

## Blue Prismグローバルメンテナンスおよびサポート規約

グローバルメンテナンスおよびサポート規約(以下、「サポート規約」)は、当社とお客様との間で締結するエンドユーザーライセンス契約(「EULA」)に組み込まれ、その一部を構成します。当社は、ライセンス契約の許諾に基づくお客様によるソフトウェアの利用に関連し、EULAに基づき該当するサポートサービス(「サポートサービス」)を提供することに同意します。サポート規約で使用される定義語(英語版において頭文字が大文字で記載される用語)は、サポート規約において別途定義されない限り、それぞれEULAにおいて定める意味を有するものとします。

### 1 サポートサービスランク

サポートサービスに含まれる項目はお客様が登録されたサポートランクによって変わります。当社はサポートサービスを英語でリモートで提供します。オンサイトサポートはサポートサービスに含まれません。以下の表は、該当するサポートランクに含まれるサポートサービスの項目を示したものです。

サポート項目	サポートレベル		
	Basic Support	Production Support	Business Critical Support
新規リリース	含まれる	含まれる	含まれる
メンテナンスリリース	含まれる	含まれる	含まれる
指定担当者からのサポート依頼方法	ウェブポータルを通じたセルフサービス	ウェブポータルを通じたセルフサービス メール 電話	ウェブポータルを通じたセルフサービス メール 電話 ライブチャット
指定担当者数	3	10	50
目標レスポンス時間	なし	P1 ケース: 1 時間 P2 ケース: 4 時間	P1 ケース: 30 分 P2 ケース: 2 時間
目標解決時間	なし	なし	P1 ケース: 12 時間 P2 ケース: 36 時間
サービス時間帯	セルフサービス: 24時間・週7日	セルフサービス: 24時間・週7日 Blue Prismサポート: お客様のタイムゾーンの午前7時～午後7時・週5営業日	セルフサービス: 24時間・週7日 Blue Prismサポート: P1 ケース: 24時間・週7日 P2 ケースおよびその他のサポート依頼: 24時間・週5営業日
画面共有	なし	含まれる	含まれる
定期SLAレビュー	なし	なし	含まれる(50ライセンスを超える顧客向け)
ライブチャット	なし	なし	含まれる(2020年6月30日までに提供開始)
サポートが終了したBlue Prismバージョンへのサポート	なし	なし	公表されたサポート終了日後12か月間のサポートが含まれる
エキスパートコネクト	なし	1年間に5コール(1回のコールは最長1時間) 適切なエキスパートとのコールを設定するために必要な通知期間: 3営業日	1年間に10コール(1回のコールは最長1時間) 適切なエキスパートとのコールを設定するために必要な通知期間: 3営業日

## 2 お客様の責任(全ランク共通)

- (a) 当社はエラーの解決のみを目的としてサポートサービスを提供します。その他のサポート要件については、お客様の責任となります。かかるサポート要件には以下が該当します。
- (i) 環境サポート。これには、ソフトウェアの該当バージョンに関して当社がBlue Prism技術文書において定める最小要件を当該環境が充足することを確認することを含みます。
  - (ii) プロセスオートメーションサポート。これには、ソフトウェアを使用して自動化された、お客様のすべてのプロセス、手続き、およびソフトウェアとともに使用するためにお客様が作成し、またはお客様のために作成されたあらゆるカスタムオブジェクトを含みます。
- (b) サポートサービスを依頼する場合、お客様の指定担当者は以下のことを行うものとします。
- (i) 当社のサポートポータルのみを通じたサポート依頼、または該当のサポートランクにおいて認められる場合、メール、電話もしくはライブチャットを通じたサポート依頼をします。
  - (ii) 当社のサポート依頼の手続きに従い当社が必要とする情報を提供します。これには、疑わしいエラーを再現する方法についての詳細な説明、実施済または実施中の調査の内容、ならびに匿名化され機密情報を含まないシステムイベントログおよびプロセスログを含みます。
  - (iii) 当社がサポートサービスの提供のために合理的に必要とする当社への補佐(合理的な回数、無償で)を行う指定担当者およびその他の人物を指名します。
  - (iv) 当社がサポートサービスの提供のために随時合理的に必要とする追加情報を当社に提供し、またかかる情報がすべて完全かつ正確であり、速やかに提供されるようにします。

## 3 サポートサービスに含まれない事項。以下の項目はサポートサービスに含まれません。以下のサービスのいずれか、またはその他のサービスの提供をお客様が要請し、当社が同意する場合、当社はその料金を、その時点で最新の当社の標準料金に基づき請求することができます。

- (a) 本サポート規約に定めるサポートサービスの範囲外で実施した作業。範囲外の作業の例には、サービス時間帯外に実施した作業、オンサイトでの作業、ソフトウェアの正しい使い方についてのトレーニング、およびソフトウェアに対する何らかの拡張を含みますが、これらに限定されません。
- (b) 以下のいずれかの原因による、ソフトウェアのエラーの疑いまたはソフトウェアに影響を及ぼしているエラーの疑いに関して提供されるサポートサービス
- (i) 契約またはドキュメントで許可または意図されていない形でのソフトウェアの使用
  - (ii) 当社以外の者によるソフトウェアの修正
  - (iii) ソフトウェアの誤った実装または構成(当社が実施する場合を除く)
  - (iv) メンテナンスリリースを実施しなかったこと
  - (v) 環境、プロセスオートメーションまたは何らかのサードパーティ製テクノロジー

## 4 サポート終了手続き

当社は、ソフトウェアの各バージョンを、当該バージョンの「リリースノート」に記載されているそのバージョンの公式リリース日から最低3年間サポートします。当社は、ソフトウェアのいずれかのバージョンのサポートサービスを終了する場合は、少なくとも12か月前にウェブポータル上で予告をします。お客様がビジネスクリティカルサポートサービスに登録している場合、サポート終了日から12か月間、追加サポートを受けることができます。詳細はBlue Prismのサポート終了手続きに記載されています。

## 定義

<b>顧客サクセス マネージャー</b>	お客様のConnected-RPAへの投資から最大の価値を引き出すことにより、お客様がご希望の事業上の成果を達成できることに積極的かつ重点的に取り組むBlue Prismのマネージャー。
<b>指定担当者</b>	サポート依頼をするためにお客様が指定する適格な人物。指定担当者は、ソフトウェアのアーキテクチャに詳しく、ソフトウェアに関する様々なコンポーネントおよび用語を理解できなければなりません。また、変更や当社からの推奨を実行できるだけのシステム特権・権限を有していなければなりません。
<b>サポート終了手続き</b>	サポート終了日、メンテナンスリリース、新規リリースなどの意味およびプロセスを定めるBlue Prismの手続きです。サポート終了手続きは、Blue Prismのウェブポータルでご覧いただけます。
<b>環境</b>	お客様がソフトウェアを使用して自動化するハードウェア、バーチャルマシン、オペレーティングシステム、ホスト環境、ネットワークインフラ、基本アプリケーション。いずれの場合も、当社がソフトウェアの該当バージョンのインストールガイドにおいて定める最小要件を充足するものをいいます。
<b>エラー</b>	<u>コードに起因してソフトウェアがBlue Prismの技術文書に従って動作しない不具合。</u>
<b>エキスパートコネク</b>	当社のサブジェクトエキスパートのうちの1名が、お客様が選択した分野についての理解を深められるようお客様に専有的に提供する時間。かかる分野には、当社のロボティックオペレーティングモデル(ROM)を活用してセンターオブエクセレンスを立ち上げる方法を理解することから、スケーラビリティを持たせたインフラストラクチャの設計に関する具体的な質問までを含みます。各コールは1時間までとし、当社のサポートチームを通して予約します。お客様には、3営業日以内に指名されたサブジェクトエキスパートおよび候補日が連絡されます。コールを使用しなかった場合も、翌年へは繰り越されません。
<b>ライブチャット</b>	当社は、お客様の問題に対するソリューションを見つけ出すお手伝いをするチャットボットを2020年6月30日までに導入する予定です。チャットボットではソリューションが見つからない場合、質問をエスカレーションするか、サポートチケットを発行することができます。その際、チャットボットのガイドに従い、エキスパートチームが状況を進展させ問題解決のために必要な情報を提供してください。  「ビジネスクリティカルサポート」を受けている場合には、チャットボットと同じ枠でサポートエンジニアのうちの1名に相談することを選択することができます。サポートエンジニアは、状況に関する情報をまとめるため、お客様がこれまでにした質問や回答を閲覧することができ、会話をシームレスに継続することができます。
<b>メンテナンスリリース</b>	ソフトウェアのマイナーリリース(サポート終了手続きに定義する)またはパッチ。
<b>新規リリース</b>	ソフトウェアの新規リリースまたはメジャーリリース(サポート終了手続きに定義する)。
<b>その他のサポート依頼</b>	P1 ケース、P2 ケース以外のサポート依頼。
<b>P1 ケース</b>	ソフトウェアの利用が完全に不能になり、お客様の事業に重大な影響をもたらすエラーの疑い。
<b>P2 ケース</b>	ソフトウェアの動作に深刻な影響を及ぼし、複数のプロセスオートメーションに重大な事業上の影響をもたらすエラーの疑い。
<b>プロセスオートメーション</b>	ソフトウェアを使用して自動化されたお客様のプロセスおよび手続き。
<b>画面共有</b>	当社が解決に取り組めるよう問題を見せるためにお客様がその画面を当社と共有するサポート要素。お客様が許可したデータ以外は共有されません。これはオプションとして行うサポートであり、お客様のシステムへのリモートアクセスは行われないうことにご留意ください。
<b>SLAレビュー</b>	お客様を担当する顧客サクセスマネージャーがいない場合、当社はサポートリレーションシップマネージャーを指名し、該当期間に対応が行われたサポートチケットの定期的なレビュー

一を行い、時間の経った、またはエスカレーションされた問題すべてについてお客様をサポートします。このSLAレビューの頻度はお客様との合意に基づきますが、90日間に1回を超えて行うことはありません。

<b>サービス時間帯</b>	サポートサービスを利用でき、目標レスポンス時間、目標解決時間(該当する場合)が測定される時間帯。
<b>サポート依頼</b>	エラーの疑いに関する、お客様によるサポートサービスの依頼。
<b>目標解決時間</b>	サポート依頼がエラーに起因することを当社が確認してからエラーの解決までの目標時間。お客様による情報提供が遅れたこと、または協力がなくにより当社がサポート依頼を進展させることができなかった時間は含まれません。適切な回避策の提供は、当社がエラーの恒久的な是正のために引き続き取り組みを行う場合であっても、解決とみなすことができません。
<b>目標レスポンス時間</b>	当社が最初にサポート依頼を受領してからかかる受領を認めてインシデント参照番号をお客様に通知し、当該サポート依頼に優先度を割り当てるまでの目標時間。
<b>回避策</b>	エラーの影響を実質的に軽減するために当社がその合理的な判断により推奨する方法、対応策、または手順。
<b>お客様のタイムゾーン</b>	ソフトウェアがインストールされる地域のタイムゾーン。別のタイムゾーンを選択する旨お客様が当社に書面で通知した場合を除き、関連するBlue Prism注文書に記載のものとなります。