

Arcstar Contact Centerサービス契約約款 【現改比較表】 2021年11月8日現在

～2021年11月7日

2021年11月8日～

目次（略）

第1章 総則

第1条～第3条（略）

第4条

（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400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

目次（略）

第1章 総則

第1条～第3条（略）

第4条

（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1000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～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（略）

2 料金額

2-1 料金料

2-1-1 カテゴリー1に係るもの（略）

第2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（略）

2 料金額

2-1 料金料

2-1-1 カテゴリー1に係るもの（略）

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	16,000円
	月額	(17,600円)

備考	<p>1～5 (略)</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、200とします。</p> <p>(注2) 備考2のシート利用数の上限は、プラン1は2,000、プラン2は400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>
----	--

2-2 付加機能利用料

2-2-1 カテゴリー1に係るもの (略)

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	16,000円
	月額	(17,600円)

備考	<p>1～5 (略)</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、200とします。</p> <p>(注2) 備考2のシート利用数の上限は、プラン1は2,000、プラン2は1000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>
----	---

2-2 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
(略)		
通話録 音高音 質容量 拡張機 能	(略)	

2-2-2 カテゴリー2に係るもの

区分	単位	料金額		
(略)				
通話録 音高音 質容量 拡張機 能	(略)			
<u>通話録</u>	<u>400 席リソ</u>	<u>186 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>38,500 円</u>
<u>音容量</u>	<u>ースに係る</u>	<u>(6 か月)</u>		<u>(42,350 円)</u>
<u>拡張機</u>	<u>もの</u>	<u>279 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>42,750 円</u>
<u>能(V2)</u>		<u>(9 か月)</u>		<u>(47,025 円)</u>
		<u>366 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>44,750 円</u>
		<u>(1 年)</u>		<u>(49,225 円)</u>
		<u>731 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>57,250 円</u>
		<u>(2 年)</u>		<u>(62,975 円)</u>
		<u>1,096 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>70,000 円</u>
		<u>(3 年)</u>		<u>(77,000 円)</u>
		<u>1,461 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>76,250 円</u>
		<u>(4 年)</u>		<u>(83,875 円)</u>
		<u>1,827 日まで</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>95,250 円</u>
		<u>(5 年)</u>		<u>(104,775 円)</u>

		<u>2,192 日まで</u> <u>(6 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>107,750 円</u> <u>(118,525 円)</u>
		<u>2,557 日まで</u> <u>(7 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>120,250 円</u> <u>(132,275 円)</u>
	<u>1,000 席リ</u> <u>ソースに係</u> <u>るもの</u>	<u>186 日まで</u> <u>(6 か月)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>72,500 円</u> <u>(79,750 円)</u>
		<u>279 日まで</u> <u>(9 か月)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>81,000 円</u> <u>(89,100 円)</u>
		<u>366 日まで</u> <u>(1 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>89,250 円</u> <u>(98,175 円)</u>
		<u>731 日まで</u> <u>(2 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>123,000 円</u> <u>(135,300 円)</u>
		<u>1,096 日まで</u> <u>(3 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>156,500 円</u> <u>(172,150 円)</u>
		<u>1,461 日まで</u> <u>(4 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>190,000 円</u> <u>(209,000 円)</u>
		<u>1,827 日まで</u> <u>(5 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>223,750 円</u> <u>(246,125 円)</u>
		<u>2,192 日まで</u> <u>(6 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>257,250 円</u> <u>(282,975 円)</u>
		<u>2,557 日まで</u> <u>(7 年)</u>	<u>1 の契約ごとに月額</u>	<u>291,000 円</u> <u>(320,100 円)</u>

	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	(略)	DNS フォワーダー機能
(略)		(略)		

第 2 (略)

第 2 表 工事に関する費用 (工事費)
(略)

2 工事費の額

2 - 1 カテゴリー 1 に係るもの (略)

第 2 (略)

第 2 表 工事に関する費用 (工事費)
(略)

2 工事費の額

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

Arcstar Contact Centerサービス（カテゴリー2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

区分		単位	工事費の額	
交換機等工事費に関する工事	(略)			
	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	(略)	
		(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	(略)	
	(略)			

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

区分		単位	工事費の額	
交換機等工事費に関する工事	(略)			
	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	(略)	
		(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	(略)	
	(略)			

備考

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。

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

カテゴリー1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

カテゴリー1に係るもの（略）

カテゴリー 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>

カテゴリー 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>

	<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。</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>		<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。</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>
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	(略)	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	(略)
3～7 (略)		3～7 (略)	
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	(略)	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	(略)

		<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>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</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>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>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</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>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>11 自営ボイスモードゲートウ エ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</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>12 自営ボイスモードゲートウ エ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</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>接続するための機能</p>		<p>接続するための機能</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。</p> <p>(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>(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 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。</p> <p>(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>(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ンネル数の上限は200とします。</p> <p>(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>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。</p> <p>(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10月29日 A P S 1 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。</p>	