

FortiCare テクニカルサポートと RMA サービス

デバイス単位のテクニカルサポート

はじめに

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、迅速に解決することで、お客様の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。

スムーズな運用の鍵となる適切なサポート

不適切なサポートを選択してダウンタイムが長くなると、あらゆる規模のビジネスのコストが増大する可能性があります。内部のユーザーや外部の顧客に確約したサービスレベルを提供するために、必要なタイミングですぐに利用可能なサポートを確実に提供する必要があります。

適切なサポートレベルに加えて、高可用性(HA 構成)にてご利用いただいている場合、冗長レベルを維持するためご契約いただいているサービスレベルに従い、RMA 交換対応いたします。

テクニカルサポートと RMA の概要

FortiCare テクニカルサポートと RMA サービスを機器単位でのサービスとして提供し、24 時間 365 日のサポートとタイムリーな問題解決を実現します。また、FortiCare サポートサービスは、フォーティネットのセキュリティファブリック全体で利用できるため、サポートとトラブルシューティングを一元化できます。柔軟なサポート・オプションにより、各企業独自のニーズに応じて、稼働率、セキュリティ、パフォーマンスを最大限に高めることができます。

テクニカル・サポートは、世界各地のテクニカル・アシスタンス・センターを通じて提供されます。主要地域には COE (Centers of Expertise) を設置し、各地域のサポートセンターと協力してサポートを提供しています。これにより、各地域の言語に対応したサポートを提供することができます。基本的な FortiCare の機器単位のサポートには以下が含まれます：

- サービスオプションに応じて 24 時間 365 日利用可能なグローバルフリーダイヤル
- チケット作成、アセットおよびライフサイクル管理のためのサポートポータル
- サービスオプションに応じて、ソフトウェアアップデートへのアクセスおよび翌営業日の RMA サービスを利用可能

テクニカルサポート

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、お客様のニーズに対応しています。お客様は、ニーズに合わせてデバイスごとに異なるレベルのサービスを購入する柔軟な対応が可能です。

FortiCare に含まれる機能	デバイスごとのサービスオプション		
	FortiCare ESSENTIAL	FortiCare PREMIUM	FortiCare ELITE
RMA	返却後交換	代替機器先出し交換	代替機器先出し交換
RMA アドオンオプション	無	有	有
Web サポート	✓	✓	✓
電話サポート	-	✓	✓
ファームウェアのアップデート	✓	✓	✓
オンラインサポートツール	✓	✓	✓
アセット管理ポータル	✓	✓	✓
レスポンスタイム (クリティカル問題)	翌営業日	1 時間	15 分
レスポンスタイム (非クリティカル問題)	翌営業日	翌営業日	2 営業時間
18 ヶ月の LTS (Long Term Supported Firmware) リリース対応の E-EoS (Extended End-of-Engineering Support) *	-	-	✓
Device Insights & Monitoring ポータル (FortiCare Elite ポータル *)	-	-	✓

*FortiGate でのみ利用可能です。



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 9x 以下とローエンドの FortiWiFi デバイスでご利用いただけます。RMA は、このサービスレベルでは故障機器の返品を受けてから代替機器を出荷します。



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。このサービスレベルの RMA は、お客様からの故障機器ご返却前に代替機器を出荷します。



FortiCare Elite は、強化した SLA(サービスレベルアグリーメント)と迅速な問題解決を支援します。エキスパートの技術チームによるシングルタッチチケット処理により、より効率化した解決策を提供します。FortiCare Elite サービスは、FortiGate、FortiGate VM、FortiWiFi、FortiManager、FortiAnalyzer、FortiAP、FortiSwitch アプライアンスで使用できます。このオプションでは、デバイスとセキュリティの状態を単一のビューで確認できる直感的なポータルも利用可能です。このサービスレベルの RMA は、お客様からの故障機器ご返却前に代替機器を出荷します。

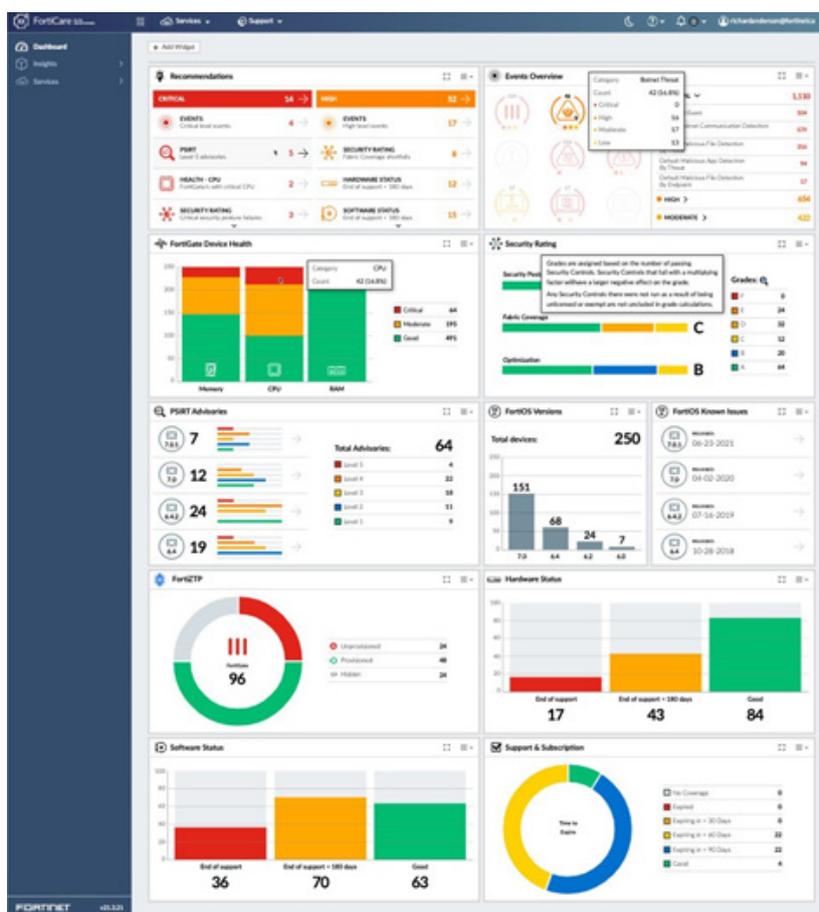


図 1：FortiCare Elite ポータルのダッシュボード



FortiCare Elite ポータルでは、デバイスとセキュリティの状態を統一した方法で一元化したビューで確認できます。ダッシュボードはカスタマイズ可能ですが、お客様はデフォルトのビューも使用できます。このポータルでは、デバイスとセキュリティの状態に関するアラートに加えて、修復の推奨事項も提供されます。また、このポータルはクラウドベースであるため、スケーリングも容易です。

さらに、FortiCare は、プランニング、デプロイメント、改良、アップグレード、マイグレーションについて顧客を案内するために、特定の製品についてのベストプラクティスサービス (BPS) をサブスクリプションで提供しています。

Priority RMA サービス

RMA の Advanced Replacement サービスは FortiCare PREMIUM 及び、FortiCare ELITE に含まれますが、フォーティネット各製品でご利用いただける Priority RMA をオプションとして利用する事で、より早く故障機器を交換していただけます。Priority RMA は、土日祝日も対応します。

FortiCare ESSENTIAL のご契約をお持ちの機器に対しては、Priority RMA をオプションで追加することは不可となり、通常 RMA での Return & Replacement のみが利用可能となります。

Priority RMA オプション

- **翌日配送**：Priority RMA 申請受理後、配送業者が該当する国のカットオフ時間に従い、代替機器を翌日に配送します。
- **4 時間ハードウェア配送**：配送業者が、事前登録をいただいている納品先に代替機器を配送します。
- **4 時間ハードウェア配送+オンサイトサポート**：配送業者が、事前登録をいただいている納品先に代替機器を配送し、弊社オンサイトエンジニアがラックへの設置及び、ケーブル作業を行います。必要に応じて、故障機器を回収します。

Secure RMA

物理的環境データの保護に厳しい条件をお持ちのお客様向けに Secure RMA があります。フォーティネット製品では内蔵型メディアの媒体に設定情報を保存している為、フィールドでの交換が不可となります。媒体を取り外す場合は、保証を無効にしなければなりません。最大限のセキュリティを確保するために、Secure RMA では故障機器を返却しなくてもよいため、お客様にて故障機器内のデータを保護することができます。

こちらのサービスの国別利用可否につきましては、<https://www.fortinet.com/global-service-availability> をご参照ください。サービス対応地域に関しましては、チャンネルパートナーまたはフォーティネットのアカウントマネージャーにお問い合わせください。

セルフサービスリソース

迅速な回答を実施するために、フォーティネットは十分なセルフサービスリソースを維持し、必要な回答を迅速に提供しています。お客様の質問に対するすべての回答を一元化して提供できるようになりました。[フォーティネットコミュニティ](#)は、顧客、パートナー、フォーティネットエキスパート、スタッフ向けのナレッジ共有ハブです。コミュニティでは、コラボレーション、インサイトとユーザーエクスペリエンスの共有、質問に対する回答の取得が可能です。

FortiCare テクニカルサポートとプライオリティ RMA によって、稼働時間、セキュリティ、およびパフォーマンスを最大化することができます。

詳細情報

フォーティネットのサポートおよびサービス提供については、<https://www.fortinet.com/jp/support> にアクセスするか、パートナーまたはフォーティネットアカウントマネージャーにご連絡ください。

新規のお客様の場合は、ようこそページ <https://www.fortinet.com/welcome> でスタートアップのための詳細を参照してください。

FORTINET

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