

J Cloud WiFi マネージドサービス

## 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 |
|-----------|-------|------|
| 2023/8/17 | 1.0   | 初版作成 |
|           |       |      |
|           |       |      |
|           |       |      |
|           |       |      |
|           |       |      |

## 目次

|                            |          |
|----------------------------|----------|
| <b>1 はじめに .....</b>        | <b>1</b> |
| <b>2 サービス概要.....</b>       | <b>1</b> |
| 2.1 提供方法 .....             | 1        |
| 2.2 対象機器 .....             | 1        |
| 2.3 前提事項 .....             | 1        |
| 2.4 提供サービス .....           | 2        |
| 2.4.1 AP 監視サービス .....      | 2        |
| 2.4.2 AP 運用サービス .....      | 2        |
| 2.4.3 問合せ対応 .....          | 3        |
| <b>3 サービス契約期間 .....</b>    | <b>3</b> |
| <b>4 サービス契約の申し込み.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>5 サービス提供の流れ .....</b>   | <b>3</b> |
| 5.1 初期導入時の設定およびヒアリング ..... | 3        |
| 5.2 AP 発送 .....            | 3        |
| 5.3 AP 設置 .....            | 3        |
| 5.4 請求について .....           | 4        |
| <b>6 サービス契約の解約 .....</b>   | <b>4</b> |
| <b>7 サービス詳細.....</b>       | <b>4</b> |
| 7.1 AP 監視サービス .....        | 4        |
| 7.2 AP 運用サービス .....        | 4        |
| 7.2.1 AP 設定変更.....         | 4        |
| 7.2.2 バージョンアップ .....       | 5        |
| 7.3 AP 初期設定について.....       | 5        |
| 7.4 問合せ対応方法.....           | 5        |
| <b>8 サービス提供条件 .....</b>    | <b>5</b> |
| 8.1 管理・監視体制 .....          | 5        |
| 8.2 お客様へのご協力依頼 .....       | 5        |
| 8.3 サービスの中断・中止.....        | 6        |
| 8.4 お客様情報の変更 .....         | 6        |
| 8.5 その他 .....              | 6        |

## 1 はじめに

このサービス仕様書は、J Cloud WiFi マネージドサービス(以下「本サービス」といいます)の内容と提供方法について記述したものです。本書に記載している仕様に基づき、お客様に本サービスを提供します。

## 2 サービス概要

### 2.1 提供内容

本サービスは、弊社が提供する『J Cloud WiFi プラットフォームサービス』(注)をご契約いただいているお客様に対して無線 LAN システムの運用サービスを提供するものです。

(注)J Cloud WiFi プラットフォームサービスについては、弊社ホームページ

(<https://www.j-cloud-wifi.jp/>)に掲載されている契約約款および仕様書をご参照ください。

### 2.2 対象機器

本サービスは、お客様が管理する施設に設置され、J Cloud WiFi プラットフォームサービスに接続されるアクセスポイント(以下「AP」といいます)および無線 LAN コントローラー(以下「オンプレコントローラー」といいます)を対象機器とします。

※対象機器は今後追加されることがあります。

### 2.3 前提事項

本サービスの提供は、『2.2 対象機器』に記載した機器がJ Cloud WiFi プラットフォームサービスで管理されていることが前提となります。

## 2.4 提供サービス

本サービスは、弊社がクラウド上に設置した無線 LAN コントローラー（以下「クラウドコントローラー」といいます）からリモートで対象機器の監視や追加設定などを実施するマネージド WiFi サービスです。

|        |                        |
|--------|------------------------|
| サービス名称 | J Cloud WiFi マネージドサービス |
|--------|------------------------|

### 2.4.1 監視サービス

|      |                                                                                                                                                                                                                                   |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 提供内容 | アラート通知                                                                                                                                                                                                                            |
| 提供時間 | 24 時間 365 日                                                                                                                                                                                                                       |
| 監視方法 | J Cloud WiFi プラットフォームサービスの監視機能を利用します。                                                                                                                                                                                             |
| 連絡方法 | メール                                                                                                                                                                                                                               |
| 詳細   | <p>下記のような AP のエラーが発生したときまたはオンプレコントローラーとクラウドコントローラーの接続が途切れたときにアラートメールを送信します。</p> <p>AP Failure<br/> AP Hardware Failure<br/> AP Reboot<br/> AP Went Offline<br/> AP power supply insufficient<br/> AP disk utilization overrun</p> |

### 2.4.2 運用サービス

#### ① 設定変更

|      |                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 提供内容 | AP およびオンプレコントローラーの設定変更                                                                    |
| 受付時間 | 平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)                                                                  |
| 受付方法 | 弊社チケットシステム(Web 受付システム)<br><a href="https://tickets.jscom.jp">https://tickets.jscom.jp</a> |
| 実施時間 | 平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)                                                                  |
| 詳細   | ご依頼に基づいて対象機器の設定変更を行います。ご依頼から設定完了までは 10 営業日を努力目標とします。                                      |

#### ② バージョンアップ

|      |                                               |
|------|-----------------------------------------------|
| 提供内容 | バージョンアップ                                      |
| 実施時期 | <p>弊社指定日時</p> <p>※実施時期の個別対応は、有償にて別途対応します。</p> |

|    |  |
|----|--|
| 詳細 |  |
|----|--|

## 2.4.3問合せ対応

|      |                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 提供内容 | 問い合わせ対応                                                                                   |
| 対応時間 | 平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)                                                                  |
| 受付方法 | 弊社チケットシステム(Web 受付システム)<br><a href="https://tickets.jscom.jp">https://tickets.jscom.jp</a> |
| 詳細   | 本サービスに関するご質問などに回答します。                                                                     |

### 3 サービス契約期間

本サービスの最低利用期間は、1 年間とし、その後の継続についての契約期間も、1 年単位とします。  
また、契約期間満了日(月末)の 3 か月前から弊社よりサービス契約の継続についてのご案内を行い、継続のご発注がなかった場合は契約終了となります。

### 4 サービス契約の申し込み

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

### 5 サービス提供の流れ

#### 5.1 導入時の設定およびヒアリング

すでに J Cloud WiFi プラットフォームサービスをご契約していただいているお客様の場合は、初回にヒアリングを行い、お客様より提出いただいた弊社所定のヒアリングシートに基づいて、本サービスの範囲で追加設定を行います。新規で J Cloud WiFi プラットフォームサービスと本サービスを同時にご契約いただく場合において、お客様が希望するときは、弊社が有償の初期設定サービスを提供します。このときは、別途初期設定のヒアリングを行ったうえで、お見積りをさせていただきます。

#### 5.2 対象機器の発送

新規で J Cloud WiFi プラットフォームサービスと本サービスを同時にご契約いただく場合において、お客様が希望するときは前項の初期設定サービスを有償にて行ったうえで、対象機器をお客様宛に送付します。

#### 5.3 対象機器の設置

新規で J Cloud WiFi プラットフォームサービスと本サービスを同時にご契約いただく場合は、お客様

に対象機器を設置していただきます。なお、お客様が希望するときは、弊社が有償の機器設置サービスを提供します。設置が完了し対象機器がネットワークに接続されると、自動的にクラウドコントローラーに接続され J Cloud WiFi プラットフォームサービスで管理され、本サービスの利用が可能となります。

#### 5.4 請求について

サービス契約を開始した月を検収月として請求書を発行し、翌月末までに 1 年分をお支払いいただきます。継続の場合も同様とします。

## 6 サービス契約の解約

サービス契約の解約は、解約希望日(月末)の 2 か月前の月末までに、弊社所定の申込書を提出することにより行うものとします。契約期間中に途中解約があった場合でも残額の返金はいませんのでご注意ください。

## 7 サービス詳細

### 7.1 監視サービス

2.4.1 監視サービスに記載されたエラーが発生した場合やオンプレコントローラーがオフラインになったと弊社が判断した場合に、メールにてアラートを通知します。対象機器の目視確認や回線状況の確認などの切り分け作業、機器故障の場合の機器交換などはお客様が実施していただく必要があります。

### 7.2 運用サービス

サービス運用開始後、以下のサービスを提供します。

- ・ 設定変更
- ・ バージョンアップ

#### 7.2.1 設定変更

サービス運用開始後、お客様からの要望に応じて設定変更を行います。

弊社からは設定変更のみを行い、設定変更後の通信確認などは、お客様に実施していただく必要があります。万が一動作に問題があった場合は、弊社チケットシステムからご連絡をお願いします。

設定変更の受付時間は、平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)です。

設定変更の実施タイミングは、平日 9～17 時(土日祝祭日、年末年始を除く)にて別途調整します。

(設定変更)

設定変更の内容は事前にヒアリングをさせていただきます。

例)SSID 追加設定

認証方式は OPEN 認証、PSK 認証、802.1X 認証が可能です。ただし、PSK 認証の場合はお客様側で初期パスフレーズから変更されることを推奨します。

### 7.2.2バージョンアップ

AP のファームウェアまたはセキュリティパッチが公開され、弊社で適用が必要と判断した場合、クラウドコントローラーよりバージョンアップを実施します。

バージョンアップを実施する際には、AP の再起動が発生するため、無線ネットワークが一時的に利用できなくなります。

バージョンアップは、実施予定日の 1 か月前までにメールでご連絡し、お客様の了解を得た状態で実施します。実施予定日以外でのバージョンアップ(実施日時の個別対応)をご希望の場合は、原則として追加の費用を請求させていただきます。

## 7.3 初期設定および設置について

新規で J Cloud WiFi プラットフォームサービスと本サービスを同時にご契約いただく場合において、お客様が希望するときは、弊社が有償の初期設定サービスを提供します。別途ヒアリングを行い、お見積りをさせていただいたうえで、初期設定を実施し設定済みの対象機器をご指定場所へ送付します。対象機器の設置、通信確認はお客様に行っていただきますが、お客様が希望するときは、弊社が有償の機器設置サービスにて対応します。

すでに 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お客様が本サービスをご契約される場合は初期設定の必要はありません。

## 7.4 問合せ対応方法

サービスや製品に関するお問い合わせ、作業依頼(設定変更)、連絡事項などは、下表の通り受け付けます。

|      |                                                                                           |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 受付時間 | 平日 9:00～17:00 (土日祝祭日、年末年始を除く)                                                             |
| 受付方法 | 弊社チケットシステム(Web 受付システム)<br><a href="https://tickets.jscom.jp">https://tickets.jscom.jp</a> |

## 8 サービス提供条件

### 8.1 管理・監視体制

本サービスは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。

## 8.2 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。

## 8.3 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。

## 8.4 お客様情報の変更

以下のお客様情報に変更が発生するときは、5 営業日前までにご連絡をお願いします。

＜お客様情報＞

- ・ お客様連絡先
- ・ 対象機器に関する情報(設置場所など)

## 8.5 その他

- ・ 本サービスは対象機器以外の機器またはサービスに対しての作業は提供しません。
- ・ 弊社は本サービスの全部または一部を第三者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。