

よくあるご質問

## Aruba Instant On の保証とサポート・サービス

### ARUBA 認定パートナーから ARUBA INSTANT ON を購入した場合、保証の対象となりますか？

はい、保証の対象となります。保証に関する詳細については、<https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/> をご覧ください。

### 保証は譲渡可能ですか？

いいえ、保証は譲渡不可です。Aruba Instant On の保証は、Aruba Instant On を購入した、元のエンドユーザーのみに提供されます。

### 保証期間について教えてください。

Aruba Instant On では、Aruba Instant On アクセス・ポイントは 2 年間保証<sup>1</sup>、Aruba Instant On スイッチには制限付きライフタイム保証、Aruba Instant On トランシーバーおよび DAC には 3 年間保証が付属します。

### 保証とサポート期間を延長するにはどうすればいいですか？

Foundation Care for Aruba (「Foundation Care」) サポート・サービスをご購入いただけます。(Instant On アクセス・ポイント製品を除く、1930 と 1960 スイッチ・ファミリーが対象) Foundation Care サービスは、保証内容がより充実しており、故障部品を翌営業日 (NBD) に受け取れる追加サポート機能に加え、Aruba テクニカル・サポート・エキスパートによ

る 24 時間 365 日の電話サポートを提供します。Aruba サービス概要で Aruba Instant On の Foundation Care サポート・サービスの詳細をご覧ください。

### FOUNDATION CARE の有効期間について教えてください。

購入した機器を対象に、3 年間または 5 年間の Foundation Care が用意されています。価格はモデルにより異なるため、詳細については、弊社営業または Aruba 販売代理店までお問い合わせください。Aruba Instant On スイッチの 3 年間または 5 年間の Foundation Care は、接続されている Aruba Instant On トランシーバーおよびその他のアクセサリも対象になります。

### 製品保証と FOUNDATION CARE の違いについて教えてください。

以下の表で、Aruba Instant On アクセス・ポイントとスイッチの保証とサポートの比較をご確認いただけます。

### FOUNDATION CARE は INSTANT ON にいつでも追加できますか？

購入してから 90 日を過ぎた Instant On ハードウェアについて Foundation Care が必要な場合、弊社営業または Aruba 販売代理店までお問い合わせください。

	アクセス・ポイント		スイッチ・ファミリー	
	標準保証	Foundation Care	標準保証	Foundation Care
期間	2 年 <sup>1</sup>	3 年または 5 年 (Foundation Care SKU についてはサポート・サービス・セントラル参照)	制限付きライフタイム保証 (販売終了の場合は終了後 5 年)	3 年または 5 年 (Foundation Care SKU についてはサポート・サービス・セントラル参照)
部品の交換	(保証開始日 <sup>2</sup> より) 30 日間の翌営業日 (NBD) 到着。30 日以降の保証期間中は、10 日以内に部品交換	翌営業日 (NBD) 交換	翌営業日発送 (到着日は状況により異なる)	翌営業日 (NBD) 交換
24 時間 365 日の電話サポート	(保証開始日 <sup>2</sup> より) 90 日	あり：3 年または 5 年	(保証開始日 <sup>2</sup> より) 90 日	あり：3 年または 5 年
24 時間 365 日のチャット・サポート	2 年 <sup>1</sup>	あり：3 年または 5 年	ライフタイム保証	あり：3 年または 5 年
ソフトウェア・アップデート (保証期間において一般的に提供されるすべてのソフトウェア/OS リリース含む)*	あり	一般的に提供されるすべてのソフトウェア/OS リリースに加え、重大な問題を解決するための優先的なパッチ/メンテナンス・リリース	ライフタイム — OS リリース	一般的に提供されるすべてのソフトウェア/OS リリースに加え、重大な問題を解決するための優先的なパッチ/メンテナンス・リリース

\*お客様が製品を所有しており、保証期間内である場合、デバイス対応のソフトウェア・アップデートが提供されます。

<sup>1</sup> 「電源投入日」が 2021 年 6 月 15 日以降の AP の保証期間は 2 年。それ以前の保証期間は 1 年となります。

<sup>2</sup> デバイスが Aruba Instant On モバイル・アプリ/Web ポータルで管理される場合、Aruba Instant On アクセス・ポイントおよびスイッチの保証開始日は「電源投入日」です。それ以前の場合、保証開始日は購入日となります。

## 保証内の交換部品が発送されるまでどのぐらいかかりますか？

アクセス・ポイントの場合、保証開始日より最初の 30 日間は、保証対象のハードウェアは同日に発送されます。保証開始日より最初の 30 日間は過ぎてから残りの保証期間中においては、故障部品の交換品は 10 日以内に発送されます。スイッチ製品の場合、保証期間において、保証対象のハードウェアは同日に発送されます。

対応時間は、商業上合理的な対応に基づき、発送の受付終了時間により異なります。国や地域、特定のサプライヤー条件において、受付時間は異なる場合があります。

## 保証の下に交換が認められた場合の手順について教えてください。

購入された Aruba Instant On 製品に故障が認められた場合、場合、交換品を直接お客様に配送します。交換品が届いたら、指定期間内(通常 5 日)に同封の梱包キットを使用して、故障部品を弊社まで返送願います。故障部品の弊社への返却にかかる費用は、弊社が負担します。故障部品が返却されない場合、交換品にかかる費用をお客様にご請求させていただきます場合がありますので、速やかにご返却いただけますようお願い致します。

※故障部品を返却の際は、ケーブルやアクセサリを外してから、返送してください。

## ハードウェアの交換品は故障したハードウェア製品と全く同じものが送られてきますか？

Aruba は、保証対象のハードウェア製品を (i) 新しい製品、(ii) 交換される製品と同等の整備済み製品、再生品または修理済み製品、もしくは (iii) 生産終了した製品と同等の製品と交換します。[注: 交換品に対し、該当するソフトウェア・バージョンのアップグレードが必要な場合があります]

## 交換品の保証について教えてください。

部品が交換されると、保証期間は元の部品および元の保証開始日を反映します。

## 保証期間において電話によるサポートはありますか？

はい、Aruba Instant On は以下のようなサポートを提供しております。

- ・ 購入後 90 日間の電話サポート (月-金 9:00-17:00)
- ・ 全保証期間において 24 時間 365 日のチャット・サポートを提供 (休日を除く)

## ソフトウェア・アップデートは保証に含まれていますか？

はい、保証には、一般的に提供されるすべてのソフトウェア・アップデートが含まれます。Foundation Care for Aruba サポートをご購入いただくと、特定のパッチや修正が優先的にご利用いただけます。

## ハードウェア製品の不具合について ARUBA サポートに連絡する際、どのような情報が必要ですか？

Aruba サポートに連絡される際は、以下の情報をご用意ください。

- ・ 製品シリアル番号、製品名、製品番号
- ・ 不具合が最初に発生した日、発生する頻度など、不具合の詳細な説明
- ・ 不具合が発生する前に製品の構成またはネットワーク環境におこなった変更についての詳細な説明
- ・ 実行したトラブルシューティングの手順とその結果の詳細な説明
- ・ 購入証明書

## ARUBA INSTANT ON アクセス・ポイントとスイッチのサポートの提供期間について教えてください。

Aruba Instant On アクセス・ポイントとスイッチの販売終了後も 5 年間はサポートが提供されます。

## ARUBA INSTANT ON の機器で ARUBA INSTANT ON トランシーバーを使用していない場合でもサポートを受けられることはできますか？

いいえ、問題がサードパーティ製デバイスによるものであった場合、Aruba ではそうした問題を複製できません。サポート対象のトランシーバーについては、Aruba Instant On スイッチのデータシートをご覧ください。

## ARUBA INSTANT ON トランシーバーがサードパーティ製デバイスで導入されている場合、保証は無効になりますか？

無効にならない場合もあります。交換の対象となるか検証するために、サポート対象の Instant On スイッチで Instant On トランシーバーまたは DAC をテストしていただき、トランシーバーが故障しており、サードパーティ製デバイスの故障によるものでないことを確認します。

**サポート対象外のトランシーバーまたは DAC を使用した INSTANT ON デバイスもサポートされますか？**

サポート対象のトランシーバーおよび DAC については、スイッチのデータシートをご覧ください。

**サポート対象外のトランシーバーまたは DAC を使用した場合、INSTANT ON スイッチの保証は無効になりますか？**

故障がサポート対象外のトランシーバーまたは DAC によるものであったことが確認された場合は無効になる場合があります。

**サードパーティ製デバイスと使用するために INSTANT ON トランシーバーの FOUNDATION CARE を別途購入することはできますか？**

いいえ、Foundation Care はスイッチおよびアクセス・ポイントのみに提供されます。

**INSTANT ON ソフトウェア・ポリシーはどこで確認できますか？**

下記URLよりご確認いただけます。

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

**ARUBA INSTANT ON 製品保証ポリシーはどこで確認できますか？**

<https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>