

常見問題

Aruba Instant On 保固和支援服務

如果從 ARUBA 授權合作夥伴購買

ARUBA INSTANT ON，是否符合保固資格？

是。如需完整保固詳細資訊，請參閱

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

保固是否可以轉讓？

不行。只有透過 Aruba 授權經銷通路購買 Aruba Instant On 的原使用者，才能享有 Aruba Instant On 保固。

保固期限有多長？

Aruba Instant On 為 Aruba Instant On AP 提供 2 年¹ 保固，為 Aruba Instant On 交換器提供有限終身保固，並為 Aruba Instant On 收發器與 DAC 提供 3 年保固。

如何延長保固和支援期限？

您可以購買 Aruba Foundation Care (簡稱「Foundation Care」) 支援服務。Foundation Care 服務不只能升級您的保固，還提供其他支援服務，例如為您「下一個工作日 (NBD)」

更換硬體，以及 24 小時全年無休的 Aruba 技術支援專家電話服務。您可在 Aruba 服務簡介深入瞭解 Aruba Instant On 的 Foundation Care 支援服務。

FOUNDATION CARE 提供的時長選項為何？

Foundation Care 提供 3 年或 5 年選項，且必須為所有裝置購買此服務。定價會依型號而異，請與您的 Aruba 合作夥伴聯繫以瞭解詳情。Aruba Instant On 交換器適用的 3 年或 5 年 Foundation Care，其保障範圍涵蓋插入的 Aruba Instant On 收發器及其他配件。

產品保固和 FOUNDATION CARE 有何差異？

下表列出 Aruba Instant On AP 和交換器的保固和支援服務功能比較資訊。

能否隨時為 ARUBA INSTANT ON 加購

FOUNDATION CARE？

如果您需要為購買超過 90 天的 Instant On 硬體加購 Foundation Care，請聯繫您的 Aruba 合作夥伴。

	AP		交換器系列	
	標準保固	Foundation Care	標準保固	Foundation Care
期限	2 年 ¹	3 或 5 年 (前往 Support Services Central 找到 Foundation Care SKU)	有限終身 (終止銷售後 5 年)	3 或 5 年 (前往 Support Services Central 找到 Foundation Care SKU)
零件更換	30 天內於「下一個工作日 (NBD)」送達 (自保固起算日起 ²)；之後的 23 個月於 10 日內更換零件	下一個工作日更換	下一個工作日寄送 (如遇不可抗力因素影響可能無法保證送達)	下一個工作日更換
24 小時全年無休電話支援	90 天 (自保固起算日起 ²)	有，3 或 5 年	90 天 (自保固起算日起 ²)	有，3 或 5 年
24 小時全年無休線上對談支援	2 年 ¹	有，3 或 5 年	終身	有，3 或 5 年
通常可取得軟體更新* *只要客戶擁有產品且於保固期限內，並且軟體更新與裝置相容。	是	除所有公開發佈的軟體/作業系統版本外，還會優先提供修補程式/維護版本以修復重大問題	終身 — 作業系統版本	除了所有正式運作的軟體/作業系統版本之外，還提供具有優先順序的修補程式/維護版本修復重大問題

¹ 若 AP 的「開機日期」為 2021 年 6 月 15 日 (含當日) 之後，保固期限為 2 年，否則保固期限為 1 年。

² 使用 Aruba Instant On 行動應用程式/入口網站管理 AP 和交換器時，保固起算日為裝置的「開機日期」，否則為其購買日期。

在保固範圍內的更換零件要多久才會送達？

若為 AP，在保固起算日三十天內，Aruba 會為保固範圍內的硬體產品提供當日寄送更換產品的進階支援。保固起算日三十天後的剩餘保固期限內，Aruba 會於 10 日內寄送更換產品。若為交換器，在保固期限內，Aruba 會為保固範圍內的硬體產品提供當日寄送更換產品的進階支援。

回應時間依照一般工作日與每日貨運收件截止時間而定。在部分國家和地區及根據特定供應商限制，回應時間可能有所不同。

當 ARUBA 根據保固範圍授權產品更換時，該怎麼做？

若您購買的 Aruba Instant On 產品被診斷為瑕疵品，Aruba 會直接寄送更換裝置給您。收到更換裝置後，請使用連同送達的包裝盒裝好瑕疵品，並在規定時間內（通常為五天）寄還 Aruba。Aruba 會負擔退還瑕疵品的所有運送和保險費用。若您未能退還瑕疵品，Aruba 會向您收取更換裝置的費用。

在您將有瑕疵的硬體產品退還給 Aruba 前，請先卸下所有纜線或配件。

更換硬體產品是否會與有瑕疵的硬體產品相同？

Aruba 可能會選擇將保固範圍內的硬體產品更換為 (i) 全新產品；(ii) 與待更換產品同等的整新、再製或維修產品；或是 (iii) 與停產裝置同等的產品。[注意：您可能需要為更換的硬體產品升級適用的軟體版本]

更換零件的保固涵蓋範圍為何？

提供更換零件後，我們會完全沿用原始零件的保固條款，以及原始保固起算日。

保固期限內能否使用電話和線上對談支援？

可以，Aruba Instant On 提供下列線上對談和有限電話支援：

- 前九十天享 24 小時全年無休電話支援 (不含假日)
- 保固期間內享 24 小時全年無休線上對談支援 (不含假日)

保固是否包含軟體更新？

是的，保固包含所有正式發佈的軟體更新 (如有)。如需優先使用特定修補程式和修復服務，客戶應購買 Aruba 的 Foundation Care 支援。

聯絡 ARUBA 支援團隊前需準備哪些資訊？

聯絡 Aruba 支援團隊前，請務必準備好下列資訊：

- 產品序號、產品名稱和產品編號
- 詳細描述問題，包括首次發生問題的時間及出現頻率
- 詳細說明問題發生前，您對產品設定或網路環境所做的任何變更
- 詳細說明您已採取哪些疑難排解步驟，以及這些步驟產生的結果
- 購買證明

INSTANT ON AP 和交換器可享有多久的 ARUBA 支援？

Aruba 會在 Aruba Instant On AP 和交換器終止銷售後，提供 5 年的支援服務。

非 ARUBA INSTANT ON 裝置上使用的 ARUBA INSTANT ON 收發器可獲得支援嗎？

不行，若客戶問題發生於第三方裝置上，Aruba 無法重現此問題。請查看 Aruba Instant On 交換器產品型錄，以取得支援的收發器清單。

如果 ARUBA INSTANT ON 收發器部署在第三方裝置上，會不適用保固嗎？

不一定，但為了驗證更換，Aruba 會要求在受支援的 Instant On 交換器上測試 Instant On 收發器或 DAC，藉此確認收發器有瑕疵，並排除第三方裝置的缺陷。

如果我的 **INSTANT ON** 裝置使用不受支援的收發器或 **DAC**，**ARUBA** 會為此裝置提供支援嗎？

否，請參閱交換器產品型錄以查看支援的收發器與 DAC。

如果使用不受支援的收發器或 **DAC**，會不適用我的 **INSTANT ON** 交換器保固嗎？

如果 Aruba 驗證故障是由不受支援的收發器或 DAC 觸發，就有可能不適用保固。

我可以另外購買 **INSTANT ON** 收發器的 **FOUNDATION CARE**，以用於第三方裝置嗎？

不行，Foundation Care 方案僅適用於交換器和 AP。

哪裡可查看 **INSTANT ON** 軟體政策？

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

哪裡可查看 **ARUBA INSTANT ON** 產品保固政策？

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