

ALAXALA 遠隔監視サービス仕様書

2023年7月発行(第一版)
アラクサラネットワークス株式会社

目次

1.	はじめに.....	3
2.	サービスの概要.....	3
3.	サービスの適用.....	4
4.	ご提供先	4
5.	サービス提供環境	4
5.1.	導入要件	4
5.2.	事前の設定	4
5.3.	AX-NM の動作条件	4
5.4.	サービス仕様の変更	4
6.	サービス内容.....	5
6.1.	サービスの提供時間.....	5
6.2.	サービスメニュー	5
6.3.	アラート通知内容	6
6.4.	一次対応	6
6.5.	二次対応	6
6.6.	レポート.....	6
7.	サービス提供条件	6
8.	サービス体制.....	6
8.1	サービス運用管理者の選任	6
8.2	本サービスに関する当社とのご連絡	6
9.	サービス範囲外の事項.....	7
10.	ご留意点、注意事項	7

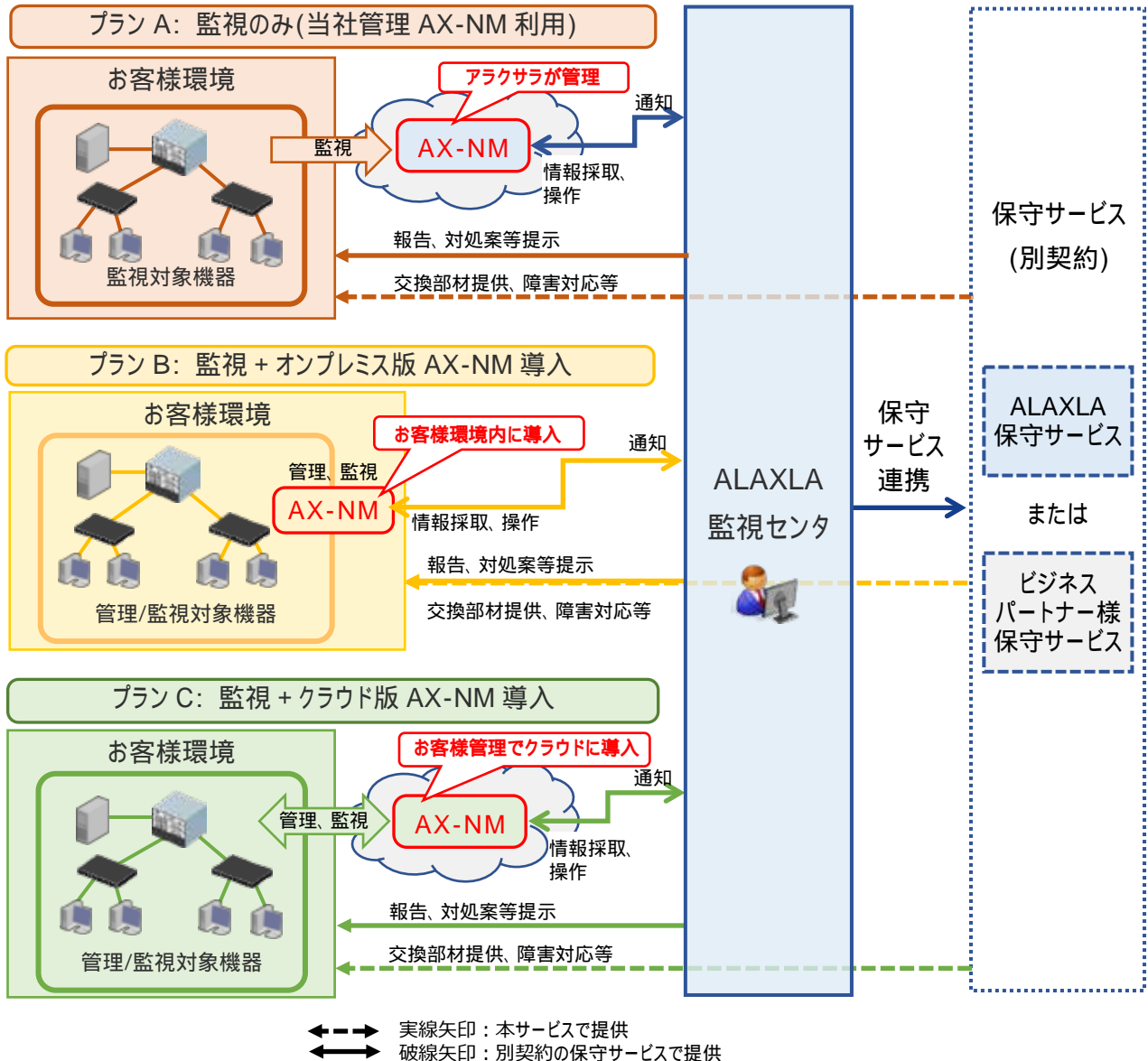
1. はじめに

本仕様書は、アラクサネットワークス株式会社(以下、「当社」といいます。)が提供する、AX-Network-Manager(以下、「AX-NM」といいます。)を用いたネットワーク機器の監視をおこなうサービスである ALAXALA 遠隔監視サービス(以下、「本サービス」といいます。)について定めたものです。

本仕様書に記載の無いものは ALAXALA 遠隔監視サービス約款(以下、「約款」といいます。)に準じます。また本仕様書は当社が必要と判断した場合、お客様の承諾無しに変更する場合があります。本仕様書を変更する場合、当社はその1か月以上前に、本仕様書を変更する旨および変更後の本仕様書の内容並びにその効力発生時期をお客様に告知します。

2. サービスの概要

本サービスは、AX-NMにて監視される機器において、機器の問題発生時にはそれを検知および当社の専用窓口(監視センタ)へ通知し、当社監視センタにてその発生および対応方法の報告(一次対応)をおこない、またその結果機器の交換や障害対応が必要な場合には保守サービスへの連携(二次対応)もおこなう、機器の保守を支援するサービスです。AX-NMの利用形態はオンプレミス版、クラウド版の両方に対応し、監視専用の当社管理 AX-NM を利用、またはお客様やパートナー様契約の AX-NM をご利用してのサービス提供が可能です。本サービスでは AX-NM の管理および利用形態に合わせた各種プラン(詳細は 6.2 サービスメニューをご参照ください。)を用意しています。



3. サービスの適用

本サービスの適用機器は、ご契約対象の AX-NM で監視される機器です。但し本サービスで提供する一次対応、二次対応等のサービスを全て受けることができる機器は、当社または当社ビジネスパートナー様の保守サービス契約のある機器となります。当社ビジネスパートナー様保守サービスについては、当社ビジネスパートナー様に本サービスとの連携を承諾いただける場合に限り、保守サービス契約の無い機器については、機器問題発生のお知らせのみとなります。

4. ご提供先

本サービスは当社認定の流通経路で AX-NM 製品または同製品を含むサービスを購入いただきご利用のお客様、又はその代理人様にご提供いたします。

5. サービス提供環境

5.1. 導入要件

本サービスが提供可能な要件として、

- ・新規導入および既設を問わず AX-NM を使用して機器を監視している環境で、本サービスのための設定を許可いただけること
- ・当該 AX-NM に対して当社監視センタからの利用が可能な通信およびアクセス可能な環境を有すること
- ・AX-NM から当社監視センタへの通知連絡用に、メール送受信ができる環境を有すること

以上が必須となります。

AX-NM に対する当社監視センタからのアクセスが可能な環境に関しては、AX-NM オンプレミス版の場合ではお客様と当社監視センタ間について専用的に使用可能な回線(VPN 等)およびそのための機材のご用意が、クラウド版ではお客様の AX-NM 管理画面に対し当社監視センタからの閲覧および操作を許可いただくことが必要となります。

5.2. 事前の設定

本サービスの提供開始前に、お客様ご使用の AX-NM に対して本サービス向けの設定追加が必須となります。設定については原則として当社で実施します。

サービス提供にあたり 必要なもの	サービスプラン毎の要件			備考
	プラン A (監視のみ(当社管理 AX-NM 利用))	プラン B (監視+オンプレミス版 AX-NM 導入)	プラン C (監視+クラウド版 AX-NM 導入)	
AX-NM	当社提供	お客様ご用意(新規契約、既設いずれも可)		
当社監視センタとの接続用 回線およびそれに伴う設備	不要	お客様ご用意	不要	VPN 等
メールサーバ(通知連絡用)	お客様ご用意 (既設でも可、但し専用のメールアドレス必要)			10MB のファイル 添付が可能なこと。
AX-NM への事前設定	当社提供			

5.3. AX-NM の動作条件

AX-NM の動作条件等については「AX-Network-Manager ユーザーズガイド」に記載の内容に従います。

5.4. サービス仕様の変更

本サービスに係わる改善、仕様変更、不具合対応を当社の判断により実施する場合がございます。

6. サービス内容

6.1. サービスの提供時間

本サービスは原則として 24 時間 365 日での対応となります。

但し本サービス対応の結果、保守サービスへの連携が生じる場合は、連携以降同保守サービスでのサービス提供時間に準じます。そのため機器の保守サービスにつきましても、24 時間 365 日の対応が可能な契約とされることを推奨いたします。

6.2. サービスメニュー

本サービスは保守サービスの内容を拡張する付加サービスとして、AX-NM を活用したサービスを提供するものです。

AX-NM の契約有無、利用形態により、以下のプランがあります。

サービス提供プラン	プラン内容	提供サービス
プラン A (監視のみ) (当社管理 AX-NM 利用)	当社管理の AX-NM を用いた監視サービスのみに特化したプランです。AX-NM の別途契約は不要です。既存の管理環境は変えずに監視のみでよい場合に対応できます。	ALAXALA 監視 ベーシック(必須) + ALAXALA 監視 アドバンス(オプション)
プラン B (監視+オンプレミス版 AX-NM 導入)	別途ご契約のオンプレミス版 AX-NM をご利用いただくプランです。本監視サービスで使用する AX-NM 機能に加えて、運用を容易化する AX-NM 機能をご利用いただけます。お客様の運用環境やポリシーに合わせ、構内に AX-NM を設置します。	
プラン C (監視+クラウド版 AX-NM 導入)	別途ご契約のクラウド版 AX-NM をご利用いただくプランです。本監視サービスで使用する AX-NM 機能に加えて、運用を容易化する AX-NM 機能をご利用いただけます。AX-NM をクラウドにて利用することで、AX-NM サーバ管理をアウトソースできます。	

また各プランでの提供サービスには、基本メニューの機器の故障、障害対応を目的としたベーシックと、オプションとして機器の状態監視も加えたアドバンスの 2 つがあります。ベーシック、アドバンスの各サービス内容は以下および別紙 1 の通りとなります。

提供サービス名称	サービス内容	サービス提供時間
ALAXALA 監視 ベーシック	当社機器の故障、障害の検知および保守連携を目的としたサービスとなります。AX-NM より当社へ通知されるアラートを受け付けてその内容を確認し(一次対応)、その結果機器故障や不具合の可能性がある場合、契約保守サービス先へ連携し機器の交換、障害対応などの保守対応を実施します(二次対応)。また月単位で通知状況をまとめた月次レポートも提供します。	24 時間 365 日()
ALAXALA 監視 アドバンス	ALAXALA監視ベーシックのサービスに加え、他社機器の異常検知やネットワークシステムの状態監視も含めたサービスとなります。当社機器の故障、障害の検知の他、他社機器の異常検知および特定の監視対象に対するアラート通知を受け付け、その内容を確認しお客様へ当該アラート発生とその内容を報告します(一次対応)。また月単位で通知状況をまとめた月次レポートも提供します。	

二次対応で保守サービスへ連携の場合、連携後は連携先サービスのサービス提供時間に従います。

6.3. アラート通知内容

本サービスに係る AX-NM にて障害や監視異常を検知した際には、メールにて当社監視センタへその旨通知されます。その内容は概ね以下となります。

- ・発生日時
- ・対象機器情報(機器種別、機器シリアル、IP アドレス等)
- ・イベント(異常検知、閾値超過)および状態(障害内容、監視内容)
- ・障害通知の場合、show tech-support 等の採取情報ファイル添付 (ファイルサイズにより添付されない場合もあり)

6.4. 一次対応

本サービスに係る AX-NM にて障害や監視異常を検知し、当社監視センタにてその通知が確認され、かつその機器に保守サービス契約がある場合、一次対応を実施します。一次対応にて切り分ける内容については別紙 2 の通りとなります。

有効な保守サービス契約が無い機器に対しては、AX-NM からの機器異常通知があったことのみを報告します。

6.5. 二次対応

ALAXALA 監視ベーシックでは一次対応での確認および調査結果により、当該機器についての対応策の提示や保守サービス対応窓口への連携を実施します。

機器が保守サービスでの連携対応となった場合、以降の対応につきましては当該保守サービスでの対応内容に従います。

6.6. レポート

ALAXALA 監視ベーシックおよびアドバンスでは、そのそれぞれのサービスで検知および対応した状況のレポートを月ごとに送付します。レポート項目が複数ある場合は、まとめて一式のレポートとして送付します。

7. サービス提供条件

サービスの提供にあたっては、「5. サービス提供環境」で挙げた内容の他、以下の条件があります。

- ・一次/二次対応を含めたサービスを受けるには当社または当社ビジネスパートナー様保守サービスのご契約があること。保守サービス契約の無い機器については一次/二次対応が無い等、サービスの提供内容が限定されます。
- ・本サービスのための専用メールアドレスを用意可能で、また最大で 10MB のファイル添付も可能であること。
- ・レポートの提出単位は 1 度の提出機会に対し 1 レポートとします。

8. サービス体制

8.1 サービス運用管理者の選任

本サービスのご利用にあたっては、本サービスの運用管理者の選任をお願いいたします。

運用管理者とはお客様側の本サービスの運用責任者を登録していただく制度となります。1 契約につき最低 2 名の登録をお願いいたします。また運用管理者については、迅速なサポート実施のため、機器のオペレーションや事前に提示または当社が指示する手順に則った作業の実施可否などのご判断が可能な方を登録いただくようお願いいたします。

ご登録いただく方はご契約者様以外の方でも可能ですが、ご登録いただいた方はご契約者様と同義の登録者として扱うものとします。本サービスが他サービスに付加または包括されるような場合は、その付加または包括元のサービス代表者または責任者が兼任されても構いません。

8.2 本サービスに関する当社とのご連絡

本サービスに関するご連絡が必要な場合は、ご連絡内容により以下の連絡先へご連絡をお願いいたします。

但しご契約済みの本サービスに関して、運用管理者にご登録いただいていないお客様からのお問い合わせや各種の依頼等については受け付けをお断りする場合がございます。あらかじめご了承ください。

当社からお客様へ個別にご連絡が必要な場合については、基本的には本サービス向けに用意いただいたメールアドレス宛へ連絡いたします。(お客様側で個別に連絡先を指定される場合はこの限りではありません。)

ご連絡内容	担当窓口	連絡手段	受付時間	
サービスに関する一般的なお問い合わせ (契約、請求、各種ご質問)	担当営業窓口	メール、電話	当社営業時間	
一次対応、レポートに関する 依頼、お問い合わせ	コールセンタ	メール、電話	24 時間 365 日	
右記二次対応に 関する依頼、 お問い合わせ	当社保守契約機器にて 交換、修理となった際	部品サポート(APDC)窓口 修理サポート(ARR)窓口	メール	各サポートの契約内容に 従います。
	当社保守契約機器にて 障害対応となった際	障害解決支援(ATAC)窓口	メール	基本サポートの契約内容に 従います。
	BP 様保守契約機器にて 二次対応となった際	BP 様保守契約で指定される窓口 (連絡手段、受付時間も同 BP 様保守契約の内容に従います)		

9. サービス範囲外の事項

次の場合には、本サービスを停止することがあります。当該サービスの停止に起因する損害については、当社は賠償の責任を負わないものとします。以下の他、別途約款に定める内容により本サービスの提供を行わない場合があります。

- ・当社監視センタの商用電源の供給が長期にわたり停止した場合。
- ・当社監視センタの各種工事(電源、ネットワーク設備等)、各種メンテナンス(ハードウェアおよびソフトウェア、バージョンアップ等)により、停止が必要と判断した場合。この場合、原則として1ヶ月前までにご連絡させていただきます。
- ・当社監視センタ設備(電源、空調、回線等)に障害が発生した場合。
- ・端末のハードウェア、ソフトウェア並びに回線、ネットワーク機器に障害が発生した場合および計画作業時。

また次の場合には、本サービスでの対応をお断りすることがあります。

- ・本サービスで規定される設定や運用方法以外の AX-NM 設定、運用方法に関するお問い合わせ
- ・保守サービス契約を有しない機器に関するお問い合わせ
- ・当社機器以外の機器に関するお問い合わせ
- ・本サービスでの監視対象機器以外の機器に関するお問い合わせ
- ・ソフトウェアの不具合に関する詳細なお問合せ
- ・評価や検証、故障内容、機器のコンフィグレーションについての報告、レポートやドキュメントの作成および内容確認作業
- ・ネットワークシステムの構築、設定方法などに関するお問合せ
- ・お客様のソリューションに対するサポート
- ・見積り依頼や機器選定等の営業的なお問合せ
- ・保守サービス連携後の当該保守サービス対応事項に関するお問い合わせ

10. ご留意点、注意事項

[共通事項]

- ・保守サービス契約のない機器については、通知があった旨の連絡はしますが一次対応および二次対応はいたしません。

- ・本サービスでご利用の AX-NM を通じて機器の情報収集をおこなうことがあります。この際、機器の負荷(CPU 負荷等)が一時的に上昇する場合があります。

[ベーシック]

- ・AX-NM より通知のあった機器に対し一次切り分けの結果、当社監視センタより同機器の確認ができない、情報の採取ができないなど調査の継続が困難と判断される場合には、お客様へ個別の保守作業をお願いする場合があります。

[アドバンス]

- ・監視内容確認の結果、お客様側で確認いただきたい内容や一般的な対応策を提案させていただく場合がありますが、その実施によって状態が必ずしも改善されるものではない旨ご了承下さい。
- ・閾値超えの監視通知が想定以上に頻繁に生じる際には、当該監視項目の閾値設定の見直し、もしくは契約料金を見直しさせていただく場合があります。

別紙 1 ALAXALA 遠隔監視サービス サービス内容一覧

ALAXALA 監視サービス 監視/検知項目		ALAXALA 監視サービス サポート内訳	
		ベーシック	アドバンス
障害/警告 検知	機器無応答検知	○	○
	機器無応答検知(拡張)	-	○
	重度障害検知	○	○
	軽度/部分障害検知	○	○
	間欠障害検知	○	○
状態監視	トラフィック監視	-	○
	ポート状態監視	-	○
	ハードウェア監視	-	○
	ソフトウェア監視	-	○
	リソース監視	-	○
	CPU 輻輳監視	-	○
月次レポート	AX-NM 状態確認		
	通知件数/通知内容一覧		
	機器稼働レポート(死活監視)		
	トラフィック監視レポート	-	
	ポート状態監視レポート	-	
	ハードウェア監視レポート	-	
	ソフトウェア監視レポート	-	
	リソース監視レポート	-	
	CPU 輻輳監視レポート	-	
	L2 ループ/ストーム監視レポート	-	

○：一次対応サポート ●：月次レポート -：サポート対象外

別紙 2 ALAXALA 遠隔監視サービス 一次対応内容

(1) ALAXALA 監視ベーシック 一次対応内容

No.	監視対応項目	内容
1	機器無応答	死活監視で無応答となった AX シリーズ機器への対応
2	重度障害	機器の ST1LED が赤点灯となるような障害の対応
3	軽度/部分障害	機器の ST1LED が赤点滅となるような障害の対応
4	間欠障害	一時的に機器の異常を検出したが、その後機器が正常動作に戻った場合などの対応

(2) ALAXALA 監視アドバンス 一次対応内容

No.	監視対応項目	内容(以下監視項目の報告)
1	機器無応答(拡張)	・ベーシック監視で対応しない機器の死活監視
2	トラフィック監視	・トラフィック量の閾値超え ・パケット廃棄率の閾値超え ・パケット種別比率の閾値超え
3	ポート状態監視	・リンクダウン検知(運用中常時リンクダウン予定の無いポートに対して) ・光レベル異常低下検知 ・エラーフレーム数の閾値超え ・ポートチャンネル(LAG)のグループ内ポート数変化
4	ハードウェア監視	・装置内温度の閾値超え ・冗長構成機器の運用系交替
5	ソフトウェア監視	以下各種プロトコルの状態変化検知 ・L2 : STP/GSRP/VRRP/リング関連 ・L3 : OSPF,BGP,BFD マルチキャスト関連
6	リソース監視	・CPU 使用率の閾値超え ・メモリ使用率の閾値超え ・各種テーブル(MAC/ARP/route 等)数閾値超え
7	CPU 輻輳監視	・CPU 輻輳発生検知、発生要因
8	L2 ループ/ストーム監視	・L2 ループ/ストームの検知、発生箇所