



WinActor サポート規定（有償サポートサービス）

NTT-ATテクノコミュニケーションズ株式会社（以下『NTT-ATC』）は、以下に定める規定（以下『本規定』）に従い、お客様に有償サポートサービス（以下『本サービス』）を提供致します。

1) 対象製品

本サービスの提供対象製品は、『WinActor』となります。NTT-ATC は、『WinActor サポートサイトのご案内』に明記がない限り、お客様がサポート対象製品と組み合わせて使用するその他の機器、ソフトウェア及びシステムについて、本サービスと同様のサービスを提供する義務を負わないものとします。また、評価版プログラムからのお問い合わせは本サービスの対象外となります。

2) 本サービスの申し込み

本サービスは、『WinActor サポートサイトのご案内』に記載の『WinActor サポートサイト』より申し込みいただけます。お客様は本サービスの申し込みをもって本規定に同意したものとみなします。

3) 本サービスの期間

①本サービスは、『WinActor ライセンス証書』に記載されたライセンス有効期間中に限り提供します。

②NTT-ATC は、サポート期間満了の前にお客様に対してライセンス更新のご案内を致します。お客様がライセンスを更新される場合は、当該ご案内を受領後、サポート期間満了日までに継続の手続きを頂きますようお願い致します。

③サポート期間満了日後の更新の場合は、再度本規定 3) に従ってのお申込みと満了日までの遡及料金の支払いが必要となる場合がございます。

④サポート対象製品の製品開発メーカーが、その製造・サポートを中止した場合は、本サービスの更新ができない場合があります。この場合にお客様に生じる損害について NTT-ATC は責任を負いかねますのでご了承ください。

4) 本サービス内容及びサポート範囲・実施条件

本サービスにおけるソフトウェアサポートの内容、サポート範囲・実施条件等は下記の通りです。

①シナリオ作成支援：シナリオ作成またはシナリオの微調整（処理のタイミング調整、画像マッチング処理の調整、シナリオ順序、分岐や繰り返しの調整等）のアドバイスやシナリオ作成のコツをご説明します。なお、シナリオの作成代行および修正作業の代行は本サービスに含まれません。

②機能説明：お客様が確認したい機能を WinActor の画面を共有し、ご説明致します。

③不具合調査：WinActor の動作が安定しない、途中で止まる、アプリケーションが終了する、エラーが発生する等、不具合が疑われる事象について調査を行います。ただし、原因の特定または問題の解決を保証するものではありません。

④本サービスの受付対応時間は、土日祝日及び年末年始の休日（12月29日から1月3日）及び、別途 NTT-ATC が定める休業日を除く月曜日から金曜日の9時00分から17時30分までとします。

⑤本サービスは、すべて日本語対応となります。

⑥個人情報の取り扱いについては、下記 NTT-ATC サポートサイトのプライバシーポリシー※をご参照ください。

5) 本サービスのお問い合わせ方法

本サービスの提供方法は下記に定めるものとします。

・Web フォームによるお問い合わせ：下記 NTT-ATC サポートサイト※よりお問い合わせください。

お問合せの際には、保守契約IDが必須となります。保守契約IDを確認できない場合、本サービスを提供できませんので、ご注意願います。

WinActor サポート規定（有償サポートサービス）**6) 本サービス除外事項**

本サービスには、次の各事項（以下『本サービス除外事項』）は含まれないものとします。かかる本サービス除外事項の実施の可否、条件、費用等に関しては、別途お客様と NTT-ATC の協議により決定するものとします。

- ①サポート対象製品が関連する開発支援又はカスタマイズ、システム構築に際するコンサルティング、導入時の環境設定又はインストールサービス
- ②サポート対象製品の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、お客様、又は第三者の責に帰すべき事由により生じた障害又は不具合に対するサービス
- ③サポート対象製品が NTT-ATC に許可なく変更、修正、修復が行われたことにより生じた障害又は不具合に対するサービス
- ④地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他お客様及び NTT-ATC の制御し得ない不可抗力に起因する障害又は不具合に対するサービス
- ⑤NTT-ATC の提供によらない機器への接続又は NTT-ATC の提供によらないソフトウェア製品およびお客様固有の動作環境（ネットワーク環境・OS・ハードウェア環境）に起因する障害又は不具合に対するサービス
- ⑥データの修復、バックアップデータのリストア、その他お客様の保有するデータに対するサービス
- ⑦他社製品との互換確認及び検証等のサービス
- ⑧NTT-ATC 技術員の現地訪問による本サービスの提供
- ⑨製品に付随するライセンス使用許諾に反するサービスの提供
- ⑩オペレーションシステムの変更・更新やコンフィグレーションの変更・更新を伴う作業

7) 料金

- ①本サービスの利用料金および支払い方法は、NTT-ATC が別途見積りの上、定めるものとします。
- ②本サービスの提供における通信費はお客様の負担とします。
- ③支払い済みの本サービスの料金は、NTT-ATC の責に帰すべき事由による解約の場合を除き返金されないものとします。

8) お客様の協力

- ①NTT-ATC は問い合わせのあった障害又は不具合の原因調査において、お客様に各種協力を依頼する場合があります。お客様は可能な範囲で NTT-ATC に対し協力するものとします。

②環境の確保

お客様は、サポート対象製品の適切な動作環境及び操作環境を確保し、関連機器及びサポート対象製品所定の利用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。また、お客様は、NTT-ATC からサポート対象製品の稼働環境に関する助言がある場合はそれに従い、その他 NTT-ATC による本サービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。

③登録情報の変更

お客様の登録住所・サポート対象製品設置先住所の変更、社名変更、ご担当者変更、メールアドレス変更等があった場合は、速やかに NTT-ATC に通知するものとします。

9) 譲渡制限

お客様は、本規定に基づく本サービスを受ける権利の一切を、書面による NTT-ATC の同意を得ない限り、第三者に譲渡させてはならないものとします。これにかかわらず、お客様が本サービスを受ける権利を譲渡した場合、NTT-ATC は本サービスの提供を中止できるものとします。

10) 責任の制限

①NTT-ATC は、本規定に従い NTT-ATC が実施できる最大限の努力でお客様の問題解決のための助言を行います。当該問題の解決を保証するものではありません。本サービス規定外の内容や、NTT-ATC およびサポート対象製品の製品開発メーカーが持ち合せていない技術情報が関与する問題が発生したような場合は、お客様

WinActor サポート規定（有償サポートサービス）

からのお問い合わせ内容が解決に至らない場合もありますことを予めご了承ください。

②データのバックアップ等の必要な措置を行う責任はお客様にあるものとし、NTT-ATC はお客様のデータやプログラムに対して一切保証しないものとします。NTT-ATC は本サービスの利用によりお客様に生じたデータ損失、その他派生的または間接的な損害についていかなる責任も負いません。

③地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他 NTT-ATC の制御し得ない不可抗力に起因する事項が発生し、本サービスが提供できない場合について、NTT-ATC は責任を負わないものとします。

④登録情報の変更において、お客様にて NTT-ATC への通知を怠った場合、NTT-ATC は本サービスを提供できない場合があります。また NTT-ATC からの照会に対して回答がない場合、NTT-ATC は本サービスを提供する責務を免れるものとします。

⑤本サービスにおいて、NTT-ATC の責に帰すべき事由によりお客様に損害が発生した場合、NTT-ATC はお客様に現実に生じた通常の直接損害を賠償するものとします。その賠償額は本サービスの利用料金を上限とし、予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益、間接損害および派生損害については、NTT-ATC は責任を負わないものとします。

⑥不正なライセンス使用・アプリケーションデータの移行を目的としたサポート対象製品及び本サービスの利用においては、NTT-ATC はいかなる責任も負いません。

11) 回答内容に関する情報の帰属

本サービスの一環として NTT-ATC が回答した回答内容に関するいかなる情報もお客様には帰属しないものとし、お客様は当該情報を複製、販売、出版、その他営利目的で利用することはできないものとします。

12) 本サービスの再委託

NTT-ATC は本サービスを NTT-ATC の指定する第三者へ再委託できるものとします。但し、その場合においても NTT-ATC は本規定により NTT-ATC が負う責任を免れるものではないものとします。

再委託先：NTT アドバンステクノロジ株式会社

13) 機密保持・個人情報情報の取り扱い

①お客様及び NTT-ATC は、本サービスに関連して知り得た相手方の技術上、サポート上必要なログ情報、販売上その他業務上の一切の情報（以下、機密情報）というおよび個人情報、相手方の事前の書面による承諾がない限り、第三者に開示又は漏洩してはならないものとします。なお、機密情報の該当性については、機密である旨の明示の有無、並びに口頭・書面・電子データその他開示方法及び媒体の如何を問わないものとします。但し、NTT-ATC が本サービスを本規定に定める第三者へ委託する場合および、本サービスを実施するため（技術的協力等）に、NTT-ATC はサポート対象製品の製品開発メーカーに対して、お客様の事前の書面による承諾なくお客様から開示された情報および個人情報のうち必要な範囲について当該第三者へ提供することができるものとします。

②機密情報のうち、次の各号のいずれかに該当する情報については、お客様及び NTT-ATC の何れも本規定に定める機密保持義務を負わないものとします。

- (1) 開示の時点で既に公知・公用の情報、又は開示後情報を受領した当事者の責によらずして公知・公用の情報となったもの。
- (2) お客様又は NTT-ATC が開示を行った時点で既に相手方が保有している情報。
- (3) 第三者から機密保持義務を負うことなく正当に入手した情報。
- (4) 相手方からの情報によらずお客様又は NTT-ATC が独自に開発した情報。
- (5) 法令により開示することが義務づけられた情報。

③お客様の個人情報を第三者に委託する場合は、NTT-ATC が定めた基準を満たす会社に限定するとともに、個人情報保護に関する契約を締結し、個人情報の保護に関して適切な取り扱いの指導を行います。

④前各号に定める内容は、本サービスに関する契約の終了後も 3 年間に限り有効に存続するものとします。

■NTT-ATC のプライバシーポリシー・個人情報保護方針については下記を参照ください。

<https://www.ntt-atc.co.jp/policy.html>

WinActor サポート規定（有償サポートサービス）**14) 反社会的勢力等の排除****① 表明・保証**

お客様及び NTT-ATC は、以下に掲げる事項について表明し、保証します。

- (1) 自己及び自己の再委託先又は調達先が「組織犯罪対策要綱」（平成 16 年 10 月 25 日警察庁次長通達）に規定される暴力団・暴力団関係企業・暴力団員等（以下「反社会的勢力」という）でないこと、及び反社会的勢力でなかったこと。
- (2) 自己の取締役、監査役及びこれらに準ずる役員並びに自己の経営を支配する者が反社会的勢力でないこと及び反社会的勢力でなかったこと。
- (3) 反社会的勢力を利用しないこと、及び利用していないこと。
- (4) 反社会的勢力に対して資金等の提供又は便宜の供給等を行わないこと、及び行っていないこと。
- (5) 第三者をして相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫の言辞を用いて、相手方の名誉を毀損し、また相手方の業務を妨害しないこと。
- (6) 自己の親会社もしくは子会社（いずれも会社法の定義による。以下同じ）及びこれらの役員等が、前各号に定める事実該当しないこと。

② 報告

お客様及び NTT-ATC は、自己が前項各号のいずれかに違反した場合、又はその恐れがある場合、相手方に対し直ちに報告するものとします。

③ 即時解約

お客様及び NTT-ATC は、相手方が前項各号のいずれかに該当する場合や違反した場合は、相手方に対し何らの通知又は催告を要せず、直ちに本サービスを解約することができるものとします。

15) 本サービスの提供区域

本サービスの提供区域は、お客様及び NTT-ATC 双方で特に定める場合を除き、日本国内に限定されるものとします。

16) 規定の改定

NTT-ATC は、お客様の承諾を得ることなく、必要に応じ合理的な範囲で本規定を変更することができるものとします。この場合、NTT-ATC は当該変更が適用になる日までに、変更後の規定を NTT-ATC のウェブサイトへ提示する方法その他適切な方法にてお客様に伝達するものとします。

■ NTT-ATC WinActor サポート規定

<https://www.ntt-atc.co.jp/winactor/>

17) その他

- ① 本規定に基づき提供される本サービスに関して、お客様と NTT-ATC との間に係争が生じた場合は、お互いに信義誠実の原則に従って解決をするものとします。
- ② 前項において、訴訟による解決が必要な場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。
- ③ 本規定に基づき提供される本サービスに関しては、日本国内法規に準拠するものとします。

▼ 当規定のお問合せ先[※]/発行者 ▼

NTT-AT テクノコミュニケーションズ株式会社
WinActor ヘルプデスク 担当