

IP 電話プラットフォームサービス  
「クラウド PBX エリア」

## ソフトフォンアプリ利用制限事項

## Cloud Softphone

## はじめに

Cloud Softphone(以下、本アプリ)は Acrobits, s.r.o.(以下、Acrobite)が提供するホワイトトラベルアプリです。

Acrobits のホワイトトラベル機能を利用。アプリの UI をカスタマイズ、ログイン画面にて IP 電話プラットフォームサービス事務局(以下「当社」といいます。)が発行する Cloud ID によって、「クラウド PBX エリア」向けアプリケーションとします。

当社では、クラウド PBX のセンター側をサポート分岐点とし、本アプリには、以下 Cloud Softphone 利用制限があります。

- ・スマートフォン操作や仕様に関する問い合わせはできません。  
本アプリは Acrobits のホワイトトラベル機能を利用しています。本アプリの画面デザインや「日本語訳の表記」「通話履歴・連絡先の表示や順番」は Acrobits 側の仕様に準じて表示されており、仕様の変更等を行うことが出来ません。
- ・音声品質問題等 スマートフォン側の不具合に関する問い合わせはできません。  
本アプリの不具合については、当社環境にて再現性のある事象のみ Acrobits へエスカレーション出来ますが、再現しない事象は対応できません。なお、不具合の改善は本アプリのアップデートにて適用されますが、すべての不具合を解決するものではありません。
- ・Acrobite は原則 SLA を提供していないため、ベストエフォートとなります。  
本アプリの初期設定値の読み込みに利用する「オートプロビジョニング」とバックグラウンドの着信に利用する「プッシュ通知」はベストエフォートとなり、障害があった場合の発生と復旧時間、原因や対策等の問い合わせは出来ません。
- ・Acrobits のプッシュ通知は、5 日間以上、本アプリを起動しないとプッシュ着信無効となります。着信するためには、本アプリを必ず1度は起動する必要があります。

### [Cloud Softphone 利用制限 つづく](#)

## Cloud Softphone 利用 推奨環境

- ・スマートフォン機種  
国内キャリア(docomo、softbank、au)スマートフォン最新に近いモデル
  - － スマートフォンOS、メモリ容量、キャリア無線/通称プラチナバンドが十分なモデル
- ・ネットワーク  
国内キャリア回線(docomo、softbank、au)を利用
  - － サブブランドやSIMフリーキャリア/通称 格安SIM は推奨しておりません。WiFi 無線 LAN を off
  - － WiFi を用いた利用は電波強度がリフレッシュされないため、着信プッシュ通知を受けられない、キャンセル信号を受けられず着信(リング音)が継続するなど、改善出来ない可能性があります。Bluetooth を off
  - － Bluetooth を用いた利用は機種によっては、音声問題や、ボタンが反応しないなど様々な

問題が発生する可能性があります。Bluetooth 利用による問題についてはサポート対象外となります。

※推奨環境であっても、国内キャリア回線の無線データ通信を利用することから、パケットの通信は音声専用に調整されていないため、必要となるパケットの通信は音声通話に必要な 100% の接続率と帯域を保証していない(ベストエフォート)回線になります。  
ことから、当社と Acrobite が 100%の音声通話の発信・着信・切断を保証しておりません。

## Cloud Softphone セットアップ

本アプリは IOS バージョンの App ストア、Android バージョンの Google Play(以下、配信サイト)より最新バージョンが配信されます。

対応するスマートフォン OS バージョンよりダウンロードしてください。

- 1) 配信サイトの検索フィールドにて「Cloud Softphone」と検索して本アプリをダウンロードしてください。
- 2) 当社が発行する「Cloud ID」を入力
- 3) 当社が発行するログイン ID とパスワードを入力  
自動的にオートプロビジョニングが実行されセットアップが始まります。



### スマートフォン側の設定

- ・オートプロビジョニング実行時にはスマートフォンの WiFi を OFF にしてください。(推奨)
  - WiFi 無線ネットワーク環境では、接続先のルーターやそのセキュリティ機器により「provisioning error」になる場合があります。
  - WiFi 無線ネットワーク環境では、本アプリのオートプロビジョニングを連続的に数十台一定数を超えて実行するとプロビジョニングサーバー側のセキュリティでブロックされることがあります。

・本アプリはスマートフォンの電話機能、通話履歴、連絡先へのアクセス権限を許可する必要があります。

・Android OS 端末では、初期設定において電池の最適化を無視するように設定しないとプッシュ着信に対応できない端末があります。(省電力モードを OFF)

・5 日間以上、本アプリを起動しないとプッシュ着信無効となります。  
着信するためには、本アプリを必ず1度は起動する必要があります。

### Cloud softphone の再セットアップ

- ・本アプリのダイアル画面 → ⋮ (設定) →「アプリケーションをリセットする」をタップ
  - 「Cloud ID」入力画面まで戻っていることを確認して本アプリを削除。本アプリのダウンロードから再セットアップを行ってください。

# Cloud Softphone 利用制限

Acrobits が提供する本アプリ のサポートはベストエフォートとなります。

ベストエフォートの内容:

インターネット回線の混雑状況や無線接続の遅延等により通話の音声品質の低下や切断されたりする可能性があります。また、その通話のセキュリティを完全に保証するものではありません。これらによる損害についての保証もありません。

プッシュ通知:

アプリケーションが起動していない場合でも、外部からの通知でアプリケーションを起動したり、通知出来る仕組みです。

- ・初期設定を自動で取り込むプロビジョニングを行う「プロビジョニングサーバー」と、着信を通知するプッシュ通知を行う「プッシュサーバー」は Acrobite 側の SIPServer 郡を利用しています。これらに障害があった場合、原因や対策等の問い合わせはできません。
- ・本アプリのアップデートは IOS バージョンの App ストア、Android バージョンの Google Play (以下、配信サイト)より常に最新バージョンが配信されます。対応するスマートフォン OS バージョンについては配信サイトのダウンロードできる対応バージョンとなります。本アプリのアップデートの内容については Acrobite 側の判断の範囲となることから、本アプリのアプリ内の翻訳や操作手順、通話録音を含む付加機能などは予告なく変更となる場合があります。
- ・本アプリのアドレス帳、発信・着信履歴の並び替えや表示順などはスマートフォン OS バージョンやアプリ内の翻訳機能により変わります。表示するルールについての原因や対策等の問い合わせはできません。
- ・将来行われる、本アプリのバージョンアップ時に対応 OS や対応端末が変更となる場合があります。本アプリのバージョンアップ後に、利用中の端末が非対応となる場合、ご利用中のアプリが動作しなくなる場合があります。
- ・本アプリはiPad を含むタブレットや、スマートフォン以外の端末での動作は保証しておりません。
- ・本アプリはウイルス対策等のセキュリティ対策ソフトウェアやそれに類するソフトウェアで本アプリを妨害していないことをご確認ください。
- ・スマートフォン端末に本アプリに類するSIPアプリやメモリ不足等により本アプリが期待通りに動作しない場合があります。
- ・本アプリはスマートフォン端末や他のソフトウェアやサービスの組み合わせ、または利用環境によって機能の一部や全てが動作しない場合があります。
- ・システムや別アプリの処理によってスマートフォンのリソースを多く消費している状況では本アプリの動作が不安定になることがあります。

・端末やハードウェア、ファームウェアが起因する音声品質の問題は、本アプリのアップデートや設定変更だけでは改善できない場合があります。

音声通話の発信・着信・切断を 100%保証するものではありません。また、クリアな音声通話品質（ノイズや音切れなどが無いこと）を保証するものではありません。

- ・本アプリはネットワークが十分に利用できる状態でのみ、ソフトフォンを利用いただけます。ネットワーク帯域が十分確保できていない場合や、ファイヤーウォールなど利用制限のある環境では利用できない場合があります。
- ・ネットワークのハンドオーバーやネットワーク通信の切断が発生した場合は、通話が切断されます。
- ・ネットワークが十分に利用できない状態では、着信プッシュ通知を受けられない、キャンセル信号を受けられず着信（リング音）が継続するなど、改善出来ない可能性があります。
- ・着信に用いるプッシュサービスは Apple 社、Google 社が提供するもので用います。プッシュを受信出来ない場合は着信できません。なお、プッシュサービスはベストエフォートのサービスとなり、プッシュによる着信を 100%保証するものではありません。
- ・本アプリが動作中に標準の電話機能への着信があった場合は、スマートフォン OS に準拠した動作になります。
- ・本アプリの初期値は G.711u コーデックをご利用します。G.711 の音声データのみ 160kbps（最低値）、かつ 20ms の音声を 1 パケットとし安定した通信帯域が必要となります。

## IP 電話プラットフォームサービス事務局

サポートについては各地域で行っております。  
ご連絡はご契約先地域のサポート窓口へご連絡ください。

