

bit-drive 保守マニュアル マネージドクラウド マネージド閉域ルータ

2023年08月10日 Version 2.1

ソニービズネットワークス株式会社

著作権情報

本ドキュメントは、著作権法で保護された著作物で、その全部または一部を許可なく複製したり複製物を配布したり、あるいは他のコンピュータ用に変換したり、他の言語に翻訳すると、著作権の侵害となります。

ご注意

予告なく本書の一部または全体を修正、変更することがあります。また、本製品の内容またはその仕様により発生した損害については、いかなる責任も負いかねます。

商標表示

記載されている会社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。

目次

| | |
|--------------------------------------------|----|
| 1.. はじめに | 4 |
| 2.. マネージド閉域ルータ概要 | 5 |
| 3.. サービスのご利用開始手順 | 6 |
| 3-1 事前準備 | 6 |
| 3-2 マネージド閉域ルータの設置 | 6 |
| 3-3 接続図と LED ランプ表示 | 7 |
| 4.. ネットワーク設計時の制限事項と注意点 | 8 |
| 4-1 お客さま LAN 側 IP アドレスの制限 | 8 |
| 4-2 インターネット接続について | 8 |
| 5.. ネットワーク構成例 | 9 |
| 5-1 単拠点構成例 | 9 |
| 5-2 機器冗長構成例 | 9 |
| 6.. 保守責任範囲 | 10 |
| 6-1 NURO 閉域アクセスをご利用の場合 | 10 |
| 6-2 Smart 閉域サービス Smart Ether をご利用の場合 | 10 |
| 6-3 Smart 閉域サービス Smart ひかり F をご利用の場合 | 10 |
| 7.. お客さまサポートサイト | 11 |
| 7-1 サイト掲載内容 | 11 |
| 7-2 ログイン方法とパスワード | 12 |
| 8.. マネージドクラウドポータルのご案内 | 13 |
| 9.. 通信トラブルの対処法 | 14 |
| 10サポート体制について | 15 |
| 10-1 お問い合わせ窓口 | 15 |
| 9-1 ご連絡前のお願い | 16 |
| 9-2 切り分け調査のご協力のお願い | 16 |
| 11メンテナンス・障害情報の通知の方針 | 17 |
| 10-1 メンテナンス情報の通知 | 17 |
| 10-2 障害発生時のお客さま通知方法 | 17 |

1 はじめに


このたびは、マネージドクラウド マネージド閉域ルータをご契約いただきありがとうございます。

マネージド閉域ルータは、センチュリー・システムズ社製ルータ（以下マネージド閉域ルータ）を使用して閉域回線と接続するサービスとなります。

本マニュアルでは、マネージド閉域ルータのサービス仕様やトラブル発生時の問い合わせ窓口について記載します。

2 マネージド閉域ルータ概要

マネージド閉域ルータの仕様は以下の通りです。

| 型番 | FutureNet NXR-530 |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 外観 |  |
| サイズ (幅×奥行×高さ) | 195 mm × 111 mm × 38 mm |
| 重量 | 340g |
| 消費電力 | 約 7.8W (AC100V) |
| 動作温度 | 0°C ~ +40°C |
| WAN インターフェース | 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T 2ポート ※1ポート (ETHER 2) はご利用できません。 |
| LAN インターフェース | 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-T 4ポート |

3 サービスのご利用開始手順

3-1 事前準備

サービス開始当日までに、お客さまにて以下の設備をご準備ください。

- マネージド閉域ルータ設置用空スペース
マネージド閉域ルータのサイズは前章をご参照ください。
- 空き電源コンセント
マネージド閉域ルータ用の電源コンセントをご準備ください。
- 社内 LAN 接続用の LAN ケーブル
マネージド閉域ルータとお客さま社内 LAN を接続するための LAN ケーブルをご準備ください。
- LAN スイッチ/ハブ
機器冗長構成をご利用のお客さまは必ずご準備ください。2 台のマネージド閉域ルータとお客さま LAN 側ネットワークを接続するために必要となります。

3-2 マネージド閉域ルータの設置

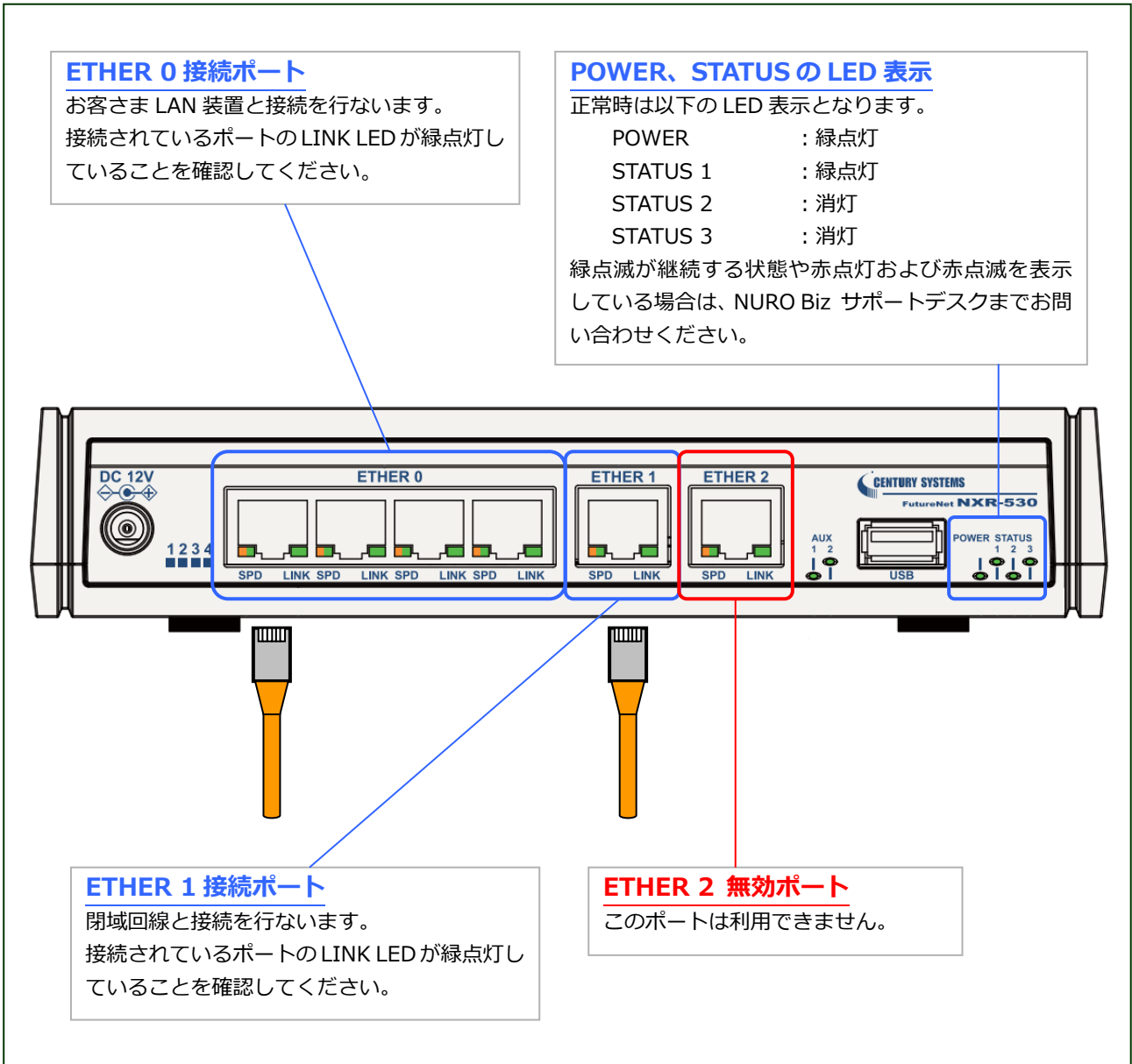
弊社指定業者作業員が設置場所まで伺いし、マネージド閉域ルータの設置・閉域回線との接続・閉域回線のデフォルトゲートウェイまでの疎通確認作業を実施させていただきます。

お客さまにて、マネージド閉域ルータ設置場所の確保、閉域回線の接続場所のご指示をお願いいたします。

また、マネージド閉域ルータ設置後の LAN 側ネットワークの切り替え作業はお客さまにて実施していただきますようお願いいたします。

3-3 接続図と LED ランプ表示

マネージド閉域ルータの接続図と LED 表示はそれぞれ以下の通りです。



4 ネットワーク設計時の制限事項と注意点

マネージドクラウドサービスの利用の際には、以下の制限事項・注意点がございます。
あらかじめ以下の内容に留意の上、お客さまネットワークの設計をお願いします。

4-1 お客さま LAN 側 IP アドレスの制限

他の bit-drive サービスをご契約の場合、ご利用いただけない IP アドレスがございます。
詳細につきましては、弊社営業担当もしくは弊社 SE 担当までご連絡ください。

4-2 インターネット接続について

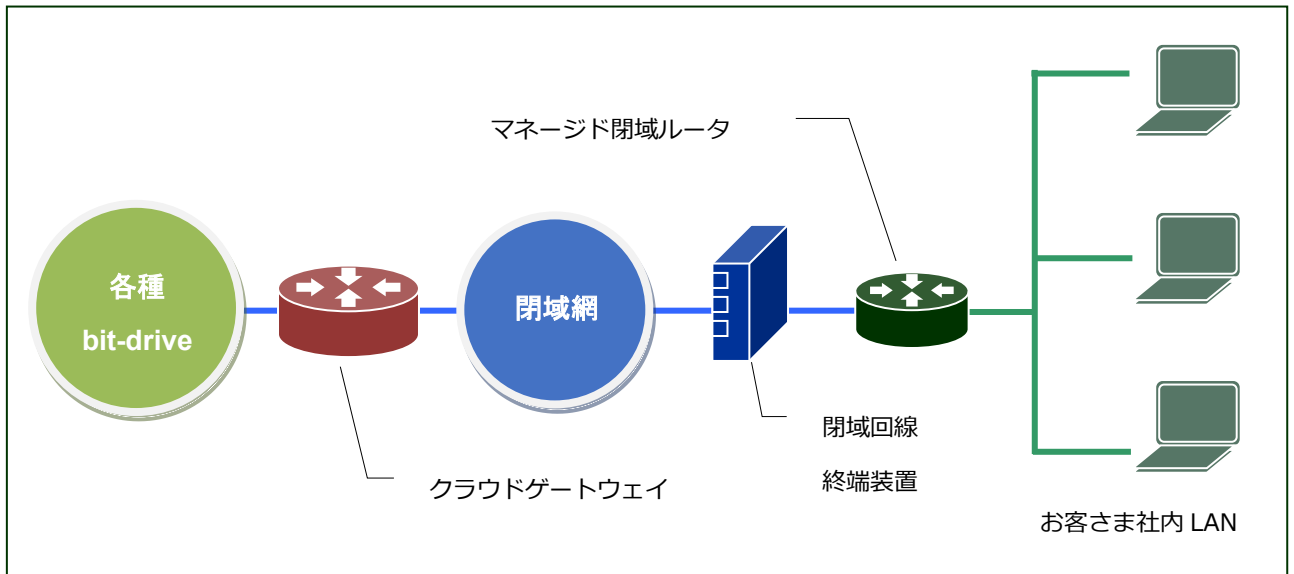
マネージド閉域ルータからインターネットに接続する場合、インターネット接続オプションのご契約が必要となります。

詳細につきましては、弊社営業担当までご連絡ください。

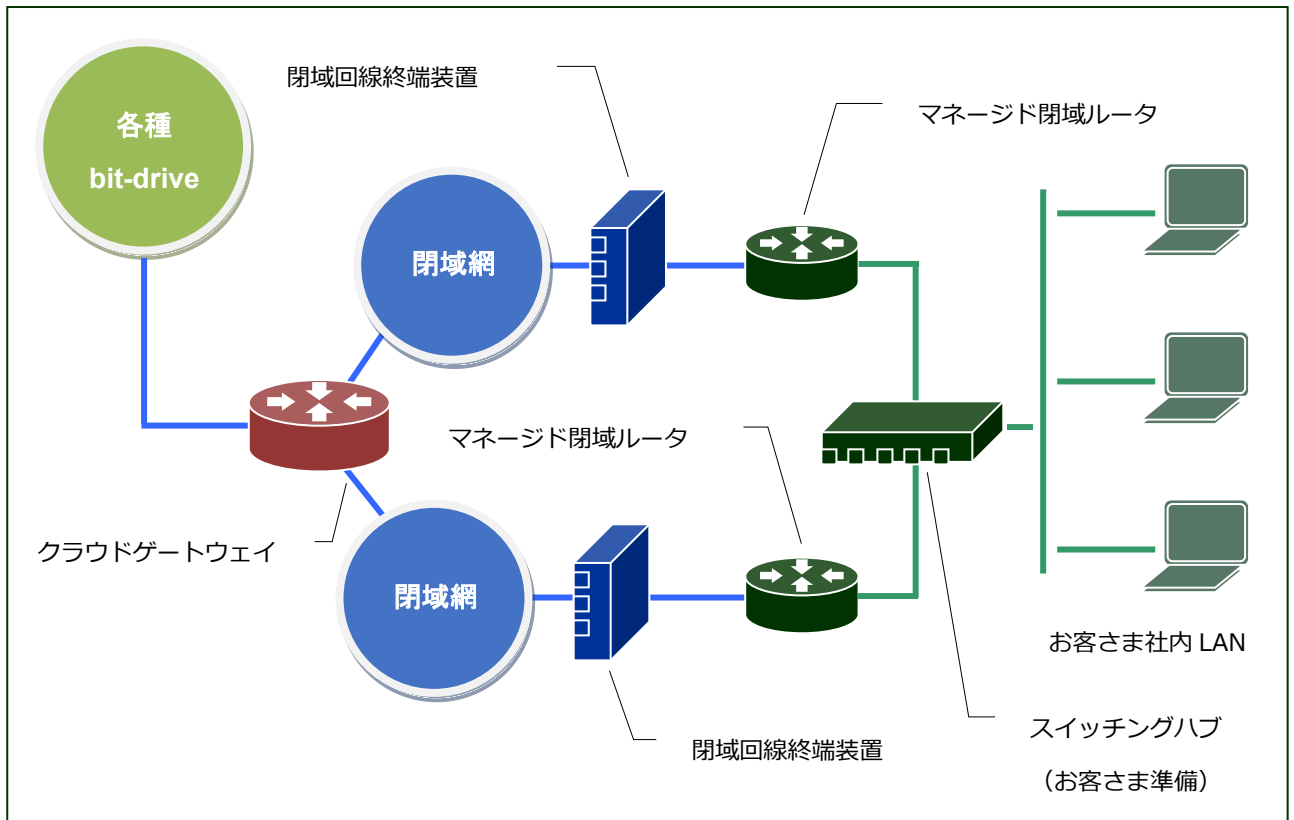
5 ネットワーク構成例

マネージドクラウドサービスのマネージド閉域ルータを利用したネットワーク構成例は以下の通りです。お客様のネットワーク構成に合わせて接続してください。

5-1 単拠点構成例



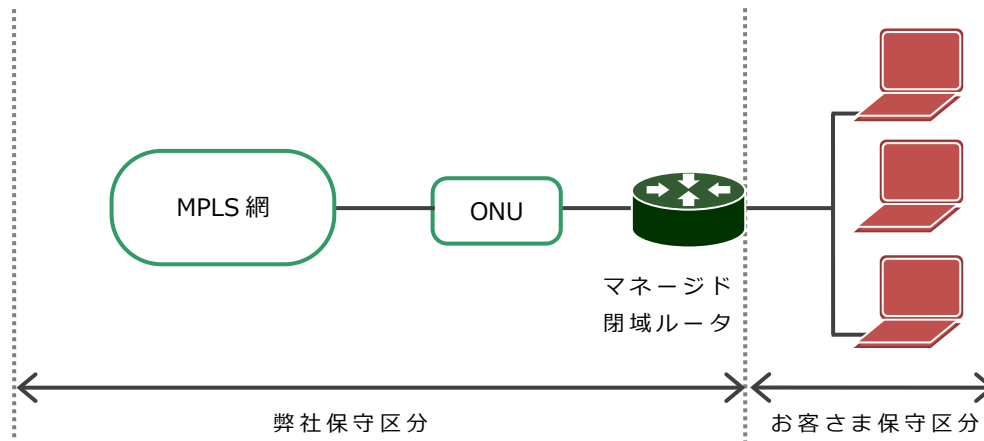
5-2 機器冗長構成例



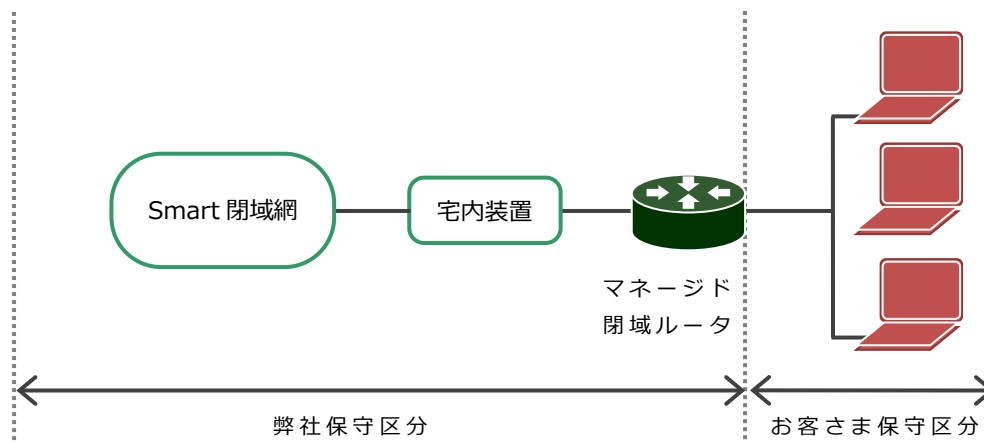
6 保守責任範囲

本サービスの保守責任範囲は以下の通りです。

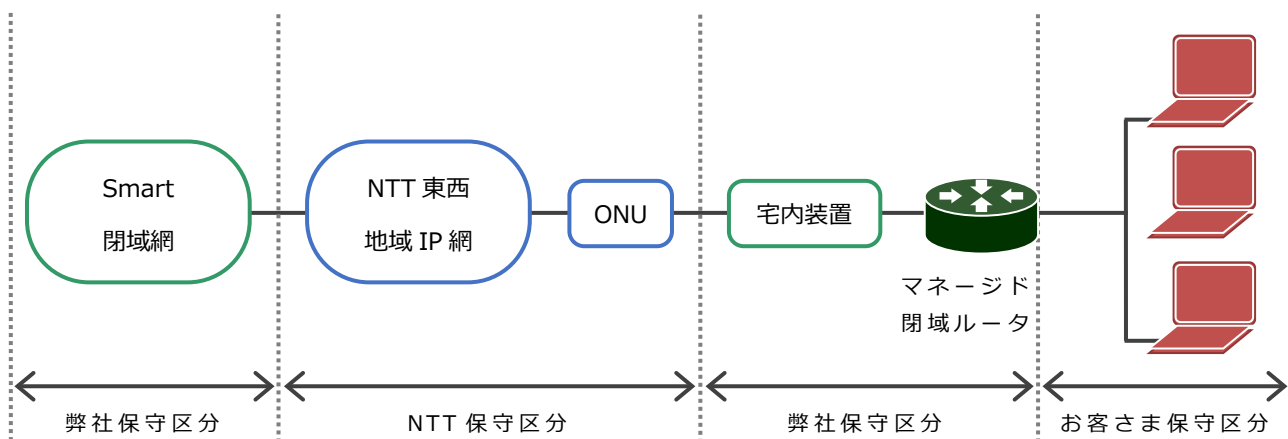
6-1 NURO 閉域アクセスをご利用の場合



6-2 Smart 閉域サービス Smart Ether をご利用の場合



6-3 Smart 閉域サービス Smart ひかり F をご利用の場合



7 お客さまサポートサイト

弊社では、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。

- 弊社お客さまサポートサイト

URL : <https://www.bit-drive.ne.jp/support/index.html>

7-1 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 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

ご利用サービス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」、「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。

7-2 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、サービス開始時に送付しております「登録内容通知」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. The top navigation bar includes links for 'サービス・ソリューション', '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'. The main content area features several service tiles: 'Services & Solutions サービス・ソリューションから探す', 'FAQ よくある質問から探す', 'Manuals & Software マニュアル・ソフトウェア一覧から探す', and 'Management Tools マネージメントツール・各種管理画面を探す'. A search bar is located below these tiles. The 'お客さま情報・各種手続き' section is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'ログイン' link. Below this, the 'bit-drive サービス共通技術情報' section is visible. The second screenshot shows the 'お客さま情報' page with a red box around the 'ご登録情報・請求情報の確認・変更' section. A red arrow points to the login form, which has another red box around it. A second red arrow points from the login form to a text box that says '「登録内容通知」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。'

8 マネージドクラウドポータルのご案内

マネージド閉域ルータの設定・管理については、以下のマネージドクラウドポータルより操作することができます。

- マネージドクラウドポータル

URL : <https://cloud-portal.jp/>

ログインに必要な情報に関しては、ご契約時に送付しております「bit-drive マネージドクラウド登録内容通知」をご確認ください。

9 通信トラブルの対処法

マネージド閉域ルータにて正常に接続が行えない場合は以下の手順に従ってマネージド閉域ルータの確認をお願いします。

1. 事前確認（お客さまネットワークの再確認）

- 同一拠点 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った場合、変更を元の状態に戻してください。

2. マネージド閉域ルータの確認と装置の再起動

- マネージド閉域ルータのケーブル配線環境を確認し、LED ランプが正常のステータスであることを確認してください。

マネージド閉域ルータの LED 表示は「3-3 接続図と LED ランプ表示」をご参照ください。

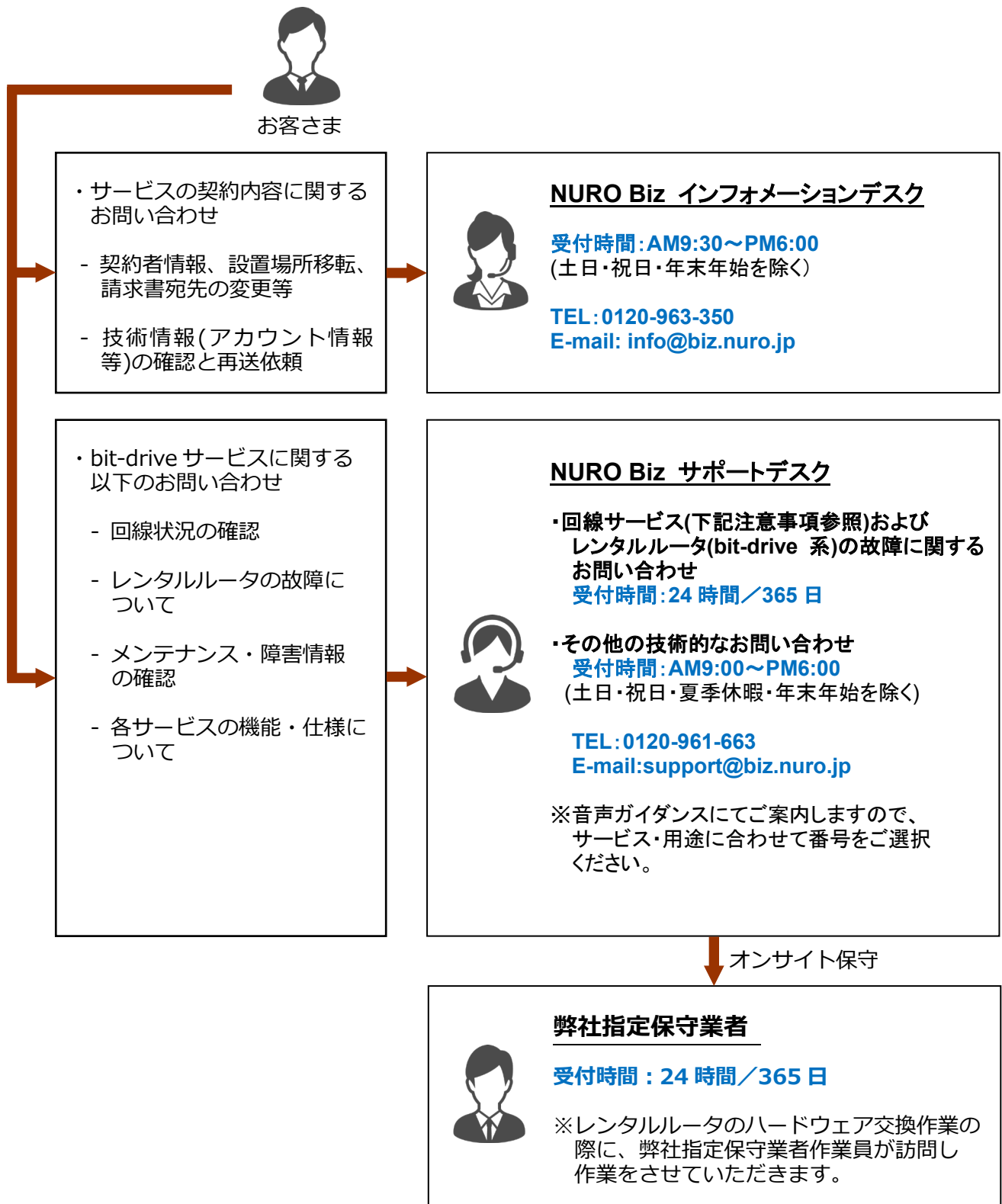
- ※ LINK LED ランプのステータスがダウンの場合、マネージド閉域ルータに接続している装置の変更や LAN ケーブルの交換を行うなど動作確認を行ってください。
- マネージド閉域ルータの電源 OFF/ON し、再起動を行ってください。
 - ※ NXR-530 は電源スイッチがないので、電源ケーブルの抜き差しを行ってください。
- 通信トラブルが頻発する場合は、故障の可能性があるため「NURO Biz サポートデスク」までお問い合わせください。

10 サポート体制について

10-1 お問い合わせ窓口

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。



9-1 ご連絡前のお願い

1. 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。
2. 別紙「登録内容通知」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。
3. 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。
4. 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。

9-2 切り分け調査のご協力のお願い

1. お客さまからの障害のご連絡内容に応じて、弊社では、ONU や宅内装置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。
 - マネージド閉域ルータおよび ONU、宅内装置の LED ランプ状況確認、再起動
 - お客さま機器の LED ランプ状況の確認、再起動

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。

11 メンテナンス・障害情報の通知の方針

10-1 メンテナンス情報の通知

サービスに影響するメンテナンス情報は、緊急の場合を除いて 1 週間前までにお客様の技術担当者さま宛にメールにてご連絡いたします。

また、お客様サポートサイトにも掲載しておりますので併せてご確認ください。

- 弊社お客様サポートサイト

URL : <https://www.bit-drive.ne.jp/maintenance/index.html>

The screenshot shows the Sony bit-drive customer support website. The main content area is titled 'メンテナンス・障害情報' (Maintenance & Outage Information). It lists several items under 'メンテナンス予定・復旧済みの障害情報(回線サービス以外)' (Maintenance/Resolved Outage Information (excluding line services)). The first item is highlighted with a red box:

| 種別 | 日時 | 内容 |
|--------|------------|------------------------------------------|
| 障害 | 2019/07/21 | [「マネージドインターネット」] インターネット接続ホスティングサービス障害情報 |
| メンテナンス | 2019/07/29 | [「bit-driveホスティング」] バックアップ |
| メンテナンス | 2019/08/05 | [「マネージドクラウド」] メンテナンスのお知らせ NEW |
| メンテナンス | 2019/08/09 | [「マネージドクラウド」] メンテナンスのお知らせ NEW |
| メンテナンス | 2019/08/09 | [「セキュリティサービス」] IT資産管理サービス |

10-2 障害発生時のお客様通知方法

サービスに関わる障害が発生した場合、速やかにお客様の技術担当者さま宛にメールにてご連絡いたします。

また、お客様サポートサイトにも掲載しておりますので併せてご確認ください。

※ 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。

- 弊社お客様サポートサイト

URL : <https://www.bit-drive.ne.jp/maintenance/index.html>

This is an identical screenshot to the one above, showing the Sony bit-drive customer support website with the same maintenance and outage information table highlighted in red.