FORTINET · SOPORTE DEL FABRICANTE

Soporte FortiCare

Soporte técnico directo de Fortinet, con tiempos de respuesta garantizados, actualizaciones de firmware y reemplazo de hardware.

3
Niveles de soporte: Elite, Premium y Essential

15 min
Respuesta en problemas críticos con Elite

1 hora
Respuesta en problemas críticos con Premium

RMA
Reemplazo avanzado de hardware en Elite y Premium

TIPOS DE SOPORTE

Elija el nivel que su operación necesita

Máxima cobertura

FortiCare Elite

15 minutos
Respuesta en problemas críticos

2 horas hábiles en problemas no críticos

- ✓ Extensión de fin de soporte por 18 meses (LTS)
- ✓ Portal de monitoreo y análisis del dispositivo
- ✓ Soporte vía web
- ✓ Soporte telefónico
- ✓ Herramientas de soporte en línea
- ✓ Actualizaciones de firmware
- ✓ Portal de Gestión de Activos
- ✓ Elegible para RMA prioritario (opcional)
- ✓ Elegible para RMA seguro (opcional)

Reemplazo de hardware
Reemplazo avanzado

FortiCare Premium

1 hora
Respuesta en problemas críticos

Siguiente día hábil en problemas no críticos

- — Extensión de fin de soporte por 18 meses (LTS)
- — Portal de monitoreo y análisis del dispositivo
- ✓ Soporte vía web
- ✓ Soporte telefónico
- ✓ Herramientas de soporte en línea
- ✓ Actualizaciones de firmware
- ✓ Portal de Gestión de Activos
- ✓ Elegible para RMA prioritario (opcional)
- ✓ Elegible para RMA seguro (opcional)

Reemplazo de hardware
Reemplazo avanzado

FortiCare Essential

Siguiente día hábil
Respuesta en problemas críticos

Siguiente día hábil en problemas no críticos

- — Extensión de fin de soporte por 18 meses (LTS)
- — Portal de monitoreo y análisis del dispositivo
- — Soporte vía web
- — Soporte telefónico
- ✓ Herramientas de soporte en línea
- ✓ Actualizaciones de firmware
- ✓ Portal de Gestión de Activos
- — Elegible para RMA prioritario (opcional)
- ✓ Elegible para RMA seguro (opcional)

Reemplazo de hardware
Devolución y reemplazo

COMPARATIVA DE NIVELES

Todo lo que incluye cada nivel

Característica	FortiCare Elite	FortiCare Premium	FortiCare Essential
Tiempo de respuesta en problemas críticos	**15 minutos**	1 hora	Siguiente día hábil
Tiempo de respuesta en problemas no críticos	**2 horas hábiles**	Siguiente día hábil	Siguiente día hábil
Extensión de fin de soporte por 18 meses (productos seleccionados con versión LTS)	✓	—	—
Portal de monitoreo y análisis del dispositivo	✓	—	—
Soporte vía web	✓	✓	—
Soporte telefónico	✓	✓	—
Herramientas de soporte en línea	✓	✓	✓
RMA (reemplazo de hardware)	**Reemplazo avanzado**	Reemplazo avanzado	Devolución y reemplazo
Elegible para RMA prioritario (opcional)	**Sí**	Sí	No
Elegible para RMA seguro (opcional)	**Sí**	Sí	Sí
Actualizaciones de firmware	✓	✓	✓
Portal de Gestión de Activos	✓	✓	✓

Fuente: comparativa de servicios FortiGuard y FortiCare de Fortinet. Fortinet, FortiGate, FortiGuard y FortiCare son marcas de Fortinet, Inc.

¿POR QUÉ CON NUBETICS?

Partner Select de Fortinet
Único Partner Select de Fortinet en Baja California Sur.

Mesa de ayuda local
Le acompañamos ante cualquier incidente, con el respaldo directo de FortiCare.

Atención local
Soporte cercano desde La Paz, Baja California Sur.

+52 612 125 2261 · cotizaciones@nubetics.mx
www.nubetics.mx · 5 de Febrero 180, La Paz, B.C.S.