

Обзор гарантийного обслуживания и поддержки продуктов ARUBA

Обязательства по гарантийному обслуживанию и технической поддержке вашего продукта датируются январем 2019 г. [Информация для более ранних дат](#)

КОММУТАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок¹	Замена оборудования²	Техническая поддержка в рабочее время³	Техническая поддержка 24x7³ (после 1 дек. 2018 г.)	Выпуски ПО ОС⁴
Модульные					
129xx, 125xx, 119xx	1 год	10 дней	1 год	н/д	В течение срока владения ⁴
105xx, 75xx	1 год	10 дней	1 год	90 дней	В течение срока владения ⁴
84xx, 83xx	5 лет	10 дней	90 дней	н/д	5 лет ⁴
82xxzl, 54xxzl/R, 42xxvl	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ⁵	90 дней	В течение срока владения ⁴
С фиксированной конфигурацией					
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	н/д	В течение срока владения ⁴
55xx, 513x, 512x, 38xx, 36xx, 35xx/yl, 31xx, 29xx/al, 281x, 26xx, 25xx/G	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ⁵	90 дней	В течение срока владения ⁴
С интеллектуальным управлением					
195x, 192x, 191x, 18xx, 1620 (Приобретено 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	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	90 дней	н/д
(Приобретено 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 (Приобретено 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

БЕСПРОВОДНАЯ LAN					
Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 дек. 2018 г.)	Выпуски ПО ОС ⁴
Устройства доступа					
Точки доступа Aruba, управляемые ArubaOS (сети на основе контроллеров)	Весь срок службы ⁷	10 дней ⁸	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Точки мгновенного доступа Aruba, управляемые ArubaOS (бесконтроллерные сети)	Весь срок службы ⁷	10 дней ⁸	90 дней	н/д	Образ периодически обновляется ⁹
Маршрутизаторы узлов связи Aruba для наружной установки MST2HP, MST2HAC, MSR2KP, MSR4KP	1 год	10 дней ⁸	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Точки доступа M330, M2xx	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ⁵	90 дней	В течение срока владения ⁴

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
Контроллеры					
Контроллеры Aruba	1 год	10 дней ⁸	90 дней	н/д	н/д
Коммутаторы мобильного доступа Aruba	Весь срок службы ⁷	Отпр. СРД	90 дней	90 дней	В течение срока владения ⁴
Устройство					
Устройства AirWave, ClearPass и IntroSpect	1 год	10 дней ⁸	90 дней	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	90 дней	10 дней ⁸	90 дней	н/д	90 дней (только исправления ошибок)
Блоки питания, антенны, принадлежности Aruba	1 год	10 дней ⁸	90 дней	н/д	н/д

МАРШРУТИЗАТОРЫ					
Изделия	Гарантийный срок ¹	Замена оборудования ²	Техническая поддержка в рабочее время ³	Техническая поддержка 24x7 ³ (после 1 дек. 2018 г.)	Выпуски ПО ОС ⁴
Маршрутизаторы					
88xx, HSR68xx	1 год	10 дней	1 год	н/д	В течение срока владения ⁴

HSR66xx, 66xx, MSR50, MSR4xxx, MSR3xxx, MSR30	1 год	10 дней	1 год	90 дней	В течение срока владения ⁴
MSR2xxx, MSR20, 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)
AirWave, ALE, ArubaCentral, ClearPass, Meridian, VIA, Visual RF	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 г.)	Выпуски ПО ОС ⁴
Трансиверы					
Трансиверы Aruba (трансиверы с номерами продукта JWxxxx для контроллеров и коммутаторов MAS)	1 год	10 дней ⁸	90 дней	н/д	н/д
Фирменные трансиверы Aruba (кроме трансиверов с номерами JWxxxx) и HPE X244, X242, X142, X132, X131, X129, X122, X121, X119, X112, X111	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	В течение срока владения ⁵	н/д	н/д
Трансиверы Aruba 100G	1 год	10 дней	1 год	н/д	н/д
HPE X2A0, X240, X190, X180, X170, X160, X150, X140, X135, X130, X125, X124, X120, X115, X114, X110	1 год	30 дней	1 год	н/д	н/д

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. Отпр. СРД = Отправка на следующий рабочий день.
3. Гарантийная поддержка по телефону и при помощи электронных средств связи осуществляется компанией HPE в течение местного рабочего времени в течение всего гарантийного срока для диагностики сбоев оборудования и ПО. Компания HPE отправляет ответ по электронной почте на следующий рабочий день по вопросам диагностики сбоев оборудования и ПО в течение местного рабочего времени в течение первых 90 дней с даты продажи. Для многих продуктов, приобретенных после 1 декабря 2015 г., предполагается 90-дневный срок технической поддержки 24x7, как указано выше. Дополнительную информацию по гарантийной поддержке можно найти в Декларации по ограниченной гарантии. 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, пока пользователь владеет 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.
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 могут потребовать 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, полный 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/.

Обновленную версию данного документа и информацию о политике компании Aruba, Hewlett Packard Enterprise в отношении гарантийной сетевой поддержки можно найти по адресу <http://www.hpe.com/networking/warrantysummary>. 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.