WinActor あんしんサポート利用規約

初版

ＮＴＴ西日本株式会社

改定履歴

改定日時	改定箇所
初版　2026 年 7月 1日	

第１条（総則）

本利用規約は、ＮＴＴ西日本株式会社（以下「当社」という。） が提供する「WinActor®あんしんサポート」(以下「本サービス」といい、本サービスの内容は第１３条(本サービスの内容)に規定する。）を第４条(利用者と販売代理店）)が定める利用者（以下「利用者」という。）が利用する際の一切に適用されます。

２．本サービスは電話、メール及びリモートサポート機能を活用してWinActorの機能や使い方の説明及びシナリオ作成の支援を実施する支援サービスです。利用者のシナリオ作成を請け負うサービスではありません。

※WinActor®はＮＴＴアドバンステクノロジ株式会社の登録商標です。

第２条（本利用規約の変更）

当社は、利用者の承諾を得ることなく本利用規約を随時改定することがあります。なおこの場合の本サービスに関わる利用条件等は、変更後の利用規約を適用するものとします。

第３条(業務委託)

当社は、本サービスを提供するにあたり、本サービスの提供に関わる業務の全部又は一部を当社の責任で第三者に委託できるものとし、利用者はこれを予め承諾するものとします。

第４条(利用者と販売代理店)

利用者とは、当社又は当社販売代理店との間で本サービスの利用契約(以下「利用契約」という）が成立している者をいいます。

２．販売代理店とは、お客様への営業販売を目的として当社と販売代理店契約を締結している者をいいます。

第５条(利用申込の方法)

本サービスの利用者は、事前もしくは同時に、第１２条（本サービスを受けるための条件）第 １項の条件を満たしていることとします。

２．本サービスの利用者は、予め本利用規約を承諾した上で、本サービスの利用申込を行うものとします。

第６条(利用契約の成立)

本利用契約は、当社又は当社販売代理店が利用者の利用申込を承諾した時点で成立します。

２．本利用契約が成立することにより、当社又は当社販売代理店は利用者に対し、書面又は電子メールにて、利用料金及び問い合わせの際に必要になる「お問い合わせ ID」「チケット数」「利用期間」を通知するものとします。

３．利用者が次の各号の一に該当する場合は、本サービスの利用申込みを承諾しないことがあります。なお、当社又は当社販売代理店は、申込みを承諾しない理由を開示する義務を負わないものとします。

１）当社が本サービスの提供を困難と判断したとき
２）利用者が本サービスの利用料金の支払いを怠るおそれがあるとき。
３）利用者が本サービスの利用申込に際し、虚偽の届け出をしたことが判明したとき
４）利用者が本利用規約に違反するおそれがあるとき。
５）利用者が過去に本サービスのほか当社が提供する他のサービスの利用に際し、利用料金の未納、滞納、その他利用規約に違反したとき。
６）利用者が日本国内に所在していないとき、又は日本語での対応が困難なとき。
７）利用者が当社の社会的信用を失墜させるおそれがあるとき。
８）利用者が第７条(反社会的勢力の排除) 第１号各号の何れかに該当すると認められるとき。
９）当社の競合他社等、事業上の秘密を調査する目的で本サービスを利用しようとしていることが判明したとき。
１０）その他当社が利用者の利用申込みを承諾することが相当でないと認めるとき。

４．前項により利用者の本サービスの利用申込を承諾しない場合は、当社又は当社販売代理店から当該利用者に書面又は電子メールにより通知を行うものとします。

第７条(反社会的勢力の排除)

利用者は、本サービスの申込みにあたり、次の各号の事項を確約するものとします。

１）自らが暴力団、暴力団関係企業、総会屋もしくはこれらに準ずるもの又はその構成員(以下、総称して「反社会的勢力」という)ではないこと。
２）自らの役員(取締役、執行役、業務を執行する社員、又はこれらに準ずる者をいう)及び従業員が反社会的勢力ではないこと。
３）反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本利用契約を締結するものではないこと。
４）本利用契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。
①相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為。
②偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為。

２．当社は、利用者が次の各号の何れかに該当した場合には、利用者に対して何らかの催告を要せずして本利用契約を解除することができ、また、併せて損害賠償を請求することができるものとします。

１）前項第 1 号又は第 2 号の確約に反する申告をしたことが判明したとき。

２）前項第 3 号の確約に反し契約したことが判明したとき。

３）前項第 4 号の確約に反する行為をしたとき。

３．前項により本利用契約が解除された場合には、 利用者は、解除により生じる損害について、当社に対して一切の損害賠償請求を行わないものとします。

第８条(解約)

当社又は当社販売代理店は、利用者が本利用契約を解約するときは、本サービスの利用期間の終了前、又はチケット数の上限に達しない場合であっても、利用者に対して既に支払済みの利用料金の返金は一切行わないものとします。

第９条(解除)

利用者が次の各号の一に該当する場合は、当社は、利用者に対して何ら催告又は通知を要することなく、直ちに本利用契約を解除することができるものとします。また、利用者は次の各号の一に該当した時点で、当社に対して本利用契約に基づき負担する一切の債務について期限の利益を喪失するものとします。

１）本サービスの提供を妨害したとき。

２）仮差押、差押もしくは競売の申請、破産、会社更生、もしくは民事再生の申し立てがあったとき、又は清算に入ったとき。

３）租税公課を滞納して保全差押を受けたとき。

４）金融機関等により、利用者が指定した支払口座の利用が停止させられたとき。

５）手形交換所の取引停止処分の原因となる不渡りを 1 回でも出したとき。

６）資産、信用、又は営業の譲渡、合併等事業に重大な変化が生じ、本利用規約に基づく債務の履行が困難になるおそれがあると当社が判断したとき。

７）本サービスの利用申込時に虚偽の申請をしたとき。

８）本サービスにより利用しうる情報の改ざんを行なったとき。

９）本利用契約の全部又は一部に違反したとき。

１０）当社の社会的評価もしくは信用を毀損したとき。

１１）第２８条(営業活動の禁止)、及び第２９条(商標等)の規定に違反したとき。

１２）利用者が過度に頼繁に問い合わせを実施し、又は本サービスの提供に係る時間を故意に延伸し、当社の業務の遂行に支障を及ぼしたと当社が判断したとき。

１３）当社に損害を与えたとき。

１４）当社又は当社販売代理店と利用者の間の WinActor の利用契約が事由の如何を問わず終了したとき。

１５）その他利用者として不適切もしくは不適当又は本サービスの提供に支障があると当社が判断したとき。

２．前項により本利用契約を解除した場合は、当社又は当社販売代理店は、利用者に対して、既に支払い済みの利用料金の返金は一切行わないものとします。

３．利用者が第 1 項各号の一に該当したことにより当社又は当社販売代理店が損害を被った場合、本利用契約の解除の有無に関わらず利用者に対して当社又は当社販売代理店が被った損害の賠償を請求できるものとし、利用者は損害を賠償する義務を負い直ちに履行するものとします。

第１０条（本サービスの利用）

利用者は、本サービスを、本利用規約の各条項に記載の条件に従い自ら利用し、又は自己の従業員及び労働者派遣契約に基づき自己の業務に従事する者（以下、併せて「従業員等」といいます。）に利用させることができるものとします。

２．本サービスは、1契約（１のお問い合わせID）におけるチケット数及びサービスの利用期間に予め制限があります。

３．利用者は、従業員等に本利用規約を順守させるものとし、チケット数及び利用期間の管理の責任は、利用者が負うこととします。

４．利用者もしくは従業員等が本サービスを利用する際は、当社が指定する「WinActorサポートセンタ」へ電話又はメールで連絡を行うものとします。電話の場合は最初に受付者へ「お聞い合わせID」「貴社名」「ご担当者名」をお申し出いただくこととし、メールの場合は当社指定のお問い合わせフォーマットに、「お問い合わせID」「貴社名」「ご担当者名」を記載することとします。

５．お問い合わせ時に、「お問い合わせID」が不明な場合、又はチケット数が上限に達している、もしくは利用期間を超えている場合は、当社は受付することができません。

６．利用者は、自己の費用と責任において、本サービスを利用するために必要な通信機器、ソフトウェアその他これらに付随して必要となる全ての機器及びサービスを準備し、本サービスを利用するものとします。

７．本サービスを利用するために発生した利用者の通話料及び通信科等の費用は、利用者の負担とします。

８．当社は、本サービスの提供のために必要なソフトウェアの使用を利用者に対して要請することができるものとし、利用者は当該要請に応じるものとします。なお、利用者が当社の指定したソフトウェアと異なるソフトウェアを用いたことにより、本サービスを受けられなかった場合、当社は一切の責任を負わないものとします。

第１１条(利用者情報の取扱い)

利用者は、本利用契約の諸手続きにおいて、当社又は当社販売代理店からの要請に応じて、正確な利用者情報を当社又は当社販売代理店に提供するものとします。

２．利用者は、前項の利用者情報に変更が生じた場合、別途指示する方法により、速やかに当社又は当社販売代理店に対して当該変更の内容を届け出るものとします。

３．当社は、利用者情報に個人情報保護関連法令に定める個人情報が含まれる場合には、当社の定める個人情報保護方針に則り個人情報を管理します。

（当社個人情報保護方針掲載サイト:https://www.nttactprocx.com/privacy.html）

４．利用者は、当社が利用者情報を、本サービスを提供する目的の他に次の号に定める目的に利用し、又は第三者に提供することがあることに同意するものとします。

１）当社が利用者に対し、本サービスの追加又は変更の案内、又は緊急連絡の目的で通知する場合。

２）当社の提供するサービスや商品に関する広告宣伝又はその他の案内を利用者に通知する場合。

３）刑事訴訟法、少年法、弁護士法、特定電子メールの送信の適正化等に関する法律等、法律上の照会権限を有する者から正当な手続に従い照会又は開示請求がなされた場合。

４）利用者から事前に同意を得た場合。

５）その他、当社が真にやむを得ないと判断した場合。

５．前項第２号の規定に関わらず、利用者は、利用者情報を利用して当社が行うサービスや商品の案内や情報提供等を希望しない場合には、当社又は当社販売代理店に対してその旨請求できるものとし、当社は当該請求に応えるように努めるものとします。但し、かかる当社からの案内や情報提供、問い合わせ等が、利用者に対する本サービスの提供に関連して必要な場合には、この限りではないものとします。

６．利用者は、利用者情報を照会又は変更することを希望する場合には、別途当社が定める手続きに従って照会又は変更を要求できるものとします。

第１２条(本サービスを受けるための条件)

本サービスの提供は、WinActor のライセンス契約を所定の方法により当社又は当社販売 代理店と締結している場合に限るものとします。

２．WinActor と組み合わせて利用者が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、本サービスを提供する義務を負わないものとします。

３．利用者が、リモートサポートの要請をする場合には、前二項に定める条件に加え、次の条件を満たしているものとします。但し、利用者が条件を満たしている場合であっても、利用者のご利用環境等によっては本サービスを提供できない場合があります。

1）インターネット接続サービス事業者が提供するインターネット接続サービスメニュー等が、利用可能な状態となっていること。
2）リモートサポートの提供を受ける利用者のパソコン等が使用可能な状態となっていること。
3）リモートサポートの提供を受ける利用者のパソコン等に当社が指定するリモートサポートツールがインストールできること。
4）オペレーターの遠隔操作を承諾すること。
5）利用者のルータ、セキュリティソフト等が、リモートサポートツールがインストールされた利用者のパソコン等のリモートサポートに関する通信を遮断しないこと。
6）利用者が必要に応じてオペレータの指示に基づき操作を実施すること。

第１３条(本サービスの内容)

本サービスの内容は、下表に定める通りとします。

サービス名	サービス内容
電話サポート（リモートサポート含む)	WinActor の使用方法やシナリオの作成方法、作成したシナリオの不具合等に関する利用者からの電話による問い合わせに対し、当社が回答及び助言を行います。 また、利用者のご要望によりリモートサポート（※）での対応も可能です。
メールサポート（リモートサポート含む)	WinActor の使用方法やシナリオの作成方法、作成したシナリオの不具合等に関する利用者からのメールによる問い合わせに対し、当社が回答及び動言を行います。お問い合わせの際は当社指定のフォーマットに必要事項を記載いただくこととします。 また、利用者のご要望によりリモートサポート(※)での対応も可能です。
(※)リモートサポートとは 利用者のお問い合わせにおいて、当社の指定するソフトウェアを利用して、遠隔操作で問題を確認し、その解消に向けて利用者に必要な操作の支援を行います。 本サービスを利用するためには、当社の指定するソフトウェアをインストールしていただく必要があります。但し、利用者の情報セキュリティガバナンス等により、ご利用いただけない場合があります。	

２．本サービスの提供時間は、平日、午前9時から午後5時までとします。

（土日祝日と12月29日～1月3日は、提供期間外となります。）

３．サービスの利用期間は、別途当社又は当社販売代理店からご案内する期間とします。

但し、お申込書等に記載のお問い合わせチケット数の上限に達した場合は、その時点でサポート終了となります。なお、お問い合わせ1チケット（1回）の考え方は、 別紙2に記載した通りとします。

第１４条(利用者の当社に対する協力事項)

利用者は、当社が本サービスの提供に必要な協力を求めたときは、当社に対して以下に定める協力を行うものとします。

１）当社の求めに応じた本サービス提供のために必要な情報の提供。

２）WinActor がインストールされている機器等に重要な情報がある場合、本サービスの提供前に利用者の責任による当該重要情報のバックアップ等の実施。

３）WinActor がインストールされている機器等に機密情報がある場合、本サービスの提供前に利用者の責任による機密情報の防護借置又は消去の実施。

４）その他、本サービスの提供又は WinActor がインストールされている機器等の設定作業等のために当社が利用者に要請する事項の実施。

第１５条(回答内容に関する情報の帰属)

当社が、本サービスにおいて回答した内容に関するいかなる情報も利用者には帰属しないものとし、利用者は当該情報を複製、再売、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。

第１６条(サービス除外事項)

当社は、利用者が次の各号の一に該当すると当社が判断する場合には、本サービスの提供を行いません。

１）第１０条(本サービスの利用)第４項に規定されるお問い合わせ方法以外の手段による本サービスのお申込み。

２）本利用規約別紙１(総合的にサポートできかねる事項)に記載された事項に該当する場合。

第１７条(権利の譲渡等の制限)

利用者は、本利用契約に基づいて本サービスを利用する権利を第三者に使用、譲渡、再貸、質権の設定、その他の担保等に供することはできないものとします。

２.法人の合併・分割による利用者の地位の承継がある場合は、事前に当社へ届け出て当社の承諾を得るものとします。

第１８条(変更の届け出)

利用者は、本サービスの利用申込の際に届け出た事項に変更があった場合には、速やかに当社又は当社販売代理店に所定の書式で変更の届け出をするものとします。なお、利用者が届け出を怠ったことで利用者が不利益を被ったとしても、当社又は当社販売代理店は一切その責任を負わないものとします。

２．前項の届け出があったときは、利用者に対しその届け出があった事実を証明する書類を提出していただくことがあります。

第１９条(ソフトウェアの使用条件の遵守)

利用者は、第１３条(本サービスの内容) 第１項のリモートサポートを要請するために当社が指定するソフトウエアを利用する場合には、当該ソフトウエアを提供する会社のサービス利用約款、使用承諾等を遵守するものとします。

第２０条(禁止事項)

利用者は、本サービスを利用するにあたり、次の行為を行ってはならないものとします。

１）本利用規約の内容に反する行為。

２）WinActor ライセンス購入時に締結の「WinActor ソフトウエア使用承諾契約書」「WinActor サポートサービス規約」に違反する行為。

３）当社もしくは第三者(個人を含み国内外を問いません。以下同様とします。)の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

４）他者の財産、プライバシー又は肖像権を侵害する行為、又は侵害するおそれのある行為。

５）他者を差別又は誹謗中傷し、その社会的評価もしくは信用を毀損する行為。

６）他者になりすまして本サービスを利用する行為。

７）当社サーバー又は他者の設備等の利用や運営に支障を与える、もしくは与えるおそれのある行為。

８）公序良俗に反する行為及びそのおそれのある行為。

９）各種法令違反、又は他者に不利益を与える行為。

１０）その他、当社が本サービスの利用者として相応しくないと判断する行為。

第２１条(本サービスの中断)

当社は、次の各号のいずれかが起こった場合は、利用者に対して何ら責任を負うことなく、一時的に本サービスの全部、又は一部の提供を中断することができるものとします。

１）本サービスのシステムの保守を定期的に又は緊急に行うとき。

２）火災、停電等により本サービスの提供ができなくなったとき。

３）地震、噴火、洪水、津波等の天災地変により本サービスの提供ができなくなったとき。

４）戦争、動乱、暴動、騒乱、労働争議等により本サービスの提供ができなくなったとき。

５）利用者が第２０条(禁止事項)の行為を行ったことに起因して第三者から当社に対して請求又は訴訟の提起がなされたとき。

６）当社に対し、利用者に係わるクレーム、請求等がなされ当社の業務に支障を来たすと当社が判断したとき。

７）その他運用上或いは技術上、当社が本サービスの一時的な中断が必要と判断したとき。

第２２条（免責）

本サービスは、当社が利用者からの問い合わせを遅滞なく受け付けることを保証するものではありません。

２．当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の特定、解決方法の策定、解決又は解決方法の説明を保証するものではありません。

３．当社は、本サービスの提供をもって、シナリオ作成、シナリオ修正を代行して行なうものではありません。シナリオの作成及び、修正は利用者自らが行っていただきます。

４．本サービスにおいて、当社の責に帰すべき事由により利用者に損害が発生した場合、当社は利用者に現実に生じた通常の直接損害に限り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ます。但し、本サービスが原因で、利用者が各種メーカーの無償サポートが受けられなくなった場合、利用者のデータが消失した場合、当社の責に帰することのできない事由から生じた損害、当社の予見の可否を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益及び第三者からの損害賠償請求に基づく利用者の損害が発生した場合、 作業時間の大幅な遅延が原因で利用者に何らかの損害が生じた場合は、当社は一切責任を負わないものとします。

５．当社は、本サービスの内容、並びに利用者が本サービスを通じて得る情報等について、その完全性、正確性、適用性、有用性等について、いかなる保証もしないものとします。

６．当社は、第２１条（本サービスの中断）、第２６条（本サービスの変更、追加又は廃止）の規定により、本サービスの利用停止、本サービスの中断並びに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の被害又は損害について、一切の責任を負わないものとします。

７．サイバーテロ、天災地変、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した被害については、当社は一切責任を負わないものとします。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を初めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家又は社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

８．当社は、本サービスを提供する上で、やむを得ない理由があるときは専用電話番号を変更することができるものとし、変更した場合は、遅滞なく利用者に通知するものとします。

第２３条(利用料金の支払い)

利用者は、利用料金を当社又は当社販売代理店の発行する請求書に記載の支払期日までに指定の方法により支払うものとします。なお、支払いに必要な振り込み手数料その他の費用は、全て利用者の負担とします。

第２４条（消費税）

利用者は、本サービスの利用料金を支払う場合は、当該利用料金の額に消費税及び地方消費税相当額を加算した額を支払うものとします。

第２５条(支払遅延利息)

利用料金が支払期日までに支払われなかったときは、当社又は当社販売代理店は、利用者に対して、支払期日の翌日から支払いを完了した日までの日数に応じ、遅延日数 1日につき、支払遅延金額の10,000分の4に相当する額を遅延利息として請求することとします。但し、100円未満の端数が生じた場合は、これを切り捨てることとします。

第２６条(本サービスの変更、追加又は廃止)

当社は、本サービスの全部又は一部をいつでも変更、追加もしくは廃止することができるものとします。なお、本サービスを廃止する場合には、サービス廃止の6か月前までに利用者へ通知するものとします。

２．当社は、前項による本サービスの全部又は一部の変更、追加もしくは廃止及び廃止に伴う本利用契約の解約について、利用者に対して何ら責任を負わないものとします。

第２７条(秘密の保持)

利用者は、本サービスを利用することにより知り得た当社の業務上又は技術上の秘密情報を当社の事前の書面による承諾を得ることなく第三者に開示、漏洩しないものとし、本サービスを利用する目的以外に使用しないものとします。

第２８条(営業活動の禁止)

利用者は、本サービスを使用して、有償、無償を問わず、営業活動、営利を目的とした利用、付加価値サービスの提供又はその準備を目的とした利用をすることができません。

第２９条(商標等)

本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の物品(本利用規約、各種ソフトウェア、マニュアル、ホームページ等を含む)に関する著作権及び特許権、商標権、並びにノウハウ等の一切の知的所有権(以下、「商標権等」という)は、当社又は本サービスの提供に関わる業務の委託先及びその他の権利者に帰属するものとします。

２．利用者は、商標等について、当社及び本サービスの提供に関わる業務の委託先の権利を損なうような行為を一切行ってはならないものとします。

第３０条(専属的合意管轄裁判所)

利用者と当社との間で本サービスの利用に関して紛争が生じた場合は、大阪地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第３１条(協議事項)

本利用規約に定めのない事項、又は本利用規約の各条項につき疑義が生じた場合には、当社と利用者は誠意をもって協議の上、解決するものとします。

第３２条(準拠法)

本利用規約は、日本法に準拠し、日本法に従って解釈されるものとします。

附則

本利用規約は、2026年7月1日より効力を有するものとします。

別紙 1

【本サービスで総合的にサポートできかねる事項】

1. 本サービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
2. WinActor が関連する開発支援又はカスタマイズ、システム作成に関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。
3. WinActor の不適切な使用、誤用、使用上の不注意、事故等、利用者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。
4. WinActor が当社の許可なく変更、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。
5. 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動、その他利用者及び当社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。
6. データの修復、バックアップデータのリストア、その他利用者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。
8. 当社技術員及びサポートセンタ技術員の現地訪問による本サービスの提供。
9. WinActor 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業務。
10. WinActor の仕様に記載している環境以外での利用に関するお問い合わせ。
11. 周辺機器の相性問題、ハードウェア故障と断定できる状態でのお問い合わせ。
12. ハードウェアの改造が起因と思われるトラブルのお問い合わせ。
13. OS以外のアドオンプログラム(プラグイン含)の導入によるトラブルに関するお問い合わせ。
14. 業務の洗い出し、シナリオ作成、成果確認等のコンサルティング。
15. シナリオ代行作成業務及び、シナリオ修正業務。
16. スクリプト、ライブラリ作成方法に関するお問い合わせ。
17. プログラミング開発支援 (HTML、マクロ、VBA、Accessなど)に関するお問い合わせ。
18. スクリプティング、プログラミング、データベースWeb などの設計や開発に関するお問い合わせ。
19. OS等各種ソフトウェアのアップデートで提供される修正プログラムの詳細に関するお問い合わせ。
20. ソースコードの解析やシステムのパフォーマンス劣化による解析などのお問い合わせ。
21. WinActor 以外の市販ソフトウェア、フリーウェア、シェアウェア、各社導入システムに関するお問い合わせ。

22. 日本語版以外の OS での動作に関するお問い合わせ。
23. 付属マニュアルに記載のない応用的操作・設定、メーカーがサポートしていないお問い合わせ。
24. 違法行為(不正コピーなど)、又はそれを助長すると思われるお問い合わせ。
25. データバックアップ支援及び消失データの復旧に関するお問い合わせ。
26. ウィルス、スパイウェア感染等によるトラブルに関するお問い合わせ。
27. 共有ファイルサーバーでのファイル共有、又はプリンタ環境を起因としたトラブルのお問い合わせ。
28. ネットワーク全般(ネットワーク設定、ネットワーク機器等)に関するお問い合わせ
29. 日本語以外の言語によるお問い合わせ。
30. 海外からのお問い合わせ。
31. ＮＴＴアドバンステクノロジ株式会社のサポートが終了したバージョンのWinActorシナリオについてのお問合せ（バージョンアップを除く）

以上

別紙２

■ 1チケットの考え方は、以下の通りとします。
・お客様からお問合せいただいた対応が完了するまでを１チケットといたします。
・１チケットの総対応時間は３時間までとし、それを超える場合は、別途追加チケットのご案内をする場合がございます。
・１回のお問合せで複数のシナリオに関するお問合わせの場合、シナリオ単位でチケット消費するものとします。（例２シナリオ＝２チケット）
・対応が解決しない問合せの同事象の対応については、継続対応としチケットは消費いたしません。
・対応完了後の同事象の対応については、チケットを消費する場合がございます。

以上