

Servicios de asistencia técnica y garantía de HPE Networking Instant On

Si he comprado Instant On a un partner autorizado de HPE, ¿puedo optar a la garantía?

Sí. Para obtener información detallada sobre la garantía, consulte

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

¿Es transferible la garantía?

No. La garantía de HPE Networking Instant On está disponible solo para el usuario final original que ha comprado Instant On a través de un canal de distribución autorizado de HPE Networking Instant On.

¿Cuál es el plazo de garantía?

Los puntos de acceso Instant On tienen una garantía de 2 años. Los switches Instant On tienen una garantía limitada de por vida, y los transceptores y cables de conexión directa (DAC) Instant On tienen una garantía de 3 años.

¿Cómo puedo ampliar el período de garantía y asistencia técnica?

Instant On le permite adquirir los servicios de asistencia técnica de Foundation Care para Instant On («Foundation Care»). Los servicios de Foundation Care actualizan su garantía y le brindan funciones de asistencia técnica adicionales, como el cambio de hardware al siguiente día hábil (NBD) y acceso telefónico a expertos del equipo de asistencia técnica de Aruba las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Para obtener más información sobre los servicios de asistencia técnica de Foundation Care para Instant On, lea el Resumen del servicio.

¿Cuál es la duración de la cobertura de Foundation Care?

Foundation Care está disponible durante un período de 3 o 5 años y puede adquirirse para todos los dispositivos. El precio varía según el modelo, así que póngase en contacto con su partner de HPE para obtener más información. El servicio de Foundation Care de 3 o 5 años para switches Instant On cubre los transceptores Instant On oficiales instalados y otros accesorios.

¿Cuál es la diferencia entre la garantía del producto y Foundation Care?

La tabla de la página siguiente compara las características de la garantía estándar con Foundation Care para los puntos de acceso y switches Instant On.

¿Puedo añadir Foundation Care Instant On en cualquier momento?

Póngase en contacto con su partner de HPE si necesita añadir Foundation Care para hardware Instant On adquirido fuera del período de 90 días.



	Puntos de acceso		Switches	
	Garantía estándar	Foundation Care	Garantía estándar	Foundation Care
Duración	2 años ¹	3 o 5 años (Visite el Centro de servicios de asistencia para localizar los SKU de Foundation Care)	Limitada de por vida (5 años después de la finalización de la venta)	3 o 5 años (Visite el Centro de servicios de asistencia para localizar los SKU de Foundation Care)
Sustitución de piezas	Llegada el siguiente día hábil (NBD) dentro de los 30 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²); después, las piezas se sustituirán en un plazo de 10 días durante 23 meses	Respuesta al siguiente día hábil	Envío el siguiente día hábil (sin llegada comprometida)	Respuesta al siguiente día hábil
Asistencia telefónica 24x7	90 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²)	Sí, durante 3 o 5 años	90 días (desde la fecha de inicio de la garantía ²)	Sí, durante 3 o 5 años
Soporte por chat 24x7	2 años ¹	Sí, durante 3 o 5 años	De por vida	Sí, durante 3 o 5 años
Normalmente, las actualizaciones de software están disponibles*	Sí	Versiones de revisión/ mantenimiento basadas en prioridades para solucionar problemas críticos, además de todas las versiones de software/sistemas operativos generalmente disponibles	Garantía de por vida — Versiones de SO	Versiones de parches/ mantenimiento basadas en prioridades para solucionar problemas críticos, además de todas las versiones de software/sistemas operativos generalmente disponibles

¹ En el caso de puntos de acceso con "fecha de encendido" a partir del 15 de junio de 2021, la garantía es de 2 años; de lo contrario, la duración de la garantía es de 1 año.

² La fecha de inicio de la garantía de un punto de acceso y switch Aruba Instant On es la "fecha de encendido" si el dispositivo es administrado por la aplicación móvil/portal web de Aruba Instant On; de lo contrario, es la fecha de compra.

**Los clientes de Japón disponen de asistencia telefónica en su idioma de lunes a viernes de 09:00 h a 17:00 h. Fuera de este horario, la asistencia telefónica será en inglés.