

WinActor サポートサービス規約

2024 年 4 月 1 日 版

WinActor 関連製品（以下「**本ソフトウェア等**」といい、別記に示すソフトウェア及びサービスが対象となります。）について、お客様がライセンスを購入した販売代理店等（以下「**購入販売店**」といいます。）から提供されるサポートサービス（以下、単に「**サポートサービス**」といいます。）の内容を以下に示します。本ソフトウェア等に関する「ソフトウェア使用許諾契約書」及び WinActor Brain Cloud Library® サービス利用規約を含む、適用ある関連する「サービス利用規約」（以下総称して「**使用許諾契約等**」といいます。）に同意いただけない場合は、お客様はサポートサービスの提供を受けることができません。

1. サポートサービスの内容

- (1) 事前にご登録いただいたお客様のご担当者様（以下「**ご登録者様**」といいます。）からの、本ソフトウェア等のマニュアル記載内容に関するお問合せに対するご回答。
- (2) ご登録者様からの、本ソフトウェア等の製品仕様（機能、仕様、制限）に関するお問合せに対するご回答。

2. サポートサービスの提供期間

- (1) お客様が許諾を受けた本ソフトウェア等の使用期限まで、お客様に対しサポートサービスが提供されます。但し、以下のウェブサイトを示すライフサイクルポリシーにて、本ソフトウェア等のバージョンに応じてサポート終了時期を定めていますので、使用しているバージョンのサポートが終了する前にバージョンアップが必要です。
<https://winactor.biz/product/plp.html>
- (2) 本ソフトウェア等の使用期限に関わらず、本ソフトウェア等を開発するエヌ・ティ・ティ・アドバンステクノロジー株式会社（以下「**NTT-AT**」といいます。）が本ソフトウェア等の販売事業を終了した場合、当該終了時点から 1 年後にサポートサービスの提供を終了します。

3. 制限事項

- (1) サポートサービスは、購入販売店からお客様に提供されるサービスであり、NTT-AT はお客様に対して直接サポートサービスを提供いたしません。
- (2) NTT-AT 及び購入販売店は、お客様の全ての不都合や不明点を完全に解決することを保証するものではありません。また、NTT-AT 又は購入販売店が以下の項目に該当すると判断した場合、サポートサービスの提供を行わない場合があります。

- ① 本ソフトウェア等について定める動作環境外、あるいはお客様固有の特殊な動作環境における不具合に対する問合せの場合。
 - ② サポートサービスの所定外となる対象・方法によるサービス提供を強要する行為。
 - ③ NTT-AT、購入販売店、又は第三者の財産もしくはプライバシーその他の権利を侵害する行為、又は侵害する恐れのある行為。
 - ④ NTT-AT、購入販売店、又は第三者に不利益もしくは損害を与える行為、又はその恐れのある行為。
 - ⑤ NTT-AT 又は購入販売店の名誉・信用等を毀損する行為、又はその恐れのある行為。
 - ⑥ 他人のメールアドレスを登録するなど、虚偽の申告、届出を行なう行為。
 - ⑦ 公序良俗に反する行為、又はその恐れのある行為。
 - ⑧ 犯罪行為又は犯罪に結びつく行為、又はその恐れのある行為。
 - ⑨ その他適用法令、条例又は規則に違反する行為、又はその恐れのある行為。
 - ⑩ その他、NTT-AT 又は購入販売店が不適切と判断する行為。
- (3) 上記（２）に定めるほか、火災、停電、天変地異及びシステム上の不具合、その他の不可抗力事由が発生した場合は、お客様にサポートサービスをご提供できない場合があります、NTT-AT 及び購入販売店はサポートサービスに関する義務を免責されます。
- (4) NTT-AT 及び購入販売店は、サポートサービスの実施により生じた、データの損失、逸失利益、付随的損害、間接的損害及び懲罰的損害については、賠償の責任を負わないものとします。また、サポートサービスに関する NTT-AT 及び購入販売店の損害賠償責任は、契約責任、不法行為責任その他法律上の請求原因を問わず、サポートサービスの対価として、当該損害の発生時からその 1 年前までに、お客様が本ソフトウェア等についてお支払いいただいた代金の額を限度とします。
- (5) NTT-AT、購入販売店、又はお客様のいずれかの帰責事由の有無に関わらず、サポートサービスの不履行が発生した場合でも、日本電信電話株式会社を含む本ソフトウェア等の著作権者その他の権利者は、お客様に対するサポートサービスの提供義務を含めた一切の責任を負わないものとします。

4. 動作・環境条件

サポートサービスのご提供については、使用許諾契約等で定める各種条件を遵守いただくほか、以下のウェブサイトを示す動作・環境条件でご使用いただくことが必要となります。

<https://winactor.biz/product/winactor-requirements.html>

5. 不具合の修正

本ソフトウェア等の使用に支障をきたす重度の不具合又はバグが発見された場合、サポートサービスの提供とは別に、以下の①から③の条件に従って、本ソフトウェア等に施す

バグ修正版が発行されることがあります。

- ① バグ修正版は、NTT-AT の独自の裁量により発行の有無が定められるものであり、その発行を約束、又は保証するものではありません。
- ② バグ修正版には本ソフトウェア等の機能追加、及び Web ブラウザ・OS 等の対応範囲拡大を伴う機能追加は含まれません。
- ③ バグ修正版のご提供によっても、本ソフトウェア等に含まれる全ての不具合・バグの修正を約束、又は保証するものではありません。

6. 守秘義務

お客様は、故意、過失を問わず、またサポートサービス終了の前後を問わず、いかなる場合においても、サポートサービスにおいて知り得た全ての情報（公知の情報を除く）を第三者に対して開示・漏洩してはならず、また、サポートサービス以外の目的で使用することはできません。

7. 個人情報等の取り扱い

NTT-AT の個人情報の取り扱いは、以下の規定に従います。

<https://www.ntt-at.co.jp/guide/privacy/>

<https://www.ntt-at.com/guide/personal.html>（英訳）

8. 紛争の解決

- (1) 本規約は、抵触法の原則にかかわらず、日本国の法律を準拠法とします。
- (2) 本規約ないしサポートサービスに関して NTT-AT とお客様の間で紛争が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所として、その解決にあたるものとします。ただし、NTT-AT は、任意の国の管轄裁判所で得られる差止命令又は他の類似の救済を当該裁判所から得ることを妨げられないものとし、お客様は本規約によりかかる裁判所の管轄権に服することに同意するものとします。

9. 本規約の適用・変更等

- (1) お客様と購入販売店が取り交わす、契約書、注文書・注文請書、その他の約定に記載されている条件は、本規約に対して効力を持たず、本規約の内容にいささかの影響をあたえるものではありません。
- (2) 本規約は、サポートサービスの提供に関する基本条件を定めるものであり、NTT-AT は本ソフトウェア等の動作・環境条件の変更等、必要に応じて本規約内容を変更できるものとし、変更する場合、30 日以上予告期間をおいて、本規約を変更する旨及び変更後の本規約の内容並びにその効力発生時期を、NTT-AT が運営するウェブサイト <https://winactor.biz/> に掲載し、又はお客様に個別に通知します。但し、お客様に対する

サポートサービスの継続提供に影響がない場合、または緊急やむを得ない場合であつて、民法548条の4第1項の要件を満たす場合は、NTT-AT はより短い予告期間をもって本契約の内容を変更することができるものとします。

WA-S-0S0924

以上

[別記]

対象ソフトウェア及びサービス（一覧）

WinActor フル機能版（WinActor Storyboard を含む）

WinActor 実行版

WinActor 管理実行版

WinActor Floating License ADMIN

WinActor Manager on Cloud

WinActor Brain Cloud Library

※上記製品のバージョンアップ版又はアップデート版を含む。