

※ アーツネットワーク H/P からの抜粋
詳細はこちらをご覧ください▶▶ https://www.anw.jp/faq_2.html

※ お問い合わせは▶▶ <https://www.anw.jp/form/toiawase.html>

正しいのお問い合わせはこちら

050 050-3785-2364

株式会社アーツネットワーク



サービス

QVPN ソリューションパックとは何ですか？

Aアーツネットワークが提供する VPN ソリューションです。

VPN ルータのレンタルと設置・設定だけでなく、法人向け OCN(再販)もセットで提供することにより、初期投資を抑え、スムーズな構築が可能です。

ネットワーク設計から、フレッツ回線やバックアップ回線手配、パソコンの設定変更(オプション)、総合試験まで、構築全般を行い、開通後も VPN ルータの機器故障対応だけでなく、故障区間の切り分けに始まり、リモートサポート、フレッツ・OCN の故障申告代行から、履歴まで、お客様のネットワーク専任担当のようにサポートをいたします。

QVPN ソリューションパック はインターネット VPN ですか？

Aはい、インターネット VPN です。

原則として、フレッツ回線と法人向け OCN を利用し、IPSec によりセキュリティを確保したサービスとなっております。

ビジネスコミュファ等の他社光回線、OCN モバイル ONE for Business/ドコモデータ通信(Xi、FOMA)、一部の CATV 回線等をご利用頂くことも可能です。

インターネットを経由しないクローズドな VPN(閉域網)をご希望の場合は、「Universal One 再販サービス+A」をお勧めしています。

QVPN ソリューションパックでは、セキュリティをどのように確保していますか？

A拠点間のセキュリティは IPSec による、認証・暗号化されたトンネリングを用いることで確保しています。

QVPN ソリューションパックのアクセス回線にはどのサービスが利用できますか？

A NTT 東日本/西日本の「B フレッツ」(ニューファミリー/ハイパーファミリー/ファミリー100/ベーシック)、「フレッツ 光ネクスト」(ファミリー/ファミリー・ハイスピード/マンション/マンション・ハイスピード/ファミリースーパーハイスピード準/ギガファミリー・スマートタイプ/ファミリー・ギガライン/プライオ)「フレッツ・光プレミアム」、「フレッツ・ADSL」等に対応しています。

バックアップ回線としては、ビジネスコミュファ、OCN モバイル ONE for Business(LTE/3G)、ドコモデータ通信(Xi、FOMA)が動作確認済となっております。

その他の電力系通信事業者の回線や、ケーブルテレビ会社のインターネットサービスでも、対応が可能な場合もありますが、事前の仕様の確認や、検証が必要な場合があります。

※「B フレッツ」・「フレッツ・光プレミアム」については、新規申込は終了しています。

※具体的な対応の可否のご相談・見積のご依頼は弊社までお問い合わせください。

Qサービス提供エリアはどのようになっていますか？

Aフレッツ回線がご利用可能な地域であれば、全国にて構築作業や保守のご利用が可能です。

電力系通信事業者の回線やケーブルテレビ会社のインターネットサービスでも、対応が可能な場合もありますが、事前の仕様の確認や、検証が必要な場合があります。

フレッツ光が提供エリア外である場合や、ダブル回線プランをご希望の場合は、個別に提供可能な回線を事前確認させていただきます。

※具体的な対応の可否のご相談・見積のご依頼は弊社までお問い合わせください。

Qフレッツや OCN(プロバイダ)の手配は自分でしなければいけませんか？

Aいいえ。プロバイダ(法人向け OCN)は、標準サービスに含まれており、アーツネットワークの契約/請求に含まれます。また、全国のフレッツやバックアップ用回線の手配も一括で対応させていただくことが可能です。

バックアップ用の OCN モバイル ONE for Business については、アーツネットワークからの再販で提供いたします。

QVPN ルータは買い取りですか、レンタルですか？

AVPN ルータはレンタル(法人向け OCN とのセット)になります。買い取りをご希望の場合は、ご相談下さい。

QVPN ルータの種類を教えてください

AVPN ルータはセンチュリーシステムズの「[NXR シリーズ](#)」および「XR シリーズ」を利用しています。

※「XR シリーズ」については、販売を終了しています。 VPN ルータの仕様はこちら [▶ https://www.anw.jp/nxr.html](https://www.anw.jp/nxr.html)

Q自分が持っているルータは利用できますか？

A保守・サポートの関係上、ご利用いただくことはできません。

Qルータの設定変更を自分で行うことができますか？

A保守・サポートの関係上、お客様に設定変更をしていただくことはできない仕様となっております。

設定変更が必要な場合は、弊社にてリモートまたはオンサイトで実施させていただきます。(有料作業)

Q通信速度について教えてください

Aご契約のアクセスサービスの速度に準じます。

また、フレッツ光ネクストファミリー・スーパーハイスピードタイプ集/ギガファミリー・スマートタイプ/ファミリー・ギガライン/プライオの「1Gbps」や、フレッツ光ネクストファミリー・ハイスピードの「200Mbps」は、規格上の最大通信速度であり、実効速度を示すものではございません。

実際はネットワークの混雑状況、お客様のご利用環境(お使いのパソコン、やお客様 LAN など)、相手先サーバの混雑状況等によって、通信速度は異なります。

Qオプションサービスはどのようなものがありますか？

Aオプション/ラインナップについては、こちらをご覧ください [▶▶ https://www.anw.jp/vsp.html](https://www.anw.jp/vsp.html)

Qシングル回線プランとダブル回線プランとは何ですか？

Aアーツネットワークでは、フレッツ光での VPN に、回線バックアップ構成の「[ダブル回線プラン](#)」をお勧めしております。

回線バックアップを必要とされないお客様には、より低コストな、回線バックアップのない「[シングル回線プラン](#)」をご提供しております。

QエントリーS とエントリーW の違いは何ですか？

A「LTE 回線バックアップ機能の有無の」違いです。

エントリーS・・・シングル回線プラン 専用ルータ

エントリーW・・・ダブル回線プラン(LTE) 専用ルータ(LTE 通信モジュール内蔵)

となります。

QLTE を使って通信をする場合、別途必要な機器等は何ですか？

A以下の機器等が必要になります。

	エントリーW(NXR-G100/NL)
通信データカード	不要(ルータに通信モジュール内蔵※)
外部アンテナ	要(ルータに同梱)
SIM カード	要(弊社にて手配)

※エントリーW(NXR-G100/NL)の内蔵 LTE モジュールを利用しての通信速度は、下り最大 100Mbps/上り最大 50Mbps です。

開通作業

Qルータの設置・接続・試験は、誰が行いますか？

A「ダブル回線プラン」では、当社作業員が設置し、接続試験・バックアップ回線への切替試験の実施後、お客さまにお引渡しします。

また、基本的には、全拠点同日同時作業とさせていただきますが、拠点毎の順次切替も可能です。

「シングル回線プラン」では、設定済の機器(VPN ルータ)を送付させていただきますので、お客様にて、設置・接続・試験をお願いします。

「シングル回線プラン」でも、ご希望により、当社作業員による設置・接続・試験も可能です。(有料オプション)

「VPN ソリューションパック」による VPN 構築時のサービスはこちら ▶ https://www.anw.jp/anw_service.html

Q設置・接続・試験作業内容は？

AWAN(フレッツ回線)側の接続、お客様 LAN の繋ぎこみ、お客様 PC での通信確認(Ping による疎通確認)までを標準作業としております。

「ダブル回線バックプラン」では、バックアップ回線への切替試験も標準で行います。

お客様からご指示いただければ、その他確認が必要な作業についても実施させていただきます。

お客様 PC の設定変更については、オプション(有料作業)にて対応致します。

「VPN ソリューションパック」による VPN 構築時のサービスはこちら ▶ https://www.anw.jp/anw_service.html

Qルータ設置工事は、フレッツ回線工事と同時にいきますか？

A別々の日に行うのを、基本としています。通常フレッツ回線工事の翌日に、ルータ設置・接続・試験を行います。

但し、作業内容やネットワーク構成によっては、特別な工程となり、上記と異なる場合があります。

Q申し込みから開通までどのくらいかかりますか？

Aフレッツ回線の工事までの期間を除き、中 10 営業日(最短)になります。

但し、作業内容やネットワーク構成によっては、特別な工程となり、上記と異なる場合があります。

Q開通工事(当日)はどれくらい時間がかかりますか？

A新規開通か切替か等、工事内容・試験内容にもよりますが、最短 2 時間程度となっています。

但し、作業内容やネットワーク構成によっては、特別な工程となり、上記と異なる場合があります。

Q開通作業の時間は指定ができますか？

Aルータ設置・接続・試験については可能です。

ただし、土日作業、早朝夜間作業(17:00-翌 9:00)はオプション(有料)になります。

フレッツ回線の現地調査/開通工事の時刻の指定は、西日本エリアでは、オプション(有料)にて可能です。

また、東日本の、フレッツ光ネクストプライオでは標準で可能です。

フレッツ光の現地調査/開通工事の時刻指定 ▶ <https://www.anw.jp/hspexp.html#kouji>

Q社内 LAN 内の HUB、LAN ケーブルは変更が必要ですか？

A今までご利用の HUB、LAN ケーブルでも通信可能です。

ただし、通信速度向上のためには、Gigabit 対応の HUB、カテゴリ 5eまたはカテゴリ 6 以上の LAN ケーブルのご利用を

お勧めします。

Qパソコンの設定は変更する必要はありますか？

A今までご利用の VPN をそのまま置き換える場合は、特に変更する必要はございません。

VPN の導入と合わせて、LAN のネットワークアドレスの変更や、既存ルータとは別の IP アドレスを新設する VPN ルータに割り振る場合等は、パソコンの設定を変更する必要があります。ご要望を伺い、設定変更の内容を事前に確認します。

有料オプションにて、パソコンの設定変更作業を、弊社で実施することも可能です。

保守・サポート

Q保守・サポートの範囲はどのようになりますか？

A VPN ソリューションパックの標準保守サポートは以下が含まれています。

①VPN ルータ機器保守

・先出しセンドバック保守：受付平日 9:00～17:00

②リモートサポート(受付平日 9:00～17:00)

- ・VPN 故障個所の切り分け(プロバイダ、アクセス回線、ルータ機器をトータルで確認)
- ・各通信事業者への故障申告代行(プロバイダ、アクセス回線)
- ・お客様 LAN 側の問題も可能な範囲で故障原因を切り分けを行います。

また、ルータの保守については、オプション(有料)で、下記を選択していただくことも可能です。

- ・コールドスタンバイ(レンタル)
- ・オンサイト保守：平日 9:00～17:00

「VPN ソリューションパック」の VPN 運用時のサービスはこちら▶▶ https://www.anw.jp/anw_sport.html

Qリモートサポートはなぜ必要ですか？機器保守だけではいけないのでしょうか？

A インターネット VPN 等のブロードバンドを利用した ネットワークでは、故障区間の切り分けが最大のポイントです。フレッツ、OCN(プロバイダ)、VPN ルータ、LAN 側機器/設定等の区間のうち、どこが不具合の原因なのかを、試験やログの解析から切り分けることが必要です。

これには、運用の経験とノウハウが必要です。

また、原因不明で復旧したの故障の場合、障害履歴の管理や、それに基づく通信事業者との折衝も、原因究明・解決のカギとなります。

VPN のエキスパートにお任せください。

「VPN ソリューションパック」の運用時のサービスはこちら▶▶ https://www.anw.jp/anw_sport.html

1 カ月間のフレッツ故障状況(愛知県 2014 年 7 月)▶▶ https://www.anw.jp/pdf/fl_tr1407aichi140917.pdf

Q通信障害が発生した場合は、どこに連絡をすれば良いですか？

A 弊社の保守窓口(ご契約時にお伝えします)へ、ご連絡ください。

フレッツ故障窓口や OCN の故障窓口等へ、別々に電話をしていただく必要はありません。

QVPN ルータのオンサイト交換の駆け付け目標時間は？

A 4 時間を目標としています。

ただし、平日 9:00～17:00 の場合、14:00 以降に受け付けた障害については、翌営業日の対応になります。

料金・契約

Q標準的なモデルケースで、初期費用はいくらぐらいかかりますか？

A VPN ルータの機種によらず、標準的なネットワーク構成で、下記の通りとなります。

シングル回線プラン	(初期設定済機器送付)	¥ 50,000	(1 拠点あたり)(税別)
ダブル回線プラン	(オンサイト設置・試験)	¥ 150,000	

※フレッツ光や、バックアップ回線の利用料・工事費は含みません。

※ネットワーク構成や作業工程によっては、オプション作業費が必要になる場合があります。

※VPN ルータの機種が「エンタープライズ」の場合は、個別に見積もりさせていただきます。

※詳細な見積りは弊社までお問合わせください。

Q月額費用はいくらぐらいになりますか？

A標準サービスの、プラン・ルータ機種による月額料金は、下記の通りです。

標準サービスには、VPN ルータレンタル・法人向け OCN 利用料・標準サポートを含んでいます。

プラン	メイン回線	ルータ機種			
		エントリーS	エントリーW	スタンダード	センター
シングル回線	OCN 固定 IP	15,000	-	17,000	23,000
	OCN 動的 IP	7,000	-	9,000	15,000
ダブル回線	OCN 固定 IP	-	19,000	19,000	25,000
	OCN 動的 IP	-	11,000	11,000	17,000

(1 拠点あたり) (税別)

※フレッツ、バックアップ回線の利用料は含みません。

※各オプションサービスの利用料は含みません。

※詳細な見積りは弊社営業担当にお問合わせください。

Q最低利用期間はありますか？

Aアーツネットワークとの契約部分(ルータレンタル・法人向け OCN)については、2 年間となっています。

また、OCN 以外のプロバイダ・フレッツ回線については、各々の契約内容によります。

Q移転等、変更時の費用は？

A工事内容、方法、移転先住所等によって異なりますので、別途、弊社営業担当にご連絡ください。

設定内容・ネットワーク構成

Q現在使用している各拠点のプライベートアドレス(ネットワークアドレス)をそのまま利用できますか？

AVPN で繋がっている拠点間で、重複しないネットワークアドレスを割り当てる必要があります。

重複している場合は、お客さまにて、ネットワークアドレスの変更が必要ですが、弊社にて作業員を派遣して、変更作業(有料オプション)を実施することも可能です。

Q利用できる通信(プロトコル)に制限などありますか？

ATCP/IP での通信であればご利用可能ですが、ブロードキャストパケットやネットワークブラウザ(マイネットワークから対向拠点の PC の表示)には対応していません。

Q海外の拠点との VPN 構築は可能ですか？

A海外への VPN ルータの設置については、対応しておりません。

「[モバイルオプション](#)」や「[オンデマンド](#)」で、海外から通信することは、制約はありますが、可能です。

こちらをご覧ください▶▶ [海外からでも日本国内へ通信可能ですか？ https://www.anw.jp/faq_2.html#9-12](https://www.anw.jp/faq_2.html#9-12)

海外との拠点間 VPN については、[NTT コミュニケーションズの Universal One Global](#) をお勧めしています。

アーツネットワークから、再販にて提供しています。

Q複数の拠点があるのですが、それぞれの拠点同士の通信は可能ですか？

Aセンター拠点経由のハブ&スポークによる通信は、標準で可能です。

また、拠点同士のメッシュ通信は、有料オプションにより可能です。

QDHCP の設定はできますか？

A設定可能です。

QLAN 内のサーバを公開することは可能ですか？

Aオプション(有料)により可能です。ただし、サーバ公開設定が可能かどうかは事前に確認させていただきます。

※具体的な対応の可否のご相談は弊社までお問合わせください。

QDMZ 構成は可能ですか？

ADMZ 構成可能な VPN ルータであれば可能です。

VPN ソリューションパックで、DMZ 構成が可能なルータは以下の機種です。

・スタンダード(NXR-230/C) ・センター(NXR-350/C) ・エンタープライズ(NXR-1200)

※旧機種では、XR-730/C、XR-540/C、XR-1200、NXR-130/C が、対応可能です。

VPN ルータの仕様はこちら▶ <https://www.anw.jp/nxr.html>

QIP 電話での利用は可能ですか

A可能です。ただし、優先制御機能には対応しておりませんので、ご注意ください。

Qルータの設定を変更したい場合はどうすればよいですか？

A設定変更が必要な場合は、弊社にて実施致します(有料作業)。

変更内容により、リモートでの設定変更となる場合とオンサイトでの設定変更となる場合があります。

Q固定 IP が必要ですか？

Aセンター拠点及び「[モバイルオプション](#)」ご利用の拠点では、固定 IP をご利用頂きますが、その他の拠点では、動的 IP で接続します。

各拠点からの通信はセンターに集中するスター型またはハブ & スポーク型の通信に限定されますが、月額コストを抑えることが可能です。

固定 IP 利用による安定した通信、指定 IP 以外からの接続を拒否するセキュリティ、メッシュ型の VPN パス等が必要な場合のみ、全拠点に固定 IP のプラン)をご利用頂きます

QVPN ソリューションパックと、DDNS(ダイナミック DNS)との違いは？

ADDNS の場合、IP アドレスが変わると、ルータまたはクライアント PC 上のソフトから、新しく取得したグローバル IP アドレスを、DDNS サービスを行っているサーバに通知します。

ルータやソフトにもよりますが、このグローバル IP アドレス更新の検知と通知が、随時のものもあれば、一定時間間隔のものもあり、これによって、実際は、グローバル IP アドレスが更新されていても、DDNS サーバ上では反映されていない時間が発生する場合があります。

また、DDNS サービスによっては、短すぎる間隔での更新を許可していない場合もあります。

無料の DDNS サービス等では、DDNS サービスのサーバ自体がダウンして、サービスの提供ができない時間が発生したり、サービスが打ち切られたりするケースもありました。

実際は、突然の打ち切りではなく、メールで予告がされていたりするのですが、英語のメールだったため、良くわからず無視されていた、なんてことも聞いたことがあります。

VPN ソリューションパックでは、VPN ルータでグローバル IP アドレスの更新を検知し、更新された場合アドレスを、メールで直接 ANW サポートセンターに送信します。そのため、DDNS のように更新に時間がかかったりすることはありません。

ダブル回線(回線バックアップ)

Qダブル回線とはなんですか？

Aブロードバンド VPN では、コストを抑えるため、フレッツ回線を利用することが多いですが、フレッツ回線が故障等の場合、長時間の VPN の停止のリスクも考えられます。

NTT 西日本/東日本とは異なる通信事業者のアクセスラインで回線バックアップすることで、ネットワークの停止リスクを小さくすることができます。

ビジネスコムファ光(中部テレコミュニケーション社)や、OCN モバイル ONE for Business(LTE/3G)、Xi/FOMA(ドコモ社)の回線なら、低コストでバックアップ回線を用意することが可能です。

また、その他の電力系通信事業者の回線やケーブルテレビ会社のインターネットサービスでも、対応が可能な場合もありますが、事前の仕様の確認や、検証が必要な場合があります。

※具体的な対応の可否のご相談は弊社までお問合わせください。

Qダブル回線(回線バックアップ)対応の VPN ルータは？

AVPN ソリューションパックで、バックアップ構成が可能なルータは以下の機種です。

		エントリー		スタンダード (NXR-230/C)	センター (NXR-350/C)	エンター プライズ (NXR-1200)
		S (NXR-G100)	W (NXR-G100/NL)			
ダブル回線 <バックアップ回線>	光回線	×		○		
	LTE *1	×	○	×		

※旧エントリー (NXR-120/C) では、OCN モバイル ONE for Business (LTE/3G)、Xi/FOMA によるバックアップのみ可能です。

※旧機種では、XR-730/C、XR-540/C、XR-1200、NXR-130/C が、対応可能です。

*1：OCN モバイル ONE for Business、Xi (NTT ドコモ) に対応

Qバックアップ回線への切り替え時間は、どれくらいですか？

A利用中の回線で故障が発生後、数分程度で切り替わります。

Q切り替え(切り戻り)は自動で行われるのですか？

Aメインで利用している回線で故障発生後、自動的に切り替わります。
また、メインで使用している回線が復旧した後、自動的に切り戻ります。

モバイルオプション

Qモバイルオプションとはなんですか？

AWindows パソコンや、iPad、iPhone、Android 端末等のスマートフォンを使って、外出先から社内の PC を「簡単」「安全」にリモート操作できる環境を提供するサービスです。

「VPN ソリューションパック」導入済拠点の VPN ルータの設定変更をするだけで利用開始できます。

※直接接続先となる拠点には固定 IP アドレスが必要です。

サービスの詳細はこちら ▶ <https://www.anw.jp/vspmobile.html>

Qモバイルオプションではどのようにセキュリティを確保していますか？

Aお客様ネットワークとパソコン、スマートフォン間のセキュリティは L2TP/IPSec による、認証・暗号化されたトンネリングを用いることで確保しています。

Qパソコン、スマートフォン紛失時に第三者に侵入されたりしませんか？

A端末を紛失した場合、弊社にご連絡いただければ、紛失した端末に設定された VPN 接続用アカウント/パスワードを VPN ルータ上で削除しますので、第三者からの侵入を防ぐことが可能です。

QVPN 通信をプロトコル等で制限することは可能ですか？

A「標準フィルタリング」、「詳細フィルタリング(オプション)」により、外出先から社内ネットワークにアクセスするときに、プロトコル、ポート番号、IP アドレスによる通信制御を行い、セキュアなシステム環境を実現します。

Qユーザ ID/パスワードがあればどのパソコン、スマートフォンからでも通信できるのですか？

AVPN 接続に必要な情報には、「ユーザ ID」、「パスワード」の他に「秘密共有鍵」があります。
「ユーザ ID」、「パスワード」のみでは VPN 接続できません。

Q使用できるパソコン、スマートフォンの条件はなんですか？

A「VPN ソリューションパック」モバイルオプションの接続確認済クライアント端末は、「[スマートフォンで VPN](#)」に準じます。
弊社接続確認済クライアント端末はこちら ▶ <https://www.anw.jp/smartphonevpn-client.html>

Qパソコン/スマートフォンの設定はだれが行いますか？

Aお客様にてパソコン/スマートフォンに設定をしていただく必要がございます。
インストールおよび設定方法のマニュアルをご用意しますのでご参照ください。

Qパソコン、スマートフォン側にダウンロード又はインストールが必要なものはありますか？

AVPN 接続には、OS 標準の機能を利用しますので特別なソフトのインストール等は不要です。

※iOS、Android でのご利用について

iOS、Android を使って、リモートデスクトップ接続する場合は、専用のアプリが必要です。

リモートデスクトップのアプリについては、インストール・設定の方法についてのマニュアルをお渡しすることが可能です。

Qクライアント端末からルータ利用で接続する場合に条件はありますか？

AWiFi 接続等による、お客様準備のルータ経由での接続の場合、ルータのフィルタリング等の設定変更が必要な場合がございます。

※お客様準備のルータに「VPN パススルー機能」がある場合は、該当機能を設定変更することにより接続できる場合がございます。

詳細はお客様準備のルータのマニュアルをご確認ください。

お客様 LAN アドレスとクライアント端末のプライベート IP アドレスが重複する場合、VPN 接続できないため、設定変更が必要になります。

クライアント端末がルータ経由で接続する場合、VPN 接続は、1 台のルータに対し、1 台のクライアント端末のみ VPN 接続が可能となります。

Q他サービスの VPN クライアントソフトとの併用はできますか？

A他サービスの VPN クライアントソフトがインストールされている場合は、アンインストールが必要になる場合がございます。

Q体験版などはありますか？

A「VPN ソリューションパック」モバイルオプションは、「[スマートフォンで VPN](#)」と同じ技術を利用しています。

「スマートフォンで VPN」については、VPN 接続テスト用のデモ環境を準備しております。

こちらから体験をお申込下さい ▶▶ <https://www.anw.jp/smavdemo.html>

Q海外からでも日本国内へ通信可能ですか？

Aご利用される国によっては、暗号機能の利用等について、届出/申請等が必要な場合があります。

詳細につきましては、ご利用される各国にてご確認ください。

※海外からの利用については、弊社サポートの対象外です。