Prismクラウドサービスの機能変更の発生、(iii)Blue Prismクラウドサービスに対する、サポートサービスの目的以外のお客様専用の変更の発生、または(iv)お客様による利用規約または本サポート規約の下での義務の履行遅延または不履行の場合が含まれますが、これらに限定されません。

20. 変更の要請

Blue Prismクラウドサービスを変更する場合、またはBlue Prismクラウドサービスで第三者製品の使用を評価する場合、「変更の要請」を提出する必要があります。変更の要請は、Blue Prismまたはお客様が提出することができます。

変更の要請が提出されると、お客様の代表者とBlue Prismの担当者で構成される変更管理委員会が結成されます。変更管理委員会は、変更の要請を受理または却下する共同の権限を有します。

変更の要請が受理されると、両当事者はSOWを締結して、かかる変更(必要な場合、関連料金・費用を含みます)を記録します。

合意に至らない場合は、お客様またはBlue Prismのいずれかが、以下のセクション22に定めるエスカレーションプロセスを開始できます。

21. 関係

要請に応じて、サポートチケットの優先度について合意し、SLAのパフォーマンスを見直し、パフォーマンス以外の問題をエスカレーションするため、定期的な関係の見直しを行うものとします。

22. エスカレーションプロセス

本サービス規約に記載する通常のヘルプデスクによるサポートサービスにご満足いただけない場合、お客様は、Blue Prismのリレーションシップマネージャーに連絡し、協力して誠実にかかる問題を解決します。合理的な期間内に問題が解決されない場合、お客様とBlue Prismは、Blue Prismの最高執行責任者に問題をエスカレーションすることができます。このような取り組みによっても問題を解決できない場合、お客様とBlue Prismは、Blue Prismの最高経営責任者に問題をエスカレーションすることができます。

23. メンテナンスおよび健全性チェック

Blue Prismは、Blue Prismクラウドサービスの定期的なメンテナンスおよび健全性チェックを実施します。かかるメンテナンスには、SLA準拠のためのアップタイム監視、測定およびトレンド分析の監視・収集、イベントログファイルの取得・分析、Blue Prismクラウドサービスの機能がドキュメントに準拠していることの確認、ディスク空き容量/データベース容量の管理、パッチレベルおよびウイルス対策ソフトウェアの更新の確認、Blue Prismクラウドサービスの設定がベストプラクティスに準拠していることの確認、メンテナンス作業の特定が含まれますが、これらに限定されません。Blue Prismは、かかる定期メンテナンスサービスの実施によるダウンタイムの予定をお客様に通知します。

定期メンテナンスの一環で、Blue Prismはお客様に対し、一定のメンテナンス作業をお願いすることがあります。この場合、Blue Prismは事前にかかる要件をお客様にお知らせします。

24. インシデント管理

Blue Prismは、計画外のダウンタイムが明らかになった場合、またはお客様によるBlue Prismクラウドサービスの使用に重大な影響を及ぼす不具合が発見された場合、直ちにお客様に通知します(「重大インシデント」)。このような場合、Blue Prismは、お客様との窓口となる専任の復旧担当マネージャーを任命し(「復旧マネージャー」)、定期的な情報更新と重大インシデントの解決をサポートします。Blue Prismは、商業上合理的な努力を払って、適時に重大インシデントを解決します。これには、解決策の提示、または重大インシデントの影響を最小限に抑える可能性がある作業工程の提案が含まれます。解決した時点で、復旧マネージャーは根本原因の分析報告を提出します。