

Обзор гарантийного обслуживания и поддержки продуктов HPE Networking (октябрь 2018 г.)

Продукты		Срок действия гарантии ¹	Замена оборудования ²	Часы работы технической поддержки ³	Техническая поддержка в режиме 24x7 ³ (с 1 декабря 2015 г.)	Версии ОС/ПО ⁴
Модульные						
129xx, 125xx, 119xx		1 год	10 дней	1 год	Н/д	Весь срок владения ⁴
105xx, 75xx		1 год	10 дней	1 год	90 дней	Весь срок владения ⁴
84xx, 83xx		5 лет	10 дней	90 дней	Н/д	5 лет ⁴
82xxzl, 54xxzl/R, 42xxvl		Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	Весь срок владения ⁵	90 дней	Весь срок владения ⁴
С фиксированной конфигурацией						
79xx, 59xx/AF, 583x/AF, 582x/AF, 57xx		1 год	10 дней	1 год	Н/д	Весь срок владения ⁴
Коммутаторы Altoline 9xxx, 6xxx (приобретенные после 31 марта 2016 г.)		1 год	10 дней	1 год	Н/д	Н/д
Коммутаторы Arista (подробнее см. по адресу http://www.arista.com/assets/data/pdf/Warranty.pdf)		1 год ¹⁵	10 дней ¹⁵	1 год ¹⁵	Н/д	Н/д
580x/AF		Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	Весь срок владения ⁵	Н/д	Весь срок владения ⁴
55xx, 513x, 512x, 38xx, 36xx, 35xx/yl, 31xx, 29xx/al, 281x, 26xx, 25xx/G		Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	Весь срок владения ⁵	90 дней	Весь срок владения ⁴
С интеллектуальным управлением						
195x, 192x, 191x, 18xx, 1620 (приобретенные после 1 октября 2016 г.)		Весь срок службы ¹⁴	Отпр. СРД	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Весь срок владения ⁴
Неуправляемые						
1420, 1410 (приобретенные после 1 октября 2017 г.)		Весь срок службы ¹⁴	Отпр. СРД	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Н/д
1405 (приобретенные после 1 октября 2017 г.)		3 года ¹⁴	Отпр. СРД	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Н/д
Точки доступа для установки внутри помещения						
Точки доступа, управляемые контроллером Aruba		Весь срок службы ¹⁰	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Удаленные точки доступа Aruba 3WN/P, 155/P, 108/109		Весь срок службы ¹⁰	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	Образ периодически обновляется ¹³
Точки мгновенного доступа Aruba		Весь срок службы ¹⁰	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	Образ периодически обновляется ¹³
M330, M2xx		Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	Весь срок владения ⁵	90 дней	Весь срок владения ⁴
Точка доступа OfficeConnect 20		3 года ¹⁴	Отпр. СРД	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Телефонная поддержка в течение 90 дней, поддержка в чате в течение всего гарантийного периода ¹⁴	Весь срок владения ⁴
Контроллеры						
Контроллеры Aruba		1 год	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней ¹²	Н/д	Н/д
Коммутаторы мобильного доступа Aruba		Весь срок службы ¹⁰	Отпр. СРД	90 дней	90 дней	Весь срок владения ⁴
Другие продукты WLAN						
Точки доступа серии 2xx, управляемые контроллером Aruba и предназначенные для установки вне помещения		Весь срок службы ¹⁰	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Точки мгновенного доступа Aruba серии 2xx, предназначенные для установки вне помещения		Весь срок службы ¹⁰	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	Образ периодически обновляется ¹³
Устройства AirWave, ClearPass и IntroSpect		1 год	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней ¹²	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Маршрутизаторы узлов связи Aruba для наружной установки MST2HP, MST2HAC, MSR2KP, MSR4KP		1 год	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней ¹²	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Маяки Aruba		90 дней	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Емкостные датчики		90 дней	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
Блоки питания, антенны, принадлежности Aruba		1 год	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	Н/д

Беспроводная локальная сеть

Коммутаторы

Наиболее актуальную версию этого документа можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/warrantysummary.

Подробную информацию о гарантийных обязательствах по сетевому оборудованию HPE Networking можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/warranty.

Информацию об услугах для сетевого оборудования HPE Networking можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/services.

Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантии в отношении продуктов и услуг компании HPE выражены в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к этим продуктам и услугам. Кроме того, на наши продукты предоставляются гарантии, которые нельзя исключить по законам о защите прав потребителей Австралии и Новой Зеландии. В силу вышесказанного, никакие сведения, содержащиеся в данном документе, не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. Компания HPE не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.



Обзор гарантийного обслуживания и поддержки продуктов HPE Networking (октябрь 2018 г.)

Категория	Продукт	Гарантия	Поддержка	Гарантия	Поддержка	Примечания
Маршрутизаторы	88xx, HSR68xx	1 год	10 дней	1 год	Н/д	Весь срок владения ⁴
	HSR66xx, 66xx, MSR50, MSR4xxx, MSR3xxx, MSR30	1 год	10 дней	1 год	90 дней	Весь срок владения ⁴
	MSR2xxx, MSR20, MSR1xxx, MSR9xx	1 год	Отпр. СРД	1 год	90 дней	Весь срок владения ⁴
	Устройства ALU 77xx	1 год ⁹	Возврат на завод ⁹	1 год ⁹	Н/д	Все обновления для приобретенной лицензии ⁹
	Маршрутизаторы VSR	90 дней (только для носителей)	Н/д	90 дней	Н/д	Все обновления для приобретенной лицензии ⁸
Средства управления	Управление сетью					
	ПО Intelligent Management Center (сведения о поддержке можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/IMCSupport)	90 дней (только для носителей)	Н/д	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
	Решения AirWave, ALE, ArubaCentral, ClearPass, Meridian, VIA, Visual RF	90 дней (только для носителей)	Н/д	90 дней	Н/д	90 дней (только для исправления ошибок)
	Контроллер HPE VAN SDN и приложения HPE SDN	90 дней (только для носителей)	Н/д	90 дней	Н/д	Все обновления для приобретенной лицензии ⁸
	Распределенная облачная сеть HPE (DCN)	90 дней (только для носителей)	Н/д	Н/д	Н/д	Никаких действий не требуется
Контроллеры Big Switch Networks (сведения о гарантии и поддержке см. на сайте www.bigswitch.com/support)	Н/д ¹⁶	Н/д ¹⁶	Н/д ¹⁶	Н/д ¹⁶	Н/д ¹⁶	
Дополнительные сетевые продукты	Трансиверы					
	Трансиверы Aruba (трансиверы с номерами продукта JWxxxx для контроллеров и коммутаторов MAS)	1 год	30 дней с СРД/возврата на завод ¹¹	90 дней	Н/д	Н/д
	Фирменные трансиверы Aruba (кроме трансиверов с номерами продукта JWxxxx) и HPE X244, X242, X142, X132, X131, X129, X122, X121, X119, X112, X111	Весь срок службы ⁵	Отпр. СРД	Весь срок владения ⁵	Н/д	Н/д
	Трансиверы Aruba 100G	1 год	10 дней	1 год	Н/д	Н/д
	HPE X2A0, X240, X190, X180, X170, X160, X150, X140, X135, X130, X125, X124, X120, X115, X114, X110	1 год	30 дней	1 год	Н/д	Н/д

- Съемные блоки питания, модули и аксессуары, такие как антенны, вентиляторы, кабели питания и т. д., могут иметь иные условия предоставления гарантии, чем главное устройство. Дополнительные сведения см. в кратком руководстве по гарантийному обслуживанию HPE Networking по адресу www.hpe.com/networking/warrantyquickref.
- Время реагирования указывается с учетом коммерчески оправданных усилий; действуют ограничения, связанные с продолжительностью рабочего дня организаций, занимающихся отправкой. Время реагирования может отличаться в разных странах и регионах, а также в зависимости от ограничений, налагаемых отдельными поставщиками. Чтобы узнать о времени реагирования для вашего конкретного региона, обратитесь в местную сервисную организацию HPE. Отпр. СРД = отправка на следующий рабочий день.
- В течение всего гарантийного периода в рабочие часы местного представительства HPE осуществляется гарантийная поддержка по телефону и обслуживание электронных заявок в целях диагностики дефектов оборудования и программного обеспечения. Как указано выше, на многие продукты, приобретенные после 1 декабря 2015 г., в течение 90 дней предоставляется круглосуточная техническая поддержка. Дополнительные сведения относительно объема гарантийных обязательств см. в тексте ограниченных гарантийных обязательств Hewlett-Packard. Возможно предоставление расширенного гарантийного обслуживания.
- Если не указано иное, распространяется на все предлагаемые для перечисленных продуктов доступные версии ПО/ОС при условии наличия в течение всего времени, пока клиент является владельцем продукта. Для некоторых версий ПО может потребоваться дополнительное или новое оборудование. Клиентам, которым необходимо установить для будущих версий приоритеты в отношении обновлений конкретных функций и пакетов исправлений, следует приобрести в HPE соответствующие пакеты услуг поддержки.
- Для изделий, приобретенных после 1 декабря 2014г., гарантия действительна, только пока изделие находится во владении у первоначального конечного пользователя. Включает обслуживание любых встроенных вентиляторов и блоков питания на протяжении всего гарантийного срока. От вас могут потребоваться предоставить доказательство приобретения или аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания.
- Гарантия на оборудование, техническая поддержка и все выпуски программного обеспечения, предлагаемые для оборудования, и ОС ONE Service (при наличии) предоставляются до тех пор, пока владельцем изделия является первоначальный конечный пользователь. Данные о поддержке приложений см. в документации к изделию. Гарантия на 5 лет на жесткие диски в составе модулей HPE Alliance One Advanced Services z1.
- Для продуктов, приобретенных до 1 августа 2013г., техническая поддержка предоставляется в течение 1 года (плюс в течение 1 года осуществляется исправление ошибок).
- Включает все обновления программного обеспечения для лицензированной версии при их наличии. Обновление программного обеспечения требует приобретения соответствующего артикула, пакетов услуг поддержки или контракта.
- Вся техническая поддержка, поддержка оборудования и программного обеспечения продуктов ALU 77xx предоставляется непосредственно и исключительно компанией Alcatel-Lucent, а не HPE. Для получения поддержки от Alcatel-Lucent выберите страну, из которой звонит клиент, используя следующую ссылку, и получите соответствующую контактную информацию для связи со службой поддержки ALU: https://services.support.alcatel-lucent.com/product_support/. По условиям гарантии на оборудование неисправный продукт возвращается в ALU для ремонта или замены. Затраты на отгрузку продукта с объекта клиента и отправку на завод ALU для проведения ремонта или замены берет на себя клиент. Приобретенная основная версия программного обеспечения включает отладочные версии программного обеспечения. Обновления для основной версии программного обеспечения НЕ прилагаются. Услуги, расширяющие действие поддержки и открывающие доступ к обновлениям ПО, можно приобрести в компании HPE или Alcatel-Lucent. Поддержка в рамках этих услуг будет предоставляться компанией Alcatel Lucent.
- Для продуктов, приобретенных после 1 декабря 2015 г., гарантия действительна только до тех пор, пока их владельцем является первоначальный конечный пользователь, и ограничивается 5 (пятью) годами с момента прекращения продаж.
- В течение первых 30 дней с момента доставки HPE обеспечивает экспресс-замену оборудования, на которое распространяется гарантия, в тот же день. По истечении 30 (тридцати) дней с момента поставки и в течение оставшегося гарантийного периода HPE обязуется принять коммерчески обоснованные меры, чтобы произвести замену или ремонт несоответствующего требованиям продукта и вернуть его в рабочее состояние, с отправкой после получения компанией HPE такого продукта в соответствии с процедурой HPE RMA и получением его клиентом в течение 10 (десяти) дней.
- В течение первых 90 дней с момента приобретения HPE будет предоставлять электронный отклик с целью диагностики дефектов оборудования или программного обеспечения. Отклик будет предоставляться на следующий рабочий день после обращения за поддержкой в рабочие часы по тихоокеанскому поясному времени.
- HPE откроет на портале программного обеспечения доступ к образу последней версии ПО Instant OS. Данный образ будет доступен и для удаленных точек доступа (RAP), на которых установлено ПО Instant OS.
- Данные продукты сопровождаются поддержкой по телефону в режиме 24x7 в течение 90 дней. В оставшийся гарантийный период предоставляется только поддержка в чате. Ограниченная гарантия на весь срок эксплуатации (где применимо) действительна только до тех пор, пока владельцем является первоначальный конечный пользователь, и ограничивается 5 (пятью) годами с момента прекращения продаж. Данная гарантия включает в себя обслуживание любых встроенных вентиляторов и блоков питания на протяжении всего гарантийного срока. От вас могут потребоваться предоставить доказательство приобретения или аренды в качестве условия получения гарантийного обслуживания. Дополнительные сведения о новых условиях поддержки см. на сайте www.hpe.com/OfficeConnect/support/.
- Вся техническая поддержка, поддержка оборудования и программного обеспечения продуктов Arista предоставляется непосредственно компанией Arista, а не HPE. Контактная информация находится на странице поддержки клиентов компании Arista по адресу <https://www.arista.com/en/support/customer-support>. Все транспортные расходы (если таковые возникнут), понесенные при возврате неисправного оборудования Arista в ремонтный центр компании Arista, берет на себя клиент. Компания Arista будет оплачивать любые транспортные расходы, связанные с обратной доставкой отремонтированного или замененного оборудования. Услуги, расширяющие действие поддержки и открывающие доступ к обновлениям ПО, можно приобрести в компании HPE или Arista. Поддержка в рамках этих услуг будет предоставляться компанией Arista. Подробнее о гарантии и поддержке Arista см. по адресу <http://www.arista.com/assets/data/pdf/Warranty.pdf>.
- Вся техническая поддержка, поддержка оборудования и программного обеспечения продуктов Big Switch Networks предоставляется непосредственно компанией BSN, а не HPE. Контактную информацию можно найти на странице поддержки клиентов Big Switch Networks: www.bigswitch.com/support. Дополнительные сведения о гарантии и поддержке варианты Big Switch Networks можно найти в следующем документе: http://bigswitch.com/sites/default/files/bsn_support_and_maintenance_policy.v2.2.2016.11.14.pdf.

Наиболее актуальную версию этого документа можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/warrantysummary.

Подробную информацию о гарантийных обязательствах по сетевому оборудованию HPE Networking можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/warranty.

Информация об услугах для сетевого оборудования HPE Networking можно найти на веб-странице www.hpe.com/networking/services.

Информация в настоящем документе может быть изменена без предварительного уведомления. Гарантии в отношении продуктов и услуг компании HPE выражены в явном виде в гарантийных обязательствах, прилагаемых к этим продуктам и услугам. Кроме того, на наши продукты предоставляются гарантии, которые нельзя исключить по законам о защите прав потребителей Австралии и Новой Зеландии. В силу вышесказанного, никакие сведения, содержащиеся в данном документе, не могут рассматриваться как дополнительные гарантийные обязательства. Компания HPE не несет ответственности за технические или редакторские ошибки и упущения в данном документе.

