

常见问题

Aruba Instant On 保修和支持服务

如果我从 ARUBA 授权合作伙伴处购买了 ARUBA INSTANT ON，是否可以享受保修服务？

可以。如需了解完整的保修详情，请访问 <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>。

保修可以转让吗？

不可以。Aruba Instant On 保修仅适用于通过 Aruba 授权分销渠道购买 Aruba Instant On 的原始最终用户。

保修期多长？

Aruba Instant On 系列产品中的 Aruba Instant On 接入点可享 2 年¹保修，Aruba Instant On 交换机可享有限终身保修，Aruba Instant On 收发器和 DAC 可享 3 年保修。

如何延长保修和支持期限？

Aruba 允许您为 Aruba 产品购买 Foundation Care 支持服务。Foundation Care 服务可延长保修期，并为您提供额外的支持功能，例如下一工作日 (NBD) 硬件更换，以及 24x7 Aruba 技

术专家电话支持服务。您可以在 Aruba 服务简介中阅读有关 Aruba Instant On Foundation Care 支持服务的更多信息。

FOUNDATION CARE 有效期是多长时间？

Foundation Care 有效期为 3 到 5 年不等，所有设备均须单独购买。服务定价因型号而异，请联系您的 Aruba 合作伙伴，以获取更多信息。3 年或 5 年期 Aruba Instant On 交换机 Foundation Care 服务包含插入的 Aruba Instant On 收发器和其他附件。

产品保修和 FOUNDATION CARE 有何区别？

下表重点介绍了 Aruba Instant On 接入点和交换机保修与支持服务的功能比较。

我可以随时为 INSTANT ON 产品加购 FOUNDATION CARE 吗？

如需在 90 天窗口期以外购买 Instant On 硬件 Foundation Care 服务，请联系您的 Aruba 合作伙伴。

	接入点		交换机系列	
	标准保修	Foundation Care	标准保修	Foundation Care
保修期	2 年 ¹	3 年或 5 年 (请访问 支持服务中心 ，查找 Foundation Care SKU)	有限终身保修 (停售后 5 年)	3 年或 5 年 (请访问 支持服务中心 ，查找 Foundation Care SKU)
部件更换	前 30 天 (从保修起始日期算起 ²) 下一工作日 (NBD) 到货；之后的 23 个月内 10 天内更换部件	下一工作日换货	下一工作日发货 (无承诺到货时间)	下一工作日换货
24X7 电话支持	90 天 (从保修期起始日期算起 ²)	是，3 年或 5 年	90 天 (从保修期起始日期算起 ²)	是，3 年或 5 年
24X7 聊天支持	2 年 ¹	是，3 年或 5 年	终身	是，3 年或 5 年
一般情况下可提供软件更新*	是	除了所有正式发布的软件/操作系统版本之外，还可提供用于优先修复关键问题的补丁/维护版本	终身 — 操作系统版本	除了所有通用软件/操作系统版本之外，还会根据优先级提供补丁/维护版本来解决重要的问题

¹ “开机日期”为 2021 年 6 月 15 日或之后的接入点保修期为 2 年，否则保修期为 1 年。

² 如果通过 Aruba Instant On 移动应用程序/门户网站管理设备，则 Aruba Instant On 接入点和交换机的保修起始日期为“开机日期”，否则为购买日期。

保修范围内的更换部件发货需要多长时间？

对于接入点，自保修起始之日起的前三十 (30) 天内，Aruba 将为保修范围内的硬件产品提供当天发货的高级更换服务。自保修起始日期起三十 (30) 天后至保修期结束，Aruba 将为存在缺陷的产品提供10天内发货的产品更换服务。对于交换机，Aruba 将为保修期内的硬件产品提供下一工作日发货的高级更换服务。

响应时间基于合理的商业努力，并受每日发货截止时间的限制。在某些国家和地区，受某些特定供应商条件的限制，响应时间可能会有所不同。

如果 ARUBA 根据保修政策予以更换，我应该怎么做？

如果经诊断确定您购买的 Aruba Instant On 产品存在缺陷，Aruba 将直接向您发送更换设备。收到更换设备后，您需要在规定的时段内（通常为五 (5) 天）将有缺陷的设备用更换设备附带的包装退回 Aruba。Aruba 承担将缺陷设备退回 Aruba 产生的所有运输和保险费用。未能退回缺陷设备可能导致 Aruba 向您收取更换设备的费用。

将存在缺陷的硬件产品退回 Aruba 之前，请移除所有电缆或配件。

更换硬件产品和存在缺陷的硬件产品一样吗？

Aruba 可能会根据保修政策选用 (i) 新产品；(ii) 与被更换产品相当的翻新、改造或修复产品；或 (iii) 与已停产产品相当的产品更换硬件产品。[注意：这可能需要您将更换硬件产品升级到适用的软件版本]

更换部件的保修政策是怎样的？

提供更换部件时，保修期将参照原始部件，以及原始保修期起始日期。

保修期内是否提供电话和聊天支持？

是的，Aruba Instant On 提供聊天支持和有条件的电话支持，详情如下：

- 前九十 (90) 天提供 24x7 电话支持（节假日除外）
- 整个保修期提供 24x7 聊天支持（节假日除外）

软件更新是否可以享受保修？

可以，所有正式发布的软件更新均可享受保修（如果可用）。需要优先获得特定补丁和修复程序的客户应购买 Aruba Foundation Care 支持服务。

在联系 ARUBA 支持部门之前，我需要哪些信息？

在联系 Aruba 支持部门之前，请确保准备好以下信息：

- 产品序列号、产品名称和产品编号
- 故障的详细描述，包括故障首次出现的时间以及出现的频率
- 在开始出现故障之前您对产品配置或网络环境所做的任何更改的详细描述
- 您已执行的故障排除步骤以及执行这些步骤的结果的详细说明
- 购买证明

ARUBA 将对 INSTANT ON 接入点和交换机提供多长时间的支持服务？

Aruba 将在 Aruba Instant On 接入点和交换机终止销售后的 5 年内提供支持服务。

非 ARUBA INSTANT ON 设备中使用的

ARUBA INSTANT ON 收发器可以获得支持服务吗？

不可以，如果此情况发生在第三方设备上，Aruba 无法复制客服问题。如需了解支持的收发器列表，请参见 Aruba Instant On 交换机数据表。

如果我的 ARUBA INSTANT ON 收发器部署在第三方设备上，会导致保修服务无效吗？

不一定，但为了验证更换，Aruba 将要求在支持的 Instant On 交换机中测试 Instant On 收发器或 DAC，以验证收发器是否有缺陷，并排除第三方设备缺陷。

针对装有不支持的收发器或 DAC 的 INSTANT ON 设备，
ARUBA 是否会提供支付服务？

不会，支持的收发器和 DAC，请参见交换机数据表。

如果使用不支持的收发器或 DAC，我的 INSTANT ON 交换机
保修服务会失效吗？

如果确认故障由不支持的收发器或 DAC 引起，则可能会导致服
务失效。

我可以为与第三方设备一起使用的 INSTANT ON 收发器
单独购买 FOUNDATION CARE 服务吗？

不可以，Foundation Care 服务仅适用于交换机和接入点。

在哪里可以查看 INSTANT ON 软件政策？

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

在哪里查看 ARUBA INSTANT ON 产品保修政策？

[https://www.arubanetworks.com/zh-hans/support-services/
product-warranties/](https://www.arubanetworks.com/zh-hans/support-services/product-warranties/)