

クラウド型 WAF サービス仕様書

第 1.1 版



株式会社クララオンライン

改訂履歴

版数	改訂日	改訂内容
第 1.0 版	2018/12/20	初版発行
第 1.1 版	2019/01/08	制限事項追加

目次

1. 本仕様書の目的	4
2. サービス仕様	4
2.1. 概要	4
2.2. サービス内容	4
2.2.1. 基本サービス	4
2.2.2. 基本サービスプラン	5
2.2.3. オプションサービスプラン	5
2.2.4. 標準サポート	5
2.3. 禁止事項/制限事項	6
2.3.1. 禁止事項	6
2.3.2. 制限事項	6
2.3.2.1. 基本事項	6
2.3.2.2. 技術事項	6
2.4. 保守点検	7
3. 契約	7
3.1. 契約の締結	7
3.2. 契約の解除	7
3.3. 契約お手続き窓口情報	8
4. お問い合わせ	8
4.1. 各種お手続きに関するお問い合わせ	8
4.2. 技術的な内容に関するお問い合わせ	8
4.3. 障害に関するお問い合わせ	8
4.4. 請求・お支払いに関するお問い合わせ	9

※ 本仕様書は、記載時点のサービス内容に基づいて説明しています。クララオンラインは、本サービスの仕様を予告なく変更することがあります。

1. 本仕様書の目的

本仕様書は、お客様に対して当社が提供するクラウド型 WAF サービス（以下、「本サービス」）の内容、提供方法、お問い合わせ方法等について記述したものです。本書に記載されていない事項については、ホスティングサービス約款（以下、「約款」）の条項に従うものとします。

2. サービス仕様

2.1. 概要

WAF(Web Application Firewall)とはウィルスや不正アクセスなど、ネットワークを介した外部からの攻撃を防御するセキュリティ対策の一種です。ウェブサイトへの通信(80/TCP および 443/TCP)を傍受して不正な通信をブロックすることで、お客様のウェブサイトを防御します。

本サービスでは、クラウド型 WAF を月額サービスにてご提供させていただきます。

2.2. サービス内容

本サービスは、弊社サーバサービス以外でもご利用いただけるサービスとなります。(1FQDNにつき1契約となります。)

2.2.1. 基本サービス

FQDN 単位でクラウド型 WAF を提供するサービスです。専用機器の設置やアプリケーションのインストールをすることなく、DNS レコードを変更することでご利用いただくことが可能です。

主な機能	説明
WAF	ロジックベース ¹ による WAF 機能を提供します。
DDoS 対策	L3/L4/L7 レイヤーの DDoS 対策機能を提供します。
コントロールパネル	お客様専用のコントロールパネルを提供します。
無償 SSL 証明書	Let's Encrypt を自動更新します。(SSL 証明書の持ち込みも可能です)
インスタンスの二重化	お客様専用の二重化された WAF 環境を提供します。

¹ ロジックベースとは、Web 攻撃を分析して攻撃か否かを判断することで、新種・亜種の攻撃も防御する仕組みです。

セキュリティポリシーのカスタマイズ	お客様毎にポリシーのカスタマイズが可能です。
-------------------	------------------------

2.2.2. 基本サービスプラン

以下、サービスプラン一覧となります。機能はすべてのプランで同一となり、月内のピーク帯域によってプランをご選択いただけます。

プラン名	サービス内容	初期費用（税抜）	月額費用（税抜）
Fortify-ベーシック	ピーク帯域 1Mbps まで	¥25,000	¥23,000
Fortify-ベーシックプラス	ピーク帯域 2Mbps まで	¥25,000	¥26,000
Fortify-スタンダード	ピーク帯域 5Mbps まで	¥25,000	¥45,000
Fortify-スタンダードプラス	ピーク帯域 10Mbps まで	¥25,000	¥80,000
Fortify-スペシャル	ピーク帯域 50Mbps まで	¥25,000	¥100,000

2.2.3. オプションサービスプラン

以下、オプションとしてご利用いただけるサービスプランになります。

プラン名	サービス内容	初期費用（税抜）	月額費用（税抜）
Fortify-月次詳細レポート	ウェブサイトへの攻撃動向やポリシールールを PDF 形式にてレポートします。	¥0	¥15,000

2.2.4. 標準サポート

本サービスの契約に伴う標準サポートを、以下の通り提供します。

問い合わせ対応	本サービスに関するお問い合わせについて、サービス提供ベンダーへお取次ぎを行います。	営業時間内
障害対応	本サービスに関する障害時のお問い合わせについては、サービス提供ベンダーへお取次ぎを行います。	営業時間内

	本サービスに関する障害時のお問い合わせについては、サービス提供ベンダーにてご対応させていただきます。	営業時間外
--	--	-------

2.3. 禁止事項／制限事項

2.3.1. 禁止事項

「ホスティングサービス約款」に準じます。

2.3.2. 制限事項

2.3.2.1. 基本事項

- 適切な基本サービスプランを選択いただくことと、本サービス自体を検証いただくことを目的として、ご購入前に 1 ヶ月間程度の無償にて検証を実施いただきます。
- 検証環境は公開されており、どなたでもご利用可能です。(本番環境との機能差異としては、WAF 機能が検知機能のみ有効かつブロック機能が無効になっている点になります。)
- コントロールパネルアカウントは、1 社様につき 1 アカウントのみ利用可能です。(複数アカウントは作成できません。)
- 本番環境はヒアリングシートを元にお客様専用環境を提供します。そのため、検証環境は引き継がれません。
- 基本サービスプランは月内のピーク帯域で決定されます。
- 2 ヶ月連続でピーク帯域が契約プランを超過する場合には、プラン変更を提案させていただきます。
- 持込み SSL 証明書を希望される場合には、当社へ秘密鍵、サーバ証明書、中間証明書を当社に送付ください (5 営業日)。また、検証時にも適用させていただくことができます。
- コントロールパネルのアカウントは、お客様管理となり、当社では管理いたしません。

2.3.2.2. 技術事項

- false positive(利用者からの正当なリクエストを誤って攻撃と判定すること)が発生した場合には、一時的にバイパスモードにて運用ください。お客様からのご依頼により、当社から攻撃判定されたリストをお客様に提示して、false positive のリクエストを例外に加えるチューニングを実施します。
- 対象のウェブサーバの IP アドレスが変更される場合には、コントロールパネルより変更が可能です。(変更は速やかに反映されます。)
- Web 脆弱性診断を実施される場合には、診断元となるソース IP アドレスをコントロールパネルにて、ホワイトリストへ加えることを推奨します。(ホワイトリストに加えることで診断リクエストがブロックされないように設定できます。)

- フィルタ対象となるポートは、80/TCP と 443/TCP ポートのみになります。その他のポートについては、有償利用時のみ、ご指定いただいたポート番号については転送のみ対応可能です。
- 本サービスは冗長構成上、Web サーバへの接続元 IP アドレスが変動する場合がございます。その為、セッション管理等に接続元 IP アドレスをご利用されている場合、Web アプリケーションの修正が必要となります。

2.4. 保守点検

お客様にサービスを提供するための弊社内設備、もしくはサービスを構成している回線事業者の保守点検を実施する場合があります。保守点検中はサービスの一部または全部を停止する場合があります。

保守点検実施の際、ご契約者様へメールにて、実施の 2 週間前を目安としてご連絡いたしますが、当社が緊急を要すると判断したメンテナンスの場合はこの限りではありません。

3. 契約

3.1. 契約の締結

所定の「クラウドオンラインサービス注文書」を記載及び捺印いただき、以下に記載の「契約お手続き窓口」まで郵送または電子メールにてお送りください。

申請は事前に利用開始できるまでに必要な日数目安をご確認頂き、お客様がご希望の日程までに開通できるよう余裕をもってご提出ください。

約款

本サービスを利用する場合には、以下の約款が適用されます。

「ホスティングサービス約款」

最低利用期間

本サービスの最低利用期間は、課金開始日から 3 か月間です。こちらに満たない期間で解約される場合残日数分の利用料金をお支払いいただきます。

開通までの日数

ヒアリングシートおよび注文書を、開始月の 7 営業日前までにいただいた場合、翌月 1 日にコントロールパネルを提供します。開始月の 7 営業日前より後になる場合は、翌々月 1 日に提供となります。※ご新規のお客様の場合は、入金確認も必要となります。

3.2. 契約の解除

所定の「クラウドオンラインサービス解約申請書」を記載及び捺印いただき、以下に記載の「契約お手続き窓口」まで郵送または電子メールにてお送りください。申請は解約月の前月末までにご提出ください。なお、

解約は原則として解約を希望される月の末日となります。

例: 5 月末で解約する場合、4 月末日までに解約申請書をクララオンラインまでご提出いただく。

3.3. 契約お手続き窓口情報

所定の「クララオンラインサービス注文書」を記載及び捺印いただき、以下まで郵送または E-mail にてお送りください。

〒108-0073 東京都港区三田三丁目 14 番 10 号 三田 3 丁目 MT ビル 8 階
株式会社クララオンライン クロスボーダービジネス部 サービス契約受付担当
Tel. 03-6704-0778 / Fax. 03-6453-7552 / E-mail sales@clara.ad.jp

4. お問い合わせ

4.1. 各種お手続きに関するお問い合わせ

契約内容変更・お客様の登録情報変更・解約等各種お手続きに関するお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: sales@clara.ad.jp
お電話でのお問い合わせ: 0120-380-966 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)

4.2. 技術的な内容に関するお問い合わせ

本サービスご利用上での技術的なご質問に関するお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: support@clara.ne.jp
お電話でのお問い合わせ: 0120-380-994 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)

4.3. 障害に関するお問い合わせ

本サービスご利用上での障害に関するご質問に関するお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: support@clara.ne.jp, support@suhojapan.com (受付時間: 24 時間/365 日)
お電話でのお問い合わせ: 0120-380-994 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)

4.4. 請求・お支払いに関するお問い合わせ

ご利用サービスの料金・支払い等についてのお問い合わせは以下の通りです。

メールでのお問い合わせ: contract@clara.ad.jp

お電話でのお問い合わせ: 03-6704-0776 (電話受付時間: 平日 10:00~18:00)