

## 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. Consulte os detalhes completos da garantia em <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>.

**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 uma garantia de 2 anos<sup>1</sup> para Access Points Aruba Instant On, garantia vitalícia limitada para switches Aruba Instant On e garantia de 3 anos para transceptores e DACs Aruba Instant On.

**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 a garantia e fornecem recursos adicionais de suporte, como troca de hardware no próximo dia útil (NBD) 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.

**POR QUANTO TEMPO O FOUNDATION CARE FICA DISPONÍVEL?**

O Foundation Care fica disponível por 3 ou 5 anos e deve ser adquirido para todos os dispositivos. Os preços variam de acordo com o modelo, portanto, entre em contato com seu parceiro Aruba para obter mais informações. Os 3 ou 5 anos de Foundation Care para switches Aruba Instant On abrangem transceptores Aruba Instant On inseridos e outros acessórios.

**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?**

Entre em contato com seu parceiro Aruba se precisar do Foundation Care para hardwares Instant On adquiridos fora do período de 90 dias.

	ACCESS POINTS		FAMÍLIA DE SWITCHES	
	Garantia padrão	Foundation Care	Garantia padrão	Foundation Care
Duração	2 anos <sup>1</sup>	3 ou 5 anos (Vá para a <a href="#">Central de serviços de suporte</a> para localizar os SKUs do Foundation Care)	Vitalícia limitada (5 anos após o fim de venda)	3 ou 5 anos (Vá para a <a href="#">Central de serviços de suporte</a> para localizar os SKUs do Foundation Care)
Substituição de peças	Próximo dia útil (NBD) Chegada em até 30 dias (a partir da data de início da garantia <sup>2</sup> ); após o qual as peças serão substituídas dentro de 10 dias por 23 meses	Troca no próximo dia útil	Envio no próximo dia útil (sem confirmação de chegada)	Troca 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 <sup>2</sup> )	Sim, por 3 ou 5 anos	90 dias (a partir da data de início da garantia <sup>2</sup> )	Sim, por 3 ou 5 anos
Suporte por bate-papo 24 horas por dia, 7 dias por semana	2 anos <sup>1</sup>	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

<sup>1</sup> Para APs com "data de ativação" em ou após 15 de junho de 2021, a garantia é de 2 anos, caso contrário, a garantia é de 1 ano.

<sup>2</sup> 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?

Quando uma peça de reposição é fornecida, os termos de garantia serão espelhados da peça original, bem como a data de início da garantia 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

## POR QUANTO TEMPO O SUPORTE ARUBA SERÁ FORNECIDO PARA ACCESS POINTS E SWITCHES INSTANT ON?

A Aruba oferecerá suporte por 5 anos após o término da venda dos Access Points e switches Aruba Instant On.

## RECEBEREI SUPORTE PARA TRANSCÉPTORES ARUBA INSTANT ON USADOS EM DISPOSITIVOS QUE NÃO SÃO ARUBA INSTANT ON?

Não, a Aruba não tem como replicar o problema do cliente se ocorrer em um dispositivo de terceiros. Consulte o material informativo do switch Aruba Instant On para obter a lista de transceptores suportados.

## A GARANTIA DO MEU TRANSCÉPTOR ARUBA INSTANT ON SERÁ ANULADA SE FOR IMPLEMENTADO EM DISPOSITIVO DE TERCEIROS?

Não necessariamente, no entanto, para validar a substituição, a Aruba solicitará testar o transceptor ou DAC Instant On em um switch Instant On suportado para validar se o transceptor está com defeito e descartar a possibilidade de defeito no dispositivo de terceiros.

**A ARUBA OFERECERÁ SUPORTE PARA O MEU DISPOSITIVO INSTANT ON COM UM TRANSCEPTOR OU DAC NÃO SUPORTADO?**

Não, consulte o material informativo do switch para transceptores e DACs suportados.

**MINHA GARANTIA DO SWITCH INSTANT ON PODE SER ANULADA SE EU USAR UM TRANSCEPTOR OU DAC NÃO SUPORTADO?**

Possivelmente, se for validado que a falha foi gerada pelo transceptor ou DAC não suportado.

**POSSO COMPRAR SEPARADAMENTE O FOUNDATION CARE PARA INSTANT ON PARA TRANSCEPTORES E USÁ-LO COM DISPOSITIVOS DE TERCEIROS?**

Não, as ofertas do Foundation Care estão disponíveis apenas para switches e Access Points.

**ONDE POSSO CONSULTAR A POLÍTICA DE SOFTWARE DO INSTANT ON?**

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

**ONDE POSSO CONSULTAR A POLÍTICA DE GARANTIA DOS PRODUTOS ARUBA INSTANT ON?**

<https://www.arubanetworks.com/br/servicos-de-suporte/garantias-do-produto/>