

Arcstar Contact Centerサービス契約約款 【現改比較表】 2021年7月30日現在

～2021年7月29日

2021年7月30日～

目次（略）

第1章～第12章（略）

別記（略）

料金表

通則（略）

第1表 料金（附帯サービスの料金を除きます。）

第1 利用料金

1 適用（略）

2 料金額

2-1 利用料（略）

2-2 付加機能利用料

2-2-1 カテゴリー1に係るもの（略）

目次（略）

第1章～第12章（略）

別記（略）

料金表

通則（略）

第1表 料金（附帯サービスの料金を除きます。）

第1 利用料金

1 適用（略）

2 料金額

2-1 利用料（略）

2-2 付加機能利用料

2-2-1 カテゴリー1に係るもの（略）

2-2-2 カテゴリー2に係るもの

区分		単位	料金額
通話録音機能	標準	通話録音機能を利用するシート利用数1ごとに月額	3,500円 (3,850円)
	高音質	通話録音機能を利用するシート利用数1ごとに月額	3,500円 (3,850円)
CDRレポート機能		CDRレポート機能を利用するシート利用数1ごとに月額	1,500円 (1,650円)
アウトバウンド機能		アウトバウンド機能を利用するシート利用数1ごとに月額	5,000円 (5,500円)
DR機能		DR機能を利用するシート利用数1ごとに月額	7,000円 (7,700円)
備考 DR機能はプラン1に限り提供します。			
テナント拡張機能	400席リソースから1,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	187,500円 (206,250円)
	400席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	725,000円

2-2-2 カテゴリー2に係るもの

区分		単位	料金額
通話録音機能	標準	通話録音機能を利用するシート利用数1ごとに月額	3,500円 (3,850円)
	高音質	通話録音機能を利用するシート利用数1ごとに月額	3,500円 (3,850円)
CDRレポート機能		CDRレポート機能を利用するシート利用数1ごとに月額	1,500円 (1,650円)
アウトバウンド機能		アウトバウンド機能を利用するシート利用数1ごとに月額	5,000円 (5,500円)
DR機能		DR機能を利用するシート利用数1ごとに月額	7,000円 (7,700円)
備考 DR機能はプラン1に限り提供します。			
テナント拡張機能	400席リソースから1,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	187,500円 (206,250円)

	席リソースへの拡張に係るもの			(797,500円)		400席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	725,000円 (797,500円)
	1,000席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額		600,000円 (660,000円)		1,000席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	600,000円 (660,000円)
テナント拡張機能	400席リソースから1,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額		175,000円 (192,500円)	テナント拡張機能	400席リソースから1,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	175,000円 (192,500円)
(DR)	400席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額		662,500円 (728,750円)	(DR)	400席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	662,500円 (728,750円)
	1,000席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額		487,500円 (536,250円)		1,000席リソースから2,000席リソースへの拡張に係るもの	1の契約ごとに月額	487,500円 (536,250円)
通話録音容量拡張機能	400席リソースに係るもの	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	87,500円 (96,250円)	通話録音容量拡張機能	400席リソースに係るもの	186日まで (6か月)	87,500円 (96,250円)
		279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	131,250円 (144,375円)			279日まで (9か月)	131,250円 (144,375円)
		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	181,250円 (199,375円)			366日まで (1年)	181,250円 (199,375円)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	443,750円 (488,125円)			731日まで (2年)	443,750円 (488,125円)

		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	706,250円 (776,875円)			1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	706,250円 (776,875円)
		1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	968,750円 (1,065,625円)			1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	968,750円 (1,065,625円)
		1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	1,231,250円 (1,354,375円)			1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	1,231,250円 (1,354,375円)
		2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	1,493,750円 (1,643,125円)			2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	1,493,750円 (1,643,125円)
		2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	1,756,250円 (1,931,875円)			2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	1,756,250円 (1,931,875円)
	1,000席リソースに係るもの	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	181,250円 (199,375円)		1,000席リソースに係るもの	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	181,250円 (199,375円)
		279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	352,500円 (387,750円)			279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	352,500円 (387,750円)
		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	525,000円 (577,500円)			366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	525,000円 (577,500円)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	1,225,000円 (1,347,500円)			731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	1,225,000円 (1,347,500円)
		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	1,925,000円 (2,117,500円)			1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	1,925,000円 (2,117,500円)
		1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	2,625,000円 (2,887,500円)			1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	2,625,000円 (2,887,500円)

	1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	3,325,000円 (3,657,500円)		1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	3,325,000円 (3,657,500円)
	2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	4,025,000円 (4,427,500円)		2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	4,025,000円 (4,427,500円)
	2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	4,725,000円 (5,197,500円)		2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	4,725,000円 (5,197,500円)
2,000 席リソ ースに 係るも の	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	346,250円 (380,875円)	2,000 席リ ソー ースに 係る もの	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	346,250円 (380,875円)
	279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	693,750円 (763,125円)		279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	693,750円 (763,125円)
	366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	1,037,500円 (1,141,250円)		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	1,037,500円 (1,141,250円)
	731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	2,437,500円 (2,681,250円)		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	2,437,500円 (2,681,250円)
	1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	3,837,500円 (4,221,250円)		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	3,837,500円 (4,221,250円)
	1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	5,237,500円 (5,761,250円)		1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	5,237,500円 (5,761,250円)
	1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	6,637,500円 (7,301,250円)		1,827日まで (5年)	1の契約ごとに月額	6,637,500円 (7,301,250円)
	2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	8,037,500円 (8,841,250円)		2,192日まで (6年)	1の契約ごとに月額	8,037,500円 (8,841,250円)

		2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	9,437,500円 (10,381,250円)			2,557日まで (7年)	1の契約ごとに月額	9,437,500円 (10,381,250円)
通話録音高音質容量拡張機能	400席リソースに係るもの	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	87,500円	通話録音高音質容量拡張機能	400席リソースに係るもの	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	87,500円
				(96,250円)					(96,250円)
		186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	181,250円	通話録音高音質容量拡張機能		186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	181,250円
				(199,375円)					(199,375円)
		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	443,750円	通話録音高音質容量拡張機能		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	443,750円
				(488,125円)					(488,125円)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	968,750円	通話録音高音質容量拡張機能		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	968,750円
				(1,065,625円)					(1,065,625円)
	1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月	1,493,750円	通話録音高音質容量拡張機能	1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月	1,493,750円		
			(1,643,125円)				(1,643,125円)		
	1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額	1,756,250円	通話録音高音質容量拡張機能	1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額	1,756,250円		
			(1,931,875円)				(1,931,875円)		
	1,000席リソースに係るもの	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	181,250円	通話録音高音質容量拡張機能	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	181,250円	
				(199,375円)				(199,375円)	
186日まで (6か月)		1の契約ごとに月額	525,000円	通話録音高音質容量拡張機能	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	525,000円		
			(577,500円)				(577,500円)		
366日まで (1年)		1の契約ごとに月額	1,225,000円	通話録音高音質容量拡張機能	366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	1,225,000円		
	(1,347,500円)		(1,347,500円)						
731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	2,625,000円	通話録音高音質容量拡張機能	731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	2,625,000円			
		(2,887,500円)				(2,887,500円)			

		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	4,025,000円 (4,427,500円)			1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	4,025,000円 (4,427,500円)		
		1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額	4,725,000円 (5,197,500円)			1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額	4,725,000円 (5,197,500円)		
	2,000席リソースに係るもの	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	346,250円 (380,875円)	2,000席リソースに係るもの	93日まで (3か月)	1の契約ごとに月額	346,250円 (380,875円)			
			186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額			1,037,500円 (1,141,250円)	186日まで (6か月)	1の契約ごとに月額	1,037,500円 (1,141,250円)	
		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	2,437,500円 (2,681,250円)	366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	2,437,500円 (2,681,250円)				
			731日まで (2年)	1の契約ごとに月額		5,237,500円 (5,761,250円)	731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	5,237,500円 (5,761,250円)		
		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	8,037,500円 (8,841,250円)	1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	8,037,500円 (8,841,250円)				
			1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額		9,437,500円 (10,381,250円)	1,282日まで (3年6か月)	1の契約ごとに月額	9,437,500円 (10,381,250円)		
		DNSフォワーダー機能			Arcstar Contact Center サービス契約者が指定する1のIPアドレスごとに月額	50,000円 (55,000円)	DNSフォワーダー機能			Arcstar Contact Center サービス契約者が指定する1のIPアドレスごとに月額	50,000円 (55,000円)
		WFM接続機能			WFM接続機能を利用す	250円	WFM接続機能			WFM接続機能を利用	250円

	るシート利用数1ごとに月額	(275円)		するシート利用数1ごとに月額	(275円)
自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース提供機能	-	-	自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース提供機能	-	-
			<u>オムニチャンネル機能</u>	<u>基本利用料</u>	<u>1の契約ごとに月額</u> <u>505,200円</u> <u>(555,720円)</u>
			<u>機能利用料</u>	<u>メール機能利用料</u>	<u>メール機能を利用するシート利用数1ごとに月額</u> <u>400円</u> <u>(440円)</u>
				<u>チャット機能利用料</u>	<u>チャット機能を利用するシート利用数1ごとに月額</u> <u>400円</u> <u>(440円)</u>
			<u>COTOHA Voice Insight 音声マイニングプラン連携機能</u>	<u>1の契約ごとに月額</u>	<u>260,000円</u> <u>(286,000円)</u>
第2 手続に関する料金 (略)			第2 手続に関する料金 (略)		
第2表 工事に関する費用 (工事費)			第2表 工事に関する費用 (工事費)		
1 適用 (略)			1 適用 (略)		
2 工事費の額			2 工事費の額		
2-1 カテゴリー1に係るもの (略)			2-1 カテゴリー1に係るもの (略)		

2-2 カテゴリー2に係るもの

(略)

区分		単位	工事費の額
交換機の開工に 関する 工事費	アイ以外の工事	1の工事 ごとに	175,000円 (192,500円)
	イ 付加機能 (DR機能に限ります。) に関する工事	1の工事 ごとに	125,000円 (137,500円)
	上記以外の工事	1の工事 ごとに	10,000円 (11,000円)
以外に 関する	イ シート利用数の 変更 (シート利用 数を増加又は減少 させることをいい ます。) に関する工	テナント拡張機能の利用の ないArcstar Contact Centerサービス契約につい て、リソースの区別を跨る 工事	1の工事 ごとに 44,000円 (48,400円)

2-2 カテゴリー2に係るもの

(略)

区分		単位	工事費の額
交換機の開工に 関する 工事費	アイ、 <u>ウ及びエ</u> 以外の工事	1の工事 ごとに	175,000円 (192,500円)
	イ 付加機能 (DR機能に限ります。) に関する工事	1の工事 ごとに	125,000円 (137,500円)
	<u>ウ 付加機能 (オムニチャネル機能に限ります。)</u> に関する工事	<u>1の工事 ごとに</u>	<u>96,000円 (105,600円)</u>
	<u>エ 付加機能 (COTOHA Voice Insight音声マイ ニング連携機能に限ります。)</u> に関する工事	<u>1の工事 ごとに</u>	<u>96,000円 (105,600円)</u>
上記 以外 に 関する	上記以外の工事	1の工事 ごとに	10,000円 (11,000円)
以外に 関する	イ シート利用数の 変更 (シート利用 数を増加又は減少 させることをいい ます。) に関する工	テナント拡張機能の利用の ないArcstar Contact Centerサービス契約につい て、リソースの区別を跨る 工事	1の工事 ごとに 44,000円 (48,400円)

工 事	上記以外の工事	1 の工事 ごとに	7,000円 (7,700円)	工 事	上記以外の工事	1 の工事 ごとに	7,000円 (7,700円)		
	ウ 付加機能の変更 に関する工事	(ア) (イ) <u>及び</u> (ウ) 以 外のもの	1 の工事 ごとに		7,000円 (7,700円)	ウ 付加機能の変更 に関する工事	(ア) (イ)、 <u>(ウ) 及び</u> <u>(エ)</u> 以外のもの	1 の工事 ごとに	7,000円 (7,700円)
		(イ) 通話録音容量拡張機 能又は通話録音高音質容量 拡張機能に係るもの	1 の工事 ごとに		19,000円 (20,900円)		(イ) 通話録音容量拡張機 能又は通話録音高音質容量 拡張機能に係るもの	1 の工事 ごとに	19,000円 (20,900円)
		(ウ) テナント拡張機能に 係るもの	1 の工事 ごとに		44,000円 (48,400円)		(ウ) テナント拡張機能に 係るもの	1 の工事 ごとに	44,000円 (48,400円)
						<u>(エ)COTOHA Voice</u> <u>Insight音声マイニングプ</u> <u>ラン連携機能に係るもの</u>	<u>1 の工事</u> <u>ごとに</u>	<u>10,000円</u> <u>(11,000円)</u>	
エ Universal One網との接続に必要な設定情報 (クラウドコネクタ接続に係るものに限ります。 す。)の変更に関する工事	1 の工事 ごとに	15,000円 (16,500円)	エ Universal One網との接続に必要な設定情報 (クラウドコネクタ接続に係るものに限ります。 す。)の変更に関する工事	1 の工事 ごとに	15,000円 (16,500円)				

第3表 付帯サービスに関する料金 (略)

料金表別表 Arcstar Contact Centerサービス契約に関する付加機能

カテゴリ 1 に係るもの (略)

第3表 付帯サービスに関する料金 (略)

料金表別表 Arcstar Contact Centerサービス契約に関する付加機能

カテゴリ 1 に係るもの (略)

カテゴリ 2 に係るもの

区分	提供条件
1 通話録音機能 エージェントに着信した通話、 エージェントが発信した通話又 はエージェント間の通話の録音 及び録音した通話を再生する機 能	<p>(1) 録音した通話は当社が別に定める保存期間に限り保存します。この場合において、保存された通話が保存期間の上限に達してなお新しい通話を保存するときは、既に保存されている通話のうち古いものから順に消去して保存します。</p> <p>(2) 当社は、本付加機能がArcstar Contact Centerサービス契約者の期待どおりの品質を有すること、その作動が中断されないこと及びその作動又はデータに誤りがないことを保証するものではありません。</p> <p>(3) 当社は、当社の電気通信設備の保守又は工事上やむを得ないときは、本付加機能に係る、現に設定中の録音された通話その他の情報等を消去することがあります。</p> <p>(4) 本付加機能に係る設定方法、録音出来る通話の数及び時間その他の条件等については、当社が指定するところによります。</p> <p>(5) 1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できる通話録音機能の数の上限は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(6) 通話録音機能には、標準と高音質があります。標</p>

カテゴリ 2 に係るもの

区分	提供条件
1 通話録音機能 エージェントに着信した通話、 エージェントが発信した通話又 はエージェント間の通話の録音 及び録音した通話を再生する機 能	<p>(1) 録音した通話は当社が別に定める保存期間に限り保存します。この場合において、保存された通話が保存期間の上限に達してなお新しい通話を保存するときは、既に保存されている通話のうち古いものから順に消去して保存します。</p> <p>(2) 当社は、本付加機能がArcstar Contact Centerサービス契約者の期待どおりの品質を有すること、その作動が中断されないこと及びその作動又はデータに誤りがないことを保証するものではありません。</p> <p>(3) 当社は、当社の電気通信設備の保守又は工事上やむを得ないときは、本付加機能に係る、現に設定中の録音された通話その他の情報等を消去することがあります。</p> <p>(4) 本付加機能に係る設定方法、録音出来る通話の数及び時間その他の条件等については、当社が指定するところによります。</p> <p>(5) 1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できる通話録音機能の数の上限は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(6) 通話録音機能には、標準と高音質があります。標</p>

準から高音質への変更の請求をすることができます。この場合において、高音質から標準への変更はできません。

(注) (1)の当社が別に定める保存期間は、標準は93日、高音質は46日とします。ただし、通話録音容量拡張機能又は通話録音高音質容量拡張機能を利用する場合は、その保存期間を延長することができます。この場合において、保存期間を短縮する変更はできません。

準から高音質への変更の請求をすることができます。この場合において、高音質から標準への変更はできません。

(注) (1)の当社が別に定める保存期間は、標準は93日、高音質は46日とします。ただし、通話録音容量拡張機能又は通話録音高音質容量拡張機能を利用する場合は、その保存期間を延長することができます。この場合において、保存期間を短縮する変更はできません。

<p>2 CDRレポート機能 エージェントへの着信又は発信 の明細を記録及び閲覧する機能</p>	<p>(1) CDRレポートは当社が別に定める期間保存します。</p> <p>(2) 当社は、本付加機能がArcstar Contact Centerサービス契約者の期待どおりの品質を有すること、その作動が中断されないこと及びその作動又はデータに誤りがないことを保証するものではありません。</p> <p>(3) 当社は、当社の電気通信設備の保守又は工事上やむを得ないときは、本付加機能に係る、現に設定中のCDRレポートその他の情報等を消去することがあります。</p> <p>(4) 本付加機能に係る設定方法、その他の条件等については、当社が指定するところによります。</p> <p>(5) CDRレポート機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(注) 第1項のCDRレポートの保存期間は93日間とします。</p>	<p>2 CDRレポート機能 エージェントへの着信又は発信 の明細を記録及び閲覧する機能</p>	<p>(1) CDRレポートは当社が別に定める期間保存します。</p> <p>(2) 当社は、本付加機能がArcstar Contact Centerサービス契約者の期待どおりの品質を有すること、その作動が中断されないこと及びその作動又はデータに誤りがないことを保証するものではありません。</p> <p>(3) 当社は、当社の電気通信設備の保守又は工事上やむを得ないときは、本付加機能に係る、現に設定中のCDRレポートその他の情報等を消去することがあります。</p> <p>(4) 本付加機能に係る設定方法、その他の条件等については、当社が指定するところによります。</p> <p>(5) CDRレポート機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(注) 第1項のCDRレポートの保存期間は93日間とします。</p>
<p>3 アウトバウンド機能 IP通信網利用回線へエージェントの操作によらず自動的に発信し、接続された通話をエージェントへ着信させる機能</p>	<p>1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるアウトバウンド機能の数の上限は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p>	<p>3 アウトバウンド機能 IP通信網利用回線へエージェントの操作によらず自動的に発信し、接続された通話をエージェントへ着信させる機能</p>	<p>1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるアウトバウンド機能の数の上限は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p>

<p>4 DR機能</p> <p>Arcstar Contact Centerサービス設備を、DR拠点（通常と地理的に異なる拠点をいいます。）に設置して提供する機能</p>	<p>(1) 本付加機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(2) 本付加機能は、利用の開始の場合のみ申込みをすることができます。また、本付加機能の変更を請求することはできません。</p> <p>(3) 本付加機能は、Arcstar Contact Centerサービス契約者利用している付加機能（通話録音容量拡張機能及び通話録音高音質容量拡張機能を除きます。）を、DR拠点において利用することができます。</p>	<p>4 DR機能</p> <p>Arcstar Contact Centerサービス設備を、DR拠点（通常と地理的に異なる拠点をいいます。）に設置して提供する機能</p>	<p>(1) 本付加機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。</p> <p>(2) 本付加機能は、利用の開始の場合のみ申込みをすることができます。また、本付加機能の変更を請求することはできません。</p> <p>(3) 本付加機能は、Arcstar Contact Centerサービス契約者利用している付加機能（通話録音容量拡張機能及び通話録音高音質容量拡張機能を除きます。）を、DR拠点において利用することができます。</p>
<p>5 テナント拡張機能</p> <p>そのArcstar Contact Centerサービス契約者に対しArcstar Contact Centerサービス設備を拡張して提供する機能</p>	<p>(1) 本付加機能は、Arcstar Contact Centerサービス契約者の属するリソースの区別に関わらず、上位のリソースの区別にArcstar Contact Centerサービス設備を拡張することができます。下位のリソースの区別に変更することはできません。</p> <p>(2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。</p>	<p>5 テナント拡張機能</p> <p>そのArcstar Contact Centerサービス契約者に対しArcstar Contact Centerサービス設備を拡張して提供する機能</p>	<p>(1) 本付加機能は、Arcstar Contact Centerサービス契約者の属するリソースの区別に関わらず、上位のリソースの区別にArcstar Contact Centerサービス設備を拡張することができます。下位のリソースの区別に変更することはできません。</p> <p>(2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。</p>
<p>6 テナント拡張機能（DR）</p> <p>そのArcstar Contact Centerサービス契約者に対しArcstar Contact Centerサービス設備（DR機能に係る設備に限りま</p>	<p>(1) DR機能及びテナント拡張機能を利用しているArcstar Contact Centerサービス契約者は、本付加機能の申込み（テナント拡張機能と同じ区分に限りま</p> <p>す。）が必要です。</p> <p>(2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に</p>	<p>6 テナント拡張機能（DR）</p> <p>そのArcstar Contact Centerサービス契約者に対しArcstar Contact Centerサービス設備（DR機能に係る設備に限りま</p>	<p>(1) DR機能及びテナント拡張機能を利用しているArcstar Contact Centerサービス契約者は、本付加機能の申込み（テナント拡張機能と同じ区分に限りま</p> <p>す。）が必要です。</p> <p>(2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に</p>

す。)を拡張して提供する機能	指定するところによります。	す。)を拡張して提供する機能	指定するところによります。
7 通話録音容量拡張機能 通話録音機能（標準）に係る保存期間を延長できる機能	(1) 本付加機能の区分は、保存期間の日数を減らす変更をすることができません。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。	7 通話録音容量拡張機能 通話録音機能（標準）に係る保存期間を延長できる機能	(1) 本付加機能の区分は、保存期間の日数を減らす変更をすることができません。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。
8 通話録音高音質容量拡張機能 通話録音機能（高音質）に係る保存期間を延長できる機能	(1) 本付加機能の区分は、保存期間の日数を減らす変更をすることができません。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。	8 通話録音高音質容量拡張機能 通話録音機能（高音質）に係る保存期間を延長できる機能	(1) 本付加機能の区分は、保存期間の日数を減らす変更をすることができません。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。
9 DNS フォワーダー機能 Arcstar Contact Centerサービス設備のDNSに送信された名前解決要求を他のDNSサーバへ転送し、その結果を受信して応答する機能	1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるDNSフォワーダー機能のIPアドレスの数の上限は、2とします。	9 DNS フォワーダー機能 Arcstar Contact Centerサービス設備のDNSに送信された名前解決要求を他のDNSサーバへ転送し、その結果を受信して応答する機能	1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるDNSフォワーダー機能のIPアドレスの数の上限は、2とします。
10 WFM 接続機能 Arcstar Contact Centerサービス設備とArcstar Contact Centerサービス契約者の自営端末設備を接続するための機能	(1) 本付加機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。	10 WFM 接続機能 Arcstar Contact Centerサービス設備とArcstar Contact Centerサービス契約者の自営端末設備を接続するための機能	(1) 本付加機能の利用の数は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るシート利用数と同数とします。 (2) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。
11 自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース提供	1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できる自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース	11 自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース提供	1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できる自営ボイスモードゲートウェイ接続インターフェース

<p>機能</p> <p>Arcstar Contact Centerサービス設備とArcstar Contact Centerサービス契約者の自営ボイスモードゲートウェイ装置を接続するための機能</p>	<p>提供機能のインターフェースの数の上限は、50とします。</p>	<p>機能</p> <p>Arcstar Contact Centerサービス設備とArcstar Contact Centerサービス契約者の自営ボイスモードゲートウェイ装置を接続するための機能</p>	<p>提供機能のインターフェースの数の上限は、50とします。</p>
		<p>12 オムニチャネル機能 エージェントが通信相手先とメール又はチャットの通信をするための機能</p>	<p>(1) 1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるメール又はチャットのシート数の上限は、それぞれ200とします。 (2) 本付加機能は、DR拠点において利用することができません。 (3) 本付加機能に係る条件等については、当社が別に指定するところによります。</p>
		<p>13 COTOHA Voice Insight音声マイニングプラン連携機能 Arcstar Contact CenterサービスとCOTOHA Voice Insight音声マイニングプラン（当社のCOTOHA Voice Insight音声マイニングプラン利用規約に定めるものをいいます。）をFIC網を介して相互に接続する機能</p>	<p>(1) 1のArcstar Contact Centerサービス契約で利用できるチャネル数の上限は200とします。 (2) 本付加機能は、DR拠点において利用することができません。</p>

	<p>附 則（令和3年7月28日 A P S 1 第00810485号）</p> <p>この改正規定は、令和3年7月30日から実施します。</p>