

# HPE Aruba Networking TAC 用户指南

2024 年 8 月



**Hewlett Packard**  
Enterprise



# 目录

3	用途与目标读者
3	服务选项
3	请求服务
6	案例解决流程
8	创建网络事件通知案例
9	功能增强请求
9	报告安全漏洞
10	设备/产品注册
11	客户责任
11	服务区域
12	附件 A - 词汇表
13	资源



## 用途与目标读者

本文档可为向 HPE Aruba Networking 技术支持中心 (TAC) 请求支持服务的 HPE Aruba Networking 客户与合作伙伴提供帮助。本文档是一份反映了特定于产品的保修条款和条件或 HPE Aruba Networking 客户服务合同的执行情况的非法律文件。

所提供的服务均基于这些协议中定义的具体服务级别，且购买产品时在产品包装保修单中予以指定，或在购买的 HPE Aruba Networking Foundational Care（原 Foundation Care for Aruba）服务协议中的服务级别有所说明。

## 服务选项

有关不同的可用服务级别的信息，可通过以下链接查阅：

- [保修信息页](#)
- [Foundational Care 服务说明](#)
- [HPE Aruba Networking Central 产品介绍](#)
- [HPE Aruba Networking 高级支持服务概述](#)

## 请求服务

### 与 TAC 沟通

通过以下方式提供全年无休的服务：

- [HPE Networking Support Portal](#)
- 电话：访问[联系我们](#)页面，查看地区电话号码

**注意：** TAC 支持英语；并于商业层面尽一切合理努力提供本地语言支持

### **HPE Networking Support Portal**

通过自助服务门户可访问以下功能。

- 虚拟助理
- 实时聊天
- 在线创建、更新和管理案例
- 在线请求退料授权 (RMA)，以报告硬件缺陷
- 软件更新和错误修复
- 产品和技术文档
- 链接到 Solution Exchange，获取配置帮助
- 客户帐户的许可、资产和合同信息
- 视频和常见问题
- 供客户提出新产品创意的创新区
- 订阅并查看安全性、软件、产品生命周期以及文档通知



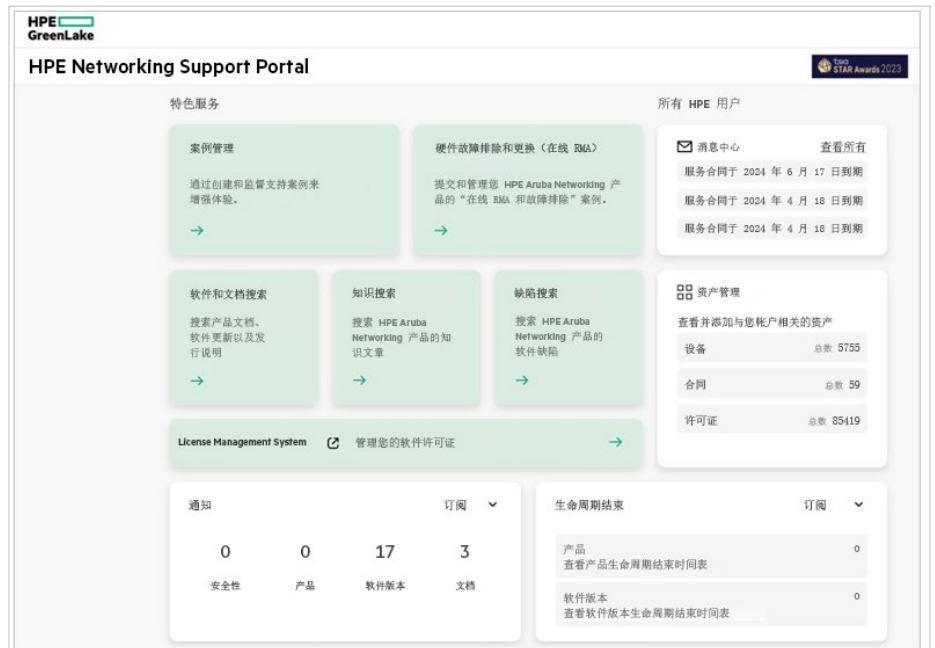


图 1. HPE Networking Support Portal 登录页面

访问[更多信息](#)页面，获取有关如何登录和浏览 HPE Networking Support Portal 以及如何使用案例管理门户的详细演示。

发送电子邮件至 [asp-access@hpe.com](mailto:asp-access@hpe.com) 可解决 Support Portal 的登录或注册问题。

**注意：**用户可使用 HPE OnePass 凭据登录到 HPE Networking Support Portal。如果用户没有 HPE OnePass 帐户，可点击 Support Portal 入口页面上的“注册”按钮轻松创建帐户。

### 开具案例

客户可使用 HPE Aruba Networking，通过以下方式开具案例：

- 通过“案例管理”链接或虚拟助理/实时聊天登录 [HPE Networking Support Portal](#)（适用于非重要案例）。
- 拨打相应的[地区电话号码](#)，联系 HPE Aruba Networking 欢迎中心。

HPE Aruba Networking 欢迎中心将执行以下操作。

- 开具案例（如果不是通过数字渠道开具）
- 根据客户提供的参数为案例授权
- 通过电子邮件向案例联系人发送案例号和案例详细信息
- 将案例路由到合适的 HPE Aruba Networking TAC 团队



### 开具案例所需的信息

为确保客户获得最有效的帮助，客户或其支持合作伙伴必须提供以下详细信息。

- 客户名称、电话号码、电子邮件地址以及所在位置
- 所遇问题或所请求服务的说明
- 问题的影响（严重性）
- 便于欢迎中心用于检索产品相关服务权限的参数：
  - 设备序列号，以便处理硬件问题
  - Foundational Care 合同 ID、订阅许可证 ID 或序列号，以便进行远程技术支持
  - 对于 WLAN 产品，需确定设备是否由 Central 管理
  - 需要服务协助的设备/产品上运行的软件版本
  - 相关设备的型号名称（如已提供序列号则无需提供）

TAC 团队可自行决定是否要求客户提供需服务设备的购买证明。

### 服务授权验证

欢迎中心将使用在案例创建期间提供的数据来验证服务授权。服务授权将定义在案例解决过程中客户可以获得的服务等级目标，包括以下内容。

- 硬件更换时间表与服务类型（直接发货还是现场更换）
- 对案例创建的初始响应
- 更新间隔时间

请参阅本文档的“服务选项”部分，查看将定义服务等级目标的产品介绍和保修摘要。

通过 HPE Aruba Networking 合作伙伴购买产品的客户需要确保合作伙伴注册了产品序列号，并向 HPE Aruba Networking 提供了安装位置。此外，客户还应确认合作伙伴已根据采购订单流程要求，在 HPE Networking Support Portal 注册了合同 ID。

**注意：如果欢迎中心无法识别在 HPE Aruba Networking 系统中注册的有效 Foundational Care 合同，则客户将根据其产品保修授权获得帮助（如果适用），或者，客户可能需要先完成注册，否则无法获得支持。**

如果产品不在 Foundational Care 的支持合同或订阅范围内，而客户希望了解有关 HPE Aruba Networking 支持服务的更多信息，则他们可以联系各自的合作伙  
伴或联系 [HPE Aruba Networking](#)。

要查找 HPE Aruba Networking 合作伙伴，请访问 [Partner Connect](#) 页面。



### 确定问题及其影响

客户需要对问题及其影响进行描述，从而确定问题的严重性级别。

表 1. 严重性级别判定规则

严重性级别	说明
严重性级别 1 – 非常严重	生产环境中的关键系统或服务中断，导致整体网络性能严重下降和/或容量显著减少
严重性级别 2 – 高	系统或服务性能间歇性下降，影响最终用户的服务质量或损害网络运营商的控制或运营效率；还包括丧失诊断功能
严重性级别 3 – 轻微	系统或服务性能略有下降，但不影响最终用户的服务或质量，对网络的影响也微乎其微
严重性级别 4 – 低	不会对系统或网络运营产生影响；仅涉及信息请求、文档错误；有关设备配置或功能的标准问题

**注意：**如果在案例解决过程中服务降级，导致中断，则客户或合作伙伴应在适当的情况下致电以升级问题的严重性（请参阅“[联系支持部门](#)”页面）。

### 案例解决流程

欢迎中心完成案例创建和验证后，他们会将案例提交给适当的团队进行解决。

#### 确定初始响应服务目标

作为初始响应流程的一部分，TAC 会根据特定产品的服务授权和案例的严重性，在以下时间范围内确定与客户互动的目标服务等级目标。

表 2. 确定初始响应服务目标

授权	初始响应服务目标
保修	如果在当地工作时间内开具案例（上午 8:00-下午 5:00）： <ul style="list-style-type: none"> <li>严重性级别 1：1 小时内</li> <li>严重性级别 2：4 小时内</li> <li>严重性级别 3：1 个工作日内</li> </ul>
	对于当地工作时间后开具的案例 <ul style="list-style-type: none"> <li>严重性级别 1-3：第二个工作日</li> <li>严重性级别 4：5 个工作日内</li> </ul>
Foundational Care、 订阅或 Partner Branded Support (PBS)	<b>对于工作时间合同</b> 如果在当地工作时间内开具案例（上午 8:00-下午 5:00）： <ul style="list-style-type: none"> <li>严重性级别 1：1 小时内</li> <li>严重性级别 2：4 小时内</li> <li>严重性级别 3：1 个工作日内</li> </ul>
	对于当地工作时间后开具的案例 <ul style="list-style-type: none"> <li>严重性 1-3：第二个工作日</li> <li>严重性级别 4：5 个工作日内</li> </ul>



表 2. 确定初始响应服务目标

授权	初始响应服务目标
Foundational Care、 订阅或 Partner Branded Support (PBS)	<p>对于全天候合同、订阅和 PBS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>严重性级别 1: 1 小时内</li> <li>严重性级别 2: 4 小时内</li> <li>严重性级别 3: 1 个工作日内</li> <li>严重性级别 4: 5 个工作日内</li> </ul>
Foundational Care 或 PBS 硬件更换	有多种硬件选项可供选择。客户应参考其具体合同来了解服务等级目标。

### 案例更新服务等级目标

在解决案例的过程中，HPE Aruba Networking TAC 将根据授权和严重性提供案例的最新情况。可能会根据每个案例的具体情况，与客户或合作伙伴重新协商这些时间安排。

表 3. 案例更新服务等级目标

授权	案例更新间隔
保修	无承诺的更新时间表
Foundational Care、 订阅或 Partner Branded Support (PBS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>严重性级别 1: 2 小时内</li> <li>严重性级别 2: 每个工作日</li> <li>严重性级别 3: 每周</li> <li>严重性级别 4: 每月</li> </ul>

**注意：服务等级目标旨在作为目标，不应视作义务。请注意，以上提出的服务等级目标可能会因保修或 Foundational Care 特定文档中定义的特定条款、交付服务级别和 TAC 访问而有所不同。**

这些更新将显示在 HPE Networking Support Portal [案例管理器](#) 中，客户可以在其中添加评论、日志等，也可以通过电子邮件发送给案例联系人。

### 案例解决方案

作为解决流程的一部分，TAC 可能会要求客户或合作伙伴提供日志、配置图等其他信息，或请求实时故障排除事件。

这些信息的可用性 or 参与情况可能会影响解决问题的时间。如果客户或合作伙伴不能按照要求充分参与到案例解决中，则案例严重性可能会降低。

### 保修案例解决方案

- 保修客户可能有权进行故障排除，以确定硬件或软件缺陷。注意：授权和参与方法会在特定于产品的保修中确定。
- TAC 确定解决方案后，客户将收到更换品，更换硬件，获悉包含修复程序（现有或未来）的正式发布 (GA) 软件版本，或获得适用保修文档中另行提供的支持。



### Foundational Care 或订阅解决方案

- 签约客户有权获得硬件或软件缺陷的中断/修复故障排除。
- 如果客户提前足够长的时间发出网络事件通知，则也可以收到关于 HPE Aruba Networking 产品生产网络的配置指导和最佳实践。（请参阅以下“网络事件通知”部分。）
- 如果请求的服务超出了 TAC 的范围（即新部署或新配置），TAC 会将客户或合作伙伴转回其客户团队，以探讨包括专业服务在内的各种方案。
- TAC 将负责管理案例直至解决。可能包括以下操作。
  - 建议软件或固件升级
  - 建议配置更改
  - 进行硬件更换
  - 将第三方产品确定为该问题的触发因素

### 软件缺陷管理

如果 TAC 认为存在导致问题的软件缺陷，他们会将此案例作为缺陷提交给产品工程团队。如果产品工程团队发现缺陷并确认解决方案，他们可能会采取以下措施。

- 将软件修复程序添加到下一个正式发布的软件维护版本中。
- 如果没有解决方法，且该缺陷影响了运营，工程团队可能会提供软件发行修补程序，然后再正式发布软件维护版本。

请注意以下事项：

- 解决方法、修补程序和软件的可用性取决于产品的服务授权。某些授权会限制客户只能使用公开可用的软件。
- 仅可在正式发布的软件版本中获得软件修复程序，生命周期结束 (EOL) 的软件不提供此程序。

## 创建网络事件通知案例

- 客户可以要求 TAC 为客户计划的生产网络更新、升级或迁移提供指导和建议。TAC 团队将根据解决这些案例所需的特定于产品的资源可用性，尽最大努力满足这些要求，以协助拥有有效 Foundational Care 合同或指定产品许可证订阅的客户解决这些案例。这不适用于仅在保修范围内的产品。

客户可在发生网络变更事件前至少 4 个工作日创建“网络事件通知”案例，步骤如下。

- 联系 TAC 开具案例
- 向 TAC 提供以下信息：
  - 变更事件的日期
  - 受此变更影响的产品（越详细越好）
  - 管理变更的主要客户联系人
  - 变更位置和位置时区，以及支持变更的团队
  - 变更的预期持续时间

TAC 的网络事件操作

- TAC 将开立/命名一个案例，用以参考
- TAC 将审查网络事件，并根据要求提供 HPE Networking Support Portal 上可用的升级、迁移、网络事件的链接
- TAC 不会执行网络事件，也不参与网络事件网桥建立





发生网络事件当天，如果客户遇到问题，应通过电话（请参阅[联系支持部门页面](#)）联系 TAC，以升级案例。TAC 将执行以下操作：

- 审查通知案例，并在收到通知后 1 小时内指派一名 TAC 工程师参与到该案例中
- 根据影响，将案例的严重性提升到 1-2 级
- 以恢复网络生产能力为目标来审查情况。这可能需要恢复到事件前的配置，且并不保证网络事件成功完成。

如果需要完全迁移、升级或新的网络配置支持，则客户或合作伙伴应联系其客户团队，查看在当前服务授权下有哪些可用选择。

### 非紧急服务和一般信息请求

对于任何新的案例请求（包括 RMA），客户可以通过 HPE Networking Support Portal [案例管理工具](#) 开具案例或使用虚拟助理/实时聊天<sup>1</sup>。如果客户通过在线案例管理工具开具了严重性级别为 1 的中断案例，但 TAC 工程师未在 1 小时内联系该客户，请致电 TAC 报告严重性级别为 1 的中断。

### 产品缺陷（错误）报告流程

建议客户检查 Support Portal 中的[产品发行说明](#)，获取产品已知问题和错误的最新信息。

如在案例管理过程中发现任何新的和疑似的产品缺陷，都将由负责管理案例的 TAC 团队进行报告，直到该案例解决。

对于在产品保修期内向 HPE Aruba Networking 寻求帮助的客户，我们不提供优先错误报告。

## 功能增强请求

欢迎客户分享增强产品功能和改进服务的想法。可以通过[创新区](#)提交请求。HPE Aruba Networking 产品管理团队将把此信息作为资源，用于确定未来版本的优先级并定义产品路线图。

## 报告安全漏洞

报告潜在安全漏洞的首选方法是通过 [sirt@arubanetworks.com](mailto:sirt@arubanetworks.com) 通知 HPE Aruba Networking 安全事故响应策略团队 (SIRT)；使用公共 PGP 密钥 (ID 0x458586D9)，该密钥可在公钥服务器和[安全建议档案页面](#)中找到。请确保您的电子邮件中包含以下信息。

- 对问题进行详细描述，并提供技术联系人的联系方式，以便帮助 SIRT 团队回答所有相关问题
- 涉及的 HPE Aruba Networking 硬件列表
- 涉及的 HPE Aruba Networking 软件版本
- 对问题进行详细描述，最好能够提供足够的信息来重现问题
- 日志、崩溃转储、屏幕截图以及其他支持信息

<sup>1</sup> 客户应首先登录 HPE Networking Support Portal，然后才能在 Support Portal 中创建案例。



HPE Aruba Networking 还建议客户订阅 [HPE Networking Support Portal 通知](#)，以便接收有关软件发布、文档更新、产品和软件版本生命周期结束 (EoL) 等方面的警报。

访问 [产品安全事故响应策略](#)，了解报告安全漏洞所需的最新完整详细信息。

## 设备/产品注册

### 网络硬件注册

要获得购买的支持服务，请执行以下操作：

- 拥有 Foundational Care 服务产品的客户必须使用产品序列号（位于产品上）和产品的正确安装位置，通过 [HPE Networking Support Portal](#) 注册其设备/产品。注册可确保 TAC 拥有必要的信息，提供客户在涵盖特定服务的设备/产品上购买的服务级别，从而加快服务速度并减少请求服务时出现授权延迟的可能性。
- 签订合同或拥有订阅许可证的客户必须使用合同 ID、许可证序列号或随产品发货通知一起发送的许可标识符，通过 [HPE Networking Support Portal](#) 注册其订阅。

**注意：为保证服务级别正确，客户或其支持合作伙伴必须使用产品上的序列号注册受涵盖的产品。如果已通过 RMA 更换产品，则必须使用更换设备的序列号，并且在 Support Portal 的客户记录中更新注册信息。**

**注意：客户在保修条款范围内的产品必须未过保修期。**

### 网络软件许可证激活和注册

客户可以激活从 HPE Aruba Networking 购买的软件许可证，并使用“激活”功能通过 [HPE Networking Support Portal](#) 的许可证管理模块注册软件。请参阅以下截屏。

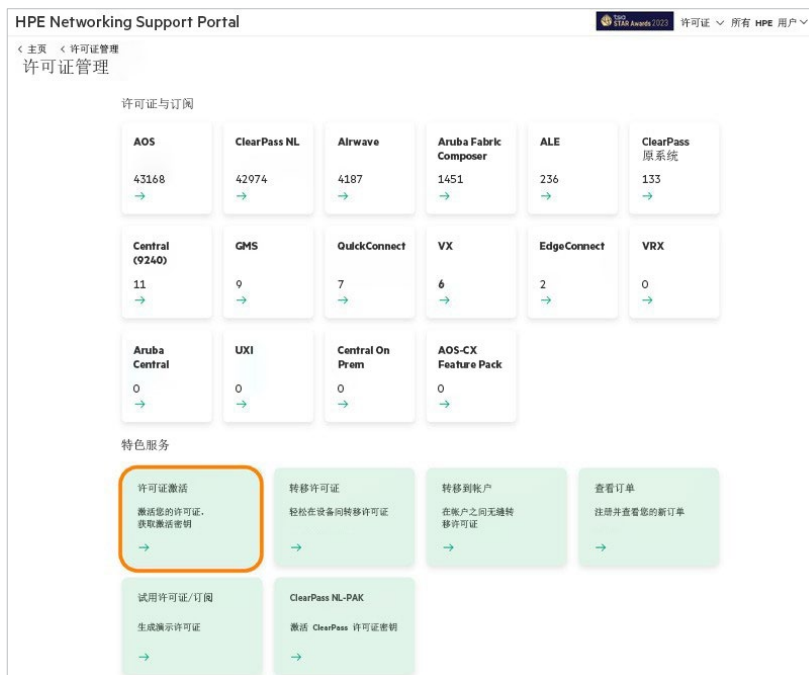


图 2. HPE Networking Support Portal 中的许可证管理页面



## 客户责任

- 对于保修支持案例，客户必须通过序列号来验证设备/产品的状态。保修是否有效且未过期？具体的保修服务条款是什么？
- 对于 Foundational Care 支持案例，客户必须确认与支持案例相关的设备/产品已在 HPE Networking Support Portal 中注册。
- 对于 Partner Branded Support，合作伙伴必须确认与支持案例相关的设备/产品已在 Support Portal 中注册。
- 为了支持 TAC 的远程案例解决工作，客户将执行以下操作：
  - 启动自检，并安装和运行其他诊断工具和程序。
  - 安装客户可安装的软件和固件更新及修补程序。
  - 无法通过 TAC 的远程支持技术启动数据收集“脚本”时，代表 TAC 运行这些脚本。
- 向 HPE Aruba Networking 提供所有必要信息，以便 HPE Aruba Networking 提供及时专业的远程支持，并确定支持服务资格级别。
- 根据要求开展其他合理的活动，以帮助 HPE Aruba Networking 确定或解决案例。
- HPE Aruba Networking 在客户站点现场更换硬件时，请确保有客户授权代表在场。
- 如需现场支持，请向 HPE Aruba Networking 提供：
  - 对支持范围内产品的访问权限；如果适用，请在产品的合理距离内提供足够的操作空间和设施。
  - 由 HPE Aruba Networking 合理确定为服务产品所必需的信息、客户资源和设施的访问权限和使用权限。
  - Foundational Care 服务说明中所述的其他访问要求。
- 如果客户在可能会对 HPE Aruba Networking 员工或分包商造成健康或安全危害的环境下使用产品，请通知 HPE Aruba Networking。HPE Aruba Networking 可能要求客户在 HPE Aruba Networking 的监督下对此类产品进行维护，可能还会延迟服务，直至客户消除这些危险。
- 确保拥有 Foundational Care 的已注册设备/产品位于 Support Portal 中标识的位置。客户有责任确保合同销售流程中已包含资产位置。

注意：现场 RMA 和技术支持因 Foundational Care 服务级别而异，具体取决于需要服务的设备/产品的位置。移动设备/产品可能会影响或削弱 HPE Aruba Networking 提供现场服务的能力。资产位置有任何变化都必须通知各自的合作伙伴或 HPE Aruba Networking 客户经理。

## 服务区域

HPE Aruba Networking 硬件服务级别“服务等级目标”取决于客户的产品位置。

**注意：**已将产品转移到其他位置的客户应确认 HPE Aruba Networking 是否能够实现服务等级目标 (SLO)。有关更多详细信息，请参阅 [Foundational Care 服务说明](#) 中的“服务区域”部分。



表 4. 附件 A - 词汇表

术语	定义
访问	客户或合作伙伴通过 HPE Networking Support Portal 或通过致电请求开具案例或进行询问的方式。
工作日	提供服务所在国家/地区普遍接受的营业日。不包括 HPE Aruba Networking 遵循的任何当地假期。
合约服务	客户或合作伙伴从 HPE Aruba Networking 购买的服务协议，该协议具有与特定产品和位置相关的特定服务级别。
服务范围	客户或合作伙伴的服务授权。
涵盖服务	如果产品在保修期内，或者当前 Foundational Care 服务包有效且已注册到设备/产品，则确定该设备/产品可享有该服务。
客户	拥有设备/产品的组织。
设备/产品	附属于产品特定保修或购买的 Foundational Care 服务的特定网络资产。
设备/产品注册	在 HPE Networking Support Portal 或 Central 中的网络上对设备进行身份验证和识别的过程。
授权	按产品和序列号划分的服务级别，与保修条款或 Foundational Care 协议有关。
Foundational Care (原 Foundation Care for Aruba)	HPE Aruba Networking Foundational Care 是一项支持服务，可提供基本的支持授权、一系列灵活的硬件更换选择、软件支持，同时也是网关服务，可能让客户访问 Aruba 客户工程 TAC 和高级支持服务等其他支持服务。Foundational Care 支持服务可通过 HPE Networking Support Portal，提供对所有 HPE Aruba Networking 软件功能和维护版本以及修补程序和修复程序的访问权限。
HPE Aruba Networking Central	针对特定 HPE Aruba Networking 产品的云原生管理产品。Central 可为有线、无线和 SD-WAN 网络提供统一的网络管理、基于 AI 的分析以及物联网 (IoT) 设备安全性。
初始响应时间	创建新案例后，TAC 工程师受指派负责该案例时，将测量初始目标响应时间。
迁移	客户将其现有的 HPE Aruba Networking 网络从一个网络平台或操作环境转移到另一个平台或环境的过程。
网络事件通知	客户或合作伙伴请求在需要 TAC 协助前开具案例。通常与客户网络变更活动有关。
现场服务	HPE Aruba Networking (或合作伙伴) 在指定的客户位置提供的服务。
合作伙伴	HPE Aruba Networking 的全球网络业务合作伙伴，他们可能向 HPE Aruba Networking 客户销售产品，有时也为其提供服务。
高级支持服务	可添加到现有 Foundational Care 协议的服务产品，以提供经增强的个性化服务和客户成功管理经验。
生产网络	客户环境中的物理和逻辑网络，用于管理电子流量的输入和输出，以满足特定客户的需求。与实验室或测试网络相对。
Partner Branded Support (PBS)	这是一项渠道服务计划，合作伙伴可以在其中享有内部资源，且能在向客户销售 HPE Aruba Networking 解决方案时提供 1 级和 2 级支持，并提供自己的品牌支持。
优先错误报告	当 TAC 认为某项已确定的错误解决方案对于解决严重级别高的网络故障至关重要时，TAC 将通知产品工程团队，该缺陷的优先级高于其他已提交待审查和待解决的缺陷/错误。这特别适用于 Foundational Care 或同等的服务级别。
退料授权 (RMA)	当 TAC 确定某种设备/产品缺陷需要更换客户硬件时，就会进行退料授权。
序列号	用于标识特定客户购买的设备/产品的唯一标识符。在 HPE Networking Support Portal 中进行注册时，此编号会将设备与该产品相关的特定服务级别相对应。

表 4. 附件 A - 词汇表

术语	定义
服务级别	为每个设备/产品选择的客户可选服务选项。此级别与客户购买的授权和服务级别体验相对应。
软件升级	当 HPE Aruba Networking 发布新版本的产品软件，而客户选择添加新的软件功能或性能时，就会进行升级。
软件/维护版本更新	对部署在客户网络中的现有软件版本进行更新，可解决已发布的软件问题和缺陷/错误。
订阅	对软件或硬件功能的基于时间的访问权限。所有 Central 订阅以及 AirWave、WLAN、Meridian、IntroSpect、NetInsight、ClearPass、UXI Sensors、NetEdit、Instant On、Aruba Fabric Composer 和 Central On-Premises 的某些订阅都可能包含支持。客户可以联系各自的合作伙伴或 HPE Aruba Networking 销售代表，了解更多订阅信息。
支持案例（案例）	由客户或合作伙伴所创建的服务请求。案例具有唯一的数字标识符，HPE Aruba Networking TAC 从案例开始到结束全程进行跟踪。
HPE Networking Support Portal（原 Aruba Support Portal (ASP)）	可提供案例管理、数字 RMA、资产管理、设置自定义通知、管理设备、许可证和合同，以及访问软件和文档、创新区（用于提交产品创意）和 Solution Exchange（配置用例）等功能。
TAC	HPE Aruba Networking 技术支持中心
保修	与客户所购产品一起打包的服务体验，由产品附属的序列号定义。此服务可能包括产品更换、对公开可用软件的访问权限以及对 TAC 的有限访问。对于保修授权，客户必须为合法的原始所有者，否则保修不可转让。

## 资源

- [HPE Aruba Networking 主页](#)
- [合作伙伴计划](#)
- [客户和合作伙伴培训与认证](#)
- [Airheads Community](#) - Airheads Community 汇集了网络领域的用户、客户、合作伙伴和专家，他们可在此就 HPE Aruba Networking 产品和服务相关主题分享知识、交流想法并寻求帮助。该社区是人们展开讨论、故障排除、探索最佳实践和获得技术支持的中心。用户可以参加各种论坛、发布问题、提供答案并参与到与 HPE Aruba Networking 的产品相关的对话。用户还可在该社区中访问文档、下载软件以及查看培训资源，以便最大限度地发挥 HPE Aruba Networking 解决方案的潜力。访问 <https://community.arubanetworks.com/home>，了解更多。

### 注意

本文档可能会进行更新、修订或替换，恕不另行正式通知。如需当前版本，请返回参阅 HPE Networking Support Portal。

## 要了解更多信息，请访问

[Support Services](#)

 即刻聊天（销售）