



WinActor®

# プレミアム保守サービス内容詳細

CTCエスピー株式会社

2020年4月22日

Ver.1.1

Copyright © 2020 CTCSP All Rights Reserved.



## はじめに

本書は、CTCエスピー株式会社（以下、「当社」）が提供する「プレミアム保守サービス」（以下“本サービス”）について説明したものです。本サービスの内容を予告無く変更する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

### < 本書の目的 >

- \* 本書は、本サービスをご利用されるにあたって、本サービスが提供するサービス範囲、内容、特徴についてご理解を深めていただく事を目的としています。

# 目次

## 1. お問い合わせ対応について

1-1 お問い合わせの受付	4
1-2 シナリオ作成支援	5
1-3 機能説明	6
1-4 不具合調査	6

## 2. Web会議システムについて

2-1 前提条件	7
2-2 提供環境、内容について	7
2-3 Web会議接続イメージ	8
2-4 シナリオ作成支援	9
2-5 機能説明	9
2-6 不具合調査	9
2-7 Meeting Plaza の利用イメージ	10

## 3. 保守契約期間について

## 4. プレミアムチケットについて

4-1 スタンダードサービス区分	11
4-2 プレミアムサービス区分	11

## 5. その他

5-1	プレミアム保守サポートの金額について	12
5-2	保守サービス提供内容について	12
5-3	保守サポート内容に関する注意事項	13
5-4	保守サポート対象世代	13

改定履歴	14
------	----

# 1.お問い合わせ対応

## 1-1 お問い合わせの受付

WinActor®保守サポートセンターにてお問い合わせ受付を行う。

〈お問い合わせの流れ〉

- ・ 以下 Web サイトからのお問い合わせ。

<https://waps.ctcs-support.com/premium/>

※お問い合わせ時、 プレミアム保守契約 ID が必要になります。

(プレミアム保守契約 ID は『WinActor®サポート窓口のご案内 (プレミアム保守サポートサービス)』に記載のものとなります。)

- ・ ユーザーは、お問い合わせサイトから、必要情報、調査対象フィアルをアップロードの上、お問い合わせを行う。

## 1-2 シナリオ作成支援

ユーザー環境の WinActor®でシナリオ作成またはユーザーが作成したシナリオの微調整（処理タイミング調整、画像認識処理調整、シナリオ順序、分岐調整等）をアドバイス。状況により弊社環境の WinActor®の画面を共有し、シナリオ作成のコツを説明する。

### (1) シナリオ作成支援対象

WinActor®の操作記録機能、ノード、ライブラリを利用し端末を自動操作する行為。

### (2) シナリオ作成支援基準

- ・情報収集アンケート及び要件ヒアリング（メール、または電話）の上対応内容を決める。
- ・シナリオ作成に要するノード（ステップ）数を見積もり消費チケット案内する。
- ・チケット利用の意思を確認後、対応を開始する。
- ・シナリオ作成の請負ではなく“シナリオ作成支援”となり、シナリオの動作保証はしない。
- ・完成したシナリオをユーザーにて動作確認いただき、作業完了とする。
- ・1 チケット（対応時間 2 時間まで）で約 10 ノード（ステップ）のシナリオ作成（目安）となる。
- ・1 チケットの対応時間が 2 時間に満たない場合でも、1 チケットの消費となる。

### (3) シナリオ作成支援概要

- ① 情報収集アンケート、シナリオ、画面キャプチャ等の情報を含むメールでのお問い合わせ内容を確認。
- ② 追加情報が必要な場合メールまたは電話にて確認、依頼を実施。
- ③ シナリオ作成支援対応に該当する場合「プレミアム保守対象通知」のメールにシナリオ作成支援対応に必要な枚数を記入、チケット使用可否の返信をいただく。
- ④ チケット使用許可をメールで受け次第、要件に沿ったシナリオ作成支援の準備を行う。
- ⑤ メールでシナリオ作成支援を実施する。
- ⑥ ⑤の対応で解決しない場合 Web 会議又は電話（要 Web 会議、電話対応用のチケット）の案内を行う。
- ⑦ Web 会議の動作確認（ユーザーと接続試験を行う）を行い対応可能であれば開催日の予約を行う。電話のみの対応の場合も同様に開催日の予約を行う。
- ⑧ Web 会議を開催しお問い合わせ内容に対して画面共有及びリモート操作、または電話での回答、支援を行う。

### 1-3 機能説明

ユーザーが確認したい機能をお客様環境または弊社環境の画面を共有し説明。または電話のみの機能説明。

#### (1) 機能説明対象

WinActor®の持つマニュアルに記載のある全機能（VBScript の内容及び DB 連携は対象外）

#### (2) 機能説明基準

- ・情報収集アンケート及び要件ヒアリング（メール、または電話）の上対応内容を決める。
- ・機能説明に要するノード（ステップ）数を見積もり消費チケット案内する。
- ・チケット利用の意思を確認後、対応を開始する。
- ・WinActor®操作先の挙動については対象外とする。
- ・1 チケット（対応時間 2 時間まで）で約 10 ノード（ステップ）の機能説明（目安）となる。
- ・1 チケットの対応時間が 2 時間に満たない場合でも、1 チケットの消費となる。

#### (3) 機能説明概要

- ①情報収集アンケート、シナリオ、画面キャプチャ等の情報を含むメールでのお問い合わせ内容を確認。
- ②追加情報が必要な場合メールまたは電話にて確認、依頼を実施。
- ③機能説明対応に該当する場合「プレミアム保守対象通知」のメールに機能説明対応に必要な枚数を記入、チケット使用可否の返信をいただく。
- ④Web 会議の動作確認（ユーザーと接続試験を行う）を行い対応可能であれば開催日の予約を行う。電話のみの対応の場合も同様に開催日の予約を行う。
- ⑤要件に沿った機能説明の準備を行う。
- ⑥Web 会議を開催しお問い合わせ内容に対して画面共有及びリモート操作、または電話での説明を行う。

### 1-4 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と思われる場合の調査。

#### (1) 不具合調査対象

WinActor®の単体における挙動（WinActor®の操作対象の動作不具合については対象外。）

#### (2) 不具合調査基準

- ・情報収集アンケート及び要件ヒアリング（メール、または電話）の上対応内容を決める。
- ・不具合調査に要するノード（ステップ）数を見積もり消費チケット案内する。

- ・チケット利用の意思を確認後、対応を開始する。
- ・WinActor®操作先の挙動については対象外とする。
- ・1 チケット（対応時間 2 時間まで）で約 10 ノード（ステップ）の機能説明（目安）となる。
- ・1 チケットの対応時間が 2 時間に満たない場合でも、1 チケットの消費となる。

### (3) 機能説明概要

- ①情報収集アンケート、シナリオ、画面キャプチャ等の情報を含むメールでのお問い合わせ内容を確認。
- ②追加情報が必要な場合メールまたは電話にて確認、依頼を実施。
- ③ 機能説明対応に該当する場合「プレミアム保守対象通知」のメールに機能説明対応に必要な枚数を記入、チケット使用可否の返信をいただく。
- ④ Web 会議の動作確認（ユーザーと接続試験を行う）を行い対応可能であれば開催日の予約を行う。電話のみの対応の場合も同様に開催日の予約を行う。
- ⑤ 要件に沿った不具合調査の準備を行う。
- ⑥ Web 会議を開催しお問い合わせ内容に対して画面共有及びリモート操作、または電話での不具合調査を行う。

## 2.Web 会議システムについて

### 2-1 前提条件

- ・ Web 会議は NTT テクノクロス社の“Meeting Plaza”を利用する事を前提とする。
- ・ ユーザー用意の PC に Meeting Plaza をインストール可能な事とする。
- ・ PC に接続可能なスピーカー、マイク、またはヘッドセット等通話が可能なデバイスがある事を前提とする。
- ・ Meeting Plaza の使用要件を満たすソフトウェア、ハードウェア、ネットワーク、セキュリティポリシーとなっている事を前提とする。
- ・ 当社環境と接続し、安定した通信が行える事（当社サポートを受けるにあたり、ユーザーのネットワーク接続費用はユーザー負担）
- ・ WinActor®をインストールまたは利用できる環境で Meeting Plaza が利用可能な事とする。（WinActor®が利用できない環境で Meeting Plaza をご利用の場合は当社の画面共有のみで可能な対応とする。）

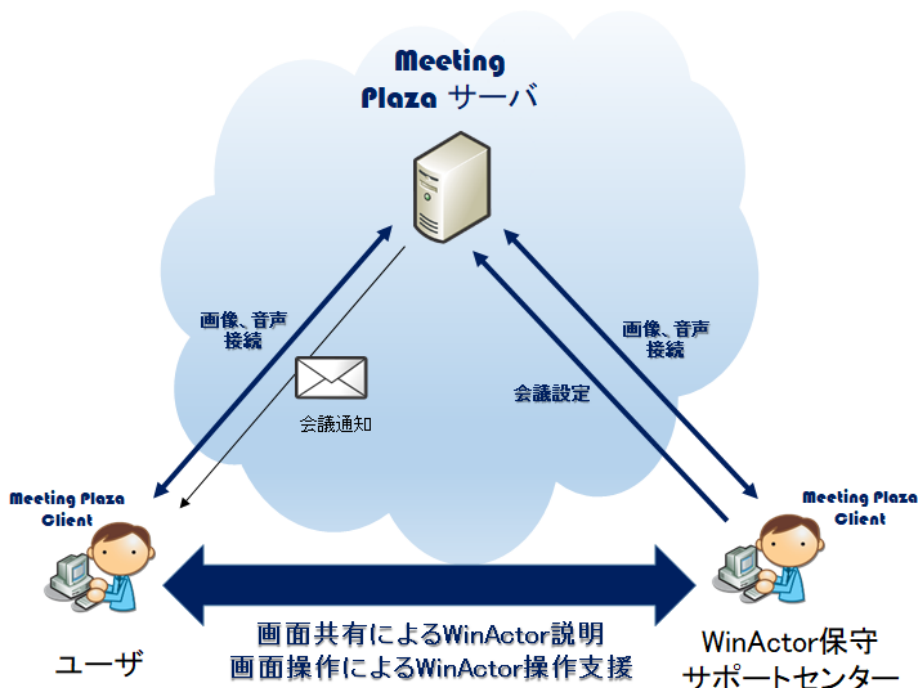
※自己動作確認ツール [http://demo1.meetingplaza.com/oc/mptester\\_entrance.cgi](http://demo1.meetingplaza.com/oc/mptester_entrance.cgi)  
 お使いの環境（Web カメラ、ヘッドセット、マイク、スピーカー、ネットワーク等）が Web 会議で利用可能かを簡単に確認することができます。（Windows のみ対応）

### 2-2 提供環境、内容について



- Meeting Plaza の Web 会議機能を利用した WinActor®保守対応サービスを行う。
- Meeting Plaza サービスが終了した場合は、代替サービスを案内する。但し代替サービスによる Web 会議サポートはユーザーと当社の接続試験実施後に可否を判断するものとする。
- Meeting Plaza サービス及びネットワークのトラブルにより当該時間に Web 会議サポートサービスが実施できない場合はスケジュールを延期する事とし、当社はその責を負わないものとする。
- ユーザー環境、ネットワーク、会議システムを利用したサポートの特性上、WinActor®のすべての機能に対してサポートを保証しない。
- Web 会議のサポート最大時間は 2 時間とする。2 時間を超えるサポートとなる場合は 2 時間を区切りとして複数回に分けて対応を行う。  
(回数に応じてチケットも必要分消費となります。)
- サポート内容により 2 時間に満たない場合も 1 チケット消費とする。
- 環境的問題等で予定していた Web 会議が 2 時間で終了しない場合に限り、ユーザー了承の下、最大 1 時間を限度に無償延長対応とする。  
(延長しても Web 会議でのサポートが完了できない場合は打ち切りとする。)
- 全ての web 会議サポートに対して事前にお問い合わせ、確認を行った内容でのサポートに限定とする追加の質問は新規対応とする。
- 言語は全て日本語での対応のみとする。

### 2-3 Web 会議接続イメージ



## 図-1 Web 会議接続イメージ

### 2-4 シナリオ作成支援について

- ・ 事前に要件の詳細を確認することを前提とする。(シナリオの規模によって構築、設計となる為対象外とする。)
- ・ 画面共有を実行し、操作の説明を行う。
- ・ 状況により当社からユーザー環境の WinActor®を操作する。その際操作レスポンス遅延または解像度の問題により設定やチューニングが困難又は不可能な場合はユーザーと当社との共同作業の対応とする。
- ・ 対象アプリケーションによっては WinActor®で操作不可能な場合がある。(但し不具合と考えられる場合は調査を行う。)
- ・ WinActor®の仕様によってユーザー想定シナリオが作成できない場合がある。(代替プランが当社で考案可能な場合に限り提案する。)
- ・ 作成したシナリオの動作確認をユーザーにて実施し問題なければ作業完了とする。
- ・ 作業完了後、ユーザーの環境変化等によりチューニングや確認が当社にて必要な場合は新規対応とする。(要チケット)
- ・ Web 会議サポート時間中に実行できない処理(サーバーリブート、シャットダウン等)及び運用に影響のある処理は Web 会議サポートの対象外とする(口頭でのアドバイス、シナリオの組み方提案は実施する。)
- ・ 当社が作成支援を行ったシナリオの動作保証はしない。
- ・ 当社が作成支援を行ったシナリオによって損害が発生した場合当社はその責を負わないものとする。

### 2-5 機能説明について

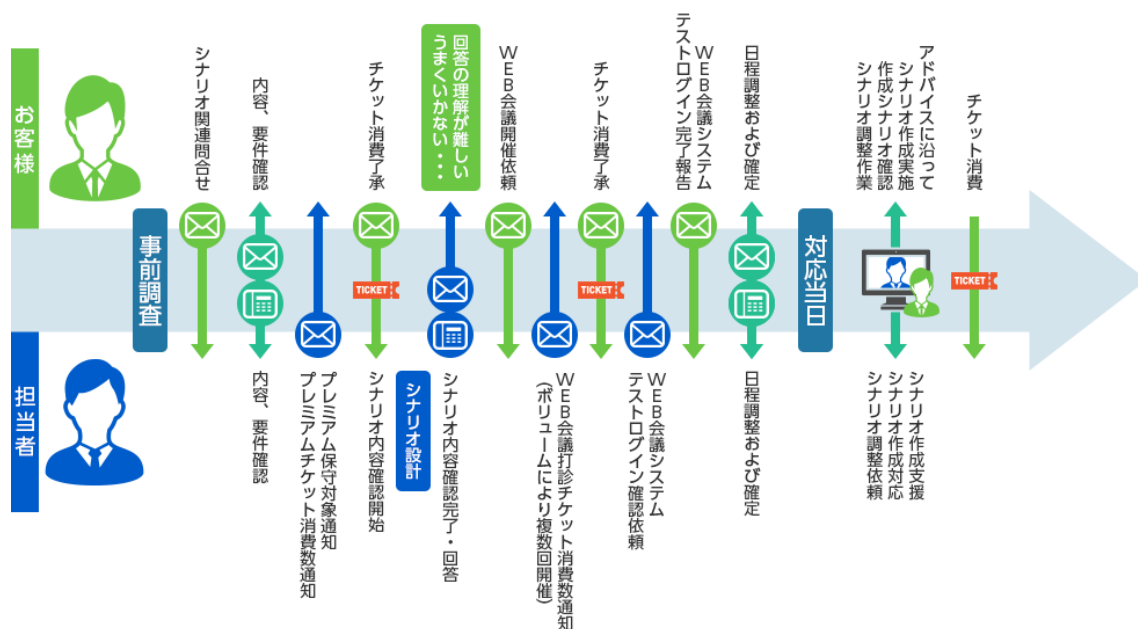
- ・ 事前に要件の詳細を確認することを前提とする。
- ・ 事前に準備が必要な機能の説明については準備を行う。画面共有を実行し、機能についての説明を実施する。
- ・ 状況により一部ユーザーの WinActor®を操作し、機能について説明を行う。
- ・ ユーザー環境において、一部機能が正常に動作しない場合は規定時間(2時間)の範囲で切り分けを実施する。
- ・ WinActor®の機能を用いても対象アプリケーションによっては WinActor®で操作不可能な場合がある。(不具合と考えられる場合は調査いたします。)
- ・ 機能についてのご説明は WinActor®のみの機能とし、WinActor®を駆使して操作を行うアプリケーション側の動作、挙動に対してはサポート対象外とする。

### 2-6 不具合調査について

- ・ 事前に不具合の詳細を確認する。
- ・ 調査内容をメーカーへエスカレーションする。
- ・ 調査の結果、回答は後日となる場合がある。
- ・ 不具合調査は問題の解決を目的に取り組むが、製品特性およびメーカーの提唱する見解、仕

様に依存する為あらゆるパターンにおいて解決を保証するものではない。

## 2-7 Meeting Plaza 利用イメージ

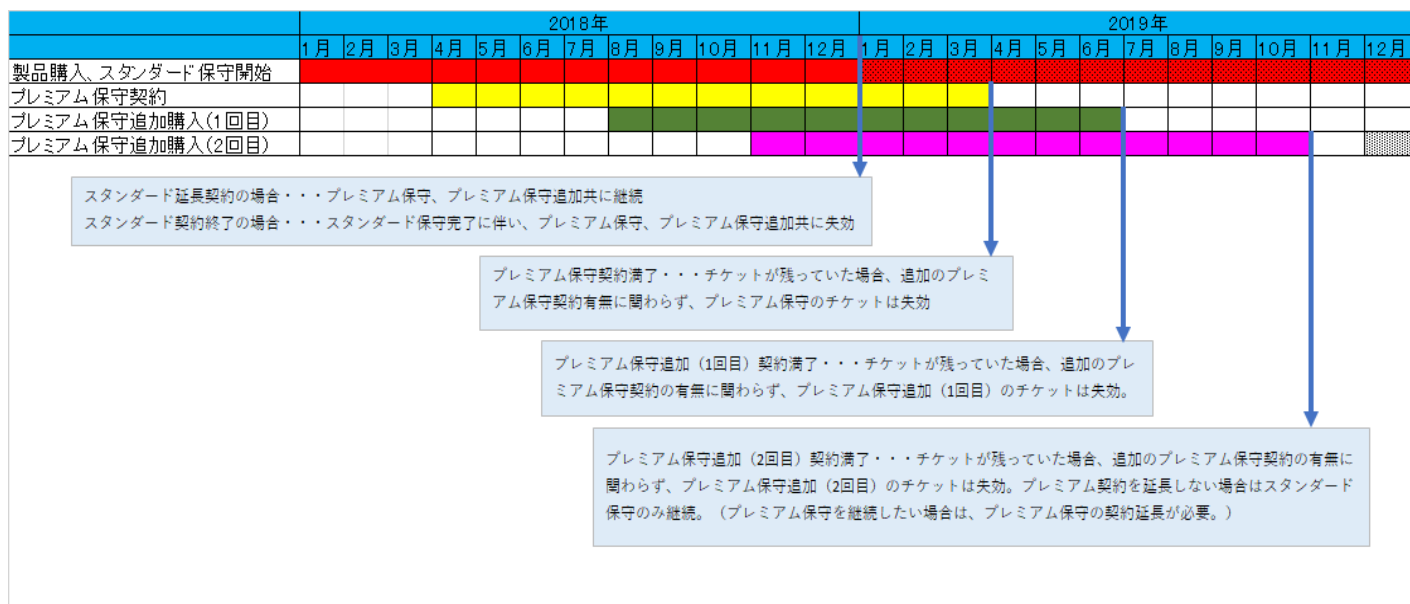


## 3. 保守契約期間

### スタンダード保守、プレミアム保守の契約について

- ・ プレミアム保守はスタンダード保守契約期間中のサービスとなります。
- ・ プレミアム保守期間中に、スタンダード保守期限が満了となり、CTC グループから引き続きライセンス継続契約をされない場合、プレミアム保守サービスは失効となります。
- ・ プレミアムチケットは1年間の有効期限満了後、残っている場合は失効となります。
- ・ プレミアムチケットを追加購入された場合、新たな期間が1年設定されます。  
(既に保有のプレミアム保守の期間には影響されません。)
- ・ チケットが残っている状態で、プレミアム保守を追加購入された場合、古い契約のチケットより引き落としを実施致します。
- ・ 保守期間中にプレミアム保守に追加加入する場合、プレミアム保守定価の1.25倍が必要となります。

- ・ 1枚以上チケットが残っていて且つ、追加購入後、チケット対象サービス利用した場合、古い契約のチケットより引き落としを実施とする。



## 4.プレミアムチケットについて

本サービスは一部チケット制であり、対象サービスに対してチケットをいただく事でサービスを提供するものとする。

### 4-1 スタンダードサービス区分

以下はスタンダード保守として対応し、プレミアムチケットは消費しない。

- ・ マニュアル記載内容に関するお問い合わせに対する回答を行う。(メール)
- ・ 製品仕様(機能/仕様/制限)に関するお問い合わせに対する回答を行う(メール)
- ・ バグ修正版の提供

### 4-2 プレミアムサービス区分

以下のサービスは有償版チケットにて対応する。

サービスを提供する場合は事前にメールにて有償版チケットでの対応をご了承いただいたうえで対応開始とする。

但し、弊社からお問い合わせについての詳細確認を電話にて行った場合では有償版チケットは消費しない。

- ・ マニュアル記載内容に関するお問い合わせに対する回答を行う。(電話、Web 会議)
- ・ 製品仕様 (機能/仕様/制限) に関するお問い合わせに対する回答を行う (電話、Web 会議)
- ・ シナリオ作成支援 (メール、電話、Web 会議)
- ・ 機能説明 (メール、電話、Web 会議)
- ・ 不具合調査 (メール、電話、Web 会議)

※チケットは 1 枚につき 2 時間相当の対応を行うものとする。

※お問い合わせなどを行い、回答、解決した結果、2 時間に満たない場合も 1 枚必要となる。

※一次回答の後、同一のインシデント (質問等) の対応であれば合計 2 時間までは 1 枚のチケットで対応する。

## 5.その他

### 5-1 プレミアム保守サポートの金額について

- ① 定価 16 万円 (5 チケット/年)
- ② 定価 30 万円 (10 チケット/年)
- ③ 定価 56 万円 (20 チケット/年)

※全てのチケットを消費し、追加チケットをご購入いただく場合も、同単位 (5 チケット/年、10 チケット/年、20 チケット/年) での追加購入となり、定価及びサービス内容も全て同じとする。

### 5-2 保守サービス提供内容について

- ・ マニュアル記載内容に関するお問い合わせに対する回答を行う。
- ・ 製品仕様 (機能/仕様/制限) に関するお問い合わせに対する回答を行う
- ・ バグ修正版の提供(※別紙サポート既定参照)
- ・ シナリオ作成支援 (メール、電話、Web 会議)
- ・ 機能説明 (メール、電話、Web 会議)
- ・ 不具合調査 (メール、電話、Web 会議)

### 5-3 保守サポート内容に関する注意事項

- ・ 原則としてシナリオを一から作成するような代行支援は実施しない。但し最大2時間のWeb会議を用いた作成支援を数回（2～5回程度）に分けて作成出来るようなシナリオについては個別協議、制限事項を合意の上対応の範囲とする。
- ・ Web会議、電話支援は原則として予約制とする。
- ・ 対応言語は全て日本語のみとする。
- ・ 調査、検証の結果WinActor®で実行出来ない内容や、環境、セキュリティ、利用アプリケーションによる非動作等、結果として解決出来ない場合でもチケットサービス対応としてチケットは消費となる。

### 5-4 保守サポート対象世代

- ・ メジャーバージョン2世代までのサポートとする。

※2世代より古いライセンス（Ver5が最新Verの場合はVer3）は、ライセンス更新のタイミングで保守終了とする。

## 改定履歴

Version	改定日	改定内容
1.0	2018年10月1日	新規リリース
1.1	2020年4月17日	① 1-1 お問い合わせの受付の変更 E-mail 受付から Web への変更  ② 商号変更に伴う社名変更 (旧) シーティーシー・エスピー株式会社  (新) CTC エスピー株式会社