

售后支持体系

Fortinet 中国

Apr. 2013

FORTINET[®]

声明DISCLAIMER



声明

This document contains confidential material proprietary to Fortinet, Inc.

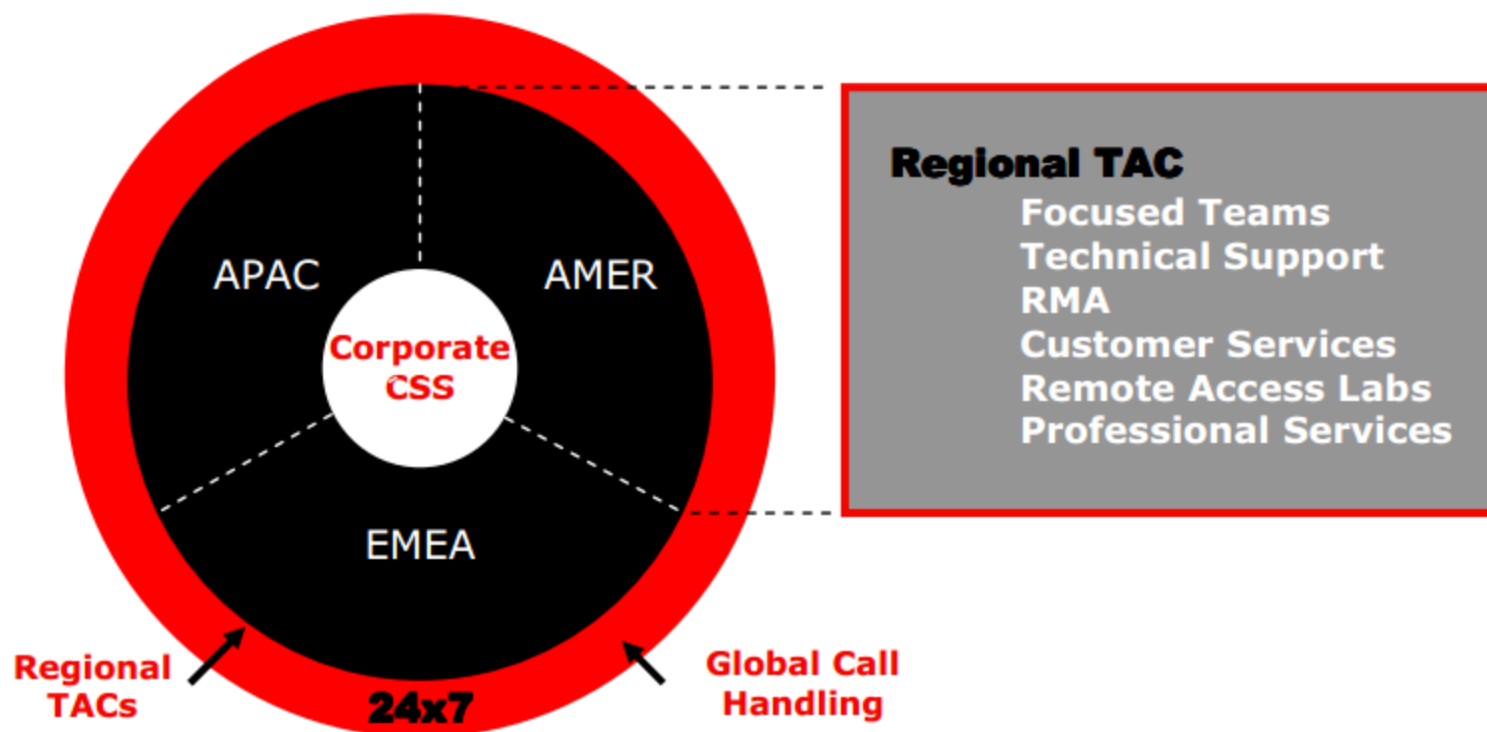
This document and information and ideas herein may not be disclosed, copied, reproduced or distributed to anyone outside Fortinet, Inc. without prior written consent of Fortinet, Inc.

This information is pre-release and forward looking and therefore is subject to change without notice.

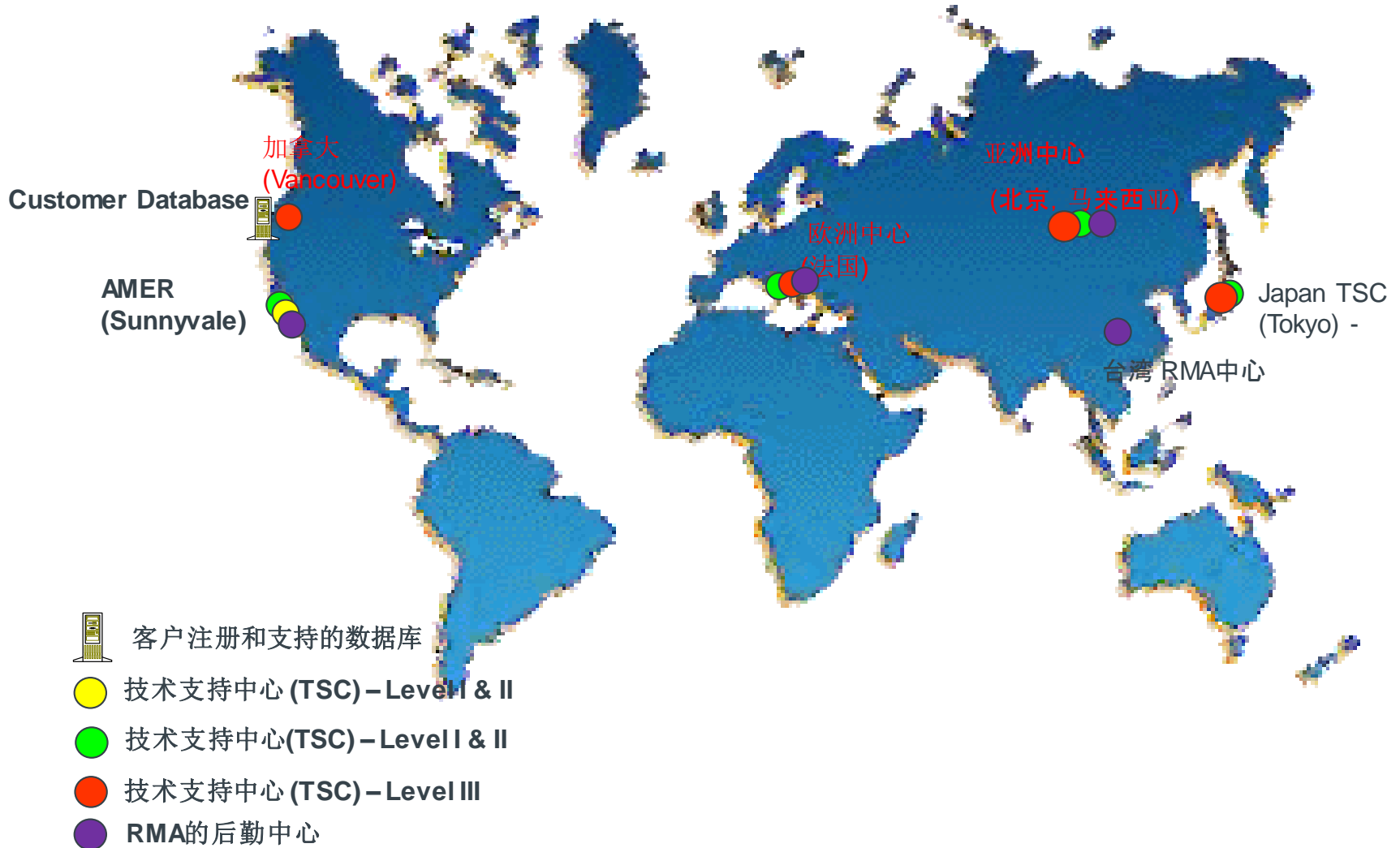
The purpose of this document is to provide a statement of the current direction of Fortinet's product strategy and product marketing efforts.

Please note that this Product Roadmap is neither intended to bind Fortinet to any particular course of product marketing and development nor to constitute a part of the license agreement or any contractual agreement with Fortinet or its subsidiaries or affiliates.

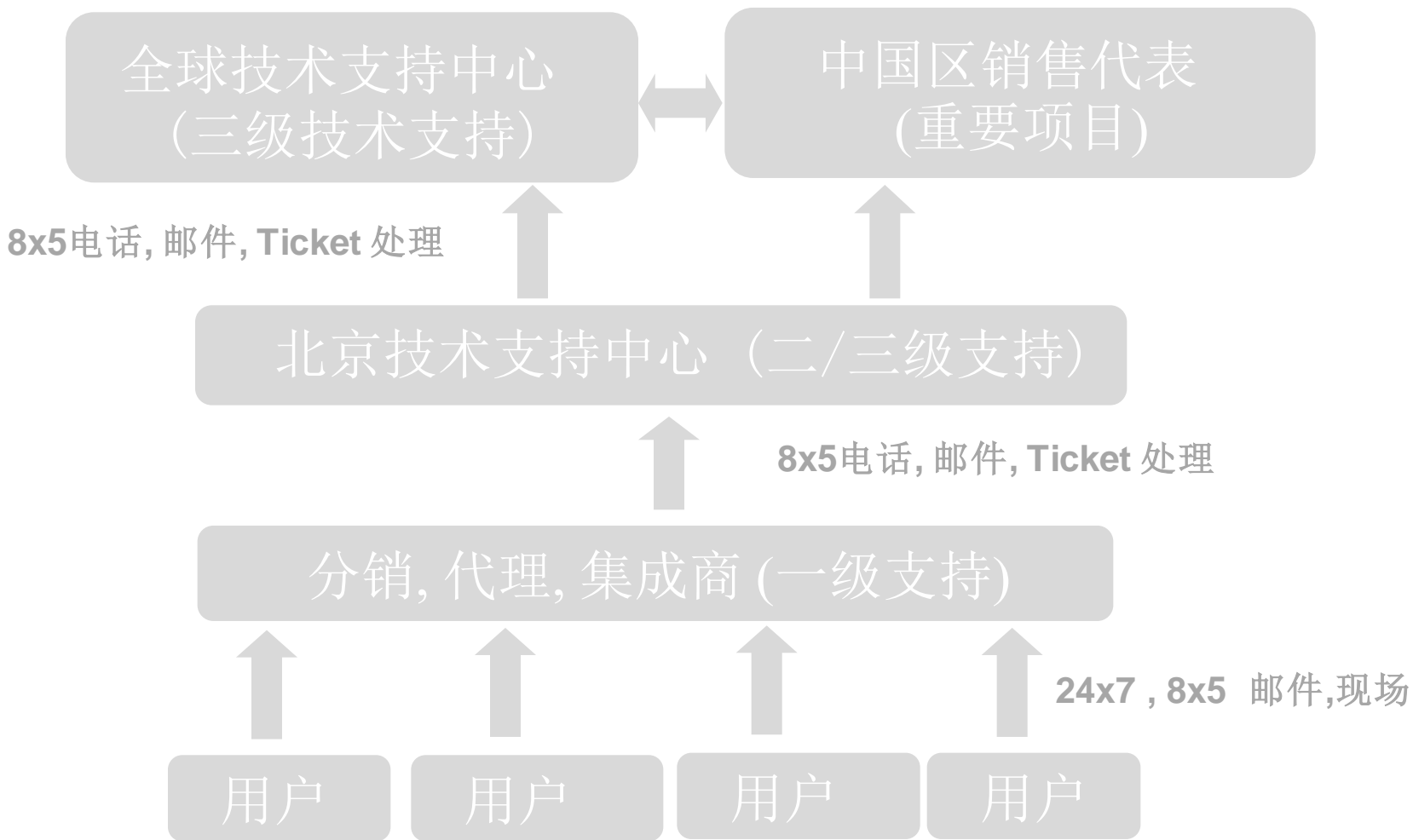
全球售后支持结构 I



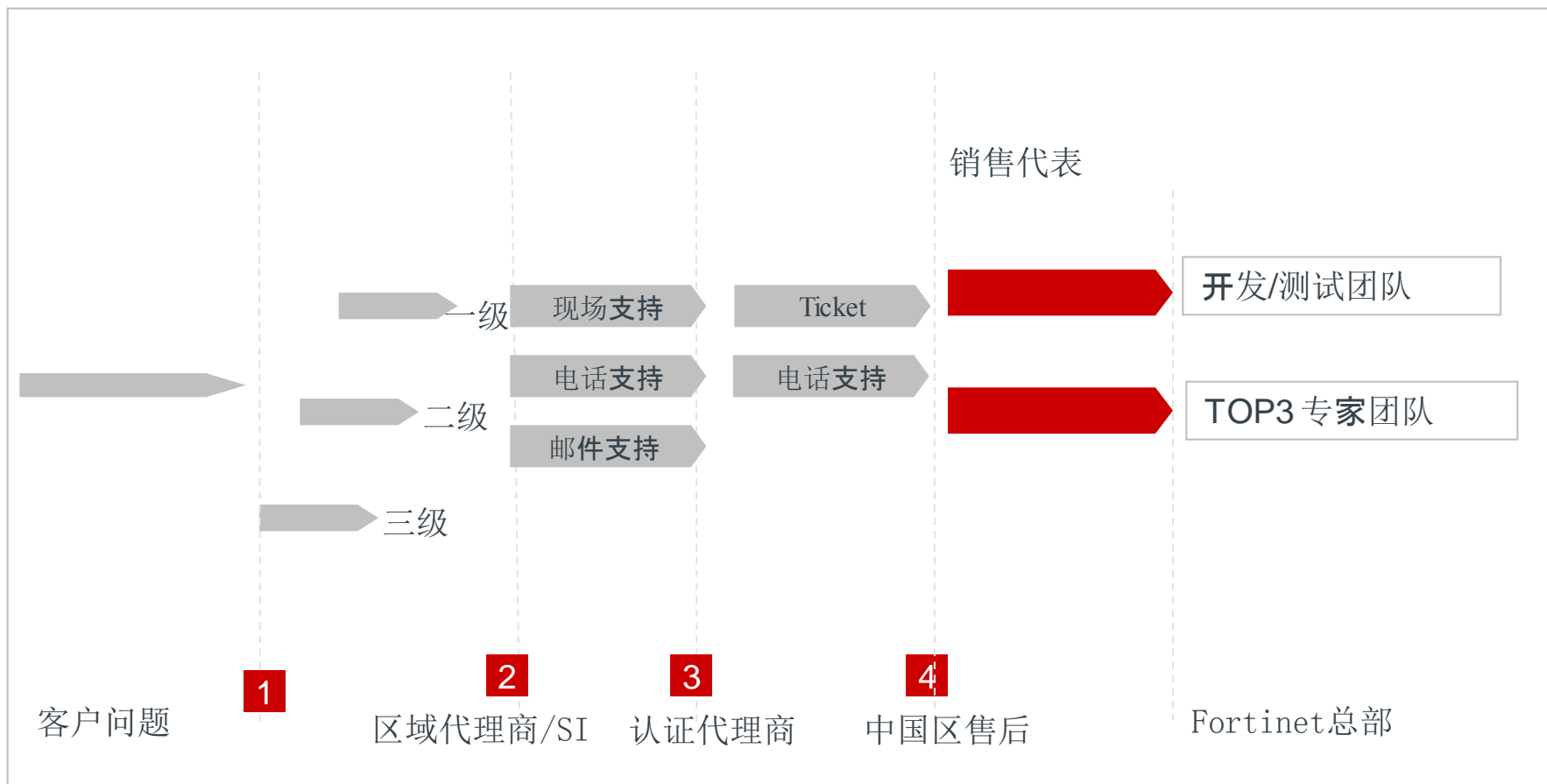
全球售后支持结构 II



中国区售后支持结构



售后支持流程



FortiCare/FortiGuard缺省服务包



FortiCare Service	Default Service	8x5 contract
Email Support	First 90days, 8x5	8x5
Web Support	First 90days , 8x5	8x5
OS Upgrade	First 90days, 24x7	24X7
Phone Support	No	8x5
Hardware Warranty	First Year, Return&Replace	Return&Replace

FortiGuard Service	Default
Antivirus update	30 days Trial 24x7
IPS update	30 days Trial 24x7
Web Content Filter	30 days Trial 24x7
Anti-Spam Database	30 days Trial 24x7

注意：产品和合同需在发货之日起的90天内注册

FortiCare服务优先级定义



- 请向Fortinet销售代表申请P1, P2服务支持

P1- 危急	<ul style="list-style-type: none">- 关键功能任务受到灾难性的影响- 关键功能完全丧失或持续的不稳定- 影响关键流量, 连接严重丢失或致命的安全缺陷- 产生很大的危害或紧急意外事件- Fortinet保证 > 专门的工程师提供持续的技术支持直到问题完全解决- 客户保证 > 专门的工程师提供持续的技术信息和调试信息收集
P2- 严重	<ul style="list-style-type: none">- 关键功能任务受到明显的影响- 关键功能严重丧失或频繁的不稳定- Fortinet保证 > 专门的工程师提供8x5技术支持直到问题完全解决- 客户保证 > 专门的工程师提供8x5的技术信息和调试信息收集
P3- 中等	<ul style="list-style-type: none">- 对公司商业活动的影响很小- 核心功能偶尔的或间歇性的不稳定- 流量影响有限,连接丢失或安全泄漏- Fortinet保证 > 工作时间内工程师提供技术支持以解决问题- 客户保证 > 工作时间内客户的技术人员配合提供技术和调试信息
P4- 轻微	<ul style="list-style-type: none">- 项目涉及的产品,文档,或服务问题,或者配置帮助及信息咨询等- Fortinet保证 > 研究问题并提供满意的答复- 客户保证 > 提供Fortinet要求的额外信息

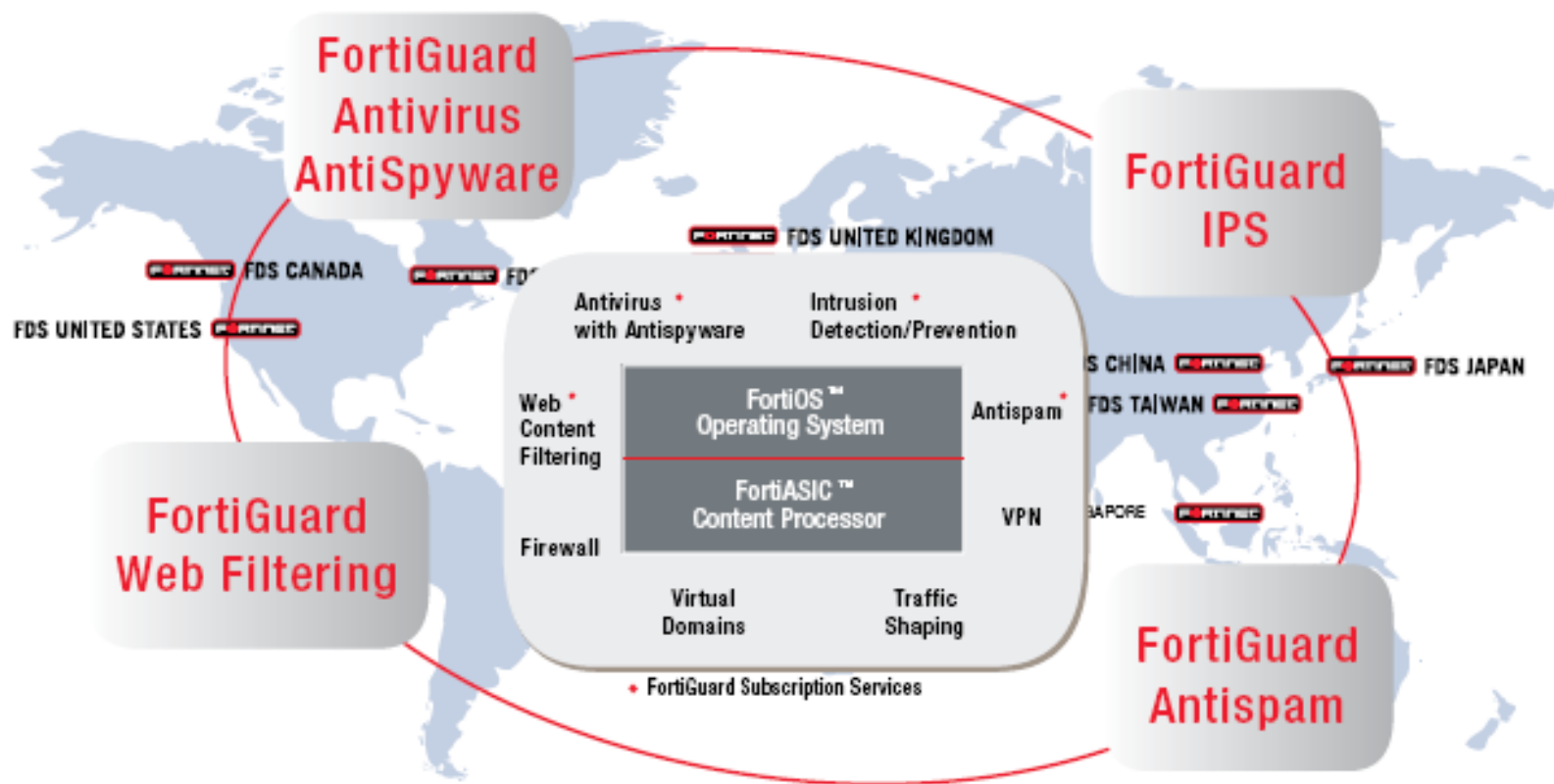
FortiCare响应时间定义



问题优先级	初始响应时间	报告时间间隔	Fortinet内部通知监督机制
P1	< 1 小时	每 6 小时	售后经理 - 立即响应 区域经理 - 6 小时 销售副总 - 12 小时 Fortinet CM - 24 小时
P2	< 1 小时	每天	售后经理 - 立即响应 区域经理 - 1 天 销售副总 - 2 天 Fortinet CM - 1 周
P3	< 第二个工作日	每 3 天	售后经理 - 1 周 区域经理 - 1 month
P4	< 第三个工作日	每周	售后经理 - 2 周 区域经理 - 3 个月

FortiGuard 服务

防病毒/防入侵/反垃圾邮件/网站分类



现场支持专业服务

计划和协调

专业服务团队快速跟踪工程和支持资源。和Fortinet支持工程师一起，为必需的支持需求，Fortinet专业服务顾问确保有效沟通和协调资源。



项目管理

专业服务部分按天购买,由厂家工程师直接提供服务.代理商和用户都可以直接购买.



优化

专业顾问服务

实施

设计



Fortinet专业服务顾问利用成熟工具:
网络分析工具
攻击仿真软件(比如Blade,Nessus,等)
Fortinet区域接入实验室仿真大多数通用结构。

工具和解决方案



Fortinet专业服务顾问将提供工程进展的状态周报。如果项目周期短于一周，将提供工程状态日报。除此之外，顾问还将状态信息提供给那些可能涉及到的Fortinet资源。

沟通和报告

在线文档



- 售后支持中文网站
 - » <http://support.fortinet.com.cn/>
- 英文知识库网站
 - » <http://kb.fortinet.com/kb/microsites/microsite.do>
- 产品手册文档网站
 - » <http://docs.fortinet.com/fgt.html>
- 合作伙伴网站
 - » <https://partners.fortinet.com/FortiPartnerPortal/>
 - » 在线技术支持、RMA/DOA的售后ticket
 - » 产品注册、客户问题ticket
 - » FortiGuard问题ticket



谢谢！

