

ОБЗОР ГАРАНТИЙНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ ПРОДУКТОВ ARUBA

Этот документ был обновлен в октябре 2020 г. [Вся предшествующая гарантийная информация](#)

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 действующий контракт уровня Foundation Care 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/>.

КОММУТАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок¹	Замена оборудования²	Техническая поддержка в рабочее время³	Техническая поддержка 24x7³ (после 1 декабря 2018г.)	Выпуски программной ОС⁴
Коммутаторы Aruba					
62xx, 63xx, 64xx, 83xx, 84xx (приобретенные после 1 ноября, 2019 г.)	Ограниченный пожизненный ¹¹	Отпр. СРД	Ограниченно пожизненная ^{11/3}	-	Ограниченно пожизненно ¹²
83xx, 84xx (приобретенные до 1 ноября, 2019 г.)	5 лет	10 дней	5 лет	-	5 лет ⁴
82xxzl, 54xxzl/R, 42xxvl	Пожизненный 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	Пожизненный ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
С интеллектуальным управлением					
Aruba Instant On 1930	Пожизненный 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.)	Пожизненный 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	Пожизненный ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней ^{10/3}	90 дней	-
(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	-
Flex Network					
55xx, 513x, 512x, 36xx, 31xx	Пожизненный 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	-	В течение срока владения ⁴
79xx, 59xx/AF, 583x/AF, 582x/AF, 57xx	1 год	10 дней	1 год	-	В течение срока владения ⁴
580x/AF	Пожизненный ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	-	В течение срока владения ⁴
БЕСПРОВОДНАЯ СЕТЬ					
Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 декабря 2018г.)	Выпуски программной ОС ⁴
Устройства доступа					
Точки доступа Aruba, управляемые ArubaOS (сети на основе контроллеров)	Пожизненный ⁷	10 дней ⁸	Пожизненная ^{7/3}	-	90 дней (только исправление ошибок)
Точки доступа Aruba под управлением Aruba Instant (бесконтроллерные сети)	Пожизненный ⁷	10 дней ⁸	Пожизненная ⁷	-	Периодические обновления 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

Aruba Instant On	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	-
Контроллеры					
Контроллеры беспроводных сетей/шлюзы Aruba	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	-
Устройства Aruba Mobility Conductor	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	-
Коммутаторы Aruba Mobility Access Switches	Пожизненный ⁷	Отпр. СРД	Бессрочная ^{7/3}	90 дней	В течение срока владения ⁴
Устройства					
Устройства AirWave, устройства ClearPass, устройства IntroSpect	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	90 дней (только исправление ошибок)
Маячки BLE, тэги, сенсоры и принадлежности					
Маячки Aruba Beacons	90 дней	10 дней ⁸	90 дней	-	90 дней (только исправление ошибок)
Сенсоры User Experience Insight	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	90 дней (только исправление ошибок)
Блоки питания, антенны, принадлежности Aruba	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	-
МАРШРУТИЗАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок¹	Замена оборудования²	Техническая поддержка в рабочее время³	Техническая поддержка 24x7³ (после 1 декабря 2018г.)	Выпуски программной ОС⁴
Маршрутизаторы					
HSR68xx	1 год	10 дней	1 год	-	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)	-	90 дней	-	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)	-	90 дней	-	90 дней (только исправление ошибок)
ПО AirWave, ALE, ArubaCentral, ПО ClearPass, ПО Meridian, VIA, Visual RF, Виртуальные контроллеры и Mobility Conductor y	90 дней (только носители)	-	90 дней	-	90 дней (только исправление ошибок)

ДОПОЛНИТЕЛЬНОЕ СЕТЕВОЕ ОБОРУДОВАНИЕ

Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 декабря 2018г.)	Выпуски программной ОС ⁴
Трансиверы					
Трансиверы Aruba (для коммутаторов Aruba с брендом Aruba или HPE с X142 или X242), приобретенные не ранее 1 июля 2020 г. (Для трансиверов, приобретенных до 1 июля 2020 г., см по ссылке)	3 года	10 дней	3 года	-	-
Трансиверы Aruba (трансиверы с номерами продукта JWxxxx для контроллеров и коммутаторов MAS)	1 год	10 дней ⁸	1 год	-	-
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	Пожизненный ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ^{5/3}	-	-
Под брендом 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	-	-

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.

- 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.
- 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.
- 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.
- Включает все общедоступные 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 дополнительное оборудование 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 « - » требуется действующий контракт на техническую поддержку для загрузки обновлений или модификаций ПО.

5. Ограниченная пожизненная 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 новых версий ПО требуется приобрести соответствующий SKU, пакет услуг технической поддержки, или заключить договор.
7. Ограниченная пожизненная 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 окончания производства продукта).
8. В течение первых 30 дней с даты поставки 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 будет доступна только заводская версия прошивки; и (ii) все прочие обновления требуют покупки соответствующего пакета услуг или подписания договора. Заводские прошивки 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 пожизненная 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 окончания производства продукта) 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 или аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания. Для некоторых изделий может потребоваться регистрация (серийный номер и контактные данные).
12. Включает все общедоступные 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 дополнительное оборудование 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 окончания производства продукта и исправлений факторов уязвимости в течение трех (3) лет с даты окончания производства продукта.

Обновленную версию данного документа и информацию о политике компании Aruba, Hewlett Packard Enterprise в отношении гарантии для сетевого оборудования можно найти по ссылке: <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>. Информацию о продукции компании Aruba, Hewlett Packard Enterprise можно найти по ссылке: 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.