

PERGUNTAS FREQUENTES

Serviços de garantia e suporte do aruba Instant On

SE EU COMPREI O ARUBA INSTANT ON DE UM PARCEIRO AUTORIZADO DA ARUBA, ESTOU QUALIFICADO PARA A GARANTIA?

Sim.

A GARANTIA É TRANSFERÍVEL?

Não. A garantia do Aruba Instant On está disponível apenas para o usuário final original que adquiriu o Aruba Instant On por meio de um canal de distribuição autorizado da Aruba.

QUAL É O PERÍODO DE GARANTIA?

O Aruba Instant On vem com garantia de dois anos¹ para access points e uma garantia vitalícia limitada para os switches.

COMO POSSO ESTENDER O PERÍODO DE GARANTIA E SUPORTE?

A Aruba permite que você adquira os serviços de suporte Foundation Care para Aruba ("Foundation Care"). Os serviços do Foundation Care aumentam sua garantia e fornecem recursos de suporte adicionais, como suporte de hardware com substituição avançada no próximo dia útil e acesso telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana aos especialistas de suporte técnico da Aruba. Você pode ler mais sobre os serviços de suporte do Foundation Care para Aruba Instant On no [Resumo dos serviços da Aruba](#).

QUAL É O PREÇO DO FOUNDATION CARE PARA ARUBA INSTANT ON?

O preço do Foundation Care para os access points do Aruba Instant On é de US\$ 45 por dispositivo para um período de 3 anos e US\$ 75 por dispositivo para um período de 5 anos. O suporte deve ser adquirido em todos os dispositivos. Para os switches, o Foundation Care está disponível para 3 ou 5 anos. Os preços variam de acordo com o modelo do switch, portanto, entre em contato com seu parceiro Aruba para obter mais informações.

QUAL É A DIFERENÇA ENTRE A GARANTIA DO PRODUTO E O FOUNDATION CARE?

A tabela abaixo destaca os recursos de garantia vs. suporte para access points e switches do Aruba Instant On.

POSSO ADICIONAR O FOUNDATION CARE PARA INSTANT ON A QUALQUER MOMENTO?

Você pode adquirir o Foundation Care para Instant On como um complemento com novas aquisições de hardware no prazo de 90 dias. Você não pode adicionar o Foundation Care para Instant On nos casos de hardware adquirido fora da janela de 90 dias.

| | ACCESS POINTS | | FAMÍLIAS DE SWITCHES | |
|--|--|--|--|--|
| | Garantia padrão | Foundation Care | Garantia padrão | Foundation Care |
| Duração | 2 anos ¹ | 3 ou 5 anos SKU de 3 anos do AP: HK1Y0E SKU de 5 anos do AP: H30G | Vitalícia limitada (5 anos após o fim de venda) | 3 ou 5 anos (Vá para a Central de serviços de suporte para localizar os SKUs do Foundation Care para switches.) |
| Substituição de peças | Próximo dia útil (NBD) Chegada em até 30 dias (a partir da data de início da garantia ²); após o qual as peças serão substituídas dentro de 10 dias por 23 meses | Chegada no próximo dia útil | Envio no próximo dia útil (sem confirmação de chegada) | Chegada no próximo dia útil |
| Suporte por telefone 24 horas por dia, 7 dias por semana | 90 dias (a partir da data de início da garantia ²) | Sim, por 3 ou 5 anos | 90 dias (a partir da data de início da garantia ¹) | Sim, por 3 ou 5 anos |
| Suporte por bate-papo 24 horas por dia, 7 dias por semana | 2 anos ¹ | Sim, por 3 ou 5 anos | Vitalícia | Sim, por 3 ou 5 anos |
| Geralmente as atualizações de software estão disponíveis* *Enquanto o produto estiver em propriedade do cliente e dentro do período de garantia, as atualizações de software compatíveis com o dispositivo estarão disponíveis. | Sim | Lançamentos de patch/manutenção baseados em prioridade para corrigir problemas críticos, além de todos os lançamentos de software/sistema operacional geralmente disponíveis | Vitalício — Lançamentos de SO | Lançamentos de patch/manutenção baseados em prioridade para corrigir problemas críticos, além de todos os lançamentos de software/sistema operacional geralmente disponíveis |

¹ Para APs com "data de ativação" a partir de 15 de junho de 2021. Caso contrário, a duração é de 1 ano.

² A data de início da garantia do access point e do switch do Aruba Instant On é a "data de inicialização", se o dispositivo for gerenciado pelo aplicativo móvel/porta Web do Aruba Instant On. Caso contrário, é a data de compra.

QUANTO TEMPO DEMORA PARA ENVIAR UMA PEÇA SUBSTITUTA COBERTA PELA GARANTIA?

Para os access points, durante os primeiros trinta (30) dias a partir da data de compra, a Aruba fornecerá o envio no mesmo dia com substituição avançada para os produtos de hardware cobertos. Após os trinta (30) dias, a partir do início da garantia até o período restante da garantia, a Aruba enviará um produto substituto para qualquer produto fora da conformidade em até 10 dias. Para os switches, a Aruba fornecerá o envio no próximo dia útil com substituição avançada para os produtos de hardware cobertos pelo período de garantia.

O tempo de resposta é baseado em um esforço comercialmente razoável e sujeito a um tempo de envio diário. Em alguns países e regiões, e sob certas restrições do fornecedor, o tempo de resposta pode variar.

O QUE DEVO FAZER QUANDO A ARUBA AUTORIZA UMA SUBSTITUIÇÃO COBERTA PELA GARANTIA?

A Aruba enviará uma unidade substituta para você se o produto Aruba Instant On que você comprou for diagnosticado como defeituoso. Ao receber a unidade substituta, você será solicitado a devolver a unidade defeituosa para a Aruba, na embalagem da unidade substituta, em um período de tempo definido, em geral, de cinco (5) dias. A Aruba ficará responsável por todos os custos de envio e seguro para devolver a unidade defeituosa à Aruba. Não devolver a unidade defeituosa pode resultar na cobrança da Aruba pela unidade substituta.

Remova cabos ou acessórios antes de devolver o produto de hardware defeituoso à Aruba.

O PRODUTO DE HARDWARE SUBSTITUTO SERÁ O MESMO PRODUTO DE HARDWARE COM DEFEITO?

A Aruba pode optar por substituir um produto de hardware sob a cobertura da garantia por (i) um novo produto; (ii) um produto recondicionado, remanufaturado ou reparado, equivalente ao que foi substituído; ou (iii) um produto equivalente a um que tenha sido descontinuado. [Observação: isso pode exigir que você atualize a versão de software aplicável dos produtos de hardware substitutos]

QUAL É A GARANTIA PARA A PEÇA SUBSTITUTA?

O produto de hardware substituto está sob a mesma garantia dos termos pelo restante do período de garantia do produto original.

DURANTE O PERÍODO DA GARANTIA, POSSO USAR O SUPORTE POR TELEFONE E POR CHAT?

Sim, o Aruba Instant On oferece suporte por chat e suporte limitado por telefone da seguinte forma:

- Suporte telefônico 24 horas por dia, 7 dias por semana nos primeiros noventa (90) dias (excluindo feriados)
- Suporte por bate-papo 24 horas por dia durante todo o período de garantia (excluindo feriados)

AS ATUALIZAÇÕES DE SOFTWARE ESTÃO INCLUÍDAS NA GARANTIA?

Sim, a garantia inclui geralmente todas as atualizações de software lançadas, quando e se disponíveis. Os clientes que precisam priorizar patches e correções específicos devem adquirir o Foundation Care para ter suporte da Aruba.

QUAIS INFORMAÇÕES DEVO TER EM MÃOS ANTES DE CONTATAR O SUPORTE DA ARUBA?

Certifique-se de ter as seguintes informações disponíveis antes de entrar em contato com o suporte da Aruba:

- Número de série do produto, nome do produto e número do produto
- Descrição detalhada dos sintomas, incluindo quando os sintomas ocorreram pela primeira vez e com que frequência estão ocorrendo
- Descrição detalhada de quaisquer alterações feitas na configuração do seu produto ou do ambiente de rede antes do início dos sintomas
- Descrição detalhada das etapas de solução de problemas que você executou e os resultados
- Prova de compra

O QUE É O PROCESSO DE FIM DE VENDA (EOS)?

O anúncio de fim de venda (EOS) estará disponível no site do Aruba Instant On até seis (6) meses antes da data de EOS. A data de EOS é a última para encomendar o produto através dos canais de distribuição autorizados da Aruba. Após essa data, o produto não estará mais à venda por meio de qualquer canal.

A data de fim do suporte (EOST) é a última data em que um produto terá o suporte da Aruba. O Aruba Instant On terá o suporte da Aruba por doze (12) meses após a data de EOS.

Fim do suporte: Os switches do Instant On são cobertos pela garantia vitalícia limitada.

ONDE POSSO CONSULTAR A POLÍTICA DE SOFTWARE DO INSTANT ON?

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