



Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド（海外拠点向け）

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

改版履歴

版数	改定年月日	内容
1.0	2014/8/1	初版制定
2.0	2014/10/07	SoftMAC/AP-Flow/ WAN 高速化サービス(オンプレミス End-End タイプ)追加
3.0	2014/10/31	CPE サービスの情報更新
3.1	2014/11/20	90 日前の通知を要するアクセスキャリア追加 (3-2-5.廃止申込)
3.2	2014/12/15	アドバンストオプション (仮想アプライアンスタイプ) を追加
3.3	2015/2/5	アドバンストオプション (仮想アプライアンスタイプ) に Arcstar Universal One 日本国内回線について追加。
3.4	2015/7/1	マネージドプラス追加、SoftMAC 更新
3.5	2015/7/3	UNO2.0 向け AP-Flow の内容修正
3.6	2015/7/8	ローカルサポート追加
3.7	2015/9/1	Parallel 回線課金追加 (5.料金請求)
3.8	2015/9/29	CE Commander 追加
3.9	2016/2/29	<ul style="list-style-type: none"> ・アドバンストオプション IPSEC VPN ゲートウェイの帯域メニューの提供 ・アドバンストオプション アプリケーション高速化の帯域メニュー変更と追加 (45M は、50M に変更、100M,150M,200M の追加)
4.0	2016/3/25	<ul style="list-style-type: none"> ・Unmanaged CPE Option #1/#2 の VLAN タグに関する注記を追加 ・マルチキャストの仕様内容を変更
4.1	2016/4/6	<ul style="list-style-type: none"> 5.料金請求の記述を修正 ・請求金額 (通貨単位) の変換に関する項目を削除 (旧項目 5) ・為替レート基準に関するを追加 (項目 8)
4.2	2016/4/26	<ul style="list-style-type: none"> ・DC 間ネットワークを追加 ・Unmanaged CPE Option #1/#2 の注記を一部変更
4.3	2016/5/11	Cellular Internet Access(CIA)に関する記述を追加
4.4	2016/6/9	AP-Flow のメンテナンス時間を変更
4.5	2016/6/13	DC 間ネットワーク (Nexcenter 接続) を追加
4.6	2016/6/15	DC 間ネットワークの提供条件を追加
4.7	2016/6/22	Multi-Cloud Connect を追加
4.8	2016/7/1	レイアウト改定
4.9	2016/7/29	CPE サービス (Universal One ターミナル): モデムの取り扱いの注記を追加
4.10	2016/7/29	Multi-Cloud Connect ECL2.0 を追加
5.0	2016/8/31	Appendix 1: 移転時の標準所要期間一覧表を追加

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

版数	改定年月日	内容
5.1	2016/11/29	1-2 アクセスサービスについて、中継区間での無線等利用に関する注記、および DA と DIA/BIA の組み合わせ利用に関する注記を追加 2-8. SoftMAC : 設定内容の最終確認はお客様責任である文言を追記
5.2	2016/12/01	2-9. アドバンストオプション (仮想アプライアンスタイプ) の修正 ・無料トライアルの改定内容に関する変更・追記 ・サービス起動・停止の日時は、協定世界時(UTC)であることを追記
5.3	2016/12/01	2-11. ローカルサポートプレミアムを追加
5.4	2016/4/14	1-2 アクセスサービスについて、固定グローバル IP の払い出しに関する注記、およびお客さま調達 ISP をご利用いただく際の注記を追加 1-3 EoL に関する注記の詳細化、ISR4000 シリーズ以降のモデルに適用するレンタル CPE 返却に関する記載追加 2-9-1. NFV サービスの料金、オペレーション用アカウントに関する注記を追加 2-10. マネージドプラスの注記を追加・変更
5.5	2017/4/26	2-12. 設定変更工事サポートを追加
5.6	2017/7/07	1-1. データセンタータイプを変更 2-9-1. アドバンストオプションサービス共通の提供条件について修正・追記 2-9-2. セキュアインターネットゲートウェイのプラン変更、ログ転送機能の追加、冗長構成の機能改良 2-9-3. アプリケーション高速化の帯域メニュー追加 2-9-4. SSL VPN ゲートウェイの冗長構成の機能改良 2-9-5. IPSEC VPN ゲートウェイの帯域メニュー追加 2-10. サービス名称の変更 (マネージドプラス⇒マネージドプロ)
5.7	2017/9/04	1-3. 4) CPE ISR4000 シリーズ廃止時の記載変更、紛失時対応の記載を追加
5.8	2017/9/14	1-2. Internet VPN サービスリリースに伴う記載追加 1-3. 4)-1 Customer Arranged CPE での Managed option 提供条件を記載を追加
5.9	2017/12/1	1-2. アクセスサービス お客さまにてインターネット回線を調達される場合の注意事項として、故障切り分けおよび故障の長期化に関する注意事項を追記
6.0	2018/1/15	2-9. アドバンストオプション (仮想アプライアンスタイプ) の修正 暗号化技術を用いたサービス利用の注意点を追記
6.1	2018/2/15	2-5. トラフィックレポートを 2-5-1,2-5-2. に分割。2-5-1. の記述を追加。2-5-2. の記述を修正 2-14. Multi-Cloud Connect の最低利用期間を 1 カ月に変更
6.2	2018/3/30	1-3. 3) CPE の保守提供対象について追記

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

版数	改定年月日	内容
6.3	2018/5/1	1-2. アクセスサービス 2-9-5. IPSEC VPN ゲートウェイ (CBIPSEC) インターネット回線利用時の注意事項を追記
6.4	2019/4/16	1-2. アクセスサービス BIA/DIA 利用時の注意事項について、ISP 起因で発生する具体的な変動要素に MTU サイズを追記 2-10. アドバンストオプション (アプライアンスタイプ) 2-10-1. クラウドベース SteelHead アプライアンス (CBSH-A) を追加 4-3. 計画工事実施時間帯のサービス断について 計画工事実施時間帯に土曜日を追記
6.5	2019/5/15	1)-3 Cisco CPE ルータタイプ 4)その他 4)-3 IOS バージョン選定及びバージョンアップの考え方について追記
6.6	2019/5/31	5. 料金請求 1) 請求書に記載される言語を変更 4) 請求に関する各種申込・変更手続きの締日を毎月 20 日から月末に変更
6.7	2019/6/17	Cellular Internet Access(CIA)の提供終了に伴う CIA に関する記述削除
6.8	2019/9/12	2-9-4. SSL VPN (CBSSL) 5)ユーザーID 変更時の課金処理に対する注意事項を追記
6.9	2019/10/28	2-16. エクステンデッド ネットワーク マネジメント サービス (ENMS) を追加
7.0	2019/11/15	4. 開通、保守 4-1.として「開通、保守にあたっての責任区分」を追加
7.1	2019/11/20	2-15. Multi-Cloud Connect 軽微な文言修正、8), 9), 13)を追加 5. 料金請求 8)の文言を修正
7.2	2020/1/30	2-16. ENMS 18)リモートアクセスに関する記載を修正(c, d)
7.3	2020/3/11	本書の扱いについて 最新版をダウンロードできるビジネスポータル URL を追加 2-9-2. セキュアインターネットゲートウェイ (CBSIG) 13)に関する記載を修正(「一切の」という表現を削除) 2-16. ENMS 2)の故障通知に関する記載を修正 12)、15)に関する記載を修正(「いかなる理由/事情においても」という表現を削除) 4-3. 故障受付窓口 11)に関する記載を修正(「一切の」という表現を削除)

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

7.4	2020/4/30	<p>1-1. コアネットワークサービス データセンタタイプを変更 Nexcenter 接続終了による Nexcenter 接続に関する記述削除等</p> <p>1-2. アクセスサービス BIA/DIA の表記ゆれを修正</p> <p>1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)</p> <p>1)-3 IOS についての注記を修正</p> <p>1)-4 ACL 設定についての注記を追加</p> <p>4)-3 お客様によるセキュリティ対策についての注記を追加</p> <p>4)その他 4)-4 B 文言を一部削除</p> <p>2-5-2. トラフィックレポートサービス[スタンダードサービス],[プレミアムサービス],[CEプレミアムサービス] サービス提供停止に伴い削除</p>
7.5	2020/7/17	<p>1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)</p> <p>1)-4 インターネット向けのデフォルトルートおよび ACL 設定についての注記を追加</p>
7.6	2020/8/19	<p>1-2. アクセスサービス 11)、12) 国、地域における通信に関する規制の強化に関するご留意事項を追加</p> <p>1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)</p> <p>2)-3 リモートアクセス回線について、1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)の 4)-17,4)-18 を参照するよう追加</p> <p>4)-17 CPE 遠隔運用保守向けリモートアクセス回線についてのご留意点、4)-18 お客さまによるリモートアクセス回線の手配が困難な場合の制限事項について追加</p> <p>2-12. ローカルサポート</p> <p>4)-4 D. ローカルサポートプレミアムにおける一元窓口機能を提供する場合の留意事項について文言修正</p> <p>2-16. エクステンデッド ネットワーク マネジメント サービス (ENMS)</p> <p>18)-c リモートアクセス回線について、1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)の 4)-17,4)-18 を参照するよう修正</p>
7.7	2020/12/1	<p>2-16. エクステンデッド ネットワーク マネジメント サービス (ENMS)</p> <p>18)-e.当社が本サービス提供に必要と判断した場合、当社にて設定変更を実施する旨を追記</p> <p>2-17. 工事延長待機オプション追加</p> <p>2-18. グローバル デリバリー マネジメント サービス追加</p>
7.8	2021/1/29	<p>2. オプションサービス サービス全体としての免責事項を追記</p> <p>2-8. SoftMAC</p> <p>2) 設定変更依頼ができない場合の免責事項を追記</p>
7.9	2021/4/13	<p>2. オプションサービス ver7.8 で追記した内容を微修正</p>

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

このたびは Arcstar Universal One サービスをご契約いただき、誠に有難うございます。

Arcstar Universal One サービスでは、お客さまが安心かつ快適にご利用いただけるよう、さまざまなサービス及びサポートメニューをご用意させていただいております。

本ご利用ガイド（以降本書）ではサービスの内容、サービスのご利用方法などをご案内させていただきます。

※本書は上記をまとめたガイドブックとなっております。ご不明な点や、本書では対処できない事象の場合は、各種窓口までお問い合わせください。

サービスご利用中、本書はお使いになる方がいつでも見られるところに必ず保管してください。

各拠点のネットワーク技術担当者様等には、必要に応じて代表契約者様から本書を配布ください。

● 本書の扱いについて

本書の一部または全部を NTT コミュニケーションズ株式会社の許可なく複写・複製・転載することを禁じます。

本書の内容は予告なく変更することがあります。最新のご利用ガイドにつきましては、ビジネスポータル ([https:// b-portal.ntt.com/](https://b-portal.ntt.com/)) より参照いただけますよう、お願いいたします。

本書における記述は、情報を提供する目的で記載したもので、保証するものではありません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

1. 基本サービス

1-1. コアネットワークサービス

コアネットワークサービスとは、アクセスポイント（回線収容部）相互間における通信を可能にするサービスです。コアネットワークサービスには次のサービスによる区別があります。

サービスによる区別	内容
VPN タイプ	下記以外のもの
データセンタタイプ	当社が別に定めるサービス相互間の通信を可能とするもの
備考 データセンタタイプにはオプションサービスを提供しません。	

1-1-1. VPN タイプ

サービス分類	提供機能
MPLS	<p>あらかじめ指定されたお客さまポート間において、主としてデータ通信を目的に、IP プロトコルによる相互通信を提供するサービスです。</p> <ul style="list-style-type: none"> - ルーティングプロトコル：BGP4 または Static - MTU サイズ Size：46～1500 バイト - 利用不可 IP アドレス：/22 のアドレスブロック（お客さま指定可。推奨値は 10.128.0.0/22） <p>他事業者の提供する VPN サービスとの相互接続ポートを提供するサービスが含まれます。</p> <p>提供品目の回線速度は論理回線速度（ヘッダ含む）です。</p>
Ethernet	<p>あらかじめ指定されたお客さま収容ポート間において、主としてデータ通信を目的に、イーサネットフレームによる通信を提供するサービスです。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 利用可能 MAC アドレス数：VPN あたり 1000 - 最大拠点数：250 - Multicast：利用不可 - イーサネットフレームサイズ：64～1518 バイト（タグなし）、68～1522 バイト（802.1q タグあり） - Customer VLAN 透過：あり - L2 Protocol 制限：あり - Link Down 転送：なし <p>提供品目の回線速度は論理回線速度（イーサネットフレームヘッダ含む）です。</p>

- 1) 同一 VPN（相互に接続する他の VPN を含みます）内において IP アドレスの重複はできません。
- 2) ルーティング方式は Static 又は BGP4 から選択していただきます。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 3) 1の契約において、お客さまが設定できるネットワーク数（ルーティング経路数）は、当社が指定します。提供品目はbps(bit per second)で定義され、1のご契約のポートで1秒間に利用可能なトラフィックの総量を示します。また、この1秒間のトラフィックは均等である必要があります。
- 4) 提供品目を超えるトラフィックは、定常的、瞬間的（1秒未満）に係わらず保証されません。提供品目を超えるトラフィックが送出された場合は、トラフィックが廃棄される可能性があります。
- 5) サービス区間において十分な帯域を確保しておりますが、以下の場合等、網のトラフィック利用状況によってはパケットロスまたはフレームロスが発生する場合があります。
 - A. 異速度通信：お客さま CE から送出される契約速度帯域のマイクロバーストトラフィックにより、送信先契約提供品目を超えたトラヒックは廃棄される可能性があります。
 - B. 複数拠点同時通信：複数拠点から送出されたパケットが偶発的に同時に NW へ流入した場合、送信先契約品目を超えたトラフィックは廃棄（QoS を考慮して廃棄）される可能性があります。負荷発生装置等を用い、通常では起こり得ないようなパケットを大量に送信する行為は禁止します。このような行為（次に掲げる行為を含みます。）が発覚したときは、お客さまの通信を直ちに停止することがあります。
 - a. 大量のフラグメントパケットを Arcstar Universal One 網に対して一方的に送信すること。
 - b. 応答確認を待たないで大量のパケットを Arcstar Universal One 網に対して一方的に送信すること。
 - c. 申込書記載以外のアドレスに対してパケットを送信すること。
 - d. その他、Universal One 網に対して影響を及ぼす試験行為全般。

1-1-2. データセンタタイプ

サービス分類	提供機能
DC 間ネットワーク	<p>当社データセンタ (DC) 関連サービス (*) をご契約のお客様を対象に、DC 間のネットワークをベストエフォート型にて提供するサービスです。</p> <ul style="list-style-type: none"> - ECL2.0 接続 LAN インターフェース：ポート速度品目無 <p>なお、本サービスの対象区間に係る、下記のメニュー等については提供いたしません：</p> <ul style="list-style-type: none"> -SLA -トラフィックレポート -CPE -ジャンボフレーム -ルート分散メニュー <p>(*) ECL2.0 (Enterprise Cloud2.0)</p>

- 1) 上記、VPN タイプの 5)項は DC 間ネットワークにおいても適用されます。
- 2) 品質に関する留意事項
 - A. 本サービスは、通信における速度・パフォーマンス・品質の保証はありません。リアルタイム性、高信頼性が求められるネットワークの導入に対しては十分ご注意ください。WAN 高速化との組み合わせについても性能向上を保証しません。
 - B. 通信量に対する制限：当社は、DC 間ネットワーク契約者が行う通信のトラヒック量が当社所定の基準を超過する場合であって、当社の業務の遂行または当社の電気通信設備に支障を及ぼし、または及ぼす恐れがあるときは、DC 間ネットワークの利用を制限することがあります。
 - C. ネットワークの混雑状況によって、特にご利用の多いお客様は、それ以外のお客様と比べて通信が遅くなる場合があります。
- 3) マルチキャスト
 - A. 定常的に高いトラフィックが発生（例：映像配信等）するようなマルチキャスト通信を利用する形態は、網内に過剰な負荷がかかる可能性があるため禁止します。
 - B. 利用開始後にマルチキャスト通信の利用が判明した場合、サービスの「利用停止」又は「契約の解除」を行う場合があります。
- 4) 契約上の留意事項
 - A. お客様ご利用となる DC は指定されており、その対象外の場合にはご利用することはできません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- B. お客様のデータセンタ契約と同じ名義の契約での申し込みとなります。
 - C. ECL2.0 接続は1つのお客様ネットワークにつき都市またはエリア毎に 1 回線の提供となります。複数回線を契約することはできません。
- 5) VPN タイプとの併用時の留意事項
- A. VPN タイプをご利用の場合に申込みいただくことは可能ですが、これらのサービスと組み合わせてご利用いただく場合においても、VPN タイプへの品質への寄与はありません。VPN タイプ単独での SLA 適用になります。また、VPN タイプとデータセンタタイプを組み合わせてもデータセンタタイプへ SLA を提供することはできません。
 - B. VPN タイプに合わせて申込みいただく場合、データセンタタイプにおいてはお客様にてネットワークを設計いただきます。お客様において CPE を別途専用としてご用意いただき、ネットワークを設計いただく必要があります。VPN タイプにおいて提供している CPE に DC 間ネットワークの回線を直接接続することはできません。
- 6) 開通における留意事項
- A. 開通時の疎通試験は実施しません。お客様にてご利用の際に通信が可能であるかご確認いただけます。
- 7) 保守に関する留意事項
- A. VPN タイプとは、保守窓口が異なります。ご利用の ECL2.0 窓口へ故障についてはお問い合わせ下さい。
 - B. 品質劣化に関してのお客様申告にはご対応できません。遅延、データ転送率等の情報の開示はしません。また、これらの問い合わせについても対応することはできません。
 - C. お客様から故障窓口へ申告があった場合、異常が確認できた時間を故障発生とし、回復が確認できた時間を故障回復とします。
 - D. パケットロスは、故障とみなしません。
 - E. 故障報告書の提出はいたしません。
 - F. サービス設備 (伝送区間除く) の計画工事は、サービス設備の設置場所の時間で、毎週土曜日/日曜日 00:01 ~06:00 とします。また、サービス設備間の伝送区間の計画工事は、伝送区間を提供する通信事業者の計画工事に従います。これらの工事についてはお客様へは通知しません。

1-2. アクセスサービス

区分	内容
Dedicated Access (DA)	契約者が帯域を占有するもの
Dedicated Internet Access (DIA)	アクセスサービスの一部にインターネットを経由して提供するものであって、契約者が一部区間において帯域を占有するもの
Broadband Internet Access (BIA)	アクセスサービスの一部にインターネットを経由して提供するものであって、契約者が他の使用者と帯域を共有するもの

アクセスサービスの利用可否は下表の通り

UNO Product	サービス毎のアクセス提供可否		
	Dedicated Access (DA)	Dedicated Internet Access (DIA)	Broadband Internet Access (BIA)
MPLS (UNO L3)	可	可	可
VPLS (UNO L2)	可	不可	不可
UNO Internet VPN	不可	可	可
UNO Internet Services	不可	可	可

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 1) イーサネットアクセスにおいて、提供品目は IFG を含みます。イーサフレームのプリアンブルからフレームチェックシーケンスまで及びイーサネットを構成する技術方式で必要となるその他のヘッダを制御範囲と規定します。
- 2) 当社の CPE サービスを利用しない場合、お客さま機器を接続された時点で、お客さまには当社までその接続のご連絡をいただく必要があります。お客さま機器の接続が完了しない場合、またはお客さまからの接続完了の連絡がない場合、Ping 監視を開始できません。
- 3) 当社の CPE サービスを利用しない場合、当社が Ping 監視によるアクセス区間の障害を検知した後の障害切り分けには、お客さま機器による障害切り分けが必要となります。
- 4) お客さま通信路において著しい通信輻輳が発生した場合、または電気通信設備の保守上必要な場合は、お客さま利用を一時的に中止させていただくことがあります。また、やむを得ない場合は、お客さま通知無しで一時的なご利用を中止させていただくことがあります。
- 5) 他の電気通信事業者等が提供する電気通信サービスをアクセスサービスの一部として利用する場合、提供仕様や提供可能なオプションサービスに制限が生じることがあります。また、お客さまの拠点間通信がコアネットワークを経由せず他事業者網内で折り返される場合があります。
- 6) 中国など一部の国又は地域で設置される NTU (DTU) については、お客さまの買い取り機器となります。設置後 1 年を経過し機器故障となった場合は、実費にて再度ご購入いただく必要があります。その際は現地契約、現地払いとなります。
- 7) DA/DIA は、複数の電話回線や低速専用線を束ねて 1 つの回線として提供する Ether over Copper 方式により提供場合があります。Ether over Copper では、一部の回線に故障が発生した場合、故障を検知しません。お客さまからの故障申告により、故障対応を実施します
- 8) DA/DIA は国・地域等の事情により、中継区間を固定無線アクセス (Fixed Wireless Access) や衛星通信等にて提供することがあります。無線通信の条件は場所・時間により変動するため、安定した帯域・通信品質は保証されません。
- 9) Arcstar Universal One 網においてアクセス回線を収容する装置および当該装置の場所、都市は変わることがあります。
- 10) IPsec 通信を含む暗号化通信がご利用いただけない国又は電気通信事業者においては、DIA 及び BIA はご利用いただけません。
- 11) 国・地域におけるインターネットや VPN 上での通信に関する規制の強化などにより、当該国・地域の機関の要請に準じた対応が必要となる場合があります。その場合、お客様にてご対応をいただくことがあります。
- 12) 国・地域におけるインターネットや VPN 上での通信に関する規制の強化などにより、回線の開通ができない場合又は開通後にお客様がご利用できない場合があります。その場合であっても、構築にかかる費用はお客様負担となります。
- 13) DA と DIA/BIA の組み合わせ利用においても、DIA/BIA 回線に係る提供条件等の諸注意事項については、お客様のご利用用途に関わらず単独利用時と同等の内容が適用されます。
- 14) UDP 通信と比較し、TCP 通信は遅延の影響を受けるため、スループットが低下します。また、送信フレーム長によっては、ご契約のスループットが出ない場合があります。
- 15) 日本国内のインターネット回線での固定 IP 利用においては、他 ISP からの IP アドレス持ち込みはできません。必ず新規に割り当てる IP アドレスをご利用頂きます。
- 16) DIA/BIA は通信速度等のパフォーマンスを保証しないものになりますので、スループットや遅延等のパフォーマンス、可用性の面において、より高い水準を必要とされる場合は、DA をご利用いただく必要があります。また一度、開通した回線(DIA/BIA)を別の回線種別へ変更する場合、回線の変更に伴う費用はお客様負担となります。
- 17) DIA/BIA のパケットロス、遅延、ジッタ、スループット MTU サイズおよびフラグメントパケットの取扱い等については、お客様がご利用中の ISP パフォーマンス、ご利用時間帯、ISP 側の設備・設定変更、その他の原因により変動いたします。そのため、開通時のパフォーマンスは将来にわたって維持・保障されるものではございません。また、改善対応は行いません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 18) インターネット上での通信は、複数の ISP をまたがり通信を行うため、お客様申告を頂いた際に、調査の結果、対応ができないことがあります。
- 19) DIA/BIA で MTU 1401byte 以上のパケットを流す場合、通信に影響を及ぼす可能性があります。
- 20) DIA/BIA はインターネットを利用したアクセスであるため、インターネット上の ISP 仕様・機器設定のような他責により、MTU 長変更のような自衛手段が必要な場合がある回線種別です。
- 21) お客様にてインターネット回線を調達される場合、以下の注意事項に同意いただけるものとします。
 - ご契約の ISP より固定グローバル IP を取得し、CPE の WAN インターフェース用に払出していただけること
 - お客様が調達された ISP と当社設備の組み合わせにより著しく遅延が発生する可能性があること
 - お客様申告を頂いた場合でも、CPE から網内まで一貫した切り分けが困難なため、切り分けや故障が長期化する場合があります
- 22) Dynamic Multipoint VPN(以下、DMVPN) 技術を用いた UNO Internet VPN サービスでは DIA/BIA のみ利用可能です。
- 23) MPLS との相互接続機能ありの UNO Internet VPN (Cloud Based Internet VPN)では NTT コミュニケーションズ設備の DMVPN コントローラー(Cloud Hub)をご利用頂きます。Cloud Hub は同一地域 (例として北米、EMEA、APAC) 内での冗長が必須となりますので、メインとバックアップの Cloud Hub をオーダーして頂く必要があります。
- 24) MPLS との相互接続機能なしの UNO Internet VPN (CPE Based Internet VPN)では DMVPN コントローラー (Hub 拠点) をお客様拠点に作っていただきます。お客様 Hub 拠点はメインとバックアップの冗長構成として頂く必要があります。メインとバックアップは異なる CPE をご指定頂く必要があり、さらに異なる拠点に設置頂くことを推奨いたします。
- 25) SLA、ネットワークの品質保証、インシデント管理および報告書作成は UNO Internet VPN および Internet Services では提供いたしません。
- 26) UNO Internet VPN グループは同一地域 (例として北米、EMEA、APAC) 内に閉じてください。
- 27) お客様がご利用中のその他サービスから UNO Internet VPN への変更を行う場合は既存サービスの廃止および UNO Internet VPN の新規オーダーが必要となります。Cloud Based Internet VPN から CPE Based Internet VPN、または CPE Based Internet VPN から Cloud Based Internet VPN への変更も本制限の対象となります。
- 28) UNO Internet VPN で利用する CPE は後述の CPE 管理タイプが Managed CPE Option #1 もしくは #2 のみでの提供となります。Unmanaged CPE Option はご利用いただけません。
- 29) CPE Based Internet VPN および Internet Services ではそれぞれ独立した VPN ID(ACG 番号)がアサインされます。本 ID はその他の NTT コミュニケーションズ MPLS とは異なるものとなります。
- 30) CPE Based Internet VPN を既設 MPLS のバックアップ回線としてご利用される場合は、MPLS 用、Internet VPN 用に別々の CPE が必要となります。
- 31) Internet VPN は DMVPN コントローラーがない場合、拠点間のトンネルを確立できません。また、Spoke 拠点デリバリ時に Hub-Spoke 間の管理用トンネルの正常性を確認する必要があります。そのため、DMVPN Cloud Hub (Cloud based Internet VPN の場合)や、お客様の Hub 拠点(CPE based Internet VPN の場合)は、Spoke 拠点よりも先にデリバリを完了する必要があります。
- 32) Internet VPN は DMVPN による Spoke 間トンネルが確立されるまでには数分かかります。場合によって、お客様はアプリケーション等のタイムアウト値を調整いただく必要があります。
- 33) Internet VPN は Spoke 間トンネルを利用した通信が一定時間行われない場合、セッションタイムアウトによりトンネルが切断されます。

1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)

- 1) CPE サービスは、下記 4 つのメニューの組み合わせにより提供します。
 - 1)-1 CPE 調達形態

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

下記 3 パターンをご利用頂けます。

CPE 調達形態	内容
売り切り	当社が販売する CPE をご利用頂きます。 レンタル CPE との違いは、支払方法と資産となります。 お客さまは一括払いにてご購入いただき、資産はお客さまとなります。 売り切り CPE であっても、管理サービスは利用可能です。
レンタル	当社がレンタル提供する CPE をご利用頂きます。 お客さまは毎月利用料をお支払い頂き、資産は当社となります。
お客さま調達 CPE	お客さまの CPE をご利用頂きます。 但し、ハードウェア、ソフトウェア、ライセンス、および契約内容に条件が存在する場合がございます。

※EoL を迎えた機器及びソフトウェアはご利用いただけません

1)-2 CPE 管理タイプ

下記 5 パターンをご利用頂けます。

CPE 管理タイプ	内容
Managed CPE Option #1	当社により、完全に管理された CPE オプションです。 設計、工事、設定変更、監視 (Ping 及び SNMP) 一次切り分け、オンサイト保守は、当社により、実施されます。
Managed CPE Option #2	当社がメイン管理者となるオプションです。 設計、工事、設定変更、監視 (Ping 及び SNMP) 一次切り分け、オンサイト保守は、当社により行われますが下記が Managed CPE Option #1 と異なります。 1.お客さまは、CPE 状態監視のために、SNMP Read Only アクセス権限を保有可能です。 2.お客さまは、ビジネスポータル上の CE Commander を通じて、CPE 上で事前に定義されたコマンド (Show コマンド、Ping, Traceroute 等) を実行することが可能です。
Unmanaged CPE Option #1	お客さまにより、設計、工事、設定変更が行われる CPE オプションです。 1.当社は、CPE 状態監視のために、SNMP Read Only アクセス権限を頂きます。 2.Ping 死活監視及び CPE へのログインをするために、当社により、割り振られたグローバル IP アドレス(100.60.0.0/10)を Loopback インターフェースに設定していただきます。 3.ジッタ、遅延、パケットロス等の情報収集のため、IP SLA を CPE に設定していただきます。 4. 当社は、お客さまに事前確認したプロセス及び認証方式に基づき、制限

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

	<p>されたトラブルシューティング用コマンドが実行可能なアカウントにて CPE へログインさせていただきます。</p> <p>5. 当社は、トラブルシューティングのため、お客さまに Shutdown / No Shutdown 等の特権コマンドの実行を依頼することがあります。</p> <p>6. お客さまは、当社が全ての CPE に対してアクセス出来るように設定していただく必要があります。</p> <p>7. お客さまのオペレーションセンタは、トラブルシューティングのため、当社のオペレーションセンタと電話にてリアルタイムに連携いただく必要があります。</p> <p>8. お客さま提供 CPE は、受け入れ条件を満たす必要があります。</p> <p><CPE 調達形態> “お客さま調達 CPE”を参照して下さい。</p> <p>9. お客様の CPE にて当社指定の VLAN タグ等の追加が必要となります。最終的な VLAN-TAG 追加の必要性、VLAN-ID は回線開通日までにお客様にお知らせいたします。Ethernet アクセス回線における動作モード(Auto / full-duplex)については、契約者にて判別、CPE への設定をしていただきます。</p>
Unmanaged CPE Option #2	<p>1. 当社が WAN 側インタフェースへの Ping による死活監視のみを実施するオプションです。</p> <p>2. お客様の CPE にて当社指定の VLAN タグ等の追加が必要となります。最終的な VLAN-TAG 追加の必要性、VLAN-ID は回線開通日までにお客様にお知らせいたします。Ethernet アクセス回線における動作モード(Auto / full-duplex)については、契約者にて判別、CPE への設定をしていただきます。</p>

※Managed CPE Option #1, Managed CPE Option #2, Unmanaged CPE Option #1 において、EoL を迎えた機器及びソフトウェアはご利用いただけません。

1)–3 Cisco CPE ルータタイプ 下記 3 カテゴリから各機種、機器、ソフトウェアをご利用頂けます。

カテゴリ	内容
CPE Chassis	Cisco 社のルータ、スイッチまたはモジュールを当社提供ラインナップから
CPE Module	選択のうえご利用頂けます。(提供ラインナップはお客さまに通知なく変更される場合があります。)
CPE IOS	<p>[IOS]</p> <p>(サービス提供開始時)</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス提供開始時には IOS のバージョンは Cisco 社推奨の最新バージョンを基本的に使用します。 お客さま NW への影響分析は実施されません。 お客さまご指定の IOS バージョンは、当社が適合性における問題が無い

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

	<p>ことを確認できた場合にのみご利用頂けます。ただし、問題がない事を当社が保証するものではありません。</p> <p>(サービス提供開始後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供開始後の運用時において、バグ・脆弱性に対する事前影響分析や予防保全のための能動的な IOS バージョンアップは行いません。 ・お客様要望による IOS バージョンアップは、有償となります。 ・ただし、当社がバグ・脆弱性による故障を解決する際に IOS バージョンアップが必要と判断した場合は、保守対応の一環として無償でバージョンアップが行われることがあります。これは、バグ・脆弱性に起因して発生しうる通信の障害・故障を未然に防ぐケースも含まれます。故障とは、当社監視システムで故障と判断した場合を指します。 <p>[テクノロジーパッケージ]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提供されるテクノロジーパッケージは"IP BASE"、"SEC"、及び"UC"になります。 ・上記以外のテクノロジーパッケージは、当社が適合性における問題が無いことを確認できた場合にのみご利用頂けます。ただし、問題がない事を当社が保証するものではありません。
--	---

※EoL を迎えた IOS バージョンやテクノロジーパッケージはご利用いただけません

1)-4 CPE 設計

- ・以下からご要望のシステム設計項目をご利用頂けます。

設計項目
・ Static ルートの設計 (アドレス数に制限無し) ※1
・ BGP ルーティングの設計 (アドレス数に制限無し)
・ Tos Mapping の設計
・ ACL/ NAT(Static, Dynamic, PAT)の設計 (アドレス数に制限無し) ※2
・ DHCP リレー・サーバ設計
・ MLPPP
・ VRRP/ HSRP
・ SNMP Read Only 設定
・ CE PREMIUM(IP SLA)の設計(CE PREMIUM 仕様に従う)
・ QoS (4Class,6Class) の設計
・ バックアップ設計
・ LAN ルーティングの設計 (RIPv1,v2, OSPF, EIGRP)
・ Multicast
・ MultiVRF

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

・ Jumbo Frame
・ IPSec (DMVPN を除く)
・ Voip-GW 設計
・ お客様の netflow サーバ向けに CPE の netflow データをエクスポートする設定
・ LDP/CDP
・ お客様の Syslog サーバ向けに CPE の Syslog データをエクスポートする設定

※1 インターネット向けのデフォルトルートについて

・ 2020 年 8 月 1 日以降にお申込みいただいた回線に接続する CPE は、スプリットトンネルを利用していない場合、インターネット向けデフォルトルート設定は実施いたしません。お客様又はお客様が手配する ISP や運用委託会社が運用監視上必要な通信がある場合は、必要な通信先情報をデリバリ時にご指定ください。

例外として、お客さまにてインターネット回線を調達されていて、お客様が手配する ISP や運用委託会社が、運用監視上必要な情報を開示していない場合に限り、お客様からのご指定によりデフォルトルートの設定を実施します。その場合、外部 Internet から通信可能なポートの脆弱性を利用して、システム通信妨害・不正利用・情報漏洩などのセキュリティ侵害が引き起こされるリスクがあります。

・ 2020 年 8 月 1 日より前にお申し込みの既存 CPE で、スプリットトンネルを利用していないにもかかわらず、インターネット向けデフォルトルートが設定されている場合があります。その場合、外部 Internet から通信可能なポートの脆弱性を利用して、システム通信妨害・不正利用・情報漏洩などのセキュリティ侵害が引き起こされるリスクがあります。設定変更をご希望される場合は、変更オーダーにて承ります。

※2 Access Control List(ACL)の設定について

・ MPLS (UNO L3)および UNO Internet VPN において、CPE に対する Access Control List(ACL)の設定は、お客様よりお申込みいただきます。もし、お申し込みがない場合、2020 年 8 月 1 日以降にお申込みいただいた回線に接続する CPE は、外部 Internet から以下の通信を除く CPE を通過するパケットを全て WAN I/F ACL によって遮断します。

- スプリットトンネルを利用している場合は TCP 戻りの通信 (TCP Established)
- UNO サービス提供に必要な通信
- UNO 網設備(IPSec GW)との IPsec 通信

お客様又はお客様が手配する ISP や運用委託会社が運用監視上必要な通信がある場合は、必要な通信先情報をデリバリ時にご指定ください。

・ 2020 年 8 月 1 日より前にお申し込みの既存 CPE について、お客様からの ACL 設定お申し込みが無かった場合、ACL の設定がなされていません。CPE の他の設定内容との組み合わせにより、Internet から通信可能なポートの脆弱性を利用され、システム通信妨害・不正利用・情報漏洩などのセキュリティ侵害が引き起こされるリスクがあります。設定変更をご希望される場合は、変更オーダーにて承ります。

2) オフサイト保守

2)-1 CPE の常時障害監視、故障受付、故障箇所の切り分け、故障回復措置、回復連絡を行います。

監視方法は、Ping によるレスポンス確認となります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2)-2 オフサイト保守は常時（24 時間 / 365 日）実施します。

2)-3 CPE には遠隔保守用のモデムを接続します。故障回復の迅速化を図るため、故障発生時はそのモデム経由で CPE にアクセスし、機器の状態確認並びに故障箇所の切り分け等を行います。モデムは基本的に当社にて用意致しますが、お客さまにご用意をお願いすることもあります。モデムに利用するリモートアクセス回線は、お客さまにてご用意願います。そのリモートアクセス回線については、4)-17 及び 4)-18 に留意事項がありますので参照下さい。

3) オンサイト保守

3)-1 CPE の設置場所へ作業員を派遣し故障対応作業を行います。

3)-2 保守時間帯は、基本的には下記 A となり、A の提供できない国地域は B となります。

A. 24 時間 / 365 日

B. 通常のビジネス時間帯 設置場所の国・地域の定める祝祭日を除く平日の 9:00~17:00

3)-3 具体的な作業内容は次の通りです。

A. オフサイト保守により故障箇所が特定された後、当社がオンサイト作業を必要と判断した場合に駆け付け

B. 必要に応じて代替 CPE の確保

C. 必要に応じて故障機器から代替機器への交換、再設定及び正常性確認試験

<<注意事項>>

- CPE を設置する国・地域によっては上記の条件通りには提供できない場合もあります。

- 故障時に派遣する作業員は、当社が委託したメーカー等の保守技術者になる場合もあります。

- CPE の定期点検及びお客さま宅停電時の電源 OFF / ON 作業は含まれておりません。

- CPE 設定・監視を行う為に、CPE にこちらから指定 IP アドレス / ポート番号の packets 通過を許容する設定をいたします。

- 24 時間 / 365 日の保守時間適用には、お客さま宅において入退室管理等 24 時間受入れ体制が整っていることが条件となります。

- 保守の対象範囲は CPE メーカーの規定に基づきます。付属品・消耗品は対象外となり、お客様にて予備物品調達・交換作業を実施頂きます。

※上記は“CPE 管理タイプ”によって条件が異なります。

4) その他

4)-1 CPE 調達タイプが販売又はレンタル、又はお客さま調達 CPE で CPE Chassis、CPE Module、CPE IOS、CPE 設計項目が当社が指定する条件に合致する場合に限り、Managed CPE Option #1 及び Managed CPE Option #2 をご利用いただけます。

4)-2 DIA 又は BIA を利用するときは、Managed CPE Option #1 又は Managed CPE Option #2 のいずれかを選択していただきます。

4)-3 DIA および BIA はインターネット回線となります。本サービスはセキュリティ機能を提供するサービスではないため、お客様のネットワークにおけるセキュリティ対策は本サービスとは別に、お客様にて対策を実施いただく必要があります。また、お客様持ち込み回線としてインターネット回線をご利用される場合も同様となります。

4)-4 以下の場合には、別途費用が発生します。

A. CPE マネジメントサービス提供開始後に CPE またはネットワーク構成の変更などが発生し、新たに設計（変更）、工事、試験等が必要となる場合。

B. CPE の IOS バージョンアップをお客さまが希望する場合。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 4)-5 当社による工事、保守作業以外に、お客さまにて CPE の設定変更等を行った場合は、本サービスの保守対象外となり、サービスの維持及び故障からの復旧は保証しかねます。
- 4)-6 お客さまにて次のようなサービス、当社提供機器に影響がある宅内工事を実施される際は、事前に当社までご一報いただくようお願いいたします。
- A. CPE へ電源供給停止が発生する工事
 - B. CPE とお客さま設備を接続しているケーブルの断及びそのケーブルを介して接続している HUB の電源 OFF 等が発生する工事
- 4)-7 故障からの迅速な復旧の為、お客さまに簡易な作業をお願いすることがありますので、あらかじめご了承のうえご協力をお願いします。
- 4)-8 CPE サービス提供時に、お客さまネットワーク内に当該 CPE サービス以外の CPE をお客さまが設置する場合は、それらの設計情報についても当社に提示頂きます。
- 4)-9 本サービスに現場調査費用は含まれません。必要な場合は別途有償（交通費含む）でご提供します。
- 4)-10 他の VPN 接続事業者との相互接続により提供するアクセスラインに接続される CPE マネジメントサービスの提供条件は異なる場合があります。
- 4)-11 他事業者の提供する VPN サービスとの接続ポートを提供するサービスを利用する場合、お客さまの拠点において Universal One ターミナルをご利用頂きます。
- 4)-12 他事業者の提供する VPN サービスとの接続ポートを提供するサービスを利用する場合は、お客さまの拠点においてお客さまの所有するルータのご利用を希望するときは、以下の条件を満たす場合に限り許容します。
- A. 当社からお客さまの所有するルータの WAN 側インターフェースへの Ping 監視を許容するよう、設定していただきます（Unmanaged CPE #3 は対象外）。
 - B. 当社側及びお客さま側に試験端末を設置し、当社側よりこれら試験端末間の疎通確認試験を実施した結果正常に通信できることが確認された時点で開通と判断いたします。
 - C. 保守開始はサービス利用開始希望日の 10 営業日前までに過不足のない保守情報が当社から当社の営業担当へ提出され、且つお客さまの所有するルータの設置時に、お客さまから当社ヘルプデスクへ電話連絡をいただき、当社側よりルータへの Ping による疎通確認ができた時点より行います。
 - D. 障害発生時には、回線かルータかの切り分けでお客さまのご協力が必須となります。
 - E. 当社で切り分けた結果、ルータの修理、交換手配等が必要であって保守ベンダへの連絡を要する場合、お客さまにて対応して頂きます。
 - F. 障害回復までの時間が長期化する可能性があることを予め承していただきます。
 - G. 開通又は保守運用時の/障害対応（復旧作業、試験対応を含む）にてオンサイト派遣を行い、結果としてお客さま事由であった場合には費用を負担していただきます。
- 4)-13 CPE サービスにご利用頂く機器が EoS 及び EoL になった場合はお客さまによって機器交換等の対応を実施頂くことがあります。
- 4)-14 遠隔保守用のモデムはお客さまにて交換作業(送付物開梱、設置、ケーブル接続、故障モデムの廃棄等)を実施頂きます。
- 4)-15 CPE 調達形態がレンタルである場合、サービス廃止時にルータを返却頂きます。
- A. 廃止担当者からお客様へ連絡を行い、回収日時調整のうえ、手配作業者が物理作業（ラックからの取り外し、ケーブル抜去、梱包）、運送会社手配・配送処理を実施致します。
 - B. 廃止担当者からお客様への複数回の連絡にもかかわらず返答をいただかず、60 日を越えて回収手配が出来ない場合、紛失したものとみなし、後日発見されたとしてもお客様にて廃棄処分していただきます。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

4)-16 レンタル CPE (含む付属品、モデム等) を顧客瑕疵により、紛失した場合には、弁済金としてその補充修繕その他の工事等に必要なる費用を支払っていただく場合があります。

- A. 弁済金額のうち機器費分としては、毎月の利用料金の 6 か月分を基本といたします。
- B. 弁済金は紛失した CPE に対して請求するものであり、お客様がサービスの継続利用を希望される場合には、機種変更と同じくファクトリへ新たに CPE 調達オーダーを出して頂く必要があります。

4)-17 CPE 遠隔運用保守向けリモートアクセス回線の留意事項は、以下のとおりとします。

- A. リモートアクセス回線はお客さま手配とし、その初期費及び月額費用等の全てのコストは、お客さま負担とします。
- B. CPE 設置工事の当日までに、当該リモートアクセス回線の手配が完了し、利用可能となっている必要があります。
- C. リモートアクセス回線はモデム・CPE 毎に用意し、常に利用可能な状態としていただく必要があります。
- D. 顧客手配回線アウトレットからモデムまでのケーブル(RJ-11 終端の TEL ケーブルをいいます。)についても、お客さまにご用意いただきます。
- E. ITU-T 基準アナログモデムによるリモートアクセスを行うため、アナログ一般加入電話回線又は左記に準ずる機能を提供可能な回線サービスで固定電話番号が割り振られ、国際着信ができる必要があります。

4)-18 お客さまによるリモートアクセス回線の手配が困難な場合又は CPE 設置工事の当日までに手配が完了していない場合は、以下の制限事項のもとでマネージドサービス提供を行うこととします。

- A. リモートによるコンフィグ変更対応が限定的となり、その対応時間が長期化する可能性があります。
- B. リモートによるコンフィグ変更対応は WAN 経由での設定変更となるため、WAN 通信に影響があり、ルータが孤立する可能性のある変更はできません。ただし、お客さまが項番 D に記載のリモートハンドとしてお手伝いいただける場合を除きます。
- C. リモートによる運用保守対応が限定的となり、その対応時間が長期化する可能性があります。
- D. お客さまにはリモートハンドとして、リモートによるコンフィグ変更や保守運用時に簡易作業・確認 (CPE 電源 ON/OFF、ケーブル抜き差し、LED 確認)を実施いただく場合があります。
- E. WAN 経由で CPE にリモートアクセス出来ないトラブルが発生した場合であってお客様の希望によりオンサイトエンジニア派遣を実施した場合、さらにそのオンサイト故障対応により故障原因が回線起因理由でないと判明した場合は、お客さまにそのオンサイトエンジニア派遣に係るコストを負担いただくことがあります。

2. オプションサービス

本サービスはそのデータすべての正確性を保証するものではありません。メンテナンスなどの理由により、予告なく一部データの欠落、異常値の表示、参照できない時間帯が発生することがあります。その場合、データの復元や参照できなかった時間帯およびそれにより生じた損失等の責任は負いません。また、故障の連絡や故障報告書、工事手順書、ならびに作業報告書の作成および提供はできません。

2-1. 優先制御サービス(MPLS)

- 1) 優先制御サービスは、Dedicated Access でのみ利用可能です。
- 2) TOS5 でデータを使用または TOS6 または TOS7 で最優先のデータを使用されている場合は利用の申込みはできません。
- 3) IP パケット毎の優先順位についてはお客さまが付与するものとします。
- 4) 4 クラスの提供条件は以下の通りです。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 4)-1 Voice Class、Premium1 Class、Premium2 Class、Standard Class の最大 4 クラスをご利用いただけます。
- 4)-2 本機能が利用できる Universal One サービスの提供品目は、次のとおりです。
- | | |
|--------------------|------------|
| データのみの場合 | 64kbps 以上 |
| 音声のみまたはデータ・音声統合の場合 | 128kbps 以上 |
- (注) ただしイーサネットアクセスの場合は 1Mbps 以上となります。
- 4)-3 768kbps 以下で音声利用の場合は、当社の CPE サービスを利用して提供します。
- 5) 6 クラスの提供条件は以下の通りです。
- 5)-1 Voice Class、Premium 1 Class、Premium 2 Class、Premium 3 Class、Premium 4 Class、Standard Class の最大 6 クラスをご利用いただけます。
- 5)-2 本機能が利用できる Universal One サービスの提供品目は、1Mbps 以上です。
- 6) 優先制御サービスに関して、定常的な監視及び品質管理・保証は行いません。
- 7) お客さまが優先制御契約回線に対し、契約帯域を上回るトラフィックを流した場合、最優先に分類されたパケット (主に PQ) が定められた契約帯域内であっても、PQ を含む優先制御パケットが破棄される場合があります。
- 8) Voice Class の帯域設定は契約帯域の 33%までとすることを推奨します。それ以上の帯域を設定しトラフィックを流した場合、定められた契約帯域内であっても、PQ を含む優先制御パケットが破棄される場合があります。

2-2. 優先制御サービス(Ethernet)

- 1) お客さまが付与した ToS (Type of Service)もしくは CoS (Class of Service)の値を、L2VPN バックボーンの QoS マッピングにお客さまが指定した優先度で Frame 転送します。

区分	概要
ToS	IP パケットを IP パケット毎にお客さまが指定した優先順位にしたがって転送するサービス
CoS	IEEE802.1q VLAN タグ付きフレームの場合、お客さまが CoS フィールドにて指定した優先順位にしたがって Frame 転送するサービス

- 2) 全拠点にて ToS, CoS, なしのいずれかを一意にお申し込みする必要があります。
- 3) Voice Class、Premium 1 Class、Premium 2 Class、Standard Class の最大 4 クラスをご利用いただけます。
- 4) 優先順位についてはお客さまが付与するものとします。
- 5) 本サービスに関して、定常的な監視及び品質管理・保証は行いません。
- 6) お客さまが優先制御契約回線に対し、契約帯域を上回るトラフィックを流した場合、最優先に分類されたパケット (主に PQ) が定められた契約帯域内であっても、PQ を含む優先制御パケットが破棄される場合があります。

2-3. Multi VRF (MPLS)

- 1) それぞれの VPN 上に設定されたポートを VRF ポートと呼び、各 VRF ポートは異なる Universal One グループに属している必要があります。VRF ポートを束ねたグループをポートグループと呼びます。
- 2) ポートグループ速度及び VRF ポート速度を選択していただきます。
- 3) 各 VRF ポート速度の合計がポートグループ速度を超えない範囲で、各 VRF ポート速度をそれぞれ設定していただきます。
- 4) 同一ポートグループ内の他 VRF ポートのトラフィックの影響を受けずに通信ができます。ただし、ポートグループ速度に空き帯域があったとしても、あらかじめ設定された VRF ポート速度の帯域を超えた通信はできません。
- 5) VRF ポート毎に優先制御サービス 4 クラス及び 6 クラスが提供可能ですが、音声の利用はできません。
- 6) STM、およびイーサアクセスにて提供可能です。
- 7) 1 ポートグループあたり 2~10VRF ポートまで設定可能です。
- 8) 契約はポートグループ単位となります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 9) 料金設定はポートグループ単位であり、VRF ポート毎の請求はできません。
- 10) 本サービスと併用できないオプションサービスがあります。
- 11) 当社の定める導入試験の完了をもって、お客さまへのサービス提供開始とします。
- 12) 保守は各 VRF ポートが属する Universal One グループ毎に行います。Universal One グループをまたがる通信の保守はできません。

2-4. マルチキャスト

2-4-1. マルチキャスト(MPLS)

- 1) 本サービスはVPN 網内 (Managed CPE まで) の IP マルチキャスト機能を提供するものであり、送信端末と受信端末間のマルチキャスト通信を保証するものではありません。送受信に必要なアプリケーション、機器 (LAN、サーバー、クライアント等) については、お客さま側でご用意 (設計・設定) いただく必要があります。
- 2) Unmanaged CPE による利用はできません。
- 3) 本サービスをご利用になるお客さま宅内のアプリケーション及び機器 (ルータ、IOS、プラットフォーム、メモリ、PC 等) のマルチキャスト設計、設定等については、お客さまご自身で実施いただく必要があります。マルチキャスト設計、設定のアドバイス等を当社へご依頼される場合は別途有償でのご対応となります。
- 4) Dedicated Access でのみ利用可能です。
- 5) 他の電気通信事業者等が提供する電気通信サービスをアクセスサービスの一部として利用する場合は、本サービスを利用できません。
- 6) マルチキャストプロトコル (PIM モード) は PIM-SM (Sparse Mode) にて提供いたします。
- 7) ランデブーポイント (RP) は、VPN 網側 (Managed CPE) に設定いたします。RP 選出方式は BSR が推奨となりますが、Auto-RP も利用可能です。
- 8) マルチキャストグループについて、mroute (マルチキャストルート) 数は最大で 65 となります。
- 9) マルチキャストの送信レート (ソース側) については 2 M (2,000,000bps) の制限がかかります。大容量トラヒック (マイクロバースト等) は廃棄される可能性があるため、お客様宅内のアプリケーションおよび機器については本レート制限を踏まえた設定・運用をお願いいたします。
- 10) 当社の Provider Router と CPE の間で、PIM の neighbor が確立していることをもって、開通確認とします。
- 11) 故障切り分け時は、開通時と同様に、マルチキャスト機能の設定確認および Provider Router と CPE 間での PIM の neighbor の確立確認までが当社の責任区分となります。
- 12) 本サービスは送信端末 - 受信端末間のマルチキャスト通信を保証するものではないため、送受信に必要なアプリケーション、機器 (LAN、サーバー、クライアント等) についての切り分けは、お客様側で実施いただく必要があります。

2-4-2. マルチキャスト(Ethernet)

- 1) 定常的に高いトラフィックが発生 (例: 映像配信等) するようなマルチキャスト通信を利用する形態は、網内に過剰な負荷がかかる可能性があるため禁止します。
- 2) 利用開始後にマルチキャスト通信の利用が判明した場合、サービスの「利用停止」又は「契約の解除」を行う場合があります。

2-5. トラフィックレポートサービス[ベーシック],[COS Performance],[Netflow]

- 1) この機能のご利用には、NTT コミュニケーションズ ビジネスポータル上の ID 登録が必要です。
- 2) お客さまのネットワークのトラフィック状況及びお客さま宅内の CPE (CE) の性能を報告するサービスです。COS Performance、Netflow は、回線単位でお申し込みが必要になります。
- 3) ご利用の詳細は、ビジネスポータルに掲載されている、トラフィックレポート(グローバル)ユーザーガイドを参照下さい。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-6. アプリケーションフローモニタリングサービス (AP-Flow)

- 1) 本サービスは、CPE マネジメントサービスをご契約されている CPE 上で Netflow 機能を有効にすることによりお客さまネットワークのトラフィックの詳細分析レポートをウェブ上で提供するサービスです。
レポートの単位は次のとおりです。
 - Source IP Address
 - Destination IP Address
 - Source Application
 - Destination Application
 - Conversations
- 2) お客さまに指定していただいた CPE のインターフェースに対して入力のトラフィックをレポートします。
- 3) レポート用データの保存期間は 7 日間です。当社は、レポート用データの内容について保証しません。また、その一部または全部が損失する場合があります。
- 4) AP-Flow カスタマーポータルは英語でのご提供となります。
- 5) 当社は、AP-Flow カスタマーポータル用の URL と最大 3ID、3 パスワード一式をご提供します。また同一 ID における複数同時ログインはできません。
- 6) お客さま宅内に設置される CPE は当社のデータセンターに設置された AP-Flow サーバと通信を行う必要があります。CPE と AP-Flow サーバの間にファイアウォールなどの機器が設置されている場合においては、別途定める AP-Flow サーバが使用するポートの通信を許可していただく必要があります。
- 7) AP-Flow サーバへの接続用に VPN ポート (以下、AP-Flow ポートとします。) が必要となります。当社は、AP-Flow ポートのポート番号をお客さまへ通知します。
- 8) 本サービスの利用にあたり、以下の料金が発生します。
 - A, AP-Flow 基本サービス料 (AP-Flow ポートと AP-Flow カスタマーポータルの利用に対する料金です。AP-Flow ポートのポート番号に課金、請求します。)
 - B, AP-Flow ルータレポート料 (CPE ルータごとに課金、請求します。)
- 9) 本サービスにおいて、設計 (変更)、工事、試験等が必要となる場合は別途費用が発生します。
- 10) 当社の定める導入試験の完了をもって、お客さまへのサービス提供開始とします。
- 11) 本サービスのメンテナンス時間は、毎週日曜日の 0:01~6:00 (JST) となります。この時間帯以外にも、必要に応じて緊急メンテナンスを実施することがあります。
- 12) サービス仕様は予告無しに変更されることがあります。

2-7. WAN 高速化サービス(オンプレミス End-End タイプ)

- 1) サービス提供事業者が提供する国際 VPN サービスに WPA を接続することにより、下記機能を提供し WAN 回線のパフォーマンスを向上させるサービスです。
 - データ圧縮
 - キャッシュ
 - TCP 通信高速化
 - アプリケーション通信(CIFS,HTTP 等)高速化但し、これらの機能のパフォーマンスを保証するものではありません。
※「WPA」とは、お客さま宅内またはそれ相当の場所に設置する WAN Performance Accelerator 機器のことを指します。
- 2) 原則 WPA はサービス提供事業者にて提供いたしますが、国・地域によってはお客さまにご用意いただく場合があります。また、お客さまにご用意いただく場合には別途条件等のご説明をさせていただきます。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 3) 提供する WPA の製品種別は、サービス提供事業者指定の製品に限ります。
- 4) CPE に対して CPE マネジメントサービスが適用されている拠点の WPA へのサービス提供を前提と致します。
- 5) WPA と CPE はケーブルにより直接接続されているか、サービス提供事業者提供マネジメントサービスが適用されている他機器により直接接続されていることを前提と致します。
- 6) WPA オフサイト保守用の VPN ポートが必要となります。
- 7) サービス提供に伴い、既設機器等に変更が生じる場合は、別途費用が発生します。
- 8) サービス提供開始後に WPA またはネットワーク構成の変更等が発生し、新たに設計 (変更)、工事、試験等が必要となる場合は、別途費用が発生します。
- 9) サービス提供開始後にお客さま都合により、RiOS (RiOS Riverbed の最適化システムソフトウェア)のバージョン変更を実施する場合には、別途費用が発生します。バグによる RiOS のバージョン変更の場合も、同様に別途費用が発生します。
- 10) サービス提供事業者による工事、保守作業以外に、お客さまにて WPA の設定変更等を行った場合は、本サービスの保守対象外となり、サービスの維持及び故障からの復旧は保証しかねます。WPA の設定内容については、お客さまへの開示は行いません。
- 11) お客さまが所有する監視装置により、WPA を監視、制御することはできません。
- 12) お客さまにて次のようなサービス提供事業者提供機器に影響がある宅内工事を実施される際は、事前にサービス提供事業者までご一報いただくようお願いいたします。
 - a. WPA へ電源供給停止が発生する工事
 - b. WPA とお客さま設備を接続しているケーブルの断及びそのケーブルを介して接続している HUB の電源 OFF 等が発生する工事
- 13) 本機器をお客さま所有の設備と接続するためのケーブル並びにアダプタ等、屋内配線は含まれておりませんので、お客さまにてご用意願います。その他、電源、空調等の設置環境設備もお客さまにてご用意願います。
- 14) WAN 高速化ソリューションのサービス仕様は下記です。

15)

15)-1 オフサイト保守

- Arcstar ネットワークオペレーションセンタ等にて、WPA の常時障害監視、故障受付、故障箇所の切り分け、故障回復措置、ベンダ調整、回復連絡を行います。

- WPA の監視方法は、Ping によるレスポンス確認などとなります。

- WPA の監視及び故障受付は常時 (24 時間 / 365 日) 実施します。

- WPA の Admin パスワードはお客さまにはお知らせしません。

(お客さまによる WPA 設定変更はできません。)

-ご要望のお客様へは Read-Only のアカウント権限をお渡しします

15)-2 ハードウェア保守

お客さまとの契約内容により、ハードウェア保守を提供いたします。ハードウェア保守は、サービス提供事業者、ベンダの間にて故障切り分け作業を行なった後、実施されます。

サービス提供事業者よりベンダへ連絡後、ベンダよりエンジニアが新機器を持ちお客さま宅へ駆けつけます (オンサイト保守)。もしくは、サービス提供事業者よりベンダへ連絡後、ベンダより新機器をお客さまへ出荷致します。

(先出しセンドバック)

オンサイト保守の場合の駆けつけ時間については、お客さま宅の場所により、サービス提供事業者側にて定めます。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

<<ハードウェア保守の作業内容>>

ハードウェア保守の具体的な作業内容は次の通りです。

- ハードウェア故障の場合、サービス提供事業者にて機器交換、IP アドレスの設定後、サービス提供事業者ネットワークオペレーションセンタと WPA 間の通信の成立を確認し、最新コンフィグの投入、動作の復旧確認。

<<注意事項>>

- 機器メーカーによりハードウェア故障だと判断された場合、機器交換を実施します。
- 故障時に派遣する作業員は、サービス提供事業者が委託したメーカー等の保守技術者になります。
- 故障からの迅速な復旧の為、お客さまに簡易な作業をお願いすることがありますので、あらかじめご了承のうえご協力をお願いします。
- WPA の定期点検、及びお客さま宅停電時の電源 OFF / ON 作業は含まれておりません。
- 24 時間 / 365 日の保守時間適用には、お客さま宅において入退室管理等 24 時間受入れ体制が整っていることが条件となります。

15)-3 WPA 設計・設置

WPA 設計・設置の内容は、導入前のお客さまとの打ち合わせ（1回）、基本設計、詳細設計、コンフィグ作成、コンフィグ投入、オンサイト工事、導入テスト(導入テストは提供事業者の基準に基づきます)です。お客さまとの打ち合わせに当たり、場所により、出張費、宿泊費が必要になることがあります。その場合は、別途、実費を請求させていただきます。

15)-4 サービス提供開始条件

提供事業者による導入テスト完了をもってお客さまへのサービス提供開始とします。導入テスト完了後のアプリケーションテストはお客さま責任にて実施いただきます。

2-8. SoftMAC

- 1) この機能のご利用には、NTT コミュニケーションズ ビジネスポータル上の ID 登録が必要です。
- 2) ビジネスポータル経由でお客様のネットワークに関する簡易な設定変更工事を受け付けます。SoftMAC は、お客様からの依頼にもとづき、設定変更を速やかに反映させるサービスであるため、当社のオーダー処理工程を簡素化しております。そのため、この機能を利用する際は、下記の点についてご注意願います。
 - 設定変更作業は、お客様が設定変更内容について、技術的にもご理解いただいている前提でお申し込みをいただくこととし、当社がお客さまのお申込みに基づき作成した設定内容がお申込みいただいた内容と相違ない事を事前にご確認いただき、同意いただいた上で実施させていただきます。
 - 万が一、設定変更作業により不具合や問題が生じた場合でも、当社は、それにより生じた損失等の責任は負いません。またお客様の申し出にもとづき速やかに設定変更前の状態に戻しますが、発生した不具合や問題の解消を保証するものではありません。
 - メンテナンスなどの理由により、設定変更依頼ができない時間帯が発生することがあります。その場合、設定変更依頼ができなかった時間帯およびそれにより生じた損失等の責任は負いません。
- 3) 対応言語は英語のみとなります。

2-9. アドバンストオプション (仮想アプライアンスタイプ)

2-9-1. サービス共通

- 1) NFV 技術を活用し、お客様拠点にオンプレミスの機器を置くことなく、LCNC (Local Cloud Network Center、仮

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

想アプライアンス機能を保有した当社設備のごこと) で提供される仮想アプライアンス機能をご利用いただけるサービスです。

- 2) 本サービスをご利用いただくためには、以下の条件が必要となります。
 - a. Arcstar Universal One MPLS サービスの国際回線を少なくとも 1 回線の契約いただいていること。
 - b. Arcstar Universal One 日本国内回線からご利用の場合は、本サービスをご利用いただくために必要な国際回線を契約いただきます。
 - c. ビジネスポータルへの申込みがなされていること。
- 3) お客様ご自身でサービスの起動、変更、廃止を行っていただくことを可能とする「アドバンストオプションポータル」を提供いたします。本ポータルは、カスタマポータルのメニューの一部としてご利用いただくことが可能です。また、本ポータルの対応言語は英語と日本語になります。
- 4) アドバンストオプションポータルの管理者権限は、カスタマポータルの管理権限保有者に与えられます。
※カスタマポータルの管理権限は、VPN グループ代表者自身もしくはグループ代表者が指定する別のユーザーに与えられます。
- 5) 本オプションの申込方法として、前述のアドバンストオプションポータルによりお客様ご自身でサービスの起動、変更、廃止を行っていただく「セルフサービス」とともに、回線サービスと同様にお客様に署名いただいたサービスオーダーフォームをもとに当社にてサービスの起動・変更・廃止を行う「サービスオーダー」も合わせて提供いたします。いずれの申込方法も、お客様のご要望に応じて自由に選択いただくことが可能です。(あらかじめいずれか一方の手続きを選択いただき、以降その申込方法のみに限定する、というものではありません。)
- 6) お客様は、前払い金や最低利用期間なしで 1 ヶ月間、1 日又は 1 時間単位の利用期間に応じてお支払いいただく「従量課金モデル」、もしくは 1 年間、2 年間、又は 3 年間の利用期間を固定してご利用いただける「契約期間固定モデル」のいずれかを選択できます。(契約期間は、一部のオプションサービスを含みます。) なお、「セルフサービス」においては前述の全ての利用期間をご指定いただけますが、「サービスオーダー」においては「従量課金モデル」の 1 日および 1 時間の利用期間はご指定いただけません。
- 7) 「契約期間固定モデル」は、契約期間を満了せず廃止する場合、最低利用期間の残期間に相当する料金額の違約金が発生します。(残期間が 1 ヶ月未満の場合、その残期間に相当する料金額の違約金を、最後のご利用料金に合算して請求させていただきます。)
- 8) お客様向けの提供価格は、別途規定する価格リスト表にて示されます。ライセンス料や為替変動により、当社は事前予告なく価格表を変更する場合があります。ただし、料金額につき当社との間で別段の合意がある場合はこの限りではありません。
- 9) 本サービスのご利用料金は、アドバンストオプションポータル上でサービスを起動したタイミングから発生します。サービス起動・停止の日時は、協定世界時(UTC)で記録され料金計算を行います。(日本標準時(JST)ではない点に注意ください。) また、サービスを起動した回線料金に合算して請求されることを原則とします。ただし事前に申請があった場合には、特定もしくはすべての回線の料金を同一 VPN グループ内の特定の回線に合算請求することも可能とします。
当該回線の課金開始前に本サービスを起動された場合のご利用料金は、当該回線の初回請求時に合わせて請求させていただきます。
- 10) サービスを起動した拠点の回線が解約された場合、ご利用料金は同一拠点の別回線もしくは同一 LCNC に従属する別回線に合算して請求されます。同一 LCNC に従属する課金可能な回線が全て無くなった場合は同一リージョン内の、さらに同一リージョン内に課金可能な回線が全て無くなった場合には同一 VPN グループ内の課金可能な回線に合算して請求されます。同一 VPN グループ内に課金可能な回線が全て無くなった場合、サービスを強制廃止させて頂く場合があります。
- 11) 一部の国においては当該国の規制によりサービスを起動した回線とは異なる別の回線をご利用料金の請求先としてあらかじめ指定しておく必要があります。ご指定いただけない場合は、サービスを停止させていただく場合があります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 12) 以下のお客様拠点の回線からの利用はサポートいたしません。(お客様のネットワーク構成によりご利用いただける場合もありますが、問合せ対応等には応じません。)
- Arcstar Universal One の MPLS 以外の回線
 - Arcstar Universal One に接続する他 VPN の回線
- 13) 本サービスに関する問合せ (サービス仕様、アドバンスオプションポータルでの使い方等) に対するお客様からの連絡は、原則としてビジネスポータルでの対応とさせていただきます。
- 14) 本サービスにて NTT コミュニケーションズが提供する 24 時間保守に、エンドユーザーに対するサポートサービスは含まれておりません。エンドユーザーに対する本サービスの利用方法、契約条件、問合せ先等のご説明はご契約者様の責任となります。
- 15) 本サービスは、事前の予告なしに変更されることがあります。(ソフトウェアのアップデート、一部機能の削除などを含みます。)
- 16) サービスの初回起動から 1 ヶ月間を無料トライアル期間として料金を免除いたします。
- サービスの本格運用前に実施されるサービスの機能検証、パフォーマンス検証、事前準備などに無料トライアルをご利用ください。IPS、URL フィルタリングなどオプションサービスも含め無料トライアルの対象となります。

16)-1 適用単位と期間

アドバンスオプションの各サービスで無料トライアルの適用単位が異なります。

セキュアインターネットゲートウェイ、SSL VPN、IPSEC VPN ゲートウェイの場合

各サービスごとに初回起動日から 1 か月間

アプリケーション高速化の場合

各回線ごとに初回起動日から 1 か月間

1 か月間とは、月初めに起動した場合は、当月末日まで、途中で起動した場合は、翌月同日の前日まで、ただし、該当する日が無い場合は、その月の末日までとなります。

たとえば、11/1 起動の場合は、11/30 まで、11/15 起動の場合は、12/14 まで、2017/1/31 起動の場合は、2017/2/28 までが無料期間となります。

16)-2 適用条件

以下の条件でサービス起動された場合に無料トライアル (料金免除) となります。

無料トライアル期間内であっても条件から外れた場合は、料金が発生します。

- 「従量課金モデル (1 か月間、1 日又は 1 時間)」の契約期間で起動されたサービスであること。(契約期間固定モデル (1 年、2 年、3 年) を選択された場合は、対象外となります。)
ポータルにて選択する契約期間には、起動するゲートウェイ以外にも、オプションサービス (IPS など)、利用拠点、SSL 利用ユーザ数など複数個所存在します。それぞれ従量課金モデルの契約期間を選択する必要がありますのでご注意ください。
- 無料トライアル期間内であれば、プラン変更 (10M から 100M など)、SSL 利用ユーザ数変更、サービス停止・再起動が可能であり、料金免除となります。

16)-3 留意事項

- お客さまに無料トライアル満了日を事前通知いたしません。
- 無料トライアル期間を過ぎ継続利用されている場合は、料金が発生します。
サービスを継続利用される場合は、より割安な契約期間固定モデル (1、2、3 年) を検討され契約期間を変更されることを推奨いたします。
- 契約期間を従量課金モデルから契約期間固定モデルに変更された場合は、無料トライアル条件から外れるため、その変更日から料金が発生します。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- サービス起動、停止のポータル操作では、料金が発生する申込み、もしくは違約金が発生する申込みであることの同意を求める確認メッセージが表示されますが、無料トライアルの適用条件であれば料金免除となりますので、サービス起動・停止操作を進めてください。

17) https、IPsec、TLS/SSL の暗号化通信がご利用いただけない国または電気通信事業者においては、セキュアインターネットゲートウェイ (CBSIG)、SSL VPN (CBSSL)、IPSEC VPN ゲートウェイ (CBIPSEC) はご利用いただけません。

2-9-2. セキュアインターネットゲートウェイ (CBSIG)

- 1) お客様の最寄りのゲートウェイを経由してセキュアなインターネット接続をご利用いただけるサービスです。
- 2) セキュアインターネットゲートウェイを起動する回線を選択することで、その回線が従属する LCNC のゲートウェイをご利用いただけます。
- 3) 最初にセキュアインターネットゲートウェイを起動した回線にゲートウェイ利用料を適用し、セキュアインターネットゲートウェイをご利用いただく各回線に拠点使用料を適用します。アドバンストオプションポータル上で起動もしくはご利用いただく回線を選択いただけます。
- 4) 7つの標準プラン (5M、10M、20M、50M、100M、150M、200M) を提供します。ファイアウォールのスループット、最大ルール数、最大セッション数などのご要望に応じて、プランをご選択いただけます。
- 5) オプションサービスとして、IPS や URL フィルタリングをご利用いただけます。また、IPS にはお客様が設定したセキュリティレベルに応じたイベントの通知を含みます。
- 6) ファイアウォールおよび IPS には、ログ転送機能を含みます。お客様により当該 VPN 内に設置されたログサーバに対して、ファイアウォールを通過したトラフィック情報や IPS で検知したセキュリティインシデントに関するログを転送いたします。
- 7) セキュアインターネットゲートウェイのインターネットコネクティビリティ料金を含みます。お客様ご利用環境のインターネット接続は含みません。
- 8) セキュアインターネットゲートウェイを起動するには、8 つ以上の IP アドレスを含んだアドレスレンジと 1 つの AS 番号を割当てる必要があります。これらはお客様ネットワークで一意である必要があります。
- 9) ある拠点からセキュアインターネットゲートウェイを利用する場合、同一リージョン内に設置された最寄りのセキュアインターネットゲートウェイが自動的に選択されます。同一リージョン内にゲートウェイが設置されていない場合には、当該拠点から本サービスはご利用いただけません。
- 10) 同一リージョン内に 2 つのゲートウェイを設置することで、冗長構成とすることができます。冗長構成は、①複数プライマリゲートウェイ構成：同一リージョン内に複数のプライマリゲートウェイ (通常利用の用途で起動されるゲートウェイ) を起動する、②プライマリゲートウェイ/バックアップゲートウェイ構成：同一リージョン内にプライマリゲートウェイとバックアップゲートウェイ (プライマリゲートウェイが利用不可となった場合に利用可能となるゲートウェイ) をそれぞれ 1 台ずつ起動する、の 2 つの利用形態から選択いただけます。故障発生時に完全なバックアップとする場合には、同一のプラン、および同一の IPS、URL フィルタリングのオプションを選択されることを推奨します。
- 11) デフォルトルートの機能にもとづき通信制御を行います。お客様ネットワーク側でデフォルトルートを設定している場合には、正常に動作しない場合があります。
- 12) アドバンストオプションポータルを通じてセキュリティポリシーの設定や変更が可能です。設定内容のコンサルティングやマネジメントは含みません。
- 13) お客様が設定されたセキュリティポリシーにより生じた損害・障害・不利益などに対し、当社では責任を負いません。
- 14) 法的な理由により、中国本土のお客様拠点からはご利用できません。
- 15) Arcstar Universal One 日本国内回線からご利用の場合、日本国内回線に対する拠点利用料は適用されません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-9-3. アプリケーション高速化 (CBAAS)

- 1) お客様拠点にオンプレミスの装置を置くことなく、お客様 VPN のバックボーン区間 (LCNC~LCNC 間) のアプリケーション高速化機能をご利用いただけるサービスです。選択された回線間のトラフィックは、フルメッシュで高速化されます。
- 2) 本サービスを適用したい拠点の回線を選択いただきます。選択された回線ごとに、回線帯域を下回らない最低限の帯域のメニュー (2M、5M、10M、20M、30M、50M、100M、150M、200M、500M) が自動的に適用されます。ただし、Arcstar Universal One 日本国内回線からご利用の場合、日本国内全回線を 1 拠点として取扱い、海外拠点と通信する国内拠点の契約帯域を基に所定の帯域 (10M、20M、30M、50M、100M、150M、200M、500M) の中からご選択いただきます。
- 3) 回線の帯域を増速変更した場合には、本サービスのメニューも自動的に変更されます。回線の帯域を減速変更した場合には、本サービスのメニューは本サービス起動時の帯域が継続されます。
- 4) 最適化されるトラフィックは、お客様ごとに LCNC あたり 500Mbps までとなります。500Mbps を超えるトラフィックは最適化されません。
- 5) 同一 LCNC に接続する回線の帯域の合計は、500Mbps 未満とします。
- 6) お客様拠点からご利用いただく LCNC までの区間の往復遅延が 50msec を超える場合、アプリケーション高速化の効果が十分に得られない可能性があります。
- 7) 暗号化されたトラフィック、リアルタイムのトラフィック、インターネット向けのトラフィックは高速化されません。またすべてのアプリケーションが高速化されることを保証するサービスではありません。
- 8) お客様拠点のポートが既に輻輳状態にある場合には、アプリケーション高速化のパフォーマンスを十分に改善できない場合があります。その場合、回線の帯域のアップグレードを推奨いたします。

2-9-4. SSL VPN (CBSL)

- 1) SSL-VPN とは、Web ブラウザなどが採用する暗号化アルゴリズム『SSL(Secure Sockets Layer)』や『TLS(Transport Layer Security)』を利用したリモートアクセス VPN であり、PC やスマートデバイスを用いて、インターネットからお客様ネットワークへのセキュアなリモートアクセス機能を提供するサービスです。
- 2) SSL VPN のゲートウェイを起動する回線を選択することで、その回線が従属する LCNC に SSL VPN ゲートウェイを設定することができます。SSL VPN ユーザー ID 登録は、お客様ご自身でビジネスポータルから設定いただけます。
- 3) SSL VPN ゲートウェイのインターネットコネクティビティ料金を含みます。お客様ご利用環境のインターネット接続は含みません。
- 4) SSL VPN ゲートウェイごとに登録できる最大ユーザー数は 1,000 ユーザーとします。1,000 ユーザーには、アクティブユーザー数 (SSL VPN ゲートウェイのご利用契約期間に係る登録ユーザー数) とマンスリーユーザー数 (SSL VPN ゲートウェイのご利用契約期間に係らない、登録ユーザー数) の合計値です。
- 5) ご利用料金は、1 カ月ごとに SSL VPN ゲートウェイにアクセスしたユーザー数に基づき計算されます。アクセスログは、ビジネスポータルからご確認いただけます。ログイン ID 変更後にリモート接続を行った場合は、変更前と変更後の ID がそれぞれ課金対象として計算される点についてご注意ください。
- 6) オプションサービスとして、スプリットトンネル機能、ホストチェッカー機能をご利用いただけます。これらの機能はすべてのユーザーに適用されます。
- 7) ご利用いただく SSL VPN ゲートウェイが単独もしくは複数に関わらず、共通のレルム名 (Realm)、サインイン URL をそれぞれ 1 つ使用します。ユーザ認証でお客様を識別するレルム名 (Realm) は、サービス申込み時にお客様から 1 つご指定いただくことでシステムに登録され有効となります。また、SSL VPN ゲートウェイにアクセスするための URL (サインイン URL) は、SSL VPN ゲートウェイを起動した際に払い出されます。
- 8) 同一 VPN グループ内に複数の SSL VPN ゲートウェイが設置することで、冗長構成とすることができます。冗長構成は、①複数プライマリゲートウェイ構成：同一 VPN グループ内に複数のプライマリゲートウェイ (通常利用の用

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

途で起動されるゲートウェイ)を起動する、②プライマリゲートウェイ/バックアップゲートウェイ構成:同一VPNグループ内で最初のプライマリゲートウェイと同時にバックアップゲートウェイ(プライマリゲートウェイが利用不可となった場合に利用可能となるゲートウェイ)を起動する、の2つの利用形態から選択いただけます。

- a. 「①複数プライマリゲートウェイ構成」においては、それぞれのプライマリゲートウェイごとにオプションサービスおよびユーザ数を指定いただけます。ただし故障発生時に完全なバックアップとする場合には、同一のオプションサービスを指定し、かつバックアップ側にアクセスが集中することを想定したユーザ数を指定いただくことを推奨します。
 - b. 「②プライマリゲートウェイ/バックアップゲートウェイ構成」においては、プライマリゲートウェイで指定されたオプションサービスおよびその設定内容が自動的にバックアップゲートウェイにも適用されます。なおバックアップゲートウェイにはユーザ数の指定は不要ですが、バックアップゲートウェイに切り替わった場合の同時接続数は保証しません。同時接続数を保証したい場合には、①の構成でご利用いただく必要があります。
- 9) 前項「①複数プライマリゲートウェイ構成」において、あるインターネット拠点からSSL VPNゲートウェイを利用する場合、同一VPNグループ内に設置された最寄りのセキュアインターネットゲートウェイが自動的に選択されます。
- 10) SSL VPNの認証には、当社が標準提供するRadius認証機能を含みます。登録された最大ユーザー数以外に8つのIPアドレスを含んだアドレスレンジを割り当てる必要があります。例えば150ユーザー利用の場合、158個のIPアドレスを払い出すことが可能なアドレスレンジとして/24(256のIPアドレスに相当)を割り当てる必要があります。このアドレスレンジはお客様ネットワークで一意である必要があります。
- 11) 特定のゲートウェイに同時接続できるユーザー数は、ゲートウェイに登録された最大ユーザー数を上限とします。それ以上に接続しようとしても拒否されます。また、複数ゲートウェイを設置している場合でも、別のゲートウェイに転送されません。

2-9-5. IPSEC VPN ゲートウェイ (CBIPSEC)

- 1) インターネット上のサードパーティのサービスもしくはIPSEC装置からお客様ネットワークに接続するためのIPSECトンネルを確立するためのゲートウェイを提供するサービスです。
- 2) IPSEC VPNゲートウェイのインターネットコネクティビリティ料金を含みます。お客様ご利用環境のインターネット接続は含みません。
- 3) IPSEC VPNゲートウェイを起動する回線を選択することで、その回線が従属するLCNCのゲートウェイを利用することができます。
- 4) LCNCごとの最大トンネル数は10までとします。
- 5) 各トンネルのスループットは、帯域のメニュー(2M、5M、10M、20M、30M、40M、50M、※100M)の中から選択いただけます。選択された帯域を上限とし、ベストエフォートの通信品質で提供いたします。※南米リージョンでは選択いただけません。
- 6) 本サービスはIPSECトンネルを終端するゲートウェイを提供するサービスです。お客様拠点のCPE端末機器とその設定はお客様ご自身で行っていただく必要があります。なお、IPSECVPNゲートウェイとお客様ネットワークのCPE端末機器間のルーティングプロトコルは、スタティックルーティングのみをサポートしています。
- 7) 各LCNCで終端されたトンネルは、お客様のVPNの一部としてマッピングされ、お客様のVPN内に/30のネットワークアドレスが配信されます。
- 8) MTU 1401byte以上のパケットを流す場合、通信に影響を及ぼす可能性があります。
- 9) インターネットを利用したサービスであるため、インターネット上のISP仕様・機器設定のような他責により、MTU長変更のような自衛手段が必要な場合があります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-10. アドバンストオプション (アプライアンスタイプ)

2-10-1. クラウドベース SteelHead アプライアンス (CBSH-A)

- 1) サービス提供事業者が提供する国際 VPN サービスに CBSH-A を接続することにより、下記機能を提供し WAN 回線のパフォーマンスを向上させるサービスです。
 - データ圧縮
 - キャッシュ
 - TCP 通信高速化
 - アプリケーション通信(CIFS,HTTP 等)高速化但し、これらの機能のパフォーマンスを保証するものではありません。

- 2) 原則 CBSH-A はサービス提供事業者にて提供いたしますが、国・地域によってはお客さまにご用意いただく場合があります。また、お客さまにご用意いただく場合には別途条件等のご説明をさせていただきます。
- 3) 提供する CBSH-A の製品種別は、サービス提供事業者指定の製品に限ります。
- 4) CPE に対して CPE マネジメントサービスが適用されている拠点の WPA へのサービス提供を前提と致します。
- 5) CBSH-A と CPE はケーブルにより直接接続されているか、サービス提供事業者提供マネジメントサービスが適用されている他機器により直接接続されていることを前提と致します。
- 6) 構成によっては CBSH-A オフサイト保守用の VPN ポートが必要となります。
- 7) サービス提供に伴い、既設機器等に変更が生じる場合は、別途費用が発生します。
- 8) サービス提供開始後に CBSH-A またはネットワーク構成の変更等が発生し、新たに設計 (変更)、工事、試験等が必要となる場合は、別途費用が発生します。
- 9) サービス提供開始後にお客さま都合により、RiOS (RiOS Riverbed の最適化システムソフトウェア)のバージョン変更を実施する場合には、別途費用が発生します。バグによる RiOS のバージョン変更の場合は運用の中で無償にて対応致します。
- 10) サービス提供事業者による工事、保守作業以外に、お客さまにて CBSH-A の設定変更等を行った場合は、本サービスの保守対象外となり、サービスの維持及び故障からの復旧は保証しかねます。CBSH-A の設定内容については、お客さまへの開示は行いません。
- 11) お客さまが所有する監視装置により、CBSH-A を監視、制御することはできません。
- 12) お客さまにて次のようなサービス提供事業者提供機器に影響がある宅内工事を実施される際は、事前にサービス提供事業者までご一報いただくようお願いいたします。
 - a. CBSH-A へ電源供給停止が発生する工事
 - b. CBSH-A とお客さま設備を接続しているケーブルの断及びそのケーブルを介して接続している HUB の電源 OFF 等が発生する工事
- 13) 本機器をお客さま所有の設備と接続するためのケーブル並びにアダプタ等、屋内配線は含まれておりませんので、お客さまにてご用意願います。その他、電源、空調等の設置環境設備もお客さまにてご用意願います。
- 14) 本サービスを適用したい拠点の回線を選択いただけます。選択された回線ごとに、回線帯域を下回らない最低限の帯域のメニュー (2M、6M、10M、20M、30M、50M、100M、200M、500M、1 G) をご選択いただけます。
- 15) 回線の帯域を増速変更した場合、増速後の回線帯域が導入済みの CBSH-A の帯域よりも大きい場合は CBSH-A のアップグレードも必要となります。自動的に変更とはなりませんのでご注意ください。回線の帯域を減速変更した場合のダウングレードには対応しておりません。
- 16) お客様拠点のポートが既に輻輳状態にある場合には、アプリケーション高速化のパフォーマンスを十分に改善できない場合があります。その場合、回線の帯域のアップグレードを推奨いたします。

17)-1 オフサイト保守

- Arcstar ネットワークオペレーションセンタ等にて、WPA の常時障害監視、故障受付、故障箇所の切り分け、故障

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

回復措置、ベンダ調整、回復連絡を行います。

- CBSH-A の監視方法は、Ping によるレスポンス確認などとなります。
- CBSH-A の監視及び故障受付は常時（24 時間 / 365 日）実施します。
- CBSH-A の Admin パスワードはお客さまにはお知らせしません。
（お客さまによる設定変更はできません。）
- ご要望のお客さまへは Read-Only のアカウント権限をお渡しします

17)-2 ハードウェア保守

お客さまとの契約内容により、ハードウェア保守を提供いたします。ハードウェア保守は、サービス提供事業者、ベンダの間にて故障切り分け作業を行なった後、実施されます。

サービス提供事業者よりベンダへ連絡後、ベンダよりエンジニアが新機器を持ちお客さま宅へ駆けつけます（オンサイト保守）。もしくは、サービス提供事業者よりベンダへ連絡後、ベンダより新機器をお客さまへ出荷致します。（先出しセンドバック）

オンサイト保守の場合の駆けつけ時間については、お客さま宅の場所および機器手配状況により大幅に変更となるため長期化するおそれがあります。

<<ハードウェア保守の作業内容>>

ハードウェア保守の具体的な作業内容は次の通りです。

- ハードウェア故障の場合、サービス提供事業者にて機器交換、IP アドレスの設定後、サービス提供事業者ネットワークオペレーションセンタと CBSH-A 間の通信の成立を確認し、最新コンフィグの投入、動作の復旧確認。

<<注意事項>>

- 機器メーカーによりハードウェア故障だと判断された場合、機器交換を実施します。
- 故障時に派遣する作業員は、サービス提供事業者が委託したメーカー等の保守技術者になります。
- 故障からの迅速な復旧の為、お客さまに簡易な作業をお願いすることがありますので、あらかじめご了承のうえご協力をお願いします。
- CBSH-A の定期点検、及びお客さま宅停電時の電源 OFF / ON 作業は含まれておりません。
- 24 時間 / 365 日の保守時間適用には、お客さま宅において入退室管理等 24 時間受入れ体制が整っていることが条件となります。

17)-3 CBSH-A 設計・設置

CBSH-A 設計・設置の内容は、基本設計、詳細設計、コンフィグ作成、コンフィグ投入、オンサイト工事、導入テスト(導入テストは提供事業者の基準に基づきます)です。設計はご提出いただく CIF をもとに実施いたします。お客様宅への訪問はサービスに含まれておりません。

17)-4 サービス提供開始条件

提供事業者による導入テスト完了をもってお客さまへのサービス提供開始とします。導入テスト完了後のアプリケーションテストはお客さま責任にて実施いただきます。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-11. マネージドプロ (旧名「マネージドプラス」)

- 1) 「マネージドプロ」は、2-9 に規定するアドバンスドオプション (セキュアインターネットゲートウェイに限ります) の設計、導入および運用を当社が有償で代行するサービスです。アドバンスドオプションは、既述の通り「セルフサービス」「サービスオーダー」の2つの方法により申し込めることが可能ですが、いずれもお客様にて導入および運用をしていただくことが前提となります。本サービスは、セキュアインターネットゲートウェイの導入および運用をお客様自身で実施することに関して、リソース上の問題やノウハウ不足による不安を持つお客様の課題を解消することを目的とします。
- 2) 本サービスは、お客様にとって最低限必要となるセキュリティインシデント情報をピックアップして通知する「通知サービス」と、FW・IPS・URL フィルタリングのポリシーの設計および設定投入を代行する「サポートサービス」の2種類のメニューを提供します。
- 3) 「サポートサービス」は、サポートレベルに応じて「Bronze」「Silver」「Cold」の3つのプランを提供します。各プランともに「初期導入サポート」と「運用サポート」から構成されます。いずれかのみを提供することはできません。また各プランともに「通知サービス」が基本機能として包含されます。
- 4) 「サポートサービス」における「運用サポート」の料金は、定額料金と随時料金で構成されます。随時料金は、お客様からの設定依頼の実績に応じて発生し、毎月 20 日までに完了した設定変更が当月分の請求書 (翌月請求) に、21 日以降に完了したものは翌月分の請求書 (翌々月請求) に反映されます。
- 5) 「通知サービス」および「サポートサービス」の各プラン間の変更は、料金月の初日からの変更に限って実施いただくことが可能です。プラン変更を実施したい前月の 20 日までの申し出に従い、実施いたします。ただし、プラン変更の内容に応じて翌月からの対応ができない場合があることにご留意ください。
- 6) 日本国内のお客様、日本国内での一括契約のみご利用可能とします。外資のお客様、海外での契約はご利用不可となります。
- 7) VPN グループ単位での提供とします。リージョンごと、ゲートウェイごとの利用には対応いたしません。
- 8) セキュアインターネットゲートウェイのオプションとして、ゲートウェイを起動する際に指定した回線に対して一括で課金させていただきます。同一 VPN グループ内に複数のゲートウェイが起動されている場合には、代表するゲートウェイを選択いただきます。それぞれのゲートウェイに分割して課金することはできません。
- 9) 請求時の通貨は、「日本円」のみとします。本サービスの料金を賦課する回線の請求通貨も「日本円」である必要があります。
- 10) ポータル経由で設定登録・変更作業をお客様に代行して実施させていただくために、オペレータ用のアカウントを払い出させていただきます。本サービスを申し込みいただいた時点で、アカウント払い出しに同意いただいたものといたします。
- 11) 構成情報およびセキュリティポリシーの一貫性の維持を目的に、お客様管理者によるポータル経由での設定登録・変更作業の実施は禁止とさせていただきます。お客様管理者にて作業を実施された場合、当社はそれにより生じた不具合等には責任を負いません。
- 12) 当社が規定する「標準導入構成」に対してのみご利用いただけます。本サービスの提供機能や提供条件は、「標準導入構成」を前提に規定しております。「標準導入構成」か否かは、別途定めるヒアリングシートをもとに判定させていただきます。
- 13) お客様からの問い合わせや依頼への対応、各種ドキュメントで利用する言語は、すべて日本語とさせていただきます。
- 14) 設定登録・変更作業は、当社よりその内容を事前にお客様にご説明し、同意いただいた上で実施させていただきます。万が一、設定変更作業により不具合や問題が生じた場合でも、当社は、それにより生じた損失を補償しません。またお客様の申し出にもとづき速やかに設定変更前の状態に戻しますが、発生した不具合や問題の解消を保証するものではありません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-12. ローカルサポート

- 1) 本サービスは Universal One の標準デリバリスキームに基づき、お客様の責任として行われる現地活動に対して、NTT コムがアサインしたローカルエンジニアにてサポートを提供致します。従って本サービスは Universal One の標準のデリバリの範囲外となります。
- 2) サポートは原則現地お客様からのご連絡に従って実施させていただきます。現地お客様からタイムリーなご連絡を頂けない場合、オンサイト等の対応ができない可能性があります。
- 3) ローカルサポートに伴うオンサイト調整によって、開通納期への影響が発生し、デリバリが遅延する可能性があります。
- 4) 下記のローカルサポートオプションは、お客様からオーダーを受領してからお客様への引き渡しまでのフェーズにて提供します：
 - 4)-1 構内配線サポート
 - A. 業務内容
 - 現地のお客様とキャリアの現地調査に同伴致します。
 - お客様ビル内の Cross-Connect, Vertical, Horizontal ケーブルにおけるキャリア、BMO (Building Management Office)、お客様間の責任分界点を明確化し、デマケーション図を作成しお客様へご報告致します。
 - 構内配線がお客様によって調整される場合、BMO と協業しお客様をサポート致します。
 - B. 現地立会：原則 1 回
 - C. 求められる成果：
 - デマケーション図
 - 構内回線の開通
 - D. 提供条件：
 - キャリア調整の結果によっては、NTT コムの現地エンジニアがお客様拠点を別日に訪問することがあります。
 - 責任分界点と構内配線サポートの業務範囲は調整行為のみです。(構内配線の手配は行いません)
 - 構内配線の構築はお客様より別途 SI 契約にて実施して頂く必要があり、本サービスの範囲外となります。
 - 4)-2 オンサイトサポート (デリバリ)
 - A. 業務内容
 - 工事当日、キャリアや CPE ルータベンダーの工事担当者の現地構築作業がスムーズに行われるように現地のお客様をサポートします。
 - お客様の LAN の切り替えをサポート致します。
 - 工事当日回線/CPE ルータ構築に関して技術的サポートを提供致します。
 - B. 現地立会：原則 3 回 (アクセスライン構築、CPE ルータ設置、引き渡し)
 - C. 求められる成果：
 - 回線/CPE ルータの設置完了までのお客様サポート。
 - D. 提供条件：
 - 原則現地立会は最大 3 回を行われますが、実際の訪問回数はトラブルにより増加したり、複数の作業を同日に行えたことにより減少することがあります。
 - 実際の構築はキャリアや CPE ルータベンダーによって行われます。
 - お客様要因でオンサイト作業が追加で発生した際、追加で費用を頂く場合があります。
 - 4)-3 ローカルカスタマサポート
 - A. 業務内容
 - 構築段階で現地からの一般的な問い合わせに対応致します。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- お客様が英語対応できない場合や、現地語対応が必要な場合、NTT コムのグローバルデリバリセンタや現地キャリアとお客様とのコミュニケーションをサポート致します。

B. 現地立会：リモートでのサポートが原則です。

C. 求められる成果

- NTT コムのグローバルデリバリセンタや現地キャリアとのタイムリーなコミュニケーション
- 英語対応が限られている場合の言語サポート

D. 提供条件

- 対応言語は原則現地の公用語と英語のみです。

4)-4 ローカルサポートプレミアム

A. 業務内容

- 構内配線サポート及びオンサイトサポート（デリバリ）と同様
- 現地お客様向けに回線デリバリ上の一元窓口対応

B. 現地立会

原則 4 回（現地調査、アクセスライン構築、CPE ルータ設置、引き渡し）

C. 求められる成果

- デマケーション図
- 構内回線の開通
- 回線/CPE ルータの設置完了までのお客様サポート
- NTT コムのグローバルデリバリセンタや現地キャリアとのコミュニケーションインタフェース機能

D. 提供条件

- 一元窓口機能を提供する場合、現地お客様に限りサポート対象とし、ローカルエンジニアは現地お客様と調整致します。
- 短納期オーダー及び納期保証の対応は致しません。
- 第三者ベンダーへの発注、契約締結に関わる行為は行いません。
- 一元窓口機能を提供する場合でも、キャリア・ベンダーから直接現地お客様に連絡が入ってくる場合があります：

1)ルータ等の機器送付、受領の為の連絡。

※ルータに関しては原則、現地直送。状況により NTU 等の機器も現地直送がございます。

2)デリバリーの過程において、現地キャリアとお客様担当者の面識ができた場合。（現地調査等において）

3)対象回線オーダ以外の既存契約情報で、現地キャリアがお客様情報を保持している場合。

a)DC コネク回線オーダにおいて DC にて保持しているラック契約者情報を見て入館依頼をする等

b)廃止/新規オーダにおいて既存回線契約者情報をキャリアが保持しておりその情報を見てお客様連絡をする等

4)回線キャリアや国の制約上、現地のお客様連絡先が必要な場合。

5)回線開通後、運用フェーズに移った後。※保守上は、現地お客様連絡先が必要。

5) 本サービスの提供は回線、CPE ルータのデリバリ段階に限られます。引き渡し後の問い合わせや対応要請につきまして通常の保守窓口にご申告ください。

2-13. 設定変更工事サポート

本サービスは Universal One の標準デリバリスキームに基づき、コアネットワークおよび Managed CPE における月額

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

使用料に変更のない設定変更工事に対して、当社がアサインしたエンジニアにてサポートを提供致します。当社が指定する方法により、以下に規定する設定変更工事サポートの申込みを行う事ができます。

業務内容

- 1) 要件定義:お客様に要件をヒアリングし、必要な工事内容・手順・工事当日の作業時間を明らかにします。
- 2) 設定変更情報の整理:設定変更において NW 設計およびコンフィグ作成上必要な情報を整理し工事実施部門に引き渡します。
- 3) 工事当日の遠隔サポート:工事当日、サポート時間を 4 時間以内としての工事統制、確認試験を遠隔で行います。
 - ・設定変更工事サポートにおける工事手順書、作業報告書、故障報告書の提供やコンフィグの開示等はありません。
 - ・見積り時の条件と異なる内容の設定変更をご希望の場合、その工事を中止し、再度お見積りいただく場合があります。
 - ・当社に起因しない原因で発生したトラブルについて、当社は責任を負いません。
 - ・オーダ受領後の要件変更により作業工程が変更となる場合は、再見積りとなったり、工事日を変更する場合があります。
 - ・要件確定 (パラメータ含む) 後にお客様都合での要件変更が発生した場合には、当該工事の工事日を変更する場合があります。
 - ・工事実施直前に工事を実施するお客様の拠点において回線故障等のトラブルが発生し当該工事実施が困難な場合は、その工事を中止もしくは工事日を変更する場合があります。
 - ・お客様都合により工事開始が遅れた場合もしくは作業時間枠内に工事が完了できない場合は、作業を中止する場合があります。この場合においても当社エンジニアの拘束時間に相当する費用を請求する場合があります。
 - ・工事の際にトラブルが発生した場合は、お客様からの指示に応じてネットワーク側の状況確認を行います。この際、作業時間枠内で可能な範囲での原因究明は行いますが、回復措置としては設定変更前の状態への切り戻しを実施 (指示) します。回復措置として予定外の設定追加、変更は行いません。
 - ・工事当日の遠隔サポートにおいて、あらかじめ 4 時間を超える見込みの場合もしくは作業枠内に工事が完了せず 4 時間を超える場合は、追加料金を請求する場合があります。

2-14. CE Commander

- 1) CE Commander はお客様が Managed CPE に対してポータルから遠隔でコマンドを実行し、リアルタイムで出力結果を閲覧することを可能とします。
- 2) CE Commander は Managed CPE Option#2 のルータに提供します。
- 3) CE Commander は Web で提供されます。
- 4) ご利用には、ビジネスポータルの ID が必要です。
- 5) 表示データは英語表記のみとなります。
- 6) CE Commander は Arcstar Universal One の標準 CPE と IOS のみをサポートします。
- 7) Command の仕様は Cisco 社のものに依存し、実行できる Command は事前の通知なく変動します。
パスワードや管理系の情報は Command の結果には表示されません。
- 8) コマンド出力結果に関する問い合わせは受け付けることができません。
コマンド利用方法やコマンドの意味に関する問い合わせは受け付けることができません。
設計ポリシー、ルーティングに関する問合せについては受け付けることができません。
- 9) 保守部門は、Arcstar UNO サービス故障定義に基づき、保守対応を実施しています。コマンド出力結果に基づく故障対応・原因分析の要望は受け付けることができません。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-15. Multi-Cloud Connect

- 1) Multi-Cloud Connect サービスは、各種クラウドサービスに閉域で直結することができる Arcstar Universal One のオプションサービスです。
- 2) 本サービスは各種クラウドサービスと VPN 網内の接続機能を提供するものであり、各種クラウドサービスの利用環境はクラウドサービス提供事業者よりご用意頂く必要があります。
- 3) 当社及びクラウド事業者との接続区間の疎通確認試験を実施した結果正常に通信ができることが確認された時点で開通と判断いたします。
- 4) 本サービスの障害発生時においては、当社およびクラウド事業者との接続区間の疎通性の確認を行います。当社で切り分けた結果クラウド事業者側に確認が必要な場合お客さまにて対応頂きます。
- 5) 本サービスをご利用頂くためには、以下の条件が必要となります。
 - i. Arcstar Universal One MPLS サービスの国際回線を少なくとも 1 回線の契約頂いていること
- 6) 最低利用期間は 1 ヶ月になります。
- 7) 途中解約は、最低利用期間の残余期間分の料金が違約金として発生します。
- 8) 契約通貨は USD となりますが、請求通貨は契約国の通貨になります。
- 9) 請求金額は、契約金額をご利用月の 10 日時点の三菱 UFJ レート(TTS)を元に USD から契約国の通貨に換算して計算します。換算後に端数が出た場合、当社が補助通貨での請求が可能な場合には小数第 3 位を、不可能な場合は小数第 1 位を切り捨てます。
- 10) Amazon AWS 接続：
 - i. AWS 側に対する広告経路は 100 経路が上限となります (Amazon 社仕様)。100 経路を超過する場合は、デフォルトルート広告、経路のサマライズ、広告経路の選択、のうちいずれかを実施頂く必要があります。
 - ii. Multi-Cloud Connect は、各リージョンの Direct Connect 経由で、当該リージョンのクラウド基盤に接続できます。
 - iii. AWS は、Multi-Cloud Connect 1 回線に対して 1VPC 接続となります。本制限は Amazon 社側制限となります。
 - iv. Virtual Interface と VGW の接続を誤った場合、Amazon 社側仕様により接続を変更することはできません。その場合は、Virtual Interface の作り直しを行い、当社に再度新設オーダーを送付頂く必要がございます。
 - v. 開通作業には、お客さま側にて Virtual Interface の接続承認作業が必要になります。当社 PM より連絡致しますので、その後実施頂きます。その後当社 PM に完了の連絡を実施頂く必要があります。
 - vi. データ転送料など Amazon 社から別途請求されるものがあります。詳細は Amazon 社の Web を参照下さい。
- 11) Microsoft Azure 接続：
 - i. Microsoft peering (O365 への接続性の提供)は、Microsoft 社の方針により全てのお客さまがご利用頂けるサービスではありません。Microsoft 社側による審査を事前に通過する必要があります。
 - ii. Microsoft 側に対する広告経路は 4000 経路が上限となります (Microsoft 社仕様)。4000 経路を超過する場合は、デフォルトルート広告、経路のサマライズ、広告経路の選択、のうちいずれかを実施頂く必要があります。
 - iii. Multi-Cloud Connect は、各リージョン(GEO)の ExpressRoute 経由で、当該リージョン(GEO)のクラウド基盤に接続できます。
 - iv. Public peering と Premium add-on を同時に利用頂くことはできません。
 - v. Public peering と Microsoft peering の組み合わせはお申込み頂けません。
 - vi. データ転送料など Microsoft 社から別途請求されるものがあります。詳細は Microsoft 社の Web を参照下さい。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- vii. Microsoft peering 及び Public peering をお申込み頂くと、Microsoft 社所有のグローバル IP アドレスが多数 VPN 側に広告されてきます。ネットワーク構成によってはご利用頂けない場合があります。
 - viii. 本サービス廃止時は、VNET と S-key の接続を事前に解除しておく必要があります。
 - ix. オンデマンド申込み時、お客さまの連絡先がシステムに反映されるまで最大 5 営業日かかる場合があります。故障発生時のご連絡に遅延が発生する可能性があります。
- 12) ECL2.0 接続:
- i. 申込時に契約情報・申込みメニューに加えて下記設備情報も必要となります。
 1. ECL2.0 側テナント ID
 2. ECL2.0 側 API 鍵
 3. ECL2.0 側 API 秘密鍵
 4. コネクアドレス(/30)を 2 個 (メイン、バックアップ回線用)
 - ii. Multi-Cloud Connect は各リージョンの接続点は、各リージョンのクラウド基盤に接続できます。
- 13) オンデマンド申込について
- i. オンデマンド申込み時、お客さまの連絡先がシステムに反映されるまで最大 5 営業日かかる場合があります。故障発生時のご連絡に遅延が発生する可能性があります。
 - ii. オンデマンド申込み時の利用料金は、接続先クラウドごとに以下の料金表のとおりです。

(USD)

Cloud	Product Type	Bandwidth	London		San Jose		Washington		Singapore		Sydney	
			MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC
AWS	AWS Base Connection (Best Effort)	100M	1610	1400	1610	1400	1610	1400	2820	1200	3680	1800

Cloud	Product Type	Bandwidth	Singapore		London		Hong Kong		Ashburn		Frankfurt		Sydney	
			MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC	MRC	NRC
ECL2.0	ECL2.0 Base Connection (Bandwidth guaranteed)	10M	390	0	210	0	370	0	210	0	210	0	1290	0
		20M	630	0	320	0	590	0	320	0	320	0	1480	0
		30M	840	0	450	0	770	0	450	0	450	0	1680	0
		40M	1050	0	560	0	960	0	560	0	560	0	2160	0
		50M	1230	0	680	0	1110	0	680	0	680	0	2670	0
		100M	2160	0	1100	0	1920	0	1100	0	1100	0	3140	0
		200M	4020	0	1600	0	3570	0	1600	0	1600	0	3680	0
	ECL2.0 Base Connection (Best Effort)	100M	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

2-16. エクステンデッド ネットワーク マネジメント サービス (ENMS)

- 1) エクステンデッド ネットワーク マネジメント サービス (Extended Network Management Service。以下、ENMS) は Arcstar Universal One のオプションサービスです。お客様がご自身で調達・設計・導入した回線や機器に対し、監視や保守、回線キャリア・機器ベンダの手配等を、当社 NOC を通じた一元運用にて提供いたします。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 2) 本サービスは3つのメニューで構成されています：
 - a. ENMS WAN Vendor Management
お客様回線の監視・保守をお客様の代行として、実施するサービスとなります。回線監視、プロアクティブなお客様への故障通知と一次切り分け、及びお客様回線キャリアに対し、故障連絡の申告代行を実施いたします。
 - b. ENMS Device Management
お客様機器に対し監視 (Ping/SNMP/Syslog)を行い、プロアクティブなお客様への故障通知と一次切り分け、お客様契約の保守ベンダへの連絡と故障対応、設定変更、簡易設定変更等の保守運用を実施いたします。
 - c. ENMS Device Monitoring
お客様機器 (WAN インターフェース) に対し、Ping 監視による保守運用のみを提供いたします。プロアクティブなお客様への故障通知を実施いたします。
- 3) 本サービスの対象となる、お客様の回線キャリア・保守ベンダについては、英語での申告受付が可能であることが必須となります (日本拠点の場合も同様)。
- 4) 本サービスを利用するにあたり、お客様は ENMS 対象区間のネットワーク構成 (回線キャリア・機器を含む) を記した、ネットワーク構成図をご提出いただきます。
- 5) 回線/端末の監視・保守の提供を開始するにあたり、当社からお客様に対し、回線や機器の設定内容の確認等を実施させていただくことがあります。
- 6) デリバリーサポート (オーダ代行、端末設計・設定、回線や端末の現地工事対応等) は実施いたしません。
- 7) サービス開通後、お客様側にて、お申込み頂いた保守・監視設定内容が正しく反映されていることをポータル等で必ずご確認ください (保守・監視対象がお客様の回線ネットワークや機器となるため、お客様ご自身での確認が必要となります)。
- 8) 本サービスの提供には Arcstar Universal One 網からお客様回線・端末に対して、到達性 (Reachability) が確保されていることが条件となります。
- 9) 監視・保守運用を提供するためのコネクティビティを確保するため、本サービスではお客様回線の帯域を一部、利用いたします。
- 10) 保守運用やリモートでの設定変更時に、お客様にはリモートハンドとして、簡易作業・確認 (CPE 電源 ON/OFF、ケーブル抜き差し、LED 確認) を実施いただく可能性があります。
- 11) 故障を検知するため、端末自体の故障が起因ではない故障通知が届くことがあります (監視装置と機器の間の不具合に起因する故障等)。
- 12) 本サービスでは故障原因メールおよび故障報告書は作成いたしません。また、SLA は提供いたしません。お客様は回線キャリアや保守ベンダとの間で、個別に保守契約を締結する必要があり、同契約に基づいた、保守内容のレベルが設定されます。
- 13) お客様が ENMS のオーダを事前に提出せず、物理的に回線・機器を移転または接続断を行った場合、本サービスにて故障検知し、お客様や回線キャリア・機器ベンダに対し、通知を行う可能性があります。
- 14) 本サービスについて、国をまたぐ移転は受け付けません。その場合は必ず、既設拠点のサービスの廃止を実施し、新たな拠点の新規オーダを提出してください。
- 15) 本サービスはあくまでもお客様ご自身で調達・設計を実施した回線・機器に対し、保守・監視を実施いたします。そのため、初期設計を含め、全体のネットワーク設計 (要件定義等) はお客様の責任にて実施頂きます。お客様責任範囲におけるトラブル等について、当社では責務を負いません。
- 16) 本サービスにて提供する簡易設定変更は、要件定義が完了した状態 (コマンドライン等) で、オーダを提示して頂く必要があります。また、設定変更内容に伴うトラブル対応は実施いたしません。
- 17) ENMS WAN Vendor Management に固有な提供条件は以下の通りです：

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- a. 回線の発信・終端機器の双方について、UNO の Managed CPE (SD-WAN 端末を含む) 又は ENMS Device Management を契約した機器をご利用する必要があります。
 - b. お客様は回線キャリアと個別に保守契約を締結する必要があります。また、トラブルシューティング等のため、当社が回線キャリアと直接連絡を取る権限を委任する旨を定めた同意書 (LOA : Letter of Authorization) を、同回線キャリアとの間で締結し、そのコピーを提出して下さい。
 - c. なお、複数の回線キャリアとの保守契約がある場合は、全ての保守契約に対して、LOA を提出して下さい。
 - d. 本サービスはお客様回線の申告代行をするサービスであり、お客様回線 (アクセスライン) の品質のコントロールは一切、実施いたしません。
- 18) ENMS Device Management に固有な提供条件は以下の通りです :
- a. お客様は保守ベンダと個別に保守契約を締結する必要があります。また、トラブルシューティング等のため、当社が保守ベンダと直接連絡を取る権限を委任する旨を定めた同意書 (LOA : Letter of Authorization) を、同ベンダとの間で締結し、そのコピーを提出して下さい。
 - b. なお、複数の保守ベンダとの保守契約がある場合は、全ての保守契約に対して、LOA を提出して下さい。
 - c. 回線の故障・メンテナンス等で機器へのアクセスが出来なくなった際、ENMS Device Management 機器への遠隔操作を可能にするため、リモートアクセス回線の設置を推奨いたします。なお、リモートアクセス用の電気通信回線、OOB(Out-of-Band)モデム、及び適切な設定等はお客様ご自身で準備頂くことが必要です。リモートアクセス回線に関わる留意事項は、1-3. CPE サービス (Universal One ターミナル)の 4)-17、4)-18 をご参照ください
 - d. ENMS Device Management の契約期間中は、お客様は当社に対して、対象機器の Read/Write 権限を移管する必要があります。
 - e. 当社が本サービス提供に必要と判断した場合、当社にて設定変更を実施する場合があります。
 - f. お客様は機器ライセンスの詳細について、提出する必要があります。ライセンス情報を受領していない場合、RMA 等の機器交換の際に、ライセンス情報が正しく反映されない恐れがあります。
 - g. IOS バグ・脆弱性について、当社はサービスに影響があり、故障等を解決する際にバージョンアップが必要と判断したケースのみ、保守対応の一環として、プロアクティブにバージョンアップを実施することがあります。同バージョンアップの際、お客様に通知を実施し、変更作業を実施いたします。
 - h. メーカーにて EoL (End of Life) となった機器、IOS バージョン、フィーチャライセンスは原則、利用出来ません。
- 19) ENMS Device Monitoring に固有な提供条件は以下の通りです :
- a. お客様は当社が Ping 監視を実施できるよう、対象機器に適切な設定を実施する必要があります。

2-17. 工事延長待機オプション

回線開通後にお客さまにて実施いただく LAN 側工事(標準 4 時間)において 4 時間を越えて当社担当者が遠隔にて待機、お客様の LAN 側工事をサポートするサービスです。

- 1) 追加時間は、4 時間を 1 単位として 4 時間、8 時間、12 時間です。
- 2) 回線の 신설、変更(増速、減速、移転)時に申込可能です。
- 3) 待機時間は、当日工事後もしくは翌日以降となります。また、あらかじめ申し込まれた延長時間以上での対応はできません。
- 4) 通常の LAN 側工事のサポートに無い作業は実施しません。通常の LAN 側工事の対応時間 (4 時間) を延長して対応するためのオプションです。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

2-18. グローバルデリバリマネジメントサービス

グローバルデリバリのノウハウを持ったデリバリマネージャが、デリバリ時に各工程の進捗把握・報告、課題管理などの各種サポートを実施します。

- 1) デリバリ管理、お客様への一元窓口、現地お客様への工事工程説明代行の3点が代表的な実施項目です。
 - ・デリバリ管理：デリバリスケジュール作成と進捗管理、課題管理
 - ・お客様一元窓口：お客様からの問合せ窓口、進捗報告
 - ・お客様に代わり現地お客様への工事工程説明
- 2) 見積時にお客様の要望を確認し、対象範囲、実施内容、期間を決定します。
- 3) 対象の回線申込みに合わせて申込みください。
- 4) デリバリ管理の進捗報告については、あらかじめご報告先の対象者、報告頻度、形式（定例会、メールなど）を規定させていただきます。
- 5) 本サービスでは、物品調達や、建設工事は対応しません
- 6) 現地お客様ビル内の構内配線は、本サービスでは実施しません。現地お客様にて構築いただきます。
- 7) 本サービスにおいて現地サービス提供事業者の起因によるデリバリの納期遅延については、遅延解消に向けて交渉するものとします。この場合において、そのデリバリに係る納期遅延が解消できることについては保証しません。
- 8) 本サービスの対象範囲となる回線のうち、一番最後となる回線のサービス開始日又は LAN 切替工事完了のどちらか遅いほうを、本サービスの提供完了日とします。
- 9) VPN グループ代表者は、本サービスの申込みを行い、当社よりその承諾を受けたときは、その提供開始日（サービスオーダーフォームに定めのない場合は、申込みの承諾日とします。）から 8) に定める提供完了日までの利用料金の支払いを要します。
- 10) 本サービスの提供開始日以降であって、提供完了日前に VPN グループ代表者が本サービスを解除するときは、VPN グループ代表者は、9) の定めによらず実費（当社が VPN グループ代表者と協議の上で、契約期間中にかかった稼働量等をもとに、当社が合理的に算定する金額をいいます。）の支払いを要します。

3. 申込

3-1. ワンストップオーダーリング

- 1) お客さまから請求があった場合に、Universal One サービスについて、そのサービスの提供に必要な全ての申込みを一元的に受付けるワンストップオーダーリングサービスを提供します。
- 2) 直接接続される機器を介して接続される機器が提供される国によっては、ワンストップオーダーリングの対象にならない場合があります。
- 3) 申込み受付における対応は、日本語、英語により行います。申込み受付時の際の他の電気通信事業者も含めた工事手配から試験・開通等まで、お客さまに代わり一元的に行います。

3-2. 申込書、設計情報（お客さま記入）、保守情報、廃止申込の提出期限

3-2-1. 申込書（契約書）

お客さまがサービスの提供を希望される設置場所（国・エリア）やネットワーク構成により申込書の提出期限は異なります。別途当社よりご提示する提出期限までにご提出いただく必要があります。期限までに申込書のご提出がない場合はサービス提供が遅れることがあります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

3-2-2. 設計情報 (新規・変更の場合)

- 1) 拠点の新規契約或いは変更契約に伴う Arcstar Universal One の設計情報は、提出期限までにお客さま側で必要事項をご記入の上、お客さまより当社営業担当へご提出いただく必要があります。CPE サービスをご利用の場合（お客さま所有ルータで当社が設計を行う場合も含む）はサービス利用開始希望日（複数拠点をお申込で、拠点により利用開始希望日が異なる場合は最も早いサービス利用開始希望日）の 20 営業日前までご提出いただく必要があります。お客さまルータの場合はサービス利用開始希望日（複数拠点をお申込で、拠点により利用開始希望日が異なる場合は最も早いサービス利用開始希望日）の 12 営業日前までにご提出いただく必要があります。期限までに設計情報シートのご提出がない場合はサービス提供が遅れることがあります。
- 2) 日本国内との接続に関する情報はサービス利用開始希望日の 15 営業日前までに、当該の新規契約書と共に、お客さまより当社営業担当へご提出いただく必要があります。期日までに設計情報シートのご提出がない場合はサービス提供が遅れることがあります。
- 3) Dedicated Internet Access 及び Broadband Internet Access における新規契約、設定内容の変更にあたっては、別途当社が指定する期日までに、当該の変更契約書或いは工事契約書と共に、お客さまより当社営業担当へ設計情報シートをご提出いただく必要があります。期日までに設計情報シートのご提出がない場合はサービス提供が遅れることがあります。
- 4) 当社がお客さまにヒアリングを行い、設計情報をお客さまに代わって作成する場合は別途料金をいただきます。

3-2-3. 設計情報 (お客さまアドレスの追加・変更の場合)

PE ルータに登録されるお客さまアドレスの追加・変更に当たっては、Arcstar Universal One の工事申込書と設計情報が、サービス利用開始希望日（複数拠点をお申込で、拠点により利用開始希望日が異なる場合は最も早いサービス利用開始希望日）の 8 営業日前までに、お客さま側で必要事項をご記入の上、お客さまより当社営業担当へご提出いただく必要があります。

3-2-4. 保守情報

お客さまより提供事業者へ設計情報を提出していただく際、保守情報をご提出いただく必要があります。保守情報とは提供事業者がお客さまに提供するサービスを保守するために必要なお客さま側のコンタクト先等の情報です。当社営業担当への保守情報のご提出がないと保守ができません。また保守情報が変更になった場合も速やかに提供事業者へ保守情報を提出いただく必要があります。ご提出がない場合、保守をする上で支障をきたす場合があります。

3-2-5. 廃止申込

お客さまが Arcstar サービスの廃止を行う場合は、お客さまはサービス廃止希望日の 60 日前までに（ただしお客さまがご利用されている Arcstar サービスが Orange Business Services 又は Myanmar Posts and Telecommunications によって提供されている場合は 90 日前までに）当社所定の様式によりその旨通知していただく必要があります。なお、オーダフォームに記載された契約期間（1 年以上）に満たない期日に廃止（サービス品質劣化等を事由として廃止する場合を含みます。）があった場合は、ペナルティとして廃止した月額使用料の残余期間分に相当する金額を請求させていただきますのでご注意ください。

3-2-6. その他注意事項

お客さまは、当社が搬入した機器その他の物を善良な管理者の注意をもって保管するものとします。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

4. 開通、保守

4-1. 開通、保守にあたっての責任区分

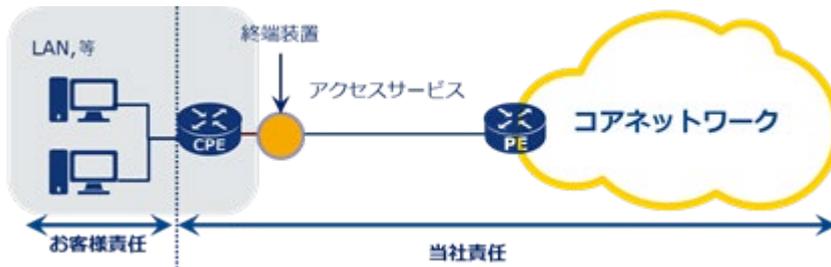
グローバルにおけるサービスの開通及び保守にあたり、当社とお客さまとの共同作業が前提となります。

円滑なサービス提供にはお客さまのご協力が不可欠になりますので、各フェーズにおける詳細なお客さま実施事項については「デリバリーに関する手引き書」及び「保守に関する手引き書」をご参照いただきますようお願いいたします。

4-2. サービス開通条件及び保守開始条件

1) 「CPE サービス」をご利用の場合

保守開始はサービス利用開始希望日の 10 営業日前までに過不足のない保守情報がお客さまから当社営業担当へ提出されている場合にサービス提供開始日より行います。



(注 1) CPE を音声ゲートウェイとして利用する場合は当社の基準に基づいたルータ間の音声試験を実施した結果正常に通話できることが確認された時点で開通と判断いたします。

(注 2) 保守情報が未提出または不十分の場合はサービス提供が開始されていても保守開始ができません。

2) その他注意事項

- A. 開通試験にはお客さま LAN 側試験およびその立会いや遠隔サポートは含まれません。
- B. お客さま拠点のビル内構内配線、配管、工事作業者の入管手配等はお客さまにて準備していただきます。
- C. 開通工事にはお客様による現場立ち合いが必要となります。
- D. 工事を円滑に実施するために必要とするお客さまの建物、電力、空気調整設備その他関連する施設を、工事施工業者に無償で使用させるものとします。
- E. お客さまは、当社が搬入した機器その他の物を善良な管理者の注意をもって保管するものとします。
- F. 保守情報が未提出または不十分の場合は、サービス提供開始後も保守開始することができません。
- G. 当社は、利用開始希望日(当社とお客さまとの双方の合意により定める、オーダーフォームに記載される本サービスの提供開始予定日を示す日付をいいます。)までに本サービスの提供開始が間に合わない場合であっても、書面による別段の合意がある場合を除いては、お客さまに対して何らの責めも負わないこととします。
- H. サービス提供開始日は、当社が工事を完了した日の翌日または利用開始希望日のいずれか遅い日とします。
- I. Broadband Internet Access (お客さまがインターネット接続サービスを用意する場合に限り)の場合は、Universal One ターミナルが設置される 3 営業日前までにインターネット回線の開通が必要です。開通が確認できない場合、開通工事の実施日の延期に係る費用が発生することがあります。

4-3. 故障受付窓口

- 1) Arcstar Universal One サービスに係る故障対応窓口機能を一元的に 24 時間 365 日受付します。
- 2) 言語は英語と日本語をサポートします。
- 3) 問い合わせはお客さま名・お客さま拠点名・お客さま契約 ID (W 番、VR 番)で行います。
- 4) 当社監視システムで故障と判断した場合、又はお客さまからの故障申告にもとづき故障対応を実施します。
- 5) 故障が発生した場合、お客さまへ故障が発生したことを英語で通知(第一報)します。なお、お客さまのご連絡先は事前に登録した情報を利用します。お知らせするお客さま ID は、W 番、あるいは VR 番となります。
- 6) 故障経過報告は、概ね 60 分毎に選択いただいた言語(英語または日本語)で通知します。ただし、一定時間進捗

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

がない場合および、お客さま事由により故障回復対応を継続できない場合はこの限りでありません。

- 7) 故障回復報告は、故障回復と判断した場合、選択いただいた言語（英語または日本語）で回復したことを通知します。
- 8) 故障時の他の電気通信事業者への手配も、お客さまに代わり一元的に行います。他の電気通信事業者への手配等においては、それぞれの電気通信事業者の保守対応条件、対応時間に準じます。
- 9) 故障原因報告書は、Dedicated Access に限り、以下の条件を全て満たした場合に提供します。ただし、事象によって、故障原因報告書が用意できない場合があります。
 - A. CPE 管理タイプ：Managed、Un-Managed Option#1
 - B. 条件
 - ・故障時間が標準 SLA として定めている値を超えた場合。
 - ・お客さまからご依頼があった場合。
- 10) お客さまの通信機器等に問題、電源断等がないことをご確認の上、故障申告願います。お客さま責任区間の故障、不具合が原因で、オンサイト保守が発生した場合、別途費用をいただく場合があります。
- 11) Dedicated Internet Access 又は Broadband Internet Access いずれもお客様がインターネット接続サービスを用意する場合に限ります。) の場合は、お客様が手配されたインターネット接続回線に起因する品質劣化（パケット転送率、伝送遅延及びジッタを含みます。）及びトラヒックに関するお問い合わせについては、当社では対応をいたしかねます。

4-4. 計画工事実施時間帯のサービス断について

- 1) 当社は、アクセスポイントの所在する国又は地域における土曜日／日曜日 0 時 01 分から 6 時 00 分までの間で当社が定める時間、当社の電気通信設備の保守上、又は工事にやむを得ないときは、Arcstar Universal One サービスの利用を中止することがあります。
- 2) 前項に定めるほか、アクセスサービスを提供する電気通信事業者等が、その定めるところにより工事を実施することがあります。この場合、当社はそのことを知りうる限度において契約者に通知します。
- 3) 当社は、必要があるときは、利用を中止する時間を変更することがあります。
- 4) 上記時間帯で工事が実施される場合、次の場合を除き、計画工事実施の旨を 2 週間前までにメールで通知します。
 - 工事に伴う通信断が 1 分未満の場合
 - Dedicated Internet Access 及び Broadband Internet Access の場合
 - 故障措置等で緊急性を要する場合
- 5) なお、お客さまのご意向に基づく実施スケジュールの調整は行いません。

5. 料金請求

- 1) 1 の Universal One サービス契約毎に料金の請求先の指定が可能です。請求単位は請求先国の通貨単位となります。また、請求書上に表記する言語は英語のみとなります。

(注) Universal One サービス契約単位毎の請求であれば、請求先の数は自由に設定できます。
- 2) 請求料金の計算は暦月単位とし、請求書はひと月に 1 回定期的に発行します。(工事費等については、直近に発行される請求書にて請求します。)
- 3) 請求書は、請求対象月の翌月の 10 日前後に発行し、支払期限は請求書発行月末日とします。

(注 1) 他サービス分の料金を含めてワンストップで請求する場合は、この限りではありません。

(注 2) 他サービスの請求書にワンストップで合算請求する場合は、他サービスの周期に準じます。
- 4) 請求方法に関する申込・変更は、毎月月末までに受け付けた分が当月分の請求書(翌月発行)に反映されます。
- 5) 自動口座振替を選択した場合は、請求書の代わりに「事前案内書」を送付します。自動口座振替予定日に振替がなされなかった場合は、請求書が送付され、お客さまはその請求書に従い料金等を支払うこととします。その際の支払期限は、その請求書の発行日から二週間後となります。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

- 6) 変更等により複数回線が設置された場合は、当社は、各回線に係る最大 30 日（中国又はインドの場合はこの限りではありません。）に係る月額料金を請求する場合があります。
- 7) お客様都合により開通工事をキャンセルされる場合は、工事実施日の 5 営業日前までに当社までご連絡ください。ご連絡を頂けない場合は、別途キャンセル費用を請求させていただくことがあります。
- 8) 請求金額について、現地通貨から契約締結国の通貨単位に変換して例示する場合、発行月の前月の 10 日時点の為替レート（当社が指定）を基準に換算いたします。

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

Appendix 1 : サービスオーダーフォーム附則事項

表 1 : 移転時の標準所要期間一覧表 (見積依頼～お引渡し)

Date	APAC	EMEA	SCNA
120 CD	Bangladesh, Cambodia, Hong Kong, New Zealand, Sri Lanka, Thailand		
150 CD	Bhutan, Brunei, Darussalam, China, Fiji, Guam, India, Indonesia, Japan, Korea, Macau, Maldives, Mongolia, Nepal, Pakistan, Singapore, Taiwan, Viet Nam	Albania, Armenia, Austria, Azerbaijan, Bahrain, Belarus, Belgium, Bulgaria, Croatia, Czech, Denmark, Egypt, Estonia, Finland, Georgia, Gibraltar, Hungary, Iraq, Ireland, Israel, Jordan, Kuwait, Kyrgyzstan, Latvia, Lebanon, Libya, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Macedonia, Malta, Moldova, Monaco, Oman, Poland, Qatar, Romania, Russia, Saudi Arabia, Serbia, Slovakia, Slovenia, Spain, Switzerland, Tajikistan, Tunisia, Turkmenistan, Ukraine, Uzbekistan, Yemen	Anguilla, Antigua and arbuda, Argentina, Aruba, Bahamas, Barbados, Belize, Bermuda, Chile, Colombia, Costa Rica, Dominican Republic, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, Netherlands, Antilles, Nicaragua, Panama, Peru, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela
180 CD	Australia, Malaysia	Germany, Italy, Netherlands, Norway, Portugal, United Arab Emirates, United Kingdom	Bolivia, Bouvet, Island, Canada, Comoros, Ecuador, Guadeloupe, Haiti, Mexico, Paraguay, Saint Helena, Saint Pierre and Miquelon, Trinidad and Tobago, United States, Virgin Islands, Virgin Islands, U.S.

Arcstar Universal One サービス ご利用ガイド (海外拠点向け)

210 CD	Afghanistan, American Samoa, Micronesia, Nauru, New Caledonia, Palau, Papua New Guinea, Philippines, Seychelles, Tonga, Tuvalu, Vanuatu	Algeria, Andorra, Angola, Benin, Bosnia and Herzegovina, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroon, Central African Republic, Congo, Cyprus, Djibouti, Equatorial Guinea, Eritrea, Ethiopia, France, Gabon, Gambia, Ghana, Greece, Greenland, Guinea, Guinea-Bissau, Iceland, Isle of Man, Ivory Coast, Kazakhstan, Kenya, Lesotho, Liberia, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritania, Mauritius, Montserrat, Morocco, Mozambique, Namibia, Niger, Nigeria, Rwanda, Senegal, Sierra Leone, Somalia, South Africa, Swaziland, Sweden, Tanzania, United Republic of Togo, Turkey, Uganda, Zambia, Zimbabwe	Brazil
-----------	---	--	--------