

# FortiCare サービス

## テクニカルサポート、アドバンストサポート、 プロフェッショナルサービス



### 新機能を迅速に導入して運用を開始

合理的な移行と導入で投資回収率（ROI）を短期間で最適化



### 必要とされるサポートをエキスパートが提供

24 時間 365 日のエキスパートによる支援を活用してインシデントを早期に解決し、有効性を最大化



### カスタマイズしたガイダンスでセキュリティを強化

運用レビュー、アカウントプランニング、アップグレードサポートで生産性を向上させ、インシデントを回避

## 投資への信頼性

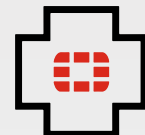
企業のセキュリティに対する多額の投資を保護するため、フォーティネット セキュリティ ファブリックのテクノロジーは、企業の最も価値ある資産の保護に不可欠なサービスを提供します。初期導入、製品サポート、日常的な運用に必要な専門知識やリソースが社内不足している場合も少なくありません。フォーティネットは、これらの課題を理解し、毎年数千の組織に FortiCare サービスを提供し、課題の解決を支援しています。

企業が確実に投資の価値を迅速に最大化し、効率性と有効性の向上を長期にわたり実感していただけるようにすることを目指しています。フォーティネットの次世代ファイアウォール（NGFW）への移行、SD-WAN（ソフトウェア定義型広域ネットワーク）の導入による支社拠点の保護、セキュリティオペレーション機能の自動化などのお客様に固有のビジネスニーズに最適なサービスを提供します。フォーティネットは、必要とされる専門知識を提供することで、お客様の成功に貢献します。

## サービス

**FortiCare サポートサービス**は、デバイス単位で提供されるサポートサービスであり、お客様がフォーティネットの機能を効率的かつ効果的に運用 / 保守できるよう、1,400 名を超えるエキスパートにアクセスできます。テクニカルサポートは 24 時間 365 日体制でグローバルに提供され、高レベルの SLA や国内 200 ヶ所以上の拠点でのプレミアムハードウェア交換など、柔軟なアドオンも用意されています。

**アドバンストサポート**は、アカウントベースのサービスで、大企業やサービスプロバイダーのニーズに応じて、指定のリソースによるきめ細かなアカウント管理とビジネスガイダンスを提供します。エンタープライズサポート契約（ESA）をご利用いただくことで、サービスの利用を簡素化することもできます。



## エキスパートによるサービス

- 24 時間 365 日体制のグローバルサポート
- 1,400 名以上の NSE および業界認定のグローバルリソース
- 3 つの地域別 COE (Centers of Expertise)
- サポートセンターが 23 ヶ所
- 地域拠点が 40 ヶ所
- 国内拠点が 200 ヶ所以上
- 4 時間以内にハードウェアを交換するサービス

## FortiCare

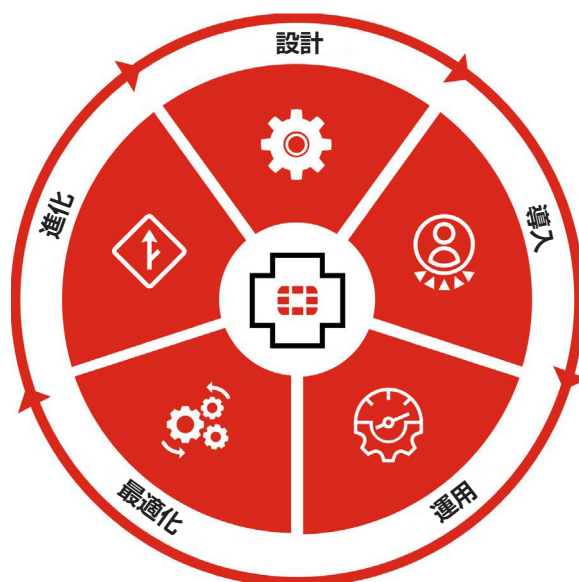
### 24 時間 365 日サポート

[support.fortinet.com](https://support.fortinet.com)

プロフェッショナルサービスは、QuickStart や個別契約を通じて実装と構成を迅速に最適化し、高いスキルを持つエキスパートのサービスを活用して初期導入の精度を向上させ、高いコストが発生する導入後の問題を回避します。

## 設計から日常管理までを継続的に支援

新しいテクノロジーの採用は、明確なスタートとゴールのあるプロジェクトではありません。設計、導入に始まり、運用、最適化、ソリューションの日常管理へと続きます。フォーティネットがあらゆる段階をサポートすることで、お客様はビジネスに集中できるようになります。



## 1. 技術サポート

多くのお客様が、フォーティネットのソリューションを利用してクリティカルサービスを提供しています。問題が発生した場合は、それを迅速に解決することで、セキュリティとビジネス継続性を確保する必要があります。柔軟なサポートオプションにより、アップタイム、セキュリティ、パフォーマンスをそれぞれのお客様のビジネスニーズに合わせて最大化することができます。

フォーティネットは、FortiCare Essential、FortiCare Premium、FortiCare Elite という 3 種類のデバイス単位のサポートオプションを提供し、異なるデバイスのニーズに対応します。お客様のニーズに応じて、デバイス単位でさまざまなレベルのサービスを柔軟に購入することができます。

### FortiCare Essential

FortiCare Essential は、必要なサポートが限定されていて、問題の重大度に関係なく、翌営業日の Web のみの対応で問題ない企業向けの基本レベルのサービスです。このサービスは、FortiGate モデル 8x 以下とローエンドの FortiWifi デバイスでご利用いただけます。

### FortiCare Premium

FortiCare Premium は、24 時間 365 日のサポートを必要とするデバイスに対し、重大な問題については 1 時間、重大ではない問題については翌営業日のレスポンスを提供します。

### FortiCare Elite

FortiCare Elite は、SLA（サービスレベルアグリーメント）の強化と迅速な問題解決を支援します。最優先で対処する必要があるデバイスを対象とするサービスです。このサービスは、18 ヶ月の LTS（Long-Term Supported Firmware）の E-EoS（Extended End-of-Engineering Support）を提供することで、さらに柔軟な対応を可能にします。新しい FortiCare Elite ポータルへのアクセスも可能であるため、直感的な操作でデバイスやセキュリティの状態を単一ビューで確認できます。

## FortiCare サービス

FortiCare ご利用いただける機能	デバイス単位のサービスオプション		
	FortiCare ESSENTIAL	FortiCare PREMIUM	FortiCare ELITE
RMA	返却と交換のみ	迅速な交換 (PRMA の利用が可能)	迅速な交換 (PRMA の利用が可能)
Web サポート	✓	✓	✓
電話サポート	—	✓	✓
ファームウェアアップデート	✓	✓	✓
Asset Management ポータル	✓	✓	✓
応答目標時間 (P1 / P2) <sup>*1</sup>	—	1 時間 / 1 時間	15 分 / 15 分
応答目標時間 (P3 / P4) <sup>*1</sup>	翌営業日 / 2 営業日	翌営業日 / 2 営業日	2 時間 / 4 時間 <sup>*2</sup>
18 カ月の LTS (Long-Term Supported Firmware) の E-EoES (Extended End-of-Engineering Support) <sup>*2</sup>	—	—	✓
Device Insights & Monitoring ポータル (FortiCare Elite ポータル)	—	—	✓

<sup>\*1</sup> 優先度 (Priority のカテゴリー 1 から 4) 詳細につきましては営業担当までお問い合わせください。

<sup>\*2</sup> 現在は FortiGate のみで利用可能

FortiCare サービスは、3 つの地域の TAC (テクニカル アシスタンス センター) と 3 つの地域の COE (Centers of Excellence) のサポート チームにより提供されます。

### フォーティネットの TAC (テクニカル アシスタンス センター)



- 地域の COE :**
- バンクーバー
  - ソフィア
  - アンティボリス
  - クアラルンプール

- アメリカ地域の TAC  
(テクニカル アシスタンス センター):**
- オタワ
  - シカゴ
  - サニーベール
  - プレイノ
  - サンライズ
  - メキシコシティ
  - ボゴタ
  - ウベルランディア

- 欧州 / 中東 / アフリカ地域の TAC :**
- バンガロール
  - ドバイ
  - フランクフルト
  - ブラハ
  - リスボン
  - テルアビブ

- アジア太平洋地域の TAC :**
- 北京
  - シドニー
  - ソウル
  - 東京
  - マニラ
  - シンガポール

## セルフサービスでご利用いただけるリソース

迅速な回答を可能にするため、フォーティネットは、お客様のニーズに対応する十分なセルフサービスのリソースを確保しています。疑問に対するすべての回答が一元的に提供されます。フォーティネットのコミュニティは、お客様、パートナー、フォーティネットのエキスパート、仲間が参加する、ナレッジ共有のハブです。このコミュニティに参加することで、コラボレーション、実用的インテリジェンスや経験の共有が可能になり、疑問の答えを見つけることができます。

<https://community.fortinet.com/>

## 2. アドバンスドサポート

FortiCare アドバンスドサポートは、強力なセキュリティとカスタマイズしたガイダンスを提供し、お客様のビジネスを十分に理解しているテクニカルエキスパートが直接サポートすることで、迅速な問題解決を可能にします。アカウント管理とサービスデリバリの担当者が任命されるため、お客様はビジネスに集中し、フォーティネットはお客様の成功を支援することができます。

提供サービス例：ご契約レベルにより内容は変わります。

任命された担当者による アドバンスドテクニカル サポート	依頼されたテクニカルサポートの問題を集中的に解決します。
サービス リレーションシップ管理	年次のサービス / パフォーマンスレビュー四半期ごとに、テクニカルチケットの統計、品質の問題、継続中のチケットの全体的な分析、製品ライフサイクル、継続中の活動、90 日のプロジェクトプランニングなどの運用レビューを実施します。
根本原因分析	フォーティネットのアプライアンスに関連する重大なインシデント（優先度 1 および優先度 2）の根本原因分析を実施します。
アップグレード支援	ソフトウェアの推奨、アップグレードテスト、プランニングの支援などのアップグレード支援を実施します。
アドバンスド サービスポイント	時間外のリモート支援、製品アップグレードの支援、ソフトウェアの推奨を実施します。
年間トレーニング パッケージ	NSE 4 および NSE 5 のトレーニング / 認定バウチャーが付属しています。

フォーティネットのサポートは、以下の3つのレベルで、お客様が直面する問題の解決を支援します。

		CORE	PRO	PRO PLUS	グローバル	
					PRO	PRO PLUS
パートナーシップ	テクニカルアカウントマネージャー (TAM)		1つの地域	1つの地域	3つの地域	3つの地域
	サービスリレーションシップマネージャー (SRM)			1つの地域		本社 (1カ所)
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	●	●	●	●	●
人材育成	NSE Lab / 認定試験受講可能人数	6	10	14	10	14
	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 / ワーク ショップ	カスタム ウェビナー	カスタム ウェビナー / ワーク ショップ
ディスカバリー & プランニング	サクセスプラン			●		●
	ソフトウェアアップグレードの支援		1	2	2	4
	ハードニングチェック <sup>1</sup>		●	●	●	●
	デバイス性能のヘルスチェック <sup>1</sup>			●		●
	ライフサイクル監査			●		●
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		●	●	●	●
	フォーティネット機器管理			●		●
	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	クリティカルインシデント管理			●		●
	解決策の提示 SLA (P1) <sup>2</sup>		●	●	●	●
	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)		●	●	●	●
	18 ヶ月のソフトウェアサポート延長		●	●	●	●
柔軟な利用	サービスポイント <sup>3</sup>	6	16	30	28	40

<sup>1</sup> FortiGate のみが対象。

<sup>2</sup> このオプションは FortiCare Elite と FortiCare Premium 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。

<sup>3</sup> 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。

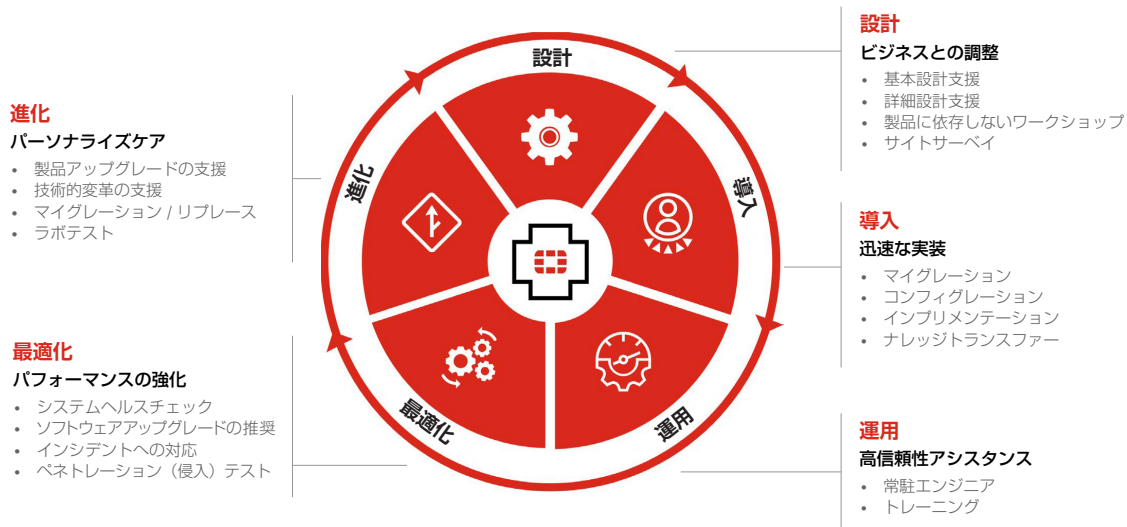


Global PRO および Global PRO Plus により、サービスをさらに広い地域でご利用いただけます。これらのサービスでは、欧州 / 中東 / アフリカ、北米・中南米、およびアジア太平洋地域を担当するテクニカルアカウントマネージャー 1 名が任命されます。

### 3. プロフェッショナルサービス

ネットワークや脅威の急速な進化に伴い、セキュリティ機能を常に最新の状態に維持することが重要になっています。サイバーセキュリティのスキルが世界的に不足していることから、多くのお客様では、セキュリティギャップの解消に必要な新しいテクノロジーを導入、運用、維持するための専門知識や十分な人材が社内には存在しないのが現状です。FortiCare プロフェッショナルサービスでは、お客様ごとに固有のニーズに最適なフォーティネットソリューションの導入をエキスパートが支援します。

プロフェッショナルサービスは、設計、導入、運用、最適化、進化のライフサイクル全般を支援するサービスを提供します。お客様のご要望に応じて製品に依存しないコンサルティングサービスも提供可能です。



#### フォーティネットのプロフェッショナルサービスを利用する主なメリット：

<b>迅速な新機能導入</b>	フォーティネットの製品およびソリューションのエキスパートによる導入支援により、新機能の導入から実現までの時間を短縮します。
<b>サービスアップタイムの強化</b>	変更、性能、ポリシーのプロアクティブなレビューを実施するエキスパートを活用することで、アップタイムを延長し、信頼性とセキュリティの維持を保証します。
<b>エキスパートへのアクセス</b>	アップグレードの実行や技術的なインシデントの処理に必要な専門知識を提供するエキスパートで社内のリソースを補完します。
<b>生産性の向上</b>	お客様のビジネス要件を把握したフォーティネットのエキスパートに構成を含む運用タスクをオフロードすることで、お客様の生産性を向上させます。



#### 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](http://www.fortinet.com/jp/contact)

お問い合わせ