

## ملخص خدمة الدعم والضمان من شركة ARUBA

تم تحديث هذه الوثيقة اعتباراً من أكتوبر 2020. للاطلاع على جميع معلومات الضمان السابقة

إن تقديم الخدمة المشمولة بالضمان من خلال المركز الفني للمساعدة TAC بشركة Aruba يوفر المساعدة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها للتأكد من مطابقة المنتجات فقط. وللحصول على الخدمة المقدمة من المركز الفني للمساعدة TAC بشركة Aruba والتمتع بمزايا المساعدة ذات الأولوية، على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، واستكشاف الأخطاء وإصلاحها والتوجيه فيما يتعلق بالإعداد، والتكوين، وإمكانية التشغيل التفاعلي، أو أي استكشاف لأخطاء فنية إضافية مسبقة، يجب أن يشتمل عقد الدعم الخاص بمنتجك من شركة Aruba على ميزة سارية لتلقي خدمات مؤسسة Foundation Care. وللحصول على تفاصيل كاملة حول تقديم خدمة TAC بين الضمان وعقد الدعم، يرجى زيارة:

المقدمة لشركة Aruba، يرجى الاتصال بشريكك المحلي أو مدير حسابك في Aruba. وللحصول على تفاصيل حول خدمات مؤسسة Foundation Care المقدمة لشركة Aruba، تفضل بزيارة: [https://www.arubanetworks.com/assets/support/warranty\\_vs\\_support\\_brochure.pdf](https://www.arubanetworks.com/assets/support/warranty_vs_support_brochure.pdf). وللحصول على عرض أسعار لخدمات Foundation Care، تفضل بزيارة: <https://www.arubanetworks.com/support-services/overview/>

مفاتيح الوصول					
المنتجات	مدة الضمان <sup>1</sup>	استبدال الأجهزة <sup>2</sup>	ساعات العمل الدعم الفني <sup>3</sup>	24x7 الدعم الفني <sup>3</sup>	نظام تشغيل البرنامج الإصدار <sup>4</sup>
<b>مفاتيح Aruba</b>					
62xx، 63xx، 64xx، 84xx (بالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها بعد 1 نوفمبر 2019)	مدة عمرية محدودة <sup>11</sup>	الشحن يوم العمل التالي	مدة عمرية محدودة <sup>11/3</sup>	تُبَاع منفصلة	مدة عمرية محدودة <sup>12</sup>
83xx، 84xx (بالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها قبل 1 نوفمبر 2019)	5 أعوام	10 أيام	5 أعوام	تُبَاع منفصلة	5 أعوام <sup>4</sup>
82xxzl، 54xxzl/R، 42xxvl	مدى الحياة <sup>5</sup>	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه <sup>5/3</sup>	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
38xx، 35xx/yl، 29xx/al، 281x، 26xx، 25xx/G	مدى الحياة <sup>5</sup>	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه <sup>5/3</sup>	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
<b>تشغيل بالتحكم الذكي</b>					
Aruba Instant On 1930	مدى الحياة <sup>10</sup>	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10/3</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
192x، HPE Office Connect 195x، 191x، 18xx، 1620 (مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)	مدى الحياة <sup>10</sup>	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10/3</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
<b>غير مُدار</b>					
1420، 1410	مدى الحياة <sup>10</sup>	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً <sup>10/3</sup>	90 يوماً	لا ينطبق
(مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)			الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	
1405	3 أعوام <sup>10</sup>	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	لا ينطبق
(مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)			الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	
<b>Flex Network</b>					
55xx، 513x، 512x، 36xx، 31xx	مدى الحياة <sup>5</sup>	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه <sup>5/3</sup>	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
105xx، 75xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>

Flex Fabric					
119xx و 125xx و 129xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
79xx و 59xx/AF و 583x/AF و 57xx و 582x/AF و	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
580x/AF	مدى الحياة <sup>5</sup>	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه <sup>5/3</sup>	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
شبكة اتصال محلية لا سلكية					
المنتجات	مدة الضمان <sup>1</sup>	استبدال الأجهزة <sup>2</sup>	ساعات العمل الدعم الفني <sup>3</sup>	24x7 الدعم الفني <sup>3</sup>	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات <sup>4</sup>
أجهزة الوصول					
نقاط وصول من Aruba تعمل بنظام التشغيل ArubaOS (شبكات تعتمد على وحدات التحكم)	مدى الحياة <sup>7</sup>	10 أيام <sup>8</sup>	مدى الحياة <sup>7/3</sup>	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
نقاط وصول من Aruba تعمل بتقنية الوصول الفوري Aruba Instant (شبكات دون وحدات تحكم)	مدى الحياة <sup>7</sup>	10 أيام <sup>8</sup>	مدى الحياة <sup>7</sup>	لا ينطبق	صورة محدثة دورياً <sup>9</sup>
نقطة الوصول OfficeConnect 20	3 أعوام <sup>10</sup>	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
Aruba Instant On	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان <sup>10</sup>	لا ينطبق
وحدات التحكم					
Aruba Mobility Controller/Gateways	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
Aruba Hardware Mobility Conductor	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
Aruba Mobility Access Switches	مدى الحياة <sup>7</sup>	الشحن يوم العمل التالي	مدى الحياة <sup>7/3</sup>	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
الجهاز					
أجهزة AirWave، وأجهزة ClearPass وأجهزة IntroSpect	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
محولات الإشارات، والعلامات، والمستشعرات، والملحقات من BLE					
Aruba Beacons	90 يوماً	10 أيام <sup>8</sup>	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
مستشعرات تجارب المستخدمين Insight	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
أجهزة إمداد الطاقة، وأجهزة الهوائي، والملحقات من Aruba	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق

الموجهات					
المنتجات	مدة الضمان <sup>1</sup>	استبدال الأجهزة <sup>2</sup>	ساعات العمل الدعم الفني <sup>3</sup>	24x7 الدعم الفني <sup>3</sup>	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات <sup>4</sup>
الموجهات					
HSR68xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
HSR66xx، 66xx و MSR4xxx، MSR3xxx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
MSR2xxx، MSR9xx و MSR9xx	عام واحد	الشحن يوم العمل التالي	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة اقتنائه <sup>4</sup>
موجهات VSR	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	جميع التحديثات للترخيص الذي تم شراؤه <sup>6</sup>
إدارة الشبكة					
مركز الإدارة الذكية (تفاصيل الدعم عبر <a href="http://www.hpe.com/networking/IMCSupport">www.hpe.com/networking/IMCSupport</a> )	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
AirWave Software و ALE، ArubaCentral، ClearPass Software و Meridian Software، Visual RF و Aruba Virtual Mobility Conductor & Controllers و VIA	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
منتجات الشبكات الإضافية					
المنتجات	مدة الضمان <sup>1</sup>	استبدال الأجهزة <sup>2</sup>	ساعات العمل الدعم الفني <sup>3</sup>	24x7 الدعم الفني <sup>3</sup>	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات <sup>4</sup>
أجهزة الإرسال والاستقبال					
أجهزة الإرسال والاستقبال من Aruba (للاستخدام مع المفاتيح التي تحمل علامة Aruba التجارية، والتي تحمل العلامة التجارية Aruba أو HPE مع X142 أو X242) التي تم شراؤها في 1 يوليو أو بعد ذلك 2020  (لأجهزة الإرسال والاستقبال التي تم شراؤها قبل 1 يوليو، 2020 <a href="#">انقر هنا</a> )	3 أعوام	10 أيام	3 أعوام	لا ينطبق	لا ينطبق
أجهزة الإرسال والاستقبال من Aruba (أرقام منتج جهاز الإرسال والاستقبال JWxxxx لوحدات التحكم ومفاتيح الوصول المحمولة)	عام واحد	10 أيام <sup>8</sup>	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
لأجهزة الإرسال والاستقبال التي تم شراؤها قبل 1 يوليو 2020: أجهزة الإرسال والاستقبال التي تحمل العلامة التجارية Aruba (باستثناء أرقام منتج الإرسال والاستقبال JWxxxx)، و HPE ذات العلامات التجارية X244، X132، X131، X129، X122، X121، X119، و X112، و X111 في الوصف	مدى الحياة <sup>5</sup>	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه <sup>5/3</sup>	لا ينطبق	لا ينطبق
HPE ذات العلامات التجارية X240، X2A0، X190، X180، X170، X160، X150، X140، X135، X130، X125، X124، X120، X115، و X114، و X110 في الوصف وتُعرف أيضاً باسم أجهزة الإرسال والاستقبال (Comware)	عام واحد	30 يوماً	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق

ملحوظة: يتوفر رقم هاتف للتواصل مع مسؤولي الضمان، والدعم الفني للحالات الإلكترونية خلال ساعات العمل المحلية لدى HPE طوال مدة الضمان؛ ويُقدّم هذا الأمر لأغراض عملية بدء إجراء RMA.

1. قد تختلف تغطية الضمان لإمدادات الطاقة، والوحدات، والملحقات مثل: أجهزة الهوائي، والمراوح، وسلوك الكهرباء، وما إلى ذلك، عن تلك الخاصة بجهاز المضيف. راجع الدليل المرجعي السريع لتغطية ضمان أجهزة شبكات HPE على [www.hpe.com/networking/warrantyquickref](http://www.hpe.com/networking/warrantyquickref) للحصول على مزيد من التفاصيل.
2. يعتمد وقت الرد على بذل الجهود المعقولة تجاريًا، ويخضع للوقت المستقطع للشحن يوميًا. وقد يختلف وقت الرد في بعض البلدان والمناطق، وفي ظل قيود معينة تُفرض على الموردين. لذا تواصل مع مؤسسة الخدمة المحلية لدى HPE للتعرف على الوقت المتاح للرد داخل منطقتك. شحن NBD = الشحن يوم العمل التالي.
3. يتوفر رقم هاتف للتواصل مع مسؤولي الضمان و/أو الدعم الفني للحالات الإلكترونية خلال ساعات العمل المحلية لشركة HPE لأغراض بدء استبدال أجهزة الضمان (إصلاح الكسور؛ تشخيص الأجهزة) أو عيوب البرامج، طوال فترة الضمان فقط. يُشترط وجود عقد خدمات للمساعدة في تكوين البرامج. راجع مستند الدليل المرجعي السريع لتغطية الضمان على مستوى وحدة حفظ المخزون. كما تتوفر خدمات التغطية الممتدة.
4. ويتضمن ذلك بصورة عامة جميع إصدارات البرامج/أنظمة التشغيل المتاحة المقدمة للمنتجات المحددة المدرجة -عندما تكون متاحة أو حال توفرها- طوال مدة اقتناء المالك للمنتج باستثناء ما يتم الإخطار به. قد تتطلب بعض إصدارات البرامج أجهزة إضافية أو جديدة. وعلى العملاء الراغبين في إعطاء الأولوية لتحديثات، وحزم، وإصلاحات ذات سمات خاصة ضمن الإصدارات المستقبلية؛ شراء خدمات الدعم اللازمة من HPE. تتطلب المنتجات المميزة بعلامة "لا ينطبق" عقد دعم نشط لتنزيل أي تحديثات أو ترقيات للبرامج.
5. وبالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها بعد الأول من ديسمبر 2014؛ تمتد مدة الضمان طوال مدة اقتناء المستخدم النهائي الأصلي للمنتج فحسب. ويتضمن ذلك تغطية الضمان لإمدادات الطاقة والمراوح المدمجة طوال مدة الضمان. وقد تحتاج إلى تقديم دليل على شرائك أو استئجارك للجهاز كشرط للحصول على خدمة الضمان.
6. ويتضمن ذلك جميع تحديثات البرنامج المقدمة للإصدار المرخص، عندما تكون متاحة أو حال توفرها. ستتطلب تحديثات البرامج شراء المستخدم لما يناسبه من عقود الدعم الجاهزة أو خدماتها ووحدة حفظ المخزون.
7. وبالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها بعد الأول من ديسمبر 2015؛ تمتد مدة الضمان طوال مدة اقتناء المستخدم النهائي الأصلي للمنتج فحسب، وتحدد بمدة خمس (5) سنوات تبدأ من تاريخ البيع.
8. بالنسبة لأول 30 يومًا تلي تاريخ الشحن، ستقدم HPE الخدمات المسبقة لاستبدال منتجات البرامج التي يغطيها الضمان والمشحونة في اليوم نفسه. وبعد ثلاثين (30) يومًا من تاريخ الشحن وطوال مدة الضمان المتبقية؛ ستقوم HPE بشحن المنتجات المستبدلة لأي منتج غير متوافق خلال 10 أيام.
9. وبصورة عامة؛ يمكن تنزيل إصدارات جميع البرامج المتاحة خلال مدة الـ 90 يومًا الأولى من تاريخ الشراء. وبعد مدة الـ 90 يومًا، (1) يمكن الوصول لبرامج المصنع عبر بوابة البرامج فقط؛ و(2) بينما يتطلب تنزيل إصدارات جميع البرامج الأخرى شراء ما يناسبك من عقود الدعم الجاهزة أو خدماتها. ستتوفر إصدارات المصنع أيضًا لقاط الوصول عن بُعد (RAP) التي تعمل بنظام التشغيل الفوري Instant.
10. يغطي ضمان هذه المنتجات لمدة 90 يومًا الدعم عبر الهاتف على مدار الساعة. وبعد ذلك؛ سيتوفر الدعم عبر المحادثات فحسب طوال مدة الضمان المتبقية. تمتد مدة الضمان مدى الحياة (حسبما ينطبق ذلك) طوال مدة اقتناء المستخدم النهائي الأصلي للمنتج فحسب، وتحدد بمدة خمس (5) سنوات تبدأ من تاريخ البيع. ويتضمن هذا الضمان تغطية إمدادات الطاقة والمراوح المدمجة طوال مدة الضمان. وقد تحتاج إلى تقديم دليل على شرائك أو استئجارك للجهاز كشرط للحصول على خدمة الضمان. See [www.hpe.com/OfficeConnect/support/](http://www.hpe.com/OfficeConnect/support/) لمزيد من المعلومات حول عملية الدعم الجديدة OfficeConnect. بالنسبة لمعلومات ضمان Aruba Instant On، راجع <https://www.arubainstanton.com/resources/>
11. وبالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها بعد 1 نوفمبر 2019؛ تمتد مدة الضمان طوال مدة اقتناء المستخدم النهائي الأصلي للمنتج فحسب، وتصل حتى خمس (5) سنوات منذ تاريخ البيع. ويتضمن ذلك تغطية الضمان لإمدادات الطاقة والمراوح المدمجة طوال مدة الضمان. وقد تحتاج إلى تقديم دليل على شرائك أو استئجارك للجهاز كشرط للحصول على خدمة الضمان. قد تتطلب المنتجات المحددة تسجيل المنتج الخاص بك (الرقم التسلسلي ومعلومات الاتصال).
12. ويتضمن ذلك بصورة عامة جميع إصدارات البرامج/أنظمة التشغيل المتاحة المقدمة للمنتجات المحددة المدرجة -عندما تكون متاحة أو حال توفرها- طوال مدة اقتناء المالك للمنتج باستثناء ما يتم الإخطار به. قد تتطلب بعض إصدارات البرامج أجهزة إضافية أو جديدة. وعلى العملاء الراغبين في إعطاء الأولوية لتحديثات، وحزم، وإصلاحات ذات سمات خاصة ضمن الإصدارات المستقبلية؛ شراء خدمات الدعم اللازمة من HPE. يتضمن دعمًا لتحديثات البرامج لمدة عام واحد (1) بعد تاريخ البيع وإصلاحات الثغرات الأمنية لمدة ثلاث (3) سنوات بعد تاريخ البيع.

يتوفر الإصدار الحالي لهذا المستند، وكذلك تفاصيل سياسة ضمان منتجات الشبكات من شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise عبر <https://www.arubanetworks.com/support-services/product-warranties/>. يمكنك إيجاد معلومات حول الخدمات الخاصة بمنتجات شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise عبر [www.arubanetworks.com/support-services](http://www.arubanetworks.com/support-services). تخضع المعلومات المضمنة هنا للتغيير دون إخطار بذلك. تتضح ضمانات المنتجات والخدمات المقدمة من شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise في بيانات الضمانات الصريحة المرفقة بتلك المنتجات والخدمات. بالإضافة لذلك، تُرفق مع بضائعنا ضمانات لا يمكن استبعادها بموجب قوانين المستهلك بأستراليا ونيوزيلندا. ووفقًا لما تقدم، لا يمكن تفسير أي شيء ذُكر هنا على أنه يُشكل ضمانًا إضافيًا. ولا تتحمل شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise المسؤولية عن أي أخطاء فنية ولا تحريرية، ولا عناصر محذوفة ضمن ما ذُكر هنا.