

CT-e1/SaaS コンタクトセンターサービス契約約款

第1節 総則

第1条 (契約約款の適用)

株式会社コムデザイン（以下「当社」という）は、CT-e1/SaaS コンタクトセンターサービス契約約款（以下「本約款」という）を定め、本約款に基づき SaaS 型オンデマンドコンタクトセンターサービス（以下「本サービス」という）を提供します。

2. 当社は、本サービスを利用する際の通話や、CTI制御に係わるインターネット通信のために必要となる通信回線に関しては、各々のサービスを提供する電気通信事業者あるいはブロードバンド事業者の契約約款に従うものとします。

第2条 (契約約款の変更)

当社は、本約款およびこれに付随する文書を当社と CT-e1/SaaS コンタクトセンターサービス利用契約（以下「本契約」という）を締結している者（以下「利用契約者」という）の承諾を得ることなく変更することがあります。その場合には、料金その他の変更された提供条件は、変更後の内容になります。

2. 本約款を変更する場合は、当社は可能な限り事前に、当該変更内容により影響を受ける利用契約者のご担当者様宛てに通知します。ただし、この通知が到達しない場合であっても、変更後の本約款が適用されます。

第3条 (用語の定義)

本約款において使用する用語で、定義を必要とするものを以下に示します。

用語	用語の意味
1 SaaSサーバ設備	本サービスを提供する目的でデータセンターに設置されているコンピュータ、機械、器具、その他の電气的設備
2 IP電話サービス	インターネットプロトコルにより主として音声通信の用に供することを目的として伝送交換を行う電気通信サービス
3 サービス利用回線	本サービスの提供を受けるために接続され、別途契約を要する回線ネットワーク（IP電話サービス(050番号)、FTTH(Bフレッツ))等
4 ISP事業者	インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者
5 CTI	CTIとはComputer Telephony Integrationの略で、コールセンターなどで利用される、電話をコンピュータと連携する技術
6 本契約	当社から本サービスの提供を受けるための契約
7 利用契約者	当社と本契約を締結している者
8 取引時確認等	犯罪による収益の移転防止に関する法律（以下「犯罪収益移転防止法」という）4条に基づく取引時確認等
9 消費税相当額	消費税法（昭和63年法律第108号）およ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ならびに地方税法（昭和25法律第226号）およ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

第4条（基本機能の提供）

当社が提供する基本機能は、以下のとおりとします。尚、本サービスの基本機能については「CT-e1/SaaS 機能説明書」を当社ホームページに掲載しています。

- (1) データセンター内に設置した SaaS サーバ設備によりネットワークを経由して利用契約者に対して本サービスを提供します。
- (2) 利用契約者のコンタクトセンターに設置された PC に、以下のクライアントモジュールの中から必要なものを選択しインストールします。これらの最新モジュールの入手方法は、当社が別途指定する URL からダウンロードして行います。
 - ・ CT-e1 Suite（管理者用ツール）
 - ・ CT-e1 Station、AgentBar 等（エージェント操作ツール）
 - ・ CT-e1 tools（CT-e1 を使用する環境を構築するためのツール）

第5条（付加機能の提供）

当社が提供する付加機能は、以下のとおりです。

- (1) 通話録音配送サービス
 - (2) 通話録音テキスト化サービス
2. 本サービスのうち、付加機能だけのサービス提供は致しません。

第6条（本サービスの品質保証）

当社が提供する本サービスに係る品質保証は、別紙の「本サービス品質保証（CT-e1/SaaS SLA : Service Level Agreement）」に規定しています。障害などによりこのサービス品質保証を遵守出来なかった場合には、第47条（損害賠償の免責および特約事項）に従うものとします。

第7条（責任および保証の限定）

本サービスは、以下の事項を保証するものではありません。

- (1) 音声通信サービスに全く停止が発生しないこと。
 - (2) 各サービスを提供するサーバが全く停止しないこと。
 - (3) 音声品質が常に一定レベルであり劣化がないこと。
2. 本サービスで提供されるサービスと提供される情報は、利用契約者の設備の安全性を保証するものではなく、また、違法な暗号化破りなどによる情報漏洩が発生した場合でも、当社は一切の責任を負いません。
3. 利用契約者が、本サービスを利用中に音声通信環境を変更しようとする場合には、変更の1ヶ月以上前に当社に対し連絡し、動作確認を得るものとします。動作確認なく行われた通信環境の変更に起因するサービスの中断、停止について、当社は一切の責任を負いません。
4. 本サービスの提供の主体は当社であることから、本サービスの提供・内容・品質・瑕疵その他の本サービスに関する一切の責任は、当社が利用契約者に対して直接負うものとし、利用契約者に本サービスの販売を行った販売代理店（以下「販売代理店」という）は本サービスの提供・内容・品質・瑕疵その他の本サービスに関する一切の責任を負いません。

第8条（特約の制定）

当社は、本サービスの提供に必要なときは、本約款の特約を定めることがあります。この場合、利用契約者は、本約款とともに特約も遵守するものとします。

第2節 利用契約

第9条（本契約の申込）

申込者は、本約款を承認の上、当社所定の申込書に次の事項を記載して、当社または販売代理店（以下「当社等」という）に提出するものとします。

- (1) 申込者の商号、代表者、住所、電話番号、FAX 番号
- (2) 利用を希望する基本機能数、付加機能提供の有無
- (3) 利用の内訳
- (4) 契約窓口担当者名とその連絡先、技術担当者名とその連絡先、緊急時の連絡先
- (5) 請求書の送付先
- (6) その他必要事項

2. 申込者は、当社名義の電話回線を連絡先の電話番号として利用する場合、または固定電話番号を利用する場合、法令に基づき当社所定の様式にて、取引時確認等のための確認書類を次の書類とともに当社等に提出若しくは提示します。

- (1) 法人登記事項証明書原本（発行日より6ヶ月以内）
- (2) 法人印鑑登録証明書原本（発行日より6ヶ月以内）
- (3) その他取引時確認等が可能な書類等の提示

なお、固定電話番号の受発信利用については電気通信事業法の改正（令和元年5月22日）に伴い新たに利用条件が追加されました。詳細は当社営業担当までお問合せ下さい。

第10条（申込の不承諾）

当社は、次の各号のいずれかに該当すると判断した場合には、本サービスの利用の申込みを承諾しない場合があります。

- (1) 申込者が希望する本サービスの提供内容が、当社にとって、技術上著しく困難なとき。
- (2) 申込者が、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）に定める料金その他の支払いを怠り、または怠るおそれがあるとき。
- (3) 申込者が、その申込みにあたり虚偽の内容を記載した申込書を提出したとき。
- (4) 申込者が本約款に違反するおそれがあると判断したとき。
- (5) 第9条2項による申込者の取引時確認等ができないとき。
- (6) その他、本契約の締結が不相当と判断したとき。

2. 前項の規定により、当社が本サービスの利用の申し込みを承諾しなかった場合は、当社は、申込者に対し、当社の定める方法によりその旨通知します。

第11条（契約の成立と利用開始日）

本契約は、本サービスの利用申込みに対して、当社がこれを承諾した時に成立するものとします。

2. 本サービスの利用開始日は、当社が受領した申込書に追記する本稼働開始日の属する月の初日とします。また、本サービスの提供開始及び、第12条（申込書記載事項の変更）により特定のサービスが追加された場合において、当該サービスを月の途中から提供する場合にも当該利用月の初日を利用開始日とします。

第3節 契約事項の変更

第12条（申込書記載事項の変更）

利用契約者は、当社等に対し、申込書記載の利用サービス内容の変更を随時申請することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更希望日の1ヶ月前までに当社等に提出するものとします。

2. 利用契約者は、申込書に記載した住所、電話番号、請求書の送付先などの変更がある場合には、当社所定の書類に必要事項を記入して、事前に当社等に提出するものとします。
3. 利用契約者は、特定のサービス品目の追加を請求することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更希望日の1ヶ月前までに当社等に提出するものとします。追加サービスの利用開始日は第11条（契約の成立と利用開始日）第2項の定めのとおりとします。
4. 利用契約者は、毎月末日付にて、特定のサービス品目のみの解約を請求することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、契約変更の希望日の1ヶ月前までに当社等に提供するものとします。ただし、利用契約者が1つのサービス品目のみを利用している場合の解約は、第19条の解約手続によることとします。
5. 当社等は、第10条（申込の不承諾）の規定に準じ、利用契約者の本条に基づく追加・変更請求を承諾しないことがあります。この場合、当社等は、当該利用契約者に対し当社の定める方法によりその旨通知します。
6. 利用契約者は、サービス利用通信回線等に係る回線種別、終端の場所等に変更が生じISP事業者およびブロードバンド事業者等に対し契約変更の申込みを行う場合、その内容について変更予定日の1ヶ月前までに当社等へ届け出るものとします。
7. 当社等は、利用契約者から本条に定める変更等に必要書類の提出がされた場合、変更届出等のあった事項を証明する書類を提出していただくことがあります。

第13条（利用契約者の名義の変更）

利用契約者がその本契約の名義を変更する場合には、当社所定の書面に、名義の変更を証明する書類を添えて、当社等に届けていただきます。この際、第9条（本契約の申込）第2項に規定する取引時確認等の手続きが必要となる場合があります。

2. 当社は、届出のあった変更後の名義人が第10条（申込の不承諾）第1項各号のいずれかに該当する場合を除き、届出書面に記載された日に名義の変更があったものとして取り扱います。

第14条（利用契約者の地位の承継）

相続または法人の合併若しくは分割により、利用契約者の地位の承継があったときは、相続人または合併後存続する法人、合併若しくは分割により設立された法人若しくは分割により営業を承継する法人は、当社所定の書面に、承継を証明する書類を添えて当社等に届け出るものとします。

2. 前項の場合に、地位を承継した者が2人以上あるときは、そのうちの1人を当社等に対する代表者と定めこれを届け出ていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. 前項による代表者の届出があるまでの間、当社等は、その地位を承継した者のうち1人を代表者として取り扱います。

第15条（権利譲渡等の禁止）

利用契約者は、本サービスの提供を受ける権利を第三者に譲渡、質入れまたは貸与することはできません。

第4節 本サービス提供の停止等

第16条（当社が行う本サービス提供の停止）

当社は、利用契約者が次の各号のいずれかに該当する場合には、6ヶ月以内で当社が定める期間、本サービスの提供を停止することがあります。

- (1) 第22条（利用契約者の支払い義務）に規定する本サービスの料金等の支払いを怠ったとき、および当社等に対する他の債務の履行を怠りまた怠るおそれのあるとき。
 - (2) 申込書等に虚偽の事項を記載したことが判明したとき。
 - (3) 第31条（利用契約者の維持責任）、第43条（禁止事項）、第44条（利用契約者の責任と義務）、第46条（著作権）の規定に違反したとき。
 - (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断したとき。
2. 当社は、利用契約者が本約款に定める料金その他の債務について、支払期日を経過しても支払わないときは、第20条（当社が行う利用契約の解除）の適用にかえて、その料金その他の債務が支払われるまでの間、本サービスの利用を停止することがあります。
3. 当社は、前2項の規定により、本サービスの提供を停止するときは、当該利用契約者に対しその理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合は、この限りではありません。

第17条（当社が行う本サービス提供の休止）

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本サービスの提供を休止することがあります。

- (1) 当社の SaaS サーバ設備の保守上または工事上やむを得ないとき。
 - (2) 特定のサービス利用回線が多数の完了通信（接続先との通信が確立する前に通信の発信を取りやめることをいいます。）を発生させたことにより、現に通信が輻輳し、または輻輳するおそれがあると当社が認めたとき。
 - (3) 他の電気通信事業者が電気通信サービスの提供を中止することにより、本サービスの提供が困難あるいは不可能になったとき。
 - (4) その他の事由により、サービスの提供が困難であると当社が判断したとき。
2. 当社は、前項の規定により本サービスの提供を休止するときは、可能な限り事前に利用契約者に対し、その理由、実施期日および実施期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

第18条（本サービス利用の一時中断）

当社は、利用契約者から請求があったときは、本サービスの利用の一時中断（その本契約に係る設備を他に転用することなく一時的に利用できなくすることをいいます。以下同じ。）を行います。

第5節 本契約の解除

第19条(利用契約者が行う本契約の解約)

本サービスの利用契約者は、毎月末日付にて、本契約を解約することができます。利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月の末日の1ヶ月前までに、当社等に提出するものとします。

2. 前項の書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月の末日を、本契約解約日とします。また、本契約解約日を本サービスの利用終了日とします。

第20条(当社が行う本契約の解除)

当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を解除することができます。

- (1) 本約款の各条項を遵守せず、本契約に違反したとき。
 - (2) 第16条(当社が行う本サービス提供の停止)により本サービスの提供を停止された利用契約者が、当該停止期間内にその原因となった事由を解消しないとき。
 - (3) 第34条(付加機能の停止)により付加機能の提供を停止された利用契約者が、当該制限期間内にその原因となった事由を解消しないとき。
 - (4) 当社、利用契約者のいずれの責めにも帰することのできない事由により、SaaSサーバ設備、サービス利用回線の変更を余儀なくされ、かつ当該設備、回線の代替構築が困難なとき。
 - (5) 利用契約者が本サービスを利用している建物、構築物において、当該建物、構築物の利用権限にかかる契約が解約されたとき。
 - (6) 利用契約者に、支払停止、仮差押、差押、競売、破産手続開始、民事再生手続開始、会社更生手続開始、特別清算開始の申し立てがあったとき、またはこれに類する事由が生じたとき。
 - (7) その他前各号に準じるような本契約を継続し難い重大な事由が発生したとき。
2. 当社は、利用契約者が第16条(当社が行う本サービス提供の停止)第1項各号のいずれかに該当し、その原因となった事由が当社の業務遂行に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、同条に定める本サービスの提供の停止をすることなく、本契約を解除することができます。
 3. 当社は、前2項の規定により本契約を解除しようとするときは、あらかじめ書面により利用契約者にその旨を通知します。ただし、緊急の場合は、この限りではありません。
 4. 本条第1項および第2項の規定により本契約が解除されたときは、本契約が解除された日を本サービスの利用終了日とします。

第6節 本サービスの料金等

第21条(サービスの料金および初期導入設定に関する費用)

当社が提供する本サービスに係わる料金(以下「利用料金」という)は、別紙料金表第1(基本料金)、料金表第2(付加機能料金)および料金表第3(通話料金)に規定する料金とします。

2. 当社が提供する本サービスに係わる初期導入設定に関する費用は、別紙料金表第4（初期導入設定に関する費用）に規定する初期導入設定費とします。
3. 前2項の料金表は改定されることがあります。この場合、当社は改定の3ヶ月前までに当社の定める方法により、利用契約者に通知することとします。
4. 本サービスの提供が月の途中からであっても、第11条（契約の成立と利用開始日）第2項の定めにより当該月の1ヶ月分の利用料金が課金されます。
5. 本条の定めにかかわらず、料金表と個別の見積書（以下、「個別見積書」という）に相違がある場合は、個別見積書に従うものとする。

第22条（利用契約者の支払い義務）

- 利用契約者は、その契約内容に応じ、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する利用料金等を当社等に支払う義務を負います。なお、第12条（申込書記載事項の変更）により、本契約の内容が変更されたときは、利用契約者は変更後の契約内容に応じ第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）で規定する利用料金等を当社等に支払う義務を負います。
2. サービスの料金等のうち、利用料金の支払い義務は、第11条（契約の成立と利用開始日）に規定する利用開始日に発生するものとする。
 3. 第16条（当社が行う本サービス提供の停止）により、本サービスの提供が停止された場合における当該停止期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
 4. 第17条（当社が行う本サービス提供の休止）により、本サービスの提供が休止された場合における当該休止期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
 5. 第18条（本サービス利用の一時中断）、第36条（付加機能の一時中断）により、本サービスの提供が一時中断された場合における当該一時中断期間についても、利用契約者は利用料金を支払います。
 6. 本条第3項、第4項および第5項の規定のほか、次の場合を除いて、本サービスを利用できなかった期間中についても、利用契約者は利用料金を支払います。

区分	支払いを要しない料金
1 利用契約者の責めによらない事由により本サービスを全く利用できない状態（当該サービスまたは付加機能に係るSaaSサーバ設備等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となる場合を含みます。以下本表において同じ。）が生じた場合（本表2欄に該当する場合およびサービス利用回線に起因する事象により全く利用できない状態になる場合を除きます。）にそのことを当社が知った時刻から起算して8時間以上その状態が継続したとき。	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について、24時間単位で日数を計算し、その日数に対応する月額料金
2 当社の故意または重大な過失により、本サービスまたは付加機能を全く利用できない状	そのことを当社が知った時刻から連続2時間以後の利用できなかった時間について、その時

態が連続2時間以上継続したとき。	間に対応するその本サービスまたは付加機能についての料金
------------------	-----------------------------

7. 当社等は、支払いを要しないこととされた料金がすでに支払われているときは、その料金を返還します。
8. 当社が初期導入設定に着手した後、完了前に本契約が解除等により終了したときは、終了時まで当社が初期導入設定に要した費用については、利用契約者の負担とします。この場合、利用契約者は、その費用の額に消費税相当額を加算した額を当社に支払います。

第23条（サービスの料金等の請求時期および支払期日等）

当社等は、本契約成立後、利用料金等を、別紙料金通則に従い利用契約者に請求します。

2. 前項の規定により利用料金等の請求を受けた利用契約者は、別紙料金通則に従い当該サービスの料金等を支払うものとします。

第24条（本契約の終了に伴うサービスの料金等の精算方法）

第20条（当社が行う本契約の解除）により、月の途中で本契約が解除された場合でも、利用料金等は第20条（当社が行う本契約の解除）に定める利用終了日の属する月の末日まで発生するものとします。

第25条（割増金）

利用契約者が、利用料金または初期導入設定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、当社等が指定する期日までに支払っていただきます。

第26条（延滞利息）

利用契約者が、利用料金その他の債務（遅延利息を除きます。）について支払期日を経過しても支払いをしない場合には、支払期日の翌日から支払済みまでの日数について年14.5%の割合（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。）で計算して得た額を延滞利息として、当社等が指定する期日までに支払っていただきます。

第27条（相殺）

利用契約者および当社等は、相手方より支払いを受けるべき金銭債権を有するときは、相手方の自己に対する金銭債権と対当額にて相殺することができるものとします。

2. 前項の相殺の都度、相殺する額の領収書を交換することとします。ただし、これに代えて相手方に対して相殺額の明細を書面で通知することでも足りるものとします。

第7節 施設

第28条（施設の設置および費用負担）

当社は、当社施設を所有し、その設置に要する費用を負担します。

2. 当社施設内に利用契約者の所有設備を設置する場合、利用契約者はその設置に要する費用を負担します。ただし、設置の際の使用機器、工法等については当社の指定に従うものとします。

3. 利用契約者施設の設置工事を当社が行った場合、利用契約者は当社に対し、その工事に要した費用を支払います。なお、当該工事の保証期間は工事が完了した日より1年間とします。
4. 利用契約者は、利用契約者の各種変更の希望により、当社の承諾を得て当社施設および利用契約者施設に工事を要する場合には、その費用を負担するものとします。

第29条（施設の撤去および費用負担）

第19条（利用契約者が行う本契約の解約）第1項および第20条（当社が行う本契約の解除）第1項、第2項により本契約が終了したときは、当社は、当社施設内に利用契約者の所有設備が設置されている場合にはこれらを撤去します。利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。また、撤去に伴い引き込み線も併せて撤去する場合、利用契約者はその撤去費用を負担するものとします。

第30条（責任事項）

当社は、当社施設についての維持管理責任を負います。なお、利用契約者は当社施設の維持管理上、第17条（当社が行う本サービス提供の休止）第1項により、本サービスの提供が一時的に休止することがあることを承認するものとします。

第31条（利用契約者の維持責任）

利用契約者は、当社の電気通信設備に接続されている自営端末設備または自営電気通信設備を、善良なる管理者の注意義務をもって取扱い、本約款に適合するように利用するものとします。

2. 利用契約者の故意または過失により、当社施設に故障が生じた場合には、利用契約者はその修復に要する費用を負担するものとします。

第32条（故障）

本サービスに異常が生じた場合、利用契約者は利用契約者の自営端末設備または自営電気通信設備に異常がないことを確認の上、当社に通知するものとします。この場合、当社または当社の指定する業者は、速やかに当社施設を調査し、適切な措置を講じます。ただし、利用契約者の電気通信設備に起因する異常については、この限りではありません。

2. 前項の調査の結果、異常、故障が利用契約者の責めに帰す事由であった場合、または当社の電気通信設備等に故障のないことが明らかな場合は、その調査または修理に要した費用は利用契約者が負担するものとします。

第8節 付加機能

第33条（付加機能利用の申込）

利用契約者は、第5条（付加機能の提供）に規定する付加機能を申込みことができるものとします。この場合、利用契約者は、当社の定める方法により、付加機能利用希望開始日の1ヶ月前までに当社等に申し込むものとします。

2. 利用契約者は、第4条（基本機能の提供）に規定する基本機能を申込みことなく付加機能を申込みことはできません。
3. 当社は、第10条（申込の不承諾）に準じ、第1項の申込を承諾しないことがあります。この場合、利用契約者に対し、当社の定める方法によりその旨通知します。

4. 付加機能の本契約の成立と利用開始日は、第 1 1 条（契約の成立と利用開始日）のとおりとします。

第 3 4 条（付加機能の停止）

当社は、利用契約者が第 1 6 条（当社が行う本サービス提供の停止）第 1 項の各号いずれかに該当する場合には、付加機能の提供を停止することがあります。

2. 当社が前項により付加機能の提供を停止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由および停止期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

第 3 5 条（付加機能の休止）

当社は、利用契約者が第 1 7 条（当社が行う本サービス提供の休止）第 1 項の各号いずれかに該当する場合には、付加機能の提供を休止することがあります。

2. 当社が前項により付加機能の提供を休止するときは、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、その理由、実施時期および実施期間を当社の定める方法により通知します。ただし、緊急の場合はこの限りではありません。

第 3 6 条（付加機能の一時中断）

当社は、利用契約者から請求があったときは、第 1 8 条（本サービス利用の一時中断）により、付加機能の一時中断を行います。

第 3 7 条（付加機能の解約）

付加機能を利用する利用契約者は、毎月末日付にて、付加機能を解約することができます。この場合、利用契約者は、当社所定の書類に必要事項を記入して、解約希望月末日の 1 ヶ月前までに当社等に提出するものとします。

2. 前項に規定する書類を当社等が受領した場合は、書類に記載された解約希望月の末日を、付加機能解約日とします。また付加機能解約日を当該付加機能の利用終了日とします。
3. 第 1 9 条（利用契約者が行う本契約の解約）および第 2 0 条（当社が行う本契約の解除）により本サービスの利用が解約または解除された場合は、前項の規定にかかわらず、本サービスの利用終了日に、付加機能を解約したものとして取り扱います。また、この日を付加機能の利用終了日とします。
4. 利用契約者が付加機能の各品目の解約を行った場合、当該品目について再度利用することはできないものとします。

第 3 8 条（付加機能の廃止）

当社は、都合により特定の付加機能を任意の月の末日付で廃止することがあります。この場合、付加機能を廃止する日を付加機能の利用終了日とします。

2. 前項の場合には、当社は、当該付加機能を利用する利用契約者に対し、廃止の 3 ヶ月前までに書面によりその旨を通知します。

第 3 9 条（付加機能における規約の適用）

付加機能に関しては、本節の条項を優先的に適用することとし、特に記載のない事項に関しては他の各節の条項に準じて取り扱うものとします。

第9節 雑則

第40条（利用契約者に係る情報の利用）

当社は、プライバシーポリシーに定めるところにより、利用契約者に係る情報（申込時または本サービス等提供中に、当社が利用契約書に関して取得する氏名、住所、電話番号等のすべての個人情報を行います。以下同じ。）を、次に定める目的の遂行に必要な範囲において利用することとします。

- （1） 利用契約者からの問合せ対応、当社サービスの利用に関する手続案内、または利用契約者に対するサービス利用に係る情報の提供業務
- （2） 課金計算に係わる業務
- （3） 料金請求に係わる業務
- （4） 当社の市場調査およびその分析
- （5） 当社の商品、サービスならびにキャンペーンの案内等
- （6） 当社のサービスについての工事または障害対応などの取扱い業務

2. 前項に定める他、同プライバシーポリシーに定めるところにより、当社が別に定める共同利用者（販売代理店含む。）と共同利用（個人情報の保護に関する法律（平成15年5月30日法律57号。以下同じとします。）第23条第5項各号に定めるものをいいます。）を行う場合においては、利用契約者の情報を前項第1号から第6号（第1号については、当社を共同利用者に読み替えて適用するものとします。）に定める目的の遂行に必要な範囲において、利用することとします。

3. 前項の場合において、当社の統括情報資産管理責任者は、利用契約者に係る情報について責任を有するものとします。

4. 利用契約者は、本条第1項から第3項に定めるところにより、当社が利用契約者に係る情報を利用することに同意するものとします。

(注) プライバシーポリシーとは、総務省の定める「電気通信事業における個人情報保護に関するガイドライン(平成29年4月18日総務省告示第152号)」第14条に定めるところにより、当社が定める「個人情報保護方針」（当社ホームページに掲載）を行います。

第41条（通信の秘密）

当社等は利用契約者の通信の秘密を守ります。

2. ただし、当社等は、法の定めに基づく強制処分が行われた場合には、当該法令および令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
3. 当社等は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき照会を受けた場合は、第1項の規定にかかわらず、通信の照会に応じることができるものとします。

第42条（機密保持）

当社等は、本契約に関連して知り得た利用契約者の情報を、契約の終了後といえども利用契約者の同意なしに第三者に開示、または提供しないものとします。

2. ただし、当社等は、法の定めに基づく強制処分が行われた場合には、当該法令および令状の定める範囲で前項の守秘義務を負わないものとします。
3. 当社等は、法律上の照会権限を有する者から、法令等に基づき開示要求を受けた場合は、第1項の規定にかかわらず、開示要求に応じることができるものとします。

4. 当社は、第41条（通信の秘密）第1項及び本条第1項の規定にかかわらず、当社と機密保持条項を含む業務委託請負契約を締結した外部委託業者に、当社が業務上必要な利用契約者の情報を提供することがあります。

第43条（禁止事項）

利用契約者は、本サービスの利用について、次の各号に該当する行為をしてはならないものとします。

- (1) 本サービスを第三者が利用できる状態にすること、およびそのおそれのある行為
- (2) 当社等および第三者の著作権、商標権等の知的財産権を侵害する行為、またはそのおそれのある行為
- (3) 当社等もしくは第三者を誹謗中傷、およびその名誉・信用を毀損する、またはそのおそれのある行為
- (4) 当社もしくは第三者のネットワークおよびそのネットワークに接続された機器等に不正にアクセスする行為
- (5) 当社もしくは第三者の通信に支障をきたす、またはそのおそれのある行為
- (6) 故意に電気通信回線を保留にしたまま放置すること、その他内線通信の伝送交換に妨害を与える行為
- (7) 故意に多数の不完了通信を発生させる等、通信の輻輳を生じさせる、またはそのおそれがある行為
- (8) 公序良俗に違反し、または当社等および第三者の権利を侵害すると当社等が判断した行為
- (9) 法令に違反し、または違反するおそれのある行為
- (10) その他、本サービスの運営を妨げる等、当社等が不相当と判断する行為

第44条（利用契約者の責任と義務）

利用契約者は、本約款の各条項を遵守する義務を負います。

2. 利用契約者は、本サービスの利用者に対して、本約款の各条項を遵守させる義務を負います。
3. 利用契約者は、本サービスを利用して当社所有の機器に保存、蓄積した情報に関し、全責任を負います。当社所有の機器に保存、蓄積した情報に起因する著作権やその他の事項に関する紛争が第三者との間に生じた場合、利用契約者は自己の責任と負担においてこれを解決するものとします。

第45条（利用の制限）

当社は、天災地変その他の非常事態が発生または発生のおそれがあるときは、災害の予防若しくは救援、通信もしくは電力の供給の確保または秩序維持に必要な通信その他公共の利益のために緊急を要する通信を優先的に取り扱うため、本サービスの利用を制限する措置をとることがあります。ただし、損害賠償に関しては第47条（損害賠償の免責および特約条項）第5項の規定に従うものとします。

第46条（著作権）

利用契約者は、本サービスの利用を通じて入手したいかなる情報も、当該情報の著作権者の承諾を事前に得た場合を除き、複製、販売その他いかなる方法においても使用してはならないものとします。

第47条（損害賠償の免責および特約事項）

当社は、本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事由によりその提供をしなかったときは、その本サービスが全く利用できない状態（当該契約に係るSaaSサーバ設備による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となる場合を含みます。以下この条において同じ。）にあることを当社が知った時刻から起算して、第22条（利用料金の支払い義務）第6項の表1欄および2欄に規定する時間以上その状態が継続したときに限り、当該利用契約者の損害を本条第2項、第3項の規定に従い賠償します。ただし、サービス利用回線に起因する事象により本サービスが全く利用できない状態となった場合は、この限りではありません。

2. 第22条（利用料金の支払い義務）第6項の表1欄の場合において、当社は本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継続した時間（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当該本サービスに係る月額料金を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。なお、本サービスの提供を受けることができなくなる以前の12ヶ月間に利用契約者が実際に当社等に支払った金額を損害賠償額の上限とします。
3. 第22条（利用料金の支払い義務）第6項の表2欄の場合において、当社は本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から連続2時間以後のその状態が継続した時間について、1時間ごとに時間数を計算し、その時間数に対応する当該本サービスに係る時間料金（月720時間を月額料金のサービス提供時間とします。）を発生した損害とみなし、その額に限って賠償します。なお、本サービスの提供を受けることができなくなる以前の12ヶ月間に利用契約者が実際に当社等に支払った金額を損害賠償額の上限とします。
4. 前2項の場合、利用料金額の算定にあたっては、別紙料金通則1、2および3の規定に準じて取り扱います。
5. 天災地変、火災、政府の規制、その他、当社の責めに帰することができない事由により本サービスを履行できない場合は、利用契約者に対し、当社は何ら責任を負わず、前4項の規定は適用しません。
6. 利用契約者が、本サービスの利用に起因して損害（インターネット回線に起因する遅延により生じた損害、情報等が破損もしくは滅失したことによる損害、または利用契約者が本サービスから得た情報等に起因する損害を含むがそれらに限定されません。）を負うことがあっても、当社は、その原因の如何を問わず、本条で規定する責任以外の責任を負いません。
7. 当社は、第16条（当社が行うサービス提供の停止）から第18条（本サービスの利用の一時中断）まで、第34条（付加機能の停止）から第36条（付加機能の一時中断）まで、第38条（付加機能の廃止）、および第48条（本サービスの廃止）により、本サービスの提供を停止、休止、一時中断、廃止したことによって、利用契約者が損害を被った場合であっても、一切の責任を負わないものとします。
8. 利用契約者が、本サービスの利用により第三者に損害を与えた場合、利用契約者は自己の責任と費用において解決するものとし、当社は一切の責任を負わないものとします。

9. 利用契約者が、第43条（禁止事項）、第44条（利用契約者の責任と義務）、第46条（著作権）について過失、不正、違法な行為を犯し、当社に損害を与えた場合は、当社は、利用契約者に対し、相応の損害賠償の請求を行うことができるものとします。
10. 第19条（利用契約者が行う本契約の解約）および第20条（当社が行う本契約の解除）により契約が解除されたことにより、当社が損害を被った場合、当社は、利用契約者に対し、相応の損害賠償を請求することができるものとします。ただし、当社の責めに帰す事由による場合はこの限りではありません。
11. 当社は、当社の機器内に保管された利用契約者のデータについて、一切の責任を負わないものとします。本契約が終了した場合、当社は速やかに利用契約者のデータを削除するものとし、この場合、当社は削除されたデータに関し一切の責任を負いません。
12. 当社は、当社の責めに帰すべき事由に起因して、個人情報に関する事故が生じた場合、その個人情報に関する事故に直接起因する利用契約者の損害について、本サービスの1ヶ月分の利用料金を限度として賠償責任を負うものとします。
13. 当社は、当社の責めに帰すことができない事由から生じた損害、当社の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、および逸失利益、間接損害については一切の責任を負いません。
14. 当社は、本サービスの状態を確認するために、利用契約者の使用する機器と電気信号による通信を行うことができるものとします。

第48条（本サービスの廃止）

当社は、業務上の都合により本サービスを廃止することがあります。この場合、本サービスを廃止する日をもって契約は終了するものとし、この日を契約終了日とします。

2. 当社は、前項の場合には、利用契約者に対し廃止する日の6ヶ月前までに書面によりその旨通知することとします。

第49条（関連法令の遵守）

当社は、本約款に定める措置を講ずるに際しては、関連法令の定める範囲内で、適切な措置を講ずるものとします。

第50条（反社会的勢力の排除）

当社及び利用契約者は、相手方に対し、本契約の成立をもって自己及び自己の役員等が現在、以下の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。

- (1) 暴力団
- (2) 暴力団員
- (3) 暴力団準構成員
- (4) 暴力団関係企業
- (5) 企業等を対象に不正な利益を求めて暴力的な違法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者
- (6) 社会運動若しくは政治活動を偽装し、又は標榜して、不正な利益を求めて暴力的な違法行為等を行うおそれがあり、市民生活の安全に脅威を与える者
- (7) 前各号に掲げる者のほか、暴力団との関係を背景に、その威力を用い、又は暴力団と資金的なつながりを有し、構造的な不正の中核となっている集団又は個人

- (8) その他前各号に準ずる者
2. 当社及び利用契約者は、相手方に対し、自ら又は第三者を利用して以下の各号に該当する行為を行わないことを確約します。
- (1) 暴力的な要求行為
 - (2) 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - (3) 取引に関して、脅迫的な言動をし、又は暴力を用いる行為
 - (4) 風説を流布し、偽計を用い又は威力を用いて相手方の信用を毀損し、又は相手方の業務を妨害する行為
 - (5) その他前各号に準ずる行為
3. 当社及び利用契約者は、相手方が前各項の確約に反し、又は反していると合理的に疑われる場合、催告その他何らの手続きを要することなく、直ちに相手方との取引の全部又は一部を停止し、又は相手方との契約の全部又は一部を解約することができるものとします。なお、当社及び利用契約者は、かかる合理的な疑いの内容及び根拠に関し、相手方に対して何ら説明し又は開示する義務を負わないものとし、取引の停止又は契約の解約に起因し又は関連して相手方に損害等が生じた場合であっても、何ら責任を負うものではないことを確認します。
4. 当社及び利用契約者は、自己（自己の役員等を含む。）が第1項又は第2項の確約に反したことにより相手方が損害等を被った場合、相手方に生じた当該損害等を賠償する義務を負うことを確約します。

第51条（準拠法および合意管轄）

本契約の準拠法は日本法とし、本契約に関し、訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

第52条（定めなき事項）

本約款に定めのない事項が生じた場合は、当社等および利用契約者は契約締結の趣旨に従い、誠意をもって協議の上、解決に当たるものとします。

(以下余白)

別紙

料金通則

(料金の計算方法)

- 1 当社等は、利用契約者がその利用契約に基づき支払う料金および初期導入設定に関する費用は暦月に従って計算します。
- 2 当社等は、当社等の業務の遂行上やむを得ない場合は、前項の起算日を変更することがあります。

(端数処理)

- 3 当社等は、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。
ただし、この料金表に特段の定めがある場合は、この限りではありません。

(料金の支払い)

- 4 利用契約者は、利用料金、通話料および初期導入設定に関する費用について、以下の期日までに、当社等が指定する金融機関等において支払います。
 - (1) 利用料金については、利用月の末日までに支払うものとします。
 - (2) 通話料については、毎月の利用実績を月末で締めて翌月末日までに支払うものとします。
 - (3) 初期導入設定に関する費用は、利用開始月の末日までに支払うものとします。

(消費税相当額の加算)

- 5 第21条(サービスの料金および初期導入設定に関する費用)および第22条(利用契約者の支払い義務)その他本約款の規定により料金表に定める料金の支払いを要するものとされている額は、別紙料金表に定める額(税抜価額(消費税相当額を加算しない額をいいます。以下同じとします。))とします。)に基づき計算された額に消費税を加算した額とします。

料金表

第1 基本料金

1 適用

基本料金の適用については、第21条(サービスの料金および初期導入設定に関する費用)および第22条(利用契約者の支払い義務)によるほか、次のとおりとします。

区 分	内 容
基本料金の適用	基本料金は、外線ライセンス、シートライセンス、管理機能ライセンス、追加ユーザーライセンスの4つのライセンス料からなり、利用契約者の請求に従いライセンスを提供し、そのライセンスの合計が適用されます。なお1シートライセンスに1ユーザーライセンスが含まれます。

2 料金額

(1) ライセンス料

区分	単位	料金額 (税抜き額)
外線ライセンス	外線数ごとに月額	5,000円
シートライセンス	同時使用席ごとに月額	5,000円
管理機能ライセンス	管理機能PCごとに月額	5,000円
追加ユーザーライセンス	利用者ごとに月額	500円

第2 付加機能料金

1 適用

付加機能料金の適用については、第21条(サービスの料金および初期導入設定に関する費用)および第22条(利用契約者の支払い義務)によるほか、次のとおりとします。

2 料金額

(1) 付加機能利用料

区 分	単 位	料金額 (税抜き額)
通話録音配送サービス 基本料	テナントごとの月額基本料	10,000円
通話録音配送サービス シートライセンス	シートライセンスごとに月額	2,000円
通話録音テキスト化サービス システム構築・設定費用	テナントごとの初期費用	150,000円
通話録音テキスト化サービス 月額費用	1,000分/月 単位	1,500円

第3 通話料金

1 通話料金の適用

本サービスの利用料金以外に、使用する外線ライセンスに対応した通話料金が必要となります。また通話に係る付加サービスを利用する場合も別途料金が必要となります。

通話料金及び付加サービス利用料金は各々のキャリアによって設定されております。

第4 初期導入設定に関する費用

1 適用

本サービスに係る初期導入設定に関する費用の適用については、第21条（サービスの料金および初期導入設定に関する費用）および第22条（利用契約者の支払い義務）によるほか、次のとおりとします。

2 初期導入設定に関する費用の額

(1) 標準初期導入設定

標準初期導入設定に関する費用の中には、エージェント登録、番号計画設定、プレート選択によるIVR構築、2つまでの着信コールフロー作成、3つまでのスキル追加を含みます。

区 分	単 位	料金額 (税抜き額)
標準初期導入設定費用	外線ライセンス5、シートライセンス6、管理機能ライセンス1の範囲	300,000円

(2) カスタムメイドの初期導入設定の場合

要件定義後に別途見積もりとします。

本サービス品質保証 (CTe1/SaaS SLA : Service Level Agreement)

分類	項目	説明	条件
可用性	サービス稼働率	(サービス提供時間－停止時間) ÷サービス提供時間 100 [%]	99.7% (停止時間 : 26.28時間/年間)
	障害回復時間 (MTTR)	障害を検知した時間から、障害が回復してユーザーがサービスを受けられるまでの時間	2 時間を超えないこと
	障害通知時間	障害が発生してから、ユーザーに障害が発生したことを通知するまでの時間	30 分を超えないこと
サポート	提供時間帯	障害対応の問合せ受付業務実施時間帯	24 時間 365 日 (電話)
データ通信	バックアップ対象データ	テナントごとに必要な基本情報	通信ログ 設定情報
	バックアップスケジュール	夜間に自動処理	24 時間置き
	バックアップデータの保存期間	データをバックアップした媒体を保管する期間	3 ヶ月以上
	データ消去の要件	サービス解約後のデータ消去の実施	サービス解約後 1 ヶ月以内にデータおよび保管媒体を破棄
セキュリティ	通信の暗号化レベル	システムとやり取りされる通信の暗号化強度	SSL あるいは VPN

(以下余白)