

The Guaranteed Network

いちばん近くで、もっと先へ。

**AlaxaIA**

AX-NM-S004

# AX-Network-Manager クラウドサービス 仕様書

2021年6月発行(第一版)  
アラクサラネットワークス株式会社

## AX-Network-Manager クラウドサービス仕様書

### 1. はじめに

本仕様書は、アラクサラネットワークス株式会社(以下、「当社」といいます。)が販売する AX-  
Network-Manager(以下、「AX-NM」といいます。)クラウドサービス(以下、「本サービス」といいま  
す。)の仕様について定めたものです。

### 2. 対象地域

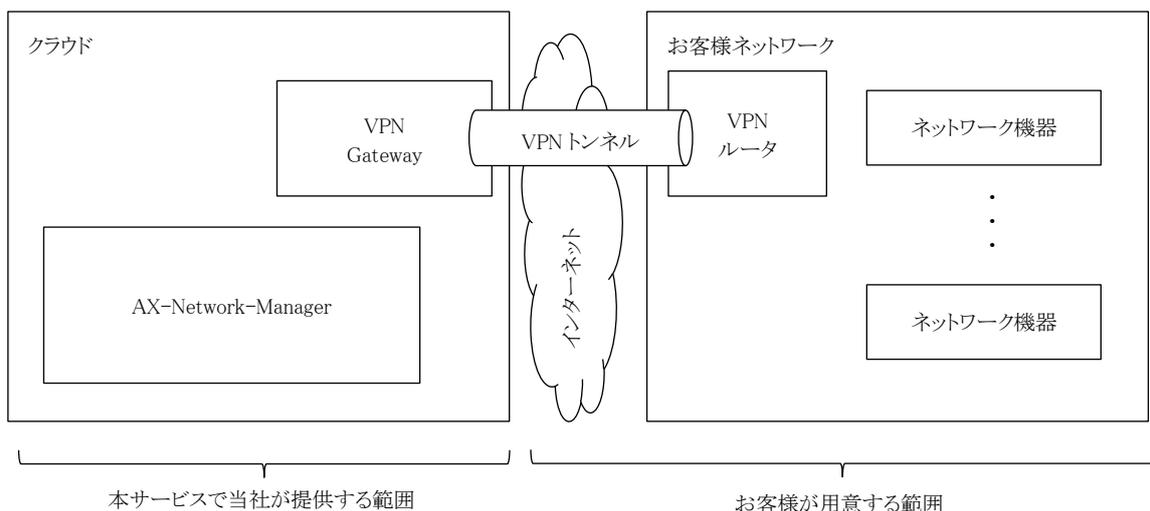
本サービスの提供は日本国内を対象とします。

### 3. 全体環境

お客様ネットワークから VPN トンネルでクラウド上の VPN Gateway に接続することで、本サービ  
スが利用可能となります。

本サービスで当社が提供する範囲は、当社の製品 AX-NM の利用権及び当社が用意する AX-  
NM へ接続する為の VPN Gateway、並びに「4. サービス内容」で記載する機能、サービスとなりま  
す。

VPN ルータはお客様にて用意して頂き、VPN Gateway までの VPN トンネル接続作業及び接続  
に必要なインターネット環境等については、本サービスの範囲外となります。また、お客様ネットワ  
ーク及びお客様のネットワーク機器の運用管理は、本サービスに含まれておりません。



#### 4. サービス内容

クラウド上に配備した当社の製品 AX-NM の利用権を、お客様に提供します。

##### (1)提供する AX-NM 機能

お客様に提供する機能は、当社ホームページに掲載された AX-NM のユーザーズガイドのうち、AX-NM が提供する Web インタフェースによって設定/操作を行う範囲となります。これ以外(ハードウェア若しくは仮想マシン等に係る内容、OS 設定に係る内容、AX-NM を設定/操作する内容に関して AX-NM が提供する Web インタフェース以外を用いて設定/操作する内容等)は、本サービスにおいて当社が設定/運用管理等を行うものとし、お客様に提供する利用権の対象外となります。

資料名: AX-Network-Manager ユーザーズガイド

掲載先 URL: <https://www.alaxala.com/>

##### (2)提供する AX-NM のバージョン

本サービスでは、当社の製品:AX-NM の最新版を提供いたします。最新版へのアップデートを行う日時及びアップデートに伴うサービス停止時間は、事前にお客様に通知するものとします。また、お客様データは、最新版でもそのまま利用可能な状態となります。なお、お客様からアップデート日時の指定及びアップデート可否のご要望はお受け致しかねます。

##### (3)運用管理

- ・ 本サービスの安定稼働の為、当社は次の項目を監視します。
  - i.AX-NM の死活監視
  - ii.本サービスが動作するサーバの CPU 使用率の異常監視
  - iii.本サービスが動作するサーバのメモリ使用率の異常監視
  - iv.VPN トンネルの死活監視
  - v.ユーザーデータのバックアップ成否監視
- ・ 上記の監視項目の状況や、本サービスが利用する OS 等ソフトウェアのセキュリティパッチ、クラウド基盤等の状況を把握し、次の対応を行います。
  - i.緊急対応が必要と当社が判断したものについては、お客様へ通知することなくサービスを停止し、必要な対策を講じ、後日、お客様へ通知するものとします。
  - ii.緊急性は低いが対応が必要と当社が判断したものについては、メンテナンス計画を立て、お客様にメンテナンス日時とサービス停止時間を通知し、必要な対策を講じます。なお、メンテナンス日時のご要望はお受け致しかねます。

##### (4)バックアップ

毎日深夜にユーザーデータのバックアップを行います。

|           |                |
|-----------|----------------|
| 時間帯/頻度    | 深夜(変動あり)/1日に1回 |
| バックアップ先   | 国内データセンタ       |
| バックアップ保持数 | 最新の5日分以上を保持    |

ただし、「(3)運用管理」に記載のとおりユーザーデータのバックアップ成否監視を行います。本サービスでバックアップデータが保持され続けることを保証するものではありません。

#### (5)性能

- ・ 契約ライセンスを元に、当社が必要十分と判断した CPU コア数、CPU クロック、メモリ量、ストレージ量等のリソースを確保いたします。ただし、お客様環境やお客様の使用状況、頻度などあらゆる環境での性能を保証するものではありません。
- ・ 割り当てたリソースが、お客様全体として性能過不足があると当社が判断した場合には、割り当てた性能の増減を行う場合があります。

#### (6)障害復旧

当社が本サービスで障害が発生したと認識した場合、平日 9 時から 17 時において、復旧作業を行います。なお、本サービスにおける平日とは、祝祭日、年末年始(12 月 29 日から 1 月 3 日まで)及び当社が別途定める休日を除く月曜日から金曜日となります。

データ破損等やむを得ない場合においては、バックアップしたユーザーデータを用いた復旧を行います。

#### (7)稼働日時

以下の場合を除き、1 日 24 時間、週 7 日、本サービスを提供する商業上合理的な努力を行います。

- i. 計画又は緊急メンテナンス
- ii. 合理的管理を超える状況(例えば、不可抗力、政府機関の行為、洪水、火災、地震、暴動、テロ行為、疫病の流行、インターネットサービスプロバイダの障害又は遅延、第三者による攻撃など)により生じた稼働停止

#### (8)サポートサービス

当社所定の販売代理店、保守会社その他当社の指定する第三者により問い合わせサポートサービスを提供します。受付内容は「AX-*Network-Manager* ユーザーズガイド」記載内容、及び本サービスの障害情報に関する問い合わせとなります。また、受付時間帯および方法は、サポートサービスを提供する当社所定の販売代理店等が指定する条件となります。

以下余白