

HPE Networking Instant On の保証とサポート・サービス

HPE 認定パートナーから Instant On 製品を購入した場合、保証の対象となりますか？

はい、保証の対象となります。詳細は、次のページの表でご確認ください。

保証は譲渡可能ですか？

いいえ、保証は譲渡不可です。HPE Networking Instant On の保証は、認定 HPE Networking Instant On ディストリビューション・チャネルから Instant On を購入した、元のエンドユーザーのみに提供されます。

保証期間について教えてください。

Instant On のアクセス・ポイントと Secure Gateways は 2 年間保証が付属します。Instant On スイッチは制限付きライフタイム保証が付属し、Instant On トランシーバーと Direct Attach Cable (DAC) は 3 年間保証が付属します。

保証とサポート期間を延長するにはどうすればいいですか？

Instant On では、Foundation Care for Instant On (「Foundation Care」) サポート・サービスをご購入いただけます。Foundation Care サービスは、保証内容がより充実しており、故障部品を翌営業日 (NBD) に受け取れる追加サポート機能に加え、HPE Networking Instant On テクニカル・サポート・エキスパートによる 24 時間 365 日の電話サポートを提供します。サービス概要で Instant On の Foundation Care サポート・サービスの詳細をご覧ください。

Foundation Care の保証期間について教えてください。

3 年間の Foundation Care が用意されており、すべての製品に対し購入できます。価格はモデルにより異なるため、詳細については、弊社営業または HPE 販売代理店までお問い合わせください。Instant On スイッチの 3 年間の Foundation Care は、導入されている公式の Instant On トランシーバーおよびその他のアクセサリも対象となります。

製品保証と Foundation Care の違いについて教えてください。

次のページの表では、Instant On アクセス・ポイント、Secure Gateways、スイッチの標準保証と Foundation Care の比較をご確認いただけます。

Foundation Care は Instant On にいつでも追加できますか？

購入してから 90 日を過ぎた Instant On ハードウェアについて Foundation Care が必要な場合、HPE パートナーまでお問い合わせください。

Instant On 製品の EOS (販売終了) ポリシーはどこで確認できますか？

ポリシーは、<https://instant-on.hpe.com/files/EOS-Policy.pdf> でご確認ください。

アクセス・ポイントと Secure Gateways

スイッチ製品

	標準保証	Foundation Care	標準保証	Foundation Care
期間	2 年 ¹	3 年 (Foundation Care SKU についてはサポート・ サービス・セントラル 参照)	制限付きライフタイム 保証 (販売終了の場合 は終了後 5 年) ハード ウェア交換	3 年 (Foundation Care SKU についてはサポート・ サービス・セントラル 参照)
部品の交換	(保証開始日 ² より) 30 日 間の翌営業日 (NBD) 到 着。以降 23 か月間、10 日以内に部品交換	翌営業日 (NBD) 交換	翌営業日発送 (到着日は状況により異 なる)	翌営業日 (NBD) 交換
24 時間 365 日の 電話サポート	(保証開始日 ² より) 90 日	3 年	(保証開始日 ² より) 90 日	3 年
24 時間 365 日の チャット・サポート	2 年 ¹	3 年	制限付きライフタイム 保証 (販売終了の場合は終 了後 5 年)	3 年
ソフトウェア・アップデー ト(保証期間において一 般的に提供されるすべ てのソフトウェア/os リ リース含む)*	ソフトウェア・サポート 終了まで (販売終了 + 3 年)	一般的に提供されるす べてのソフトウェア/os リリースに加え、重大 な問題を解決するた めの優先的なメンテナ ンス・リリース	ソフトウェア・サポー ト終了まで (販売終了 + 3 年)	一般的に提供されるす べてのソフトウェア/os リリースに加え、重大 な問題を解決するた めの優先的なメンテナ ンス・リリース

¹「電源投入日」が 2021 年 6 月 15 日以降の AP の保証期間は 2 年。それ以前の保証期間は 1 年となります。

²デバイスが Instant On モバイル・アプリ/Web ポータルで管理される場合、HPE Networking Instant On アクセス・ポイント、セキュア・ゲート
ウェイ、スイッチの保証開始日は「電源投入日」です。それ以前の場合、保証開始日は購入日となります。

**日本語の電話サポートが平日 9:00～17:00 の間ご利用いただけます。この時間外は、英語での電話サポートとなります。