

J Cloud WiFi Campus Insight
サービス仕様書

Rev.1.0
ジェイズ・テクノロジー株式会社

更新履歴

年月日	リビジョン	更新内容
2020/7/6	1.0	初版作成

目次

1	はじめに	1
2	サービス概要	2
2.1	提供方法	2
2.2	対象機器	2
2.3	前提事項	2
2.4	提供サービス	3
2.4.1	Campus insight システム設定サービス	3
2.4.2	サポート対応	3
3	サービス契約期間	4
4	サービス契約の申し込み	4
5	ライセンスご利用料金のお支払いについて	4
6	サービス契約の変更	4
7	サービス契約の解約	5
8	J Cloud WiFi Campus Insight 機能詳細	5
8.1	機能概要	5
8.1.1	クライアント事の状態把握について.....	5
8.1.2	クライアント事の通信解析について.....	6
8.1.3	AIによる無線 LAN チャンネル最適化について	6
8.1.4	ネットワーク故障個所の分析や予測について	6
8.1.5	Campus Insight のパッチ、バージョンアップについて.....	7
9	サービス提供条件	7
9.1	管理・監視体制	7
9.2	お客様へのご協力依頼	7
9.3	サービスの中断・中止.....	7
9.4	その他	7

1 はじめに

このサービス仕様書は、J Cloud WiFi Campus Insight サービスの内容と提供方法について、SIer様またはエンドユーザ様(以下お客様という)にご提供するサービス内容を記述したものです。J Cloud WiFi Campus Insight においては以下の関連サービスや保守サービスがありますが、本書に記載しているのはJ Cloud WiFi Campus Insight の仕様のみとなります。それ以外の関連サービスや保守サービスについては別資料をご参照ください。

J Cloud WiFi プラットフォーム関連サービスについて

- ① J Cloud WiFi プラットフォームサービス仕様書(別資料をご参照ください)
- ② J Cloud WiFi Campus Insight サービス仕様書(本資料にてサービス内容を記載しています)

J Cloud WiFi プラットフォームの Huawei 無線 LAN アクセスポイント(以下 AP と記載)及びスイッチ(以下 SW と記載)等の保守サービスについて

- ① Huawei 製品保守サービス仕様書(別資料をご参照ください)

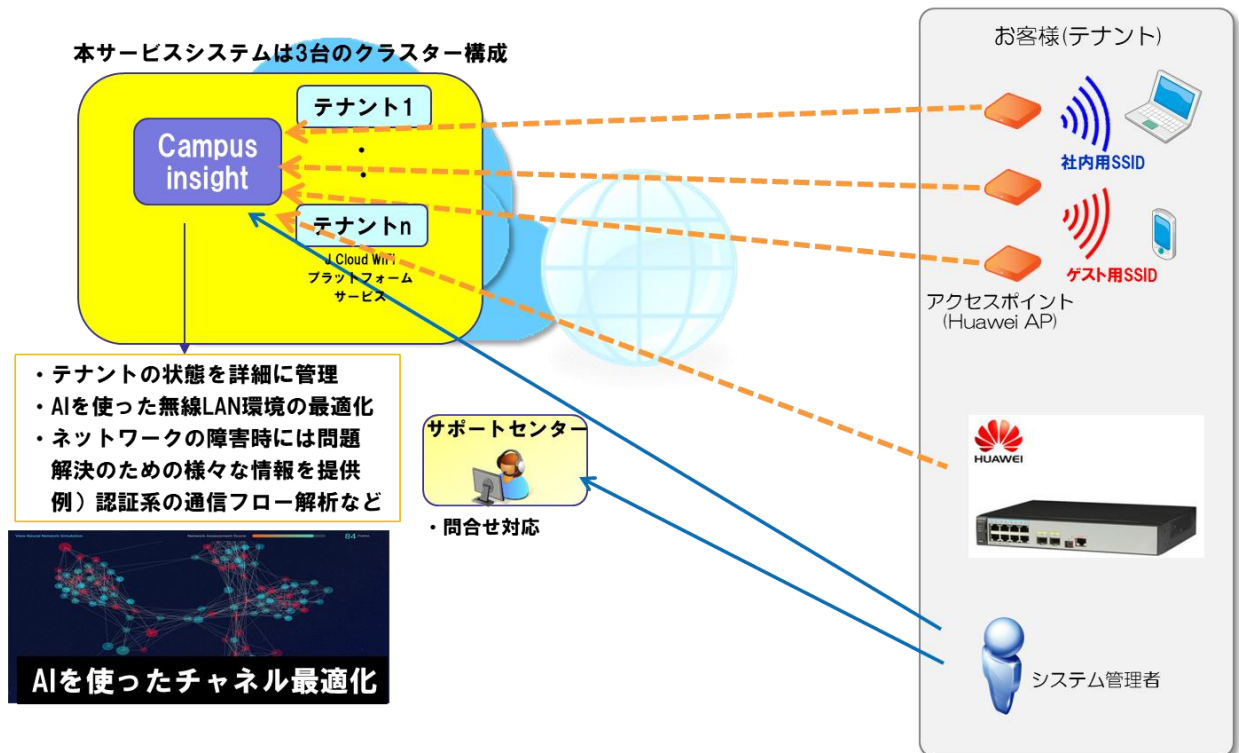
2 サービス概要

2.1 提供方法

本サービスは、お客様が保有する Huawei 社の AP、SW、ルータ（以下 AR と記載）等の製品を J Cloud WiFi プラットフォーム上に接続し、これらの製品を統合的に管理するシステム（以下 Campus Insight という）を提供するものです。お客様自身が Campus Insight を使って自社のインフラの状態を管理し、トラブル時は原因究明に利用し、あるいは無線 LAN 環境を最適な状態に保つために日々ご活用いただくことができます。

J Cloud WiFi Campus Insight サービス提供イメージ

※本サービスの提供はJ Cloud WiFiプラットフォームサービスをご契約ことが前提となります。



2.2 対象機器

Huawei 社製 AP、SW、AR など

2.3 前提事項

本サービスは J Cloud WiFi プラットフォームサービスをご契約いただいていることが前提条件となります。

2.4 提供サービス

本サービスは、お客様が保有する Huawei 社の AP、SW、AR 等の製品を J Cloud WiFi プラットフォーム上に接続し、これらの製品を統合的に管理するシステム（以下 Campus insight という）を提供するものです。お客様自身が Campus Insight を使って自社のインフラの状態を管理し、トラブル時は原因究明に利用し、あるいは無線 LAN 環境を最適な状態に保つために日々ご利用いただくことができます。

サービス名称	J Cloud WiFi Campus Insight サービス
--------	----------------------------------

2.4.1 Campus insight システム設定サービス

提供内容	お客様専用の Campus Insight システムの環境をご提供するものです。
提供時期	契約締結後の初回設定時
詳細	J Cloud WiFi プラットフォームサービスのテナント用に発行されたユーザ名/パスワードを使ってお客様自身がテナント内で AP や SW 類を Campus Insight で運用管理するためのプラットフォームを提供するサービスとなります。別紙、「J Cloud WiFi Campus Insight サービス申込書」に基づいて、当社にて J Cloud WiFi のお客様のテナントにおいて Campus Insight をご利用できるようにライセンスを付与します。Campus Insight をご利用するにあたり必要な導入トレーニングは初回契約時に弊社が実施いたします。また、お客様がご購入されたサブスクリプションライセンスは AP や SW や AR がテナントへ接続された累計時間にかかわらず、ご契約満了日に失効されるものとします。

2.4.2 サポート対応

提供内容	サポート対象について： J Cloud WiFi Campus Insight サービスのサポート対象は Campus insight の操作や不具合に関するサポートとなります。
対応時間	平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く) WEB 受付システムは 24 時間受付ですが、対応時間は平日 9～17 時となります。
受付方法	弊社チケットシステム(Web 受付システム)にて受付いたします。弊社ホームページ(www.j-cloud-wifi.jp)内のサポートページからお問い合わせをお願いいたします。

補足説明	J Cloud WiFi プラットフォームサービスに接続される AP の故障時のお問い合わせについては、弊社 Huawei 製品保守サービス仕様書をご参照ください。
------	--

3 サービス契約期間

弊社が発行するライセンス証書に記載された期間がサービス契約期間となります。

本サービスの最低利用期間は、サービス開始日より 1 年間とし、その後の本サービスの契約期間は、1 年単位とします。また、サービス契約期間満了日(月末)の 2 か月前(例:3 月末満了の場合は 1 月末日)までに、お客様から弊社に対してサービス契約終了の通知がなかった場合は、さらに 1 年間サービス契約が自動継続されるものとし、以後も同様とします。

4 サービス契約の申し込み

サービス契約の申し込みは、弊社所定の「J Cloud WiFi Campus Insight サービス申込書」を提出することにより行うものとします。

5 ライセンスご利用料金のお支払いについて

J Cloud WiFi Campus Insight サブスクリプションライセンスをご購入いただきますと、Huawei 社から必要なライセンスが発行され弊社にてそのライセンスをお客様のテナントに設定することで、テナントにて Campus Insight の機能をご利用することが可能となります。ライセンスの適用が終わりましたら、弊社から「J Cloud WiFi Campus Insight サービスサブスクリプションライセンス発行通知書」をメールでお送りいたします。このメールをもって、検収とさせていただきます検収月に請求書を発行させていただきます。年間ライセンスご利用料金のお支払いは検収月の翌月末までをお願いいたします。

6 サービス契約の変更

「J Cloud WiFi Campus Insight サービス申込書」の内容に変更が発生した場合は、申込書の口更新・変更のところにチェックを入れて変更内容を記載の上、メールにて提出することにより行うものとします。(以後、メールでのお問い合わせの宛先は以下でお願い致します。)

j-cloud-wifi-sales@js-tech.co.jp

J Cloud WiFi Campus Insight サブスクリプションライセンスの追加については変更届を提出していただく必要はありません。J Cloud WiFi Campus Insight サブスクリプションライセンスの追加発注時に既存テナントへの追加であることをご連絡ください。

7 サービス契約の解約

サービス契約の解約は、サービス契約期間満了日(月末)の2か月前(例:3月末満了の場合は1月末日)までに、「J Cloud WiFi Campus Insight サービス申込書」の口解約のところにチェックを入れてメールでご提出いただくことにより行うものとします。

8 J Cloud WiFi Campus Insight 機能詳細

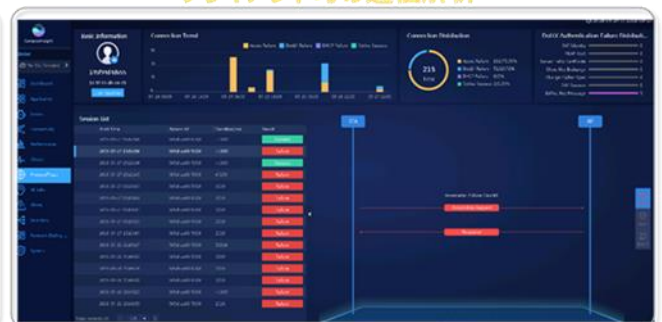
8.1 機能概要

- ・ クライアント事の状態把握について
- ・ クライアント事の通信解析
- ・ AIによる無線LANチャンネル最適化
- ・ ネットワーク故障個所の分析や予測

クライアント毎の状態把握



クライアント毎の通信解析



AIによるチャンネル最適化



ネットワーク故障個所の特定



8.1.1 クライアント事の状態把握について

例えば、クライアントがカフェで Wi-Fi ネットワークにアクセスしてオンラインで支払いを行おうとしたところ、Web ページが頻繁に開かれず、オンライン支払いがタイムアウト

になったとします。そのような場合でも Campus Insight を使うことで、ユーザの MAC アドレスを入力し、対応する時間にアクセスされた AP の情報を表示することが可能です。その情報によって、例えばそのタイミングで信号強度が低く (-82 dBm)、パケット損失率が 100%であったという情報です。

そこで、カフェの運用者がサイト調査を行ったところ、AP の場所が高すぎるために結果、クライアントが受信する信号は弱く不安定だということを特定できる可能性があります。そして、そのようなケースでは AP ロケーションを調整することで解決することが可能です。

8.1.2 クライアント事の通信解析について

例えば、お客様のクライアントが特定の時間にネットワークへのアクセスできなかった場合、情報システム部の担当者はその原因を説明するために多くの時間をかけることになります。

お客様のクライアントがいつ無線 LAN に接続しようとしていたのか？どのようなタイミングで接続できなかったのか？DHCP フェーズなのか？認証フェーズなのか？詳細なプロトコルのトレースを実行し原因の特定をすることは大変な労力がかかります。

しかし、Campus Insight を使うことで、その労力を低減させることができます。例えば、DHCP フェーズ中にエラーが表示され、次に、DHCP サーバが DHCP ACK を返信したときに、お客様クライアントは AP から遠く離れているところからアクセスしたことが原因で接続できなかったのだということを特定できる可能性もあるのです。

8.1.3 AI による無線 LAN チャンネル最適化について

例えば大規模な展示会で無線 LAN をご利用される場合などにおいて、「ネットワーク応答が特定のエリアで遅く、多数のネットワーク干渉アラームが受信された」というようなクライアントからのフィードバックを受け取ることができます。そこでシミュレーションのフィードバックに基づいて行われるネットワーク評価を確認し、エリア内に承認なしに構築された Wi-Fi ホットスポットがあり、展示会のネットワークに干渉を引き起こしているということを Campus Insight が教えてくれるのです。ニューラルネットワーク学習に基づくチャンネル最適化ポリシーによって、ネットワーク最適化後の予測ステータスをシミュレートし、内部のアルゴリズムにより最適なチャンネルが提案され、それに変更することで障害を修正するということが可能になります。

8.1.4 ネットワーク故障個所の分析や予測について

Campus Insight に接続されているデバイスからのテレメトリ（遠隔からの運用管理）情報を分析し、ネットワークの問題を予防的に監視および予測することが可能です。時系列データの特徴分解や非周期的シーケンスがフィッティングアルゴリズムなどの AI アルゴリズムを使用して、デバイスの CPU /メモリ使用量のベースラインを予測します。予測ベ

ースラインと動的ベースラインを比較し、サービスが中断される前にネットワークメトリックの低下を特定することができます。

8.1.5 Campus Insight のパッチ、バージョンアップについて

Campus Insight のソフトウェアについては基本的にパッチで解決できる場合はパッチが提供されます。パッチでは解決できない場合にはバージョンアップの必要がございます。Campus Insight については基本的にはリブートは必要ございません。必要な場合でも、物理サーバのリブートではなく、影響があるサービスのみをリブートするだけになります。

修正パッチやソフトウェアの提供方法について

お客様がご利用される Campus Insight 自身へのパッチ適用やバージョンアップは全て弊社が適切に対応させていただきますのでお客様に実施していただく必要はありません。

9 サービス提供条件

9.1 管理・監視体制

インターネット回線を用いて提供するサービスのため、回線状況によって一時的にサービスを提供できない場合があります。また、本サービスは対象ネットワークおよび機器の正常性を保障するものではありません。

9.2 お客様へのご協力依頼

本サービスのシステム変更などのために、お客様にご協力をお願いする場合があります。

9.3 サービスの中断・中止

本サービスを提供する設備のメンテナンスやシステム障害のために、やむを得ずサービスを中断・中止する場合があります。

9.4 その他

- ・ お客様の所有する他機器およびサービスに対しての作業は、本サービスに含まれません。
- ・ 本サービスの全部または一部を弊社外部へ再委託する場合があります。
- ・ 本サービスは内容を予告なく変更する場合があります。
- ・

商標表記について:

本文書に記載されている会社名・製品名は各社の商標、もしくは登録商標です。