

# 業務支援プラットフォーム サービス仕様書

第 13.0 版

株式会社 NTTPC コミュニケーションズ

**【著作権・免責事項】**

本資料のすべての著作権は、株式会社 NTTPC コミュニケーションズに帰属します。

無断での本資料の複写、複製、再利用、転載、転用を禁じます。

本書に記載されている会社名および製品名は、一般に各社の商標または登録商標です。

## 【目次】

<b>1</b>	<b>はじめに</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>商品名・サービス名表記</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>サービス概要</b>	<b>9</b>
3.1	対象電気通信サービス	9
3.2	商流	9
3.3	データモデル	10
3.4	サービス提供までの流れ	11
3.5	最低利用期間	12
3.6	サービス利用条件	12
<b>4</b>	<b>管理メニュー</b>	<b>13</b>
4.1	顧客管理	13
4.2	契約管理	14
4.2.1	登録	14
4.2.2	参照	19
4.2.3	変更	21
4.2.4	「光コラボレーション」の事業者変更について	24
4.2.5	解約（自社サービス）	24
4.3	オーダー管理	24
4.3.1	参照	25
4.3.2	変更	25
4.4	請求管理	25
4.4.1	参照	26
4.4.2	変更	27
4.5	回線情報管理	28
4.6	レポート出力管理	28
4.6.1	【開通案内】ダウンロード	28
4.6.2	【請求データ】ダウンロード	30
4.7	イベントアラーム	32
4.7.1	請求	32
4.7.2	オーダー(光コラボ)	33
4.7.3	オーダー(モバイル)	34
4.8	アカウント管理	34
4.9	権限グループ管理	36

<b>5</b>	<b>請求データ計算</b>	<b>38</b>
5.1	対象	38
5.2	料金設定	38
5.3	計算方法	38
5.3.1	光コラボレーション・ISP・メール	38
5.3.2	モバイル	39
5.3.3	企業さまサービス独自商材	39
5.3.4	プラン変更の場合について	39
<b>6</b>	<b>取次メニュー</b>	<b>40</b>
6.1	決済代行会社	40
<b>7</b>	<b>エンドユーザー向けページ</b>	<b>46</b>
7.1	契約管理	46
7.1.1	登録	46
7.1.2	参照	46
7.1.3	変更	47
7.2	開通案内（光コラボのみ）	47
7.3	料金確認	47
7.4	パスワード	47
<b>8</b>	<b>サービス提供条件</b>	<b>47</b>
8.1	請求サイクル	48
8.1.1	光コラボレーション・ISP・メール	48
8.1.2	モバイル	49
8.2	支払方法	50
8.2.1	クレジットカード	50
8.2.2	口座振替	50
8.2.3	コンビニ払込票	51
8.2.4	請求書	51
8.2.5	電話料金合算サービス	52
8.3	トップクルーズ	52
8.4	モバイル	53
8.4.1	管理対象	53
8.4.2	申込受付期間	53
8.4.3	本人性確認の代行実施	53
8.4.4	申込の本人性確認における自動キャンセル	54
8.4.5	本人性確認データ	55
8.5	ISP	55

8.6	メール	56
<b>9</b>	<b>保守・運用</b>	<b>61</b>
9.1	故障発生連絡	61
9.2	故障受付	62
9.3	メンテナンス情報	62
9.3.1	定期メンテナンス	62
9.3.2	随時メンテナンス	63
<b>10</b>	<b>更新履歴</b>	<b>65</b>
表 1-1	用語の定義	7
表 2-1	商品名・サービス名 変換表	8
表 3-1	提供メニュー	10
表 4-1	顧客情報管理項目	13
表 4-2	契約情報(登録)管理項目	14
表 4-3	契約情報(登録)管理項目	14
表 4-4	契約情報(登録)管理項目	17
表 4-5	契約情報(登録)管理項目	18
表 4-6	契約情報(参照)管理項目	19
表 4-7	契約情報(参照)管理項目	20
表 4-8	契約情報(変更)管理項目	21
表 4-9	契約情報(変更)管理項目	22
表 4-10	契約情報(変更)管理項目	23
表 4-11	オーダー情報(変更)管理項目	25
表 4-12	請求情報(参照)管理項目	26
表 4-13	入金状況変更対応表	27
表 4-14	回線管理情報一覧	28
表 4-15	開通案内一覧	29
表 4-16	【請求データ】ダウンロード項目一覧	30
表 4-17	イベントアラーム 宛先メールアドレス上限値	32
表 4-18	【イベントアラーム】請求 パターン一覧	32
表 4-19	【イベントアラーム】オーダー(光コラボ) パターン一覧	33
表 4-20	【イベントアラーム】オーダー(モバイル) パターン一覧	34
表 4-21	アカウント一覧	34
表 4-22	権限グループ機能一覧	36
表 5-1	料金設定単位	38
表 7-1	支払い期限表	50
表 7-2	想定されるデータ連携の対応表	51

表 7-3 : 本人性確認 判定基準 .....	54
表 7-4 : 本人性確認データの受け渡しについて.....	55
表 7-5 : ISP 提供条件 .....	55
表 7-6 : ISP ドメイン表.....	56
表 7-7 : プラン表 .....	56
表 7-8 : メール提供条件 .....	56
表 8-1 : 定期メンテナンス時間帯 .....	62
表 10-1 : 更新履歴 .....	65
図 3-1 : 業務支援プラットフォームの商流 .....	9
図 3-2 : データモデル.....	10
図 3-3 : サービス提供範囲 .....	11
図 3-4 : 業務支援プラットフォーム導入までの流れ .....	11
図 4-1 お客さまとの契約開始までの流れ.....	25
図 4-2 : 封筒サイズ.....	29
図 6-1 : クレジットカード支払いの場合の流れ (NTT スマートトレード) .....	41
図 6-2 口座振替の場合の流れ (NTT スマートトレード) .....	42
図 6-3 : コンビニ払込票の場合の流れ (NTT スマートトレード) .....	43
図 6-4 : 口座振替の場合の流れ (NTT ファイナンス) .....	44
図 6-5 : 請求書の場合の流れ (NTT ファイナンス) .....	45
図 7-1 : 業務支援プラットフォームによる請求サイクル(光コラボ・モバイル) .....	50
図 8-1 : 故障連絡メール(サンプル).....	62
図 8-2 : 故障時メンテナンス画面(サンプル) .....	62
図 8-3 : メンテナンス連絡メール(サンプル) .....	63
図 8-4 : 定期メンテナンス・随時メンテナンス画面(サンプル) .....	64

## 1 はじめに

---

本資料は、株式会社 NTTPC コミュニケーションズ(以下 NTTPC)が提供する業務支援プラットフォームに関するサービス仕様を記載したものです。

今後、本資料は予告なく変更される場合があります。

※NTTPC の光コラボレーション、ISP、メール、モバイルの各卸サービスの詳細については、それぞれの利用規約、運用規定書、契約書等を参照ください。

表 1-1 : 用語の定義

用語	説明
業務支援プラットフォーム	本サービス名称。『管理メニュー』『オプションメニュー』『紹介メニュー』の総称。
サービス提供事業者	業務支援プラットフォームを利用して、通信ビジネスを実施するサービス提供事業者。貴社。
お客さま	サービス提供事業者(貴社)が提供する通信ビジネスの利用者。エンドユーザ。
テナント	サービス提供事業者ごとの各種情報・WebUI の集合体。『管理メニュー』でクラウド型提供される。
ブランド	業務支援プラットフォームを利用してサービス提供事業者が提供するサービスブランド名。
プラン	業務支援プラットフォームを利用してサービス提供事業者が提供するサービスプラン名。 1 サービスブランドに複数サービスプランが属する。

## 2 商品名・サービス名表記

本サービスは、東日本電信電話株式会社(NTT 東日本)、西日本電信電話株式会社(NTT 西日本)が提供するフレッツ光回線の卸提供を活用した「光コラボレーションモデル」を利用しますが、各社の商標または登録商標に該当する商品名・サービス名については、NTTPC の商品名・サービス名に置き換えて表記いたします。

表 2-1 : 商品名・サービス名 変換表

NTT 東日本・NTT 西日本	NTTPC
フレッツ光	ファイバーライン
ファミリータイプ	戸建向け
マンションタイプ	集合住宅向け
ひかり電話	コネクトフォン
ひかり電話 A(エース)	コネクトフォン S
ひかり電話オフィスタイプ	コネクトフォン forBiz
ひかり電話オフィス A(エース)	コネクトフォン forBiz プラス
ナンバー・ディスプレイ	発信者番号通知サービス
ナンバー・リクエスト	非通知着信拒否サービス
キャッチホン	割込電話サービス
ボイスワープ	転送電話サービス
迷惑電話おことわりサービス	迷惑電話着信拒否サービス
複数チャネルサービス「ダブルチャネル」	複数チャネルサービス
グループダイヤリング	事業所間内線サービス
データコネクト	宛先指定データ通信
ボイスワープ	転送電話サービス
フリーアクセス・ひかりワイド	着信課金サービス TYPE1
コールセレクト	発着信制御サービス
フレッツ・テレビ	テレビ伝送サービス
フレッツ・V6 オプション	回線 V6 オプション

### 3 サービス概要

業務支援プラットフォームとは、サービス提供事業者が設計する通信ビジネスの業務プロセスに応じて、必要な業務システム・運用体制をワンストップで提供する、サービス提供事業者向けのサービス基盤です。

#### 3.1 対象電気通信サービス

業務支援プラットフォームでは、以下の電気通信サービスの提供に必要なサービス基盤を提供します。

- ① 光コラボレーション
- ② ISP
- ③ メール
- ④ モバイル

#### 3.2 商流

共用設備によるサービス提供となります。



図 3-1：業務支援プラットフォームの商流

### 3.3 データモデル

業務支援プラットフォームのデータモデルは以下とおりです。

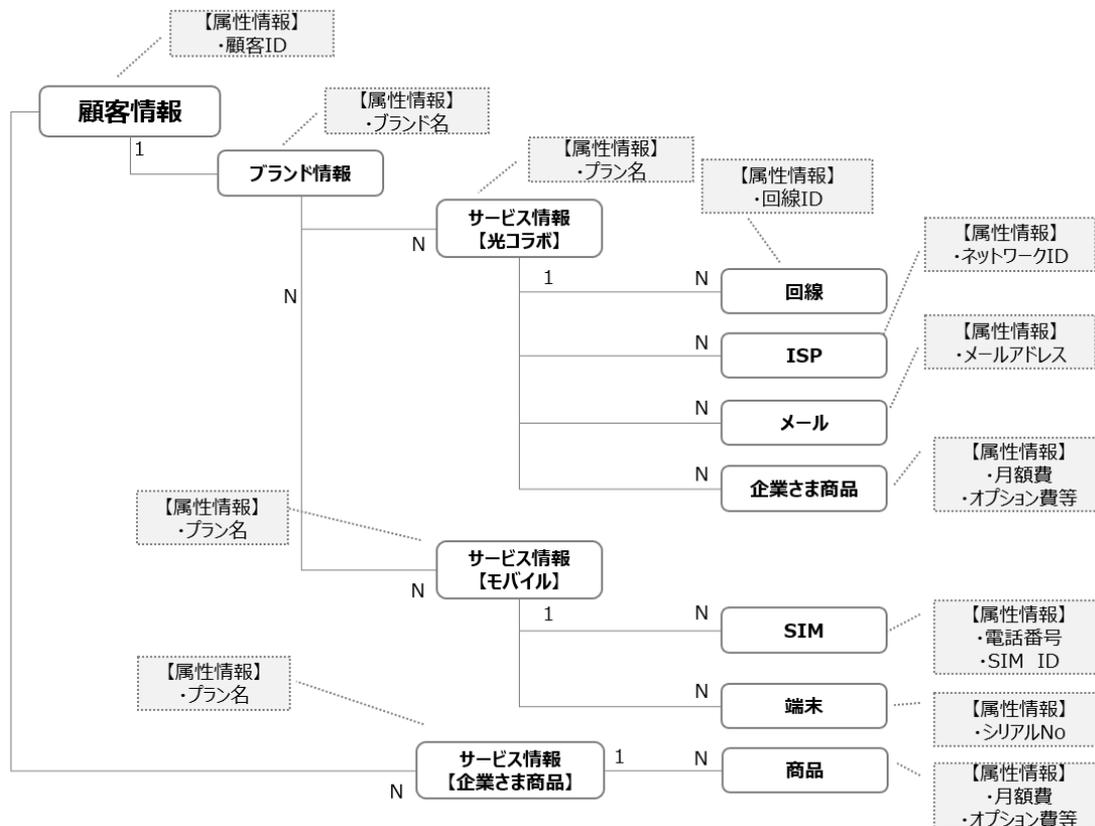


図 3-2 : データモデル

#### 提供メニュー

業務支援プラットフォームの提供メニューは以下のとおりです。

表 3-1 : 提供メニュー

メニュー	概要
管理メニュー	<p>管理メニュー</p> <p>業務支援プラットフォームのメイン機能。業務に必要なデータベース等のシステムプラットフォームを<b>管理者向け WebUI</b> でご提供する、<b>クラウド型メニュー</b>です。</p>
取次メニュー	<p>決済代行会社</p> <p>弊社から決済代行会社をご紹介しますメニューです。クレジットカードや銀行口座振替決済をご希望される場合、決済代行会社とのシステム連携による自動決済をご利用いただくことができます。</p>

決済代行会社とのご契約は、サービス提供事業者にて直接行っていただきます。



図 3-3 : サービス提供範囲

### 3.4 サービス提供までの流れ

サービス提供事業者の業務設計内容や範囲に応じて異なりますが、ご検討開始からおおよそ 3~6 ヶ月で通信事業を新規開始することが可能です。

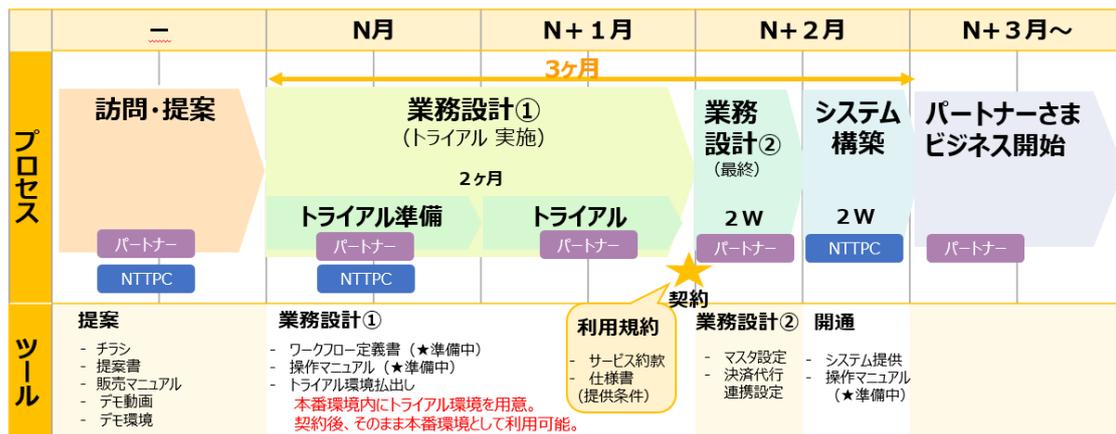


図 3-4 : 業務支援プラットフォーム導入までの流れ

### 3.5 最低利用期間

サービス利用開始より起算して『2 年間』です。  
期間満了前の解約時は、残りの契約月数に応じた料金をご請求させていただきます。

### 3.6 サービス利用条件

- ・ サービスを利用するにあたり、下記の利用条件があります。  
同番移行（番号ポータビリティ）の場合、初期費用が 1 番号毎に発生いたします。  
（NTTPC から企業さまへ請求されます）
- ・ 加入電話等の利用休止工事費が 1 工事毎に発生いたします。  
（NTT 東日本または NTT 西日本から直接エンドユーザさまへ請求されます）
- ・ その他にも初期費用や工事費が発生する場合がございます。
- ・ 上記に掲載した内容以外の費用については、ファイバーライン利用規約をご確認ください。  
<http://www.sphere.ne.jp/documents/terms/fiber.pdf>

## 4 管理メニュー

通信ビジネス業務に必要な情報を WebUI でご提供する、クラウド型メニューです。

サービス提供事業者へ『管理者向け WebUI』をご提供します。

**「契約管理」「顧客管理」「オーダー管理」「請求管理」の 4 つから構成されています。**

**すべての情報は csv ファイルでダウンロードすることが可能です。**

### 4.1 顧客管理

- ・ お客さまの顧客情報を管理します。(顧客情報の登録・参照・変更が可能)
- ・ 顧客タイプは、『個人』または『法人』に対応しています。
- ・ 顧客 ID は業務支援プラットフォームからの自動抽出し、またはサービス提供事業者任意(一部制約あり)を選択可能です。
- ・ 支払方法はサービス提供事業者のご希望に合わせて複数選択可能です。なお、請求元はすべてサービス提供事業者名となります。
- ・ 全管理項目の csv ダウンロードが可能です。

表 4-1：顧客情報管理項目

項目 1	項目 2	必須項目	備考
顧客情報	顧客 ID	○	自動割り当て または サービス提供事業者ポリシーに合わせた割り当てが可能です。
	お客さま種別	○	個人 または 法人
	法人名・カナ	※	※ 法人のみ必須
	メモ		
	部署名	※	※ 法人のみ必須
	氏名・カナ	○	
	住所	○	
	メールアドレス	○	
	電話番号	○	
	マイページログイン		
	マイページパスワード		
マイナンバー		※法人のみ	
支払方法	クレジットカード		別途、決済代行会社との契約が必要で

口座振替		別途、決済代行会社との契約が必要です。
請求書	銀行振込	請求書を送付します。
請求データ生成のみ	入金状況 更新あり	締め処理後に入金状況が「未請求」から「請求済み」へ遷移します。
	入金状況 更新なし	締め処理後も入金状況は「未請求」のまま変更しません。
トップクルーズ		
支払なし		請求データを作成しません。

## 4.2 契約管理

- ・ お客さまのサービス契約情報を管理します。
- ・ 「登録」「参照」「変更」が可能です。
- ・ 全管理項目の csv ダウンロードが可能です。

### 4.2.1 登録

- ・ 新規オーダーを発出します。
- ・ 光コラボの「転用」に限り、csv ファイルによる一括オーダー登録が可能です。

表 4-2：契約情報(登録)管理項目

項目	必須項目	備考
顧客 ID	○	顧客情報登録時に割り当てます。
販売チャネル	○	業務支援 PF 申込書にて事前指定していただきます。
ブランド	○	業務支援 PF 申込書にて事前指定していただきます。
プラン	○	業務支援 PF 申込書にて事前指定していただきます。
拠点名		メモ機能として利用可能です。

表 4-3：契約情報(登録)管理項目

光コラボ

項目 1	項目 2	項目 3	必須項目	備考
------	------	------	------	----

申込情報	プラン	○	業務支援 PF 申込書にて事前指定していただきます。 対象は「光コラボ」「ISP」「メール」です。
	オプション		登録の都度、指定ください。 対象は「電話」「テレビ」「リモートサポート」「24 時間出張修理」です。
オーダー情報	申請日	○	自動入力
ISP	ネットワークパスワード	○	
メール	メールアドレス	○	
	メールパスワード	○	
光コラボ 【新規】	回線情報	回線タイプ	○ 「指定なし」または「ハイスピードタイプ（最大 200Mbps）」どちらか選択
		回線契約者名	○
		回線契約者名フリガナ	○
	回線ご利用場所 情報	住所	○
		建物種別	
	ビル管理者会社 情報	会社名	
		担当者	
		電話番号	
	構内ルート調査	申込有無	
	配線ルート構築工 事	申込有無	
	現場調査日	第 1～第 3 希望	
	回線工事日	第 1～第 3 希望	○ 第 1 希望のみ必須
	工事立会者	会社名	
		立会者	
		連絡先電話番号	
		メールアドレス	
	回線工事入館申請		
光コラボ 【転用】	回線転用承諾番号	○	
	回線契約者名フリガナ	○	
	回線転用承諾番号取得日		
光コラボ	事業者変更番号	○	

【事業者変更 (転入)】	回線契約者名フリ	○	
	ガナ 事業者変更番号 取得日		
電話 付加サービス (契約単位)	プラン	サービス提供事業者指定のプラン名	
	付加サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発着信番号通知サービス</li> <li>・ 非通知着信拒否サービス</li> <li>・ 割込み電話サービス</li> <li>・ 迷惑電話着信拒否サービス</li> <li>・ 複数チャネルサービス</li> <li>・ 宛先指定データ通信</li> <li>・ 一括転送機能</li> <li>・ 故障・回復通知機能</li> </ul>	
	電話帳配達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 希望する</li> <li>・ 希望しない</li> </ul>	
	利用開始希望日		
電話 付加サービス (電話番号単位)	レンタル機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応型ルータ</li> <li>・ 電話対応型ルータ (無線 LAN 機能付)</li> </ul>	
	番号ポータビリティ 利用の有無	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存番号利用 (番号ポータビリティ利用あり)</li> <li>・ 新規番号取得 (番号ポータビリティ利用なし)</li> </ul>	
	番号の電話加入 権の取扱い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用休止</li> <li>・ 加入権解除</li> </ul>	
	現在ご利用中の 電話番号	● 番号ポータビリティ利用ありの場合は必須	
	ご利用中の電話サ ービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ NTT 東西加入電話</li> <li>・ その他サービス事業者</li> </ul>	
	電話帳掲載	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話帳掲載する。 (114 で案内をする)</li> <li>・ 電話帳掲載しない。 (114 で案内をする)</li> <li>・ 両方しない</li> </ul>	
	付加サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約電話電話番号</li> <li>・ 迷惑電話おことわりサービス</li> <li>・ FAX お知らせメール</li> <li>・ 特定番号通知機能</li> <li>・ コネクトフォン#ダイヤル</li> <li>・ 転送電話サービス</li> <li>・ 着信お知らせメール</li> <li>・ 着信課金サービス</li> </ul>	

・発着信制御サービス		
テレビ	生年月日	
	性別	
	機器送付先	住所
リモートサポート	リモートサポート利 用ガイド 送付先	住所
24 時間出張修 理		チェック欄にチェックを入れるの みです。
備考	コード 1~5	任意コードを管理することが 可能です。
	名称 1~5	任意名称を管理することが 可能です。
	メモ 1~5	
契約メモ		契約に関する情報を管理し ます。 <b>契約中も変更・参照 することが可能です。</b>
オーダーメモ		オーダーに関する情報を管理 します。 <b>オーダー完了後(契 約開始後)は変更すること ができません。</b>
添付ファイル	ファイル 1~5	契約単位で任意のファイルを 管理することが可能です。 また、トップメニューでも契約 単位以外の任意のファイルを 管理する事が可能です。 1 ファイルあたり 10MB まで 添付可能です。

表 4-4 : 契約情報(登録)管理項目

## モバイル

項目 1	項目 2	項目 3	必須項目	備考
契約者情報	契約者名		○	
	生年月日		○	
	住所		○	
	連絡先メールアドレス		●	音声プランの場合は必須
	連絡先電話番号		○	
申込情報	オプション選択	・ 留守番電話 ・ 割込み電話サービス		

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 国際電話</li> <li>・ 国際ローミング</li> </ul>	
配送情報	配送方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別配送</li> <li>・ 一括配送</li> </ul>	<input type="radio"/>
	配送先名		<input type="radio"/>
	配送先住所		<input type="radio"/>
	配送先電話番号		<input type="radio"/>
配送内容	送付 SIM 種別	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常 SIM</li> <li>・ MicroSIM</li> <li>・ NanoSIM</li> </ul>	<input type="radio"/>
	SIM 電話番号発番方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新規発番(黒 SIM)</li> <li>・ 新規発番(半黒 SIM)</li> <li>・ MNP 転入(黒 SIM)</li> <li>・ MNP 転入(半黒)SIM</li> </ul>	<input type="radio"/>
備考	コード 1~5		任意コードを管理することが可能です。
	名称 1~5		任意名称を管理することが可能です。
	メモ 1~5		
契約メモ			契約に関する情報を管理します。 <b>契約中も変更・参照することが可能です。</b>
オーダーメモ			オーダーに関する情報を管理します。 <b>オーダー完了後(契約開始後)は変更することができません。</b>

表 4-5 契約情報(登録)管理項目

自社サービス

項目 1	項目 2	項目 3	必須項目	備考
商品	商品名		<input type="radio"/>	
	種別	月額（初月無料） 月額（日割り） 年額 一時金	<input type="radio"/>	いずれか選択
	金額		<input type="radio"/>	半角数字 10 桁以内

消費税	非課税 課税	○	いずれか選択
商品パッケージ	商品パッケージ名	○	全半角 256 文字内 商品パッケージ ID は自動付与
	備考		全半角 1024 文字

#### 4.2.2 参照

- ・ 契約中の情報を参照します。

表 4-6 : 契約情報(参照)管理項目

光コラボ

項目 1	項目 2	備考
契約基本情報	顧客 ID	
	法人名	
	契約者名	
	販売チャネル	
	ブランド	
	プラン	
	拠点名	
	サービス契約開始日	課金計算の起算日となります。
廃止日	課金計算の終了日となります。	
申込情報	プラン	
	オプション	
ISP	ネットワーク ID	
	ネットワークパスワード	
	IP アドレス	
メール	メールアドレス	
	メールパスワード	
回線情報	お客さま回線 ID	
	回線契約者名	
	回線契約者名フリガナ	
	回線利用場所情報	
リモートサポート	利用ガイド送付先	
24 時間出張修理		
備考	コード 1~5	
	名称 1~5	

	メモ 1~5	
<b>契約メモ</b>		
<b>添付ファイル</b>	ファイル 1~5	1 ファイルあたり 10MB まで添付可能です。

表 4-7 : 契約情報(参照)管理項目

## モバイル

項目 1	項目 2	備考
<b>契約基本情報</b>	顧客 ID	
	法人名	
	契約者名	
	個人/法人区分	
	販売チャンネル	
	ブランド	
	プラン	
	サービス番号	
	プラン変更日	
	サービス契約開始日	課金計算の起算日となります。
	サービス契約終了日	課金計算の終了日となります。
	SIM 利用停止時刻(前回)	
	SIM 利用再開時刻(前回)	
	契約状態	
本人性確認フラグ		
<b>契約者情報</b>	氏名	
	住所	
	メールアドレス	
	連絡先電話番号	
	日中の連絡先電話番号	
<b>契約状況</b>	プラン	
	オプション種別	
<b>データ通信量確認</b>	直近 3 日間の通信量	
	今月の通信量	
	制御状態	
<b>利用物品</b>	SIM 種別	
	携帯電話番号	
	SIM 製造番号	
<b>備考</b>	コード 1~5	
	名称 1~5	

メモ 1~5
<b>契約メモ</b>

表 4-8 契約情報(登録)管理項目

**自社サービス**

項目 1	項目 2	備考
その他の契約商品	自社サービス ID	自動割当
	商品パッケージ	
	商品	
	課金開始日	
	課金終了日	一時金で設定している場合は「設定不可」と表示
	金額	

#### 4.2.3 変更

- ・ 契約中の情報を変更します。
- ・ 変更可能な項目は下表のとおりです。
- ・ **サービス解約はこちらから実施してください。**
- ・ 回線の「移転」について、WebUI 画面上では未対応です。回線の「移転」をご希望の場合は、「回線ご利用場所」を変更してください。  
利用エリアが異なる場合の移転については営業担当へご相談ください。  
(例：東京都から大阪府へ移転するなど、NTT 東西のエリアが変更になる場合)

表 4-9：契約情報（変更）管理項目

**光コラボ**

項目 1	項目 2	備考
契約基本情報	プラン	
	拠点名	
ISP	ネットワークパスワード	
メール	メールアドレス	
	メールパスワード	
回線情報	回線タイプ	
	回線契約者名	

	回線契約者名フリガナ	
	回線ご利用場所	
入館情報、工事情報	ビル管理会社情報	
	構内ルート調査	
	配線ルート調査	
	回線工事日	
	工事立会者	
	回線工事入館申請	
回線オプション	電話、テレビ、リモートサポート、 24 時間出張修理	
その他の契約商品	課金開始日	商品登録を画面から行った場合
	課金終了日	
	金額	
項目 1~5	備考	企業さまの任意コードを管理することが可能です。 また、検索キーとすることが可能です。
契約メモ		契約に関する情報を管理します。 <b>契約中も変更・参照することが可能です。</b>
オーダーメモ		オーダーに関する情報を管理します。 <b>オーダー完了後(契約開始後)は変更することができません。</b>
添付ファイル 1~5		
廃止/事業者変更		サービス解約時、事業者変更の場合に利用 (事業者変更については 4.2.4 をご確認ください)

表 4-10 : 契約情報 (変更) 管理項目

## モバイル

項目 1	項目 2	項目 3	備考
オプション追加・解約	オプション種別	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 留守番電話</li> <li>・ 割込み電話サービス</li> <li>・ 転送電話</li> <li>・ 国際電話</li> <li>・ 国際ローミング</li> </ul>	項目 3 をチェックボックスから選択
SIM 交換	SIM 交換 オペレーション区分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 無償交換</li> <li>・ 有償交換</li> <li>・ SIM 種別切り替え</li> </ul>	項目 3 をプルダウンメニューから選択

	SIM 交換 交換理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・紛失交換</li> <li>・故障交換</li> <li>・顧客希望</li> <li>・SIM 切替</li> <li>・初期不良</li> <li>・OEM 都合</li> <li>・当社判断</li> <li>・代理店判断</li> <li>・その他</li> </ul>	項目 3 をプルダウンメニューから選択
契約者情報変更	住所		
	メールアドレス		
	連絡先電話番号		
	日中の連絡先電話番号		
利用停止・利用再開	利用停止・再開 オペレーション区分	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用停止</li> <li>・利用再開</li> </ul>	
	利用停止・再開 理由	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用停止 OEM 都合</li> <li>・利用再開 OEM 都合</li> </ul>	
	利用停止・再開 SIM 製造番号		
項目 1~5	備考		企業さまの任意コードを管理することが可能です。 また、検索キーとすることが可能です。
契約メモ			契約に関する情報を管理します。 <b><u>契約中も変更・参照することが可能です。</u></b>
オーダーメモ			オーダーに関する情報を管理します。 <b><u>オーダー完了後(契約開始後)は変更することができません。</u></b>

表 4-11 : 契約情報 (変更) 管理項目

自社サービス

項目 1	項目 2	必須項目	備考
契約中のパッケージ	契約日		
	解約日		
	特価		

#### 4.2.4 「光コラボレーション」の事業者変更について

「光コラボレーション」の事業者変更を行う場合、「変更」画面から実施してください。

※事業者変更とは

光コラボレーション事業者が提供する光アクセスサービス（NTT 東日本/NTT 西日本より提供を受けた光アクセスサービスを利用したもの）をご利用中のお客さまが、他の光コラボレーション事業者さまの提供する光アクセスサービスへ移行することを「事業者変更」といいます。

#### 4.2.5 解約（自社サービス）

- ・ 契約中の情報を解約します
- ・ 解約可能な項目は下表のとおりです。
- ・ 光コラボおよびモバイルのサービス解約は「4.2.3 変更」から実施してください。

表 4-11：契約情報（解約）管理項目

自社サービス			
項目 1	項目 2	必須項目	備考
契約中のパッケージ	解約日		

### 4.3 オーダー管理

- ・ お客さまのオーダー情報を管理します。
- ・ 「参照」「変更」が可能です。
- ・ 全管理項目の csv ダウンロードが可能です。
- ・ オーダー発出後、業務支援 PF から発行される「事業者受付番号」で NTT 東西とデータの連携を行います。  
事業者受付番号は NTTPC にて指定するため、企業さま・エンドユーザさまにて指定することはできません。

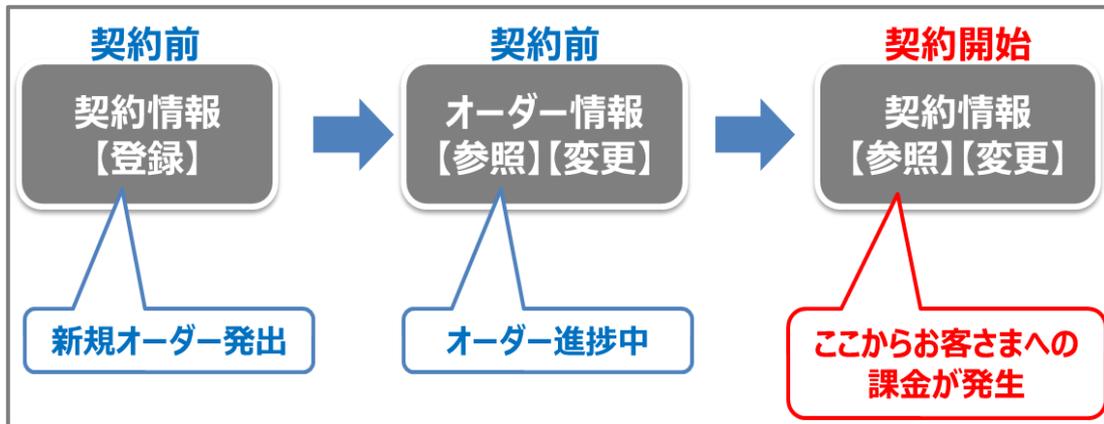


図 4-1 お客さまとの契約開始までの流れ

#### 4.3.1 参照

- ・ お客さまのオーダー進捗状況を参照します。
- ・ **「光コラボ」「モバイル」に対応しています。**  
※通信キャリアとのシステム連携によって自動的にオーダーが完了します。

#### 4.3.2 変更

- ・ お客さまのオーダー情報を変更します。
- ・ 変更可能な項目は下表のとおりです。
- ・ **業務支援プラットフォームでは原則として下表以外のオーダー情報を変更することはできません。変更が必要な場合は、再オーダーをお願いいたします。**

表 4-12：オーダー情報(変更)管理項目

項目	備考
契約メモ	
オーダーメモ情報	
オーダー取下げ	進捗中のオーダーをキャンセルします。

#### 4.4 請求管理

- ・ お客さまの請求情報を管理します。

- ・ **あらかじめサービス提供事業者にご提出していただく「業務支援プラットフォーム申込書」および「料金明細申込書」(別紙)に従って、以下の機能を実現します。**
  - ① サービス提供事業者の提供サービスプランに合わせた請求金額の自動計算
  - ② サービス提供事業者の提供サービスプランに合わせた請求明細項目の書き換え
- ・ **お客さまにて業務支援プラットフォームへ登録した商品パッケージまたは商品に従って、請求金額を自動計算します。**
- ・ 「参照」「変更」が可能です。
- ・ 全管理項目一括 csv ダウンロードが可能です。
- ・ 同一の光コラボ回線に属する電話番号ごとに通話明細を csv でダウンロードすることができます。
- ・ 請求情報は、回線契約ごとに表記されます。また、各料金についてはすべての電話番号の合算値が表記されます。

#### 4.4.1 参照

- ・ お客さまの請求情報を参照します。

表 4-13：請求情報(参照)管理項目

項目	説明
顧客 ID	顧客 ID を表示
請求先 ID	顧客 ID ごとに一意に割り当てられる番号
請求番号	請求月ごとに一意に割り当てられる番号
請求月	請求月を表示
ご利用月	利用月を表示
本体金額	請求金額(税抜)の合計を表示
消費税額	本体金額に対する消費税額を表示
請求額	請求金額(税込)の合計を表示
入金状況	入金状況を管理

	入金状況	説明	状態遷移※
	未請求	請求データ確定前の状態。 当ステータスの請求項目に対し、金額変更・削除が可能。	自動
	繰越請求	過去に決済が正常に処理されなかった項目が対象。 その他は「未請求」と同じ。	自動
	請求済み	請求データが確定した状態。 当ステータスの請求項目が決済代行会社へ連携される。	自動
	請求済み (繰越分)	過去に決済が正常に処理されなかった項目が対象。 その他は「請求済み」と同じ。	自動
	入金済み	当月の決済が正常終了した状態。	自動
	入金異常	決済代行システムエラーが発生した状態。	自動
	貸し倒れ	当月の決済が貸し倒れとなった状態。	手動
	請求対象外	請求対象外の項目が対象。	手動
	・ 自動で遷移するためには、決済代行会社のご利用が前提となります。		
入金状況更新日	入金状況の更新日を表示		
通話明細	電話番号ごとの通話明細を表示		

#### 4.4.2 変更

- ・ お客さまの請求情報を変更します。
- ・ **「料金データ修正期間※」のみ請求情報を変更することが可能です。**
- ・ **請求サイクルが N+1 カ月の場合**  
※実際のサイクルについては企業さまにより異なります。
- ・ **請求サイクルが N+2 カ月の場合**  
毎月第一営業日 13 時から暦日 7 日 23:59 まで
- ・ 料金データ修正期間中に、入金状況を変更する事はできません。
- ・ 下記の対応表に記載の内容については、変更可能です。
- ・ 変更した内容は毎時 10 分に更新され、画面に表示されます。  
※ユーザにより異なります。

表 4-14 : 入金状況変更対応表

変更内容	データ修正期間中の変更
明細項目の金額	○
明細項目の削除	○

明細項目の追加および金額の新規追加	○
入金状況の変更	×

## 4.5 回線情報管理

- ・ NTT 東日本・西日本から提供される異動情報、開通案内を管理します。
- ・ 全管理項目の csv ダウンロードが可能です。

表 4-15 : 回線管理情報一覧

### 光コラボ

入力ファイル	概要	取込周期
異動情報	光コラボ回線・ひかり電話・オプションの開通・廃止・変更時に NTT 東西から受領するデータ。主に工事に関する情報。	1 回/日
開通案内情報	光コラボ回線、ひかり電話、オプションの開通・廃止・変更時に NTT 東西から受領するデータ。主に契約・プランに関する情報。	1 回/日

## 4.6 レポート出力管理

- ・ サービス提供事業者の提供サービスに関する情報のダウンロードが可能です。

### 4.6.1 【開通案内】ダウンロード

- ・ 光コラボレーションに関する開通案内をダウンロードすることが可能です。
- ・ ファイル形式 : PDF
- ・ 郵送用の頭紙には「送付先住所」「宛名」が印刷されます。

#### 【郵送時の注意点】

- ・ A4 サイズ(縦)で印刷してください。
- ・ 頭紙に印刷される折り線に沿って三つ折りにしてください。
- ・ おおよそ弊社指定の封筒サイズ(下図参照)に収まるよう設計しておりますが、実際の印刷位置はプリンタの機種や設定によって異なりますのでご了承ください。

表 4-16 : 開通案内一覧

レポート種類	概要
頭紙	郵送用の「送付先住所」「宛名」を印刷することが可能です。
回線	お客さまへご提供される左記サービスごとに PDF ファイルを生成します。
電話	
リモートサポート	
テレビ	
ISP・メール	

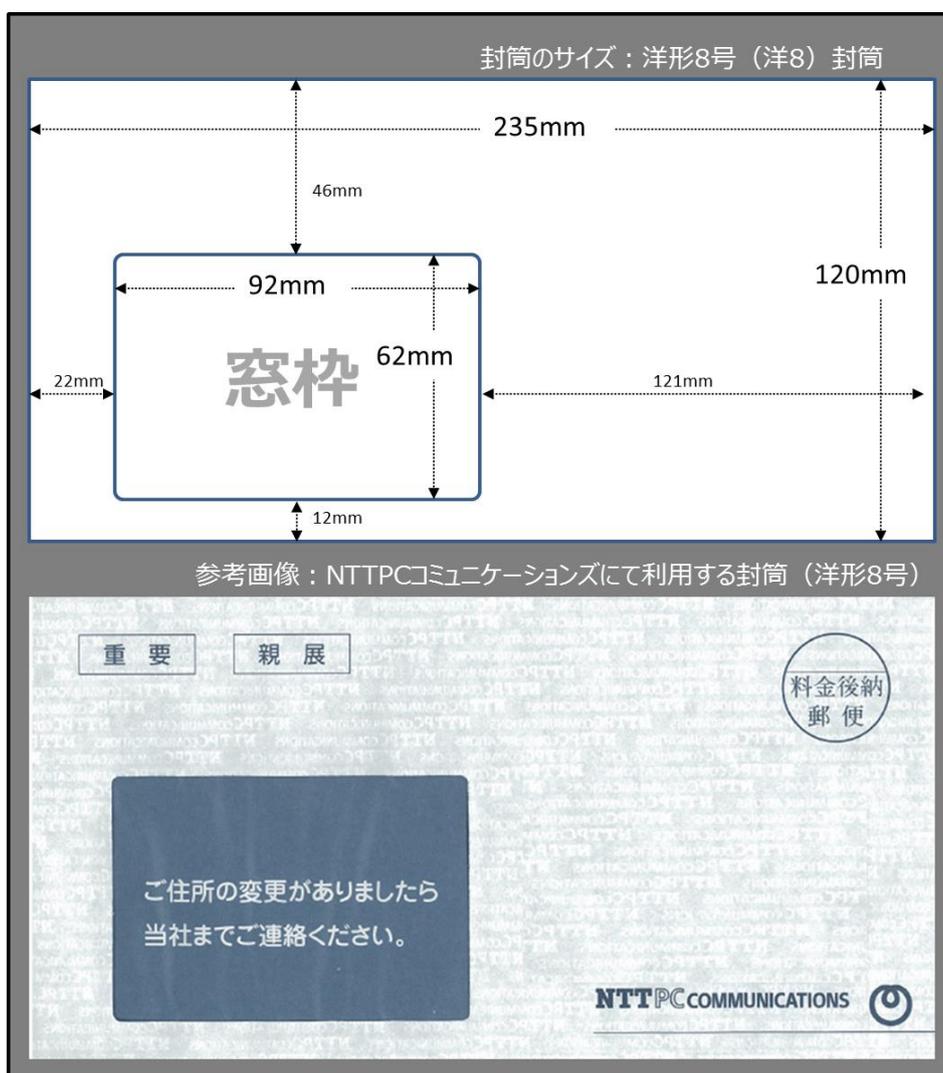


図 4-2 : 封筒サイズ

#### 4.6.2 【請求データ】ダウンロード

- ・ お客さま向けの請求データをダウンロードすることが可能です。
- ・ ファイル形式：TSV
- ・ 生成タイミングは月 2 回です。  
【一回目】決済前 ※毎月 10 日ごろ  
【二回目】決済後 ※毎月末日ごろ

表 4-17：【請求データ】ダウンロード項目一覧

##### ➤ ヘッダ部

項番	項目	サイズ (バイト)	文字種	説明
1	レコード区分	2	半角数字	"10"固定

##### ➤ データ部 1 (請求情報)

項番	項目	サイズ (桁数)	文字種	説明
1	レコード区分	2	半角数字	"20"固定
2	顧客 ID		半角英数字	支払者 ID に対応する顧客 ID を付与 共通顧客 ID
3	支払者 ID	12	半角数字	支払者 ID
4	支払区分	2	半角数字	0:クレジットカード 1:請求書払い(銀行振込) 2:口座振替 5:NTT 回収代行 98:営業請求 99:支払なし
5	請求番号	17	半角数字	請求番号
6	請求月	6	半角数字	YYYYMM
7	未使用項目(支払期限)	8	半角数字	YYYYMMDD 管理者用 WebUI 上は非表示
8	本体金額	10	半角数字	本体金額
9	消費税額	10	半角数字	消費税額
10	税込金額	10	半角数字	税込金額
11	入金状況	1	半角数字	0:未請求 1:請求済み 2:入金済み 3:入金異常
12	請求確定	1	半角数字	0:未確定 1:確定済
13	顧客備考			

##### ➤ データ部 2 (明細情報)

項番	項目	サイズ (桁数)	文字種	説明
1	レコード区分	2	半角数字	"30"固定
2	顧客 ID	30	半角数字	追加
3	支払者 ID	12	半角数字	支払者 ID
4	支払区分	2	半角数字	0:クレジットカード 1:請求書払い(銀行振込) 2:口座振替 5:NTT 回収代行 98:営業請求 99:支払なし
5	請求番号	17	半角数字	請求番号
6	契約 ID	30	半角英数	
7	請求表示名称	256	半角英数	請求表示名称
8	明細項目名	256	全角	明細項目名
9	金額	10	半角数字 と「.」	金額
10	数量	10	半角数字	数量
11	本体金額	10	半角数字	本体金額(金額×数量)
12	消費税額	10	半角数字	消費税額
13	税込金額	10	半角数字	税込金額
14	未使用項目(適用開始日)	8	半角数字	YYYYMMDD 管理者用 WebUI 上は非表示
15	未使用項目(適用終了日)	8	半角数字	YYYYMMDD 管理者用 WebUI 上は非表示
16	販売チャネル	100	半角英数	名称を出力
17	付記	256	全角	付記
18	拠点名			
19	契約メモ			

### ➤ エンド部

項番	項目	サイズ (バイト)	文字種	説明
1	レコード区分	2	半角数字	"80"固定
2	レコード件数	6	半角数字	レコード総件数(ヘッド、エンドを含む)

## 4.7 イベントアラーム

- ・ オーダーや請求に関する情報を、業務支援プラットフォームからサービス提供事業者へメールで自動通知する機能です。
- ・ 通知先メールアドレスは、業務支援プラットフォーム上で編集することが可能です。

表 4-18：イベントアラーム 宛先メールアドレス上限値

宛先種別	メールアドレスの上限値
To	3
Cc	3

### 4.7.1 請求

- ・ 請求に関するイベントを通知します。
- ・ **本機能をご利用いただくには、弊社指定の決済代行会社(NTTスマートトレード株式会社またはNTTファイナンス株式会社)とご契約が別途必要です。**

表 4-19：【イベントアラーム】請求 パターン一覧

パターン	内容	支払方法	決済代行会社
【業務支援 PF】クレジットカード有効性確認結果のお知らせ	毎月 25 日頃にお客さまの登録済みクレジットカードの有効性を確認し、その結果が NG となったお客さまの顧客 ID を通知する	クレジットカード	NTTスマートトレード
【業務支援 PF】繰越請求のお知らせ (クレジットカード)	当月の決裁が正常に処理されなかったお客さまの顧客 ID を通知する	クレジットカード	NTTスマートトレード
【業務支援 PF】繰越請求のお知らせ (口座振替)	当月の決裁が正常に処理されなかったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替	NTTスマートトレード
請求書における入金不備のお知らせ (過払い)	請求した金額よりも多い金額を入金されたお客さまの顧客 ID を通知する	請求書	NTTファイナンス
請求書における入金不備のお知らせ (二重払い)	二重払いしたお客さまの顧客 ID を通知する	請求書	NTTファイナンス
請求書における入金不備のお知らせ (郵便不達)	宛先不備等で請求書が指定の住所へ届かなかったお客さまの顧客 ID を通知する	請求書	NTTファイナンス
口座振替における請求書発行ユーザのお知らせ	口座振替処理ができず、請求書発行となったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替	NTTファイナンス

「おまとめ請求」における請求書発行ユーザのお知らせ	「おまとめ請求」で口座振替処理ができず、請求書発行となったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替	NTT ファイナンス
請求書における発行不可ユーザのお知らせ	請求書発行にあたり、不備で発行ができなかったお客さまの顧客 ID を通知する	請求書	NTT ファイナンス
入金取り消しユーザのお知らせ	入金取り消しになったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替 請求書	NTT ファイナンス
電話合算における利用否認ユーザのお知らせ	電話合算サービスを申し込んだが不備により申し込みできなかったお客さまの顧客 ID を通知する	電話合算	NTT ファイナンス
口座振替における請求不可ユーザのお知らせ	口座振替を申し込んだが不備により請求ができなかったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替	NTT ファイナンス
口座振替における事前案内書発行不可ユーザのお知らせ	事前案内書の発行ができなかったお客さまの顧客 ID を通知する	口座振替	NTT ファイナンス
請求不可ユーザのお知らせ	指定の支払方法で請求ができなかったお客さまの顧客 ID を通知する	クレジットカード 口座振替 請求書	NTT スマートトレード NTT ファイナンス

#### 4.7.2 オーダー(光コラボ)

- ・ 光コラボのオーダーに関するイベントを通知します。

表 4-20 : 【イベントアラーム】オーダー(光コラボ) パターン一覧

パターン	内容
申込完了	業務支援 PF にて新規申込を受付けたことを通知する
現調日確定	NTT にて「現調日」が確定したことを通知する
現調日変更	NTT にて「現調日」が変更されたことを通知する
現調責任者確定	NTT にて「現調工事責任者」が確定したことを通知する
現調責任者変更	NTT にて「現調工事責任者」が変更されたことを通知する
工事日確定	NTT にて「回線工事日」が確定したことを通知する
工事日変更	NTT にて「回線工事日」が変更されたことを通知する
工事責任者確定	NTT にて「工事責任者」が確定したことを通知する
工事責任者変更	NTT にて「工事責任者」が変更されたことを通知する
確認依頼	サービス提供事業者からお客さまへ、何らかを依頼/確認する場合に通知する

オーダーメモ入力	お客様から NTTPC へ、何らかを依頼/確認する場合に通知する
工事前通知	工事予定日の 4 日前に、工事日を通知する。
工事完了通知	工事が完了したことを通知する。
オーダー取下げ通知	お客さまがオーダー取下げを行った事を通知する
固定 IP アドレスオーダー ー新規登録	固定 IP1 の新規申込を受付けた際、通知する

#### 4.7.3 オーダー(モバイル)

- ・ モバイルのオーダーに関するイベントを通知します。

表 4-21 : 【イベントアラーム】オーダー(モバイル) パターン一覧

パターン	内容
新規利用・転入	オーダー中にシステムエラーが発生したことを通知する。
解約・転出	オーダー中にシステムエラーが発生したことを通知する。
オプション追加・解約	オーダー中にシステムエラーが発生したことを通知する。
切替(黒化)	オーダー中にシステムエラーが発生したことを通知する。
SIM 交換	オーダー中にシステムエラーが発生したことを通知する。
黒化失敗にともなう 半黒 SIM 自動解約	オーダーが完了したことを通知する。

#### 4.8 アカウント管理

- ・ 『管理者向け WebUI』へログインするためのアカウントを管理します。
- ・ アカウントは任意で作成することが可能です。
- ・ アカウントは権限グループ(次項参照)に属する必要があります。

表 4-22 : アカウント一覧

対象	概要	アカウント名	利用者	備考
----	----	--------	-----	----

<b>サービス提供事業者</b>	サービス提供事業者用のアカウントです。「初期アカウント」と「追加アカウント」があります。  <b>■初期アカウント</b> ・すべてのエンドユーザ様情報を取り扱うことが可能です。 ・業務支援 PF お申込み時に、アカウント名をご指定ください。  <b>■追加アカウント</b> ・『管理者向け WebUI』より、企業様ご自身で適宜作成してください。	任意	サービス提供事業者																												
<b>NTTPC</b>	弊社オペレータ用のアカウントです。 ・ <b>本アカウントは削除されないようお願いいたします。</b>	<table border="1"> <tr> <td>nttpc_po</td> <td>NTTPC サービス管理者</td> </tr> <tr> <td>nttpc_sales</td> <td>NTTPC 営業担当</td> </tr> <tr> <td>nttpc_sys</td> <td>NTTPC システム管理者</td> </tr> <tr> <td>nttpc_order</td> <td>NTTPC オーダー管理者</td> </tr> <tr> <td>nttpc_bpo1</td> <td>NTTPC オーダー担当</td> </tr> <tr> <td>nttpc_bpo2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>nttpc_bpo3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>tocop01</td> <td>NTTPC 故障受付担当</td> </tr> <tr> <td>その他</td> <td></td> </tr> </table>	nttpc_po	NTTPC サービス管理者	nttpc_sales	NTTPC 営業担当	nttpc_sys	NTTPC システム管理者	nttpc_order	NTTPC オーダー管理者	nttpc_bpo1	NTTPC オーダー担当	nttpc_bpo2		nttpc_bpo3		tocop01	NTTPC 故障受付担当	その他		<table border="1"> <tr> <td>NTTPC サービス管理者</td> </tr> <tr> <td>NTTPC 営業担当</td> </tr> <tr> <td>NTTPC システム管理者</td> </tr> <tr> <td>NTTPC オーダー管理者</td> </tr> <tr> <td>NTTPC オーダー担当</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td>NTTPC 故障受付担当</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> <tr> <td>サービス提供事業者へのサービス提供形態に応じ、適宜割り当てます。</td> </tr> </table>	NTTPC サービス管理者	NTTPC 営業担当	NTTPC システム管理者	NTTPC オーダー管理者	NTTPC オーダー担当			NTTPC 故障受付担当		サービス提供事業者へのサービス提供形態に応じ、適宜割り当てます。
nttpc_po	NTTPC サービス管理者																														
nttpc_sales	NTTPC 営業担当																														
nttpc_sys	NTTPC システム管理者																														
nttpc_order	NTTPC オーダー管理者																														
nttpc_bpo1	NTTPC オーダー担当																														
nttpc_bpo2																															
nttpc_bpo3																															
tocop01	NTTPC 故障受付担当																														
その他																															
NTTPC サービス管理者																															
NTTPC 営業担当																															
NTTPC システム管理者																															
NTTPC オーダー管理者																															
NTTPC オーダー担当																															
NTTPC 故障受付担当																															
サービス提供事業者へのサービス提供形態に応じ、適宜割り当てます。																															

## 4.9 権限グループ管理

- ・ アカウントが属する権限グループを管理します。
- ・ 権限グループは任意で作成することが可能です。
- ・ 権限グループごとに、機能単位で権限付与することが可能です。

表 4-23 : 権限グループ機能一覧

情報	機能
顧客	【顧客】登録
	【顧客】参照
	【顧客】変更
	【顧客】一括登録
	【顧客】一括登録結果
契約	【光コラボ】登録
	【光コラボ】参照
	【光コラボ】変更
	【光コラボ】一括登録<転用>
	【光コラボ】一括登録結果<転用>
	【自社サービス】登録
	【自社サービス】変更
	【自社サービス】解約
	【モバイル】登録
	【モバイル】参照
【モバイル】変更	
オーダー	【オーダー】参照
	【オーダー】変更
課金情報	【課金 ID 一括】一括登録
	【課金 ID 一括】一括登録結果
	【課金根拠データ一括】一括登録
	【課金根拠データ一括】一括登録結果
回線データベース	【回線】参照
請求	【請求】参照
	【請求】変更
	【入金状況一括】一括登録
	【入金状況一括】一括登録結果
レポート	【開通案内】ダウンロード
	【請求データ】ダウンロード
アラーム	【イベントアラーム】参照
	【イベントアラーム】変更

アカウント	【アカウント】登録
	【アカウント】参照
権限	【権限グループ】登録
	【権限グループ】変更
設定	【プラン】商品パッケージ設定
	【商品パッケージ】登録
	【商品パッケージ】編集
	【商品】登録
	【商品】編集
	【設定】パスワード変更

## 5 請求データ計算

業務支援プラットフォームにおける請求データの計算方法を以下に示します。

### 5.1 対象

サービス提供事業者からお客さま向けの請求が対象です。

企業さまサービス独自商材のエンドユーザさま課金についても可能です。

### 5.2 料金設定

サービス提供事業者のサービスプランに応じた料金を事前に設定していただけます。

料金の設定単位は下表のとおりです。(〇ごとに料金を設定)

表 5-1：料金設定単位

提供サービス	初期	月額	従量
光コラボ(回線)	○	○	○
ISP			
メール			
光コラボ(オプション)	○	○	○
モバイル	○	○	○
企業さまサービス 独自商材	○	○	○

エンドユーザ画面において、コネクトフォン付加サービスの「有償」「無償」は表記しておりません。事業者さまに一任といたします。

### 5.3 計算方法

業務支援プラットフォームでは、サービス提供事業者の提供サービス(光コラボ・モバイル・ISP・メール・サービス独自商材)、および料金種別(初期・月額・従量)ごとに料金計算方法が異なります。

#### 5.3.1 光コラボレーション・ISP・メール

- ・ 「月額」は、次のように料金計算することが可能です。

- **加入月は無料、解約月は全額請求**
  - **日割りで算出**
- (2つを組み合わせてすることもできます)

### 5.3.2 モバイル

- ・ **「月額」は、加入月は無料、解約月は全額課金となります。**

### 5.3.3 企業さまサービス独自商材

- ・ 商品ごとの設定情報に従って課金します。

### 5.3.4 プラン変更の場合について

請求月の末日時点でのプランが適用されます。プラン変更する際は、ご注意ください。

例) 4月1日にAプランからBプランに変更した場合(請求月がN+2カ月の場合)

- 1月利用分(3月請求分)・・・Aプランでの請求
- 2月利用分(4月請求分)・・・Bプランでの請求
- 3月利用分(5月請求分)・・・Bプランでの請求

また、プラン変更は時間がかかるため、プラン変更をする場合は、お時間に余裕をもってご依頼ください。

## 6 取次メニュー

---

### 6.1 決済代行会社

業務支援プラットフォームでは、サービス提供事業者がお客さまへサービス利用料を請求するため、外部の決済代行サービスとシステム連携を実現しています。

決済代行サービスは下記の会社よりご提供いたします。ご契約はサービス提供事業者にて直接行っていただきます。

- NTT スマートトレード株式会社
- NTT ファイナンス株式会社

#### 【提供条件】

##### NTT スマートトレード株式会社の場合

- ① クレジットカード情報は NTT スマートトレード株式会社のシステムで管理されます。(業務支援プラットフォームでは保持しません)
- ② 決済手段に関わらず、繰り越し分は全て合算請求となります。

NTT スマートトレードによるお客さま決済手段は下記のとおりです。

- ・ クレジットカード
- ・ 口座振替
- ・ コンビニ払込票

※コンビニ払込票のお申込みについては、2019年12月末日をもって終了いたします。

口座振替のお申込みについては、2020年2月3日をもって終了いたします。ご了承下さい。

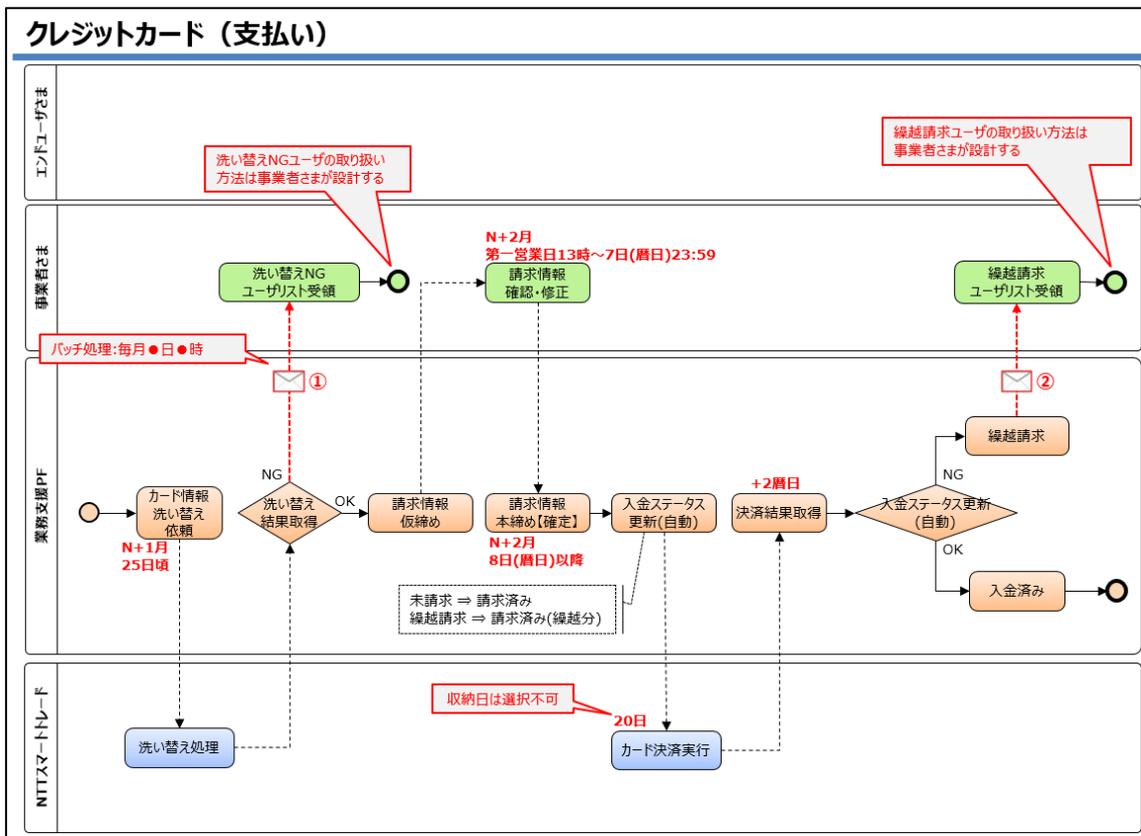


図 6-1 : クレジットカード支払いの場合の流れ (NTT スマートトレード)

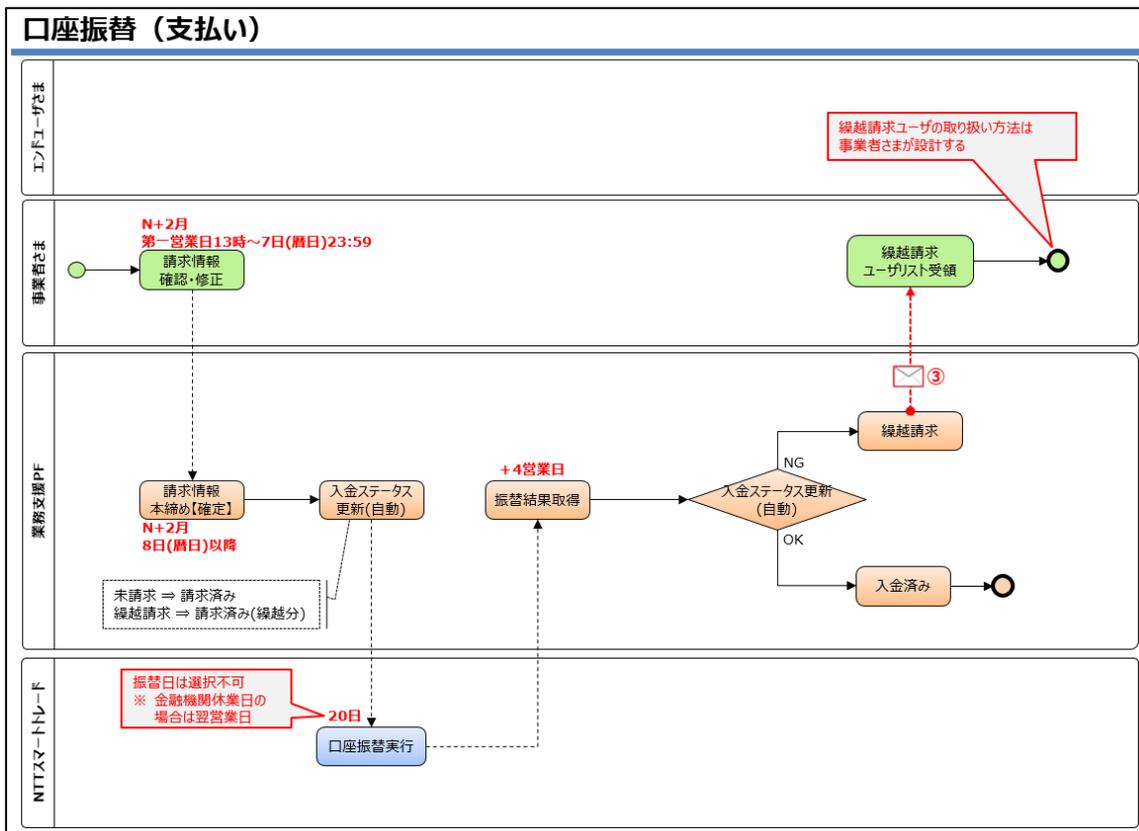


図 6-2 口座振替の場合の流れ (NTT スマートトレード)

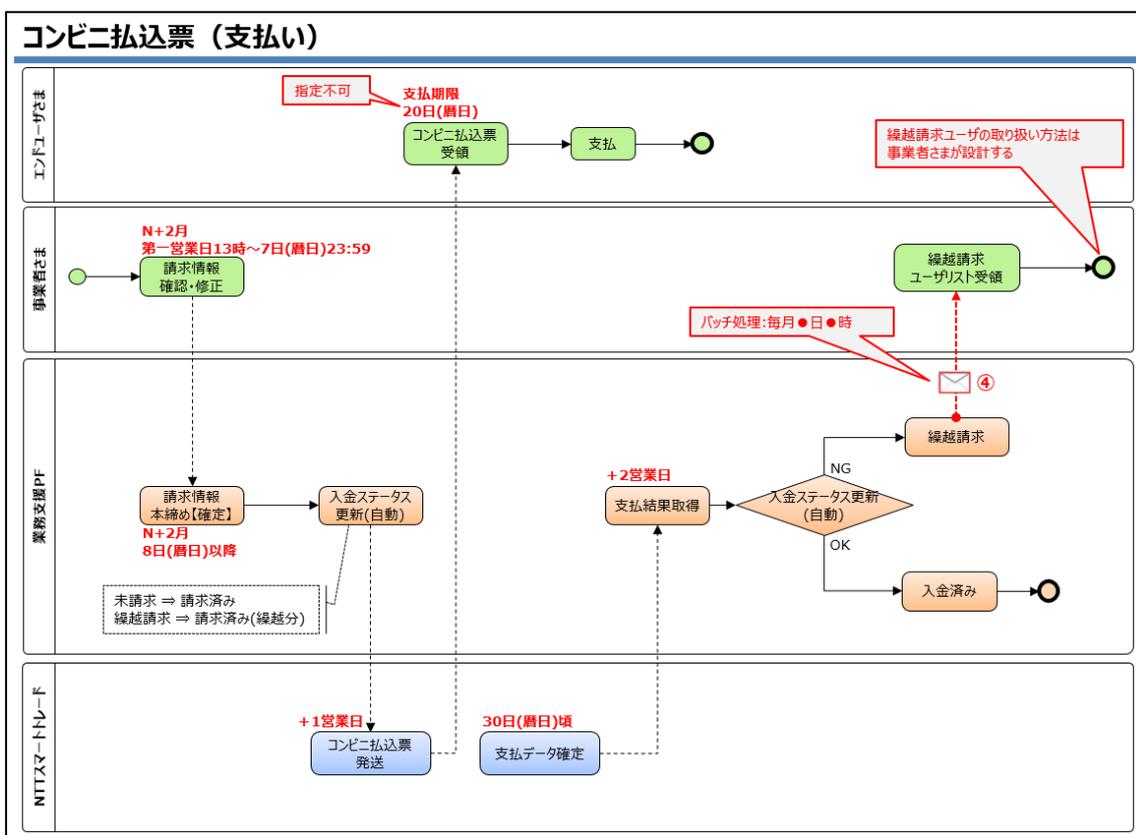


図 6-3 : コンビニ払込票の場合の流れ (NTT スマートトレード)

【提供条件】

NTT ファイナンス株式会社の場合

口座振替をご利用の場合、請求書発行オプションのお申込みをお願いいたします。

NTT ファイナンスによるお客さま決済手段は下記のとおりです。

- ・ 口座振替
- ・ 請求書 (コンビニ+銀行振込)

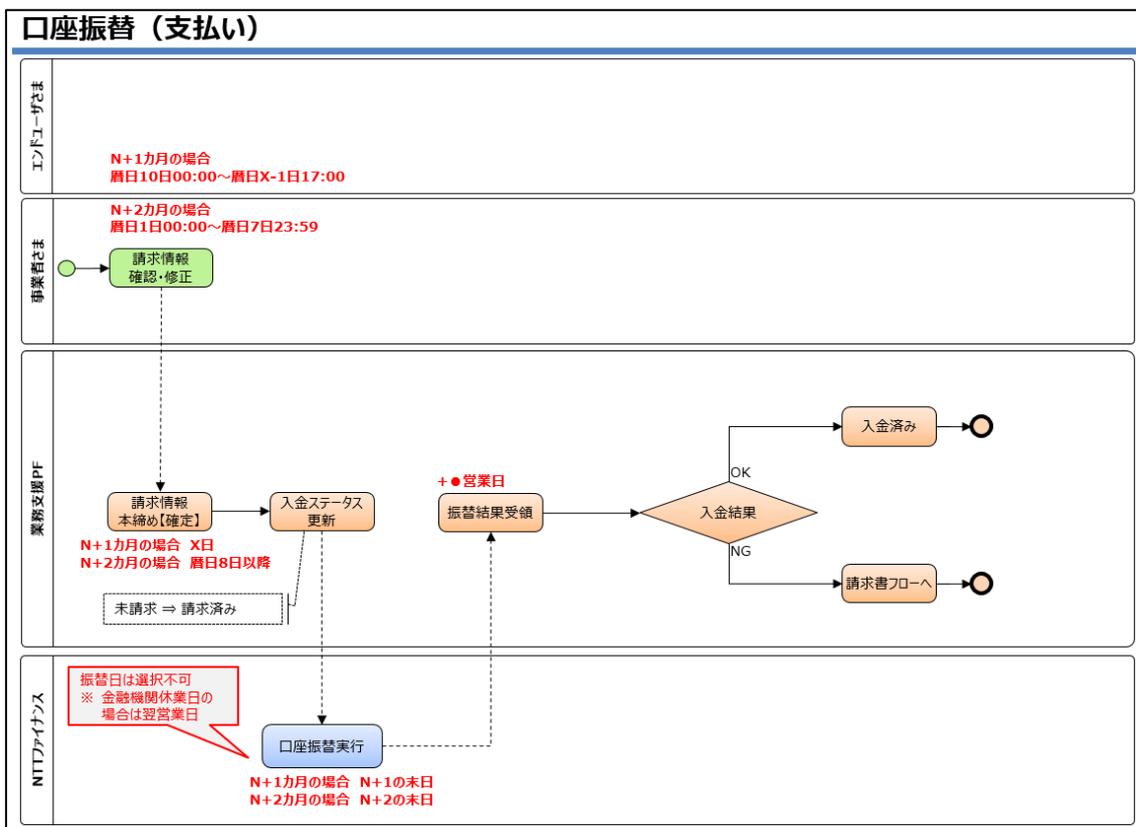


図 6-4 : 口座振替の場合の流れ (NTT ファイナンス)

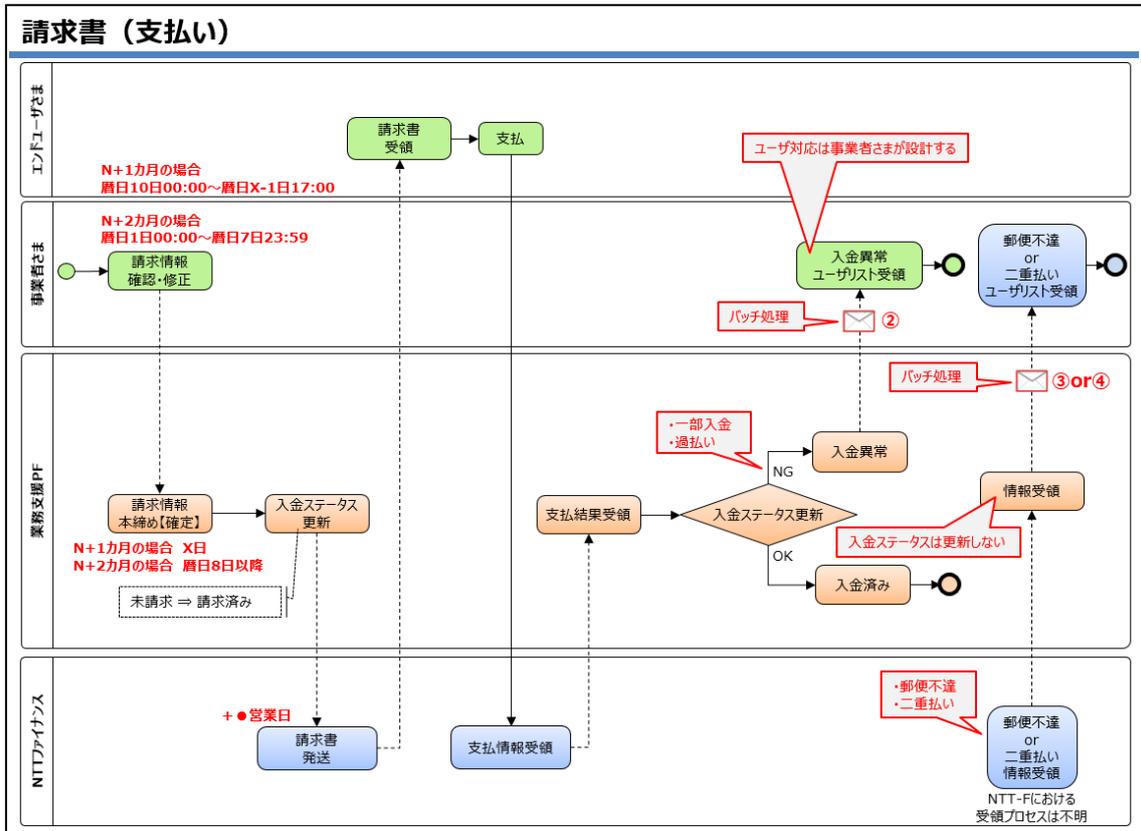


図 6-5 : 請求書の場合の流れ (NTT ファイナンス)

## 7 エンドユーザ向けページ

エンドユーザさま毎に専用のページで利用可能な内容を以下に示します。

### 7.1 契約管理

#### 7.1.1 登録

光コラボ・モバイル共通です。

エンドユーザさまのページから新規オーダーの発出が可能です。

ただし、支払い種別はクレジットカードのみとし、事前に専用サイトからクレジットカード情報を連携した場合のみとします。

※弊社光コラボレーションサービスは対象外となります

#### 7.1.2 参照

契約中の情報を参照します。

##### 光コラボ

項目 1	項目 2	備考
申込情報	プラン	
回線情報	お客さま回線 ID	
ISP	ネットワーク ID	
メールアドレス	メールアドレス	
電話番号 1	電話番号 2～5	
追加メールアドレス	メールアドレス 1～3	
テレビ	契約あり/なし	
リモートサポート	契約あり/なし	
24 時間出張オプション	契約あり/なし	

##### モバイル

項目 1	項目 2	備考
契約基本情報 (ご利用中のご契約 内容)	サービス番号	
	契約電話番号	
	SIM 種別	
	新設日	
	データ通信量確認	直近 3 日間と当月の通信量
契約状況	サービス番号	お手続きの状況が表示されます。
	オーダー受付番号	

## 契約申込み状況

### 7.1.3 変更

- ・ 光コラボについて、エンドユーザさまページからの契約の変更・解約はできません。管理者向け WebUI からのみ変更または解約が可能です。
- ・ モバイルについて、エンドユーザさまページから契約の変更・解約が可能です。

## 7.2 開通案内（光コラボのみ）

- ・ 契約時の開通案内のダウンロードが可能です。
- ・ 契約変更後の内容については反映されません。

## 7.3 料金確認

- ・ 各月毎の請求金額の確認ができます。
- ・ 請求明細の PDF をダウンロードする事ができます。
- ・ 通話明細について、請求サイクルに関わらず、現在 N+ 2 カ月後の通話明細が表示されません。

（請求サイクルに沿った通話明細の表示は 2019 年度中に提供予定）

- ・ ひかり電話オフィス、ひかり電話オフィス A 相当の通話明細について、現在表示できません。（2019 年度中に表示可能の予定）

## 7.4 パスワード

- ・ エンドユーザさまページについて、10 回以上パスワード入力に失敗すると、60 分間ロックされた状態になり、ログインすることができません。60 分後にロック解除されます。
- ・ エンドユーザさまで設定したパスワードは、分かりかねます。

## 8 サービス提供条件

---

業務支援プラットフォームのサービス提供条件を以下に示します。

## 8.1 請求サイクル

対象サービスごとの請求サイクルを以下に示します。

### 8.1.1 光コラボレーション・ISP・メール

- ・ N 月利用分の請求データの生成は下記のとおりとなり、お客さまへの請求が可能となります。
  - **NTTPC コラボの場合：N+2 ヶ月目に生成**
  - **事業者コラボの場合：N+1 カ月目 または N+2 カ月目に生成**
- ・ 月額についての請求は下記のとおりです。
  - **加入月は無料、解約月は全額請求**  
**(NTTPC コラボの場合は、「日割り」は選択できません。)**
  - **日割り**
- ・ NTT 東日本・NTT 西日本からの請求金額を元に、請求データを生成しております。NTT 東日本・NTT 西日本の事情により、後日、請求額の確認や調整が必要になる場合がございます。
- ・ NTT 東日本・NTT 西日本から展開される「異動情報」に基づいてオーダーの進捗管理を行っております。そのため、以下の事象が発生する場合がございます。
  - オーダーの状況によっては、業務支援 PF 上、未完了になる
  - オーダーが進んでいないにも関わらず、NTT 東日本・NTT 西日本側で開通されている
 オーダーが完了していない場合は、業務支援 PF では『契約が開始されていない』とみなし、請求データは生成されません。そのため、NTT 東日本・NTT 西日本からの請求内容と、業務支援 PF の請求内容に差分が出る場合があり、この場合は別途対応となりますので、後日、請求額の確認や調整が必要になる場合がございます。
- ・ NTT 東日本・NTT 西日本からの請求データのうち、下記の形式のみ業務支援 PF で取込を行います。下記のデータ以外（例：未返却端末損害賠償情報書、故障修理費報告書、等）につきましては、企業さまにて随時補正作業をお願いいたします。  
詳細は、弊社から別途お渡しする「外部課金マスタ」をご確認ください。

【取込を行う請求データ形式】（全て CSV ファイル）

NTT 東日本の場合

K0\*\*\*\*\*（回線内訳）

c05\*\*\*\*\*001（nnn）（コネクソン通話明細）

c06\*\*\*\*\*001（nnn）（コネクソン内訳）

NTT 西日本の場合

BBB\_001 (nnn) \_\*\*\*\*\* (回線内訳)  
 c05\*\*\*\*\*001 (nnn) (コネクtoon通話明細)  
 c06\*\*\*\*\*001 (nnn) (コネクtoon内訳)

通話明細に表示されます料金について、NTT 東日本・NTT 西日本が提供しているひかり電話の料金と差が生じる場合があります。ただし、NTT 東日本・NTT 西日本より高値になることはありません。

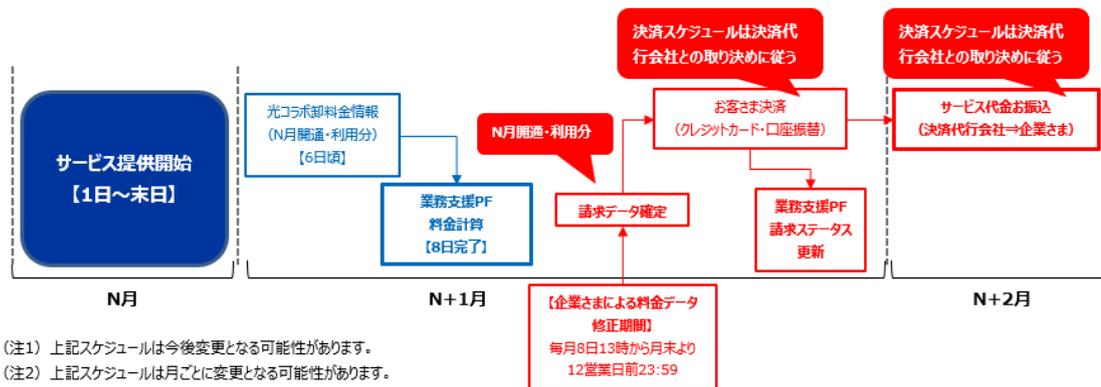


図 8-1 : 業務支援プラットフォームによる N+1 の請求サイクル(光コラボ)

### 8.1.2 モバイル

- ・ **N 月利用分の請求データは、N+2 ヶ月目に生成され、お客さまへの請求が可能となります。**
- ・ **加入月は無料、解約月は全額請求となります。**

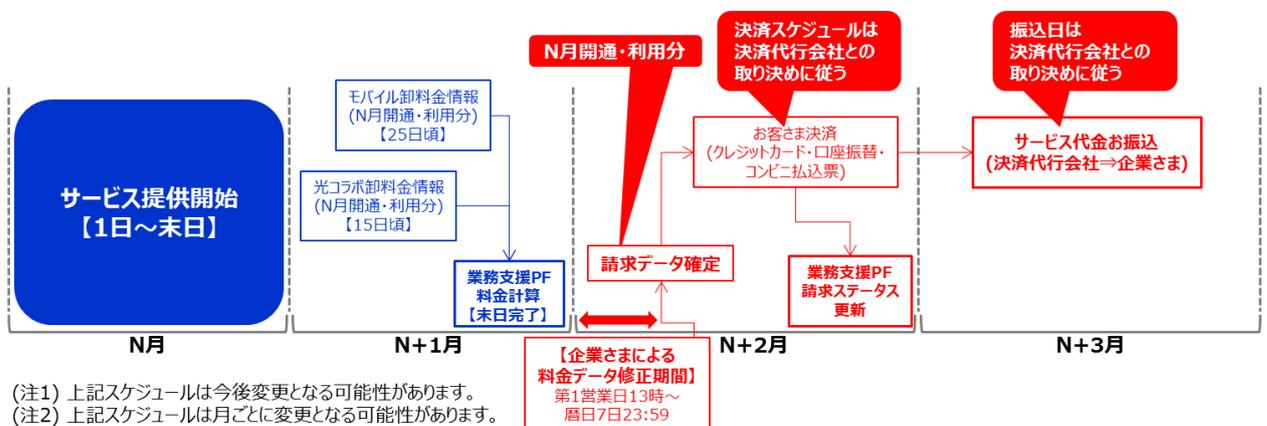


図 8-2：業務支援プラットフォームによる N+2 の請求サイクル(光コラボ・モバイル)

## 8.2 支払方法

お申し込み時に指定していただきました支払方法の変更については **WebUI 画面からはできません。**  
例)

○：クレジットカードの登録番号を変更したい（WebUI 画面から可能です）

×：クレジットカード支払から口座振替に変更したい

口座振替の場合、銀行口座の口座番号・名義を変更する場合は、営業担当へご相談ください。

エンドユーザさまの支払い期限は、決済方法により異なります。

表 8-1：支払い期限表

	決済方法	収納日	備考
NTT スマートトレード	クレジットカード支払	20 日	
	口座振替	27 日	土日祝の場合は翌営業日
	コンビニ払込票	23 日	左記の日にちが支払期限
NTT ファイナンス	口座振替	末日	金融機関が定める休日の場合は翌営業日
	請求書	契約に基づく	
	電話料金合算サービス	契約に基づく	

支払方法ごとの提供条件および注意事項を以下に示します。

### 8.2.1 クレジットカード

- ・ **弊社指定の決済代行会社(NTT スマートトレード株式会社)とのご契約が別途必要です。**
- ・ 原則、請求データが生成された月内の決済処理となります。
- ・ 詳細については決済代行会社へお問い合わせください。

### 8.2.2 口座振替

- ・ **弊社指定の決済代行会社(NTT ファイナンス株式会社)とのご契約が別途必要です。**

- ・ (NTT スマートトレード株式会社でのお申込みについては 2020 年 2 月 3 日をもって終了いたしました)
- ・ 原則、請求データが生成された月内の決済処理となります。
- ・ 詳細については決済代行会社へお問い合わせください。

### 8.2.3 コンビニ払込票

- ・ **弊社指定の決済代行会社(NTT スマートトレード株式会社)とのご契約が別途必要です。**  
(コンビニ払込票についてのお申し込みは 2019 年 12 月末日をもって終了いたしました)
  - ・ 原則、請求データが生成された月内の決済処理となります。
  - ・ 詳細については決済代行会社へお問い合わせください。
  - ・ 決済システムの状態により、入金情報が変更になる場合がございます。  
データは「速報データ\*1」「確報データ\*2」の 2 種類あり、各データで差異が出る場合があります。その場合は企業さまにて適宜ご対応いただく場合がございます。  
(想定されるデータ連携の対応表 参照)  
業務支援 PF は「速報データ」を使って請求金額の算出をしています。
- \*1：原則、コンビニエンスストアの収納日の翌営業日に出るデータ  
\*2：速報データの後に出る確定情報。収納日から最大 3 週間程度、かかる場合があります

表 8-2：想定されるデータ連携の対応表

	速報データ	確報データ	企業さまにて対応していただく事
1	入金済み	入金なし	手動で業務支援 PF で「繰越請求」に変更
2	入金なし	入金済み	直接、決済代行会社へ連絡・対応※

※連絡先・対応の詳細については、決済代行会社へ企業さまにてご確認をお願いいたします

### 8.2.4 請求書

- ・ **弊社指定の決済代行会社(NTT ファイナンス株式会社)とのご契約が別途必要です。**
- ・ 原則、請求データが生成された月内の決済処理となります。
- ・ 詳細については決済代行会社へお問い合わせください。

### 8.2.5 電話料金合算サービス

- ・ **弊社指定の決済代行会社(NTT ファイナンス株式会社)とのご契約が別途必要です。**
- ・ NTT グループの通信料金とあわせて請求、回収するサービスです。
- ・ 詳細については決済代行会社へお問い合わせください。

### 8.3 トップクルーズ

- ・ 業務支援プラットフォームで生成した請求データをもとに、弊社サービス「トップクルーズ®」よりお客さま請求することが可能です。
- ・ 詳しくは営業担当までお問い合わせください。
- ・ お客さまで組織情報をトップクルーズ利用画面にて追加していただく必要があります。
- ・ トップクルーズと業務支援 PF では消費税の計算方法が異なります。  
トップクルーズの場合は、回線毎に消費税をかけて合計金額を算出していますが、業務支援 PF の場合は、合計金額に消費税をかけて算出しています。

例) 消費税率 10% で算出

トップクルーズの場合 (小数点は切り捨て)

回線 A	1,103 円	+消費税 (110.3 円)	= 1,213 円	} 合計 6,065 円
回線 B	1,103 円	+消費税 (110.3 円)	= 1,213 円	
回線 C	1,103 円	+消費税 (110.3 円)	= 1,213 円	
回線 D	1,103 円	+消費税 (110.3 円)	= 1,213 円	
回線 E	1,103 円	+消費税 (110.3 円)	= 1,213 円	

業務支援 PF の場合

回線 A	1,103 円	} 合計 5,515 円 + 消費税 10% (551 円) = 6,066 円
回線 B	1,103 円	
回線 C	1,103 円	
回線 D	1,103 円	
回線 E	1,103 円	

請求は、トップクルーズで表記されている金額を請求いたします。業務支援 PF は参考値となります。

## 8.4 モバイル

### 8.4.1 管理対象

NTTPC からご提供する「モバイルライトサービス 2」となります。

### 8.4.2 申込受付期間

音声 SIM サービスの新規申込時に MNP 転入がある場合、**MNP 予約番号有効期限の 7 日前までにお申込下さい。MNP 予約番号有効期限の 6 日前以降はお申込の受付ができません。※年末年始・ゴールデンウィーク期間の受付については、別途弊社営業担当よりご案内します。**

### 8.4.3 本人性確認の代行実施

音声 SIM サービスをお申込みの際は、お申込者の本人性確認の実施が必要です。

本人性確認を弊社で代行実施も可能としておりましたが、2019 年 4 月末をもちまして、弊社での代行実施の受付を終了いたします。

なお、2019 年 4 月以前にお申込みいただきました企業さまで、弊社にて本人性確認の代行実施を行っている場合は、引き続き弊社にて実施いたします。

2019 年 5 月以降、本人性確認を実施する場合は、サービス提供事業者さまにてお願いいたします。

#### <本人性確認の代行実施方法>（弊社にて本人性確認の代行実施を行っている企業さま向け）

業務支援プラットフォームに音声 SIM のお申込みが登録されると、エンドユーザの指定メールアドレスに、本人確認画像のアップロード依頼メール(check@entry.customer.ne.jp からメールが届きます。)が届きます。本人確認画像(運転免許証など)がアップロードされると、弊社にてお申込み時の登録内容等と相違がないか、有効な書類かどうかを確認し、承認いたします。

※本人確認画像のアップロード依頼メールは、お申込みされた時間により配信タイミングが異なります。

- ① 日中帯(9:00~18:00 頃)に入った場合：お申込み後、最大で 1 時間以内送信
- ② 夜間早朝(18:00~9:00 頃)に入った場合：早朝 9:00 過ぎに送信

※画像アップロード後のスケジュールは以下となります。

(最短スケジュールのため、この限りではありません。また土日祝日は本人性確認が行われず、翌営業日からの実施となります。)

- ① N 日の 9:00~14:00 の間にアップロードした場合  
：最短で N 日の午後に本人確認完了、N+ 1 日に SIM 発送

- ② N 日 14:00～N+1 日 9:00 の間にアップロードした場合  
 : 最短で N+1 日 9:00～17:00 の間に本人確認完了、N+2 日に SIM 発送

#### 8.4.4 申込の本人性確認における自動キャンセル

※弊社にて本人性確認の代行実施を行っている企業さま向けのご案内です

音声 SIM サービスの本人性確認において、以下のいずれかに該当した場合は、**お申込みが自動キャンセルとなります**。その場合は、最初から再度お申しいただく必要があります。ただし、オンラインサインアップおよび顧客情報の再登録は不要です。

1. 本人性確認完了までに時間を要し、SIM 発送手続きのタイミングで MNP 予約番号有効期限切れとなった場合。  
 【例】
  - ・ 本人性確認書類のアップロード遅れ
  - ・ 本人性確認書類不備による再送
2. お申込内容と本人性確認書類の情報が違った場合
3. 本人性確認書類の不備が発生した場合
4. 本人性確認書類の督促が累積 2 回発生した場合
5. メールアドレスの登録に不備があり、本人性確認依頼のメール送信ができない場合

表 8-3 : 本人性確認 判定基準

判定	概要	対処	例
完備	本人性確認が正常に終了	SIM 発送手続きへ移ります	
不備	本人性確認書類に不備がある	書類の再送依頼(メール)を行います。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 画像のかすれ、不鮮明</li> <li>・ 指定以外の書類</li> </ul>
判定不可	お申込内容と本人性確認書類の情報が異なる	<b><u>お申込みが自動キャンセルとなります。</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 名前が違う(部首・旧姓なども含む)</li> <li>・ 生年月日が違う</li> <li>・ 住所の番地が違う</li> <li>・ マンションの部屋番号が抜けている</li> <li>・ 不備・督促が累積 2 回発生</li> <li>・ 登録メールアドレスの不備</li> </ul>

#### 8.4.5 本人性確認データ

※弊社にて本人性確認の代行実施を行っている企業さま向けのご案内です

本人性確認に利用したデータ(画像および判定結果ファイル)は、サービス提供開始後にサービス提供事業者へお渡しいたします。

【本人性確認データの保存について】

『携帯電話不正利用防止法』により、サービス提供事業者には、お客さまのサービス契約終了後 3 年間の保存義務がございます。保存方法については、紙媒体の他、ハードディスクや CD-R により電磁的に保存することが可能と定められています。

表 8-4：本人性確認データの受け渡しについて

対象データ	・ 『完備』と判定されたお客さまの本人性確認書類画像データ	
対象期間	当月 1 日から末日まで	
保存媒体	CD-R	
お届け方法	サービス事業者	ヤマトグローバルエクスプレス株式会社
	サービス名	航空便プロテクトサポート
お届け日	翌月 15 日頃	
お届け先	貴社指定先 ※以下のいずれか ① 業務支援 PF 申込書-基本情報『1-1.お客さま情報』に記載の宛先 ② 業務支援 PF 申込書-基本情報『1-2.本人確認画像データ送付先情報』に記載の宛先	

#### 8.5 ISP

ISP の提供条件を以下に示します。

表 8-5：ISP 提供条件

項目	内容	備考
セッション数	1	
IP アドレス割り当て方式	動的 固定	固定は IP1 のみを提供
ネットワーク認証 ID	アカウント名	自動割り当て
	ドメイン名	@tp.dancf.net
		指定不可 詳細下記参照

- ※ ネットワーク認証 ID の構成  
[アカウント名] @ [ドメイン名(tp.dancf.net)]

表 8-6 : ISP ドメイン表

サービス	ドメイン
OEM	tp.dancf.net
InfoSphere (動的)	dancf2.sphere.ne.jp
InfoSphere (固定)	dancf3.sphere.ne.jp

プラン変更の対応可否は下記のとおりです。

表 8-7 : プラン表

プラン	対応可否
固定 IP⇔固定 IP、動的 IP⇔動的 IP	○
固定 IP→動的 IP	×
動的 IP→固定 IP	×

## 8.6 メール

業務支援プラットフォームから払い出されるメールのドメインは下記のとおりです。

<b>OEM</b>	mp-m.dancf.net
<b>InfoSphere</b>	dancf-m.sphere.ne.jp

表 8-8 : メール提供条件

項目	概要
<b>SMTP</b>	サーバ⇔クライアント間でメールを送信することができます。 25 番ポート、587 番ポートの利用(ISP の観点からは 587 番を推奨)
<b>POP3</b>	サーバ⇔クライアント間で利用者ごとに保管されたメールをメールボックスからダウンロードすることができます。 110 番ポートの利用

<b>IMAP</b>	サーバ⇔クライアント間で利用者ごとに保管されたメールを受信することができます。POP3 とは異なり、メールサーバ側に保存された受信メールを必要に応じてクライアントからメールサーバにアクセスし、メールを読み出します。
<b>送信時認証(SMTP-Auth)</b>	SMTP サーバは、外部メールサーバへ配送する場合、SMTP-Auth で認証されたクライアントに対して配送許可を与えます。 送信時にメールアドレスとパスワードで認証を行い送信します。提供ポートは 25 番と 465 番と 587 番です(ISP の観点からは 587 番を推奨)。
<b>メールボックス容量</b>	1GB/ID のメールボックスを提供致します。 受信者のメールボックス容量を超えている場合及びメールを受信することにより容量を超える場合は、送信者へエラーメールが返信されます。
<b>メール自動削除</b>	90 日にてメールを自動削除致します。 但し、未読のメールについては対象外となります。
<b>容量オーバー警告メール</b>	メールボックスの配送時に容量(1GB)の 80%を超える場合、その利用者に容量オーバー警告メールが配送されます。
<b>一通当たりの送受信メールサイズ</b>	送受信可能な一通あたりのメールサイズ(エンコード後のサイズ)上限値は、150Mbyte です。 上限値を超えるメールが配送されようとした場合、送信者へエラーが返ります。 ただし、メール書式によっては、150Mbyte 以下のメールであっても、送受信できない場合がございます。また、150Mbyte 以下のメールであっても、メールボックスの空き容量を超えるメールは受信できません。
<b>再配送時間</b>	外部メールサーバにメールを配送しようとした場合、相手メールサーバが何らかの理由で配送を受け取れなかった場合、1 日間再配送を試みます。1 日間を超えて配送できなかった場合は、エラーメールを送信者へ配送します。
<b>ウイルスチェック</b>	送信、受信したメールがウイルスに感染しているかをチェックします。 ウイルス検知時の動作 送信したメール、または受信したメールにウイルスが検知された場合、該当メールが削除され、利用者に警告メールが送信されます。 ●警告メール送信 利用者が「感染メールを送信」した場合、送信者へ警告メールが送信されます。 利用者が「感染メールを受信」した場合、受信者へ警告メールが送信されます。
<b>迷惑メールフィルタ</b>	学習型フィルタにより、迷惑メールと判断されたメールを、迷惑メールフォルダへ配送します。

<b>Web メール</b>	Web ブラウザベースで利用することができるメールクライアントアプリケーションです。受信したメールの閲覧や新規メッセージの作成・送信などを Web ブラウザのみで行うことができます。 なお、URL は共用 URL「 <a href="https://wm.mail-luck.jp">https://wm.mail-luck.jp</a> 」となります。
<b>エラー及びエラーメール</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•バウンスメール 利用者が宛先不明のメールを送信した場合は、送信者に対してエラーメールを返します。 エラーメールは最大で 300KB です。元のメールのヘッダー及び本文を記載しますが、300KB を超える場合は、300KB までの内容までしか記載しません。</li> <li>•ダブルバウンスメール 本サービスがどこへも配送できなくなった状態のメールは破棄されます。</li> </ul>
<b>パスワードの有効期限</b>	なし(無期限)
<b>メールアドレス利用可能文字</b>	<p>メールアドレスのメールアドレス名部分(@以降のドメイン部分を除く)において、以下の条件となります。</p> <p>最初の文字目について a-z A-Z のアルファベット※ 0-9 の数字</p> <p>二文字目以降について a-z A-Z のアルファベット※ 0-9 の数字</p> <p>ハイフン(-)、アンダーバー(_)、ドット(.)の記号 2 文字以上、64 文字以内</p> <p>ドット(.)を 2 つ以上連続することは出来ません。 catchall というアカウントは作成できません。また、-(ハイフン)catchall の文字で終わるアカウントも作成できません。</p> <p>メールアドレス名が部分がドット(.)で終わる文字を許容していますが、RFC2822 で推奨されないアドレスです。 アルファベットは小文字、大文字がご利用いただくことができますが、区別はしません。※</p>

<b>パスワード利用可能文字</b>	<p>POP、SMTP、IMAP Auth のパスワードポリシーは以下の条件となります。</p> <p>ASCII コード 0x21 から 0x7E の文字が利用出来ます。これは、通常キーボードで入力できる文字のうち、スペース文字、タブ文字、改行文字、その他コントロール文字を除いた文字です。</p> <p>大文字・小文字の区別があります。</p> <p>数字のみは不可です。</p> <p>メールアドレス部分と同じ(大文字・小文字区別せず)ものは不可です。</p> <p>6 文字以上、16 文字以内で設定してください。</p> <p>標準ポリシーに加えて、必ず「英大文字」、「数字」、「記号」の各文字を 1 文字以上使用してください。</p> <p>標準ポリシーに加えて、必ず「数字」、「記号」の各文字を 1 文字以上使用してください。</p>
<b>送信先メールアドレスの規則</b>	<p>送信先メールアドレスは以下の条件となります。</p> <p>メールアドレスの長さは“メールアドレス”@“ドメイン名”の形式で 100 文字以内  メールアドレスは 64 文字以内、かつ以下の ASCII 文字のみ使用可能です。</p> <p>a-z A-Z のアルファベット  0-9 の数字  以下ダブルクォートで囲んだ記号  "! " # " \$ " &amp; " ' " * " + " - " / " = " ? " ^ " _ " ` "  " { "   " } " ~ " . "</p>
<b>流量制限</b>	<p>メールの流量を監視し、弊社にて設定した値(単位時間あたりメール数など)以上にメールを受信した場合、流量を制限します。設定値は非公開です。</p>
<b>不正ログイン対策</b>	<p>総当たり攻撃などによる不正ログイン対策として、一定時間内に一定回数のログイン失敗が繰り返された場合、以下のサービスが一時停止されます。</p> <p>SMTP 失敗  SMTP によるメール配送が一時停止されます。</p> <p>POP の認証に失敗  POP によるメールの受信が一時停止されます。</p> <p>IMAP の認証に失敗  IMAP によるメールの送受信・フォルダ同期が一時停止されます。</p>
<b>メール送信時の配送数</b>	<p>TO/CC など複数の宛先が指定されたメールを送信した場合、宛先のメールサーバへのメール送信通数は 1 通となります。そのため、メールサーバのエラーメールの送信設定によっては、正常にメールが送信されているにも関わらず、エラーメールが返信されるなどの動作を生じる場合があります。</p>

<b>携帯キャリア宛のメール配送</b>	携帯キャリア宛のメール配送においては、携帯キャリアのメールサーバのフィルタ設定の状況により、正常にメールが送信されているにも関わらず、エラーメールが返信されるなどの動作を生じる場合があります。
<b>IMAP</b>	<p>以下のフォルダは予め作成され、WEB メール等で利用されますので、フォルダ名の変更や削除等を決して行わないでください。</p> <p><b>SPAM</b> 迷惑メールと判定されたメールが保存されるフォルダです。 削除されると「迷惑メール自動振り分け機能」が動作せず、迷惑メールが Inbox に保存されます。</p> <p><b>Inbox</b> 新規に受信したメールが保存されるフォルダです。 大文字小文字区別されません。</p> <p><b>Trash</b> 削除されたメールが保存されるフォルダです。 IMAP からは操作できません。</p> <p><b>Draft</b> 一時保存した編集中メールが保存されるフォルダです。</p> <p><b>Sent</b> 送信済みメールが保存されるフォルダです。</p>
<b>容量オーバー警告メール</b>	80%を超えた利用者にメールが配送されるたびに配送されます。警告メールがメールボックスに残っている場合、新たに警告メールは配送されません。
<b>ウイルスチェック</b>	<p>ウイルスの検知を 100% 保障するものではありません。</p> <p>本サービスの利用に関連して生じたお客さまおよび第三者の損害につき、結果的損害、付随的損害および逸失利益を含め一切の保証・賠償を行いません。</p> <p>11 回以上圧縮されたファイルの検知はできません。</p> <p>ウイルスが検知された場合、該当メールは削除されます。</p> <p>S/MINE、PGP、パスワード付き圧縮ファイルなど、暗号化された電子メールの添付ファイルはスキャンされず、そのまま配送されます。</p> <p>メールソフトの機能により分割送信されたメールは「Mail policy violation Partial MIME Blocked」となり削除されます。</p> <p>すでに感染してしまったウイルスを駆除することはできません。</p> <p>ウイルスチェック機能は、日々最新バージョンに更新しておりますが、最新種のウイルスには対応できない場合もあります。駆除、削除の対象になるウイルスは、ウイルスチェック実行時における、McAfee, Inc が提供するウイルスパターンにより対応可能なウイルスのみです。</p> <p>新種のウイルスや一部ウイルスに対応するため、RFC に違反した形式のメールは、サーバでブロックすることがあります。</p>

## 9 保守・運用

業務支援プラットフォームにおける保守・運用情報についてご案内いたします。

### 9.1 故障発生連絡

弊社で故障検出した場合、申込書にて別途いただいた『故障連絡用メールアドレス』宛にメール連絡いたします。ただし、申込書にて電話連絡先をいただいたサービス提供事業者に対しては別途電話連絡いたします。

故障発生/サービス回復時のメール通知内容	
差出人	noc-staff@toc.nttpc.co.jp
宛先	noc-staff@toc.nttpc.co.jp
Subject	NTTPC 故障情報のお知らせ【発生/サービス回復】
本文	<p>お客様各位 NTTPC コミュニケーションズでございます。</p> <p>平素は、弊社サービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。 ご利用いただいておりますサービスにおきまして、以下の故障が発生しておりました。 本件により多大なるご迷惑をおかけしておりますこととお詫び申し上げますとともに、 故障状況についてご報告をさせていただきます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 影響サービス <ul style="list-style-type: none"> <li>■業務支援プラットフォーム</li> </ul> </li> <li>2. 影響エリア <ul style="list-style-type: none"> <li>■全国</li> </ul> </li> <li>3. 発生日時 YYYY 年 MM 月 DD 日 HH:mm</li> <li>4. サービス回復日時 YYYY 年 MM 月 DD 日 HH:mm</li> <li>5. 影響内容 <ul style="list-style-type: none"> <li>■業務支援プラットフォームサービスへの正常接続不可</li> </ul> </li> <li>6. 状況 <ul style="list-style-type: none"> <li>■弊社監視装置にてアラームを検知しておりますが、 回復措置を実施し、現在はサービス回復しております。 状況・原因については調査しておりますので 追ってご連絡差し上げます。</li> </ul> </li> </ol> <p>-----</p> <p>株式会社 NTTPC コミュニケーションズ ※本件に関するお問い合わせは、事前にご案内しております保守受付窓口へご連絡をお願いいたします。</p>

図 9-1 : 故障連絡メール(サンプル)

故障検出後から故障回復までの『管理者向け WebUI』『オンラインサインアップ』『エンドユーザ向け WebUI』へのアクセスは、故障をお知らせするメンテナンス画面に切替わります。

※ 故障箇所・状況によっては切替えができない場合もございます。

ご利用頂き誠にありがとうございます  
大変申し訳ございませんが  
ただいま障害発生中のためサービスを一時停止しております

図 9-2 : 故障時メンテナンス画面(サンプル)

## 9.2 故障受付

下記窓口(電話番号)で 24 時間 365 日受付対応いたします。

**業務支援プラットフォーム故障受付(フリーダイヤル) : 0120-886-244**

## 9.3 メンテナンス情報

業務支援プラットフォームにおけるメンテナンス情報を以下に示します。

### 9.3.1 定期メンテナンス

以下のスケジュールでシステムの定期メンテナンスを実施いたします。メンテナンス中は、影響範囲箇所のご利用ができなくなる場合がございます。あらかじめご了承ください。

表 9-1 : 定期メンテナンス時間帯

実施日	実施時間帯
毎月第三木曜日	0時から8時

### 9.3.2 随時メンテナンス

建設工事・保全工事等の弊社であらかじめ計画された工事については、申込書にて別途いただいた『工事連絡用メールアドレス』宛に、実施予定日の2週間前にメール連絡いたします。

ただし、緊急メンテナンスの場合は、その限りではありません。

工事時におけるメール通知内容	
差出人	cab-report@nttpc.co.jp
宛先	お客様メールアドレス
Subject	【NTTPC】借用工事連絡 (YYYY/MM/DD)
本文	<p>【〇〇〇様】            〇〇〇〇株式会社            運用ご担当者様            いつもお世話になっております。            NTTPC コミュニケーションズでございます。            平素より弊社サービスをご利用頂き、誠に有難うございます。            今後予定されております借用工事のご連絡をさせていただきます。            今回の借用工事詳細は下記となります。            お客様には大変ご迷惑をお掛け致しますが、            何卒ご理解・ご協力の程、お願い申し上げます。</p> <p>=====</p> <p>◆工事名：弊社設備内における保守作業</p> <p>-----</p> <p>◇工事実施日時：YYYY/MM/DD MM:hh (24 時間表記)            ◇工事終了日時：YYYY/MM/DD MM::hh (24 時間表記)            ◇サービス断時間：60 分            ◇影響エリア：全国            ◇影響サービス：<b>業務支援プラットフォーム</b>            ◇備考：該当時間帯に上記サービスが 60 分程度ご利用いただけません。</p> <p>-----</p> <p>尚、上記内容に関するお問合せは下記までお願いいたします。            以上、どうぞ宜しくお願い申し上げます。</p> <p>-----</p> <p>株式会社 NTTPC コミュニケーションズ            ※本件に関するお問い合わせは、事前にご案内をして            おります保守受付窓口へご連絡をお願い致します。</p>

図 9-3：メンテナンス連絡メール(サンプル)

メンテナンス実施中に『管理者向け WebUI』へアクセスされた場合は、メンテナンス中であることをお知らせする画面に切替わります。

ご利用頂き誠にありがとうございます  
大変申し訳ございませんが  
ただいまメンテナンス中のためサービスを一時停止しております  
どうぞよろしくお願い致します

図 9-4 : 定期メンテナンス・随時メンテナンス画面(サンプル)

## 10 更新履歴

表 10-1：更新履歴

版数※	日付	変更内容
1.0	2016/06/01	初版発行
2.0	2017/03/30	課金機能追加に伴う部分改訂
3.0	2017/07/01	決済代行会社の変更に伴う部分改訂
4.0	2017/10/13	「モバイルライトサービス 2」対応に伴う全面改訂
4.01	2017/10/20	「表 4-14：【請求データ】ダウンロード項目一覧」を修正
5.0	2017/11/20	サービス提供事業者独自 ID「項目 1~5」に関する説明を追記
7.0	2018/5/24	「入金ステータス」に関する説明を更新 新機能に関する説明を追記 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ イベントアラーム</li> <li>・ 添付ファイル</li> <li>・ トップクルーズ請求</li> <li>・ 光コラボ転用オーダー一括登録</li> </ul>
7.1	2018/7/27	新機能に関する説明を追記 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 請求情報の CSV を一括でダウンロード可能</li> <li>・ イベントアラーム（口座振替の場合）の追加</li> <li>・ 請求書払いの追加</li> <li>・ オーダー中断から「オーダー取下げ」に変更</li> <li>・ イベントアラームのオーダー（光コラボ）、2 項目追加</li> <li>・ 回線品目の追加</li> <li>・ コネクtoon forBiz、コネクtoon forBiz プラス対応不可の旨、削除</li> </ul> 記載内容の修正 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 番号電話加入権取扱い追加</li> <li>・ ステータスから「入金状況」へ修正</li> <li>・ 請求対象外を追加</li> <li>・ TPC 組織情報管理について追加</li> </ul>
8.0	2018/10/18	サービス独自商材について追記 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「5.1 対象」</li> <li>・ 「表 5-1：料金設定単位」</li> <li>・ 「5.3.3 企業さまサービス独自商材」</li> </ul> ISP について追記 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 表 7-3 ISP 提供条件</li> </ul>
9.0	2019/2/20	不足していた商品名を追加 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2 商品名・サービス名表記</li> </ul> 入金状況の変更についての注意点を及び表を追加

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 4.4.2 変更</li> <li>・ 表 4-9：請求ステータス変更可否</li> <li>・ 6-2 決済代行会社に NTT ファイナンスを追加</li> <li>・ 図 6-1 から図 6-5 を追加 各決済代行会社の流れを記載</li> <li>・ TPC 組織情報管理について削除</li> </ul>
10.0	2019/4/24	<p>不足していた情報や新たに内容を変更・追加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3.3 データモデルの図を変更</li> <li>・ 3.6 サービス利用条件 を追加</li> <li>・ 4.1 顧客管理 顧客情報管理項目（表 4-1）を変更</li> <li>・ 4.2.3 変更 「移転」についての注意事項</li> <li>・ 4.3 オーダー管理 事業者受付番号について</li> <li>・ 4.4 請求管理 内容を修正</li> <li>・ 4.7.1 請求 【イベントアラーム】請求 パターン一覧 修正</li> <li>・ 4.7.2 オーダー（光コラボ） 固定 IP に関するオーダーを追加</li> <li>・ 4.9 権限グループ管理 権限グループ機能一覧（表 4-18）修正</li> <li>・ 5.2 料金設定 料金設定単位（表 5-1）を修正</li> <li>・ 5.3.3 企業さまサービス独自商材 追記</li> <li>・ 5.3.4 プラン変更の場合について 追記</li> <li>・ 6.2 決済代行会社 NTT スマートトレード、NTT ファイナンスそれぞれの提供条件を追加</li> <li>・ 7 サービス提供条件について内容追記</li> <li>7.3 トップクルーズを利用する際の注意事項を追加</li> <li>7.2.3 コンビニ払込票について入金情報および想定されるデータ連携の対応表（表 7-2）を追加</li> <li>7.2.5 電話料金合算サービスについて</li> <li>7.3.3 本人性確認の代行実施について</li> <li>・ 7.4 ISP ISP ドメイン表（表 7-6）を修正</li> <li>・ 8.3.1 定期メンテナンス 定期メンテナンスの時間帯を変更</li> <li>・ 付録へ回線業務委託について追加</li> </ul>
11.0	2019/7/8	<p>不足していた情報や新たに内容を変更・追加</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 3 サービス概要</li> <li>3.3 データモデル</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・4 管理メニュー <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 顧客情報管理項目 を更新</li> <li>4.2 契約情報（変更）管理項目を修正、追加</li> <li>4.2.4 「光コラボレーション」事業者変更について追加</li> </ul> </li> <li>・7 サービス提供条件 <ul style="list-style-type: none"> <li>7.6 メールドメインについて追加</li> </ul> </li> </ul>
12.0	2019/10/30	<ul style="list-style-type: none"> <li>・7 サービス提供条件 <ul style="list-style-type: none"> <li>7.6 メール 提供条件について、一部修正 (送受信暗号化についての項目を削除)</li> </ul> </li> </ul>
13.0	2020/02/21	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4.4.2 変更 請求サイクルについて追記</li> <li>・4.2.1 登録 契約情報（登録）管理項目（光コラボ） の内容を追記</li> <li>・4.2.2 参照 契約情報（参照）管理項目（光コラボ） の内容を追記</li> <li>・4.2.3 変更 契約情報（変更）管理項目（光コラボ） の内容を追記、修正</li> <li>・4.9 権限グループ一覧更新</li> <li>・6.1 決済代行会社 コンビニ払込票について追記</li> <li>・7 エンドユーザ向けページについて追加</li> <li>・8.1 請求サイクル N+1 の請求サイクル図を追加</li> <li>・8.1.1 光コラボレーションについて請求データ生成について 追記</li> <li>・8.2.3 コンビニ払込票について追記</li> <li>・回線委託業務に関する内容を削除</li> <li>・版数に誤りがあったため修正</li> </ul>

※ 【版数】は業務支援プラットフォームのシステム管理番号にもとづいています。