

ОБЗОР ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТОВ ARUBA

По условиям гарантии Центр технической поддержки Aruba предоставляет помощь в поиске и устранении неисправностей только в целях обеспечения соответствия продукции. Для получения обслуживания Центра технической поддержки Aruba в рамках услуг приоритетной поддержки, 24x7x365, поиска и устранения неисправностей и помощи по установке, настройке, обеспечению взаимодействия или любых расширенных услуг технической поддержки требуется активная гарантия Foundation Care контракта на техническую поддержку Aruba. Чтобы ознакомиться с подробными сведениями по предоставлению услуг Центра технической поддержки в рамках гарантии и контракта на техническую поддержку, перейдите по следующей ссылке: https://www.arubanetworks.com/assets/support/warranty_vs_support_brochure.pdf. Для получения ценового предложения на поддержку Foundation Care for Aruba обратитесь к местному партнеру или менеджеру по работе с заказчиками Aruba. С подробными сведениями по поддержке Foundation Care for Aruba можно ознакомиться по ссылке: <https://www.arubanetworks.com/support-services/overview/>.
[Информация для более ранних дат](#)

КОММУТАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок¹	Замена оборудования²	Техническая поддержка в рабочее время³	Техническая поддержка 24x7³ (после 1 дек. 2018)	Выпуски программной ОС⁴
Коммутаторы Aruba					
62xx, 63xx, 64xx, 83xx, 84xx (приобретенные после 1 ноября 2019 г.)	Ограниченный срок службы ¹¹	Отпр. СРД	Ограниченный срок службы ^{11/3}	н/д	Ограниченный срок службы ¹²
83xx, 84xx (изделия, приобретенные до 1 ноября 2019 г.)	5 лет	10 дней	5 лет	н/д	5 лет ⁴
4000i, 4100i	5 лет	10 дней	5 лет	н/д	5 лет ⁴
82xxzl, 54xxzl/R, 42xxvl	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
38xx, 35xx/yl, 29xx/al, 281x, 26xx, 25xx/G	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
С интеллектуальным управлением					
Aruba Instant On 1930	Весь срок службы ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ^{10/3}	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	В течение срока владения ⁴
HPE Office Connect 195x, 192x, 191x, 18xx, 1620 (приобретенные после 1 октября 2017 г.)	Весь срок службы ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ^{10/3}	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	В течение срока владения ⁴

Неуправляемые					
1420, 1410	Весь срок службы ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней ^{10/3}	90 дней	н/д
(приобретенные после 1 октября 2017 г.)			Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	
1405 (приобретенные после 1 октября 2017 г.)	3 года ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	н/д
Flex Network					
514x, 55xx, 513x, 512x, 36xx, 31xx	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
105xx, 75xx	1 год	10 дней	1 год	90 дней	В течение срока владения ⁴
Flex Fabric					
129xx, 125xx, 119xx	1 год	10 дней	1 год	н/д	В течение срока владения ⁴
79xx, 59xx/AF, 583x/AF, 582x/AF, 57xx	1 год	10 дней	1 год	н/д	В течение срока владения ⁴
580x/AF	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	н/д	В течение срока владения ⁴
БЕСПРОВОДНАЯ LAN					
Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 дек. 2018)	Выпуски программной ОС ⁴
Устройства доступа					
Точки доступа Aruba, управляемые ArubaOS (сети на основе контроллеров)	Весь срок службы ⁷	10 дней ⁸	Весь срок службы ^{7/3}	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Точки доступа Aruba под управлением Aruba Instant (бесконтроллерные сети)	Весь срок службы ⁷	10 дней ⁸	Весь срок службы ⁷	н/д	Образ периодически обновляется ⁹

Точка доступа OfficeConnect 20	3 года ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	В течение срока владения ⁴
Точки мгновенного доступа Aruba: AP11, AP11D, AP12, AP15, AP17 и AP22 (приобретенные после 7 июня 2021 г.)	2 года	10 дней ⁸	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	н/д
(приобретенные до 7 июня 2021 г.)	1 год	10 дней ⁸	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	90 дней Поддержка по телефону и в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁰	н/д
Контроллеры					
Контроллер/шлюзы мобильного доступа Aruba	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	н/д
Проводник для аппаратного обеспечения мобильного доступа Aruba	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	н/д
Коммутаторы мобильного доступа Aruba	Весь срок службы ⁷	Отпр. СРД	Весь срок службы ^{7/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
Устройство					
Устройства AirWave, устройства ClearPass, устройства IntroSpect	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Маяки BLE, тэги, датчики и аксессуары					
Маяки Aruba	90 дней	10 дней ⁸	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Датчики User Experience Insight	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Блоки питания, антенны, принадлежности Aruba	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	н/д
МАРШРУТИЗАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок¹	Замена оборудования²	Техническая поддержка в рабочее время³	Техническая поддержка 24x7³ (после 1 дек. 2018)	Выпуски программной ОС⁴
Маршрутизаторы					

HSR68xx	1 год	10 дней	1 год	н/д	В течение срока владения ⁴
HSR66xx, 66xx, MSR4xxx, MSR3xxx	1 год	10 дней	1 год	90 дней	В течение срока владения ⁴
MSR2xxx, MSR1xxx, MSR9xx	1 год	Отпр. СРД	1 год	90 дней	В течение срока владения ⁴
Маршрутизаторы VSR	90 дней (только носители)	н/д	90 дней	н/д	Все обновления для приобретенной лицензии ⁶

Управление сетью

ПО Intelligent Management Center (подробная информация по технической поддержке по адресу www.hpe.com/networking/IMCSupport)	90 дней (только носители)	н/д	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
ПО AirWave, ALE, ArubaCentral, ПО ClearPass, ПО Meridian, VIA, Visual RF, проводники и контроллеры Aruba Virtual Mobility	90 дней (только носители)	н/д	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 дек. 2018)	Выпуски программной ОС ⁴
Трансиверы					
Трансиверы Aruba (для коммутаторов Aruba и коммутаторов под маркой Aruba или HPE с X142 или X242), приобретенные не ранее 1 июля 2020 г. (Для трансиверов, приобретенных до 1 июля 2020 г., щелкните здесь)	3 года	10 дней	3 года	н/д	н/д
Трансиверы Aruba (трансиверы с номерами продукта JWxxxx для контроллеров и коммутаторов MAS)	1 год	10 дней ⁸	1 год	н/д	н/д
Трансиверы, приобретенные до 1 июля 2020 г.: фирменные трансиверы Aruba (кроме трансиверов с номерами JWxxxx) и фирменные трансиверы HPE с X244, X132, X131, X129, X122, X121, X119, X112, X111 в описании	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	н/д	н/д
Под маркой HPE с X2A0, X240, X190, X180, X170, X160, X150, X140, X135, X130, X125, X124, X120, X115, X114, X110 в описании (известные также как трансиверы Comware)	1 год	30 дней	1 год	н/д	н/д

ПРИМЕЧАНИЕ. Гарантийная поддержка по телефону и при помощи электронных средств связи осуществляется компанией HPE в течение местного рабочего времени в течение всего гарантийного срока для инициирования процесса RMA.

1. Съемные блоки питания, модули и аксессуары, такие как антенны, вентиляторы, кабели питания и т. д., могут иметь иные условия предоставления гарантии, чем главное устройство. Дополнительные сведения см. в кратком руководстве по гарантийному обслуживанию HPE Networking по адресу www.hpe.com/networking/warrantyquickref.
2. Время реагирования зависит от коммерчески оправданных усилий и ежедневно меняющегося расписания доставки. Время реагирования может отличаться в разных странах и регионах, а также в зависимости от ограничений, налагаемых отдельными поставщиками. Чтобы узнать о времени реагирования для вашего конкретного региона, обратитесь в местную сервисную организацию HPE. Отправка СРД = Отправка на следующий рабочий день.
3. Гарантийная поддержка по телефону и/или при помощи электронных средств связи осуществляется компанией HPE в течение местного рабочего времени в целях инициирования гарантийной замены оборудования (замена или ремонт; диагностика оборудования) или исправления дефектов ПО только в течение гарантийного периода. Для получения помощи по настройке ПО требуется договор об оказании услуг. Условия гарантийного обслуживания на уровне SKU см. в кратком руководстве. Доступны услуги по расширенной поддержке.
4. Включено разрешение на все общие обновления ПО/ОС, предусмотренные для указанных продуктов, когда они становятся доступны, в течение всего срока владения продуктом, кроме особо указанных случаев. Для некоторых выпусков обновлений ПО может потребоваться обновление или замена оборудования. Клиенты, которым требуется приоритет для определенных характеристик и исправлений в будущих обновлениях, должны приобрести соответствующие пакеты услуг поддержки у компании HPE. Для продуктов с отметкой «н/д» требуется активный контракт на техническую поддержку для загрузки обновлений или модификаций ПО.
5. Ограниченная бессрочная гарантия (для продуктов, приобретенных после 1 декабря 2014 г.; гарантия действительна только до тех пор, пока первоначальный конечный пользователь является владельцем или пользователем) включает обслуживание любых встроенных вентиляторов и блоков питания на протяжении всего гарантийного срока. От вас может потребоваться предоставить доказательство приобретения или аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания.
6. Включает все обновления, предлагаемые для лицензированной версии, когда они появляются. Для получения обновлений требуется приобрести соответствующий SKU, пакет услуг технической поддержки или заключить договор.
7. Ограниченная бессрочная гарантия (для продуктов, приобретенных после 1 декабря 2015 г.; действительна только до тех пор, пока первоначальный конечный пользователь является владельцем или пользователем, с ограничением срока до 5 (пяти) лет с даты продажи)
8. В течение первых 30 дней с даты доставки компания HPE предлагает расширенную замену указанного оборудования с доставкой в тот же день. По истечении тридцати (30) дней с даты доставки до конца гарантийного срока компания HPE предлагает замену неисправного оборудования в течение 10 дней.
9. Все общие обновления ПО можно загружать в течение 90 дней с даты покупки. По истечении этих 90 дней (i) на портале ПО будут доступны только обновления ПО от производителя; и (ii) все прочие обновления требуют покупки соответствующего пакета услуг или подписания договора. Заводские обновления будут также доступны для точек удаленного доступа (RAP) под управлением ПО Instant OS.
10. Для этих продуктов предусмотрен 90-дневный срок поддержки по телефону в режиме 24x7 (круглосуточно, без выходных). После этих 90 дней и до окончания гарантийного срока будет доступна только поддержка в чате. Ограниченная бессрочная гарантия (если она предусмотрена) (действительна только до тех пор, пока первоначальный конечный пользователь является владельцем или пользователем, с ограничением срока до 5 (пяти) лет с даты продажи) включает обслуживание любых встроенных вентиляторов и блоков питания на протяжении всего гарантийного срока. От вас может потребоваться предоставить доказательство приобретения или аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания. Дополнительную информацию о новой процедуре поддержки OfficeConnect можно найти по адресу www.hpe.com/OfficeConnect/support/. С информацией о гарантии Aruba Instant On можно ознакомиться, перейдя по ссылке <https://www.arubainstanton.com/resources/>.
11. Для продуктов, приобретенных после 1 ноября 2019 г., гарантия действительна только до тех пор, пока первоначальный конечный пользователь является владельцем, с ограничением срока до пяти (5) лет с даты продажи. включает обслуживание любых встроенных вентиляторов и блоков питания на протяжении всего гарантийного срока. От вас может потребоваться предоставить доказательство приобретения аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания. Для некоторых изделий может потребоваться регистрация (серийный номер и контактные данные).
12. Включено разрешение на все общие обновления ПО/ОС, предусмотренные для указанных продуктов, когда они становятся доступны, в течение всего срока владения продуктом, кроме особо указанных случаев. Для некоторых выпусков обновлений ПО может потребоваться обновление или замена оборудования. Клиенты, которым требуется приоритет для определенных характеристик и исправлений в будущих обновлениях, должны приобрести соответствующие пакеты услуг поддержки у компании HPE. Включает поддержку обновлений ПО в течение одного (1) года с даты продажи и исправлений факторов уязвимости в течение трех (3) лет с даты продажи.

Обновленную версию данного документа и информацию о политике Aruba, компании Hewlett Packard Enterprise, в отношении гарантийной сетевой поддержки можно найти по адресу <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>. Информацию о продукции компании Aruba, Hewlett Packard Enterprise можно найти по адресу www.arubanetworks.com/support-services. Приведенная здесь информация может быть изменена без уведомления. Гарантии на изделия и услуги компании Aruba, Hewlett Packard Enterprise излагаются только в гарантийных положениях, предоставляемых вместе с соответствующими изделиями и услугами. Кроме того, наша продукция поставляется с обязательной гарантией, предусмотренной законодательством Австралии и Новой Зеландии в области защиты прав потребителей. В любом случае, никакое положение данного документа не может быть истолковано как предложение дополнительных гарантийных обязательств. Компания Aruba, Hewlett Packard Enterprise не несет ответственности за технические ошибки и опечатки в данном документе. Управление жизненным циклом продукции Aruba: Aruba PLM Warranty Operations_ Revised_08-18-2021