

## DOMANDE FREQUENTI

# Garanzia e servizi di supporto di Aruba Instant On

### SE HO ACQUISTATO ARUBA INSTANT ON DA UN PARTNER ARUBA AUTORIZZATO, POSSO OTTENERE LA GARANZIA?

Sì.

### LA GARANZIA È TRASFERIBILE?

No. La garanzia di Aruba Instant On è disponibile solo all'utente finale originale che ha acquistato Aruba Instant On tramite un canale di distribuzione Aruba autorizzato.

### QUAL È LA DURATA DELLA GARANZIA?

Aruba Instant On viene fornito con una garanzia di 2 anni<sup>1</sup> per gli access point e una garanzia a vita limitata per gli switch.

### POSSO ESTENDERE LA DURATA DELLA GARANZIA E DEL SUPPORTO?

Aruba ti consente di acquistare i servizi di supporto Foundation Care per Aruba ("Foundation Care"). I servizi Foundation Care ampliano la tua garanzia e ti forniscono opzioni di supporto aggiuntive, quali il supporto per la sostituzione hardware avanzata entro il giorno lavorativo successivo (Next Business Day, NBD) e accesso telefonico 24/7 agli esperti del supporto tecnico di Aruba. Per ulteriori informazioni sui servizi di supporto Foundation Care per Aruba Instant On, consulta il [documento di sintesi sui servizi Aruba](#).

### QUAL È IL PREZZO DI FOUNDATION CARE PER ARUBA INSTANT ON?

Il prezzo di Foundation Care per gli access point Aruba Instant On è di \$ 45 per dispositivo per un periodo di 3 anni e di \$ 75 per dispositivo per un periodo di 5 anni. Il supporto deve essere acquistato su tutti i dispositivi. Per gli switch, Foundation Care è disponibile per 3 o 5 anni. I prezzi variano in base al modello di switch, rivolgiti al tuo partner Aruba per ulteriori informazioni.

### QUAL È LA DIFFERENZA TRA LA GARANZIA SUL PRODOTTO E FOUNDATION CARE?

La tabella seguente illustra le caratteristiche di garanzia e supporto per access point e switch Aruba Instant On.

### POSSO AGGIUNGERE FOUNDATION CARE PER INSTANT ON IN QUALSIASI MOMENTO?

Puoi acquistare Foundation Care per Instant On come componente aggiuntivo con gli acquisti di nuovo hardware, entro 90 giorni. Non puoi aggiungere Foundation Care per Instant On ad un hardware acquistato al di fuori dell'intervallo di 90 giorni.

	ACCESS POINT		FAMIGLIE DI SWITCH	
	Garanzia standard	Foundation Care	Garanzia standard	Foundation Care
Durata	2 anni <sup>1</sup>	3 o 5 anni 3 anni SKU AP: HK1Y0E 5 anni SKU AP: H30G	Durata limitata (5 anni dopo la data di fine vendita)	3 o 5 anni (Andare a <a href="#">Support Services Central</a> per trovare gli SKU Foundation Care per gli switch.)
Sostituzione di parti	Sostituzione il giorno lavorativo successivo (NBD) entro 30 giorni (dalla data di inizio della garanzia <sup>2</sup> ), dopodiché le parti verranno sostituite entro 10 giorni per 23 mesi	Arrivo il giorno lavorativo successivo	Spedizione il giorno lavorativo successivo (arrivo non garantito)	Arrivo il giorno lavorativo successivo
Supporto telefonico 24/7	90 giorni (dalla data di inizio della garanzia <sup>2</sup> )	Sì, per 3 o 5 anni	90 giorni (dalla data di inizio della garanzia <sup>1</sup> )	Sì, per 3 o 5 anni
Supporto via chat 24/7	2 anni <sup>1</sup>	Sì, per 3 o 5 anni	A vita	Sì, per 3 o 5 anni
Aggiornamenti software disponibili a livello generale*  *Per tutto il tempo per cui il cliente possiede il prodotto ed entro la durata della garanzia, sono disponibili gli aggiornamenti software compatibili con il dispositivo.	Sì	Rilasci di patch/ manutenzioni basati sulle priorità per la risoluzione dei problemi critici in aggiunta a tutti i rilasci di software/ sistemi operativi disponibili a livello generale	A vita — Rilasci di sistemi operativi	Rilasci di patch/ manutenzioni basati sulle priorità per la risoluzione dei problemi critici in aggiunta a tutti i rilasci di software/sistemi operativi disponibili a livello generale

<sup>1</sup> Per gli AP con "data di attivazione" a partire dal 15 giugno 2021, diversamente la durata è di 1 anno.

<sup>2</sup> La data di inizio della garanzia di un access point e di uno switch Aruba Instant On è la data di "attivazione" se il dispositivo è gestito dall'app mobile o dal portale web Aruba Instant On, in caso contrario è la data di acquisto.

## QUANTO TEMPO È RICHIESTO PER LA SPEDIZIONE DI UNA PARTE DI RICAMBIO COPERTA DA GARANZIA?

Per gli access point, per i primi trenta (30) giorni dalla data di inizio della garanzia, Aruba offre la spedizione lo stesso giorno con sostituzione avanzata per i prodotti hardware coperti. Dopo trenta (30) giorni dalla data di inizio della garanzia, per il resto della durata della garanzia, Aruba invierà un prodotto di ricambio, per qualsiasi prodotto non conforme, entro 10 giorni. Per gli switch, Aruba offre la spedizione il giorno lavorativo successivo con sostituzione avanzata per i prodotti hardware coperti con la durata della garanzia.

Il tempo di risposta dipende dalle tempistiche commerciali ed è soggetto all'orario di chiusura giornaliero delle spedizioni. Il tempo di risposta può variare in alcuni paesi e aree geografiche e in base a determinati vincoli dei fornitori.

## COSA DEVO FARE QUANDO ARUBA AUTORIZZA UNA SOSTITUZIONE COPERTA DA GARANZIA?

Aruba ti invierà direttamente un'unità di ricambio se il prodotto Aruba Instant On che hai acquistato risulta difettoso. Al momento della ricezione dell'unità di ricambio, dovrai restituire ad Aruba l'unità difettosa nella confezione in cui era contenuta l'unità di ricambio entro un periodo di tempo definito, in genere di cinque (5) giorni. Aruba sosterrà tutti i costi di spedizione e assicurazione per la restituzione dell'unità difettosa Aruba. In caso di mancata restituzione dell'unità difettosa, Aruba potrebbe addebitarti l'unità di ricambio.

Rimuovi eventuali cavi o accessori prima di restituire il prodotto hardware difettoso ad Aruba.

## IL PRODOTTO HARDWARE DI RICAMBIO SARÀ UGUALE AL PRODOTTO HARDWARE DIFETTOSO?

Aruba può scegliere di sostituire un prodotto hardware coperto da garanzia con (i) un prodotto nuovo, (ii) un prodotto rigenerato, ricostruito o riparato equivalente al prodotto sostituito o (iii) un prodotto equivalente (in caso il prodotto sostituito non sia più in produzione). [Nota: ti potrebbe essere richiesto l'aggiornamento della versione del software applicabile per i prodotti hardware di ricambio]

## QUAL È LA GARANZIA PER LA PARTE DI RICAMBIO?

Il prodotto hardware di ricambio è garantito con gli stessi termini e condizioni della parte rimanente della durata della garanzia del prodotto originale.

## IL SUPPORTO TELEFONICO E VIA CHAT SONO DISPONIBILI DURANTE LA DURATA DELLA GARANZIA?

Sì, Aruba Instant On fornisce supporto via chat e supporto telefonico limitato con le seguenti specifiche:

- Supporto telefonico 24/7 per i primi novanta (90) giorni (escluse festività)
- Supporto via chat 24/7 per l'intera durata della garanzia (escluse festività)

## GLI AGGIORNAMENTI SOFTWARE SONO INCLUSI NELLA GARANZIA?

Sì, la garanzia include tutti gli aggiornamenti software rilasciati a livello generale, quando e se disponibili. I clienti che richiedono la disponibilità prioritaria di patch e correzioni specifiche devono acquistare il supporto Foundation Care per Aruba.

## QUALI INFORMAZIONI DEVO AVERE A DISPOSIZIONE PRIMA DI CONTATTARE IL SUPPORTO DI ARUBA?

Prima di contattare il supporto di Aruba, assicurati di avere a disposizione le seguenti informazioni:

- Numero di serie del prodotto, nome del prodotto e numero del prodotto
- Descrizione dettagliata del malfunzionamento, indicazione del momento in cui si è verificato per la prima volta e frequenza con cui si verifica
- Descrizione dettagliata di eventuali modifiche apportate alla configurazione del prodotto o all'ambiente di rete prima che iniziassero a verificarsi gli errori di funzionamento
- Descrizione dettagliata delle operazioni di risoluzione dei problemi che hai effettuato e dei risultati che hai ottenuto con tali operazioni
- Prova d'acquisto

## QUAL È IL PROCESSO DI FINE VENDITA?

Un annuncio di fine vendita sarà disponibile sul sito web di Aruba Instant On fino a sei (6) mesi prima della data di "end of sales". La data di end of sales è l'ultima data in cui è possibile ordinare un prodotto tramite i canali di distribuzione autorizzati di Aruba. Dopo tale data, il prodotto non sarà più in vendita tramite alcun canale.

La data di fine supporto è l'ultima data in cui un prodotto verrà supportato da Aruba. Aruba Instant On sarà supportato da Aruba per dodici (12) mesi dopo la data di end of sales.

Fine supporto: Gli switch Instant On sono coperti da una garanzia a vita limitata.

## DOVE POSSO CONSULTARE LE POLITICHE SUL SOFTWARE INSTANT ON?

<http://www.ArubaInstantOn.com/eula>