FURUKAWA ELECTRIC GROUP

古河電工GE-PON保守サービス

FITELwaveサポート

サービスメニューは「365日24時間対応」もしくは「平日9時-17時対応」から選択可能

専用電話番号ならびに専用メールアドレスで受付

リモートにて、ログ取得から障害復旧までサポート※

障害発生時の事象解析のためにログを取得

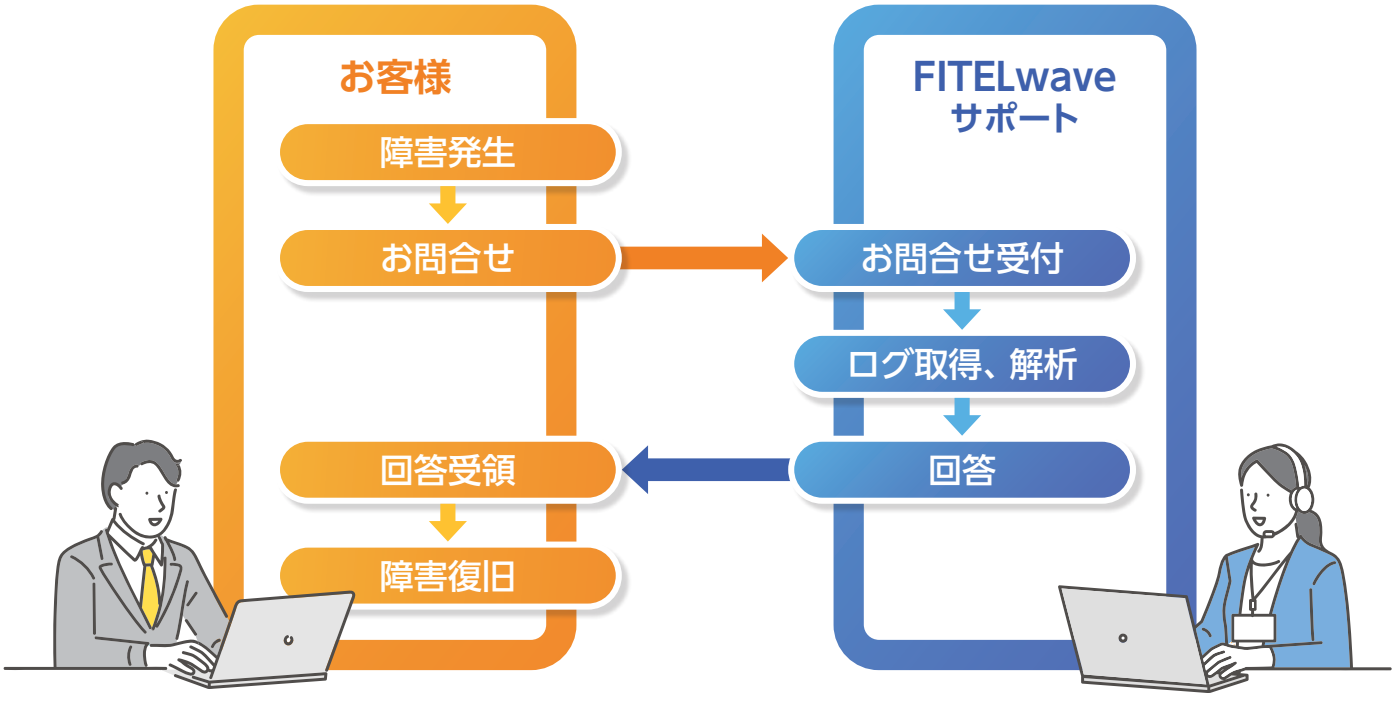
サービスメニューに応じ迅速に回答実施

翌日もしくは翌営業日までに一次回答

年4回OLTの定期点検を実施

異常なログの有無、OLTの正常性確認の結果をレポートにてご報告

※ログ取得にはリモートアクセス可能なネットワークが必要です。



古河電工

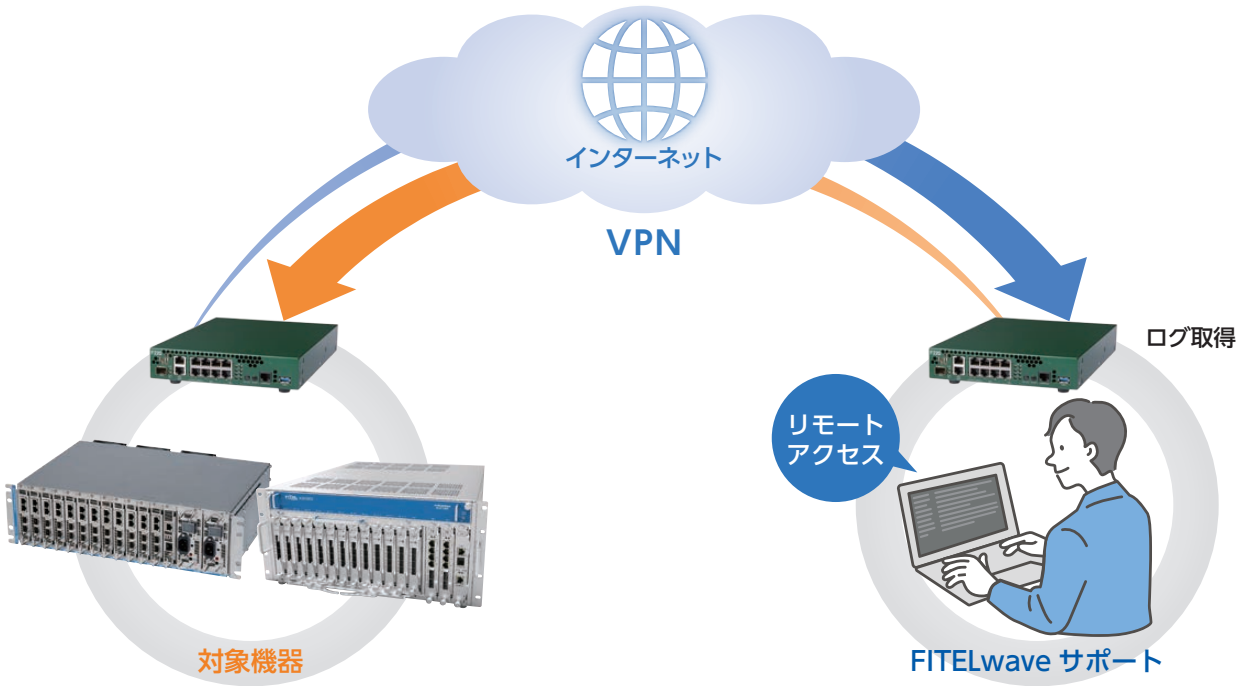
サービス内容詳細

	サービスメニュー	
	24時間365日	平日9時-17時
受付時間	受付・回答とも 24時間365日対応	受付は365日24時間対応 回答は平日9時-17時対応
対応	翌日までに一次回答	翌営業日までに一次回答

	共通事項
受付方法	専用メールアドレス 専用電話番号
対応範囲	お客様の提供サービスの継続に支障をきたす障害に対して、 サービスの復旧までを支援
サポート対象機器	OLT：AG2040、AGX1000、AGX5000 ONU：販売中のD-ONU 監視ツール：AG-Manager、AG-Manager Plus
ログ取得	リモートログインが可能な場合、弊社にてログ取得を実施
その他	・毎月頂いたお問合せについてまとめたレポートを発行 ・年に4回、OLTの定期点検実施（先述のレポートにて報告）

リモートログイン用推奨VPN環境

弊社製FITELnet F220によるL2TP over IPsecを推奨します。
リモートアクセス環境を整備いただけますと、障害発生時、弊社にてログを取得可能となります。



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

●ブロードバンドシステムお問い合わせフォーム
https://www.furukawa.co.jp/srm/form/index.php?id=broadband

J-596 2407 TR 200