



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。