

J Cloud WiFi プラットフォーム 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
2020/6/26	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	テナント作成サービス	3
2.4.2	サポート対応	4
3	サービス契約期間	5
4	サービス契約の申し込み	5
5	ライセンスご利用料金のお支払いについて	5
6	サービス契約の変更	6
7	サービス契約の解約	6
8	J Cloud WiFi プラットフォームサービス機能詳細	6
8.1	機能概要	6
8.1.1	テナントの作成	6
8.1.2	無線 LAN 設定について.....	7
8.1.3	統計情報のモニタリング	8
8.1.4	バージョンアップ	9
9	サービス提供条件	9
9.1	管理・監視体制	9
9.2	お客様へのご協力依頼	9
9.3	サービスの中断・中止.....	10
9.4	その他	10

1 はじめに

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

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

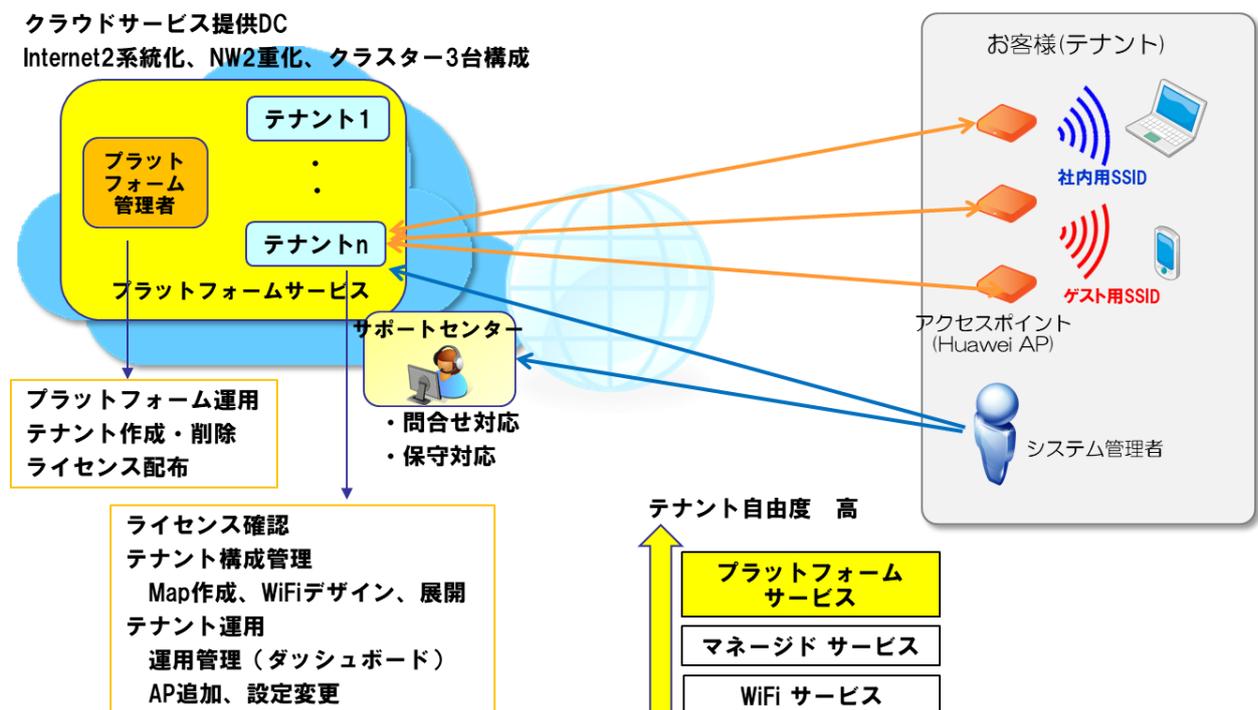
- ① Huawei 製品保守サービス仕様書(別資料をご参照ください)

2 サービス概要

2.1 提供方法

本サービスは、弊社がクラウド上にお客様専用の独立した無線 LAN システム環境（以下テナントという）を作成し、お客様自身が Huawei 社の AP、SW、ルータ（以下 AR と記載）等の設定・監視・運用を実施するプラットフォーム提供型の WiFi サービスです。

J Cloud WiFiプラットフォームサービス提供イメージ



2.2 対象機器

Huawei 社製 AP、SW、AR など

2.3 前提事項

本サービスを利用する AP が設置してあるネットワークからクラウドコントローラ(インターネット)に対して TCP/443 ポートのほか弊社が指定するポートでの通信が可能となっていることが前提となります。

弊社から J Cloud WiFi プラットフォームサービスと AP を同時に購入される場合、お客様に出荷される AP は DHCP 設定とクラウドコントローラに自動的に接続される設定が入力された状態で出荷されますので、お客様環境に DHCP 環境があることが前提となりますのであらかじめご了承ください。もちろん、クラウドコントローラに接続した後は、AP を DHCP ではなく、お客様自身で固定 IP に設定してお使いいただくことも可能です。

2.4 提供サービス

本サービスは、弊社がクラウド上にお客様専用の独立した無線 LAN システム環境（以下テナントという）を作成し、お客様自身が AP、SW、AR 等の設定・監視・運用を実施するプラットフォーム提供型の WiFi サービスです。

また、SIer 様自身がテナントを作る権利を有し、さらに大きなビジネスをしていただく形態として、MSP(マネージドサービスプロバイダー)型のビジネスもご用意しております。そちらをご希望される SIer 様は弊社までご連絡ください。

サービス名称	J Cloud WiFi プラットフォームサービス
--------	---------------------------

2.4.1 テナント作成サービス

提供内容	お客様専用のテナント作成とライセンス適用
提供時期	契約締結後の初回設定時
詳細	<p>別紙、「J Cloud WiFi プラットフォームサービス申込書」に基づいて、当社にてプラットフォームにテナントを作成しテナント管理者権限を付与します。ご契約いただいたサブスクリプションライセンスについてはテナントアカウントに付与いたします。弊社が販売する AP については基本的に弊社内で事前試験とテナントに接続できるようにするための AP の事前設定を実施してから出荷いたします。お客様は DHCP のある環境で AP を接続していただきますと、AP は自動的にクラウドコントローラに接続されます。その後、お客様はテナント用のユーザ名/パスワードを使ってクラウドコントローラにログインし、お客様自身が AP のシリアル番号を入れることで該当テナントに AP を帰属させることができます。その後、お客様にて AP の詳細な設定を実施していただき、その後の運用管理もお客様自身でおこなっていただきます。設定に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。</p> <p>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。</p>

2.4.2 サポート対応

提供内容	<p>サポート対象について：</p> <p>J Cloud WiFi プラットフォーム保守サービスのサポート対象はテナント側での操作や不具合に関するサポートとなります。AP の故障やクライアント接続の不具合等に関するお問い合わせについては別途、ご契約をいただく弊社 Huawei 製品保守サービスにて対応いたします。弊社 Huawei 製品保守サービスをご契約いただいていないお客様で、Huawei 社のワランティサービス(製品保証)のみをご契約のお客様はメーカーのサービス仕様書をご参照ください。</p> <p>弊社システムの冗長化について：</p> <p>J Cloud WiFi プラットフォームでご利用いただくクラウドコントローラは Huawei 社の NCE-Campus を利用しておりホストは 1 クラスタが 3 台構成のものをご用意しており、ネットワークについても 2 重化構成をとっておりますので 1 ポイントフェールの障害には耐えられる構成をとっておりますのでご安心ください。ただし、2 重障害や、大災害等によりデータセンター自体が機能しないようなケースではサービスが継続できない場合がございますのであらかじめご承知おきください。</p> <p>クラウドコントローラにアクセスできない場合、新しい AP をテナントに追加する事はできませんが、既存の AP をご利用のお客様は継続して無線 LAN 通信をおこなうことが可能です。システム障害時は弊社ホームページ (www.j-cloud-wifi.jp) にてご案内致します。</p>
対応時間	<p>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。</p>
受付方法	<p>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。</p>

補足説明	<p>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。</p> <p>また、Huawei 社ワランティサービスのみの場合は、弊社にてご契約を確認させていただいたのち、1 次受付だけをおこない、その後は Huawei 社の保守窓口をご案内いたしますので、お客様自身で Huawei 社の保守窓口にてお問い合わせをお願い致します。</p>
------	---

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 プラットフォームサービス申込書」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 プラットフォームサービスの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 AP を接続することができるようになります。ライセンスの適用が終わりましたら、弊社から「J Cloud WiFi プラットフォーム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 プラットフォームサービス申込書」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

接続される AP の追加など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。追加 AP と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 プラットフォームサービス申込書」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 プラットフォームサービス機能詳細

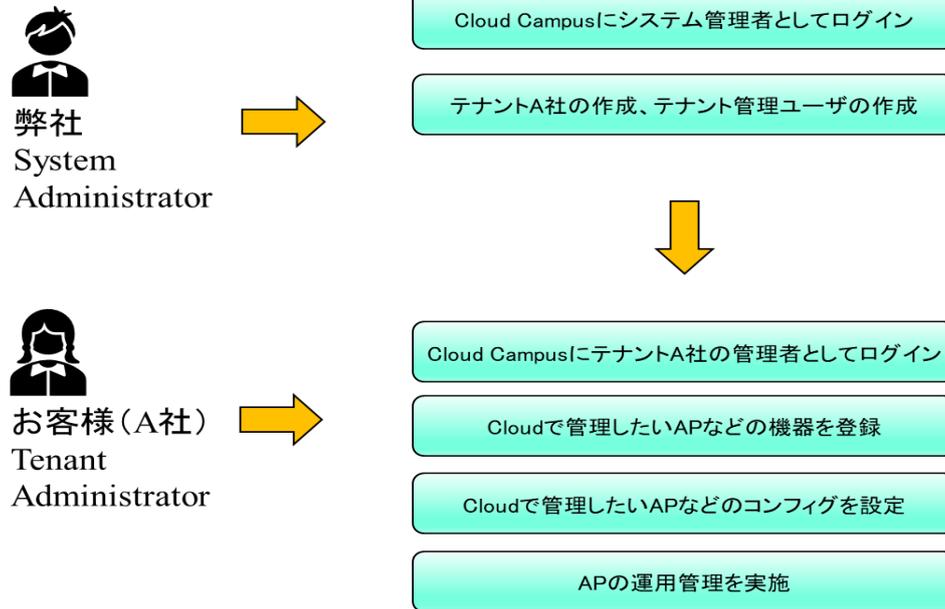
8.1 機能概要

- ・ テナントの作成
- ・ AP 設定
- ・ 日次統計レポート
- ・ バージョンアップ

8.1.1 テナントの作成

J Cloud WiFi プラットフォームサービスにご契約いただいた場合、弊社にてお客様専用のテナントとそのテナントの管理をおこなうユーザーアカウントを発行させていただきます。お客様はそのユーザーアカウントでご自身のテナントに AP やその他の管理したい機器を登録し、ご利用いただくことができます。

テナントの作成とテナント管理ユーザーの作成について



8.1.2 無線 LAN 設定について

J Cloud WiFi プラットフォームサービスでは、お客様ご自身で自由に AP の設定をしていただけるようにプラットフォームを提供するサービスとなっております。弊社が販売する AP をご利用のお客様は DHCP とインターネットに接続できる環境があれば、AP を有線ネットワークに接続していただくだけで AP はテナントに接続されます。テナントの管理者権限を与えられたユーザーアカウントを使ってテナントにログインしていただき、テナントに接続された AP の設定をおこなっていただきます。AP 設定後の通信確認もお客様ご自身で行っ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や操作がご不明な場合は別途、弊社チケットサービスにてお受けし対応いたします。

弊社のクラウドコントローラでできる機能について下記に記載します。詳細はクラウドコントローラのマニュアルをご参照ください。

機能	内容
電波出力関連	電波出力レベルの調整が可能
WLAN 関連	認証方式 (Open /PSK、802.1X EAP、Captive Portal) 暗号化方式 (WPA2/WPA) ESSID ごとに通信レート制限が可能、

	ESSID ごとに VLAN タグ付与可能 クライアント通信の分離機能 コントローラと疎通がとれなくても AP 単体での認証が可能 WLAN のスケジュール機能あり
ゲストアクセス関連	ゲストユーザの作成が可能 ゲストポータルロゴ/タイトル/日本語表示/利用規約の表示 が変更可能 Guest 機能にて任意のページヘリダイレクト可能
アクセスコントロール関連	L3 情報(IP アドレス)を基にしたアクセスコントロールが可能
レポート関連	レポートの閲覧が可能
管理機能	Event Management にて追加した Email が送信可能 Syslog の送信が可能 Tenant の新規作成/削除/休止 Tenant の ID/Pass を忘れた場合の発行手順あり Tenant ごとに AP ライセンスを付与可能 Tenant ごとの event 管理、メール機能あり

また、弊社作業での AP 等の設計構築をご希望される場合は、メールにてご依頼いただければ別途有償作業にて対応させていただきます。

8.1.3 統計情報のモニタリング

弊社のクラウドコントローラを使うことでお客様無線 LAN ネットワークの正常性を管理することが可能です。各テナントのモニタリング画面で現在の状態をモニタリングすることも可能ですし、統計分析データをレポートとして定期的に管理ユーザに送信することが可能です。

<分析レポートの項目>

- Attack Detection
- Top N Devices by Traffic
- Application Traffic
- Traffic by Application Category
- Top N Account by Traffic
- Traffic Statistics
- Top N Terminals by Traffic
- Top N SSIDs by Traffic
- Online User Count(Max)
- Network Rate

8.1.4 バージョンアップ

クラウドコントローラや AP 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。

AP のパッチ、バージョンアップについて

AP のソフトウェアについては基本的には hot パッチ（リブートが不要なパッチ）となりますが、一部 cold パッチ（パッチの適用後リブートが必要なパッチ）で対応せざるを得ない場合もあります。テナント側で AP にパッチを当てリブートが必要なケースではリブートスケジュール機能を利用して夜間にパッチを自動的にあてることもできます。

クラウドコントローラのパッチ、バージョンアップについて

クラウドコントローラ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

- ① お客様がご利用されるテナント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。
- ② AP や SW や AR 用のパッチやファームウェアのリリースは弊社サポートページにてご案内をさせていただきます。お客様のご都合のいいタイミングで新しいパッチやファームウェアをご自身のテナント内に格納し、適用作業を行ってください。
- ③ 弊社作業で、パッチ適用やバージョンアップをご希望される場合は、メールにてご依頼いただければ別途有償作業にて対応させていただきます。

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。