



FortiCare 支持

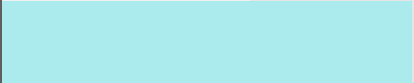
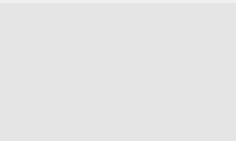
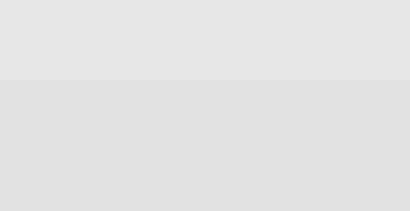
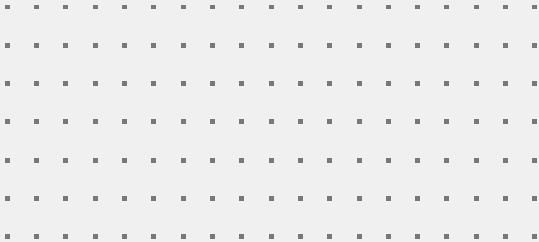
Technical Assistance Center (TAC) China

Oct 17, 2025

目录

1. 技术援助中心介绍
2. FortiCare和支持政策
3. 如何获取支持
4. FortiCare的使用
 1. 资产管理
 2. 查看设备的详细维保信息
 3. 更新设备的地理位置
 4. 提交Ticket
5. 其他资源的订阅及获取





技术援助中心介绍

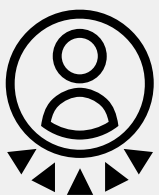
Introduction of Technical Assistance Center



技术支援中心介绍

Fortinet TAC（技术支援中心）是 Fortinet 官方为全球用户提供故障排查、产品支持与升级指导的专业技术支持团队。

利用行业最佳实践来部署Fortinet产品，帮助我们的客户优化管理设备和解决方案，更快地从中断中恢复，并帮助我们的客户向问题预防转型，同时提供最佳的客户体验。



1800+

专家



24x7x365

技术支持



23

全球技术支持中心



全球支持体系

📍 专业中心 (COE Center Of Expert) :

- 温哥华, 加拿大
- 索菲亚·安蒂波里斯, 法国
- 吉隆坡, 马来西亚

地区技术援助中心 (Regional TAC) :

📍 美洲地区 (AMER) :

- 渥太华, 加拿大
- 芝加哥, 美国
- 森尼维尔, 美国
- 普拉诺, 美国
- 墨西哥城, 墨西哥
- 波哥大, 哥伦比亚
- 森赖斯, 美国
- 乌贝兰迪亚, 巴西

📍 欧洲、中东和非洲地区 (EMER) :

- 班加罗尔, 印度
- 迪拜, 阿联酋
- 法兰克福, 德国
- 布拉格, 捷克
- 里斯本, 葡萄牙
- 特拉维夫, 以色列

📍 亚太地区 (APAC) :

- 北京, 中国
- 悉尼, 澳大利亚
- 首尔, 韩国
- 东京, 日本
- 马尼拉, 菲律宾
- 新加坡



技术支援中心介绍



全天候全球支援



3个区域专业知识中心（COE）



超过200个国内仓库



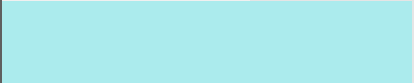
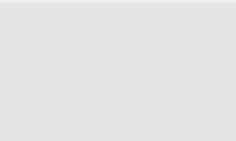
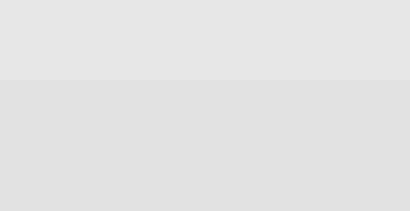
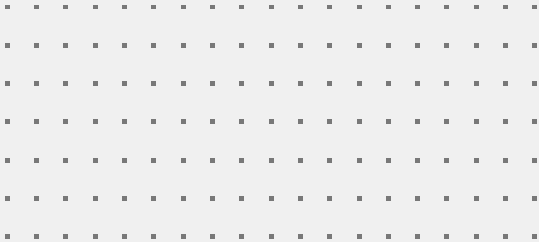
1800+ NSE和业内认证从业人员



23个区域支援中心个40个区域仓库



最快提供4小时的快速硬件替换服务



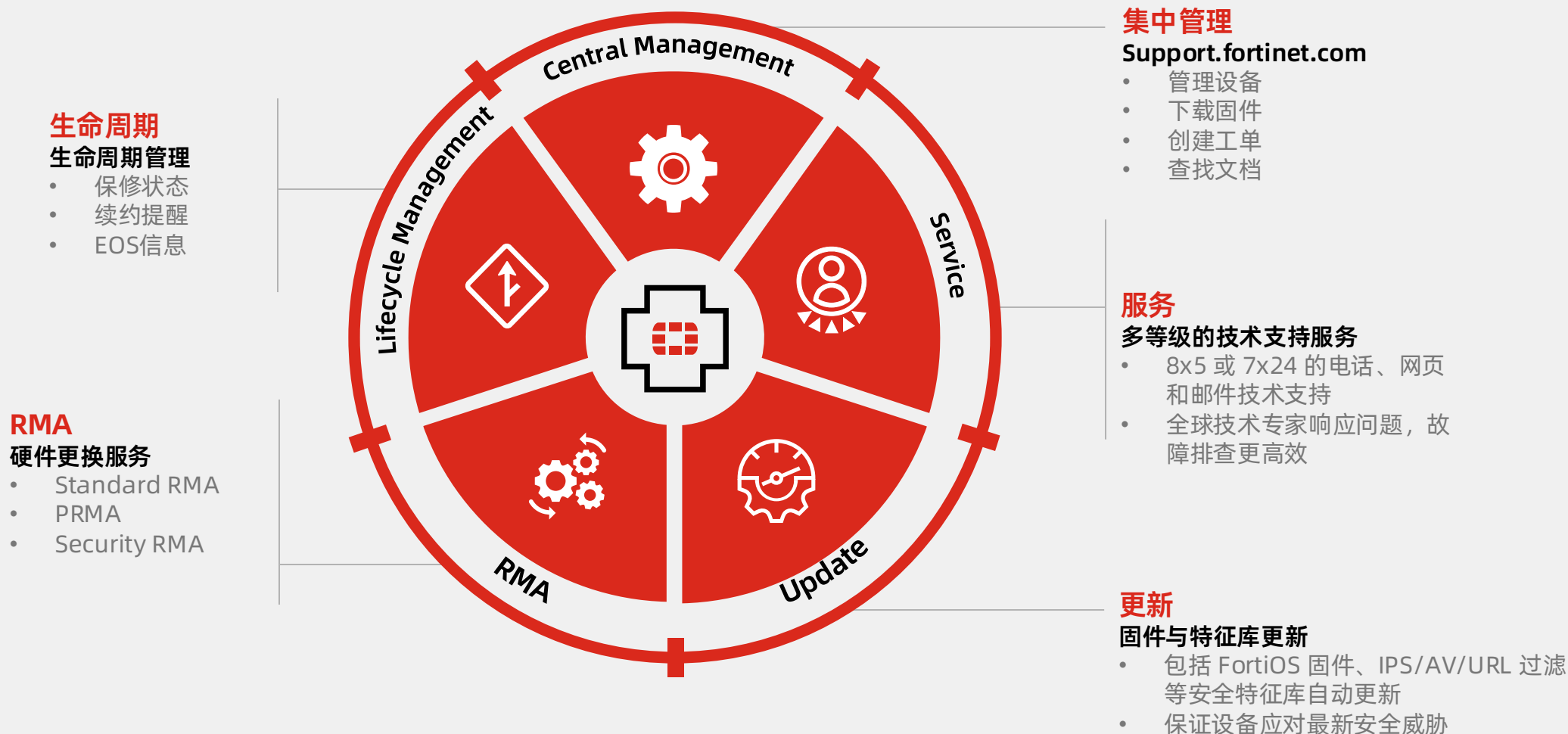
FortiCare和支持政策

FortiCare and Support Policy



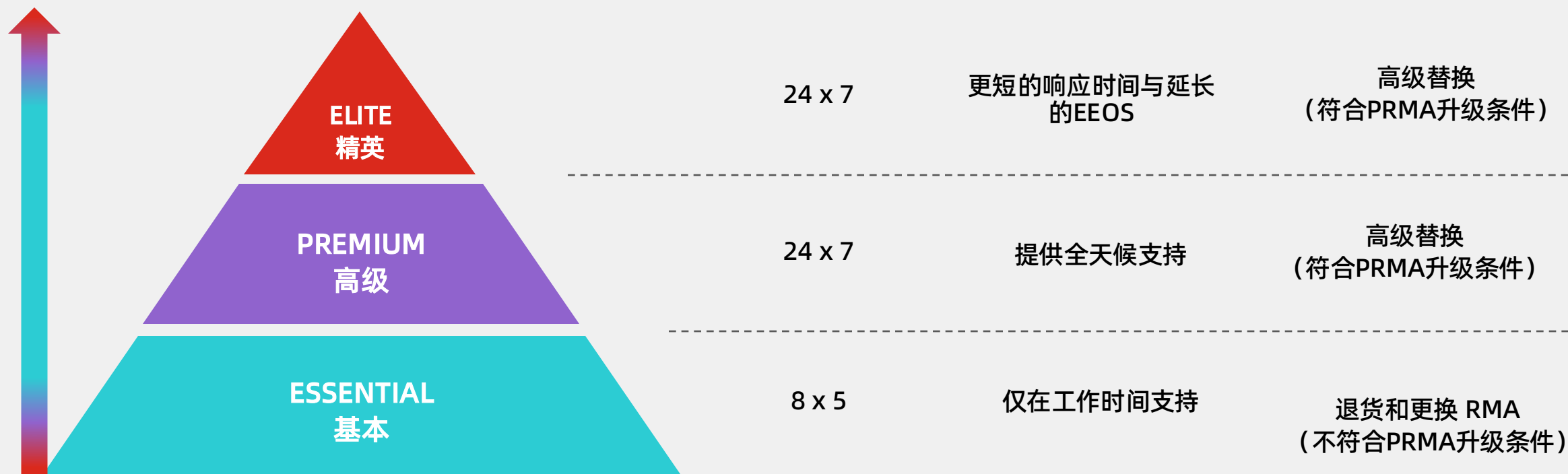
FortiCare

FortiCare 是 Fortinet 提供的官方支持与服务平台，不仅保障设备的正常运行，还为您提供全天候的技术支持、固件更新、设备更换保障等服务，确保网络安全无忧。



基于设备的FortiCare 服务

增加价值



更多的服务说明请参考: <https://www.fortinet.com/content/dam/fortinet/assets/data-sheets/og-forticare.pdf>



基于设备的FortiCare 服务

FortiCare包括的功能	基于单个设备的可选服务		
	基础服务（ESSENTIAL）	高级服务（PREMIUM）	精英服务（ELITE）
响应时间（危重问题）	第2个工作日前	1小时内	15分钟内
响应时间（非危重问题）	第2个工作日前	第2个工作日前	工作日2小时内
网页支持	支持	支持	支持
电话支持	不支持	支持	支持
RMA	只支持先返件再寄回	标准RMA（高级替换，备件先行）	标准RMA（高级替换，备件先行）
可选附加PRMA资质	不允许	允许	允许
可选附加安全RMA资质	不允许	允许	允许
固件升级	支持	支持	支持
在线支持工具	支持	支持	支持
资产管理门户	支持	支持	支持
对长期受支持固件LTS(版本)的 延长工程终止支持 - 18个月	不支持	不支持	支持
设备洞察和监控门户(Forticare Elite门户)	不支持	不支持	支持



FortiCare服务优先级

我们根据问题的严重性和影响面，从危急到严重分为P1-P4

注意：正常提交Case只被允许P3/P4等级，如果事态满足P1/P2等级。请致电Fortinet。



- 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24x7技术支持直到问题完全解决
 - 客户保证专门的工程师提供24x7技术信息和调试信息收集



- 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技术和调试信息收集



- 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保证工程师提供8x5技术支持以解决问题
 - 客户保证其客户的技术人员配合提供8x5技术和调试信息



- 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要求的对应信息

FortiCare服务的响应时间

首次应答时间 (Response time)	基于单个设备的可选服务			
	基础服务 (ESSENTIAL)	高级服务 (PREMIUM)	用于FortiGate的精英服务 (ELITE)	用于其他产品的精英服务 (ELITE)
P1-危急	不支持	1小时内	15分钟内	15分钟内
P2-严重	不支持	1小时内	15分钟内	15分钟内
P3-中等	第2个工作日前	第2个工作日前	工作日2小时内	工作日4小时内
P4-轻微	第3个工作日前	第3个工作日前	工作日4小时内	第2个工作日前

更新频率 (Update Frequency Time)	基于单个设备的可选服务			
	基础服务 (ESSENTIAL)	高级服务 (PREMIUM)	用于FortiGate的精英服务 (ELITE)	用于其他产品的精英服务 (ELITE)
P1-危急	不支持	每6小时	每3小时	每3小时
P2-严重	不支持	每天	每12小时	每12小时
P3-中等	每3个工作日	每3个工作日	工作日每天	工作日每天
P4-轻微	每5个工作日	每5个工作日	每3个工作日	每3个工作日



FortiCare的起算日

<https://www.fortinet.com/cn/corporate/about-us/legal/service-contract-activation-grace-period-policy>

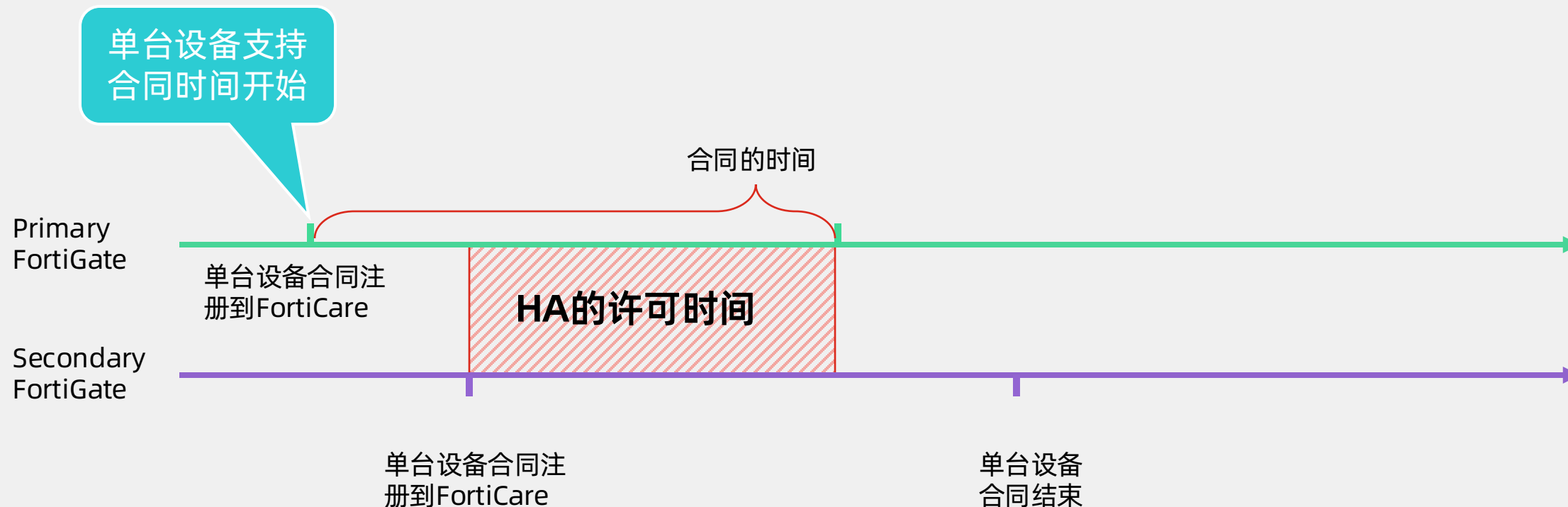
针对每一台硬件设备，都有其开始支持的时间，会沿用以下三个时间内最早的时间：

1. 在设备注册到FortiCare时；
2. 在设备连接到FortiGuard时；
3. 从发货日期（shipdate）起算90天后。



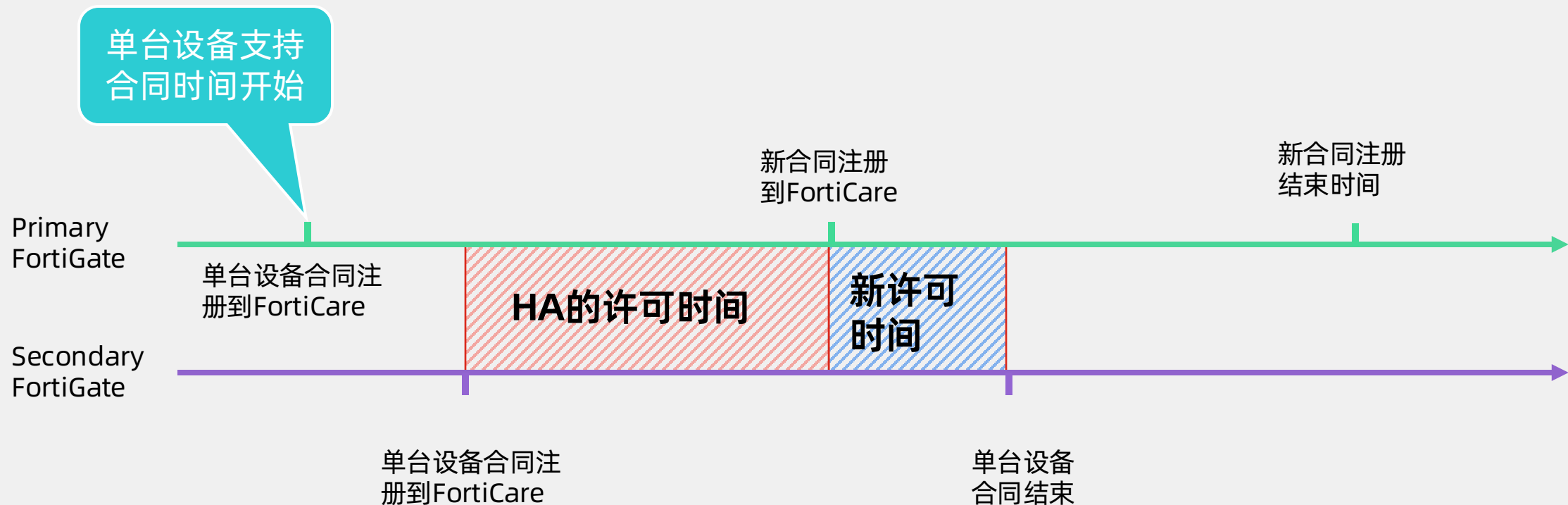
FortiGate在HA集群时FortiCare的合同计算

HA的环境中，需要主备设备在相同的时间存在相同的许可，才能够拥有对应的功能。



FortiGate在HA集群时FortiCare的合同计算

单台设备在合同延长时，许可时间也会跟着合同延长，但是还是满足相同的时间存在相同的许可原则



RMA和DOA

如果设备出现了非人为的物理损坏，在设备维保合同内，Fortinet提供DOA/RMA服务。即硬件更换。

	时间界定	返修费用	返修周期
Return of Materials Authorization (RMA)	当前时间减去 Ship date 大于 120 天，同时硬件质保没有过期	只要故障设备在保修期内，支付单程运输等费用。	RMA Return & Replace: 往返 RMA 维修中心的双程时间 RMA Advanced Replace: 从 RMA 中心到代理商或 客户的单程时间
Dead On Arrival (DOA)	当前时间减去 Ship date 小于120 天	只要故障设备在保修期内，Fortinet 公司负责双程费用	从 RMA 中心到代理商或 客户的单程时间

详细内容请参考：
[RMA/DOA硬件保修政策](#)



RMA选项

- Priority Return Material Authorization (PRMA, 优先级硬件更换授权)
 - 更快的RMA, 满足条件最高可以在4小时内备件到达
 - 需要设备满足FortiCare Premium 或 FortiCare Elite 合同
- Security Return Material Authorization (Security RMA, 安全硬件更换授权)
 - 用于高安全性客户的需求
 - 客户无需返还硬件缺陷的设备, RMA中心将提供一个相同型号设备给客户
 - 需要设备满足FortiCare Premium 或 FortiCare Elite 合同
 - 客户需要承诺销毁出现了硬件缺陷的设备



其他硬件保修

关于某些不适用RMA的部件

例如：

1. 模块（包括购买了FortiGate自带的模块或者另外下单的模块）。

2. FortiRPS

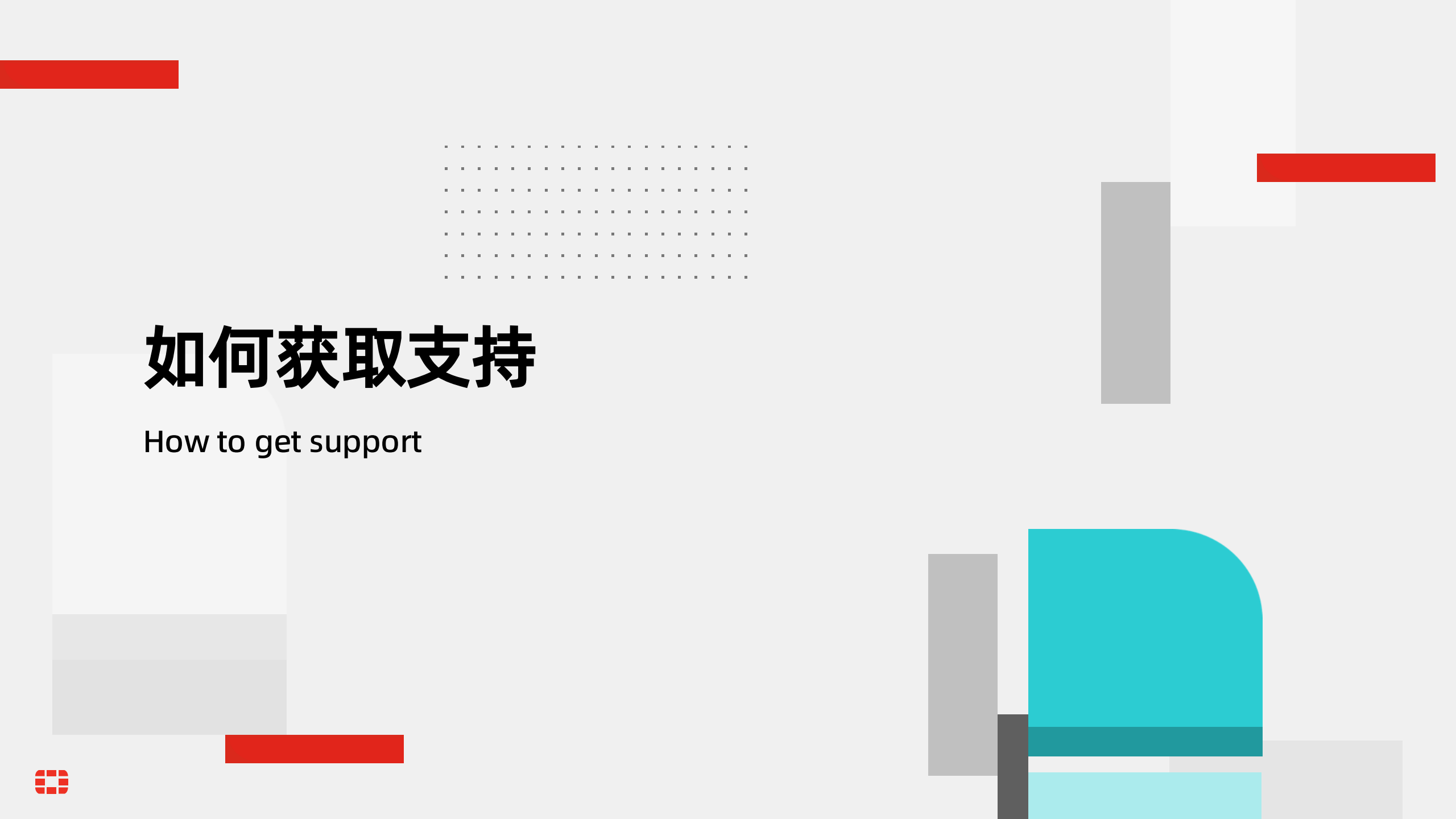
.....

保修期只有1年（从shipdate开始）

更多详细内容请参考：

<https://www.fortinet.com/content/dam/fortinet/assets/legal/EULA.pdf> 6. Limited Warranty.





如何获取支持

How to get support



中国区支持的获取方式



提交Ticket

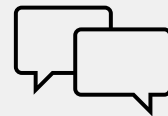
登录至FortiCare门户：
<https://support.fortinet.com/>



发送邮件

发送邮件到：
support_cn@fortinet.com

邮件中需要携带：
设备的序列号
您的联系方式
问题简述



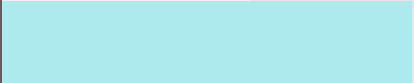
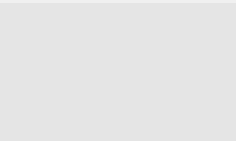
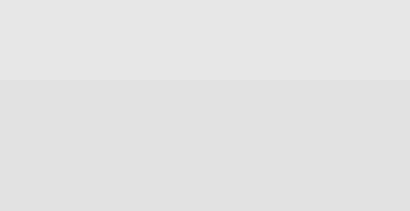
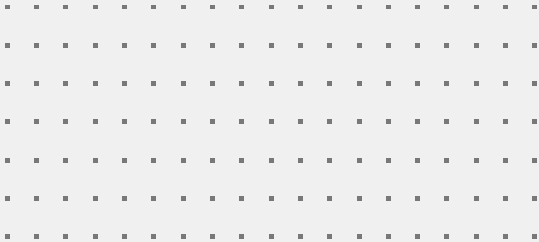
网页聊天

进入Fortinet官方网页：
<https://www.fortinet.com/cn/support/contact>



电话致电

联系电话：
+86 400 600 5255



FortiCare的使用

Use FortiCare

资产管理（1）

FortiCloud

Services

FORTICARE

Dashboard

Tickets

Active Tickets

All Tickets

Downloads

Firmware Images

VM Images

Service Updates

HQIP Images

Get Checksum Code

Product Life Cycle

Resources

点击Service按钮，再点击Asset Management按钮进入资产管理界面

ASSETS & ACCOUNTS	CLOUD MANAGEMENT	CLOUD SERVICES		
Asset Management	FortiClient EMS Cloud	FortiSASE	FortiMail	FortiMonitor
IAM	FortiGate Cloud	SOCaaS	FortiRecon	FortiAppSec Cloud
Organizations	FortiAnalyzer Cloud	FortiConverter	FortiZTP	FortiSandbox Cloud
FortiFlex	FortiManager Cloud	Show More		
	FortiEdge Cloud			

IPS engine 7.3.7.5 released to FortiGuard

2025-07-24 15:00

FortiDLP Action Required: Firewall Allowlist Update

2025-06-17 15:00

FortiDLP Agent 12.0.5 Re-release

2025-05-30 15:00

FortiDDoS and FGT Migration to IPSEC

2025-05-05 15:00

Technical Tip: Importance of using Static IP, FQDN or DDNS in IPsec dial-up VPN configurations

Troubleshooting Tip: Unable to see 'Entries' field in IP Address External Threat Feed

Technical Tip : How to handle ECMP traffic on FortiGate 6000

Troubleshooting Tip: Loss of configuration of the FortiSwitch after unexpected power cycle

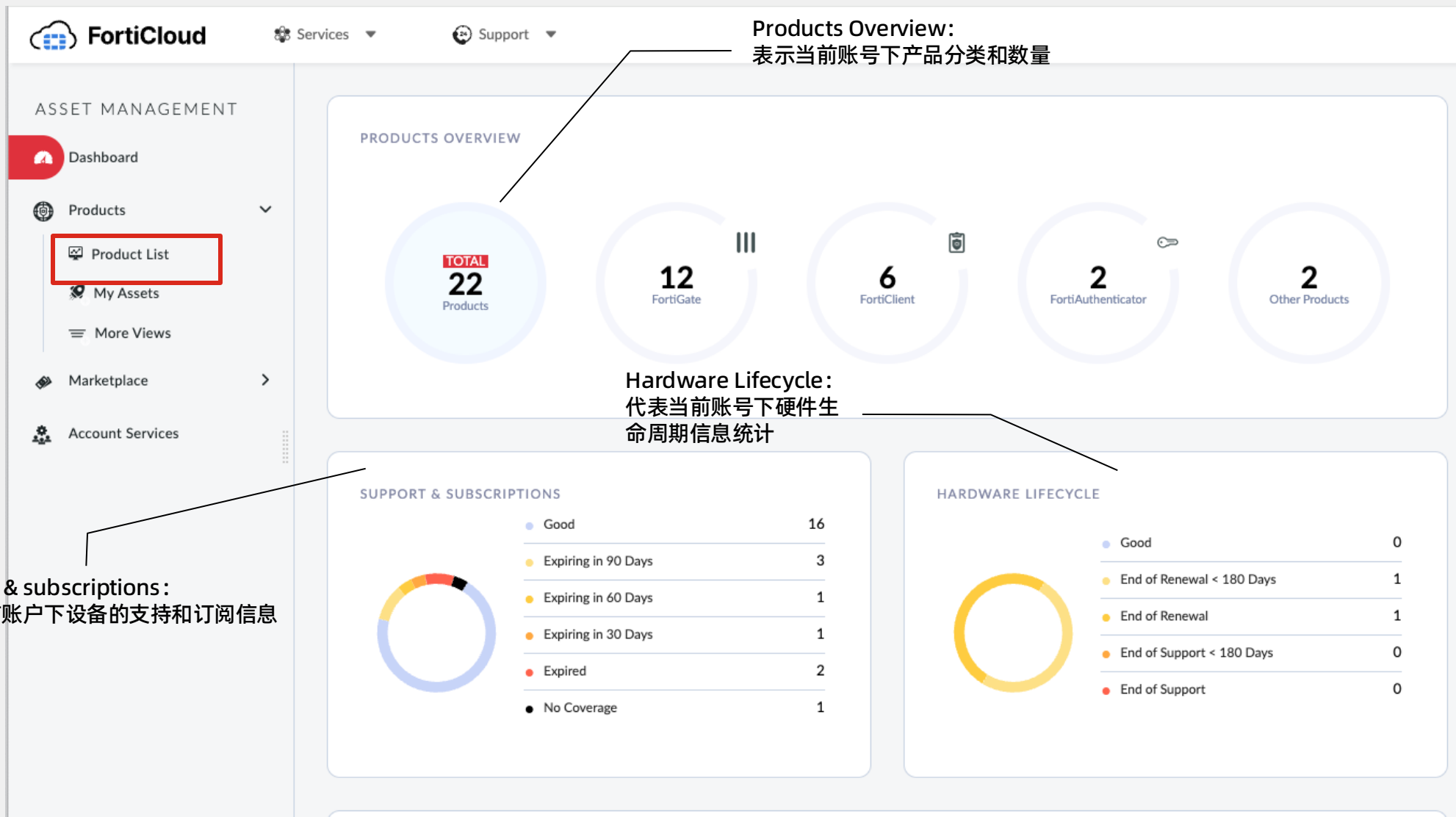


资产管理（2）

点击Product List按钮，可以看到详细的资产列表

Support & subscriptions:
代表当前账户下设备的支持和订阅信息

Products Overview:
表示当前账号下产品分类和数量



查看设备的详细维保信息（1）

FortiCloud

Services

Support

ASSET MANAGEMENT

Dashboard

Products

Product List

My Assets

More Views

About to Expire

In 30 days

In 60 days

In 90 days

Expired

Hardware Lifecycle

Software Lifecycle

HW Warranty

Contract

License

Product Location

Decommissioned Units

Marketplace

Account Services

Document Library

Products / Product List

Product List 22

Search product list ...

View Options

SERIAL NUMBER	PRODUCT MODEL	DESCRIPTION	DAYS TO EXPIRATION	REGISTRATION DATE
FAC-VMTM	FortiAuthenticator VM	Hor	80 days	2024-10-14
FAC-VMT	FortiAuthenticator VM		2025-12-08	2024-12-08
FCTEMS	FortiClient EMS / FortiSASE	EN	80 days	2024-02-21
FCTEMS	FortiClient EMS / FortiSASE		2026-03-19	2024-03-25
FCTEMS	FortiClient EMS / FortiSASE	EMS	5 days	2024-06-02
FCTEMS	FortiClient EMS / FortiSASE		2026-01-21	2025-01-21
FCTEMS	FortiClient EMS / FortiSASE	EMS	2026-04-09	2025-04-09
FCTEMS8E	FortiClient EMS / FortiSASE	FO	2026-04-09	2025-04-09
FGT60E4C	FortiGate 60E		Expired	2020-08-26
FGVM08	FortiGate VM08	EMS_F	2026-01-01	2025-01-01
FGVM08	FortiGate VM08	DNEMS	2026-01-01	2025-01-01
FGVM08T	FortiGate VM08	FGT2	2026-01-01	2025-01-01
FGVM08T	FortiGate VM08	FGT2C	2026-01-01	2025-01-01
FGVM08	FortiGate VM08	FGT2C	2026-01-01	2025-01-01
FGVM	FortiGate VM08	FGT2L	2026-01-01	2025-01-01

清单界面：
列出了设备序列号、设备类型、到期日期等信息

点击对应产品的序列号可以进入其详细界面



查看设备的详细维保信息（2）

许可信息：
列出了当前可用的许可信息

注册操作：
针对产品许可的相关操作

产品信息：
列出了设备的基本信息

FortiCloud

Services

Support

View Products / FGV08TM2500002

ASSET MANAGEMENT

Dashboard

Products

Product List

My Assets

More Views

About to Expire

In 30 days

In 60 days

In 90 days

Expired

Hardware Lifecycle

Software Lifecycle

HW Warranty

Contract

License

Product Location

Decommissioned Units

Marketplace

Account Services

Document Library

PRODUCT INFORMATION

General

Version & Update

Serial NumberFGVM081

DescriptionEMS_FGT

PartnerFortinet (C

Product ModelFortiGate

License NumberFGVM471

Registration Date2025-01-01

License File[License File Download](#)

TypeEvaluation

Expiration Date2026-01-01

THREAT PROTECTION STATISTICS

Past 1 day

TOP 20 VIRUS

0

total hits

TOP 20 IPS

0

total hits

TOP 20 BOTNET

0

total hits

Click on this [link](#) to see Fortinet privacy policy.

ENTITLEMENT

Firmware & General Updates

Enhanced Support

Telephone Support

Advanced Malware Protection

FortiGuard IPS Service

FortiGuard URL, DNS & Video Filtering Service

AntiSpam

FortiGuard OT Security Service

LICENSE & KEY

License Type	Description
FortiGateVM	FortiGate-VM for all supported platforms - 8 x vCPU core unlimited RAM

Key	Description
Download	FortiGate-VM for all supported platforms - 8 x vCPU core unlimited RAM
Download	Off-Network license file for Version 7.2.0 or later (New changes on entitlement will reflect on entitlement file in 2 hours)

REGISTRATION

Renew Contract

Add Licenses

Decommission This Unit

MANAGE CLOUD SERVICES

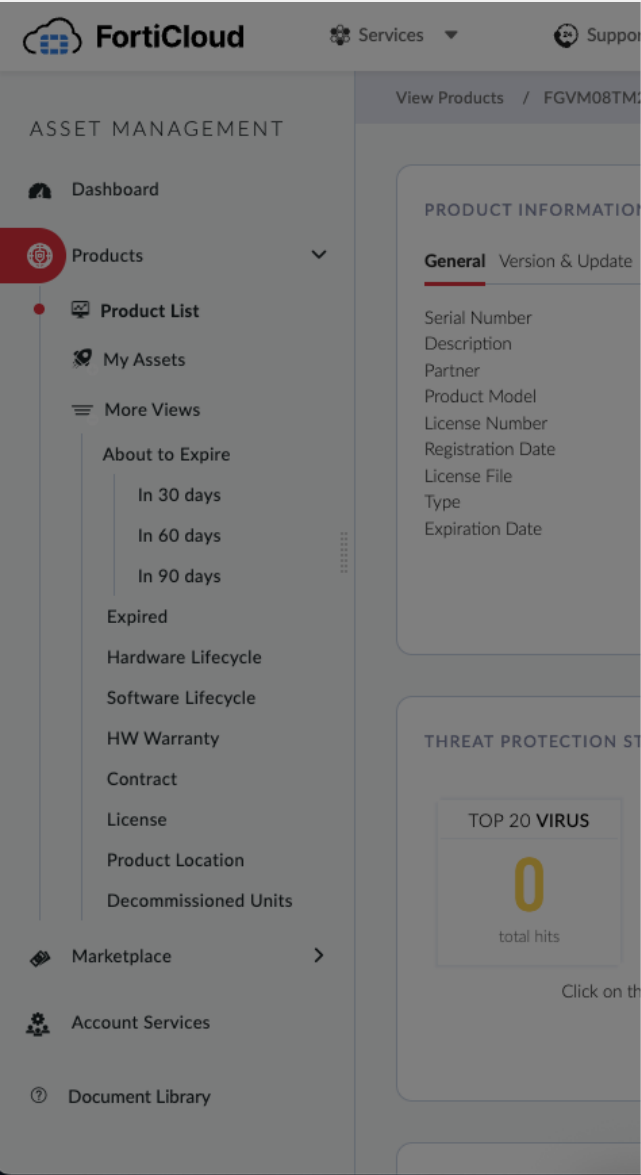
Remote Access

FortiAnalyzer Cloud

点击按钮可以查看具体合同信息



查看设备的详细维保信息（3）



Product Entitlements

SUPPORT COVERAGE

Support Type	Support Level	Activation Date	Expiration Date
Firmware & General Updates	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
Enhanced Support	Premium	2025-01-01	2026-01-01
Telephone Support	Premium	2025-01-01	2026-01-01
Advanced Malware Protection	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard IPS Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard URL, DNS & Video Filtering Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
AntiSpam	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard OT Security Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiManager Cloud	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiAnalyzer Cloud Basic	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiConverter Service	8x5	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard Attack Surface Security Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard SD-WAN Underlay Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
SD-WAN Overlay Controller	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
Elite Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
SD-WAN Orchestrator	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IoT Detection	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IPAM Cloud	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01

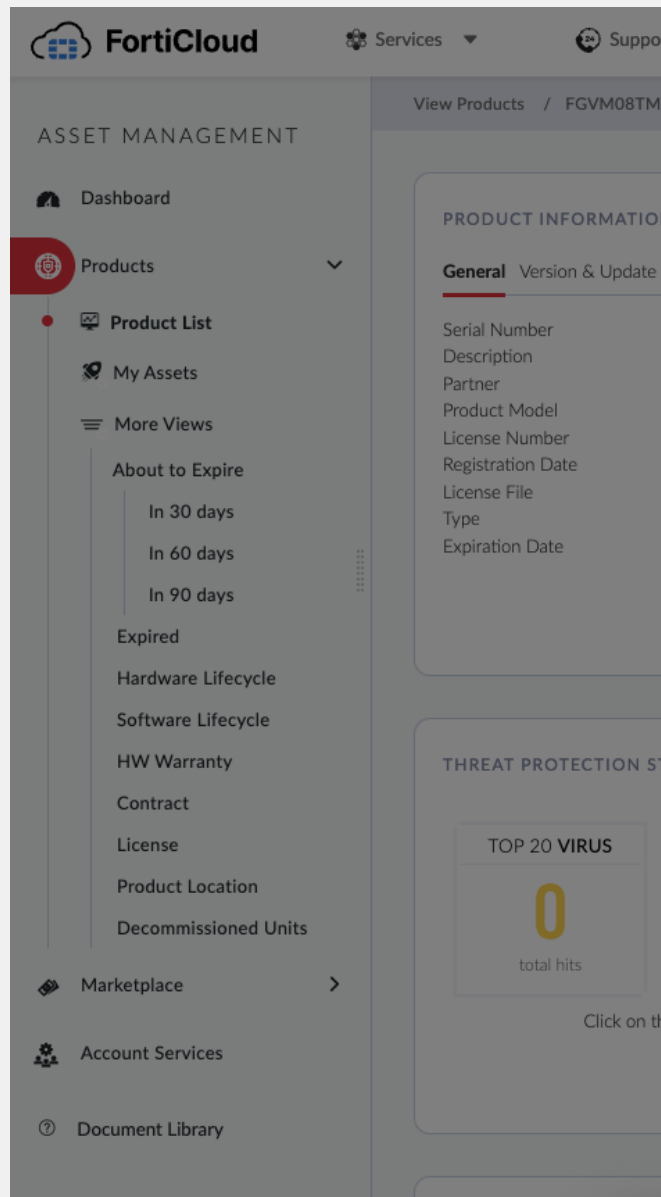
支持范围：
详细列出支持内容和激活、过期时间

REGISTERED SUPPORT CONTRACT

Contract Number	SKU	Creation Date	Registration Date
▶ 8698KR404238	FCX-15-00000-819-02-12	2025-01-01	2025-01-01



查看设备的详细维保信息（4）



SD-WAN Overlay Controller	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
Elite Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
SD-WAN Orchestrator	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IoT Detection	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IPAM Cloud	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01

REGISTERED SUPPORT CONTRACT			
Contract Number	SKU	Creation Date	Registration Date
▼ 8698KR404238	FCX-15-00000-819-02-12	2025-01-01	2025-01-01

Support Type	Support Level	Activation Date	Expiration Date
Firmware & General Updates	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
Enhanced Support	Premium	2025-01-01	2026-01-01
Telephone Support	Premium	2025-01-01	2026-01-01
Advanced Malware Protection	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard IPS Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard URL, DNS & Video Filtering Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
AntiSpam	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard OT Security Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiManager Cloud	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiAnalyzer Cloud Basic	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiConverter Service	8x5	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard Attack Surface Security Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
FortiGuard SD-WAN Underlay Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
SD-WAN Overlay Controller	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
Elite Service	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
SD-WAN Orchestrator	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IoT Detection	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01
IPAM Cloud	Web/Online	2025-01-01	2026-01-01

合同信息：

列出了当前在这个产品上所有注册了合同的内容



更新设备的地理位置（1）

FortiCloud Services Support ysh@...com

General Version & Update

Serial Number: FCTEN...1972
Description: EMSdemo
Partner: Fortinet (China)
Product Model: FortiClient EMS / FortiSASE
Number of Users: 25 FortiClient ZTNA & CASB (devices) expires on 2026-09-21
25 FortiClient ZTNA EPP & CASB (devices) expires on 2026-09-21
Registration Date: 2025-09-21
Hardware ID: 1D4D842A-C3A6-409F-B3F6-5DEA6D48C7EE-7D075175

License & Key

There are no additional licenses registered to this product.

Key	Description
Download	FortiClient Enterprise Management System Endpoint License

MANAGE CLOUD SERVICES

FortiGate Cloud FortiAnalyzer Cloud

TICKETS

No Tickets Available.

LOCATION

This device has not been associated with any address. You can set one by clicking the edit button above.

点击编辑按钮输入以编辑地理位置信息

如果设备安装在... 需要非中文工程师的支持...

更新设备的地理位置（2）

Update Product Location

Unit Address

Add a new address

Company

フォーティネットジャパン合同会社

Phone

+81120105372

Fax

Address *

東京都港区六本木7-7-7 Tri-Seven Roppongi 9F

City *

Tokyo

Country *

JAPAN

Zip/Postal Code *

106-0032

State/Province

Email

☐ I would like to save this address for future use.

Cancel

Save

填写设备所在地的详细信息

至少包括：

- 国家
- 城市
- 详细地址
- 邮政编码

公司名：（可选）可以填写所在地公司的名字

电话区号及联系电话：
（可选）对应的联系方式

地址：（必须）填写设备所在地址的详细信息

城市：（必须）填写设备所在城市

国家：（必须）填写设备所在国家

邮政编码：（必须）填写设备
所在位置的邮政编码

省/市：（可选）填写设备所在
大致位置

Email：（可选）填写对应责任人的邮箱地址

填写完成后，点击Save保存地址



更新设备的地理位置（3）

FortiCloud

Services

Support

My Assets

More Views

Marketplace

Account Services

Document Library

Number of Users

25 FortiClient ZTNA & CASB (devices) expires on 2026-09-21

25 FortiClient ZTNA

EPP & CASB (devices) expires on 2026-09-21

2025-09-21

Registration Date

1D4D842A-C3A6-409F-B3F6-5DEA6D48C7EE-7D075175

Hardware ID

LICENSE & KEY

There are no additional licenses registered to this product.

Key	Description
Download	FortiClient Enterprise Management System Endpoint License

LOCATION



フォーティネットジャパン合同会社
東京都港区六本木7-7-7 Tri-Seven Roppongi 9F
Tokyo 106-0032
JAPAN

FortiClient ZTNA & CASB (devices)

FortiClient ZTNA, EPP & CASB (devices)

MANAGE CLOUD SERVICES



FortiGate Cloud



FortiAnalyzer Cloud

TICKETS

No Tickets Available.

完成填写后可以确认地理位置已更新

在提交技术支持请求后，Fortinet TAC会优先根据地理位置分配支持队列。



© Fortinet Inc. All Rights Reserved. | 30

提交Ticket (1)

FortiCloud Services Click Service button, then click Manage Tickets button to enter Ticket management interface

FortiCloud Navigation Menu:

- Dashboard
- Tickets
 - Active Tickets
 - All Tickets
- Downloads
- Product Life Cycle
- Resources
- Technical Web Chat
- Customer Service Web Chat
- Customer Support Bulletin
- Ticket Survey
- Guidelines and Policies
- Preferences
- Document Library
- Local Time

FortiCloud Main Content Area:

Downloads: Firmware Download, VM Images, Service Updates, HQIP Images, Firmware Image Checksum

Resources: Community (Knowledge Base), FortiGuard Labs, Technical Documentation, FortiGuard Outbreak Alerts, Best Practice Deployments, Product Life Cycle, Video Library, Customer Support Bulletin, Training, Support Services, Guidelines and Policies, FortiDemo

FortiCloud Services: Manage Tickets, Manage Active Tickets, Ticket Survey, Contact Support, Technical Web Chat, FortiCare Elite

FortiCloud Legacy: Downloads, Resources

Fortinet Forum:

- Gimana saya bisa menghubungi Tokopediacare?
- Cara Hubungi nomor layanan Whatsapp Tokopediacare
- Apa TokopediaCare Punya WA?
- Berapa WA TokopediaSeller?

LATEST FROM FORTINET SUPPORT:

- System sent survey notification for Ticket #10546436
- #SJ# Please dismiss this FortiClient EMS Cloud
- 2025-04-01 23:31
- System sent survey notification for Ticket #8852884
- #NS# Remove FEXVME0000000802 from my account
- 2023-10-11 04:58

Footer:

Corporate | How to Buy | Products | Services & Support | Legal | Privacy | Terms of Use | Cookie Settings

Copyright ©2025 Fortinet, Inc. or its affiliates. All rights reserved.



提交Ticket（2）

FortiCloud

Services

Support

FORTICARE

Dashboard

Tickets

Active Tickets

All Tickets

Downloads

Product Life Cycle

Resources

Technical Web Chat

Customer Service Web Chat

Customer Support Bulletin

Ticket Survey

Guidelines and Policies

Preferences

Document Library

Local Time

Tickets / All Tickets

All Tickets

View By Last 365 Days

Search...

Export

New Ticket

STATUS Unclosed 0 Closed 1 All 1

Total Records 1

TICKET	SERIAL NUMBER	SUBJECT	REQUEST TYPE	PRIORITY	STATUS	CREATION DATE	CLOSE DATE
10546436	FCTEMS8822007971	#SJ# Please dismiss this FortiClient EMS Cloud	Customer Service	P4	Closed	2025-03-29 23:53	2025-04-01

状态：代表这个Ticket当前处在的状态

优先级：代表这个问题的优先级

请求类型：代表请求事项的所属类别，包括技术援助、客户服务、RMA

主题：代表请求支持的内容

序列号：代表这个产品的序列编号

Ticket号：代表这次工单的编号

Corporate

How to Buy

Products

Services & Support

Legal

Privacy

Terms of Use

Cookie Settings

Copyright ©2025 Fortinet, Inc. or its affiliates. All rights reserved.



提交Ticket（3）

DOA/RMA Ticket:

表示如果您的硬件出现了故障的状况，请点击该选项

客户服务Ticket（Customer Service Ticket）：

表示您如果遇到账号上面的问题：例如：账号迁移、维保时间错误等，请点击该选项

技术支持Ticket（Technical Support Ticket）：
表示您如果遇到了技术层面的问题，请点击该选项

Choose a Request Type

Welcome to the Fortinet Support Portal! For most of your questions regarding the use of Fortinet products, you might be able to find the answers in our [Knowledge Base](#). If not, you can choose a request type to get started.

 Technical Support Ticket Technical Assistance	 Customer Service Ticket Questions related to contract and account management	 DOA/RMA Ticket Defective product/hardware replacement ticket
 Anti Virus Ticket/FortiGuard Service To submit Anti Virus ticket for your product or report false detection.	 Fortinet Converter Ticket Please submit FortiConverter service request at FortiConverter Portal	

选择对应的支持类型，常见的支持类型包括：

- 技术支持Ticket
- 客户服务Ticket
- DOA/RMA Ticket

提交Ticket（4）

🏠 / Create a New Ticket

STEP 1 . Basic Info

1. Basic Info 2. Comment 3. Preview 4. Complete

🔍 Technical Support Ticket

PRODUCT INFO

SERIAL NUMBER: * The serial number will be shown after you input the first 3 characters

FGVM 004 GO

Save time! Your answer might be here.

Completing all fields of Ticket Info will help you filter content efficiently and find what you need faster.

进入创建页面，输入需要支持的设备序列号，随后点击Go按钮

提交Ticket（5）

🏠 / Create a New Ticket

STEP 1. Basic Info

1. Basic Info

2. Comment

3. Preview

4. Complete

🔑 Technical Support Ticket

在输入了设备遇到的问题，右侧会显示帮助解决问题的KB

PRODUCT INFO

SERIAL NUMBER: * The serial number will be shown after you input the first 3 characters

FG

04

TICKET INFO

SUBJECT: * Provide a specific subject for case handling.

IPsec VPN不能正常建立

主题：输入需要技术支持关键词

CATEGORY *

VPN

类别：输入需要支持问题的类别

PATCH *

Patch6

补丁：输入当前版本的小版本，例如7.4.6，那么patch就写patch6

NOTE:

Please [contact your local support center](#) to create urgent P1 (network down) or P2 (severe impact) tickets for immediate assistance.

PRODUCT TYPE *

FortiGate

S/W VERSION *

7.4

固件版本：输入当前问题设备运行的主版本，例如运行7.4.6，那这里就输入7.4

PRIORITY * ?

☐ P3

☒ P4

优先级：这里填写p3或者p4，如果当前问题满足了p1/p2的等级标准，请致电Fortinet

Save time! Your answer might be here.

Technical Tip: FortiGate IPsec VPN resource list

Date: June 25, 2025

Basic site-to-site VPN with pre-shared key Configuration of IPsec VPN authenticating a remote FortiGate Dialup

Source: Community

Troubleshooting Tip: Bulletproofing SSL and IPsec Dial-Up VPN Connections Against Disconnection

Date: May 5, 2025

Scope FortiClient SSL and IKEv2 dialup VPN with FortiGate as VPN gateway. Solution IPsec VPN. S...

Source: Community

Troubleshooting Tip: IPsec VPN tunnels

Date: June 27, 2025

VPN Site to Site between FortiGates (Using VPN Setup Wizard) Technical Tip: Setting multiple DNS server Configuring more than one Main-Mode Pre-Shared Key (P...

Source: Community

Technical Note : "Kernel enters conserve mode" ログ

Cancel

Next

联系电话：4006005255 转 9



提交Ticket（6）

Home / Create a New Ticket

STEP 1 . Basic Info

1. Basic Info

2. Comment

3. Preview

4. Complete

NOTE:

Please [contact your regional support center](#) to create urgent P1 (network down) or P2 (severe impact) tickets for immediate assistance.

CONTACT INFO

NAME * 姓名：输入联系人的姓名

尼古拉斯张三

EMAIL * (Separate multiple email addresses with a comma, e.g., email1@example.com, email2@example.com) 邮箱地址：输入联系人的邮箱地址，需要有效地址，方便后续联系

zhangsan@customer.com

PHONE

+86 1231231233

MOBILE

电话：需要联系人的电话，包括区号和电话号码

Configuring more than one Main-Mode Pre-Shared Key (P...

Source: Community

Technical Note : "Kernel enters conserve mode" ログメッセージが意味する事 (Japanese version only)

Date: February 19, 2025

不要な処理について無効とすることで、FortiGateのシステムが使用するメモリ領域の最適化を行うことが出来ます。その後メモリ空き容量が30%以上に戻った時、システムは通常モードに戻ります。Conserve modeになった時は、Antivirusの機能<....

Source: Community

Troubleshooting Tip: Possible reasons for FortiClient SSL VPN connectivity failure at specific percentages

Date: July 20, 2025

to IPsec VPN: SSL VPN to IPsec VPN SSL VPN full tunnel for remot....

Source: Community

Technical Note : diagnose sys top コマンド (Japanese version only)

Date: February 19, 2025

D: Disk Sleep (割り込み不可能 また、それぞれのプロセスのステータスを確認するためにも役立ちます。プロセスを終了させるときには通常11を指定します。Solution diagnose sys topコマンドについて

Source: Community

Technical Tip: IPSEC VPN Tunnel between FortiGate

Cancel

完成以上信息后请点击下一步

Next

© Fortinet Inc. All Rights Reserved.

36

提交Ticket（7）

🏠 / Create a New Ticket

STEP 2 . Comment

1. Basic Info

2. Comment

3. Preview

4. Complete

🔍 Technical Support Ticket | SERIAL NUMBER FG04

COMMENT *

Hi Team

我公司的IPsec和远端站点不能正常建立。

目前我们新建了一条和欧洲站点的IPsec隧道，在相同的IPsec提案的情况下，不能正常建立。目前显示阶段一已经建立完成，但是阶段二一直不能正常协商成功。

配置和调试日志的请参考附件

请联系我或者联系我们的供应商工程师：道格拉斯李四，电话是xxx-xxxx-xxxx

谢谢

POTENTIAL SOLUTIONS »

在comment内容中完善问题描述
为了让Fortinet技术支持为您提供最佳水平的服务，我们建议您提供包括且不限于以下信息：
1. 详细的问题描述
2. 相关背景信息(该配置过去是否有效？这是新配置吗？Fortinet设备或应用程序或网络最近是否有任何变化？)
3. 清楚标明IP地址的网络图
4. 配置文件
5. 调试日志/错误消息
6. 故障排除步骤的描述和结果
7. 您可以与技术支持人员合作
8. 备选联系信息

Note: The maximum characters s...

ATTACHMENT

You specify the uploaded file's storage type by selecting it from the drop-down list. Files stored in 'Temporary Storage' will be deleted once the ticket is closed. The option 'Keep the file' means that the file will be retained after ticket closure. Virus samples and large files (>5MB) are always saved in temporary storage.

📁

File Upload ▾

Cancel

Previous

Next

© Fortinet Inc. All Rights Reserved.

37

提交Ticket（8）

🏠 / Create a New Ticket

STEP 2. Comment

1. Basic Info

2. Comment

3. Preview

4. Complete

🔍 Technical Support Ticket | SERIAL NUMBER FG1004

COMMENT *

Hi Team

我司的IPsec和远端站点不能正常建立。
目前我们新建了一条和欧洲站点的IPsec隧道，在相同的IPsec提案的情况下，不能正常建立。目前显示阶段一已经建立完成，但是阶段二一直不能正常协商成功。
配置和调试日志的请参考附件
请联系我或者联系我们的供应商工程师：道格拉斯李四，电话是xxx-xxxx-xxxx
谢谢

POTENTIAL SOLUTIONS »

ATTACHMENT

File Name	Storage Type	
本地FortiGate配置.conf Con , 478.72KB	Temporary	✗
远端FortiGate配置.conf Con , 478.72KB	Temporary	✗
本地调试信息.txt Log , 53.39KB	Temporary	✗

在Attachment栏目中提交对应的相关文件

File Upload ▾

Note: The maximum characters system allow to be entered here is 8000.

Cancel

Previous

Next

Site Feedback ✕

完成以上信息后请点击下一步以继续



 UNIVERSITY OF NORTH CAROLINA

STEP 3 . Preview



1. Basic Info



2. Comment



3. Preview



4. Complete

IPsec VPN不能正常建立 检查下提供的信息是否有误

BASIC INFO

REQUEST TYPE
Technical Support Ticket

SERIAL NUMBER
FC 04

S/W VERSION
7.4

CATEGORY
VPN

PRIORITY
P4

CONTACT INFO

NAME
尼古拉斯张三

MOBILE

PHONE
+86 1231231233

EMAIL
zhangsan@customer.com

COMMENT

Cancel

[Previous](#)

Confirm

Cite Feedback.



提交Ticket（10）

MOBILE

EMAIL

zhangsan@customer.com

COMMENT

Hi Team
我司的IPsec和远端站点不能正常建立。
目前我们新建了一条和欧洲站点的IPsec隧道，在相同的IPsec提案的情况下，不能正常建立。目前显示阶段一已经建立完成，但是阶段二一直不能正常协商成功。
配置和调试日志的请参考附件
请联系我或者联系我们的供应商工程师：道格拉斯李四，电话是xxx-xxxx-xxxx
谢谢

ATTACHMENT

本地FortiGate配置.conf (Configuration)

远端FortiGate配置.conf (Configuration)

本地调试信息.txt (Log File)

Files stored in temporary storage will be deleted once the ticket is closed.

检查下提供的信息是否有误，确认没有问题后点击Confirm 按钮继续

Cancel

Previous

Confirm



提交Ticket（11）

🏠 / Create a New Ticket

STEP 4 . Complete

1. Basic Info

2. Comment

3. Preview

4. Complete

✔

Ticket Created Successfully!

Thank you for choosing Fortinet products! Our support team will work on your case and you will be notified of our progress soon.

Please use the ticket number **10919623** to track your ticket status

TICKET #

10919623

在Ticket创建完成后会显示创建的Ticket号，此时Ticket已经创建完成

Email interaction is enabled for your account. For more information, please click [here](#).

TECHNICAL
SUPPORT
TICKET

TICKET # 10919623

IPsec VPN不能正常建立

BASIC INFO

REQUEST TYPE
Technical Support Ticket

CATEGORY
VPN

Create Another Ticket

Done

Site Feedback

© Fortinet Inc. All Rights Reserved.

41

跟踪Ticket

🏠 / Tickets / IPsec VPN不能正常建立

P4 #10919623 | SERIAL NUMBER FC

04

IPsec VPN不能正常建立

Crea on 2025-07-20

重新打开Ticket后可以查看该Ticket的详细信息
可以针对Ticket执行操作

🔄 🗑️ 💬 Expand All ☐

— 🗨 Ticket Conversation

关闭该ticket，代表该问题已经支持完成或者不再需要支持

💬 Add Comment

Hi Team

我司的IPsec和远端站点不能正常建立。

目前我们新建了一条和欧洲站点的IPsec隧道，在相同的IPsec提案的情况下，不能正常建立。目前显示阶段一已经建立完成，但是阶段二一直不能正常协商成功。

配置和调试日志的请参考附件

请联系我或者联系我们的供应商工程师：道格拉斯李四，电话是xxx-xxxx-xxxx

谢谢

ATTACHMENTS

本地FortiGate配置.conf (Configuration)

远端FortiGate配置.conf (Configuration)

本地调试信息.txt (Log File)

COMMENTS 0

Email interaction is enabled for your account. For more information, please click [here](#).

添加评论，代表关于该Ticket，我可以提供新的消息或者更多消息

✕
Site Feedback



为Ticket提交新的评论

Services

Support

ysheng@fortinet.com

Tickets / IPsec VPN不能正常建立

P4 #10919623 | SERIAL NUMBER FC14

IPsec VPN不能正常建立

Created on 2025-07-20

Expand All

Ticket Conversation

COMMENT*

Hi Team,
该问题已解决

针对该问题可以提交新的评论，方便工程师能更加清晰/了解问题，或者针对工程师提出的信息，给予反馈

Note: The maximum characters system allow to be entered here is 8000.

Cancel

ATTACHMENT

You specify the uploaded file's storage type by selecting it from the drop-down list. Files stored in 'Temporary Storage' will be deleted once the ticket is closed. The option 'Keep the file' means that the file will be retained after ticket closure. Virus samples and large files (>5MB) are always saved in temporary storage.

File Upload

Save Draft

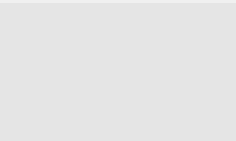
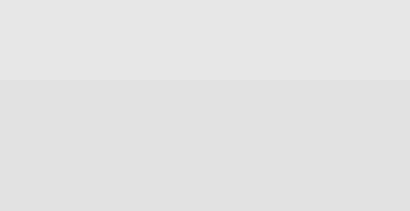
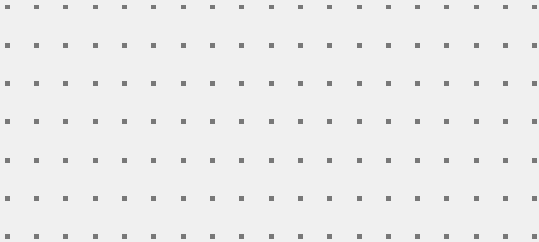
Submit

Hi Team

Site Feedback

完成后点击Submit按钮以提交





其他资源的订阅及获取

Other Recourse



其他资源获取

- Fortinet文档中心：
 - <https://handbook.fortinet.com.cn/>
 - <https://docs.fortinet.com/>
 - <https://community.fortinet.com/>
- Fortinet服务合同激活以及宽限期政策：
 - <https://www.fortinet.com/cn/corporate/about-us/legal/service-contract-activation-grace-period-policy>
- FortiGuard实验室/威胁情报/攻击爆发情报/漏洞情报：
 - <https://www.fortiguard.com/>
 - <https://fortiguard.fortinet.com/psirt>
- RSS订阅源
 - <https://www.fortiguard.com/rss-feeds>
- 生命周期查询
 - <https://support.fortinet.com/support/#/lifecycle>
- Fortinet产品许可协议/ EULA和保修条款：
 - <https://www.fortinet.com/content/dam/fortinet/assets/legal/EULA.pdf>
- Fortinet声明：
 - <https://www.fortinet.com/cn/corporate/about-us/legal>

Fortinet 中国
微信公众号



FORTINET®