



## F5 产品服务续保

如果您使用的 F5 产品服务需要续保，请按下表填写，发送邮件至 [chinaps@f5.com](mailto:chinaps@f5.com) 并留下您的联系方式，我们将会尽快和您联系。

序列号	远程技术支持级别	备机服务级别	服务截止日期

说明：

1. 序列号为 bipXXXXXXs，其中 XXXXXX 为 6 位数字；或者 f5-xxxx-xxxx，其中 xxxx 为 4 为字母
2. 远程技术支持分为 STD-L3, STD-L1-3, PRE-L3, PRE-L1-3 四种类型  
STD-L3: 5\*8 小时，F5 负责 L3 等级的支持，代理商负责 L1-2 等级的支持  
STD-L1-3: 5\*8 小时，F5 负责 L1-3 等级的支持，代理商负责收集信息  
PRE-L3: 7\*24 小时，F5 负责 L3 等级的支持，代理商负责 L1-2 等级的支持  
PRE-L1-3: 7\*24 小时，F5 负责 L1-3 等级的支持，代理商负责收集信息
3. 备机服务分为 RMA-1, RMA-2, RMA-3, RMA-4 四种类型  
RMA-1: 美国发货，5 个工作日（排除海关滞留时间）交付  
RMA-2: 本地备品备件库发货，第二个工作日交付  
RMA-3: 备机 4 小时交付  
RMA-4: 备机 4 小时交付+安装工程师现场安装支持（仅对 LTM 产品）
4. 服务截止日期为用户要求续保的服务终止日期。



## 无 F5 服务的严重性

若用户采购 F5 公司硬件产品服务期到期前，请提前采购 F5 公司的相应服务产品。若用户的硬件产品之服务期限到期后，未采购 F5 服务产品，则无法享受 F5 公司专业服务。同时将向用户收取服务到期之日起至用户重新采购服务生效之日起的服务追溯期(Backdate) 和服务追溯费用(Catch-up fee)。

如无服务协议将无法从 F5 及 F5 总代理处享受主要如下服务：

1. 任何的技术支持服务(包括在线技术支持,电话和邮件支持)
2. 任何的软件升级及更新服务（注：F5 只支持目前版本及向前的两个版本）
3. 美国修理起点的优先备件更换服务
4. 设备的补丁(Hotfix)更新服务
5. 相应服务期后,F5 将不提供任何原厂维修服务
6. 相应服务期后,如需签定服务协议需支付额外的服务追溯费,同时,服务周期将追溯到上一个服务周期截至期的第二日

如有问题，请联系中国区专业服务团队 [chinaps@f5.com](mailto:chinaps@f5.com) ，感谢关注。