

F5 亚太地区 (APAC) 保修及支持政策

概述

本文介绍了亚太地区 (APAC) 的 F5 硬件与软件保修及支持政策。

软件保修

F5 担保，自产品发运起 90 天内：(i) 正常操作情况下，安装有任一产品（“软件”）的软件组件的介质不会出现任何材料或工艺缺陷；(ii) 软件完全遵守已发布的规范。除上述情况外，F5 还担保软件如实提供。F5 决不担保软件完全无误，不保证产品可与非 F5 提供的、以及不属于 F5 在产品文档中指定的任一软件或硬件共同使用，也不担保产品可满足最终用户的任何特殊要求。

F5 将更换故障介质或文档，或自行决定合理修改软件，更正其与规范的重大不符之处。

硬件保修

F5 担保，正常操作情况下，任意产品的硬件组件在自 F5 发运之日起在相应的服务期内，不会出现任何材料或工艺缺陷。

经销商对 F5 所做的此项有限担保以及任何其它担保所持有的唯一补救与所有责任是，根据 F5 的决定，免费维修或更换在保修期内发生故障的任意产品和组件。故障产品在返回 F5 之前必须经过 F5 预先授权，在其包装外部标注返修编号 (RMA)，并以预付、保险以及合理包装的方式进行发送，以确保安全运输。F5 应按照保修条款的相关规定，自行决定核发 RMA。F5 接收部门仅接受货物包装箱外

部和/或包装单及装运文书中注有 RMA 编号的包装。其它所有包装将全部拒收。

在收到产品后 7 天内, F5 应支付所需费用, 将已维修或更换产品发送给客户。如果经销商被授权负责此项工作, 并执行了与 F5 协定方案中的第 1 和第 2 级别支持义务, 且已得到预先交换 RMA 许可 (详见适用支持合同), 则应在根据适用支持合同的相关条款对原始产品或组件进行故障确认后的第一个工作日, 将更换产品或组件发送给经销商。F5 可就故障产品或组件的以下方面, 向经销商开立发票: (a) 由最终用户、经销商或其任何代理商 (包括但不限于以下 (d) 节中所列出的类别) 所造成产品或组件损害; 或 (b) 更换产品或组件在发运十 (10) 日内未送回的产品和组件。

一旦接收, 任何返回产品或组件的所有权均为 F5 所有。

在授权启动 30 天内, 若产品确定存在缺陷, F5 将安排为客户更换新产品。该缺陷产品被定义为到货即损 (DOA)。

支持与升级

F5 根据客户支付的适当维护费用, 提供相应的软件支持服务。这类支持包括对故障电话进行响应, 确保产品符合产品规范, 并获得相关软件 (如 bug 修复) 的最新版本, 以及已做出细微修改的增强版本 (如 BIG-IP v1.5 到 BIG-IP v1.6)。

维护协议

所有初始维护均自授权启动之日或产品发运 90 天后开始实施 (视较早日期而定)。F5 推荐客户在购买产品的同时购买维护协议。您可以通过访问 www.f5.com.cn, 查看 F5 在维护协议中提供的服务描述。

保修

维护协议

维修与返回	•	
软件介质更换	•	
高级更换		•
软件升级		•
咨询 F5 知识库		•
访问 F5 网络支持中心		•

附加费用

如果客户在产品发运 30 天后，或维护协议已失效 30 天后购买产品年度维护协议，则应向客户收取服务追溯费用。

维护费用应追收至以下任一日期：

- 授权启动之日或产品发运 90 天后（视较早日期而定）（适于初始维护）。
- 上一个到期日（适于更新维护）

重新验证费用

F5 保留对从灰市（如在线拍卖等）或从 F5 授权经销商之外的来源购买的产品征收 5000 美元重新验证费用的权利。F5 将派遣工程师前往现场检查产品情况，就产品维护的适宜性进行专项评估。客户需支付工程师的相关差旅费用。