



RMA/DOA 硬件保修政策

版本	2.0
时间	2022 年 3 月
支持的版本	N/A
状态	已审核
反馈	support_cn@fortinet.com

目 录

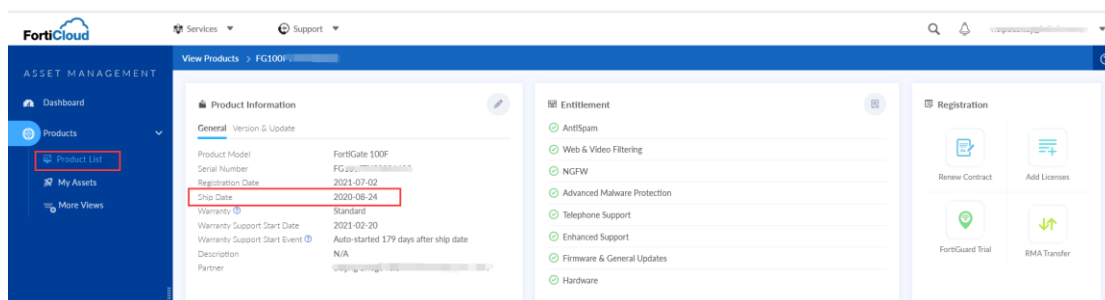
1.RMA/DOA 保修规定.....	3
2.RMA Return & Replace 返修流程.....	4
3.RMA Advanced Replace 返修流程	4-5
4.DOA 返修流程	5-6

1.RMA/DOA 保修规定

硬件保修过程中常常提到 RMA/DOA, RMA/DOA 是两种不同的硬件保修流程。RMA 是 Return of Materials Authorization 的缩写, DOA 是 Dead On Arrival 的缩写。下表是执行 RMA/DOA 的规定和说明。

	时间界定	返修费用	返修周期
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。	往返 RMA 维修中心的双程时间
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

注: ship date 时间查询方法: 可通过登录 support.fortinet.com 网站, 在主界面左侧菜单栏, 点击 Product list, 查询相应设备序列号 (SN), 即可查看 ship date 时间, 如下图所示:



对 RMA/DOA 的附加说明:

1.RMA/DOA 返修设备的新旧。RMA 返修回来的设备不能保证是原设备, 新旧程度也不能保证, 如果返修设备已经超过其产品生命周期, 我们会提供同等或者更高配置的设备做替换。DOA 返修回来的设备一定是全新的。

2.RMA/DOA 故障设备寄回。对 RMA 设备返修, 故障设备寄到 RMA 中心时, 只需寄故障设备本身, 其他随机附件, 如电源线, 模块, 挂耳等不用寄回。对 DOA 返修, 要求将故障设备本身及随机附件等全部寄回。不管 RMA 还是 DOA, 承运时要求用 Fortinet 公司提供的原厂包装箱, 将设备包装好, 以避免邮寄过程受损。

3.禁止撕毁易碎贴。所有 Fortinet 产品都带有防篡改密封贴纸 (即易碎贴),



以确保设备不会受到任何损害。在任何情况下撕毁易碎贴，将使您的硬件服务失效，Fortinet 不对可能发生的任何损坏承担责任。

备注：若客户联系不到代理商，可以直接与 Fortinet 中国售后支持中心联系，进行硬件返修，基本流程与以上所述一致。

2.RMA Return & Replace 返修流程

- 2.1 最终用户发现硬件故障上报上一级代理商；
- 2.2 授权代理商在网上开 ticket 将其提交到 Fortinet；
- 2.3 Fortinet 工程师判断并确认硬件故障转交 RMA 客户服务部开始执行并跟踪 RMA 流程；
- 2.4 RMA 客户服务发出 shipping information 表格由代理商或客户填写确认，同时代理商或客户将故障设备发至 Fortinet RMA 中心；
- 2.5 RMA 中心收到故障设备后 3 个工作日内将修复好的原机/替代设备发给代理商或客户；
- 2.6 代理商确认后将设备发给最终用户。

RMA Return & Replace 返修流程简图：

用户发现硬件故障----->代理商确认故障----->Fortinet TAC 确认故障
----->Fortinet RMA 客户服务跟踪 RMA 流程----->代理商将故障设备发到 Fortinet
RMA 中心----->RMA 中心返还替代设备给代理商----->代理商将替代设备给最终
用户。

3.RMA Advanced Replace 返修流程

- 3.1 最终用户发现硬件故障上报上一级代理商；
- 3.2 授权代理商在网上开 ticket 将其提交到 Fortinet；
- 3.3 Fortinet 工程师判断并确认硬件故障转交 RMA 客户服务部开始执行并跟踪 RMA 流程；

3.4 RMA 客户服务发出 shipping information 表格由代理商或客户填写确认，

3.5 RMA 客户服务部收到反馈的 shipping information 后的第二个工作日将替换设备发出。

3.6 代理商确认后将设备发给最终用户。

3.7 最终用户必须在收到替换设备后的 30 个自然日内，将故障机寄到 Fortinet RMA 中心。

（注：如客户逾期未返回故障机，Fortinet 有权对该替换机按照产品全价收取费用。）

RMA Advanced Replace 返修流程简图：

用户发现硬件故障----->代理商确认故障----->Fortinet TAC 确认故障
----->Fortinet RMA 客服跟踪 RMA 流程----->RMA 中心将替换设备寄给代理商或
客户----->代理商将替代设备给最终用户----->代理商或客户将故障设备发到
Fortinet RMA 中心

4.DOA 返修流程

4.1 最终用户在设备 DOA 的时限范围内发现硬件故障上报上一级代理商；

4.2 授权代理商在网上开 ticket 将其提交到 Fortinet；

4.3 Fortinet 工程师判断并确认故障转交 RMA 客户服务部开始执行并跟踪 RMA 流程；

4.4 RMA 客户服务发出 shipping information 表格由代理商填写确认；

4.5 RMA 中心收到确认信息后的第二个工作日将替换设备发给代理商；

4.6 代理商确认后将设备反给最终用户；

4.7 在收到替代设备后的 30 个自然日内，代理商或客户将故障设备返还给 Fortinet RMA 中心。

（注：如客户逾期未返回故障机，Fortinet 有权对该替换机按照产品全价收取费用。）

DOA 返修流程简图:

用户发现硬件故障----->代理商确认故障----->Fortinet TAC 确认故障
----->Fortinet RMA 客服跟踪 RMA 流程----->RMA 中心返还替代设备给代理商
----->代理商将替代设备给最终用户----->代理商将故障设备发到 Fortinet RMA
中心。