

WinActor サポートサービス規約

2025. 10. 1 版

株式会社NTTデータ（以下「NTT データ」といいます。）が、お客様に提供する 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およびサービスが対象となります。）に関するサポートサービス（以下「本サポートサービス」といいます。）の内容を以下に示します。お客様が、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」および「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。）にご同意いただけない場合は、本サポートサービスの提供を受けることができません。

1. サポートサービス内容

- (1) NTT データの Web サイト上にご登録頂いたお客様（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）に関する問合せに対するご回答。

2. サポートサービス提供期間

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、お客様に対し本サポートサービスを提供します。但し、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NTTアドバンステクノロジー株式会社（以下「NTT-AT」といいます。）またはNTT データ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 年後に本サポートサービスの提供を終了します。

3. サポートサービス（お問い合わせ対応）の提供形態

- (1) お問い合わせは Web お問い合わせフォームにて受け付けます。

Web お問い合わせフォーム

<https://nttdatacontact.service-now.com/bfap>

- (2) 以下の情報を記載のうえお問い合わせください。なお、問合せ内容により記載する項目が異なります。

- ①会社（組織）名
- ②部署名
- ③ご登録者様名

- ④電話番号
- ⑤E-Mail アドレス
- ⑥保守契約 ID

(3) お問い合わせの対応言語は日本語または英語とします。

4. 個人情報等の取り扱い

NTT データ の個人情報の取り扱いは、以下の規定に従います。

https://www.nttdata.com/jp/ja/info/privacy_policy

5. サポートサービス時間

NTT データが本サポートサービスを行う時間帯は、次のとおりとします。

NTT データ営業日における 9:30～12:00 および 13:00～18:00

6. サポートサービスの制限事項

- (1) 本サポートサービスは、NTT データからお客様に提供されるサービスであり、本ソフトウェア等の製造元である NTT-AT は、お客様に対して直接本サポートサービスを提供いたしません。
- (2) NTT データは、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 データが以下の項目に該当すると判断する事由がお客様にあった場合、本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本サポートサービスの所定外となる対象・方法によるサポートサービス提供を強要する行為。
 - ③第三者または NTT データの財産もしくはプライバシーを侵害する行為、または侵害する恐れのある行為。
 - ④第三者または NTT データに不利益もしくは損害を与える行為、またはその恐れのある行為。
 - ⑤第三者または NTT データの名誉・信用等を毀損する行為、また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、またはその恐れのある行為。
 - ⑧犯罪行為または犯罪に結びつく行為、またはその恐れのある行為。
 - ⑨その他法令、条例または規則に違反する行為、またはその恐れのある行為。
 - ⑩その他 NTT データ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、天変地異およびシステム上の不具合、その他の不可抗力が発生した場合は、お客様に本サポートサービスをご提供できない場合があります、NTT データは本サポートサービスに関する義務を免責されます。
- (4) NTT データは、本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、特別損害、付随的損害、間接的損害およ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、本サポートサービスに関する NTT データの損害賠償責任は、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、本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(サポート料含む)についてお支払済の代金の額を限度と致します。
- (5) NTT データまたはお客様のいずれかの帰責事由の有無に関わらず、NTT データによる本サポートサービスの不履行が発生した場合でも、NTT 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、お客様に対する本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。

7. 動作・環境条件

本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 Web サイトに示す動作・環境条件でご使用いただくことが必要となります。

<https://winactor.com/product/67/>

なお、本サポートサービスの提供は最新版の本ソフトウェア等を対象としており、旧版の本ソフトウェア等の使用に伴う不具合および損害の発生について、NTT データおよび特約店は一切の責任を負わないものとします。

8. 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またはバグが発見された場合、本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、また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、および 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、または保証するものではありません。

9. 守秘義務と不正使用の禁止

お客様は、故意、過失を問わず、また本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、本サポートサービスにおいて知り得た全ての情報を第三者に対して開示・漏洩してはならず、また、本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。

10. 紛争の解決

- (1) 本規約は、抵触法の原則に関わらず、日本国の法律を準拠法とします。
- (2) 本規約ないし本サポートサービスに関して NTT データ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することにお客様も NTT データも合意するものとします。但し、NTT データは、任意の国の管轄裁判所で得られる差止命令また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。

11. 本規約の変更等

本規約は、本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 データは本ソフトウェア等の動作・環境条件の変更等の事由により、必要に応じて本規約内容を変更できるものとします。なお変更する場合は、お客様に対し変更の 14 日前までに本規約を変更する旨、および変更後の本規約の内容、並びにその効力発生時期を NTT データが運営する Web サイト <https://winactor.com/> に掲載、またはその他の NTT データが適切と判断する方法により通知します。

以上

[別記]

対象ソフトウェアおよびサービス（一覧）

WinActor フル機能版

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またはアップデート版を含む。