# 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（平日 9:00 ～ 17:00）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 | ２４/３６５<br>サポート対応 | ２４/３６５　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行います。 |
| サポート対応 | ○ | 導入・構築の際の設置に関する質問や操作方法、各種設定の追加/変更の依頼など、お客様が「Verona」をご利用いただく上で、必要となるあらゆるお問い合わせを Verona サポートセンターにてお受けします。<br>なお、 SE 対応が必要となるお問い合わせは、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| ファームウェア管理 | ○ | セキュリティホール（脆弱性）への対応や、機能の追加、機能の改善などに伴い、ファームウェアのバージョンアップを実施します。 |
| セキュリティ管理 | ○ | 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ため、Verona SASE・Verona Edge・Verona Client で実装可能な各種セキュリティ設定を Verona Cloud から行います。 |
| 専用管理画面<br>（アカウント発行/PW 変更） | ○ | 専用管理画面をお客様が利用するための、お客様固有の証明書・ID・パスワードの発行や、パスワードの変更を行います。 |
| ログ管理(取得) | ○ | Verona に関する各種を取得します。標準サービス内での保管期間は約 3 カ月間です。<br>保管されたログは専用管理画面（Verona Cloud Console）で確認可能ですが、一定量を超えると専用管理画面に表示されません。 |
| ログ管理(解析) | × | 障害時の原因特定のためにログを解析する場合がありますが、通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |
| 運用監視 | ○ | Verona Cloud にて、Verona SASE・Verona Edge の稼働状況および通信状況を監視します。<br>詳細は Verona サービス仕様書「運用監視」の項をご参照ください。<br>https://www.amiya.co.jp/docs/products/nac/pdf/verona_service_specification.pdf |
| 障害管理<br>一次切り分け<br>（CE 対応） | ○ | 障害の原因が「Verona」のサービス提供範囲内にあるか否かの切り分けを行います。 |
| 障害管理<br>二次切り分け<br>（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 |
| 機器の修理・交換<br>※先出センドバック | × | 通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。 |

©AMIYA Corporation

| オンサイト保守　※別途「オンサイト保守　24 時間 365 日」のご契約が必要となります。 | | |
|---|---|---|
| オンサイト機器交換 | ○ | 「Verona」各機器の故障時に、技術員が該当機器設置場所にて機器交換を実施します。<br>平日 9 時～17 時対応と 24 時間 365 日対応の 2 種類のプランをご用意しています。<br>※日本国内に設置された機器が対象となります。また、天井設置の場合、設置場所が天井高 3m 以内の機器が対象となります。天井高が 3m を超える場合は別途ご相談ください。<br>※「オンサイト保守　24 時間 365 日」をご契約の場合は、保守サービス料(月額)についても 24/365 オプションのご契約が必要となります。 |
| 設定管理【 Verona Edge】 | | |
| Static ルート<br>追加、削除 | ○ | Static ルートの追加、削除を行います。 |
| VPN グループ<br>構成設定 | ○ | VPN グループ構成の設定変更を行います。 |
| ブレイクアウト設定 | △ | ブレイクアウトの設定追加、変更を行います。 |
| アクセス制御設定 | △ | アクセス制御の設定追加、変更を行います。 |
| 設定管理【 Verona Client】 | | |
| ネットワーク情報<br>設定変更 | ○ | ネットワーク情報の設定変更を行います。 |
| スプリット<br>トンネリング設定 | ○ | スプリットトンネリングの設定追加、変更を行います。 |
| ブレイクアウト設定 | △ | ブレイクアウトの設定追加、変更を行います。 |
| アクセス制御設定 | △ | アクセス制御の設定追加、変更を行います。 |
| 設定管理【 DNS セキュリティ】 | | |
| 許可リスト/ブロック<br>リスト追加、削除 | △ | 個別フィルタリングの許可リスト/ブロックリストの追加、削除を行います。 |
| 設定管理【 Verona SASE】 | | |
| ネットワーク情報<br>設定変更(WAN/LAN) | ○ | ネットワーク情報(WAN/LAN)の設定変更を行います。 |
| Static ルート<br>追加、削除 | ○ | Static ルートの追加、削除を行います。 |
| VPN グループ<br>構成設定 | ○ | VPN グループ構成の設定変更を行います。 |
| ブレイクアウト設定 | △ | ブレイクアウトの設定追加、変更を行います。 |
| アクセス制御設定 | △ | アクセス制御の設定追加、変更を行います。 |
| Web フィルタリング<br>追加、削除 | △ | Web フィルタリングの追加、削除を行います。 |
| アプリケーション<br>コントロール<br>追加、削除 | △ | アプリケーションコントロールの追加、削除を行います。 |

○： 通常サポートサービス対応時間帯以外での対応が可能です。
△：作業希望日の 2 営業日前までに、SE と変更内容について調整が必要です。
×：通常サポートサービス対応時間帯のみでの対応となります。

©AMIYA Corporation