

SERVICE BRIEF

FortiCare アドバンストサポート： Pro および Pro Global

アカウントレベルのテクニカルサポート

はじめに

円滑なビジネスオペレーションを可能にするには、フォーティネットのサービスで提供されるクリティカルサービスのアップタイムを最大化する必要があります。これを可能にするには、テクニカルエキスパートを活用して、セキュリティとネットワークの優れたパフォーマンスを確保する必要があります。FortiCare アドバンストサポートでは、任命されたテクニカルエキスパートがお客様と直接協力することで、迅速な問題解決を可能にします。

サポートとアカウントサービスのカスタマイズ



技術的な専門知識への迅速なアクセス

FortiCare の専用ダッシュボードを利用することで、迅速にインシデントを解決し、チケットをすぐに追跡してレスポンス時間を短縮することができます。カスタムウェビナー、NSE トレーニング、認定資格により、社内のエキスパートの育成を支援します。



アドボケイトが効果を最大化

任命されたテクニカルエキスパートが、信頼できるカスタマイズケアを提供します。さらには、お客様のビジネスを十分に理解し、定期的なチケットのステータスアップデートを提供します。柔軟なサービスポイントを、時間外のカットオーバーやベストプラクティスのレビューなどにご利用いただけます。

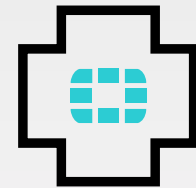


カスタマイズしたガイダンスでセキュリティを強化

構成や運用のレビューが任命された担当者により実施されるため、生産性が向上し、インシデントを回避できます。アカウントプランニングとアップグレードサポートにより、新しい機能を安心して導入できます。アドバンストサービスポイントにより、重大な技術的インシデントの根本原因分析やマルウェア分析もご利用いただけます。

Pro Advanced Support パッケージには、複数のアカウント向けにカスタマイズされたケアが含まれており、FortiCare サービス契約が有効なすべてのデバイスが対象になります。このサービスの主な機能と特長は以下の通りです。

- **テクニカルアカウントマネージャー**：担当のテクニカルアカウントマネージャー（TAM）が、一次技術対応窓口として活動し、テクニカルエスカレーションを含むテクニカルインシデントの解決を支援します¹。
- **ガイド付きのオンボーディングとスタートアップ**：新規顧客のオンボーディングとサービス提供の概要を提供します。
- **充実したトレーニング**：NSE Lab / 試験を含む年間トレーニングパッケージでお客様チームの能力を強化します。
- **ナレッジトランスファー**：お客様の運用のトラブルシューティングに関連するトピックを解説するウェビナーを開催します。
- **ソフトウェアアップグレードの支援**：フォーティネット製品のソフトウェアアップグレードについて提案し、支援します。
- **ハードニングチェック**：フォーティネットのベストプラクティスに基づき、推奨されるデバイス設定を提案します。
- **定期チケットレビュー**：未解決のテクニカルサポートチケットや進行中のプロジェクトについて話し合う会議を定期的実施します。
- **四半期および年次のサービスレビュー**：四半期ごとの運用サービスレビュー（QSR）と年次サービスレビューのスケジュールをお客様と相談して決定し、サービスチケット、ヘルスチェックの結果や推奨事項、インベントリレポートなどのレビューを実施します。



FortiCare
アドバンストサポート

Pro および
Pro Global は、
任命されたテクニカルエキスパートがお客様と直接協力して、問題を迅速に解決します。

- **カスタマイズされたテクニカルセキュリティ通知**：お客様に合わせてカスタマイズしたブリテンのレビューを実施し、お客様の環境に合わせてカスタマイズした推奨事項を提供します。
- **解決策 / 回避策提示の SLA**：合理的な努力により、重大なインシデントを解決するか、回避策を提供します。
- **根本原因分析**：お客様からの依頼により、重大な問題の根本原因分析を実施します。
- **18 ヶ月のソフトウェアサポート延長**：フォーティネットソフトウェアのサポート終了から 18 ヶ月延長して技術的なトラブルシューティングを提供します。
- **サービスポイント**：アドバンスドサポートのサービスポイントにより、時間外のリモート支援、製品アップグレードの支援アシスタンスなどの柔軟なサービス提供を可能にします。

		PRO	グローバル PRO
パートナーシップ	テクニカルアカウントマネージャー	1つの地域	3つの地域
オンボーディング	ガイド付きオンボーディングとスタートアッププログラム	●	●
人材教育	NSE Lab / 試験 受講可能人数	10	10
	ナレッジトランスファー	カスタムウェビナー	カスタムウェビナー
ディスカバリー & プランニング	ソフトウェアアップグレードの支援	1	2
	ハードニングチェック ²	●	●
プロアクティブサービス	定期チケットレビュー	●	●
	四半期および年次のサービスレビュー	●	●
	テクニカルセキュリティ通知	●	●
解決策 & トラブルシューティング	解決策 / 回避策を提示する SLA (P1) ³	●	●
	チケットマネージメント	●	●
	テクニカルエスカレーションマネージメント	●	●
	根本原因分析 (P1 / P2)	●	●
柔軟なサービス提供	18 ヶ月のソフトウェアサポート延長	●	●
	サービスポイント ⁴	16	28

Pro Global Advanced Support パッケージであれば、さらに広い地域でサービスをご利用いただけます。このサービスレベルでは、欧州 / 中東 / アフリカ、北米・中南米、およびアジア太平洋地域を担当する地域ごとの TAM が任命されます。Pro サービスに記載されているサービス機能については、グローバルで調整し、各地域で提供されます。

FortiCare アドバンスドサポートは、フォーティネットのテクノロジーを活用したビジネス目標の達成を支援します。このサポートは、効果の実現までの時間の短縮から従業員の生産性の最大化までのさまざまなメリットを提供します。社内の運用チームがこのサポートをご利用いただくことで、最適なセキュリティとパフォーマンスの達成が可能になります。

オーダー情報

Pro-Advanced Support Service	FP-10-PS001-712-02-12
Pro Global – Advanced Support Service	FP-10-PS001-713-02-12

¹ Pro Global サービスでは、3つの地域 TAM（欧州 / 中東 / アフリカ、北米・中南米、およびアジア太平洋地域）が任命されます。

² FortiGate のみが対象です。

³ このオプションは FortiCare ELITE のお客様にのみご利用いただけます。セキュリティ侵害 / ソフトウェア障害は対象外です。

⁴ サービスポイントを使用することで、フォーティネットのさまざまなサービスをご利用いただけます。



フォーティネットジャパン合同会社

〒106-0032
 東京都港区六本木 7-7-7 Tri-Seven Roppongi 9 階
www.fortinet.com/jp/contact

お問い合わせ