

▲Arcstar Contact Centerサービス契約約款

実施 平成26年5月2日

目次

第1章 総則	3
第1条 約款の適用	
第2条 約款の変更	
第3条 約款の公表	
第4条 用語の定義	
第4条の2 Arcstar Contact Centerサービスの種類	
第2章 Arcstar Contact Centerサービスの提供区間等	5
第5条 Arcstar Contact Centerサービスの提供区間等	
第3章 契約	5
第6条 契約の単位	
第7条 Arcstar Contact Centerサービスの区域	
第8条 Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの方法	
第9条 Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの承諾	
第10条 最低利用期間	
第11条 シート利用数の変更	
第11条の2 Universal One網との接続に必要な設定情報の変更	
第12条 その他の契約内容の変更	
第13条 利用権の譲渡	
第14条 Arcstar Contact Centerサービス契約者が行うArcstar Contact Centerサービス契約の解除	
第15条 当社が行うArcstar Contact Centerサービス契約の解除	
第16条 その他の提供条件	
第4章 付加機能	8
第17条 付加機能の提供	
第17条の2 付加機能の変更	
第18条 付加機能の廃止	
第5章 利用中止等	9
第19条 利用中止	
第20条 利用停止	
第6章 通信	9
第21条 通信利用の制限等	
第7章 料金等	10
第1節 料金及び工事に関する費用	10
第22条 料金及び工事に関する費用	
第2節 料金等の支払義務	10
第23条 利用料金の支払義務	
第24条 手続きに関する料金の支払義務	
第25条 工事費の支払義務	
第3節 料金の計算方法等	12
第26条 料金の計算方法等	
第4節 割増金及び延滞利息	12
第27条 割増金	

第28条 延滞利息	
第8章 保守	12
第29条 修理又は復旧の順位	
第29条の2 ボイスハードウェア等の使用に係る責任	
第9章 損害賠償	13
第30条 責任の制限	
第31条 免責	
第10章 データ等の取扱い	14
第32条 データ等の取扱い	
第33条 データの利用	
第34条 データ等の削除	
第11章 雑則	14
第35条 承諾の限界	
第35条の2 サービスの廃止	
第36条 利用に係るArcstar Contact Centerサービス契約者の義務	
第37条 技術資料の閲覧	
第38条 個人情報の取り扱い	
第39条 公的機関からの請求に基づく情報提供	
第12章 附帯サービス	16
第40条 附帯サービス	
別記	17
1 Arcstar Contact Centerサービス契約者の氏名等の変更	
2 個人情報の開示	
3 Arcstar Contact Centerサービスにおける禁止事項	
4 削除	
5 公的機関からの請求に基づく情報提供	
6 利用権に関する事項の証明	
7 支払証明書の発行	
8 新聞社等の基準	
料金表	
通則	19
第1表 料金	22
第1 利用料金	22
第2 手続きに関する料金	28
第2表 工事に関する費用（工事費）	30
第3表 附帯サービスに関する料金	34
第1 利用権に関する事項の証明手数料	34
第2 支払証明書の発行手数料	34
第3 削除	34
料金表別表	35
附則	41

第1章 総則

(約款の適用)

第1条 当社は、電気通信事業法（昭和59年法律第86号。以下「事業法」といいます。）に基づき、このArcstar Contact Centerサービス契約約款（料金表を含みます。以下「約款」といいます。）を定め、これによりArcstar Contact Centerサービス（当社がこの約款以外の契約約款及び料金表を定め、それにより提供するものを除きます。）を提供します。

(注) 本条のほか、当社は、Arcstar Contact Centerサービスに附帯するサービス（以下「附帯サービス」といいます。）をこの約款により提供します。

(約款の変更)

第2条 当社は、この約款を変更することがあります。この場合には、変更後の約款の内容及び効力発生時期を、当社のWebサイト（<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/>）上への掲載その他の適切な方法により周知します。

2 変更後の約款の効力発生後、Arcstar Contact Centerサービス契約者が特段の申出なくArcstar Contact Centerサービスを利用し、又は利用料金を支払ったとき、その他Arcstar Contact Centerサービス契約者が当該変更を特段の異議なく承諾したものと当社が判断したときは、当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者がかかる変更に同意したものとみなします。この場合、特に断りのない限り、料金その他の提供条件は、変更後の約款によります。

(約款の公表)

第3条 当社は、当社のWebサイト（<https://www.ntt.com/about-us/disclosure/tariff/>）において、この約款を公表します。

(用語の定義)

第4条 この約款においては、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

用語	用語の意味
1 電気通信設備	電気通信を行うための機械、器具、線路その他の電氣的設備
2 電気通信サービス	電気通信設備を使用して他人の通信を媒介すること、その他 電気通信設備を他人の通信の用に供すること
3 Arcstar Contact Centerサービス設備	Arcstar Contact Centerサービスの提供に係る当社のサーバその他の設備及びこれに接続する電気通信回線設備（送信の場所と受信の場所との間を接続する伝送経路設備及びこれと一体として設置される交換設備並びにこれらの附属設備をいいます。以下同じとします。）
4 Arcstar Contact Centerサービス	テナント及びシートの提供を行うサービス
5 Arcstar Contact Centerサービス取扱所	Arcstar Contact Centerサービスの契約事務を行うArcstar Contact Centerサービス取扱所
6 Arcstar Contact Centerサービス契約	社からArcstar Contact Centerサービスの提供を受けるための契約
7 Arcstar Contact Centerサービス契約者	当社とArcstar Contact Centerサービス契約を締結している者
8 IP通信網利用回線	当社のIP通信網サービス契約約款に規定する第6

	種シェアード I P - P B X サービス (カテゴリー 3 のタイプ 2 に限ります。以下同じとします。) に係る電気通信回線設備であって、Arcstar Contact Center サービス契約に係るもの
9 Universal One 網	当社の Universal One サービス契約約款 (第 1 編に限ります。) に規定する Universal One サービス第 1 種 (レイヤー 2 (レイヤー 3 と統合して利用するものに限ります。) 又はレイヤー 3 であって、ギャランティアクセス、ギャランティ (センタエンド) アクセス、バーストアクセス又はベストエフォートアクセスであるものに限ります。以下同じとします。) に係る電気通信回線設備であって、Arcstar Contact Center サービス契約に係るもの
10 ポータル契約者	当社のカスタマポータル規約に規定するポータル契約者
11 VPN 接続	当社の Smart Data Platform サービス利用規約 別冊 (Enterprise Cloud 1.0 サービス) に規定する VPN 接続
12 クラウドコネク ト接続	当社の Universal One サービス契約約款 (第 1 編に限ります。) に規定する Universal One サービス第 1 種に係るクラウドコネク ト接続機能 (E C L 接続タイプに限ります。)
13 FIC 網	当社の Smart Data Platform サービス利用規約 別冊 (ネットワーク) に規定する Flexible InterConnect サービスに係る電気通信回線設備であって、Arcstar Contact Center サービス契約に係るもの
14 Enterprise Cloud 2.0 接続	当社の Smart Data Platform サービス利用規約 別冊 (ネットワーク) に規定する Enterprise Cloud 2.0 接続
15 テナント	Arcstar Contact Center サービス契約者の指定する I P 通信網利用回線に着信した通話についてエージェントへの振り分け及び接続並びにエージェントから発信する通話について Arcstar Contact Center サービス契約者の指定する I P 通信網利用回線への接続並びにリアルタイムレポート (エージェントの稼動状況の閲覧を可能とする機能をいいます。以下同じとします。) の閲覧及びヒストリカルレポート (着信履歴及びエージェントの稼動履歴の閲覧を可能とする機能をいいます。以下同じとします。) の閲覧を行うもの
16 エージェント	Arcstar Contact Center サービス契約者であって、I P 通信網利用回線及び Universal One 網又は I P 通信網利用回線、Universal One 網及び FIC 網を介して Arcstar Contact Center サービスに係る通話を行う者
17 シート	エージェントにテナントへの接続を提供するもの

18 ボイスハードウェア	Arcstar Contact Centerサービスを利用するために必要な自営端末設備
19 ボイスソフトウェア	Arcstar Contact Centerサービスを利用するために必要なソフトウェアであってコンピュータプログラム等の形態をとるもの
20 ボイスハードウェア等	ボイスハードウェア又はボイスソフトウェア
21 消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される消費税の額並びに地方税法（昭和25年法律第226号）及び同法に関する法令の規定に基づき課税される地方消費税の額

(Arcstar Contact Centerサービスの種類)

第4条の2 Arcstar Contact Centerサービスには、次の種類があります。

種 類		内 容
カテゴリー1		(1) シート利用数の下限が20であって、上限を1,000として提供するもの (2) VPN接続に対応可能なもの (3) 1のIP通信網契約（第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係るものとします。）に対応可能なもの
カテゴリー2	プラン1	(1) シート利用数の下限が200であって、上限を2,000として提供するもの (2) クラウドコネクタ接続及びEnterprise Cloud2.0接続に対応可能なもの (3) 1以上のIP通信網契約（第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係るものとします。）に対応可能なもの
	プラン2	(1) シート利用数の下限が200であって、上限を2,000として提供するもの (2) Enterprise Cloud2.0接続に対応可能なもの (3) 1以上のIP通信網契約（第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係るものとします。）に対応可能なもの

第2章 Arcstar Contact Centerサービスの提供区間等

(Arcstar Contact Centerサービスの提供区間等)

第5条 当社のArcstar Contact Centerサービスの提供区間は、IP通信網利用回線若しくはUniversal One網とArcstar Contact Centerサービス設備との接続点相互間又はIP通信網利用回線若しくはFIC網とArcstar Contact Centerサービス設備との接続点相互間とし、提供地域は日本国内とします。

第3章 契約

(契約の単位)

第6条 当社は、1以上のIP通信網契約（第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係るものとします。）及び1のUniversal One契約（Universal Oneサービスに係るものとします。）、又は1以上のIP通信網契約（第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係るものとします。）及び1のFlexible InterConnectサービスに係る契約（Enterprise Cloud 2.0接続に係るものとします。）につき1のArcstar Contact

Centerサービス契約を締結します。この場合、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、1のArcstar Contact Centerサービス契約につき1人に限ります。

(Arcstar Contact Centerサービスの区域)

第7条 当社は、料金表第1表(料金)に定めるところにより、Arcstar Contact Centerサービスの区域を設定します。

(Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの方法)

第8条 Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みをするときは、次に掲げる事項について記載のうえ当社所定の方法によりArcstar Contact Centerサービス取扱所に提出していただきます。

- (1) Arcstar Contact Centerサービスの種類
- (2) シート利用数
- (3) Universal One網又はFIC網との接続に必要な設定情報
- (4) その他申込みの内容を特定するために必要な事項

(Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの承諾)

第9条 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みがあったときは、受け付けた順序に従って承諾します。

2 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、そのArcstar Contact Centerサービス契約の申込みを承諾しないことがあります。

- (1) Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みをした者が、申込みにあたり虚偽の内容を記載したとき。
- (2) Arcstar Contact Centerサービスを提供することが技術上著しく困難なとき。
- (3) Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みをした者が、Arcstar Contact Centerサービス又は当社の提供する他のサービスの料金若しくは工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
- (4) Arcstar Contact Centerサービス契約に係るIP通信網契約者(第6種シェアードIP-PBXサービス契約に係る者として)又はUniversal One契約者(Universal Oneサービスに係る者として)の当社所定の方法による同意がないとき。
- (5) Arcstar Contact Centerサービス契約(カテゴリー2に係るものに限り)に係るUniversal One契約者(クラウドコネクタ接続に係る者として)、Flexible InterConnectサービスに係る契約者(Enterprise Cloud2.0接続に係る者として)又はポータル契約者の当社所定の方法による同意がないとき。
- (6) Arcstar Contact Centerサービス契約(カテゴリー2に係るものに限り)に係るIP通信網利用回線毎のチャンネルの数が2に満たないとき又はシート利用数の数を超えるとき。
- (7) Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みをした者が、別記3(Arcstar Contact Centerサービスにおける禁止事項)に定める行為をする恐れがあると当社が判断したとき。
- (8) その他当社の業務の遂行上著しい支障があるとき。

(最低利用期間)

第10条 Arcstar Contact Centerサービスには、料金表第1表(料金)に定めるところにより最低利用期間があります。

2 前項の最低利用期間は、Arcstar Contact Centerサービスの提供を開始した日(料金表第1表第1(利用料金)2-1(利用料)2-1-1(カテゴリー1に係るもの)備考2及び2-1-2(カテゴリー2に係るもの)備考2に規定する別に締結するArcstar Contact Centerサービス契約については、その提供を開始した日として)から起算して1か月間とします。

3 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、前項の最低利用期間内にArcstar Contact Centerサービス契約の解除（Arcstar Contact Centerサービス契約に係るシート及び付加機能の一切を廃止することをいいます。）があった場合は、当社が定める期日までに、料金表第1表に規定する額を支払っていただきます。

（シート利用数の変更）

第11条 前条の定めに従い、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、シート利用数の変更の請求をすることができます。

2 前項の請求があったときは、当社は、第9条（Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの承諾）の規定に準じて取り扱います。

（Universal One網との接続に必要な設定情報の変更）

第11条の2 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Universal One網との接続に必要な設定情報の変更の請求をすることができます。

2 前項の請求があったときは、当社は、第9条（Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの承諾）の規定に準じて取り扱います。

（その他の契約内容の変更）

第12条 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者から請求があったときは、第8条（Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの方法）に規定する契約申込書等に記載した契約内容の変更を行います。

2 前項の請求があったときは、当社は、第9条（Arcstar Contact Centerサービス契約申込みの承諾）の規定に準じて取り扱います。

（利用権の譲渡）

第13条 Arcstar Contact Centerサービス利用権（Arcstar Contact Centerサービス契約者がArcstar Contact Centerサービス契約に基づいてArcstar Contact Centerサービスの提供を受ける権利をいいます。以下同じとします。）の譲渡は、当社の承認を受けなければ、その効力を生じません。

2 Arcstar Contact Centerサービス利用権の譲渡の承認を受けようとするときは、当事者が連署した当社所定の書面により Arcstar Contact Centerサービス取扱所に請求していただきます。ただし、競売調書その他譲渡があったことを証明できる書類の添付をもって連署に代えることができます。

3 当社は、前項の規定によりArcstar Contact Centerサービス利用権の譲渡の承認を求められたときは、次の場合を除いて、これを承認します。

(1) Arcstar Contact Centerサービス利用権の譲渡の承認を受けようとする当事者が、譲渡の承認の請求にあたり虚偽の内容を記載した書面を提出したとき。

(2) Arcstar Contact Centerサービスを提供することが技術上著しく困難なとき。

(3) Arcstar Contact Centerサービス利用権を譲り受けようとする者が、Arcstar Contact Centerサービスの料金又は工事に関する費用の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。

(4) Arcstar Contact Centerサービス契約に係る I P 通信網契約者（第6種シェアード I P - P B X サービス契約に係る者としてします。）又はUniversal One契約者（Universal Oneサービスに係る者としてします。）の当社所定の方法による同意がないとき。

(5) Arcstar Contact Centerサービス契約（カテゴリー2に係るものに限りします。）に係るUniversal One契約者（クラウドコネクタ接続に係る者としてします。）、Flexible InterConnectサービスに係る契約者（Enterprise Cloud2.0接続に係る者としてします。）又はポータル契約者の当社所定の方法による同意がないとき。

(6) Arcstar Contact Centerサービス契約（カテゴリー2に係るものに限りします。）に係る I P 通信網利用回線毎のチャンネルの数が2に満たないとき又はシート利

用数の数を超えるとき。

- (7) Arcstar Contact Centerサービス利用権の譲渡の承認を受けようとする者が、別記3（Arcstar Contact Centerサービスにおける禁止事項）に定める行為をす
る恐れがあると当社が判断したとき。
- (8) その他当社のArcstar Contact Centerサービスに係る業務の遂行上支障がある
とき。

（Arcstar Contact Centerサービス契約者が行うArcstar Contact Centerサービス
契約の解除）

第14条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Arcstar Contact Centerサービ
ス契約を解除しようとするときは、そのことをあらかじめ当社所定の書面により当
社に通知していただきます。

（当社が行うArcstar Contact Centerサービス契約の解除）

第15条 当社は、第20条（利用停止）の規定によりArcstar Contact Centerサービスの
利用停止をされたArcstar Contact Centerサービス契約者が、なおその事実を解消
しない場合は、そのArcstar Contact Centerサービス契約を解除することがありま
す。

- 2 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者が第20条第1項各号の規定のい
ずれかに該当する場合に、その事実が当社のArcstar Contact Centerサービスに係
る業務の遂行に特に著しい支障を及ぼすと認められるときは、前項の規定にかかわ
らず、Arcstar Contact Centerサービスの利用停止をしないでそのArcstar Contact
Centerサービス契約を解除することがあります。
- 3 当社は、前2項の規定により、そのArcstar Contact Centerサービス契約を解除し
ようとするときは、あらかじめArcstar Contact Centerサービス契約者にそのこと
を通知します。

（その他の提供条件）

第16条 Arcstar Contact Centerサービス契約に関するその他の提供条件については、
別記1及び別記2に定めるところによります。

第4章 付加機能

（付加機能の提供）

第17条 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者から請求があったときは、料
金表第1表（料金）及び料金表別表に定めるところにより付加機能を提供します。

- 2 当社は、前項の規定にかかわらず、次の場合には、その請求を承諾しないことがあ
ります。
 - (1) 付加機能を提供することが技術上著しく困難なとき。
 - (2) 付加機能の提供を請求したArcstar Contact Centerサービス契約者が、付加機
能利用料の支払いを現に怠り、又は怠るおそれがあるとき。
 - (3) 付加機能の提供を請求したArcstar Contact Centerサービス契約者が、第20条
（利用停止）第1項各号又は第2項の規定のいずれかに該当し、Arcstar Contact
Centerサービスの利用を停止されている、又はArcstar Contact Centerサービス
契約の解除を受けたことがあるとき。
 - (4) 付加機能の提供を請求したArcstar Contact Centerサービス契約者が、虚偽の
内容を含む請求を行ったとき。
 - (5) その他当社のArcstar Contact Centerサービスに係る業務の遂行上著しい支
障があるとき。

（付加機能の変更）

第第1表の2 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、付加機能の利用内容の変更

の請求をすることができます。

2 前項の請求があったときは、当社は、前条第2項の規定に準じて取り扱います。

(付加機能の廃止)

第18条 当社は、次の場合には付加機能を廃止します。

- (1) Arcstar Contact Centerサービス契約者からその付加機能の廃止の申出があったとき。
- (2) その付加機能の提供を受けているArcstar Contact Centerサービス契約の解除があったとき。

第5章 利用中止等

(利用中止)

第19条 当社は、次の場合には、そのArcstar Contact Centerサービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。

- (1) 当社の電気通信設備の保守上又は工事上やむを得ないとき。
 - (2) 第21条(通信利用の制限等)の規定により、通信利用を中止するとき。
- 2 当社は、前項の規定によりArcstar Contact Centerサービスの一部又は全部の利用を中止するときは、あらかじめそのことをArcstar Contact Centerサービス契約者に通知します。

ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

(利用停止)

第20条 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者が次のいずれかに該当するときは、6か月以内で当社が定める期間(そのArcstar Contact Centerサービスの料金その他の債務(この約款の規定により、支払いを要することとなったArcstar Contact Centerサービスの料金、工事に関する費用又は割増金等の料金以外の債務をいいます。以下この条において同じとします。)を支払わないときは、その料金その他の債務が支払われるまでの間)、そのArcstar Contact Centerサービスの一部又は全部の利用を停止することがあります。

- (1) 料金その他の債務について、支払期日を経過してもなお支払わないとき。
- (2) Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みにあたって、事実を反する記載を行ったことが判明したとき。
- (3) Arcstar Contact Centerサービス契約者の氏名等の変更の届け出にあたって、当社に届け出た内容について事実を反することが判明したとき。
- (4) 第36条(利用に係るArcstar Contact Centerサービス契約者の義務)の規定に違反したとき。
- (5) 前4号のほか、この約款の規定に反する行為であって、当社のArcstar Contact Centerサービスに関する業務の遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがある行為をしたとき。

2 当社は、前項の規定によりArcstar Contact Centerサービスの利用停止をするときは、あらかじめその理由、利用停止をする日及び期間をArcstar Contact Centerサービス契約者に通知します。

ただし、緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。

第6章 通信

(通信利用の制限等)

第21条 当社は、通信が著しくふくそうし、通信の全部を接続することができなくなったときは、天災、事変その他の非常事態が発生し、又は発生するおそれがある場合の災害の予防若しくは救援、交通、通信若しくは電力の供給の確保又は秩序の維持のため

めに必要な事項を内容とする通信及び公共の利益のために緊急を要する事項を内容とする通信を優先的に取り扱うため、次に掲げる機関に係るArcstar Contact Centerサービス契約（当社がそれらの機関との協議により定めたものに限りません。）以外のものに係る通信の利用を中止する措置（特定の地域への通信を中止する措置を含みます。）をとることがあります。

機 関 名
気象機関
水防機関
消防機関
災害救助機関
警察機関（海上保安機関を含みます。以下同じとします。）
防衛機関
輸送の確保に直接関係がある機関
通信の確保に直接関係がある機関
電力の供給の確保に直接関係がある機関
ガスの供給の確保に直接関係がある機関
水道の供給の確保に直接関係がある機関
選挙管理機関
別記6の基準に該当する新聞社、放送事業者及び通信社の機関
預貯金業務を行う金融機関
国又は地方公共団体の機関

- 2 Arcstar Contact Centerサービス契約者が行う通信は、通信（そのArcstar Contact Centerサービス契約者以外の者のIP通信網利用回線、Universal One網又はFIC網に係る通信を含みます。）が著しくふくそうした場合には、相手先に着信しないことがあります。
- 3 当社は、当社の電気通信設備（これに附属する設備を含みます。）を不正アクセス行為から防御するために必要な場合には、Arcstar Contact Centerサービスの一部又は全部の利用を中止することがあります。
- 4 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、当社のIP通信網サービス契約約款、Universal Oneサービス契約約款又はSmart Data Platformサービス利用規約の定めるところによりそのArcstar Contact Centerサービス契約に係るIP通信網利用回線、Universal One網及びFIC網を使用することができないときは、Arcstar Contact Centerサービスを利用することができません。

第7章 料金等

第1節 料金及び工事に関する費用

（料金及び工事に関する費用）

第22条 当社が提供するArcstar Contact Centerサービスの料金は、利用料金及び手続きに関する料金とし、料金表第1表（料金）に定めるところによります。

- 2 当社が提供するArcstar Contact Centerサービスの工事に関する費用は、工事費とし、料金表第2表（工事に関する費用）に定めるところによります。

第2節 料金等の支払義務

（利用料金の支払義務）

第23条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、そのArcstar Contact Centerサービス契約に基づいてArcstar Contact Centerサービスの提供を開始した日（付加

機能についてはその提供を開始した日) から起算して、Arcstar Contact Centerサービス契約の解除があった日(付加機能についてはその廃止があった日)の前日までの期間(提供を開始した日と解除又は廃止のあった日が同一の日である場合は、1日間とします。)について、料金表第1表(料金)に規定する利用料金の支払いを要しません。

2 前項の期間において、Arcstar Contact Centerサービスを利用することができない状態が生じたときの料金の支払いは、次によります。

- (1) 利用停止があったときは、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、その期間中の利用料金の支払いを要します。
- (2) 前号の規定によるほか、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、次の場合を除き、Arcstar Contact Centerサービスを利用できなかった期間中の利用料金の支払いを要します。

区 別	支払いを要しない料金
1 Arcstar Contact Centerサービス契約者の責めによらない理由により、そのArcstar Contact Centerサービスを全く利用できない状態(そのArcstar Contact Centerサービス契約に係る電気通信設備によるすべての通信に著しい支障が生じ、全く利用できない状態と同程度の状態(そのArcstar Contact Centerサービス契約者のIP通信網利用回線、Universal One網及びFIC網が使用できないことによる場合を含み、そのArcstar Contact Centerサービス契約者以外の者のIP通信網利用回線、Universal One網及びFIC網(そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るものに限ります。)が使用できないことによる場合を除きます。)となる場合を含みます。以下この表において同じとします。)が生じた場合に、そのことを当社が知った時刻から起算して24時間以上その状態が連続したとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間(24時間の倍数である部分に限ります。)について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するそのArcstar Contact Centerサービスについての料金
2 当社の故意又は重大な過失によりそのArcstar Contact Centerサービスを全く利用できない状態が生じたとき。	そのことを当社が知った時刻以後の利用できなかった時間について、その時間に対応するそのArcstar Contact Centerサービスについての料金

3 前項の規定にかかわらず、利用料金の扱いについて、料金表通則に規定するSLAに係る料金の扱いの定めがある場合は、その定めるところによります。

4 当社は、支払いを要しないこととされた料金が既に支払われているときは、その料金を返還します。

(手続きに関する料金の支払義務)

第24条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Arcstar Contact Centerサービスに係る手続きを要する請求をし、その承諾を受けたときは、料金表第1表(料金)

に規定する手続きに関する料金の支払いを要します。

(工事費の支払義務)

第25条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Arcstar Contact Centerサービス契約の申込み又は工事を要する請求をし、その承諾を受けたときは、料金表第2表(工事に関する費用)に規定する工事費の支払いを要します。

ただし、工事の着手前にそのArcstar Contact Centerサービス契約の解除又はその工事の請求(以下この条において「解除等」といいます。)があった場合は、この限りではありません。この場合、既にその工事費が支払われているときは、当社は、その工事費を返還します。

2 工事の着手後完了前に解除等があった場合は、前項の規定にかかわらず、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、その工事に関して解除等があったときまでに着手した工事の部分について、その工事に要した費用を負担していただきます。この場合において、負担を要する費用の額は、その費用の額に消費税相当額を加算した額とします。

第3節 料金の計算方法等

(料金の計算方法等)

第26条 料金の計算方法並びに料金及び工事に関する費用の支払方法は、料金表通則に定めるところによります。

第4節 割増金及び延滞利息

(割増金)

第27条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、料金又は工事に関する費用の支払いを不法に免れた場合は、その免れた額のほか、その免れた額(消費税相当額を加算しない額とします。)の2倍に相当する額に消費税相当額を加算した額を割増金として支払っていただきます。

(延滞利息)

第28条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、料金その他の債務(延滞利息を除きます。)について支払期日を経過してもなお支払いがない場合には、支払期日の翌日から支払いの日の前日までの日数について、年14.5%の割合で計算して得た額を延滞利息として支払っていただきます。

ただし、支払期日の翌日から起算して10日以内に支払いがあった場合は、この限りではありません。

(注) 本条に規定する年当たりの割合は、閏年の日を含む期間についても、365日当たりの割合とします。

第8章 保守

(修理又は復旧の順位)

第29条 当社は、当社の設置した電気通信設備が故障し、又は滅失した場合に、その全部を修理し、又は復旧することができないときは、第21条(通信利用の制限等)の規定により優先的に取り扱われる通信を確保するため、次の順位に従ってその電気通信設備を修理し、又は復旧します。この場合において、第1順位及び第2順位の電気通信設備は、同条の規定により当社がそれらの機関との協議により定めたものに限ります。

順位	機関名
	気象機関 水防機関 消防機関 災害救助機関

1	警察機関 防衛機関 輸送の確保に直接関係のある機関 通信の確保に直接関係のある機関 電力の供給の確保に直接関係のある機関
2	ガスの供給の確保に直接関係のある機関 水道の供給の確保に直接関係のある機関 選挙管理機関 別記6の基準に該当する新聞社、放送事業者又は通信社 預貯金業務を行う金融機関 国又は地方公共団体の機関（第1順位となるものを除きます。）
3	第1順位及び第2順位に該当しないもの

（ボイスハードウェア等の使用に係る責任）

第29条の2 当社は、当社が必要と判断したときは、当社の推奨するボイスハードウェアの条件及び当社が指定するボイスソフトウェアを変更することがあります。

- 2 当社は、前項の規定によりボイスハードウェア等を変更するときは、そのことをArcstar Contact Centerサービス契約者に通知します。
- 3 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、前2項の規定によりボイスハードウェア等が変更されたときは、その使用するボイスハードウェア等を速やかに変更するものとします。
- 4 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、ボイスハードウェア等の利用にあたり、自営端末設備の設定等を変更する必要がある場合において、その設定等の変更の結果生じた費用等について、自己の責任と負担によることとし、当社は責任を負わないものとします。

第9章 損害賠償

（責任の制限）

第30条 当社は、Arcstar Contact Centerサービスを提供すべき場合において、当社の責めに帰すべき理由によりその提供をしなかったときは、そのArcstar Contact Centerサービスが全く利用できない状態（そのArcstar Contact Centerサービス契約者のIP通信網利用回線、Universal One網及びFIC網が使用できないことによる場合を含み、そのArcstar Contact Centerサービス契約者以外の者のIP通信網利用回線、Universal One網及びFIC網（そのArcstar Contact Centerサービス契約に係るものに限り、）が使用できないことによる場合を除きます。以下この条において同じとします。）にあることを当社が知った時刻から起算して、24時間以上その状態が連続したときに限り、そのArcstar Contact Centerサービス契約者の損害を賠償します。

- 2 前項の場合において、当社は、Arcstar Contact Centerサービスが全く利用できない状態にあることを当社が知った時刻以後のその状態が連続した時間（24時間の倍数である部分に限ります。）について、24時間ごとに日数を計算し、その日数に対応するそのArcstar Contact Centerサービスに係る利用料金に限り賠償します。
- 3 当社の故意又は重大な過失によりArcstar Contact Centerサービスの提供をしなかったときは、前2項の規定は適用しません。

（免責）

第31条 当社は、前条の場合を除き、Arcstar Contact Centerサービス契約者に係る損害の賠償をしないものとし、Arcstar Contact Centerサービス契約者は当社にその

損害の賠償の請求をしないものとします。

- 2 前条の規定にかかわらず、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Arcstar Contact Centerサービスの利用により第三者に対し損害を与えた場合は、自己の責任でこれを解決し、当社に責任を負担させないものとします。
- 3 前条の規定にかかわらず、当社は、Arcstar Contact Centerサービスの利用により生じる結果について、Arcstar Contact Centerサービス契約者に対し、本サービスの提供に必要な設備の不具合、故障、第三者による不正侵入、商取引上の紛争、法令等に基づく強制的な処分及びその他の原因を問わず責任を負担しないものとします。
- 4 当社は、この約款の変更等により自営端末設備の改造又は変更（以下この条において「改造等」といいます。）を要することとなる場合であっても、その改造等に要する費用について負担しません。
- 5 この約款に定める免責に関する事項は、この約款の準拠法で強行規定として定められる、法的に免責又は制限できない範囲を免責することまでを目的とはしていません。そのため、準拠法の強行規定の定めを超える免責事項がこの約款に含まれる場合には、準拠法にて許容される最大限の範囲にて当社は免責されます。

第10章 データ等の取り扱い

（データ等の取り扱い）

第32条 第30条の規定にかかわらず、当社は、当社の電気通信設備に保存されたデータが、滅失、毀損若しくは漏洩した場合又は滅失、毀損、漏洩その他の事由により本来の利用目的以外に使用された場合は、これによりArcstar Contact Centerサービス契約者又は第三者に発生した直接又は間接の損害について、原因の如何を問わず責任を負わないものとします。

（データの利用）

第33条 当社は、当社の電気通信設備の故障若しくは停止等の復旧等の設備保全又はArcstar Contact Centerサービスの維持運営のため、当社の電気通信設備に保存されたデータ等を確認、複写又は複製することがあります。

（データ等の削除）

第34条 第32条に規定するほか、当社は、第14条又は第15条のArcstar Contact Centerサービス契約の解除があったときは、当社の電気通信設備に保存されているデータを削除します。この場合において、当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者又は第三者に発生した直接又は間接の損害について責任を負わないものとします。

第11章 雑則

（承諾の限界）

第35条 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者から工事その他の請求があった場合に、その請求を承諾することが技術的に困難なとき又は保守することが著しく困難である等当社のArcstar Contact Centerサービスに係る業務の遂行上支障があるときは、その請求を承諾しないことがあります。この場合は、その理由をその請求をした者に通知します。

ただし、この約款において別段の定めがある場合には、その定めるところによります。

（サービスの廃止）

第35条の2 当社は、Arcstar Contact Centerサービスの全部又は一部を廃止することがあります。

- 2 前項の規定によるArcstar Contact Centerサービスの全部又は一部の廃止があったときは、そのArcstar Contact Centerサービスの全部又は一部に係る契約は終了

するものとします。

3 当社は、Arcstar Contact Centerサービスの全部又は一部の廃止に伴い、Arcstar Contact Centerサービス契約者又は第三者に発生する損害については、責任を負わないものとします。

4 当社は、第1項の規定によりArcstar Contact Centerサービスを廃止するときは、そのことを相当な期間において、あらかじめArcstar Contact Centerサービス契約者に通知します。

(利用に係るArcstar Contact Centerサービス契約者の義務)

第36条 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、次のことを守っていただきます。

(1) 通信の伝送交換に妨害を与える行為を行わないこと。

(2) 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、法令に反する、又は他人の利益を害する態様でArcstar Contact Centerを利用しないこと。

(3) 他人の著作権その他の権利を侵害する、公序良俗に反する、法令に反する、又は他人の利益を害する態様でIP通信網サービスを利用しないこと。

また、別記3 (Arcstar Contact Centerサービスにおける禁止事項) に定める禁止事項に抵触すると当社が判断した場合には、本項の義務違反があるものとみなします。

2 前項に規定するほか、Arcstar Contact Centerサービス契約者は、クラウドコネクト接続に係る設定情報に変更があったときは、当社にUniversal One網との接続に必要な設定情報の変更を請求するものとします。

3 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、当社から割り当てられたユーザーID及びパスワード(以下、「ユーザーID等」とします。)を管理する責任を負うものとし、その内容をみだりに第三者に知らせてはなりません。

4 Arcstar Contact Centerサービス契約者が前項の規定に反し、Arcstar Contact Centerサービスに関する当社の業務遂行又は当社の電気通信設備に著しい支障を及ぼし、又は及ぼすおそれがあると当社が判断した場合、当社はユーザーID等の変更その他必要な措置をとる場合があります。

5 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、Arcstar Contact Centerサービスを利用するにあたり、当社の電気通信設備に保存されたデータおよびその他の情報等をバックアップして利用することに同意するものとします。

6 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者が本条の規定に反する行為を行ったと判断した場合は、Arcstar Contact Centerサービス契約者に対し、当該行為を中止していただくよう通知することがあります。

(技術資料の閲覧)

第37条 当社は、当社の指定する当社の事業所において、Arcstar Contact Centerサービスを利用するうえで参考となる事項を記載した技術資料を閲覧に供します。

(個人情報の取り扱い)

第38条 当社は、Arcstar Contact Centerサービスの提供にあたり、当社が取得する個人情報の取扱いについては、別記2及び当社のプライバシーポリシー(<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>)に定めるところによります。

(公的機関からの請求に基づく情報提供)

第39条 当社は、Arcstar Contact Centerサービスの提供にあたり、Arcstar Contact Centerサービス契約者へのArcstar Contact Centerサービス契約の提供に際して知り得た情報の取扱いについては、別記5に定めるところによります。

第12章 附帯サービス
(附帯サービス)

第40条 Arcstar Contact Centerサービスに関する附帯サービスの取扱いについては、別記6及び別記7に定めるところによります。

別記

1 Arcstar Contact Centerサービス契約者の氏名等の変更

- (1) Arcstar Contact Centerサービス契約者は、その氏名、名称又は住所若しくは居所について変更があったときは、そのことを速やかに当社に届け出ていただきます。
- (2) (1)の届出があったときは、当社は、その届出のあった事実を証明する書類を提示していただくことがあります。
- (3) 前項に規定する変更の申出を怠ったことにより不利益を被った場合であっても、当社はその責任を負わないものとします。

2 個人情報の開示

- (1) 当社は、当社が保有している個人情報について、Arcstar Contact Centerサービス契約者から請求があったときは、原則として開示します。
- (2) Arcstar Contact Centerサービス契約者は、(1)の請求をし、その個人情報の開示（該当個人情報が存在しない場合に、その旨を知らせることを含みます。）を受けたときは、当社のWebサイト (<https://www.ntt.com/about-us/hp/privacy.html>) に定める手数料の支払いを要します。

3 Arcstar Contact Centerサービスにおける禁止事項

Arcstar Contact Centerサービス契約者はArcstar Contact Centerサービスの利用にあたり、次の行為を行わないものとします。

- (1) 他人の知的財産権（特許権、実用新案、著作権、意匠権、商標権等）その他の権利を侵害する行為又は侵害するおそれのある行為
- (2) 他人の財産、プライバシー若しく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
- (3) 他人を誹謗中傷し、又はその名誉若しくは信用を毀損する行為
- (4) 詐欺又は業務妨害等の犯罪行為又はこれを誘発若しくは扇動する行為
- (5) 当社若しくは他人の電気通信設備の利用若しくは運営に支障を与える、又は与えるおそれのある行為
- (6) 当社の推奨しないボイスハードウェア等を使用し、又はボイスハードウェア等が変更された場合においてその使用するボイスハードウェア等を速やかに変更せずに継続して使用する行為
- (7) その他、公序良俗に違反し、又は他人の権利を著しく侵害すると当社が判断する行為
- (8) 前各号に明示されたもののほか、法令（主務官庁の諮問等に基づき取りまとめられたガイドラインを含みます。）に反する行為又は前各号に類する行為

4 削除

5 公的機関からの請求に基づく情報提供

当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者へのArcstar Contact Centerサービス契約の提供に際して知り得た情報について、法令等に基づき裁判所・警察機関等の公的機関から開示の要請があった場合は、当該公的機関に提供することがあります。

6 利用権に関する事項の証明

- (1) 当社は、利害関係人から請求があったときは、Arcstar Contact Centerサービス利用権に関する次の事項を、当社の帳簿（電磁的記録により調整したものを含みます。）に基づき証明します。
ただし、証明の請求のあった事項が過去のものであるときは、証明できないことがあります。

ア Arcstar Contact Centerサービス契約の申込みの承諾年月日

- イ Arcstar Contact Centerサービス契約者の住所又は居所及び指名
 - ウ Arcstar Contact Centerサービス利用権の譲渡の承認の請求があったときは、その受付年月日及び受付番号
 - エ 差押（滞納処分（国税徴収法（昭和34年法律第147号）による滞納処分及びその例による滞納処分をいいます。）によるものの場合にあつては、参加差押を含みます。）、仮差押又は仮処分の通知があつたときは、その受付年月日及び受付番号
- (2) 利害関係人が、(1)の規定による請求を行うときは、証明を受けたい事項を当社所定の書面に記入のうえ、Arcstar Contact Centerサービス取扱所に提出していただきます。この場合、利害関係人は、料金表第3表（附帯サービスに関する料金）に規定する手数料の支払いを要します。

7 支払証明書の発行

- (1) 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者から請求があつたときは、そのArcstar Contact Centerサービス及び附帯サービスの料金その他の債務が既に当社に支払われた旨の証明書（以下「支払証明書」といいます。）を発行します。
- (2) Arcstar Contact Centerサービス契約者は、(1)の規定による請求をし、その支払証明の発行を受けたときは、料金表第3表（附帯サービスに関する料金）に規定する手数料及び郵送料等の支払を要します。

8 新聞社等の基準

区 分	基 準
1 新聞社	次の基準のすべてを備えた日刊新聞紙を発行する新聞社 (1) 政治、経済、文化その他公共的な事項を報道し、又は論議することを目的として、あまねく発売されること。 (2) 発行部数が1の題号について、8,000部以上であること。
2 放送事業者	電波法（昭和25年法律第131号）の規定により放送局の免許を受けた者
3 通信社	新聞社又は放送事業者にニュース（1欄の基準のすべてを備えた日刊新聞紙に掲載し、又は放送事業者が放送するためのニュース又は情報（広告を除きます。）をいいます。）を供給することを主な目的とする通信社

料金表

通則

(料金の計算方法等)

- 1 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者がその契約に基づき支払う料金のうち、利用料金は料金月（1の暦月の起算日（当社がArcstar Contact Centerサービス契約毎に定める毎暦月の一定の日をいいます。）から次の暦月の起算日の前日までの間をいいます。以下同じとします。）に従って計算します。
- 2 当社は、次の場合が生じたときは、月額で定める料金（以下「月額料金」といいます。）をその利用日数に応じて日割します。
 - (1) 料金月の初日以外の日Arcstar Contact Centerサービス又は付加機能の提供の開始があったとき
 - (2) 料金月の初日以外の日Arcstar Contact Centerサービス契約の解除又は付加機能の廃止があったとき
 - (3) 料金月の初日にArcstar Contact Centerサービス又は付加機能の提供を開始し、その日にArcstar Contact Centerサービス契約の解除又は付加機能の廃止があったとき
 - (4) 第23条（利用料金の支払義務）第2項第2号の表の規定に該当するとき
 - (5) 通則4の規定に基づく起算日の変更があったとき
- 3 通則2の規定による月額料金の日割は料金月の日数により行います。この場合、第23条（利用料金の支払義務）第2項第2号の表の1欄に規定する料金の算定に当たっては、その日数計算の単位となる24時間をその開始時刻が属する日とみなします。
- 4 当社は、当社の業務の遂行上やむを得ない場合は、料金月の起算日を変更することがあります。

(端数処理)
- 5 当社は、料金その他の計算において、その計算結果に1円未満の端数が生じた場合は、その端数を切り捨てます。

(料金等の支払い)
- 6 Arcstar Contact Centerサービス契約者は、料金及び工事に関する費用について、当社が定める期日までに、当社が指定する金融機関等において支払っていただきます。
- 7 料金及び工事に関する費用は、支払期日の到来する順序に従って支払っていただきます。

(料金等の一括後払い)
- 8 当社は、当社に特別の事情がある場合は、通則6及び7の規定にかかわらず、Arcstar Contact Centerサービス契約者の同意を得て、複数の料金月分の料金を、当社が指定する期日までに、まとめて支払っていただくことがあります。

(過払い金の相殺)
- 9 当社は、1以上の料金月の料金が重複して支払われた結果、過払いが発生したときは、それ以後の料金月の料金でその過払い金を相殺して返還することがあります。

(消費税相当額の加算)
- 10 第23条（利用料金の支払義務）から第25条（工事費の支払義務）までの規定その他この約款の規定により料金表に定める料金又は工事に関する費用の支払いを要するものとされている額は、この料金表に定める額（税抜価格（消費税相当額を加算しない額とします。以下同じとします。）に基づき計算された額とします。）に消費税相当額を加算した額とします。
- 11 10の算定方法により、支払いを要することとなった額は、料金表に表示された額

(税込価格(消費税相当額を加算した額とします。以下同じとします。))の合計と異なる場合があります。

(注) この料金表に規定する料金その他の債務(法令の規定により消費税相当額が課されないものを除きます。)は、税抜価格とし、かっこ内の料金額は、税込価格を表示します。この約款において料金表以外についても同様とします。

(料金等の臨時減免)

- 12 当社は、災害が発生し、又は発生するおそれがあるときは、この約款の規定にかかわらず、臨時に、その料金又は工事に関する費用を減免することがあります。

(注) 当社は料金等の減免を行ったときは、その旨を周知します。

(Arcstar Contact CenterサービスのSLAに係る料金の扱い)

- 13 当社は、Arcstar Contact Centerサービス(カテゴリ-2に限ります。以下この通則13において同じとします。)において、次表に規定する適用事象が発生した場合は、同表に規定する返還基準額に料金返還率を乗じて得た額を返還料金額としてArcstar Contact Centerサービス契約者(カテゴリ-2に係る者に限ります。以下この通則13において同じとします。)に返還します。

適用事象	返還基準額	料金返還率	
Arcstar Contact Centerサービス契約者の責めによらない理由により、稼働率が99.99%を下回ったとき	その料金月におけるシート利用料及び通話録音機能に係る付加機能利用料(通話録音機能に限ります。)	稼働率	料金返還率
		99.99%未満	1%
		99.80%以上	
		99.80%未満	3%
		99.00%以上	
		99.00%未満	10%
		98.00%以上	
		98.00%未満	100%

- (1) 総利用可能時間は、その料金月に相当する時間にかかわらず、43,200分とします。

- (2) 利用不能時間は、Arcstar Contact Centerサービス契約者の指定するIP通信網利用回線に着信した通話若しくはエージェントから発信する通話についてArcstar Contact Centerサービス契約者の指定するIP通信網利用回線への接続(「外線発着信」といいます。以下同じとします。)が利用できない状態又は外線発着信に係る通話録音機能が利用できない状態を、当社が知った時刻から起算してその状態が解消するまでの連続した時間をいいます。以下この通則13において同じとします。

- (3) 稼働率は次の数式により求めるものとします。

稼働率(%) = (1 - 利用不能時間を1の料金月ごとに合算した時間 ÷ 総利用可能時間) × 100

- (4) 当社は、次の状態の場合には、その期間について利用不能時間として取り扱いません。

ア 外線発着信及び外線発着信に係る通話録音機能以外の機能のみが利用できない状態が継続している場合

イ 一部の外線発着信ができない状態の場合

ウ 一部の外線発着信のみの通話録音機能ができない状態の場合

エ 通話録音機能の検索再生への反映遅延が発生している状態の場合

オ Arcstar Contact Centerサービス設備に係る冗長構成の機器の自動切替が成功し、Arcstar Contact Centerサービスが使用できている場合における切替中

の状態の場合

カ 料金表に定める付加機能（DR機能に限ります。）を利用している場合において、料金表別表に定めるDR拠点への切替が成功し、Arcstar Contact Centerサービスが使用できている場合における切替中の状態の場合

キ ボイスモードゲートウェイ装置を利用した外線発着信ができない状態の場合

ク 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を利用した外線発着信ができない状態の場合

ケ IP通信網利用回線、Universal One網（クラウドコネクタ接続を含みます。）又はFIC網（Enterprise Cloud2.0接続を含みます。）が利用できないことにより、外線発着信又は外線発着信に係る通話録音機能が利用できない状態が継続している場合

コ 利用中止（当社があらかじめそのことをArcstar Contact Centerサービス契約者に通知したときに限ります。）又は利用停止としている場合

(5) 返還基準額は、通則2に規定する場合は生じたときは通則3の規定に基づき算出した額とします。

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

区 分	内 容								
(1) 利用料金の適用	利用料金は、2（料金額）に規定する利用料及び付加機能利用料を合算して適用します。								
(2) 利用料の適用	<p>ア カテゴリー1に係る利用料は、2-1-1（カテゴリー1に係るもの）に規定する料金額について1のArcstar Contact Centerサービス契約ごとに20のシート利用料を適用します。20を超えるシートの利用がある場合は20を超えるシート利用数1ごとにシート利用料を合算して適用します。</p> <p>イ カテゴリー2に係る利用料は、2-1-2（利用料）に規定する料金額を適用します。</p> <p>ウ イのカテゴリー2に係る利用料は、当社が別に定める最低利用シート数を下限として適用します。</p> <p>（注）当社が別に定める最低利用シート数は、200とします。</p>								
(3) 付加機能利用料の適用	<p>ア 付加機能利用料は、Arcstar Contact Centerサービス契約者が利用する付加機能について、2-2（付加機能利用料）に規定する料金額ごとに計算しその合計額を適用します。</p> <p>イ 付加機能利用料を適用するにあたり、Arcstar Contact Centerサービス（カテゴリー2に限ります。）の区別として、次のとおりArcstar Contact Centerサービスのリソースの区別を定めます。</p> <table border="1" data-bbox="582 1131 1244 1444"> <thead> <tr> <th>区 別</th> <th>内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>400席リソース</td> <td>200から400までのシート利用数で利用できるもの</td> </tr> <tr> <td>1,000席リソース</td> <td>401から1,000までのシート利用数で利用できるもの</td> </tr> <tr> <td>2,000席リソース</td> <td>1,001から2,000までのシート利用数で利用できるもの</td> </tr> </tbody> </table>	区 別	内 容	400席リソース	200から400までのシート利用数で利用できるもの	1,000席リソース	401から1,000までのシート利用数で利用できるもの	2,000席リソース	1,001から2,000までのシート利用数で利用できるもの
区 別	内 容								
400席リソース	200から400までのシート利用数で利用できるもの								
1,000席リソース	401から1,000までのシート利用数で利用できるもの								
2,000席リソース	1,001から2,000までのシート利用数で利用できるもの								
(4) 最低利用期間内にArcstar Contact Centerサービス契約の解除等があった場合の料金の適用	<p>ア Arcstar Contact Centerサービス契約には、最低利用期間があります。</p> <p>イ Arcstar Contact Centerサービス契約者は、最低利用期間内にArcstar Contact Centerサービス契約の解除があった場合は、第23条（利用料金の支払義務）及び料金表通則の規定にかかわらず、残余の期間に対応するシート利用数（カテゴリー1においては20、カテゴリー2においては200とします。）に係るシート利用料に相当する額を、当社が定める期日までに、一括して支払っていただきます。</p>								

2 料金額

2-1 利用料

2-1-1 カテゴリー1に係るもの

区 分	単 位	料 金 額
シート利用料	利用の数が20までの場合	シート利用数1ごとに月額 25,000円 (27,500円)
	利用の数が20を超える場合	20を超えるシート利用数1ごとに月額 15,000円 (16,500円)
備考	<p>1 1のArcstar Contact Center サービス契約におけるシート利用数は、当社が別に定める数を下限とします。</p> <p>2 1のArcstar Contact Center サービス契約におけるシート利用数は、当社が別に定める数を上限とします。この場合において、上限を超えたシート利用数を希望するArcstar Contact Center サービス契約者は、別にArcstar Contact Center サービス契約を締結していただきます。</p> <p>3 当社は、ヒストリカルレポートで閲覧できる情報を当社が別に定める期間保存します。</p> <p>4 当社は、リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートが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>5 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、リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートに係る、現に設定中の記録された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>6 リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートに係る設定方法、記録出来るレポートの項目及び期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>(注1) 備考1のシート利用数の下限は、20とします。</p> <p>(注2) 備考2のシート利用数の上限は、1,000とします。</p> <p>(注3) 備考3のヒストリカルレポートで閲覧できる情報の保存期間は93日とします。</p>	

2-1-2 カテゴリー2に係るもの

区 分	単 位	料 金 額
シート利用料	シート利用数1ごとに月額	16,000円 (17,600円)
備考	<p>1 1のArcstar Contact Center サービス契約におけるシート利用数は、当社が別に定める数を下限とします。</p> <p>2 1のArcstar Contact Center サービス契約におけるシート利用数は、当社が別に定める数を上限とします。この場合において、上限を超えたシート利用数を希望するArcstar Contact Center サービス契約者は、別にArcstar Contact Center サービス契約を締結していただきます。</p> <p>3 当社は、ヒストリカルレポートで閲覧できる情報を当社が別に定める期間保存します。</p> <p>4 当社は、リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートがArcstar ContactCenter 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>	

- 5 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、リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートに係る、現に設定中の記録されたレポートその他の情報等を消去することがあります。
- 6 リアルタイムレポート及びヒストリカルレポートに係る設定方法、記録出来るレポートの項目及び期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。
- (注1) 備考1のシート利用数の下限は、200とします。
- (注2) 備考2のシート利用数の上限は、2,000とします。
- (注3) 備考3のヒストリカルレポートで閲覧できる情報の保存期間は93日とします。

2-2 付加機能利用料

2-2-1 カテゴリー1に係るもの

区 分	単 位	料 金 額
通話録音機能	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)
VPN接続帯域確保機能	100Mbps	1の契約ごとに月額 200,000円 (220,000円)
	200Mbps	1の契約ごとに月額 300,000円 (330,000円)
	1Gbps	1の契約ごとに月額 900,000円 (990,000円)
テナント拡張	1の契約ごとに月額	400,000円 (440,000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	5,000円

			を利用するシート 利用数1ごとに月 額	(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)
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 (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)
テナント 拡張機 能(DR)	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)
	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)
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)
		279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	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)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	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)
		1,461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)
		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)
	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		1の契約ごとに月額	352,500円	

		(9か月)		(387,750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)
		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)
		1,827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)
		2,557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)
		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)
		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)
		1,461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)
		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)
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
	186日まで (6か月)		1の契約ごとに月額	181,250円 (199,375円)
	366日まで (1年)		1の契約ごとに月額	443,750円 (488,125円)
	731日まで (2年)		1の契約ごとに月額	968,750円 (1,065,625円)
	1,096日ま		1の契約ごとに月	1,493,750円

		で (3年)		(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 (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 (199,375円)
		186日まで (6か月)	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	1,225,000円 (1,347,500円)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	2,625,000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)
		1,282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
	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)
	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)
	1,282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)
通話録音容量拡張機能 (V2)	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
		279日まで (9か月)	1の契約ごとに月額	42,750円 (47,025円)
		366日まで (1年)	1の契約ごとに月額	44,750円 (49,225円)
		731日まで (2年)	1の契約ごとに月額	57,250円 (62,975円)
		1,096日まで (3年)	1の契約ごとに月額	70,000円 (77,000円)
		1,461日まで (4年)	1の契約ごとに月額	76,250円 (83,875円)
		1,827日ま	1の契約ごとに月額	95,250円

		で (5年)		(104, 775円)
		2, 192 日 まで (6年)	1 の契約ごとに月額	107, 750円 (118, 525円)
		2, 557 日 まで (7年)	1 の契約ごとに月額	120, 250円 (132, 275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	72, 500円 (79, 750円)
		279日まで (9か月)	1 の契約ごとに月額	81, 000円 (89, 100円)
		366日まで (1年)	1 の契約ごとに月額	89, 250円 (98, 175円)
		731日まで (2年)	1 の契約ごとに月額	123, 000円 (135, 300円)
		1, 096 日 まで (3年)	1 の契約ごとに月額	156, 500円 (172, 150円)
		1, 461 日 まで (4年)	1 の契約ごとに月額	190, 000円 (209, 000円)
		1, 827 日 まで (5年)	1 の契約ごとに月額	223, 750円 (246, 125円)
		2, 192 日 まで (6年)	1 の契約ごとに月額	257, 250円 (282, 975円)
		2, 557 日 まで (7年)	1 の契約ごとに月額	291, 000円 (320, 100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	122, 500円 (134, 750円)
		279日まで (9か月)	1 の契約ごとに月額	139, 250円 (153, 175円)
		366日まで (1年)	1 の契約ごとに月額	156, 000円 (171, 600円)
		731日まで (2年)	1 の契約ごとに月額	223, 250円 (245, 575円)
		1, 096 日 まで (3年)	1 の契約ごとに月額	290, 500円 (319, 550円)
		1, 461 日 まで (4年)	1 の契約ごとに月額	357, 750円 (393, 525円)
		1, 827 日 まで (5年)	1 の契約ごとに月額	425, 000円 (467, 500円)
		2, 192 日 まで (6年)	1 の契約ごとに月額	492, 000円 (541, 200円)
		2, 557 日 まで (7年)	1 の契約ごとに月額	559, 250円 (615, 175円)
DNSフォワーダー機能			Arcstar Contact	50, 000円

	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	(55,000円)
WFM接続機能	WFM接続機能を利用するシート利用数1ごとに月額	250円 (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	—	—
オムニチャネル機能	基本利用料	1の契約ごとに月額 505,200円 (555,720円)
	機能利用料	
	メール機能利用料	メール機能を利用するシート利用数1ごとに月額 400円 (440円)
	チャット機能利用料	チャット機能を利用するシート利用数1ごとに月額 400円 (440円)
COTOHA Voice Insight 音声マイニングプラン連携機能	1の契約ごとに月額	260,000円 (286,000円)

第2 手続きに関する料金

1 適用

区 分	内 容				
手続きに関する料金の適用	<p>手続きに関する料金は、次のとおりとします。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>種 別</th> <th>内 容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>譲渡承認手数料</td> <td>利用権の譲渡の請求をし、その承認を受けたときに要する料金</td> </tr> </tbody> </table>	種 別	内 容	譲渡承認手数料	利用権の譲渡の請求をし、その承認を受けたときに要する料金
種 別	内 容				
譲渡承認手数料	利用権の譲渡の請求をし、その承認を受けたときに要する料金				

2 料金額

料 金 種 別	単 位	料 金 額
譲渡承認手数料	1の契約ごとに	800円 (880円)

第2表 工事に関する費用（工事費）

1 適用

区 分	内 容				
(1) 工事費の算定	<p>工事費は、施工した工事に係る交換機等工事費とします。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">区 分</th> <th style="text-align: center;">交換機等工事費の適用</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">交換機等工事費</td> <td>Arcstar Contact Centerサービス取扱所に設置される交換設備、主配線盤又は蓄積装置等において工事を要する場合に適用します。</td> </tr> </tbody> </table>	区 分	交換機等工事費の適用	交換機等工事費	Arcstar Contact Centerサービス取扱所に設置される交換設備、主配線盤又は蓄積装置等において工事を要する場合に適用します。
区 分	交換機等工事費の適用				
交換機等工事費	Arcstar Contact Centerサービス取扱所に設置される交換設備、主配線盤又は蓄積装置等において工事を要する場合に適用します。				
(2) 同一申込みにおける工事費の取扱い	<p>ア 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者（カテゴリー1に係る者に限ります。）が2以上の付加機能（通話録音機能、CDRレポート機能及びアウトバウンド機能に限ります。）に関する利用の開始又は変更に係る申込みを1の申込みにより行った場合、その申込みに係る工事費について1の交換機等工事費とみなして取り扱います。</p> <p>イ 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者（カテゴリー1に係る者に限ります。）が2以上のシート利用数の変更及び付加機能の変更以外の変更に係る申込を1の申込みにより行った場合、その申込みに係る工事費について1の交換機等工事費とみなして取り扱います。</p> <p>ウ 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者（カテゴリー2に係る者に限ります。）が2以上のシート利用数の変更及び付加機能（COTOHA Voice Insight音声マイニングプラン連携機能に係るものを除きます。）の変更に係る申込みを1の申込みにより行った場合、その申込みに係る工事費について1の交換機等工事費とみなして取り扱います。この場合において、料金表に掲げる該当の工事に係る工事費の最大の額を適用します。</p> <p>エ 当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者（カテゴリー2に係る者に限ります。）が2以上のシート利用数の変更及び付加機能（COTOHA Voice Insight音声マイニングプラン連携機能に係るものを除きます。）の変更以外の変更に係る申込みを1の申込みにより行った場合、その申込みに係る工事費について1の交換機等工事費とみなして取り扱います。</p>				
(3) 割増工事費の適用	<p>当社は、Arcstar Contact Centerサービス契約者から割増工事費を支払うことを条件に次表に規定する時間帯に工事を行ってほしい旨の申出があった場合であって、当社の業務の遂行上支障がないときは、その時間帯に工事を行うことがあります。この場合の割増工事費の額は、2（工事費の額）の規定にかかわらず、同表に規定する額とします。</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">工事を施工する時間帯</td> <td style="text-align: center;">割増工事費の額</td> </tr> </table>	工事を施工する時間帯	割増工事費の額		
工事を施工する時間帯	割増工事費の額				

	午後5時から午前0時まで及び午前0時から午前8時30分まで（1月1日から1月3日まで及び12月29日から12月31日までの日にあつては、終日とします。）	その工事に関する工事費の額に1.6を乗じた額
(4) 工事費の減額適用	当社は、2（工事費の額）の規定にかかわらず、工事の態様等を勘案して、その工事費の額を減額して適用することがあります。	
(5) 工事費の適用除外	当社は、2（工事費の額）の規定にかかわらず、付加機能（CDRレポート機能に限ります。）に関する工事（利用の開始に関する工事を除きます。）について、工事費を適用しません。	

2 工事費の額

2-1 カテゴリー1に係るもの

Arcstar Contact Centerサービス（カテゴリー1に係るものに限り。）の提供の開始、シート利用数の変更、付加機能の利用開始、付加機能の利用内容の変更、Universal One網との接続に必要な設定情報の変更又はその他の契約内容の変更に関する工事

		区 分	単 位	工事費の額	
交換機等工事費	利用の開始に関する工事	ア イ及びウ以外の工事	1の工事ごとに	200,000円 (220,000円)	
		イ ウ以外の付加機能に関する工事	1の工事ごとに	15,000円 (16,500円)	
		ウ 付加機能（テナント拡張機能に限ります。）に関する工事	1の工事ごとに	40,000円 (44,000円)	
	上記以外に関する工事	ア イ及びウ以外の工事	1の工事ごとに	10,000円 (11,000円)	
		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。）に関する工事	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、レンジ（シート利用数が20以上100まで又は100を超える100までごとであつて上限を1,000とするものをいいます。）を跨る工事	1の工事ごとに	40,000円 (44,000円)
		上記以外の工事	1の工事ごとに	7,000円 (7,700円)	

	ウ 付加機能に関する工事	1 の工事ごとに	15,000 円 (16,500 円)
--	--------------	----------	------------------------

2-2 カテゴリー2に係るもの

Arcstar Contact Centerサービス（カテゴリー2に係るものに限り。）の提供の開始、シート利用数の変更、付加機能の利用開始、付加機能の利用内容の変更、Universal One網との接続に必要な設定情報の変更又はその他の契約内容の変更に関する工事

		区分	単位	工事費の額	
交換機等工事費	利用の開始に関する工事	ア イ、ウ及びエ以外の工事	1 の工事ごとに	175,000円 (192,500円)	
		イ 付加機能（DR機能に限り。）に関する工事	1 の工事ごとに	125,000円 (137,500円)	
		ウ 付加機能（オムニチャネル機能に限り。）に関する工事	1 の工事ごとに	96,000円 (105,600円)	
		エ 付加機能（COTOHA Voice Insight音声マイニング連携機能に限り。）に関する工事	1 の工事ごとに	96,000円 (105,600円)	
	上記以外に関する工事	ア イ及びウ以外の工事	1 の工事ごとに	10,000円 (11,000円)	
		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。）に関する工事	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)
			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)、(ウ) 及び (エ) 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、通話録音高音質容量拡張機能又は通話録音容量拡張機能 (V2) 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)

		(エ)COTOHA Voice Insight音声マイニン グプラン連携機能に係 るもの	1 の工 事ごと に	10,000円 (11,000円)
	<p>備考</p> <p>ウ 付加機能の変更に関する工事の(イ) 通話録音容量拡張機能、通話録音高音質容量拡張機能又は通話録音容量拡張機能 (V2) に係るものにおいて、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から通話録音容量拡張機能 (V2) に変更する場合は、工事費を適用しません。</p>			

第3表 附帯サービスに関する料金

第1 利用権に関する事項の証明手数料

1の契約ごとに 300円(330円)

第2 支払証明書の発行手数料

支払証明書1枚ごとに 400円(440円)

(注) 支払証明書の発行を受けようとするときは、上記の手数料のほか、印紙代(消費税相当額を含みます。)及び郵送料(実費)が必要な場合があります。

第3 削除

料金表別表 Arcstar Contact Centerサービス契約に関する付加機能
 カテゴリー1に係るもの

区 分	提 供 条 件
<p>1 通話録音機能 エージェントに着信した通話又は エージェントが発信した通話の録音 及び録音した通話を再生する機能</p>	<p>(1) 録音した通話は当社が別に定める保存期間又は保存容量に限り保存します。この場合において、保存された通話が保存容量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>(注1) (1)の当社が別に定める保存期間は、ファイル・トランスファー・プロトコルにより再生する場合を除くものとし、その保存期間は93日とします。</p> <p>(注2) (1)の当社が別に定める保存容量は、ファイル・トランスファー・プロトコルにより再生する場合のものとし、その保存容量は175ギガバイトとします。</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40 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>4 VPN接続帯域確保機能 Arcstar Contact Centerサービス 設備とUniversal One網を接続す るものであって、その接続の帯域を 確保するもの</p>	<p>VPN接続帯域確保機能により確保する接続 の帯域は、100Mbps、200Mbps又は1 Gbpsとし ます。</p>
<p>5 テナント拡張機能 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>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>

カテゴリー2に係るもの

区 分	提 供 条 件
<p>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>	<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。</p> <p>(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、通話録音高音質容量拡張機能又は通話録音容量拡張機能（V2）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>

<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>4 DR機能 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 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) 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す。) を拡張して提供する機能</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す。) が必要です。 (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。</p>
<p>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</p>	<p>(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。</p>
<p>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</p>	<p>(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。</p>
<p>9 通話録音容量拡張機能 (V2) 通話録音機能 (標準) に係る保存期間を延長できる機能</p>	<p>(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。</p>
<p>10 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</p>	<p>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。</p>
<p>11 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</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。 (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>12 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 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>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>13 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>14 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ンネル数の上限は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>

附 則（平成26年5月2日VVサ第400049号）
この約款は、平成26年5月2日から実施します。

附 則（平成27年4月1日VVサ第400876号）
（実施期日）

- 1 この改正規定は、平成27年4月3日から実施します。
（経過措置）
- 2 この改正規定実施の際現に、改正前の規定により提供しているArcstar Contact Centerサービス契約に係るIP通信網利用回線及び通信チャネルの数の上限に関する規定についてはなお従前のとおりとします。
ただし、そのArcstar Contact Centerサービス契約者からこの改正規定実施後の提供条件によるArcstar Contact Centerサービス契約への移行の申出があった場合は、この限りではありません。
- 3 この改正規定実施前に、支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。
- 4 この改正規定実施前に、その事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の扱いについては、なお従前のとおりとします。

附 則（平成27年12月24日 VVサ第00011223号）
この改正規定は、平成28年1月1日から実施します。

附 則（平成29年12月20日 VVサ第00278751号）
（実施期日）

- 1 この改正規定は、平成29年12月20日から実施します。
（経過措置）
- 2 この改正規定実施の際現に、改正前の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日において、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

Arcstar Contact Centerサービス契約	Arcstar Contact Centerサービス契約 カテゴリー1に係るもの
------------------------------	---
- 3 この改正規定実施前に、支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。
- 4 この改正規定実施前に、その事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前のとおりとします。

附 則（令和元年9月11日 VVサ第00541388号）
（実施期日）

- 1 この改正規定は、令和元年10月1日から実施します。
（経過措置）
- 2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他の債務については、なお従前のとおりとします。

附 則（令和2年2月14日 VVサ第00603943号）

この改正規定は、令和2年3月2日から実施します。ただし、第35条の2（サービスの廃止）の規定は、令和2年3月31日から実施します。

附 則（令和3年4月2日 A P S 1 サ第00772624号）
（実施期日）

1 この改正規定は、令和3年4月7日から実施します。
（経過措置）

2 この改正規定実施の際現に、改正前の規定により締結している次表の左欄の契約は、この改正規定実施の日において、同表の右欄の契約とみなして取り扱います。

Arcstar Contact Centerサービス契約 カテゴリー 2	Arcstar Contact Centerサービス契約 カテゴリー 2 プラン 1
---	--

3 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他債務については、なお従前の通りとします。

4 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附 則（令和3年5月26日 A P S 1 サ第00788145号）
この改正規定は、令和3年6月3日から実施します。

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

附 則（令和3年7月26日 A P S 1 サ第00809342号）
（実施期日）

1 この改正規定は、令和3年9月1日から実施します。
（経過措置）

2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他債務については、なお従前の通りとします。

3 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附 則（令和3年9月14日 A P S 1 サ第00826218号）
（実施期日）

1 この改正規定は、令和3年9月27日から実施します。
（経過措置）

2 この改正規定実施前に支払い又は支払わなければならなかった電気通信サービスの料金その他債務については、なお従前の通りとします。

3 この改正規定実施前にその事由が生じた電気通信サービスに関する損害賠償の取扱いについては、なお従前の通りとします。

附 則（令和3年10月29日 A P S 1 サ第00843458号）
この改正規定は、令和3年11月8日から実施します。

附 則（令和4年3月4日 A P S 1 サ第00888239号）
この改正規定は、令和4年3月8日から実施します。