

bit-drive 保守マニュアル

NURO アクセス インターネット接続サービス

2023年8月10日 Version 3.1

ソニービズネットワークス株式会社

目次

1 概要	3
1-1 サービス提供範囲と保守責任区分	3
2 サービス開始前の準備	4
2-1 お客さまにご準備いただく設備	4
3 ONU(宅内装置)の仕様	5
3-1 ONU仕様の掲載サイト	5
3-2 お客さま側インターフェース (UNI) の要件	6
3-3 ONU 接続ポート (LAN1 / LAN2) の要件	6
3-4 IPv6 アドレスの利用方法	7
4 ネットワーク構成例	8
4-1 IPv4 固定 IP 1 個をご契約のお客様	8
4-2 IPv4 固定 IP 複数個をご契約のお客様	9
5 お客さまサポートサイトのご案内	10
5-1 サイト掲載内容	10
5-2 ログイン方法とパスワード	11
6 通信トラブルの対処方法	12
6-1 お客さまネットワーク環境の確認手順	12
6-2 PC 直結による、インターネット回線の正常性確認手順	12
7 サポート体制について	13
7-1 ご連絡前のお願い	14
7-2 切り分け調査のご協力をお願い	14
8 メンテナンス・障害情報の通知の方針	15
9 インターネット VPN サービスのサポートについて	16

1 概要

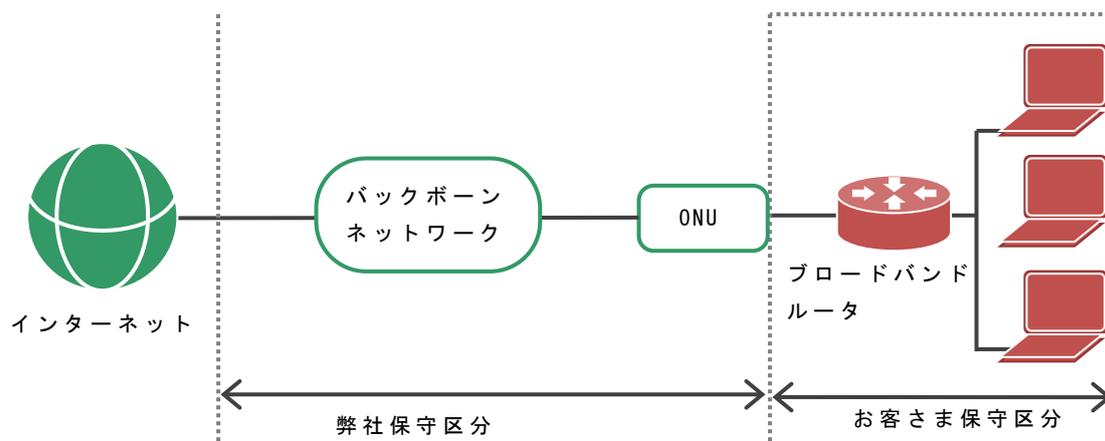
このマニュアルは、「NURO アクセス インターネット接続サービス」をご契約のお客さま向けに、ネットワーク構成例や通信障害時の確認手順、連絡窓口などの情報を記載しております。

NURO アクセス インターネット接続サービスのメニューは以下の通りです。

サービス名	最大速度 (下り)	帯域保証	固定 IP 割当方式	
			IP1 個	IP 複数個
スタンダード	1Gbps + 1Gbps	×	○	○
プレミアム	1Gbps + 1Gbps	○ (30M / 50M)	○	○

1-1 サービス提供範囲と保守責任区分

「NURO アクセス インターネット接続サービス」の保守範囲は、下図の通りになっています。



2 サービス開始前の準備

2-1 お客さまにご準備いただく設備

- サービス用の ONU を收容するため、以下のスペースと電源をご準備ください。
 - 設置スペース : 19 インチラック設置の場合 1U 程度。
 - 電源数 : AC100V 電源口 x 1

- サービスで利用するお客さま用のブロードバンドルータは、お客さまにてご準備の上、設定をしていただく必要があります。上記の ONU とは別に、設置環境・電源環境をご確認のうえ、お客さまにてご準備・設定をお願いいたします。

- なお、bit-drive の VPN サービスをご利用の場合、設置時の契約条件により、弊社側で設置・設定を行います。

3 ONU(宅内装置)の仕様

3-1 ONU仕様の掲載サイト

最新の NURO ONU の仕様は、下記サイトに掲載しています。

開通時期・地域により設置される機種が異なりますので、お客さま環境の ONU に合致した機種の説明書を参照ください

<https://biz.nuro.jp/service/internet/standard/detail.html>

機器名		ZXHN F600	EchoLife HG8040H	FG4023B
タイプ		ブリッジ	ブリッジ	ブリッジ
サイズ (H×W×D)		245×190×42 (mm)	28×176×138 (mm)	40×190×143 (mm)
設置方法		縦/横置き両対応 壁掛け不可	横置き専用 壁掛け不可	横置き専用 壁掛け不可
WAN	Upstream	1Gbps	1Gbps	1Gbps
	Downstream	2Gbps	2Gbps	2Gbps
	コネクタ仕様	SCコネクタ	SCコネクタ	SCコネクタ
有線 LAN	規格	10/100/1000 Auto-Negotiation	10/100/1000 Auto-Negotiation	10/100/1000 Auto-Negotiation
	各ポート用途	LAN1～LAN4：イーサネットポート (ただし、LAN3、LAN4ポートは利用不可)	LAN1～LAN4：イーサネットポート (ただし、LAN3、LAN4ポートは利用不可)	LAN1～LAN4：イーサネットポート (ただし、LAN3、LAN4ポートは利用不可)
取扱説明書		> ZXHN F600の簡易ユーザガイド	> EchoLife HG8040Hの簡易ユーザガイド	> FG4023Bの取扱説明書

3-2 お客さま側インターフェース (UNI) の要件

項目	仕様
接続プロトコル	IPv4/IPv6
MTU	1,500 byte
接続インターフェース	1000BASE-T (10/100/1000 Mbps) 速度 : 自動検出 全二重/半二重 : 自動検出 MDI/MDI-X : 自動検出
LAN1	IPv4 固定 IP1 個 or 複数個 VPN ルータ等のお客さま機器を接続ください。
LAN2	インターネット接続用ポート DHCP 動的 IPv4 アドレス割り当て
LAN3/LAN4	利用できません

3-3 ONU 接続ポート (LAN1 / LAN2) の要件

- LAN1

固定 IPv4 アドレスが割り当てられます。次ページ以降のネットワーク構成例を参照の上、VPN ルータ等、お客さまのネットワーク機器を接続ください。

- LAN2

DHCP により、動的の IPv4 アドレス・デフォルトゲートウェイ・DNS アドレスが割り当てされます。付与される IPv4 アドレスは動的の為、固定 IPv4 を想定した VPN ルータなどの機器は接続できません。インターネットアクセス用の PC を接続する際にご利用ください。

また、LAN2 回線から、bit-drive の参照用 DNS へのアクセスはできません。

3-4 IPv6 アドレスの利用方法

NURO アクセスサービスでは、IPv6 アドレスでの接続を可能とする IPv4/IPv6 デュアルスタック方式に対応します。LAN1、LAN2 ポートにそれぞれ別セグメントの動的な IPv6 アドレスを割り当てます。

- IPv6 アドレスの割り当て方法 : DHCPv6-PD 方式
- プレフィックスサイズ : /56

IPv6 アドレスをご利用される場合は、IPv4/IPv6 デュアルスタック / DHCPv6-PD 方式に対応したルータをご準備いただき、お客さま側にて設定のうえ、ご利用ください。

デュアルスタック方式とは、IPv4 と IPv6 を両方利用するための方式です。
本方式に対応したネットワーク機器は IPv4 と IPv6 のアドレスをそれぞれ持ち、IPv4 機器と通信を行う際には IPv4 を利用し、IPv6 対応機器と通信を行う際には IPv6 を使用することができます。

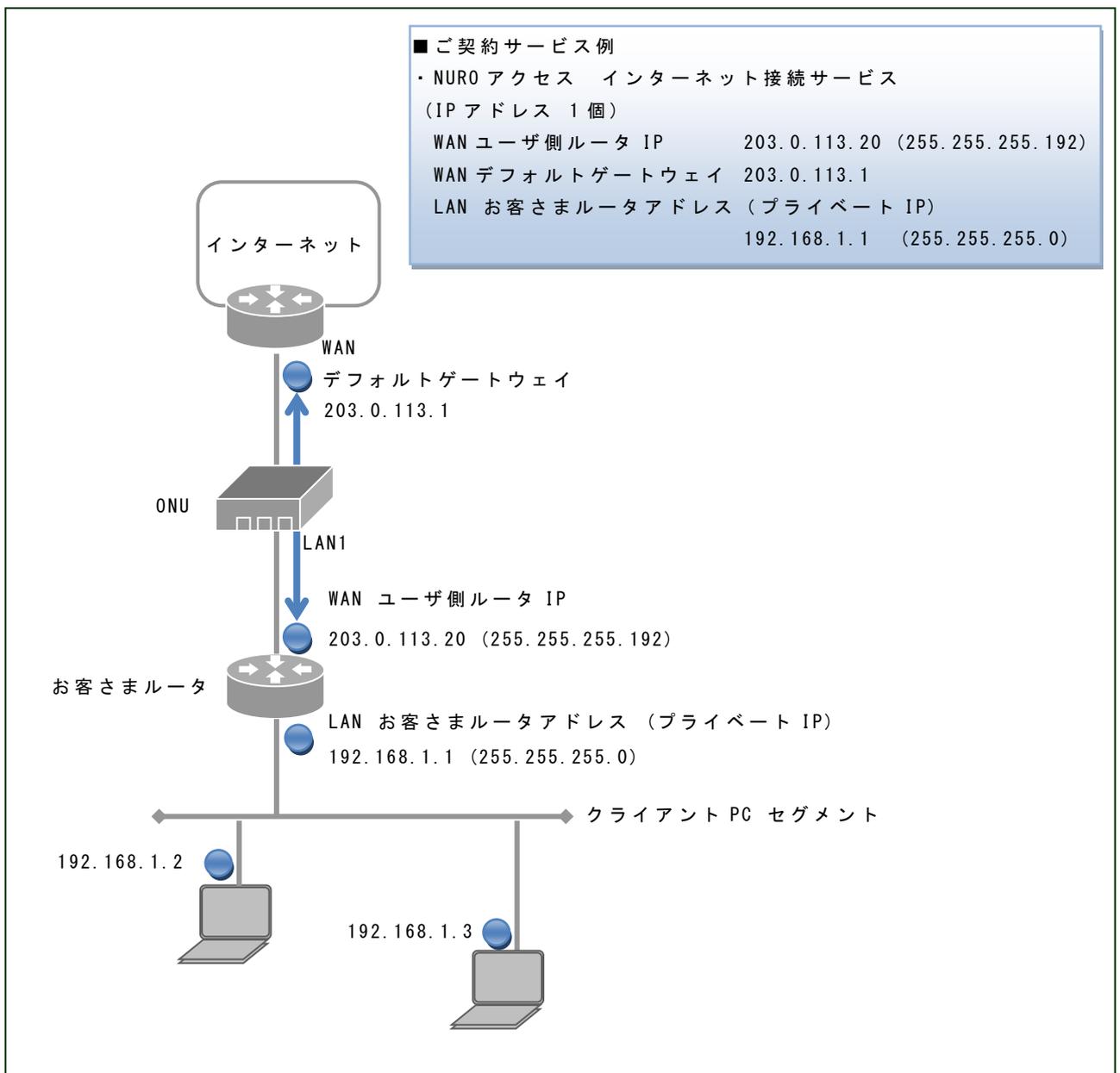
DHCPv6-PD (prefix delegation) とは DHCPv6 の拡張の一種で、DHCPv6 サーバーよりクライアントに対し「プレフィックス」等を含めた IPv6 アドレスの割り当てを行う方式となります。

4 ネットワーク構成例

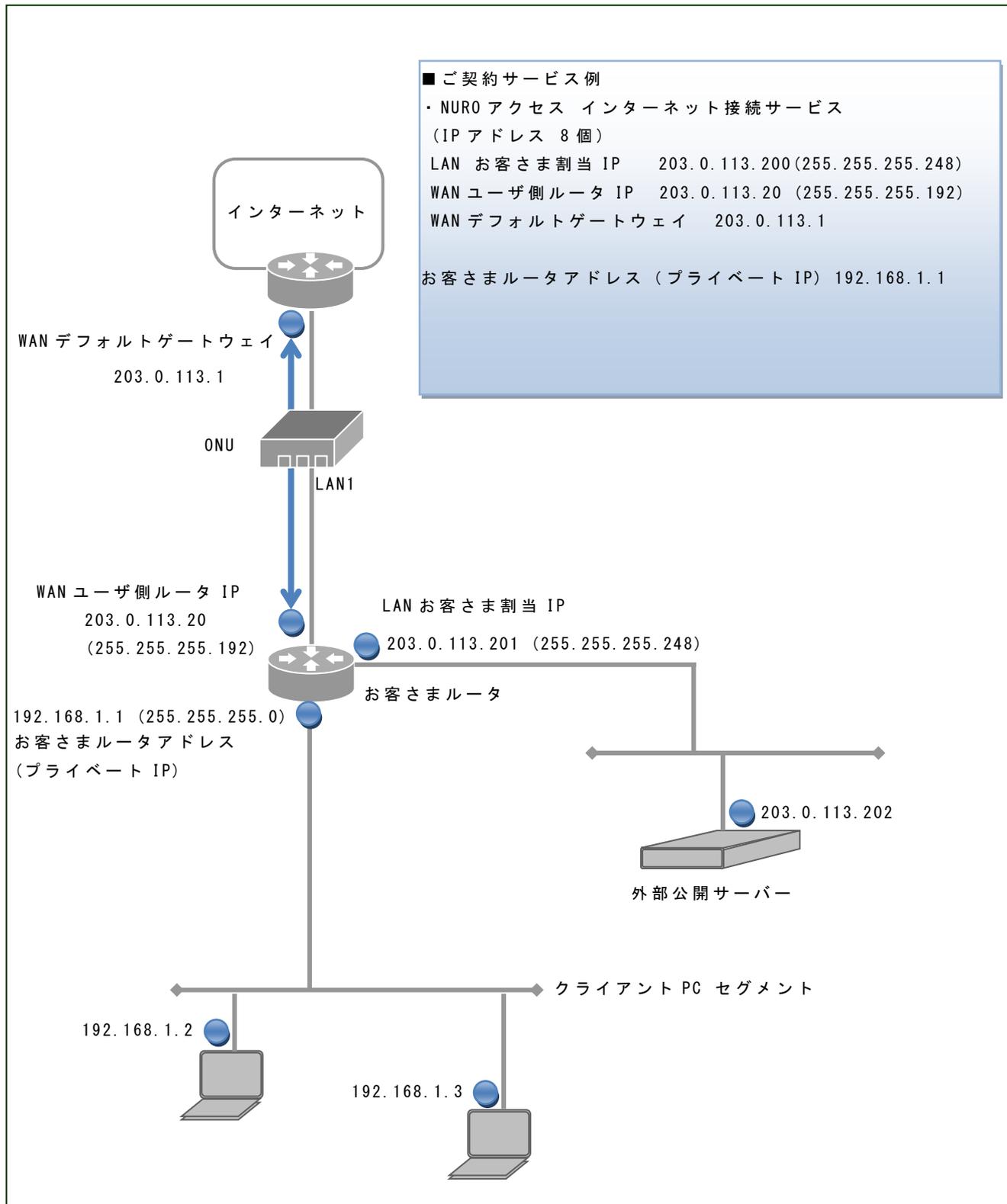
サービスをご利用される際のネットワーク構成例は以下の通りです。

お客様の割り当て IP アドレス情報は、別途ご送付させていただきます「NURO アクセス インターネット接続サービス ネットワーク情報」をご覧ください。

4-1 IPv4 固定 IP 1 個をご契約のお客様



4-2 IPv4 固定 IP 複数個をご契約のお客様



5 お客さまサポートサイトのご案内

弊社ホームページでは、お客さま登録情報やご利用回線の技術情報、障害・メンテナンス情報をご確認いただけるページとして、『お客さまサポートサイト』を開設しております。

お客さまサポートサイト URL : <https://www.bit-drive.ne.jp/support/index.html>

5-1 サイト掲載内容

『お客さまサポートサイト』では、以下の情報を掲載しております。

[1] 技術情報

- bit-drive インターネット回線接続サービスに関わる、よくあるご質問や、トラブル時の対処方法をご確認いただけます。

[2] メンテナンス・障害情報

- ご利用回線のメンテナンス情報、障害情報をご確認いただけます。

[3] お客さま情報

- 「ご登録情報・請求情報の確認変更」や、「ネットワーク情報の確認」などを実施いただけます。

※ご請求明細の確認につきましては、NURO Biz ポータルサイトにてご確認ください。

NURO Biz サポートサイト: <https://portal.biz.nuro.jp/sign-in>

[4] 各種手続き

- 「サービスの新規契約・変更・解約」、「IPアドレス・JPドメイン情報の登録・変更」、「bit-drive セカンダリ DNS の登録・変更」、「社名変更・契約者変更」、「設置場所移転」などの手続きを実施いただけます。
- お支払い方法の確認・変更手続きを実施いただけます。
- 手続きに関わるご不明な点は、NURO Biz インフォメーションデスクへご連絡ください。

[5] その他

- 『サービス契約約款』、『利用規約』、『個人情報の取り扱いポリシー』を確認いただけます。

5-2 ログイン方法とパスワード

サポートサイトの一部コンテンツの閲覧には、パスワードによる認証が必要となります。ログインに使用するアカウント / パスワードは、別紙「NURO アクセス インターネット接続サービス ネットワーク情報」をご覧ください。

なお、サポートサイトでは「パスワード」の変更を行うことができます。セキュリティ確保のために、まず「パスワード」の変更をお願いします。

■ お客さまサポートサイト Top > お客さま情報・各種手続き > ご登録情報・請求情報の確認変更

The screenshot shows the bit-drive customer support site interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'サービス・ソリューション 別ページ', 'よくあるご質問 (FAQ) サイト', 'マニュアル ソフトウェア一覧', 'マネージメントツール 各種管理画面', 'お客さま情報の確認 各種手続き', and 'bit-drive トップ'. Below this, there are several service tiles for 'Services & Solutions', 'FAQ', 'Manuals & Software', and 'Management Tools'. A search bar is located in the center. The main content area is divided into 'お客さま情報・各種手続き' and 'bit-drive サービス共通技術情報'. In the 'お客さま情報・各種手続き' section, a red box highlights the link 'ご登録情報・請求情報の確認変更 ログイン'. A red arrow points from this link down to the 'ご登録情報・請求情報の確認・変更' section. In this section, a red box highlights the login form with fields for 'アカウントNo.' (with example '0-1234567890') and 'パスワード'. A red arrow points from the highlighted form to a text box on the right.

別紙「NURO アクセス インターネット接続サービス ネットワーク情報」に記載されているアカウント No, パスワードを入力してください。

6 通信トラブルの対処方法

インターネット接続ができない場合、以下の手順で確認をお願いします。

6-1 お客さまネットワーク環境の確認手順

[1] お客さまネットワークの再確認

- 同じ LAN 内の他の PC において、同様の問題が発生しているかを確認してください。特定 PC だけで通信問題がある場合は、その PC 内の環境、設定に原因がある可能性がありますので、該当する PC 側の環境を確認してください。
- 直前にネットワーク変更を行なった場合、変更を元の状態に戻してください。
- ご利用中のブロードバンドルータ、Hub など通信機器の LED を確認してください。

[2] ONU の LED ランプの確認

- ONU の LED ランプを確認し、光ファイバー側・LAN 側のインターフェースがリンクアップしているかを確認してください。

[3] 通信装置の再接続

- お客さま設置のブロードバンドルータ、ONU を再起動してください。

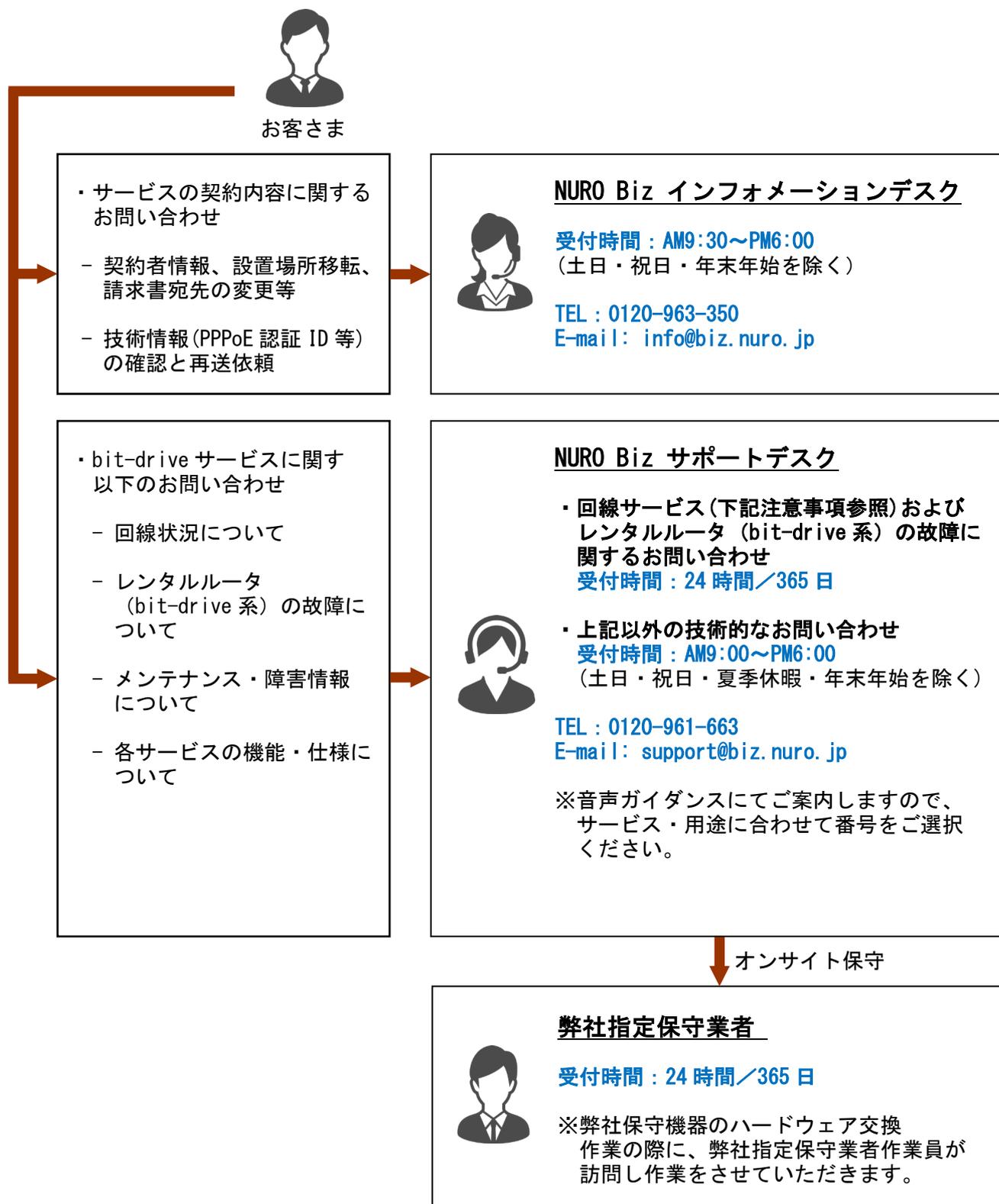
6-2 PC 直結による、インターネット回線の正常性確認手順

インターネット区間が正常であることを確認する為、ブロードバンドルータを取り外して ONU と PC を直接 LAN で接続し、以下の手順にしたがって、PC による通信確認を行ってください。

- 試験用の PC を、ONU と直接 接続してください。
- 別紙「NURO アクセス インターネット接続サービス ネットワーク情報」に記載されている IP アドレス、ゲートウェイアドレス、DNS アドレスを PC に設定の上、インターネットへの接続が可能かどうか、ご確認ください。

7 サポート体制について

サービスのサポート体制は以下の通りです。お問い合わせいただく際には、次ページの確認事項を確認の上、ご連絡をお願いします。



7-1 ご連絡前のお願い

- ご連絡の前に、本マニュアルの『通信トラブルの対処方法』を参照いただき、お客さまネットワークの調査を行ってください。
- 別紙「NURO アクセス インターネット接続サービス ネットワーク情報」に記載の『アカウント No』をご確認のうえ、お電話ください。お客さま情報を迅速に確認してスムーズに対応を進めることができます。
- お電話の内容は技術的な確認になりますので、極力、申込時にご登録いただいたお客さまの技術担当者様の方から、お問い合わせいただきますようお願いいたします。
- 申込時にご登録いただいたお客さまの技術担当者様に開通前の技術・登録情報、サービス開始後のメンテナンス・障害情報などをご案内しておりますので、お客さまの技術担当者様に変更になりましたら、速やかにお客さまサポートサイトよりご変更いただくか、NURO Biz インフォメーションデスクへご連絡いただきますようお願いいたします。

7-2 切り分け調査のご協力をお願い

- お客さまからの障害のご連絡内容に応じて、弊社 では、ONU など通信機器のアラームの確認、お客さま機器への ping 試験などの障害切り分け調査を進めてまいります。お客さまには、お客さま側ネットワークとバックボーンネットワークの切り分け調査のため、下記をお願いする場合がございます。
 - お客さま機器の再起動、回線終端装置の電源 OFF/ON
 - 回線終端装置への PC の直付けによるネットワーク接続確認

その他、状況に応じて、切り分け調査のため、お客さまにご協力をお願いする場合がございますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

8 メンテナンス・障害情報の通知の方針

[1] メンテナンス情報の通知

弊社では、サービスに影響するメンテナンスの情報は、緊急の場合を除いて、1週間前までに「メンテナンス作業のお知らせ」として、メールで、お客さまにご連絡させていただきます。

[2] 障害発生時のお客さま通知方法

- 障害同報の手段として、FAX あるいは E-mail を使用します。
 - FAX と E-mail の両方を送ることはできません。
 - 回線障害時に E-mail がお客さまに届かない可能性を考慮して、標準の通知方法は FAX となっております。
 - お客さまへの電話による障害連絡は原則行っておりませんのでご了承ください。

[3] お客さま通知方法を FAX から E-Mail に変更する方法

- 下記 2 点に該当するお客さまは、E-mail による障害連絡方法への切り替えを推奨いたします。
 - 多数の拠点を一括管理されており、同一の FAX 番号が登録されているため広域障害時に大量の FAX が届く懸念のあるお客さま
 - 弊社提供回線の障害に影響を受けず、E-mail の受信確認が可能なお客さま
- 通知方法を FAX から E-Mail に変更するには、以下の手順を行ってください。
 - お客さまサポートサイトにアクセス
<https://www.bit-drive.ne.jp/support/index.html>
 - お客さまサポートサイト>お客さま情報 > ご登録情報・請求情報の確認変更を選択。
 - サポートサイト用のアカウント No/パスワードを入力して、ログインする。
 - 技術担当者情報の FAX 番号を空欄にする。

9 インターネット VPN サービスのサポートについて

bit-drive のインターネット VPN サービスをご利用のお客さまは、以下の点をご確認ください。
詳しい内容は、VPN サービス申込時に送付される VPN サービス用保守マニュアルをご覧ください。

[1] インターネット VPN サービスのサポート時間

- ハードウェア故障時のオンサイト交換は、NURO Biz サポートデスクにて 24 時間 365 日、対応します。
- 技術的な問い合わせ、リモートサポートなどの対応は、平日の 9 時～18 時の間のみとなります。

[2] ハードウェア交換時の駆け付け時間に関する注意

- 弊社指定保守業者による、駆け付け時間は、平日昼間帯：2 時間／夜間休日帯：4 時間を目標としています。現地のログ調査は行いません。目視、あるいは物理的に判断できる範囲で、機器あるいは設置環境の調査を行います。

以上