

4. ご利用条件

- 複数のRPAツールに対するサポートは、それぞれに契約が必要となります。
- Eメールサポートにおいて契約期間内に受け付けたトピックは、クローズまで対応を行います。
- チケットの残数については、有効期間の2カ月前にご連絡します。
- Eメールサポートは、月途中(月契約)または年途中(年間契約)での解約・終了は応じかねます。
- 未消費トピック、未消費チケットの払い戻しは応じかねます。
- オンサイトサポートにおいて弊社エンジニアがお伺いする先が弊社オフィスからの営業距離で100kmを超える場合は、別途、交通費を請求します。また、宿泊を伴う場合は宿泊費として、別途、1泊1万円を請求します。
- サポート可能なPCのOSはMicrosoft Windows7またはWindows10となります。
- 当サポートではシナリオ作成は行いません。ご入用の場合は「シナリオ作成技術サポート」をご用命ください。
- Eメールサポートにおいてシナリオファイルや手順書をご提示していただけない場合、問題を解決できない場合があります。 ※オンサイトサポートの利用をご検討ください
- 全てのサポートにおいて問い合わせの内容により、問題を解決できない場合があります。
- サポート作業において知り得た貴社の情報は外部に漏らすことはありませんが、使用するデータの重要部分はマスクしていただくか、あるいは、ダミーの情報をご用意ください。
- 全てのサポートにおいて生じたいかなる損害(ファイル削除、データ喪失、ソフトウェア不調など)については責任を負いません。
- リモートツールによる操作アシストは、株式会社インターコム社の「RemoteOperatorヘルプデスク」を使用します。
- リモートツールによる画面共有は、株式会社インターコム社の「RemoteOperator Enterprise」を使用します。
- リモートツールによる操作アシスト、または、画面共有のレスポンスは、お客さまの利用環境に依存します。また、一部の機能に制限が発生する場合があります。

5. 遠隔サポートで使用するリモートツールの機能概要

- (1) 操作アシストで使用する「RemoteOperatorヘルプデスク」
 - ・お客さまのPC画面を共有しながら遠隔操作を行うことが可能です。
 - ・レーザーポインタ機能やデスクトップペン機能を使用し操作指示を行うことが可能です。
 - ・情報を見せたくない場合は画面共有を一時停止することも可能です。
- (2) 画面共有のみで使用する「RemoteOperator Enterprise」
 - ・お客さまのPC画面は共有できますが、遠隔操作は行えません。
 - ・お客さまのPC画面がサポート担当者のPC画面にどのように見えているかサムネイル画面で常時確認できます。
 - ・ウインドウ単位で画面共有を一時停止することが可能です。

6. サポート窓口

トッパン・フォームズ・オペレーション株式会社

連絡先: rpatech@tfo.co.jp

サービス提供: 月曜～金曜の9:00～18:00 ただし、祝日、年末年始を除く

※ RemoteOperatorヘルプデスク、RemoteOperator Enterpriseは、株式会社インターコムの登録商標です。
その他の会社名や製品名などは、各社の登録商標あるいは商標です。

TOPPAN FORMS GROUP

RPAサポートサービスのご案内

RPAサポートサービスとは...

ロボット作成時の技術的な問題解決やRPA全般に関するお悩み相談などにご利用いただけるサービスです。

Eメールによるサポートが基本となりますが、お客さまの作業環境に向いてサポートを行う「オンサイトサポート」や、お客さまのPCをリモートツールにてサポートを行う「遠隔サポート」も追加オプションとして提供します。



ジムレイバー®

※ジムレイバー®は、トッパン・フォームズ株式会社の登録商標です。

1. サービス概要

基本サポート

Eメールサポート

Eメールとチャットボットによるサポート

価格(税抜き)

72,000円/月
691,000円/年間

- 20トピック/月
- 月契約または年間契約
- 月契約は1カ月単位で自動継続

- ・同一事象に関する問い合わせのやりとりを1トピックとします。
- ・申込受付日の翌月1日から契約開始となりますが、申込受付日よりサービスをご利用できます。その場合は契約開始月のトピックを消費します。
- ・月契約の場合、月末営業日より5日前までに終了の連絡がない限り、翌月の契約は自動更新されます。
- ・利用可能トピックは翌月に繰り越してできません。

追加オプション

オンサイトサポート

お客様の作業環境でサポート

遠隔サポート

お客様のPCにリモートでサポート

事前にチケットを購入していただきます

チケットプラン	有効期間	価格(税抜き)
10チケットプラン	ご利用開始月より 6カ月	145,000円
20チケットプラン		260,000円
30チケットプラン		350,000円

- 1時間ごとに1チケットを消費
ただし、エンジニアの移動時間として別表「地域別チケット加算数」に定める通り併せてチケットを消費
- 2時間ごとに1チケットを消費
- リモートツールは、画面操作が可能な操作アシスタタイプと画面共有のみの2種類があります

- ・追加オプションのご利用には、基本サポート契約も必要となります。
- ・チケットはご利用開始月から6カ月間有効。ただし、チケットを完全消費した時点でサービス終了となります。
- ・申込受付日の翌月1日から契約開始となりますが、申込受付日よりサービスをご利用できます。その場合はご購入されたチケットを消費します。
- ・チケットの払い戻しはできません。
- ・基本サポート契約を終了した場合、チケットは消滅となります。



■【別表】地域別チケット加算数

地域	加算チケット数	地域	加算チケット数
北海道	3	関西1	1
東北1	2	関西2	2
東北2	1	中国	2
関東1	0	四国	2
関東2	1	九州1	2
北信越	1	九州2	3
東海	1	沖縄	3

※往復のチケット数。離島は応相談

2. サポート対象範囲

サポート内容	ツール購入先	
	トッパンフォームズ	トッパンフォームズ以外
マニュアルの記載内容に対する問い合わせ	●	ツール購入先にお問い合わせください
ツールの製品仕様(機能、制限)に対する問い合わせ	●	ツール購入先にお問い合わせください
ライセンス再発行対応	●	ツール購入先にお問い合わせください
RPAツール操作サポート	●	●
シナリオ不具合調査	●	●
シナリオ作成技術相談	●	●

3. サービス利用の流れ

Eメールサポート

基本サポート



オンサイトサポート

追加オプション



遠隔サポート

追加オプション



※リモートツールの利用が可能か事前に確認を行います

! Eメール送信時のお願い **件名** 【[契約部署コード]】〇〇サポート問い合わせ ※“〇〇”はご利用サポート名称
Eメール送信時は、右記の設定をお願いします。 **宛先** rpatech@tfo.co.jp **CC** [ご契約者さまのメールアドレス]