

RESUMEN DE GARANTÍAS Y SOPORTE DE ARUBA

La prestación de servicios por parte del Centro de Asistencia Técnica (TAC) de Aruba bajo la garantía proporciona únicamente asistencia para la solución de problemas relacionados con la conformidad del producto. Para recibir servicio del TAC de Aruba con asistencia prioritaria ininterrumpida, que incluye la solución de problemas y el asesoramiento para la instalación, configuración, interoperabilidad o cualquier otro tipo de problema técnico avanzado, el producto debe contar con un contrato activo de soporte Foundation Care para Aruba. Para obtener información completa sobre la diferencia entre los servicios que presta el TAC cuando se aplica la garantía o cuando se dispone de un contrato de soporte, visite: https://www.arubanetworks.com/assets/support/warranty_vs_support_brochure.pdf. Para obtener un presupuesto de Foundation Care para Aruba, póngase en contacto con su socio local o con su responsable de cuenta de Aruba. Para obtener más información sobre Foundation Care para Aruba, visite: <https://www.arubanetworks.com/support-services/overview/>.

[Consulte aquí las versiones anteriores de la garantía](#)

CONMUTADORES					
Productos	Duración de la garantía ¹	Sustitución de hardware ²	Soporte técnico en horario laboral ³	Soporte horario laboral ³ (a partir del 1 de diciembre de 2018)	Versiones del software del sistema operativo ⁴
Conmutadores Aruba					
62xx, 63xx, 64xx, 83xx, 84xx (adquirido a partir del 1 de noviembre de 2019)	De por vida limitada ¹¹	Envío NBD	De por vida limitada ^{11/3}	N/D	De por vida limitada ¹²
83xx, 84xx (adquirido antes del 1 de noviembre de 2019)	5 años	10 días	5 años	N/D	5 años ⁴
4000i, 4100i	5 años	10 días	5 años	N/D	5 años ⁴
82xxzl, 54xxzl/R, 42xxvl	De por vida ⁵	Envío NBD	Mientras se tenga en propiedad ^{5/3}	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
38xx, 35xx/yl, 29xx/al, 281x, 26xx, 25xx/G	De por vida ⁵	Envío NBD	Mientras se tenga en propiedad ^{5/3}	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
Con gestión inteligente					
Aruba Instant On 1830	De por vida ¹⁰	Envío NBD	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ^{10/3}	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	Mientras se tenga en propiedad ⁴
HPE Office Connect 195x, 192x, 191x, 18xx, 1620 (adquirido a partir del 1 de octubre de 2017)	De por vida ¹⁰	Envío NBD	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ^{10/3}	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	Mientras se tenga en propiedad ⁴
No gestionados					
1420, 1410	De por vida ¹⁰	Envío NBD	90 días ^{10/3}	90 días	N/D

(adquirido a partir del 1 de octubre de 2017)			Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	
1405 (adquirido a partir del 1 de octubre de 2017)	3 años ¹⁰	Envío NBD	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	N/D
FlexNetwork					
514x, 55xx, 513x, 512x, 36xx, 31xx	De por vida ⁵	Envío NBD	Mientras se tenga en propiedad ^{5/3}	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
105xx, 75xx	1 año	10 días	1 año	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
FlexFabric					
129xx, 125xx, 119xx	1 año	10 días	1 año	N/D	Mientras se tenga en propiedad ⁴
79xx, 59xx/AF, 583x/AF, 582x/AF, 57xx	1 año	10 días	1 año	N/D	Mientras se tenga en propiedad ⁴
580x/AF	De por vida ⁵	Envío NBD	Mientras se tenga en propiedad ^{5/3}	N/D	Mientras se tenga en propiedad ⁴
LAN INALÁMBRICA					
Productos	Duración de la garantía¹	Sustitución de hardware²	Soporte técnico en horario laboral³	Soporte horario laboral³ (a partir del 1 de diciembre de 2018)	Versiones del software del sistema operativo⁴
Dispositivos de acceso					
Puntos de acceso Aruba que ejecutan ArubaOS (redes basadas en controladores)	De por vida ⁷	10 días ⁸	De por vida ^{7/3}	N/D	90 días (solo corrección de errores)
Puntos de acceso Aruba que ejecutan Aruba Instant (redes sin controladores)	De por vida ⁷	10 días ⁸	De por vida ⁷	N/D	Imagen actualizada periódicamente ⁹
Punto de acceso OfficeConnect 20	3 años ¹⁰	Envío NBD	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	Mientras se tenga en propiedad ⁴
Puntos de acceso Aruba Instant: AP11, AP11D, AP12, AP15, AP17 y AP22 (adquirido a partir del 7 de junio de 2021)	2 año	10 días ⁸	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	N/D

(adquirido antes del 7 de junio de 2021)	1 año	10 días ⁸	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	90 días Soporte telefónico o por chat durante todo el periodo de garantía ¹⁰	N/D
Controladores					
Puertas de enlace/controlador Aruba Mobility	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	N/D
Hardware Aruba Mobility Conductor	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	N/D
Conmutadores Aruba Mobility Access	De por vida ⁷	Envío NBD	De por vida ^{7/3}	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
Dispositivos					
Dispositivos AirWave, dispositivos ClearPass, dispositivos IntroSpect	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	90 días (solo corrección de errores)
Beacons, tags, sensores y accesorios con tecnología BLE					
Beacons Aruba	90 días	10 días ⁸	90 días	N/D	90 días (solo corrección de errores)
Sensores User Experience Insight	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	90 días (solo corrección de errores)
Fuentes de alimentación, antenas y accesorios Aruba	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	N/D
ROUTERS					
Productos	Duración de la garantía ¹	Sustitución de hardware ²	Soporte técnico en horario laboral ³	Soporte horario laboral ³ (a partir del 1 de diciembre de 2018)	Versiones del software del sistema operativo ⁴
Routers					
HSR68xx	1 año	10 días	1 año	N/D	Mientras se tenga en propiedad ⁴
HSR66xx, 66xx, MSR4xxx, MSR3xxx	1 año	10 días	1 año	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
MSR2xxx, MSR1xxx, MSR9xx	1 año	Envío NBD	1 año	90 días	Mientras se tenga en propiedad ⁴
Routers VSR	90 días (solo para los soportes)	N/D	90 días	N/D	Todas las actualizaciones para la licencia adquirida ⁶

Gestión de redes					
Intelligent Management Center (información sobre soporte en www.hpe.com/networking/IMCSupport)	90 días (solo para los soportes)	N/D	90 días	N/D	90 días (solo corrección de errores)
Software AirWave, ALE, ArubaCentral, software ClearPass, software Meridian, VIA, Visual RF, Aruba Virtual Mobility Conductor y controladores	90 días (solo para los soportes)	N/D	90 días	N/D	90 días (solo corrección de errores)

PRODUCTOS DE CONEXIÓN DE REDES ADICIONALES

Productos	Duración de la garantía ¹	Sustitución de hardware ²	Soporte técnico en horario laboral ³	Soporte horario laboral ³ (a partir del 1 de diciembre de 2018)	Versiones del software del sistema operativo ⁴
Transceptores					
Transceptores Aruba (para usarlos con conmutadores de la marca Aruba, y de las marcas Aruba o HPE cuya descripción contiene X142 o X242) adquiridos a partir del 1 de julio de 2020, inclusive (Para los transceptores adquiridos antes del 1 de julio de 2020, haga clic aquí)	3 años	10 días	3 años	N/D	N/D
Transceptores Aruba (números de producto de transceptor JWxxxx para los controladores y los conmutadores MAS)	1 año	10 días ⁸	1 año	N/D	N/D
Transceptores adquiridos antes del 1 de julio de 2020: Transceptores de la marca Aruba (excepto los números de producto de transceptor JWxxxx) y de la marca HPE cuya descripción contiene X244, X132, X131, X129, X122, X121, X119, X112, X111	De por vida ⁵	Envío NBD	Mientras se tenga en propiedad ^{5/3}	N/D	N/D
De la marca HPE cuya descripción contiene X2A0, X240, X190, X180, X170, X160, X150, X140, X135, X130, X125, X124, X120, X115, X114, X110 (también conocidos como transceptores Comware)	1 año	30 días	1 año	N/D	N/D

NOTA: El soporte técnico telefónico y por medios electrónicos para la garantía se presta durante el horario laboral local de HPE durante todo el periodo de garantía con fines de iniciar el procedimiento de RMA.

1. Las fuentes de alimentación, los módulos y los accesorios extraíbles (como antenas, ventiladores, cables de alimentación, etc.) pueden tener una cobertura de garantía diferente de la del dispositivo en que se instalan. Consulte la referencia rápida de cobertura de la garantía de HPE Networking en www.hpe.com/networking/warrantyquickref si necesita más información.

2. El tiempo de respuesta se basa en un esfuerzo comercialmente razonable y está sujeto al horario de finalización de los envíos diarios. En algunos países y regiones, y en función de las limitaciones de algunos proveedores, es posible que los tiempos de respuesta varíen. Póngase en contacto con su organización de servicio local de HPE para obtener información sobre el tiempo de respuesta disponible en su zona. Envío NBD = Envío al siguiente día laborable.

3. El soporte técnico telefónico o por medios electrónicos se presta durante el horario laboral local de HPE con la finalidad de iniciar la sustitución de hardware en periodo de garantía (reparación de averías o diagnóstico de hardware) o la solución de defectos de software, únicamente durante el periodo de garantía. Si necesita ayuda para la configuración de software, debe contar con un contrato de servicios. Consulte el documento de referencia rápida para conocer la cobertura de la garantía de cada nivel de SKU. Existen servicios de cobertura ampliada.

4. Incluye todas las versiones de software o del sistema operativo disponibles de forma general y proporcionadas para los productos específicos indicados, siempre y cuando estén disponibles y por el tiempo que el cliente sea el propietario del producto, salvo que se indique lo contrario. Algunas versiones de software pueden requerir hardware nuevo o adicional. Los clientes que deseen que se dé prioridad a la inclusión de actualizaciones de características, parches y correcciones específicas en versiones futuras deben adquirir los servicios de soporte correspondientes de HPE. Los productos para los que se indica "N/D" requieren un contrato de soporte activo para poder descargar cualquier actualización o versión mejorada del software.
5. Para los productos adquiridos a partir del 1 de diciembre de 2014, la cobertura de la garantía únicamente es válida durante el tiempo que el usuario final original sea propietario del producto. Incluye cobertura de los ventiladores y las fuentes de alimentación integrados para el periodo de garantía completo. Es posible que tenga que presentar una prueba de compra o de leasing para recibir un servicio dentro de la garantía.
6. Incluye todas las actualizaciones de software proporcionadas para la versión con licencia, siempre y cuando estén disponibles. Las actualizaciones de software requerirán la adquisición de la SKU, el paquete de servicios de soporte o el contrato correspondientes.
7. Para los productos adquiridos a partir del 1 de diciembre de 2015, la cobertura de la garantía únicamente es válida durante el tiempo que el usuario final original sea propietario del producto, con un límite máximo de cinco (5) años desde la fecha de fin de venta.
8. Durante los primeros 30 días desde el envío, HPE proporcionará la sustitución por adelantado con envío el mismo día para los productos de hardware cubiertos. Una vez transcurridos treinta (30) días desde el envío y durante la vigencia del periodo de garantía restante, HPE enviará un producto de sustitución para cualquier producto defectuoso en un plazo de 10 días.
9. Todas las versiones de software disponibles de forma general pueden descargarse durante los primeros 90 días posteriores a la compra. Una vez transcurridos esos 90 días, (i) en el portal de software solo estarán disponibles las versiones de software de fábrica; y (ii) todas las demás versiones de software requerirán la compra de los servicios o de un contrato de soporte técnico adecuados. Las versiones de fábrica también estarán disponibles para los puntos de acceso remoto (RAP) que ejecuten Instant OS.
10. Estos productos están cubiertos por 90 días de soporte telefónico ininterrumpido. Después de dicho plazo, solo estará disponible el soporte por chat durante el periodo de garantía restante. La garantía de por vida limitada (cuando corresponda) únicamente es válida durante el tiempo que el usuario final original sea propietario del producto, con un límite máximo de cinco (5) años desde la fecha de fin de venta. Esta garantía incluye cobertura de los ventiladores y las fuentes de alimentación integrados para el periodo de garantía completo. Es posible que tenga que presentar una prueba de compra o de leasing para recibir un servicio dentro de la garantía. Consulte www.hpe.com/OfficeConnect/support/ para obtener más información sobre el nuevo procedimiento de soporte de OfficeConnect. Para obtener información sobre garantías de Aruba Instant On, consulte <https://www.arubainstanton.com/resources/>.
11. Para los productos adquiridos a partir del 1 de noviembre de 2019, la cobertura de la garantía únicamente es válida durante el tiempo que el usuario final original sea propietario del producto, con un límite de cinco (5) años a partir de la fecha de fin de venta. Incluye cobertura de los ventiladores y las fuentes de alimentación integrados para el periodo de garantía completo. Es posible que tenga que presentar una prueba de compra o de leasing para recibir un servicio dentro de la garantía. Puede que sea necesario registrar determinados productos (número de serie e información de contacto).
12. Incluye todas las versiones de software o del sistema operativo disponibles de forma general y proporcionadas para los productos específicos indicados, siempre y cuando estén disponibles y por el tiempo que el cliente sea el propietario del producto, salvo que se indique lo contrario. Algunas versiones de software pueden requerir hardware nuevo o adicional. Los clientes que deseen que se dé prioridad a la inclusión de actualizaciones de características, parches y correcciones específicas en versiones futuras deben adquirir los servicios de soporte correspondientes de HPE. Incluye el soporte de las actualizaciones de software durante un (1) año a partir de la fecha de fin de venta y resolución de vulnerabilidades durante tres (3) años a partir de la fecha de venta.

La versión actual de este documento y los detalles de la política de garantía de productos de red de Aruba, una empresa de Hewlett Packard Enterprise, están disponibles en <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>. Puede encontrar información sobre los servicios de los productos de Aruba, una empresa de Hewlett Packard Enterprise, en www.arubanetworks.com/support-services. La información que incluye este documento está sujeta a cambios sin previo aviso. Las garantías de los productos y servicios de Aruba, una empresa de Hewlett Packard Enterprise, están establecidas en las declaraciones expresas de garantía que acompañan a dichos productos y servicios. Además, nuestros productos y servicios incluyen garantías que no se pueden excluir según las leyes de protección al consumidor de Australia y Nueva Zelanda. En relación con lo mencionado anteriormente, nada de lo incluido en este documento debe interpretarse como una garantía adicional. Aruba, una empresa de Hewlett Packard Enterprise, no se hace responsable de los errores u omisiones de carácter técnico o editorial que puedan figurar en este documento. Operaciones de garantía de la gestión de la vida del producto (PLM, por sus siglas en inglés) de Aruba PLM Warranty Operations_ Revised_08-18-2021