



F5 RMA 返却処理について(重要)

お客様各位:

保守部材の受け取り後、以下の手順に従い 10 営業日以内に故障品の返却をお願いいたします。

返却手順:

1. F5 への返却用に、オリジナルの箱もしくは代替機の箱を保管しておいてください。不十分な梱包による破損は、交換部品の定価に相当する金額を請求させて頂く事になりますので、厳重に梱包して頂けますようお願いいたします。
2. 部材はオリジナルの静電気バッグに慎重に入れて梱包して下さい。部材が複数発送された場合、発送時と同様にそれぞれの箱に梱包して下さい。一つの箱に複数の部材を入れないで下さい。部材が返却された時に、F5 の管理者により、サービス品質保持のため梱包方法を確認しておりますのでご協力をお願いいたします。
3. 外箱に以下内容を記載した紙を添付します。
 - RMA サービスオーダー番号 (ケース番号)
 - シリアル番号

代替機の箱に RMA ステッカー(8x13cm)が同梱されている場合、RMA 番号を記入後、可能な限り外箱に貼り付けて下さい。(RMA ステッカーがない場合は紙に記入して貼ってください。) RMA 番号が明記されていない場合、返却することができませんのでご注意ください。(データセンタ等遠隔地にある機材に紙を貼れない場合は、弊社回収拠点にて対応いたしますので、下記 4. の情報を回収依頼時にお知らせください。)
4. 故障部品の回収日程を調整するため、F5 指定業者にコンタクトし、以下の情報をお知らせください。
 - RMA サービスオーダー番号 (ケース番号)
 - シリアル番号
 - お客様の会社名、お名前、コンタクト先電話番号
 - 回収先住所
 - 個数
 - 回収希望日 (翌営業日対応。時間指定・土日祝日の回収は承れません。15 時以降のご依頼は最速で翌々営業日以降の回収になります。)
 - データセンタ発行のチケット番号 (必要な場合のみ。お知らせがないと集荷できないことがあります。)
5. 付属品を入れないでください (フロントカバー、ケーブル、XFP/SFP、GBIC、FIPS カード、リソース CD など)
6. お客様のケースノートを更新し、障害機器の返却状況を確認するため、弊社回収業者への引き渡しが完了したことを rmacoordinator@f5.com 宛てに RMA のケース番号と共にお知らせください。

国	対象	回収指定業者	EMAIL
日本	全国	ユニアデックス (株) 指定運送会社	F5Return@ml.uniadex.co.jp

障害の発生した機器に対する保守契約のもと、RMA プロセスに従って交換用の部材をお送りいたしております。F5 ネットワークスとの保守契約に従い、障害機器・部材を 10 営業日以内にご返却ください。今後のよりよいサービスの提供のために、ご協力頂けますようお願いいたします。

本件に関するお問い合わせは、rmacoordinator@f5.com または以下の連絡先までお願いいたします。

- <http://www.f5.com/training-support/customer-support/contact/>
- 日本Tel: 03-4588-1422, 0120-993-705, 0066-33-812670
- 米国Tel: +1 206-272-6888

ご協力ありがとうございます。

F5 Networks Customer Satisfaction Team

Please turn page over for English version.



RETURN READ-ME INSTRUCTION

Important Notice – Suspect/Defective Part Return Instructions

Dear Valued Customer:

Upon receiving your advanced exchange replacement(s), please return the suspected defective hardware within ten (10) business days by following the instructions below.

Return Instructions:

1. Please retain the packaging material from the original or replacement unit for return of the suspect unit to F5 Networks. Any damages sustained during shipping as a result of insufficient packaging will be invoiced at full list price.
2. Carefully place the part(s) in the original electrostatic bag and packaging, making sure to package each part separately - as they were shipped to you. Please do not consolidate parts into fewer boxes. Each individual unit or part of an RMA will be monitored by F5 Networks' returns management group.
3. Clearly write the following information on the outside of the shipping container:
 - **RMA SERVICE ORDER NUMBER**
 - **SERIAL NUMBER**

WRITE THE RMA SERVICE ORDER NUMBER ON THE F5 PROVIDED 3X5" RMA STICKER AND AFFIX IT TO THE OUTSIDE OF THE SHIPPING CONTAINER (IF POSSIBLE). SHIPMENTS THAT DO NOT HAVE AN F5 AUTHORIZED RMA NUMBER WILL BE REFUSED AT TIME OF DELIVERY.

4. Contact the F5 return agent and provide the following information as noted below to schedule a pickup of the suspected defective hardware:
 - **RMA service order number**
 - **Serial number**
 - **Contact name and phone number**
 - **Pickup address**
 - **Quantity of pickup parts**
 - Pickup date (Pickup in Next Business Days only; pickup time cannot be specified. Pickup will be any time during business hours upon the pickup request received by 15:00 JST in the prior business day.)
 - **Data center ticket number** (if required)
F5 cannot pick up defective parts without the ticket number in some data centers.
5. Do not include any cables, removable faceplates, XFP/SFPs, GBICs, FIPS card reader or resource CDs when returning suspect unit.
6. Please email rmacoordinator@f5.com quoting the RMA Case number and pickup completion time in order for us to update our case notes and monitor the return shipment.

COUNTRY	CITY	PICK UP CARRIER	CONTACT EMAIL
JAPAN	ALL CITIES	Delivery Company designated by UNIADEx, Ltd.	F5Return@ml.uniadex.co.jp

In accordance with our service contract agreement supporting suspected functional failures, we have forwarded parts to you at your request using the Advanced Exchange RMA process. As per this contract with F5 Networks, the RMA equipment is sent to you with the understanding that the suspected malfunctioning hardware will be returned to our RMA processing center **within ten business days**. Please help us improve our quality, reduce cost and provide you with better service by abiding by this agreement.

If you have any questions or concerns, please contact the RMA Coordinator Team via email at rmacoordinator@f5.com or call the applicable phone number below.

- <http://www.f5.com/training-support/customer-support/contact/>
- JPN: 03-4588-1422, 0120-993-705, 0066-33-812670
- USA: +1 206-272-6888

Thank you for your cooperation.
F5 Networks Customer Satisfaction Team

日本語版は裏面をご覧ください。