

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利用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」といいます。）を締結している者（以下「利用契約者」といいます。）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、その他の電氣的設備
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 利用契約	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	当社と本サービス利用契約を締結している者
8 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、当社のホームページからダウンロード願います。
 - ・ CT-e1 Suite (管理者用ツール)
 - ・ Agent Panel (汎用エージェント操作画面)
 - ・ CT-e1 salesforce Adapter (セールスフォースと CTI 連携アダプタ)
 - ・ 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。本サービスの付加機能については「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) 通話録音保存領域の拡張
- (2) 通話録音情報配送サービス

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、別記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 4 7 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わない。

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、1 ヶ月以上前に当社に対し連絡し、許可を得るものとします。許可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、停止に当社は責任を負わないものとします。

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 (利用契約の申込)

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

第 10 条 (申込の不承諾)

当社等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) 申込者が希望されている本サービスの提供内容が、本サービスを提供する上で、技術上著しく困難なとき。
- (2) 申込者が、本サービスに係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恐れがあると判断した場合。
- (5) その他、利用契約の締結が不相当と判断した場合。

2. 前項の規定により、当社等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、当社等は、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)

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

2. 本サービスの提供を開始する利用開始日は月の初日とします。また、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は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なります。
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は、サービス品目の解約を行うことが出来ません。
5. 当社等は、第10条(申込の不承諾)の規定に準じ、変更請求を承諾しない場合があります。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との契約変更の申込みを行う場合、その内容について事前に当社等へ届け出るものとします。
7. 当社等は、本条に定める提出または届出のあった事項を証明する書類を提示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)

利用契約者がその利用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。

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、届出の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継承があったときは、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、当社所定の書面にこれを証明する書類を添えて当社等に届けていただきます。

2. 第1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ていただきます。これを変更したときも同様とします。
3. 第2項の規定による代表者の届出があるまでの間、当社等は、その地位を継承した者のうち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

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場合、および当社等に対する他の債務の履行を怠りまた怠る恐れのある場合
 - (2) 申込書に虚偽の事項を記載したことが判明した場合
 - (3) 第 31 条 (利用契約者の維持責任)、第 42 条 (機密保持)、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) の規定に違反した場合
 - (4) その他、当社が本サービスの提供を不相当と判断した場合
2. 当社は、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なお支払わないときは、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。但し、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から多数の不完了通信 (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、現に通信がふくそうし、またはふくそう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場合
 - (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場合
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。但し、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 (その利用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。以下同じとします。) を行います。

第 5 節 利用契約の解除

第 19 条 (利用契約者が行う利用契約の解約)

本サービスの利用契約者は、毎月末日付にて、利用契約を解約することができます。この場合、当該利用契約者は、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末日を、当該契約解約日として取扱います。また当該契約解約日を本サービスの利用終了日とします。

第 20 条(当社が行う利用契約の解除)

当社等は、次の各号のいずれかに該当する場合には、利用契約を解除することができるものとします。

- (1) 第 16 条 (当社が行う本サービス提供の停止) の規定により本サービスの利用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場合
- (2) 第 3 4 条 (付加機能の停止) の規定により特定の付加機能の利用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場合
- (3) 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場合
- (4) 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、建物、構築物に関する基本契約が解約された場合
- (5) 利用契約者に仮差押、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場合またはこれに類する事由が生じた場合

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 項の各号のいずれかに該当する場合で、その原因となった事由が当社の業務遂行上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その利用契約を解除することができるものとします。

3. 当社等は、第 1 項および第 2 項の規定により利用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。但し、緊急の場合は、この限りではありません。

4. 第 1 項および第 2 項の規定により利用契約が解除されたときは、利用契約が解除された日を本サービスの利用終了日と定めます。

第 6 節 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は、別記料金表第 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、別記料金表第 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ヶ月分の料金が課金されます。

第 2 2 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 2 1 条 (サービスの料金および初期導入設定に関する費用) で規定する料金等を当社等に支払う義務を負うものとします。なお、第 1 2 条 (申込書記載事項の変更) の規定により利用契約者の契約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 2 1 条 (サービスの料金および初期導入設定に関する費用) で規定する料金等を当社等に支払う義務を負うものとします。

2. サービスの料金等のうち、利用料金の支払い義務は、第 1 1 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します。
3. 第 1 6 条 (当社が行う本サービス提供の停止) の規定により、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は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
4. 第 1 7 条 (当社が行う本サービス提供の休止) の規定により、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は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
5. 第 1 8 条 (本サービス利用の一時中断)、第 3 6 条 (付加機能の一時中断) の規定により、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は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。
6. 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は、当該サービスが利用されていたものとし支払いを要します。

区別	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その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。以下この表において同じとします。) が生じた場合 (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、その本サービスまたは付加機能を全く利用できない状態が連続 2 時間以上継続したとき。	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. 利用契約者は、初期導入設定の着手後完了前に解除等があったときは、解除等があったときまでに着手した初期導入設定の部分について、その初期導入設定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 2 3 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、利用契約成立後、サービスの料金等を、別記料金通則の定めにより利用契約者に請求します。

2. 前項の規定によりサービスの料金等の請求を受けた利用契約者は、別記料金通則の定めにより、当該サービスの料金等を支払うものとします。

第 2 4 条（利用契約の終了に伴うサービスの料金等の精算方法）

第 2 0 条（当社が行う利用契約の解除）の規定により、月の途中で利用契約が解除された時は、サービスの料金等は第 2 0 条（当社が行う利用契約の解除）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 2 5 条（割増金）

利用契約者は、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 2 6 条（延滞利息）

利用契約者は、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なお支払いがない場合には、支払い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（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 2 7 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等額にて相殺を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によって相殺することができるものとします。

第 7 節 施設

第 2 8 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、その設置に要する費用を利用契約者は負担するものとします。ただし、利用契約者は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には、利用契約者は当社にその工事に要した費用を支払うものとします。ただし、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（利用契約者が行う利用契約の解約）第 1 項および第 20 条（当社が行う利用契約の解除）第 1 項、第 2 項の規定により利用契約が終了したときは、当社は当社施設内に設置されている利用契約者の所有設備がある場合には撤去します。なお、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 項の規定により、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の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する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、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. 当社等は、第 10 条（申込の承諾）の規定に準じ、第 1 項の申込を承諾しない場合があります。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。
4. 付加機能の利用契約の成立と利用開始日は、第 11 条（契約の成立と利用開始日）の規定のとおりとします。

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 項の各号の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. 当社が前項の規定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。但し、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 項の各号の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. 当社が前項の規定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。但し、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）の規定により、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、当該利用契約者は、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末日を、当該付加機能解約日として取り扱います。また当該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（利用契約者が行う利用契約の解約）および第 2 0 条（当社が行う利用契約の解除）の規定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取り扱います。また、この日を当該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. 当社は、前項の場合には、当該付加機能を利用する利用契約者に対し廃止する 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 4 0 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、利用契約者に係わる情報（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いいます。以下同じとします。）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の対応、当社サービスの利用に関する手続きの案内、または情報の提供の利用契約者に対する取扱い業務
- (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. 第1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4項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第1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. 第2項の場合において、当社の統括情報資産管理責任者は、利用契約者に係わ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、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わ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16年8月31日総務省告示第695号）」第12条に定めるところにより、当社が定める「個人情報保護基本方針」（当社ホームページに掲載）をいいます。

第41条（通信の秘密）

当社は利用契約者の通信の秘密を守ります。

2. 但し、当社等は、法の定めに基づく強制の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. 但し、当社等は、法の定めに基づく強制の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 4 3 条 (禁止事項)

利用契約者は本契約に関する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する。

- (1) 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、通信のふくそうを生じさせる、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 4 4 条 (利用契約者の責任と義務)

利用契約者は本約款に定められた各事項を遵守する義務を負うこととします。

2. 利用契約者は本サービスの利用者に対して、本約款に定められた各事項を遵守させる義務を負うこととします。
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て全責任を負うものとする。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解決するものとする。

第 4 5 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 4 7 条 5 項の規定に従うものとする。

第 4 6 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する。

第 4 7 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とします。）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連続したときに限り、当該利用契約者の損害を賠償します。

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る場合は、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う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連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う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項の場合において、料金額の算定に当たっては別記料金通則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をすべての責任とします。
7. 当社は、第16条（当社が行うサービス提供の停止）及至第18条（本サービスの利用の一時中断）、第34条（付加機能の停止）及至第36条（付加機能の一時中断）、第38条（付加機能の廃止）、第48条（本サービスの廃止）の規定により、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、当社は一切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ます。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42条（機密保持）、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

与えた場合には、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（利用契約者が行う利用契約の解約）および第20条（当社が行う利用契約の解除）の規定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には、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ないものとします。
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わないものとします。
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責任を負わないものとします。
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できるものとする。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. 当社等は前項の場合には、利用契約者に対し廃止する日の3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（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51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)

別記

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、当社等の業務上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っていただきます。
 - (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)の規定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、別記料金表に定める額(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。ただし、通話料金(外国との通信に係るものに限りません。)に係るものについては、この限りではありません。

この場合において、当社は消費税法第63条の2に定めるところにより、必要に応じて税込価額(税抜価額に消費税を加算した額をいいます。以下同じとします。)を併記します。

(注1) 当社は、税抜価額を併記する場合、括弧内にその額を記載します。

(注2) 料金表に定める税込額(消費税相当額を加算した額をいいます。以下同じとします。)

に基づき計算された額は、支払いを要する額と異なる場合があります。

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 2 1 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 2 2 条（利用契約者の支払い義務）の規定によるほか、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、管理ライセンス、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。 加えて 1 シートライセンスあたり 8 時間分の通話録音が可能です。

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
管理ライセンス	管理機能PCごとに月額	5,000円
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 2 1 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 2 2 条（利用契約者の支払い義務）の規定によるほか、次のとおりとします。

2 料金額

(1) 付加機能ライセンス料

区 分	単 位	料金額 (税抜き額)
通話録音保存領域の拡張	シートライセンスあたり16時間分追加するごとに月額	2,000円
通話録音情報配送サービス 基本料	テナントごとの月額基本料	10,000円
通話録音情報配送サービス シートライセンス	シートライセンスごとに月額	2,000円

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。当社が提供するフュージョン・コミュニケーションズ株式会社のIP-Phoneサービスを使用した場合の通話料金は次のとおりです。また、それ以外のキャリアサービスを使用する場合は各々のキャリアによって設定された通話料金が別途必要となります。

2 料金額

(1) 基本料金

区 分	単 位	料金額 (税抜き額)
番号発行手数料 (初期費)	1 番号ごとに	500円
基本料	1 番号目の月額	380円
	追加番号ごとに月額	100円

※1 お客さまにご負担いただいている「ユニバーサルサービス料」に関しましては以下のURLをご参照下さい。

<http://www.tca.or.jp/universalservice/>

※2 フリーボイスおよび代表着信サービスなど付加サービスを利用する場合は、フュージョン・コミュニケーションズ株式会社が定める別途料金が必要になります。

(2) 通話料 (従量制)

通話料に関してはフュージョン・コミュニケーションズ株式会社が定めるIP-Phoneサービスの料金表 (<http://www.fusioncom.co.jp/houjin/ip/ryoukin.html>) に従います。

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 2 1 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 2 2 条（利用契約者の支払い義務）の規定によるほか、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、テン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。

分類	項目	説明	条件
可用性	サービス稼働率	$(\text{サービス提供時間} - \text{停止時間}) \div \text{サービス提供時間} \times 100$ [%]	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)