

Условия Технической Поддержки в рамках контракта FortiCare 24 на 7.

1. Техническая поддержка конечного пользователя осуществляется в соответствии с Правилами технической поддержки компании Fortinet, действующими на дату осуществления технической поддержки, размещенными на сайте:

- через личный кабинет на портале <https://support.fortinet.com/>
- по телефону: 8 800 100 6491

2. В соответствии с действующими на дату подписания договора правилами технической поддержки компании Fortinet конечный пользователь вправе получить следующие услуги:

- доступ к электронной информационной системе технической поддержки;
- технические консультации по электронной почте в режиме 24x7;
- замену вышедшего из строя оборудования в течение пяти рабочих дней с момента подтверждения гарантийных обязательств;
- бесплатное предоставление обновленных версий поддерживаемого программного обеспечения по мере их поступления.

3. Условия предоставления технической поддержки:

- Техническая поддержка предоставляется только на оборудование с действующими сервисными контрактами FortiCare 24 x 7.
- Срок действия технической поддержки – 12 календарных месяцев с момента регистрации сервисного контракта на устройстве.
- Регистрация сервисного контракта на оборудовании возможна в течении 12 календарных месяцев с момента поставки.

4. Порядок получения технической поддержки:

Технические консультации

- В круглосуточном режиме без выходных дней:
- Телефон для консультаций 8 800 100 6491
- Адрес электронной почты - cs@fortinet.com
- Доступ для консультаций и запросов через интернет портал <https://support.fortinet.com/>

Обновление программного обеспечения

- Новые версии программного обеспечения можно загрузить через личный кабинет.
- Право на использование новых версий предоставляется бесплатно.

Условия гарантийной замены оборудования в рамках контракта FortiCare 24 на 7.

1. В рамках утвержденного RMA запроса, заказчику отправляют инструкцию по возврату оборудования (Return Instruction RU).
2. В данной форме заказчику необходимо заполнить поля:
 - a. Название компании;
 - b. Адрес;
 - c. Контактный телефон;
 - d. Почтовый ящик;
 - e. RMA тикет, серийный номер, количество устройств.



Defective Return Form

Collection address

(Company) Name: _____

Address: _____

Postcode/city: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Preferred collection date/time: _____

RMA Number	Part Number	Serial Number	QTY	Used / Unused

3. Далее скан формы отправляется на почтовый ящик: neelewat@blueblox.org
4. Неисправное устройство нужно упаковать в коробку (**без креплений, инструкций, сетевых кабелей и других аксессуаров**).
5. После получения формы сотрудники **Neele Vat** в течении 1 рабочего дня свяжутся с конечным заказчиком по контактам, указанным в отправленной форме, и согласуют дату и время, когда транспортная компания заберет неисправное устройство и привезет устройство на замену.

Замена и возврат устройств осуществляются по всей России силами **Neele Vat**. Заказчик не несет финансовых затрат при возврате неисправного устройства, или получении устройства по гарантийной замене.

Как правило, при условии наличия устройства на сервисном складе, срок гарантийной замены оборудования составляет 3-4 календарных дня.

Полезные ссылки

Ссылка	Описание
http://kb.fortinet.com База Знаний	Для поиска и получения подробной информации база знаний - идеальный ресурс. Это центральный репозиторий технических заметок и советов, большинство из которых создаются группами технической поддержки.
https://forum.fortinet.com Форум Fortinet	Технические дискуссионные форумы являются механизмом для постановки вопросов, а также для обмена технической информацией с пользователями Fortinet по всему миру.
http://docs.fortinet.com Хранилище документов	Этот сайт предоставляет доступ к документации продукта Fortinet, которая включает: Руководства администратора, справочные руководства, заметки о выпуске, руководства к оборудованию, и др.
http://cookbook.fortinet.com Описание типовых внедрений	В «Кулинарных книгах» основное внимание уделялось типичным задачам развертывания, чтобы обеспечить понимание типовых сценариев установки и настройки решений.
http://video.fortinet.com Видео Инструкции	Портал содержит адаптированные видео инструкции по настройке и установке решений Fortinet, предоставляя тем самым возможность бесплатного обучения.
http://www.fortiguard.com Портал FortiGuard	Портал FortiGuard Security Portal содержит краткие обзоры последних интернет-угроз, рекомендации по безопасности в популярных технологиях поставщиков и доступ к последним горячим бюллетеням. На портале предоставлена энциклопедия и база данных с подробной информацией о конкретных вредоносных программах.