

# GE-PON運用サポートの サービスご案内

古河電工では、ケーブルテレビ事業の安心・確実な機器運用のため、GE-PONの運用サポートのサービスをご提供しています。運用時の問題にスムーズに対応するサービスをご用意し、迅速な問題解決を支援いたします。現在、通信系のサービス運用を開始しており、今後も幅広いサポートをご提供できるメニューを拡充していきます。



## 提供サービス概要

メニュー	契約あり	契約なし
運用サポート	サポート窓口開設 専用IDによるWEB受付	ベストエフォート対応
H/W 保守	初年度 1 契約にて年1枚・個の 先出センドバック	無償修理 修理期間中の代替品なし
	次年度 以降	有償修理 修理期間中の代替品なし

## 運用サポート サービス内容と価格

- ・お客様からのお問い合わせ（電話/メール）にて一次切り分けを実施し、インシデント復旧までをサポートいたします。
- ・リモートログインが可能な環境をご用意いただければ、弊社にて情報確認をおこないます。
- ・システム再起動などのオペレーションの実施はお客様にてお願いいたします。
- ・H/W保守契約には、本契約が必須となります。

メニュー	標準価格 (消費税抜き、年額、円)
365日24時間対応	2,400,000
平日9～17時対応	1,500,000

## 運用サポート サービス範囲

### 対応範囲

- ・お客様へのご提供サービス（加入者様工事を含む）の継続に支障をきたす事象（以下、インシデント）に対して、サービス復旧までをリモートでのサポートでご提供いたします。

### 受付方法

- ・専用電話番号ならびに専用メールアドレスにて受付いたします。
- ・受付時には貴社名・貴名・折り返し用の電話番号をお願いいたします。
- ・迅速なサポートをご提供させていただくために、問診票も準備しております。

### 受付時間と対応時間

- ・365日24時間対応：受付と回答とも365日24時間で対応いたします。
- ・平日9～17時対応：受付と回答とも平日9～17時での対応いたします。インシデント未解決時でも左記での対応となります。

### 対象製品

OLT	ONU	
AG2040	AG20E	AGX20
AGX1000	AG20F	AG21
AGX5000	AG20R	AGX21A
	AGX20A	AGX21

### AG-Manager

### 対象外

- ・OLTの上位ネットワーク（弊社設置機器を含みます）
- ・伝送路
- ・加入者様宅内環境

### 1 サポート窓口での受付

- ・電話の場合、問診票に沿ってインシデント内容をお伺いいたします。
- ・メールの場合、問診票を送付いただけますと迅速な対応が可能となります。

### 2 サポート窓口での調査

- ・リモート接続の許可をいただければ、サポート窓口よりリモートにて情報収集をおこないます。
- ・許可をいただけない場合、情報収集をお願いする場合がございます。

### 3 サポート窓口からの回答

- ・回答はサポート窓口から電話/メールでおこないます。
- ・インシデント解決のため、PIFの抜きと再挿入/PIF再起動をお願いする場合がございます。
- ・継続対応が必要な場合は、サポート窓口へ受付番号をお伝えください。
- ・サポート対象外での原因の場合はその旨をお伝えしますので、お客様にてご対応をお願いいたします。

### 4 サービスの復旧

- ・お客様にてサービス復旧をご確認いただき、その旨をサービス窓口にご連絡いただいた時点で対応完了となります。

### 5 レポートの報告

- ・サポート窓口での受付をおこなったインシデントにつきましては、毎月レポートとして報告いたします。

### AG-Managerが原因であると判明した場合

- ・保守契約を締結されていない場合、サポート窓口よりAG-Managerが原因である旨を回答し、対応完了とさせていただきます。

### H/W保守 サービス内容

- ・保守部材を弊社から送付し、故障品をお客様より送付いただく、先出センドバックです。
- ・契約には、運用サポートの契約が必須となります。
- ・1契約につき、年1枚・個の保守部材を、事前に指定いただいた住所に、発送いたします。
- ・受付と発送の対応は弊社カレンダーでの平日9～17時とさせていただきます。
- ・故障品は、お客様の送料負担で弊社に発送いただけます。なお、故障品の返却はいたしません。
- ・SVユニット交換を弊社に委託される場合は、都度スポットで対応いたします。

#### H/W保守 (AG2040)

品名	型式	標準価格 (消費税抜き、年額、円)
EPONシャシー用電源ユニット	FH-PB-G2041A (AC)	29,000
コントロールユニット	FH-SV-G2041A	85,000
拡張I/Fユニット (M)	FH-EX-G2041A (M)	8,000
拡張I/Fユニット (S)	FH-EX-G2041A (S)	8,000
PIF、PON	FH-LT-GTX21A	57,000

#### H/W保守 (AGX1000)

品名	型式	標準価格 (消費税抜き、年額、円)
AC電源ユニット (1G) (300W)	FH-PB-G3001A (AC)	29,000
AC電源ユニット (10G) (700W)	FH-PB-G3011B (AC)	70,000
コントロールユニット	FH-SV-G3001A	60,000
PIF (1G)、PON	FH-LT-GTX22A	57,000
PIF (10G)	FH-LT-XTX01A	89,000

#### H/W保守 (AGX5000)

品名	型式	標準価格 (消費税抜き、年額、円)
SWカード	FH-SW-X5001A	450,000
MCUカード	FH-MCU-X5001A	54,000
AC電源ユニット	FH-PB-X5001A (AC/ACC1)	42,000
FANユニット1 (前面)	FH-FN-X5001A (F)	90,000
FANユニット2 (背面)	FH-FN-X5001A (B)	78,000
SVカード	FH-SV-X5001A	135,000
POMカード	FH-LT-XTX21A	126,000
PIF-Oカード (光インタフェースカード)	FH-OT-XTX21A	30,000
AUXカード (オプション光インタフェースカード)	FH-AU-XTX21A	105,000

## 古河電気工業株式会社

<https://www.furukawa.co.jp/>

古河電工ブロードバンドシステム

#### ●お電話によるお問い合わせ

- 東日本地区のお客様  
 本社 □ 通信インフラ営業部 光伝送システム課 TEL. (090) 7013-5494
- 関西地区のお客様  
 関西支社 □ インフラ営業部 第2課 TEL. (06) 6346-4056
- 中部地区のお客様  
 中部支社 □ インフラ営業部 第2課 TEL. (052) 414-7214
- 九州地区のお客様  
 九州支社 □ 営業1課 TEL. (092) 483-5533
- 北海道地区のお客様  
 北海道支社 TEL. (011) 251-7161



・このカタログの内容はお断りなく変更することがありますのでご了承ください。  
 ・このカタログに記載されている会社名および商品名は各社の登録商標または商標です。

**輸出管理規制について**  
 本書に記載されている製品・技術情報は、我が国の「外国為替及び外国貿易法並びにその関連法令」の適用を受ける場合があります。また、米国輸出管理規則 (EAR : Export Administration Regulations) の適用を受ける場合があります。本書に記載されている製品・技術情報を輸出および再輸出する場合は、お客様の責任および費用負担において、必要となる手続きをお取りください。詳しい手続きについては、経済産業省 または 米国商務省へお問い合わせください。