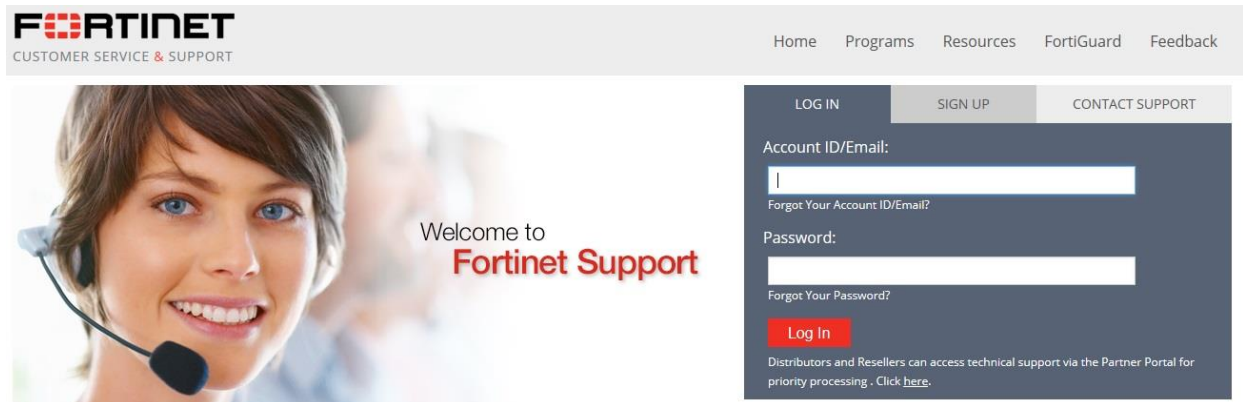
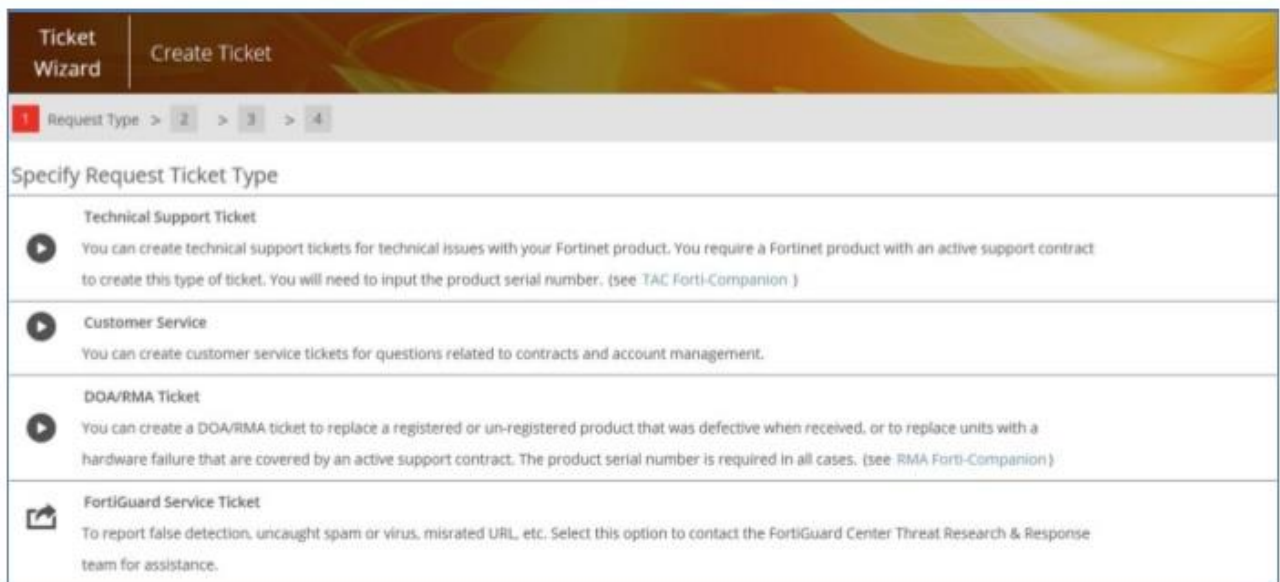


# Инструкция по созданию заявок на техническую поддержку, в отдел работы с клиентами, и гарантийной замене оборудования по программе RMA.

Работа с порталом технической поддержки осуществляется путем авторизации на сайте: <https://support.fortinet.com/>



Для создания заявки вам будет предложено выбрать тип запроса. Ниже приведено описание для каждого типа:



### **1. Техническая поддержка (Technical Support Ticket)**

Команда технической поддержки укомплектована инженерами, имеющими опыт работы с сетевыми устройствами и системами безопасности. Они обучены решать вопросы интеграции продуктов и сетей. Команда технической поддержки взаимодействует с инженерной службой компании Fortinet для обеспечения быстрого устранения ошибок.

### **2. Обслуживание клиентов (Customer Service)**

Группа обслуживания клиентов состоит из специалистов по обслуживанию клиентов, которые отвечают на вопросы по лицензионным правам, контрактам, и разрешением вопросов, связанных с регистрацией продукта, или переноса действующих контрактов на другие серийные на другие серийные номера устройств.

### **3. Dead on Arrival / RMA**

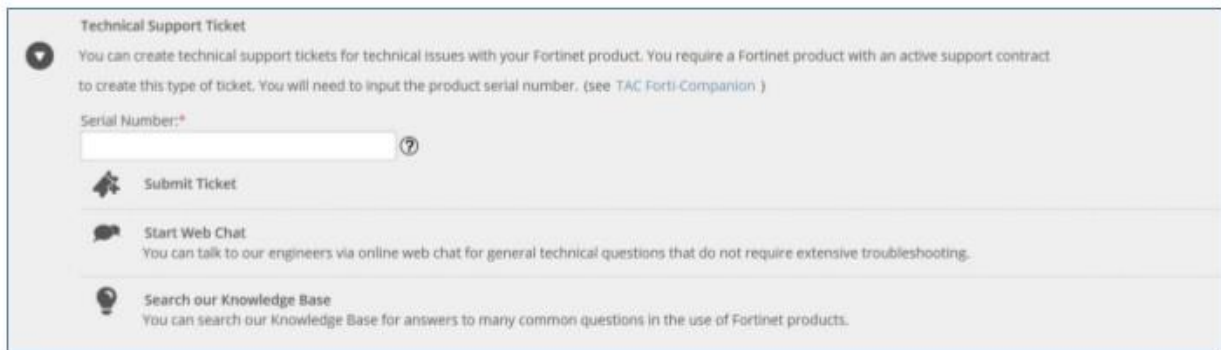
К **DOA** (Dead on Arrival), относятся все решения/устройства, если о неисправности/дефекте с ними сообщается в течение первых 30 дней после регистрации продукта, но не позднее чем через 120 дней после первоначальной отправки со стороны **Fortinet** дистрибьютору. В случае подтверждения неисправности на устройстве, его замена будет произведена аналогичным и полностью новым устройством.

После того, как выбран тип заявки, нужно обратиться к соответствующему разделу для пошаговых инструкций по созданию запроса.

# Запрос технической поддержки (Technical Support Ticket)

## 1. Серийный номер

Для получения технической поддержки требуется указать серийный номер зарегистрированного устройства с действующим покрытием/контрактов технической поддержки.



The screenshot shows a web form titled "Technical Support Ticket". It includes an introductory paragraph: "You can create technical support tickets for technical issues with your Fortinet product. You require a Fortinet product with an active support contract to create this type of ticket. You will need to input the product serial number. (see TAC Forti-Companion )". Below this is a text input field labeled "Serial Number:" with a question mark icon to its right. Underneath the input field are three options: "Submit Ticket" with a paper plane icon, "Start Web Chat" with a speech bubble icon and the text "You can talk to our engineers via online web chat for general technical questions that do not require extensive troubleshooting.", and "Search our Knowledge Base" with a lightbulb icon and the text "You can search our Knowledge Base for answers to many common questions in the use of Fortinet products."

Серийный номер должен соответствовать продукту, проблемы с которым будут устранены отделом технической поддержки компании Fortinet при обнаружении дефекта.

После ввода первых трех символов серийного номера система предложит список серийных номеров из ваших уже зарегистрированных продуктов, если таковые имеются.

Введите или выберите серийный номер, затем нажмите «Далее».

## 2. Контактная информация



The screenshot shows a form titled "Contact Information". It contains four input fields: "Name:" with the placeholder text "First Name Last Name", "Email:" with the placeholder text "test@fortinet.com" and a question mark icon to its right, "Telephone:", and "Mobile Phone:".

Эта информация будет использоваться группой технической поддержки в случае, если будет необходимо связаться с вами.

Поля предварительно заполняются данными взятыми из вашего профиля. Пожалуйста, убедитесь, что информация верна, и не забудьте указать код страны при вводе информации о телефоне и мобильном телефоне.

### 3. Описание проблемы



Ticket Information

Title\*

Product Type\* FortiGate

Category\*

S/W Version\*

Patch\*

Ticket Priority\* P3 P4 ?

Название темы (Title\*) должно быть очень кратким описанием вашего запроса.

Тип продукта определяется автоматически исходя из его серийного номера.

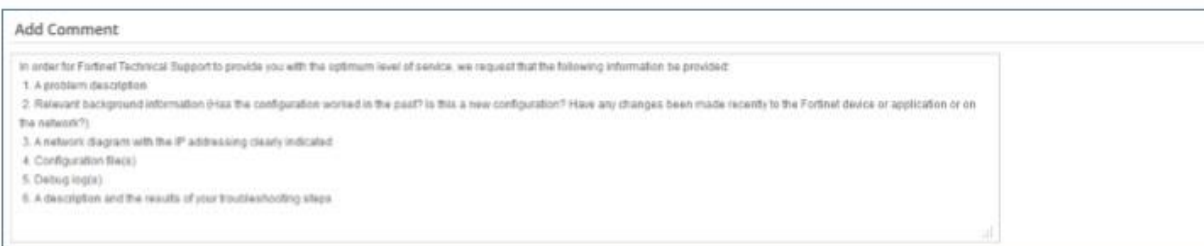
Категория должна соответствовать устройству/компоненту или программному решению, которое связано с вашим запросом.

Чтобы просмотреть определения приоритетов, можно щелкнуть на знак вопроса.

Продолжите создание запроса, добавив подробное описание проблемы в текстовое поле ниже (add comment):

Для того, чтобы Техническая поддержка компании **Fortinet** предоставила вам оптимальный уровень обслуживания, просим предоставить следующую информацию:

- Описание проблемы;
- Соответствующая второстепенная информация (была ли конфигурация работающей в прошлом? Это новая конфигурация? Были ли в последнее время внесены какие-либо изменения в устройство или приложение **Fortinet** или в сеть?);
- Сетевая диаграмма с четко обозначенной IP-адресацией;
- Файл (ы) конфигурации;
- Отчет об ошибках;
- Описание и результаты ваших шагов по устранению неполадок.



Add Comment

In order for Fortinet Technical Support to provide you with the optimum level of service, we request that the following information be provided:

1. A problem description
2. Relevant background information (has the configuration worked in the past? Is this a new configuration? Have any changes been made recently to the Fortinet device or application or on the network?)
3. A network diagram with the IP addressing clearly indicated
4. Configuration file(s)
5. Debug log(s)
6. A description and the results of your troubleshooting steps

Если дополнительные документы (файл отладки, скриншоты ...) могут помочь команде технической поддержки, взявшей в работу ваш запрос, - прикрепите файлы, используя раздел ниже (attachments):

Обратите внимание, что после создания билета может быть присоединено больше файлов.



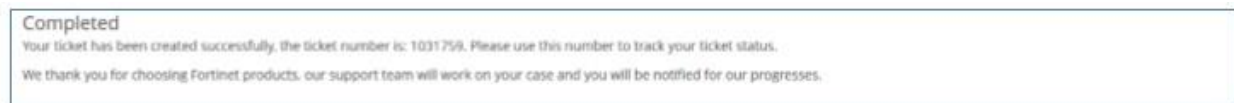
The screenshot shows a section titled "Attachments" with three "Browse..." buttons, each followed by the text "No file selected." Below the buttons is a note: "Note: The combined size of all attachments must not exceed 4MB." At the bottom left is a "Previous" button, and at the bottom right is a red "Next" button.

После того, как вышеуказанные шаги завершены, нажмите «Далее» (next), чтобы создать запрос.

#### 4. Получите номер вашей заявки.

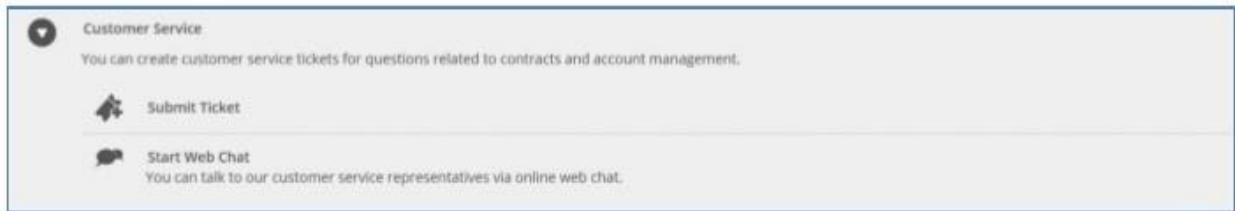
Сразу после создания запроса на странице подтверждения будет указан его номер.

Номер заявки (1031759 в приведенном ниже примере) является ссылкой для любых последующих действий/общения с технической поддержкой компании **Fortinet**.



The screenshot shows a box with the title "Completed" and the following text: "Your ticket has been created successfully, the ticket number is: 1031759. Please use this number to track your ticket status. We thank you for choosing Fortinet products, our support team will work on your case and you will be notified for our progresses."

## Создание запроса в отдел обслуживания клиентов (Customer Service)



Нажмите «Отправить запрос», чтобы создать заявку в службе поддержки клиентов Fortinet.

### 1. Серийный номер

Чтобы создать запрос на обслуживание клиентов серийный номер устройства не требуется.

The screenshot shows a form titled 'Specify Ticket Information'. It contains a single input field labeled 'Serial Number:' with a question mark icon to its right.

Однако, если ваш запрос относится к определенному серийному номеру, тогда рекомендуется указать 16 символов в текстовом поле выше.

Обратите внимание, что после ввода первых трех символов серийного номера система предложит список серийных номеров из ваших собственных зарегистрированных продуктов, если таковые имеются.

### 2. Контактная информация

The screenshot shows a form titled 'Contact Information'. It contains four input fields: 'Name\*' with a placeholder 'First Name Last Name', 'Email\*' with a placeholder 'test@fortinet.com' and a question mark icon, 'Telephone:' with a vertical bar placeholder, and 'Mobile Phone:'.

Эта информация используется группой обслуживания клиентов в случае, если им необходимо связаться с вами. Поля предварительно заполняются данными вашего профиля. Пожалуйста, убедитесь, что информация верна, и не забудьте указать код страны при вводе информации о телефоне и мобильном телефоне.

### 3. Описание проблемы



Название и категория должны быть кратким описанием вашего запроса.

Продолжите создание запроса, добавив подробное описание проблемы в текстовое поле ниже (add comments):

Предварительно заполненный текст указывает важную информацию, которая должна быть упомянута вместе с созданием запроса.



Если дополнительные документы (файл контракта, скриншоты ...) могут помочь команде обслуживания клиентов, обратившейся к вашему запросу, прикрепите файлы, используя раздел ниже.

После того, как вышеуказанные шаги завершены, нажмите «Далее» (next), чтобы создать запрос.

### 4. Получите номер вашей заявки.

Сразу после создания запроса на странице подтверждения будет указан номер вашей заявки.

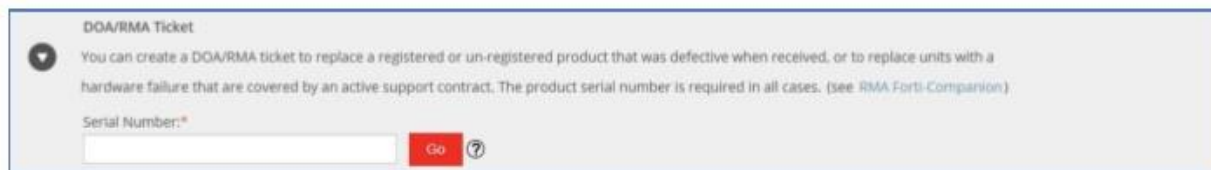
Номер заявки (1031759 в приведенном ниже примере) является ссылкой на цитату для любых последующих действий с Fortinet.



## Dead on Arrival (DOA) / RMA claim

### 1. Серийный номер

Для запроса гарантийной замены оборудования DOA или RMA требуется серийный номер (16 символов).



The screenshot shows a web form titled "DOA/RMA Ticket". Below the title is a downward-pointing arrow icon and a paragraph of text: "You can create a DOA/RMA ticket to replace a registered or un-registered product that was defective when received, or to replace units with a hardware failure that are covered by an active support contract. The product serial number is required in all cases. (see RMA Forti-Companion)". Below this text is a label "Serial Number:" followed by a text input field. To the right of the input field is a red "Go" button and a help icon (a question mark inside a circle).

Серийный номер может быть:

- незарегистрированным или зарегистрированным и в течение периода политики DOA (первых 30 дней после регистрации продукта, но не позднее чем через 120 дней после первоначальной отправки со стороны **Fortinet** дистрибьютору);
- или зарегистрированным и действующим на нем контрактом технической поддержки.

Во всех случаях серийный номер должен соответствовать продукту с указанным дефектом.

Если претензия DOA / RMA касается аксессуара (источника питания, жесткого диска и т. Д.), то запрос необходимо создать, используя серийный номер конкретного продукта (например, устройства FortiGate), а детали требуемого аксессуара должны быть указаны в описании проблемы.

Обратите внимание, что после ввода первых трех символов система предложит список серийных номеров из зарегистрированных продуктов.



## 2. Контактная информация и информация о тикете

Эта информация должна использоваться командой RMA в случае, если вам необходимо связаться с вами.

Поля предварительно заполняются данными вашего профиля. Пожалуйста, убедитесь, что контактная информация верна и не забудьте указать код страны при наборе телефонного номера.

The screenshot shows a web form with two main sections: 'Contact Information' and 'Ticket Information'.  
Under 'Contact Information', there are fields for 'Name' (with a hint 'First Name Last Name'), 'Email' (pre-filled with 'lest@fortinet.com'), 'Telephone', and 'Mobile Phone'.  
Under 'Ticket Information', there are fields for 'Title' (pre-filled with 'TEST'), 'Product Type' (a dropdown menu with 'FortiGate' selected), and 'Category' (a dropdown menu with 'FGT Hardware' selected).  
At the bottom left is a 'Previous' button, and at the bottom right is a red 'Next' button.

- Заголовок должен быть очень кратким описанием вашего запроса.
- Тип продукта определяется автоматически по серийному номеру.
- Категорию следует выбрать как «аппаратное обеспечение».

## 3. RMA Форма (Shipping & Billing Information)

The screenshot shows a web form titled 'Shipping & Billing Information'. It is divided into two columns: 'Ship to' and 'Bill to'.  
The 'Ship to' column has fields for 'Contact Name', 'Company Name', 'Street Address', 'City', 'Country' (dropdown), 'State/Province', 'PostCode', 'Email', 'Phone', and 'Fax'.  
The 'Bill to' column has a checkbox 'same as Ship to' which is checked, and corresponding fields for 'Contact Name', 'Company Name', 'Street Address', 'City', 'Country' (dropdown), 'State/Province', 'PostCode', 'Email', 'Phone', and 'Fax'.  
Below these columns are three lines of small text: '\*The Ship To information will be used by Fortinet to ship your replacement product once approved, and by the freight forwarder for delivery.', '\*The Bill To information is required if different from the shipment address. Should the Customer fail to return the defective unit, this information may be used.', and '\*Refer to the FortiCare Terms & Conditions available on the Home page for further details.'  
At the bottom, there is a section 'Defective product information' with three dropdown menus: 'Is the unit used in a HA / cluster configuration?', 'For RAID system, indicate capacity per HDD:', and 'For FGT-3000 and FGT-3600 models, indicate the number of LX ports:'.  
At the bottom left is a 'Previous' button, and at the bottom right is a red 'Next' button.

Для оформления заявки по замене неисправного оборудования необходимо заполнить все поля RMA формы.

Если вам не нравится отвечать на вопросы, связанным с неисправным продуктом, выберите пункт «я не знаю» в раскрывающемся меню.

#### 4. Описание проблемы

Продолжите создание своего запроса, добавив подробное описание проблемы в текстовое поле ниже.

Предварительно заполненный текст должен содержать важную информацию, связанную с устранением неисправностей оборудования.



Если дополнительные документы (файл контракта, снимки экрана ...) могут помочь команде RMA ответить на ваш запрос, прикрепите файлы, используя раздел ниже.

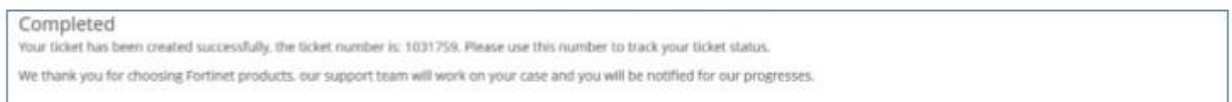
Обратите внимание, что файлы (attachments) можно также присоединить после создания запроса.



#### 5. Получите номера вашей заявки

Сразу после создания запроса на странице подтверждения будет указан номер вашей заявки.

Номер заявки (пример 1031759, как указано ниже) является ссылкой на цитату для любого последующего сопровождения с Fortinet.



## Как за ходом запроса DOA / запроса RMA?

Когда ваш запрос будет одобрен для гарантийной замены оборудования, в рамках запроса появятся новые поля, которые помогут вам отслеживать ход замены.

### 1. Статус и дата утверждения RMA / Статус RMA

Первоначально устанавливается как «Ожидает утверждения», а затем переходит на «Утверждено», «Выполняется» или «Отклонено».

### 2. Информация о доставке и платежах.

В рамках данного раздела отображается информация, с указанием адреса доставки, что был указан ранее в процессе создания запроса.

### 3. Неисправная информация о продукте.

В рамках данного раздела отображается информация о выявленной неисправности продукта.

### 4. Информация о сбое.

В поле код отказа указывается, имеет ли устройство право на гарантийную замену оборудования в рамках программы DOA / RMA.

### 5. Информация о заменяемом продукте.

- **Серийный номер** - это серийный номер устройства, которое поставляется в качестве замены.
- **Дата отправки** - это дата, когда производится отгрузка устройства по гарантийной замене.
- **Номер отслеживания #** - номер отслеживания отправки оборудования по гарантийной замене. Дополнительная информация может содержать дополнительные комментарии в отношении поставки устройства.
- **Счет-проформа** - это копия счета-проформы. Этот документ может быть запрошен экспедитором для таможенного оформления. В большинстве случаев он не требуется конечным заказчиком, т.к. замена оборудования будет произведена силами локального сервисного центра.

### 6. Инструкции возврата.

В рамках данного раздела предоставляется информация/инструкция по возврату неисправного оборудования в компанию **Fortinet**.

Поле "unit" указывает серийный номер устройства, которое должно быть возвращено в компанию **Fortinet**.

Не следует возвращать аппаратное устройство, если в рамках поля “unit” указаны только аксессуары к устройству (блок-питания, кабели, крепления для монтажа, и др).

Аксессуары (accessories) указывают тип и количество принадлежностей, подлежащих возврату, если таковые имеются.

**RMA Center** - это название логистического центра **Fortinet**, в который должны быть возвращены дефектные элементы. В случае возникновения гарантийных обязательств на территории РФ, сервисная компания находится в г. Москва.

**Инструкции по возврату/замене устройства** - это документ, доступный для скачивания, содержащий все необходимые инструкции для возврата неисправных товаров.

## **7. Печать формы RMA**

Бумажную копию информации RMA можно распечатать с помощью кнопки “Печать” (Print) **RMA Form**.

Обратите внимание, что бумажная копия этой формы должна прикладываться к каждому устройству, что возвращается сервисной компании.