

本文書の使用にあたって（お願い）

オファー説明書：Cisco Webex Contact Center（参考和訳）

本文書は Offer Description: Cisco Webex Contact Center の参考和訳であり、英文の原文をご確認頂く際の参考資料として作成されたものです。訳文作成にあたっては、極力原文の内容を正確にお伝えできるよう努めておりますが、原文と訳文の内容に差異があった場合には、原文の内容のみが効力を有するものといたします。

原文 URL:

https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/OfferDescriptions/cisco_webex_contact_center.pdf

オファー説明書：Cisco Webex Contact Center

本オファー説明書では、シスコがお客様およびお客様の許可されたユーザーに提供する Cisco Webex Contact Center（以下「クラウドサービス」）のオファー固有の条件を説明しています。以下の別紙 A および別紙 B に記載されているとおり、お客様による Webex Contact Center ならびに Cisco API およびデジタルチャネルの使用には、本オファー説明書および www.cisco.com/go/eula に掲載されているシスコ エンドユーザー ライセンス契約書（またはお客様およびシスコ間のこれに類似し、適用のある既存の条件）（以下「本契約」）が適用されます。本オファー説明書にて大文字の英字で始まり、本オファー説明書で別途定義されていない用語は、本契約内で定められた意味を持つものとします。

お客様が Collaboration Flex Plan Contact Center の一部として Webex Contact Center を購入した場合、お客様による Webex Contact Center の使用には、本契約および Cisco Collaboration Flex Plan Contact Center のオファー説明書が適用されます。当該オファー説明書の最新版は [こちら](#) [英語] に掲載されています。本オファー説明書は、スタンドアロンの本サービスとしての Webex Contact Center のお客様のサブスクリプションにのみ関連しています。

1. 説明

Webex Contact Center はシスコのクラウドにホストされているサブスクリプションベースのサービスであり、すべての主要な通信チャネルを横断するユニファイド コンタクト センターを実現します。

クラウドサービスのサブスクリプションを購入するときに、必要な購入数について記名エージェント購入モデルまたは同時エージェント購入モデルを選択できます。なお、選択できる購入モデルはいずれか 1 つのみになります。サブスクリプションの購入により、Standard エージェントもしくは Premium エージェントまたはその両方としてエージェントを購入することができます。

2. 補足条項

2.1. サポート

お客様のサブスクリプション期間中、お客様には、[Cisco Software Support サービスのサービスディスクリプション](#)に記載されている「Basic サポート」の提供を受ける権利があります。Basic サポートでは、不具合の都度修正 (break/fix) についてシビラティ（重大度）が低いケースの場合は 1 営業日以内に、シビラティ（重大度）が 1 または 2 のケースの場合は 60 分以内に最初の応答をすることを条件として電話、Web、または E メールを介して 24 時間 365 日英語でテクニカルサポートに問い合わせること（回数無制限）や、ナレッジベースにアクセスすること、使用期間中に本ソフトウェアのすべてのアップデートおよびアップグレードにアクセスすることが可能です。また、追加料金を支払うことで、Enhanced サポートおよび Premium サポートを利用することも可能です。Basic サポート、Enhanced サポート、および Premium サポートの詳細については、[Cisco Software Support サービスのサービスディスクリプション](#)をご確認ください。

2.2. 地域的な条件および制限事項

Webex Contact Center は以下の国でご利用いただけます。Webex Contact Center が利用できない国においては、購入が制限されます。

地域	国
EMEAR	オーストリア、ベルギー、ブルガリア、クロアチア、キプロス、チェコ共和国、デンマーク、エストニア、フィンランド、フランス、ジョージア、ドイツ、ギリシャ、ハンガリー、アイルランド、イタリア、ヨルダン、ラトビア、リトアニア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、ルーマニア、ロシア、スロバキア、スロベニア、南アフリカ、スペイン、スウェーデン、スイス、アラブ首長国連邦、英国
南北アメリカ大陸	アルゼンチン、ブラジル、カナダ、チリ、コロンビア、エクアドル、メキシコ、ペルー、米国
APJC	オーストラリア、日本、ニュージーランド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、韓国、タイ、ベトナム

* 日本では WFO および音声対応 IVR をご利用いただけません。

** PSTN にバンドルされた Webex Contact Center は、米国とカナダでのみご利用いただけます。

3. データ保護

[Webex Contact Center プライバシーデータシート](#)では、シスコが Webex Contact Center を提供する際に収集および処理する個人データについて説明しています。シスコがあらゆるカテゴリのデータを処理、利用、および保護する方法の詳細については、[シスコの Security and Trust Center](#) のページ [英語] をご確認ください。

別紙 A : API へのアクセスとその使用

1. 定義

本別紙 A を解釈する際に、「API 経由アクセスが可能なデータ」とは、[Webex Contact Center プライバシーデータシート](#) にすべてが記載されているとおりに、Cisco API（以下で定義）を介してお客様がアクセス可能な、お客様に帰属するすべてのデータ（登録情報、ホスト情報、使用状況情報、エージェント生成情報、およびユーザー生成情報を含みますが、これらに限定されません）のことをいいます。

2. ライセンス付与とその条件

2.1. お客様がシスコの Media API (Application Programming Interfaces)、Data API、またはその他の Cloud Service API（以下「Cisco API」）へのアクセスが認められている場合、シスコは、API 経由アクセスが可能なデータおよびクラウドサービスに関連する音声録音データの更新、作成、検索、および削除、ならびにビジネスレポート機能の開発、ならびに消費者向けサービスのためのお客様のビジネス要件と第三者のビジネス要件の統合および実装またはそのいずれか一方のためにのみ、使用期間中に限り、Cisco API にアクセスし、Cisco API を使用し、Cisco API を呼び出すための限定的、撤回可能、非独占的、譲渡不可能、サブライセンス不可能なライセンスをお客様に付与します。

2.2. EULA のセクション 3 に定める使用条件に加えて、お客様は、(a) 基盤となるクラウドサービスを実質的に複製し、これと競合するため、(b) API 経由アクセスが可能なデータを収集、共有、再販売、保管、および何らかの方法で送信するため、(c) シスコの製品、サービス、またはユーザーのセキュリティ措置を無効化、中断、回避、妨害、その他の形態で侵害するため、また、(d) 承認を得ずに、アプリケーション、システム、サービス、コンピュータ、データ、アカウント、またはネットワークにアクセスするために Cisco API を使用してはならず、(a) から (d) の目的のために他者が Cisco API を使用することを許可してはならないものとします。お客様が本セクション 2.2 のいずれかの規定を遵守しなかった場合、シスコは、お客様によるクラウドサービスの使用をただちに終了することができます。

3. 補償

お客様は、(a) API 経由アクセスが可能なデータにアクセスするために適用法において必要なすべての同意を得なかった場合、または (b) API 経由アクセスが可能なデータのお客様による使用が違法もしくは不適切であった場合、またはかかる使用が第三者のプライバシー権を侵害した場合、またはその他の形態により、かかる使用によって第三者に傷害もしくは損害またはその両方が生じた場合に、シスコ、ならびにシスコの役員、取締役、関係会社、および許可を得ている譲受人を補償、防衛、および免責することに同意します。

4. 責任の制限

EULA のセクション9 に定める規定に加えて、Cisco API は「現状有姿」で提供されます。また、シスコは、(i) お客様による Cisco API の使用、(ii) API 送信データへのアクセスもしくは API 送信データの取得またはその両方のために必要なすべての同意をお客様が第三者から得なかったこと、および (iii) Cisco API へのアクセスを通じて取得した API 経由アクセスが可能なデータのお客様による使用、保護、および処理、またはこれらの一部に関連する責任を一切負わないものとします。

別紙 B : デジタルチャネルへのアクセスとその使用

1. 定義

本別紙 B を解釈する際に、「デジタルチャネルデータ」とは、[Webex Contact Center プライバシーデータシート](#)にすべてが記載されているとおりに、デジタルチャネルを通じて取り交わす、お客様に帰属するすべてのデータ（登録情報、ホスト情報、使用状況情報、エージェント生成情報、およびユーザー生成情報を含みますが、これらに限定されません）のことをいいます。

「デジタルチャネル」とは、エンドユーザーをコンタクトセンター担当者につなげる際に使用するための第三者のデジタルメッセージプラットフォームおよびデジタルメッセージアプリケーションのことをいいます。なお、デジタルチャネルへのアクセスはクラウドサービスによって一般的に可能になる場合があります。デジタルチャネルの例には、WhatsApp、Apple Business Chat、Facebook Messenger（それぞれを、以下「ソーシャルメディア デジタル チャネル」）、ならびに SMS、Web チャット、および Eメールが含まれますが、これらに限定されません。

2. 確認と条件

お客様は、ソーシャルメディア デジタル チャネル（数は問いません）の使用を選択した場合、次の事項を確認および表明したことになります。

- a. お客様が自己の商取引のためにソーシャルメディア デジタル チャネルを使用するにあたり、該当する第三者であるソーシャルメディア チャネル プロバイダーが定める当該ソーシャルメディア デジタル チャネルのサービス利用条件（総称して、以下「デジタルチャネル利用条件」）をお客様がすべて読んでいること。
- b. デジタルチャネル利用条件がお客様に適用されること。
- c. お客様のコンタクトセンター担当者、従業員および委託先がソーシャルメディア デジタル チャネルを介してエンドユーザーとやり取りできるようにすることにより、第三者であるソーシャルメディア デジタル チャネル プラットフォームおよびソーシャルメディア デジタル チャネル アプリケーションのプロバイダーが、該当するソーシャルメディア デジタル チャネルを通じて交わしたデジタルチャネルデータに自由にアクセスすることができ、適用のあるデジタルチャネル利用条件に詳述されている目的のためにその情報を使用する場合があることをお客様が理解していること。
- d. (a) 第三者であるソーシャルメディア デジタル チャネル プラットフォームおよびアプリケーション プロバイダーが、該当するソーシャルメディア デジタル チャネルを介して取り交わしたあらゆるデジタルチャネルデータにアクセスできる旨をエンドユーザーに知らせること、(b) 提供されたあらゆるデジタルチャネルデータにソーシャルメディア デジタル チャネルがアクセスできることをお客様のコンタクトセンター担当者、従業員および委託先に知らせること、および (c) 該当するソーシャルメディア デジタル チャネルを介して取り交わすことをお客様が選択したあらゆるデジタルチャネルデータに対するすべての責任をお客様が負うこと。

3. その他の条件

- a. **地理的条件**：ソーシャル メディア デジタル チャネルは、そのプロバイダーが当該サービスを提供している場所においてのみ利用できます。SMS デジタルチャネルは、シスコまたは基盤となるプロバイダーが規制上の必要な承認を得ている国において利用できます。シスコは、オーストリア、ベルギー、カナダ、フランス、ドイツ、アイルランド、オランダ、スペイン、スウェーデン、英国、および米国において、規制対象である電気通信サービスを提供するための承認を得ています（または承認を得る必要がありません）。
- b. **アクセスの一時停止**：シスコが有している可能性がある他の権利および救済措置に加えて、シスコは、デジタルチャネルを介したクラウドサービスへのお客様によるアクセスが (a) 該当する領域の法律にシスコが違反することになる、または (b) デジタルチャネル利用条件に違反する方法で用いられているとシスコが合理的かつ誠実に確信している場合に、当該アクセスを一時停止することが認められているものとします。
- c. **補償**：お客様は、デジタルチャネルを介したお客様によるデジタルチャネルデータの取り交わしが違法もしくは不適切であったという主張、またはかかる取り交わしが第三者のプライバシー権を侵害したという主張、またはその他の形態により、かかる取り交わしによって第三者に傷害もしくは損害またはその両方が生じたという主張に基づいて第三者が申し立てた請求、訴訟、催告および法的措置について、シスコ、ならびにシスコの役員、取締役、関係会社、および許可を得ている譲受人を補償、防御、および免責することに同意します。
- d. **保証の否認**：デジタルチャネルを介したクラウドサービスへのアクセスは、いかなる種類の保証も伴うことなく、すべての不具合が残ったまま、「現状有姿」で提供されます。法律が認めている最大限の範囲において、シスコは、明示および黙示のすべての条件、表明、および保証（商品適格性、特定の目的への適合性、権利の非侵害、満足のいく品質、中断の不存在、および正確性の黙示の保証または条件を含みますが、これらに限定されません）を本別紙 B により排除し、明示的に否認します。シスコは、デジタルチャネルを介したクラウドサービスへのアクセスが、お客様の用途に適していること、お客様のアプリケーションで適切に機能すること、正確および完全なものであること、また、エラーや瑕疵を含んでいないことを保証しません。
- e. **責任の制限**：EULA のセクション 9 に定める規定に加えて、シスコは、(i) デジタルチャネルを介してデジタルチャネルデータにアクセスし、これを処理するために必要なすべての同意をお客様が第三者から得なかったこと、および (ii) デジタルチャネルを通じて処理したデジタルチャネルデータのお客様による使用、保護、および処理、またはこれらの一部に関連する責任を一切負わないものとします。