

Fortinet 产品服务续费政策 FAQ

有关 Fortinet 的 FortiCare 和 FortiGuard 持续更新政策的常见问题和答案

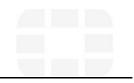
□ Fortinet 是从何时实施的服务连续政策?
Fortinet 自 2010 年 5 月以来实施了服务连续政策。

□ 什么是 Fortinet 服务连续政策?

Fortinet 设计的 FortiCare 和 FortiGuard 服务是连续的。如果服务到期前未完成服务的续费,过期后续费就以原服务的到期日为标准计算续费服务的有效期,以保持服务的连续性,此情况通常称之为"回溯", 续费服务的最大回溯期为 6 个月。 换言之,如果服务已过期超过 6 个月,则在一年的续费服务中,6 个月将用于弥补服务的失效,然后剩余的服务时间将用于提供持续服务。

□ 举例: 过期 6 个月以内续费服务的情况 如果原服务到期时间为 2020 年 5 月 28 日, 并于 2020 年 7 月 29 日续费一年服务,则续费后服务期限为 2020 年 5 月 29 日至 2021 年 5 月 28 日。





□ 举例: 过期6个月以上续费服务的情况

如果原服务过期超过6个月,续费服务的开始时间将从续费服务生效日期向前推算6个月起算。例如,原服务到期时间为2018年8月31日,并于2020年5月30日续费一年服务,那么续费服务的开始时间将从续费服务生效日期向前推算6个月起算,即2019年11月30日生效至2020年11月30日止。

- □ 有哪些特例可以获得过期续费回溯的豁免?
 - 1. 购买单项的 FortiGuard 服务。
 - 2. 购买两年及以上服务且不超过EOS时间(Coterm下单)。
 - 3. 购买三年或五年服务包(多个一年服务包累加情况除外)。
- □ 如果原设备上的服务项过期日期不同,且均已过期怎么办?

如果原设备上的服务项过期日期不同,且均已过期,将选用所有服务项目中的最晚过期日作为续费服务起算日标准,并遵循回溯原则。例如:设备有多项服务且到期时间不同,但均已过期,最晚过期一项为2020年4月1日,并于2020年7月3日续费一年的服务,则续费服务的有效期为2020年4月2日起至2021年4月1日终止。(试用服务的到期日不作为续费服务起算日期的计算标准)

□ 如果原设备上的服务项过期日期不同,且至少有一项没有过期怎么办?



如果原设备上的服务项过期日期不同,但至少有一项服务未过期,续费一年的服务时,未过期项将从到期日累加一年的服务,已过期项将从续费服务生效日起算一年的服务。例如:设备有多项服务且到期时间不同,最晚过期一项为2020年6月1日,并于2020年4月3日续费一年的服务,则未到期项的服务有效期为2020年6月2日至2021年6月1日,已过期项续费服务的有效期为2020年4月3日至2021年4月2日。此种情况下还有两种特例,如下:

- 1、 试用服务的到期时间不作为续费服务的起算时间的标准
- 2、 如果未到期项是设备出厂自带 Warranty 服务,购买并注册续费服务后 Warranty 服务中未到期服务内容将被覆盖,而不是在到期日上累加续费服务。例如:某设备注册后的出厂自带 Warranty 服务中最晚一项的到期时间是 2020 年 11 月 10 日,于 2020 年 6 月 10 日续费一年服务,则续费服务的有效期为 2020 年 6 月 10 日至 2021 年 6 月 9 日。

Real Time Network Protection