L2Blocker クラウドサービス仕様書

エクスジェン・ネットワークス株式会社（以下「当社」とします）は、L2Blocker クラウドならびに各種サービスおよびオプションサービス（以下「L2Blocker クラウドサービス」とします）を「L2Blocker クラウドサービス利用約款」及び本書（「L2Blocker クラウドサービス仕様書」）に基づき、以下のサービスとして提供します。

1．L2Blockerクラウドサービス利用可能時間

（1）インターネット経由でのL2Blockerクラウドサービスの提供時間

L2Blockerクラウドサービスのクラウド環境を利用できる時間は24時間365日となります。ただし、当社から事前に通知があった計画停止時間中、障害時及び「L2Blockerクラウドサービス利用約款」に基づくサービスの停止・中断等によりサービスを提供しない場合は除くものとします。

（2）その他のサービス提供時間

月曜日から金曜日　9:00～18:00

※土曜・日曜・祝祭日及び当社の休業日を除きます。

2．環境

サービス仕様を充たす設備を共有環境として設定・維持するものとします。

3．セキュリティ

当社は本サービス用設備等に関し、以下の措置を講じるものとします。

（1）SSL（Secure Socket Layer）による通信の暗号化

（2）インターネットの接続環境にファイアーウォールを設置

（3）仮想OS上でウイルスチェックを実施

（4）WEBサーバーへのアクセスがIPアドレス限定の設定（お客様の都合によりこの設定を行わない場合もあります）

4．クラウドサービスとしてサポートしているクライアントPC動作環境

ブラウザ：Microsoft Internet Explorer11、Microsoft Edge、 Google Chrome

5．センサーの利用（管理及び運用を含みます）条件

（1）貸与するセンサーの設置場所や保管場所は以下の事項を前提とします。

①日本国内の屋内であること

②温度が0～50℃の範囲内でかつ湿度が20～90%であり結露しないこと

③水のかからない場所であること

④直射日光や暖房の温風が直接当ない場所であること

⑤ホコリや砂塵・亜鉛ウィスカ等の微生物が多い場所でないこと

⑥強い磁気や静電気が発生しない場所であること

⑦電圧変動の少ない環境であること

⑧振動のない場所であること

⑨腐食性ガスの発生しない場所であること

(2)貸与するセンサーを利用するにあたり、次の事項を遵守ください。

①強い衝撃や振動を与えないこと

②タコ足配線は異常動作や火災の原因になるため行わないこと

③異臭・異音がする場合には、速やかに電源を切ること

④ホコリや異物が混入しないようにすること

⑤感電、火災、故障の恐れがあるため、本センサーのカバーを外さないこと

⑥正しい電源(AC100V電源)で使用すること

⑦通風孔をふさいだり、本センサーの上に物を置いたりしないこと

⑧付属の電源ケーブルを使用すること

⑨貸与品を分解・改造しないこと

(3)貸与するセンサーは善良なる管理者の注意をもって利用してください。

また、利用申込書(または利用変更申込書)に記載されたセンサー毎の利用場所となる送付先以外での利用を行わないでください。

(4)貸与するセンサーの利用において、上記(1)の前提事項に反する事項及び上記(2)の遵守事項に反する行為は、いずれも禁止事項となります。

(5)貸与するセンサーは一般産業用機器であり、軍事目的や原子力制御、交通制御設備、防火防災設備、燃焼制御設備、生命維持機器としての利用は出来ません。

6. サービスの提供内容

本サービスは社内ネットワークにおいてARPの技術を用い、不正に接続しようとしている機器のブロックを行うサービスとなります。

ただし、不正アクセス防止を保証するものではございません。

また、各種データの登録作業において入力ミスが発生した場合、または各種チェック業務においてチェック漏れが発生した場合、または各種報告業務に漏れがあった場合、その作業の是正・修正に努めますが、作業の正確性・適合性その他の結果を保証するものではございません。

サービスの具体的な内容は以下の通りとなります。

(1) マネージャー構築・基本設定　、センサー初期設定・貸出

別紙「L2Blockerクラウドサービス申込書」に記載された内容に基づき、マネージャー構築と基本設定、およびセンサーの初期設定を行い貸し出すものとします。ただし、当社から送付したセンサーの設置に関してはお客様が行うものとします。

また、貸し出すセンサーは再生品またはその一部に代替品が使用されている場合があります。

(2) 問い合わせ対応

操作方法や運用の利用方法に関する質問への回答および助言を致します。

また問い合わせ先は以下の通りとなります。電話での問い合わせは対象外となります。

メール:l2bsupport@exgen.co.jp

(3) システム監視

当社はシステムの稼働監視を随時行い、システム障害の発生を検知するサービスを提供します。システム障害が発生した場合には、「8. サービスレベル指標」を努力目標として、速やかに対応します。

監視対象は以下の通りとなります。

① 各サーバーの稼働監視、ファイアーウォールの稼働監視

② 各サーバーのサービス監視

③ CPUやメモリ、ハードディスクの使用状況の監視

④ バックアップジョブの監視

(4) システムバックアップ

1日1回夜間にバックアップを実施します。このデータは2世代の保持とし、リストアする場合にはバックアップ時点のデータとなります。

(5) システムのバージョンアップ対応

① 当社の製造に係らないソフトウェア(OS、ミドルウェア、DBMS)などのバージョンアップはメーカーより提供されたのち、当社にて動作確認を行い、問題がないことを確認した後、バージョンアップを行います。問題が発生した場合には、その問題が解決するまで、バージョンアップは行いません。またバージョンアップ対象にメジャーバージョンアップは含まれません。

② 当社の製造したソフトウェア（L2Blocker）はデータ移行および動作確認を行ったのち、バージョンアップを行います。ただしカスタマイズされている場合にはバージョンアップにおいて別途費用がかかる場合があります。またバージョンアップ対象にメジャーバージョンアップは含まれません。

(6) センサー故障時の交換サービス

貸し出したセンサーが故障した場合、故障したセンサーを当社の5営業日以内に当社指定場所にご返却いただくことを条件に、代替センサーを故障したセンサーのご利用場所である送付先へ送付します。

故障したセンサーが当社営業日外の日に届いた場合、翌営業日以降の対応となります。

また、「5. センサーの利用条件」に反したご利用は、交換サービスの対象外とさせていただきます。なお、同じ設置場所で故障を繰り返す場合、「5. センサーの利用条件」に反したご利用に準ずる取り扱いとさせていただくことがございます。

(7) センサーの設定変更について

お客様のネットワーク環境の変更等により、センサーの設定情報に変更が発生した場合、お客様にてセンサーの設定変更を行っていただくか、ご利用中のセンサーをご返却いただき、当社受領次第、変更内容に基づき設定を行い、送付します。

(8) アラートログの削除

アラートログは60日を目安とし、それ以前のデータは削除します。

ただし、画面レスポンスなどに影響があるログ量となった場合には、30日以前においても、削除する場合がございます。

(9) 利用状況に合わせた設定調整

L2Blockerの各種設定においては、当社の経験に基づき、適切な設定値を施すことがございます。

(10) その他注意事項

① タグVLAN版センサーをご利用される場合、センサーをつなげるスイッチのトランクポート設定は本サービスには含まれず、お客様にて設定を行って頂くことが前提となります。

② 障害の切り分け調査などにおいて、お客様のもとへ訪問することは本サービスに含まれておりません。

③ 各種調査のため、お客様の承諾なく当社管理用アカウントでマネージャーへログインすることがございます。

7. サービス対象外の内容

以下の内容は、本サービスの対象外となります。

（1）障害が発生した場合のお客様への状況報告（結果の報告は除く）。

（2）サービスに関するロードマップなどの問い合わせやセンサーの設計に関する内容、日本語以外の言語での問い合わせへの対応は行わないものとします。

（3）各種検証作業は行わないものとします。

（4）ドキュメント作成は行わないものとします。

（5）センサー貸与先の環境と同様の機材の準備、または環境の構築は行わないものとします。

（6）本サービス仕様書に記載されていないサービスは行わないものとします。

8. サービスレベル指標

以下に記載されている内容はサービスレベルとしての努力目標であり、保証するものではありません。

（1）サービスの目標稼働率

99％以上とします。ただし、稼働率の算出には計画停止による保守停止時間は含みません。

（2）バックアップ処理

夜間中に処理を実行します。データベースの復旧をバックアップデータから行う場合には、バックアップ時点までのデータとなり、バックアップ後から障害発生時までのデータ復旧は行えません。

以上