

FortiGate 製品保守サービス内容

契約保守・障害対応サービス

基本保守 ※製品購入時初年度は無償提供となります。

■ハード障害発生時のセンドバック交換対応

- ・障害発生時に先出しにて良品代替機（同等品）を提供いたします。

FortiGate-300以下：代替機（同等品）を提供。

※15:00までに障害が認定された場合は当日発送

FortiGate-400以上：1週間～1ヶ月以内に代替機（同等品）を先出し提供。

※部材の状況により、1ヶ月以上掛かる場合もございます

※オンサイトサービスの加入を推奨いたします。

■FortiOS™のバージョンアップ、パッチの御提供。

■電話・メールによるQ&A技術サポート

■対応時間：平日9:00～17:00(*)

オンサイト保守サービス

・Standard障害対応

■オンサイトでのハードウェア障害対応を行います。

受付対応時間 平日9:00～17:00(*)

電話による受付

- ・障害のコールを受け、ハードウェア障害と確定後、オンサイトでのハードウェア交換作業・設定復元・基本動作確認作業を行います。

・Platinum障害対応

■オンサイトでのハードウェア障害対応を行います。

受付対応時間 24時間365日

電話による受付

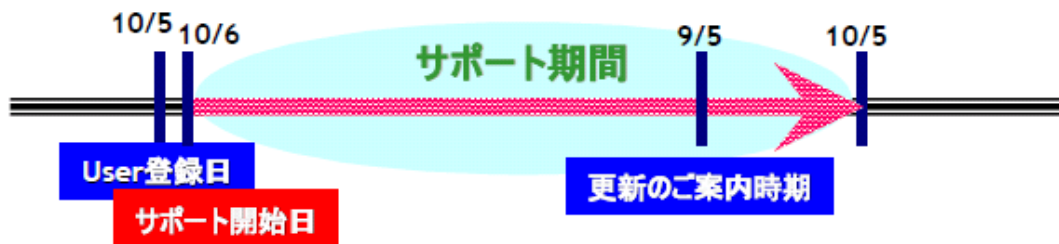
- ・障害のコールを受け、ハードウェア障害と確定後、オンサイトでのハードウェア交換作業・設定復元・基本動作確認作業を行います。

FortiGate サービス提供期間

原則：アプライアンス本体のUser登録日を起点とし、User登録日翌日より1年間がサポート対象期間となります。

例) 10/5にUser登録をした場合、10/6から翌年10/5までがサポート対象期間となります。

※USER登録を行わない場合、出荷月の1日より1年間がサポート期間となりますのでご注意ください



お願い

ご購入後、購入月に、必ず同梱の手順書をご確認頂き、サポートサイトへのご登録をお願いいたします。