

# Arcstar Contact Centerサービス契約約款 【現改比較表】 2022年10月1日現在

～2022年9月30日

2022年10月1日～

目次（略）

第1章 総則

第1条～第3条（略）

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
1～10（略）	（略）
11 <a href="#">VPN 接続</a>	<a href="#">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</a>
12～21（略）	（略）

（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
<a href="#">カテゴリー1</a>	<a href="#">(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</a> <a href="#">(2)VPN接続に対応可能なもの</a> <a href="#">(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します。）に対応可能なもの</a>
カテゴリー2	プラン1 （略）
	プラン2 （略）

目次（略）

第1章 総則

第1条～第3条（略）

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
1～10（略）	（略）
11 <a href="#">削除</a>	<a href="#">削除</a>
12～21（略）	（略）

（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2	プラン1 （略）
	プラン2 （略）

<p>第2章 (略)</p> <p>第3章 第6条～第9条 (略)</p> <p>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。</p> <p>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) <a href="#">2 - 1 - 1 (カテゴリー1に係るもの) 備考2及び</a> <a href="#">2 - 1 - 2 (カテゴリー2に係るもの) 備考2</a> 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ます。) から起算して1か月間とします。</p>	<p>第2章 (略)</p> <p>第3章 第6条～第9条 (略)</p> <p>第10条 (略)</p> <p>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 - 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ます。) から起算して1か月間とします。</p>
<p>3 (略)</p> <p>第11条～第16条 (略)</p> <p>第2章～第12章 (略)</p> <p>別記 (略)</p>	<p>3 (略)</p> <p>第11条～第16条 (略)</p> <p>第2章～第12章 (略)</p> <p>別記 (略)</p>

料金表	
通則	
1～13 (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	
区 分	内 容
(1) 利用料金の適用	(略)
(2) 利用料の適用	<p>ア <u>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。</u></p> <p>イ (略)</p> <p>ウ (略)</p>
(3) 付加機能利用料の適用	(略)
(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 (略)</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 (<u>カテゴリー1においては20、カテゴリー2においては200</u>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>

料金表	
通則	
1～13 (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	
区 分	内 容
(1) 利用料金の適用	(略)
(2) 利用料の適用	<p>ア <u>削除</u></p> <p>イ (略)</p> <p>ウ (略)</p>
(3) 付加機能利用料の適用	(略)
(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 (略)</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 (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

<u>区 分</u>		<u>単 位</u>	<u>料 金 額</u>
<u>シート利用料</u>	<u>利用の数が20ま</u>	<u>シート利用数1ごとに</u>	<u>25,000円</u>
	<u>での場合</u>	<u>月額</u>	<u>(27,500円)</u>
	<u>利用の数が20を</u>	<u>20を超えるシート利用</u>	<u>15,000円</u>
	<u>超える場合</u>	<u>数1ごとに月額</u>	<u>(16,500円)</u>

- 備 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
- 考 定める数を下限とします。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

2 料金額

2-1 利用料

2-1-1 削除

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、20とします。

(注2) 備考2のシート利用数の上限は、1,000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。

2-1-2 カテゴリー2に係るもの (略)

2-2 付加機能利用料

2-2-1 カテゴリー1に係るもの

<u>区 分</u>		<u>単 位</u>	<u>料 金 額</u>
<u>通話録音機能</u>		<u>通話録音機能を利用するシート利用数1ごとに月額</u>	<u>3,500円</u> <u>(3,850円)</u>
<u>C D Rレポート機能</u>		<u>C D Rレポート機能を利用するシート利用数1ごとに月額</u>	<u>1,500円</u> <u>(1,650円)</u>
<u>アウトバウンド機能</u>		<u>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</u>	<u>5,000円</u> <u>(5,500円)</u>
<u>V P N接続帯域確保機能</u>	<u>100Mbps</u>	<u>1の契約ごとに月額</u>	<u>200,000円</u> <u>(220,000円)</u>
	<u>200Mbps</u>	<u>1の契約ごとに月額</u>	<u>300,000円</u>

2-1-2 カテゴリー2に係るもの (略)

2-2 付加機能利用料

2-2-1 削除

			<u>(330,000 円)</u>
	<u>1Gbps</u>	<u>1の契約ごとに月額</u>	<u>900,000 円</u>
			<u>(990,000 円)</u>
<u>テナント拡張</u>		<u>1の契約ごとに月額</u>	<u>400,000 円</u>
			<u>(440,000 円)</u>

2-2-2 カテゴリー2に係るもの (略)

第2 (略)

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	(略)
(2) 同一申込みにおける工事費の取扱い	<p>ア <u>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。</u></p> <p>イ <u>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。</u></p> <p>ウ (略)</p> <p>エ (略)</p>
(3) 割増工事費の適用	(略)
(4) 工事費の減額適用	(略)

2-2-2 カテゴリー2に係るもの (略)

第2 (略)

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	(略)
(2) 同一申込みにおける工事費の取扱い	<p>ア <u>削除</u></p> <p>イ <u>削除</u></p> <p>ウ (略)</p> <p>エ (略)</p>
(3) 割増工事費の適用	(略)
(4) 工事費の減額適用	(略)

(5) 工事費の適用除外

(略)

(5) 工事費の適用除外

(略)

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に係るものに限ります。) 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

2 工事費の額

2-1 削除

		<u>区 分</u>	<u>単 位</u>	<u>工事費の額</u>
交換機等工事費	利用の開始に関する工事	<u>ア イ及びウ以外の工事</u>	<u>1 の工事ごとに</u>	<u>200,000 円</u> <u>(220,000 円)</u>
		<u>イ ウ以外の付加機能に関する工事</u>	<u>1 の工事ごとに</u>	<u>15,000 円</u> <u>(16,500 円)</u>
		<u>ウ 付加機能 (テナント拡張機能に限ります。) に関する工事</u>	<u>1 の工事ごとに</u>	<u>40,000 円</u> <u>(44,000 円)</u>
上記以外に関する工事		<u>ア イ及びウ以外の工事</u>	<u>1 の工事ごとに</u>	<u>10,000 円</u> <u>(11,000 円)</u>
		<u>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</u>	<u>1 の工事ごとに</u>	<u>40,000 円</u> <u>(44,000 円)</u>
		<u>上記以外の工事</u>	<u>1 の工事</u>	<u>7,000 円</u>

		<u>ごとに</u>	<u>(7,700 円)</u>
	<u>ウ 付加機能に関する工事</u>	<u>1 の工事ご</u>	<u>15,000 円</u>
		<u>とに</u>	<u>(16,500 円)</u>

2-2 カテゴリー-2に係るもの (略)  
第3表 (略)

2-2 カテゴリー-2に係るもの (略)  
第3表 (略)

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

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

<u>区 分</u>	<u>提 供 条 件</u>
<u>1 通話録音機能</u> <u>エージェントに着信した通話又は</u> <u>エージェントが発信した</u> <u>通話の録音及び録音した</u> <u>通話を再生する機能</u>	<p>(1) <u>録音した通話は当社が別に定める保存期間</u>  <u>に限り保存します。この場合において、保</u>  <u>存された通話が保存期間の上限に達してな</u>  <u>お新しい通話を保存するときは、既に保存</u>  <u>されている通話のうち古いものから順に消</u>  <u>去して保存します。</u></p> <p>(2) <u>当社は、本付加機能が Arcstar Contact</u>  <u>Center サービス契約者の期待どおりの品</u>  <u>質を有すること、その作動が中断されない</u>  <u>こと及びその作動又はデータに誤りが無い</u>  <u>ことを保証するものではありません。</u></p> <p>(3) <u>当社は、当社の電気通信設備の保守又は工</u>  <u>事上やむを得ないときは、本付加機能に係</u>  <u>る、現に設定中の録音された通話その他の</u>  <u>情報等を消去することがあります。</u></p>

	<p>(4) <u>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。</u></p> <p>(5) <u>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。</u></p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>(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。</u></p>	
<p><u>2 CDRレポート機能</u> <u>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</u></p>	<p>(1) <u>CDRレポートは当社が別に定める期間保存します。</u></p> <p>(2) <u>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。</u></p> <p>(3) <u>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。</u></p> <p>(4) <u>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。</u></p> <p>(5) <u>CDRレポート機能の利用の数は、その</u></p>	

	<p><u>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。</u></p> <p><u>(注) 第1項のCDRレポートの保存期間は40日間とします。</u></p>	
<p><u>3 アウトバウンド機能</u></p> <p><u>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</u></p>	<p><u>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。</u></p>	
<p><u>4 VPN接続帯域確保機能</u></p> <p><u>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</u></p>	<p><u>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1Gbpsとします。</u></p>	
<p><u>5 テナント拡張機能</u></p> <p><u>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</u></p>	<p><u>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。</u></p>	
<p>カテゴリー 2 に係るもの (略)</p>		<p>カテゴリー 2 に係るもの (略)</p>

附 則（平成 29 年 12 月 20 日 V V 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。

<u>Arcstar Contact Center サービス契約</u>	<u>Arcstar Contact Center サービス契約</u>
	<u>カテゴリー 1 に係るもの</u>

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（平成 29 年 12 月 20 日 V V 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 削除

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 4 年 8 月 25 日 C A S 1 第 00954368 号）

（実施期日）

1 この改正規定は、令和 4 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。

（その他）

4 V Vサ第 00278751 号（平成 29 年 12 月 20 日）の附則の 2 を令和 4 年 10 月 1 日をも  
って削除します。