

FortiCare サポート / 運用サービス

迅速な導入と長期にわたる安定した運用を支援

概要

フォーティネット セキュリティ ファブリック ソリューションを購入するお客様は、ネットワークセキュリティに対してシステム連携し自動化されたアプローチを求めています。しかしながら、新しいテクノロジーの導入にあたっては多くの運用チームがいくつもの課題に直面しており、さらに今日のエンタープライズネットワークの複雑さも相まって、セキュリティソリューションの正しい設計と構成の重要性がこれまで以上に高まっています。FortiCare サポート / 運用サービスは、最小規模から最大規模までのあらゆる組織のニーズに対応する柔軟なサポート / 運用サービスを提供し、初期段階やそれ以降の目標の達成を支援します。

FortiCare サービスは、フォーティネット セキュリティ ファブリックのあらゆる要素に対応し、複数の分野のサポートとトラブルシューティングを包括的にサポートします。フォーティネットプロフェッショナルサービスによる導入サポートと FortiCare サービスを併用することで、導入後のセキュリティと運用効率化の目標をより迅速に達成し、長期にわたる運用を成功させるための運用チームを組織できます。

フォーティネット セキュリティ ファブリック ソリューションに投資しようとする組織は、戦略的な判断に基づき、運用効率の最適化と重要な資産の保護を両立する総合的な統合アプローチの採用をすでに決断しています。しかしながら、どのような新しいテクノロジーもそうであるように、プロジェクトを最終的に成功させるには、導入をどのように計画し、実行するかが重要になります。

確かな成果の達成にあたっての課題

フォーティネットのセキュリティソリューション導入を計画する場合、企業は次のような課題に直面します。

- 1. 迅速に導入して運用を開始するというニーズ：**企業の経営陣と財務チームは、短期間で投資を回収できることを期待し、CISO はできるだけ短期間でセキュリティを強化できたと発表したいと考え、リスク管理部門は優先度に沿って速やかに課題を解決したいと考えます。これらのニーズを迅速に解決できれば、プロジェクトを円滑に開始し、長期にわたって成功させることができます。
- 2. ネットワーク / セキュリティ技術チームを組織するというニーズ：**フォーティネットのテクノロジーを初めて導入する場合、既存のチームにはフォーティネットのセキュリティプラットフォームに関する専門知識がほとんどない可能性が高く、サイバーセキュリティのスキルを持つ人材も不足²していることから、新しい人材の雇用は困難であり、コストもかかります。したがって、既存の人材（バックアップの役割を果たす可能性がある人材を含む）のトレーニングが必要になると同時に、長期的なニーズとして、計画された運用効率を実現するための知識の習得も不可欠です。
- 3. 複雑で高度な知識が要求される運用にプログラムのアプローチを採用するというニーズ：**組織の優先事項を考慮し、チームはベストプラクティスと保守ルーチンを確立する必要があります。それと同時に、組織のインフラストラクチャ環境の変化に対応し、社内および業界のコンプライアンスにも取り組まなければなりません。



最近のある調査による、
ダウンタイムの推定平均コスト：
1時間あたり 100,000 ドル¹

FortiCare サービス：それぞれの組織のニーズに合わせて選択できる柔軟なオプション

これらの課題を解決するには、ソリューションを選択する場合と同様、戦略的な判断によって、社内のチームがサポート / 運用サービスに関する状況とその方法を決定する必要があります。フォーティネットはお客様と緊密に連携し、柔軟性の高いオプションメニューを活用して、お客様のビジネスニーズに最適なプランを作成します。FortiCare サービスと並行して、フォーティネットプロフェッショナルサービスによる導入および運用の支援を利用することもできます（図 1 を参照）。

事業者の場合、組織に固有のビジネスニーズ、許容されるダウンタイム、特定のハードウェアによってビジネスクリティカルな資産が保護されているかどうかに応じて、FortiCare サービスをカスタマイズできます。また、企業全体を保護するには、エンタープライズサポート契約として FortiCare サービスを購入することができます。これにより、社内チームのメンバーがトラブルシューティングに追われることなく、戦略的な課題の解決に集中できるようになります。

通信サービス、セキュリティサービス、マネージドサービスのプロバイダーの場合、FortiCare サービスを利用することでサービス提供の包括的な市場投入戦略を策定し、フォーティネットのソリューションによって顧客を保護できるようになります。フォーティネットの専任担当者がプロバイダーのインフラストラクチャと顧客層を理解し、最も効果的でタイムリーなサポートを提供します。

FortiCare サービスの内容は、以下のとおりです。

- **オンデマンドおよびプレミアムサポート**：トッププラスのサポートリソースである ASE FortiCare サービス（アドバンスドサポートエンジニア）と直接連絡を取ることができます。プレミアム RMA サービスは、ハードウェアの交換が必要な場合に迅速な配送とオプションのオンサイトサポートを提供します。また、フォーティネットセキュア RMA サービスは、物理的なデータ保護要件が理由で交換したハードウェアを返却できないお客様をサポートします。
- **積極的なサポートと直接のエンゲージメント**：お客様毎にカスタマイズされた複数レベルのエンゲージメントを利用でき、多くの場合お客様のインフラストラクチャを理解している専任のエキスパートがアサインされます。ベストプラクティスに関する詳細な推奨事項、チームのメンバー向けのトレーニング、結果の定期レビューなどの拡張サービスを提供します。
- **フォーティネットプロフェッショナルサービス**：プロフェッショナルサービスチームのエキスパートエンジニアは、フォーティネットソリューションのサービス設計、移行サービス、運用サービスをはじめとする、お客様向けにカスタマイズされたサービスを提供できます。導入支援サービスとしては、完全なクイックスタート導入サービスから、アーキテクチャ設計、移行支援にいたるまで、多岐にわたるサービスを利用できます。運用サービスには、ヘルスチェック、知識の移転、およびプロセスの定義が含まれます。

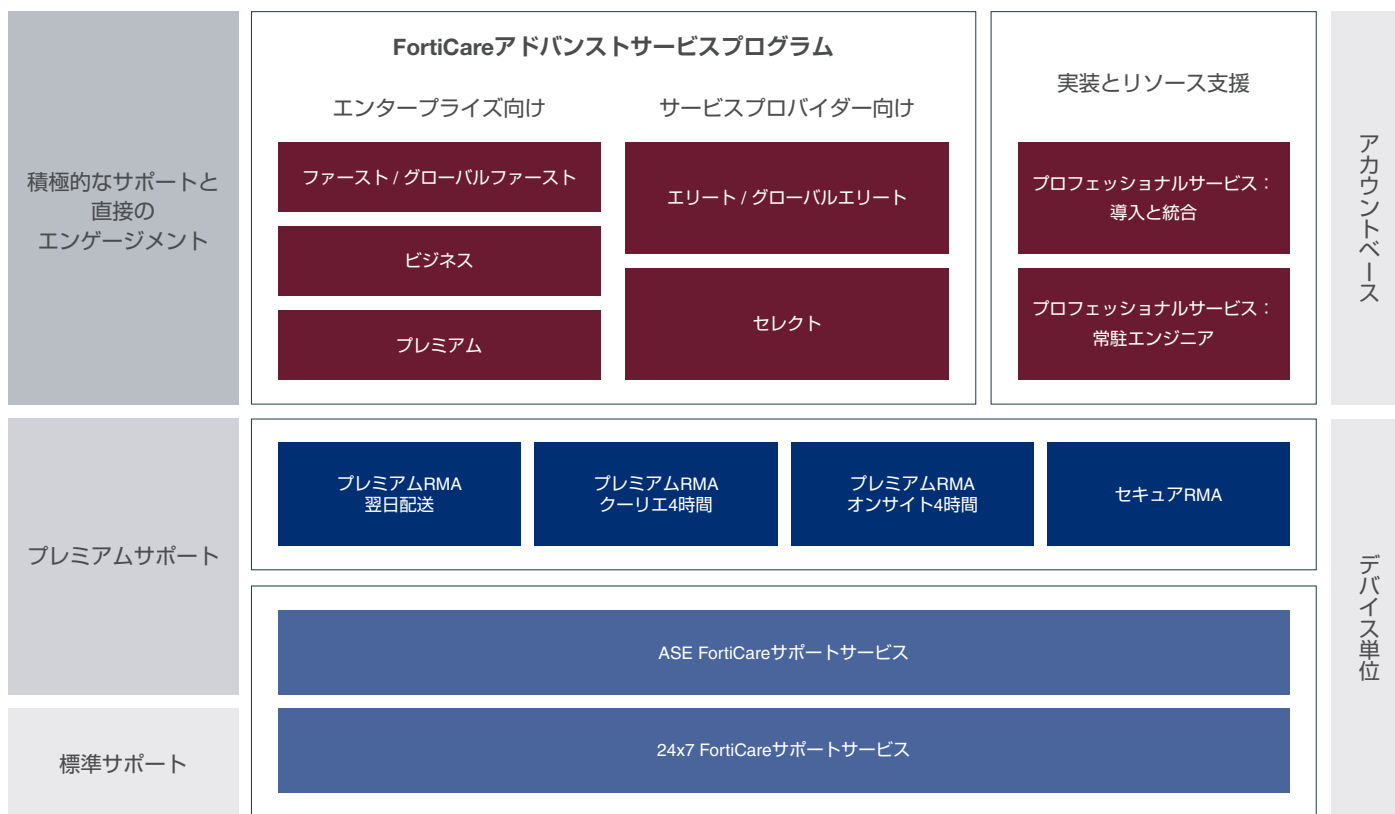


図1. FortiCareサポート / 運用サービスの概要

主要なユースケースのサポート

柔軟性の高い FortiCare サービスは、フォーティネットプロフェッショナルサービスと組み合わせることであらゆる規模の企業やサービスプロバイダーのニーズに対応します。一般的なユースケースに推奨されるサービスを、以下に紹介します。

1. 小規模企業

従業員数が 50 人未満で事業拠点が少なく、自社の IT インフラストラクチャを利用してクライアントのトランザクションを処理している**小規模企業**。このようなお客様は、機能停止に陥るとサイト全体でトランザクションを処理できなくなるため、ビジネスを失う結果になります。

主な FortiCare ソリューション：

- 24x7 FortiCare サポート
- FortiCare プレミアム RMA：翌日配送
- プロフェッショナルサービスクイックスタート実装

サポートが不十分な場合の影響：

必要な時に FortiCare サポートの担当者との連絡が取れず、緊急時でも通常配送でハードウェアを交換することになります。

2. 中規模企業

従業員数が 1,000 人未満で事業所が少なく、企業間の商取引を行っている**中規模企業**。このようなお客様では、ダウンタイムが時間単位で計測されており、機能停止に陥ると従業員の生産性や顧客への納品に影響します。

主な FortiCare ソリューション：

- ASE FortiCare
- FortiCare プレミアム RMA：クーリエ 4 時間
- アドバンスドサービス：ビジネスサービス
- プロフェッショナルサービス：コンフィグ移行、ポリシー設計、冗長性

サポートが不十分な場合の影響：

ダウンタイムが長くなることで数千ドル規模の損失が発生し、ブランドの価値やイメージに影響する可能性があります。

3. 大規模企業

従業員が 5,000 人未満、事業拠点 100 箇所未満で、クリティカルな企業間商取引を行っている**大規模企業**。このような企業では、ダウンタイムが秒単位で計測され、機能停止に陥ると部門や拠点に深刻な影響を与える可能性があります。

主な FortiCare ソリューション：

- エンタープライズサポート契約
- FortiCare プレミアム RMA：オンサイト 4 時間
- アドバンスドサービス：ファーストサービス
- プロフェッショナルサービス：知識の移転、統合、事業継続計画

サポートが不十分な場合の影響：

事前計画が策定されていないこと、組織全体の運用状態を把握できないこと、当初の目標を達成できないことが原因で、本来不必要な影響が運用に対する発生します。

4. クラウドサービスプロバイダーまたは大規模エンタープライズ

内部オペレーションにフォーティネットテクノロジーを導入している**クラウドサービスプロバイダーまたは大規模エンタープライズ**。このような企業では、ダウンタイムが秒単位で計測されており、機能停止に陥ると複数の事業部に影響します。

主な FortiCare ソリューション：

- FortiCare ASE
- FortiCare プレミアム RMA：オンサイト 4 時間
- アドバンスドサービス：エリートサービスまたはファーストサービス
- プロフェッショナルサービス：自動化、動的ルーティング、認証

サポートが不十分な場合の影響：

統合、変更、インシデント対応を人手によるプロセスで進めることで、作業時間が長くなり、アプリケーションサービスの一貫性が失われます。

5. サービスプロバイダー

フォーティネットのテクノロジーを使用してサービスを市場に投入する**サービスプロバイダー**。このような企業では、サービスレベル契約（SLA）に基づいてダウンタイムが計測され、機能停止に陥ると複数の顧客に影響する可能性があります。

主な FortiCare ソリューション：

- FortiCare ASE
- FortiCare プレミアム RMA：
オンサイト 4 時間
- アドバンストサービス：エリートサービス
- プロフェッショナルサービス：
人員の補強、プロセスの定義、知識の移転

サポートが不十分な場合の影響：

FortiCare アドバンストサービスの専任担当者がアサインされていないために直接連絡を取ることができず、また構造化されたプロセスがないために問題が解決されずに放置されることになり、解決に多くの時間を要することになります。

FortiCare サービスの利点

FortiCare サービスに投資することで、チームのメンバーが重要なビジネス戦略に集中できるようになり、目標を早く達成できます。導入企業は、次のようなメリットを享受できます。

- **最適なセキュリティ対策の確立：**フォーティネット セキュリティ ファブリックの設計と導入、セキュリティのベストプラクティス実装においてフォーティネットの専門知識を活用し、短時間で最適なセキュリティ対策を確立できます。
- **従業員の生産性の最大化：**試行錯誤を繰り返しながら問題を解決するのではなく、それぞれの分野のエキスパートによる指導とサポートを活用することで、従業員の生産性が最大限に向上します。
- **リアクティブではないプロアクティブなアプローチ：**統合型ソリューションの円滑な導入により、プロアクティブなセキュリティ対策が実現します。
- **運用チームの組織：**システムの知識、ベストプラクティスの推奨事項、最適な保守手順を活用できる運用チームを組織することで、長期間にわたり運用を成功させることができます。

まとめ

FortiCare サービスは、さまざまな形での構成が可能で、あらゆる組織のビジネスニーズに対応できます。組織のニーズに最適なサポートプランを選択することで、フォーティネットのインフラストラクチャへの移行を円滑に進め、成功させることが可能になります。また、既存のフォーティネットソリューション導入環境のさらなる最適化を図ることも可能です。

購入する FortiCare サービスの選択に際しては、以下の点をご確認ください。

1. どのようなビジネス目標を達成するためにフォーティネットを導入するのか、またそれらの目標を達成するには何が必要か
2. 新しいフォーティネットテクノロジーをどのようなスケジュールで導入するのか
3. 自社のダウンタイムコストはいくらなのか自社で許容されるダウンタイムはどの位か
4. リアルタイムの脅威の検知とレスポンスが中断すると、どのようなリスクが発生するか
5. 初期段階の導入と統合において社内技術チームのリソースをどの程度活用できるか

以上の質問に対するお客様の回答内容、インフラストラクチャの規模の大小を問わず、FortiCare 運用 / サポートサービスを利用することで、ビジネス目標を確実に達成可能になります。

¹ [Why CTOs And CIOs Should Care More About The Cost Of Downtime](https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2018/04/26/why-ctos-and-cios-should-care-more-about-the-cost-of-downtime/) Kolton Andrus 氏、Forbes、2018 年 4 月 26 日（英語）：
<https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2018/04/26/why-ctos-and-cios-should-care-more-about-the-cost-of-downtime/>

² [The cybersecurity skills shortage is getting worse](https://www.csoonline.com/article/3331983/the-cybersecurity-skills-shortage-is-getting-worse.html) Jon Oltsik 氏、CSO Online、2019 年 1 月 10 日（英語）：
<https://www.csoonline.com/article/3331983/the-cybersecurity-skills-shortage-is-getting-worse.html>

FORTINET®

フォーティネットジャパン株式会社

〒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