

サポートサービスのご案内

24 時間 365 日サポートサービスの概要

オプション(別途費用)にて、サポート対応時間を 24 時間 365 日に拡張することができます。ただし、「平日 9:00 ~ 17:00」以外の時間帯につきましては、カスタマーエンジニアによる対応となります。そのため、システムエンジニアによる高度な対応が必要となる事象（障害に伴う設定変更や、プログラムの解析を伴う障害対応等）につきましては、翌営業日の対応となる場合があります。

サポート範囲

24 時間 365 日サポートサービスは、標準サポートサービスのサポート対応時間帯とそれ以外の時間帯でサポート対応の範囲が異なります。24 時間 365 日サポートサービスのサポート対応範囲は、下表のとおりです。

サービス区分	平日 9-17 時 サポート範囲	24/365 サポート範囲	サービス内容
導入・構築	○	○	Verona Edge の初期化キー再発行及び、セットアップ完了後の正常動作確認を集中管理センターから行います。
ファームウェアの更新	○	○	ファームウェアの自動更新を行います。
標準設定の追加/変更	○	○	標準パラメータシートにある項目のみ、追加/変更の対応を行います。
拡張設定の追加/変更	○	×	ACL 等、拡張パラメータシートにある項目はサポート範囲外となります。
セキュリティ設定	○	○	第三者からの攻撃や内部による不正アクセスのリスクからお客様のネットワークを保護する為、各種セキュリティ設定を管理します。
Verona Edge の 利用停止/再開	○	○	Verona Edge の利用停止または、利用再開の制御を集中管理センターより行います。
Verona Client 証明書の管理	○	○	Verona Client 証明書の発行及び初期化を行います。 なお、Verona Client 証明書の無効化、有効化により、Verona Client の利用停止または再開の対応を行います。
Verona Cloud Console の提供	○	○	運用状況を確認する為の専用管理画面を提供します。 この専用管理画面をご利用する為、お客様固有の ID/パスワードを発行します。
ログ管理(取得)	○	○	Verona Client からの接続、Verona Edge 間の接続のログを取得し、3 ヶ月間保持します
ログ管理(解析)	○	×	ログの解析はサポート範囲外となります。
運用監視 (アラートメール)	○	○	Verona Edge の稼働状況及び通信状態を監視します。 障害を検知した場合、お客様との取り決めに従い、障害検知並びに障害復旧の通知をします。
障害対応 (一次切り分け) ※CE 対応	○	○	障害原因が Verona Edge や Verona Client などの弊社サービス、またはインターネット回線、配線などの外部要員に起因しているものかを調査し、切り分けます。
障害対応 (二次切り分け) ※SE 対応 (環境調査含む)	○	×	SE 対応が必要となるため、サポート範囲外となります
テクニカルサポート	○	○	Verona Client の操作方法や Verona Edge の設置方法をご案内します。
修理・交換対応 ※先出 SEND BACK	○	×	サポート範囲外となります。 尚、交換機の発送は翌営業日以降となります。