

ملخص خدمة الدعم والضمان من شركة ARUBA

تُعد خدمة الدعم والضمان جزءًا من شرائك للمنتج اعتبارًا من شهر يناير 2019 بالنسبة لجميع الضمانات السابقة بأكملها

مفاتيح الوصول					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	الدعم الفني على مدار الساعة ³ (بعد الأول من ديسمبر 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
الوحدات القياسية					
119xx ، 125xx ، 129xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه ⁴
75xx ، 105xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يومًا	طوال مدة اقتنائه ⁴
83xx ، 84xx	5 أعوام	10 أيام	90 يومًا	لا ينطبق	5 أعوام ⁴
42xxvl ، 54xxzl/R ، 82xxzl	مدى الحياة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه ⁵	90 يومًا	طوال مدة اقتنائه ⁴
تهينة ثابتة					
،582x/AF ، 583x/AF ، 59xx/AF ، 79xx 57xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه ⁴
580x/AF	مدى الحياة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه ⁵	لا ينطبق	طوال مدة اقتنائه ⁴
35xx/yl ، 36xx ، 38xx ، 512x ، 513x ، 55xx 25xx/G ، 26xx ، 281x ، 29xx/al ، 31xx	مدى الحياة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه ⁵	90 يومًا	طوال مدة اقتنائه ⁴
تشغيل بالتحكم الذكي					
1620 ، 18xx ، 191x ، 192x ، 195x (مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)	مدى الحياة ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يومًا الدعم عبر الهاتف- المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	90 يومًا الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	طوال مدة اقتنائه ⁴

تشغيل مباشر					
لا ينطبق	90 يوماً	90 يوماً	الشنح يوم العمل التالي	مدى الحياة ¹⁰	1420, 1410
	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰			(مشغلات بعد الأول من أكتوبر 2017)
لا ينطبق	90 يوماً	90 يوماً	الشنح يوم العمل التالي	3 أعوام ¹⁰	1405
	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰			(مشغلات بعد الأول من أكتوبر 2017)

شبكة اتصال محلية لا سلكية					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	الدعم الفني على مدار الساعة ³ (بعد الأول من ديسمبر 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
أجهزة الوصول					
نقاط وصول من Aruba تعمل بنظام التشغيل ArubaOS (شبكات تعتمد على وحدات التحكم)	مدى الحياة ⁷	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
نقاط وصول من Aruba تعمل بتقنية الوصول الفوري Aruba Instant (شبكات دون وحدات تحكم)	مدى الحياة ⁷	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	صورة محدثة دورياً ⁹
موجهات شبكة لا سلكية خارجية من Aruba: MSR2KP, MST2HP, MST2HAC, MSR4KP	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
نقاط الوصول: M2xx, M330	مدى الحياة ⁵	الشنح يوم العمل التالي	طوال مدة اقتناؤه ⁵	90 يوماً	طوال مدة اقتناؤه ⁴

نقطة الوصول OfficeConnect 20	3 أعوام ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً الدعم عبر الهاتف- الدعم عبر المحادثات المحادثات طوال مدة الضمان ¹⁰	طوال مدة اقتتانه ⁴
وحدات التحكم					
وحدات التحكم من Aruba	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	لا ينطبق
مفاتيح الوصول المتنقلة من Aruba	مدى الحياة ⁷	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً	90 يوماً	طوال مدة اقتتانه ⁴
الجهاز					
أجهزة AirWave، وأجهزة ClearPass، وأجهزة IntroSpect	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
محولات الإشارات، والعلامات، والمستشعرات، والملحقات من BLE					
محولات الإشارات من Aruba	90 يوماً	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
مستشعرات تجارب المستخدمين Insight	90 يوماً	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (إصلاح الأخطاء فقط)
أجهزة إمداد الطاقة، وأجهزة الهوائي، والملحقات من Aruba	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	لا ينطبق

الموجهات					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	الدعم الفني على مدار الساعة ³ (بعد الأول من ديسمبر 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
الموجهات					
HSR68xx ، 88xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة اقتتانه ⁴
MSR4xxx ، MSR50 ، 66xx ، HSR66xx MSR30 ، MSR3xxx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة اقتتانه ⁴
MSR1xxx ، MSR20 ، MSR2xxx MSR9xx	عام واحد	الشحن يوم العمل التالي	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة اقتتانه ⁴

موجهات VSR	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	جميع التحديثات للترخيص الذي تم شراؤه ⁶
إدارة الشبكة						
مركز الإدارة الذكية (تفاصيل الدعم عبر www.hpe.com/networking/IMCSupport)	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)
ArubaCentral ،ALE ،AirWave Visual RF ،VIA ،Meridian ،ClearPass	90 يوماً (الوسائط فقط)	لا ينطبق	لا ينطبق	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)

منتجات الشبكات الإضافية						
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	الدعم الفني على مدار الساعة ³ (بعد الأول من ديسمبر 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴	
أجهزة الإرسال والاستقبال						
أجهزة الإرسال والاستقبال من Aruba (أرقام منتج جهاز الإرسال والاستقبال JWxxxx لوحدة التحكم ومفاتيح الوصول المتنقلة)	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
أجهزة الإرسال والاستقبال التي تحمل العلامة التجارية Aruba (باستثناء أرقام منتج الإرسال والاستقبال JWxxxx)، وHPE X244، وX242، وX142، وX132، وX131، وX129، وX122، وX121، وX119، وX112، وX111	مدى الحياة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة اقتنائه ⁵	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
أجهزة الإرسال والاستقبال Aruba 100G	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
HPE X2A0، X240، X190، X180، X170، X160، X150، X140، X135، X130، X125، X124، X120، X115، X114، X110	عام واحد	30 يوماً	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق

1. قد تختلف تغطية الضمان للعناصر التالية عن تلك الخاصة بجهاز المضيف: إمدادات الطاقة، والوحدات، والملحقات القابلة للفك مثل: أجهزة الهوائي، وسلوك الكهرباء، وما إلى ذلك. راجع المرجع السريع لتغطية ضمان شبكات HPE عبر www.hpe.com/networking/warrantyquickref للتعرف على مزيد من التفاصيل.
2. يعتمد وقت الرد على بذل الجهود المعقولة تجارياً، ويخضع للوقت المستقطع للشحن يومياً. وقد يختلف وقت الرد في بعض البلدان والمناطق، وفي ظل قيود معينة تُقرض على الموردين. 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، والدعم الفني للحالات الإلكترونية خلال ساعات العمل المحلية لدى HPE طوال مدة الضمان؛ ويُقدم هذا الأمر لأغراض تشخيص عيوب البرامج أو الأجهزة. ترسل HPE رداً عبر البريد الإلكتروني لأغراض تشخيص عيوب البرامج أو الأجهزة خلال ساعات العمل المحلية القياسية خلال مدة الـ 90 يوماً التالية لتاريخ الشراء. تتمتع العديد من المنتجات التي تم شراؤها بعد الأول من ديسمبر 2015 بخدمة الدعم على مدار الساعة لمدة 90 يوماً على النحو الموضح. راجع بيان الضمان المحدود للمنتج للمزيد من التفاصيل حول تغطية الضمان. 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.
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 إمدادات الطاقة والمرآح المدمجة طوال مدة الضمان. قد 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. ستطلب تحديثات البرامج شراء المستخدم لما يناسبه من وحدة حفظ المخزون، وخدمات الدعم أو التواصل الجاهزة.
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 يوماً تلي تاريخ الشحن، ستقدم HPE الخدمات المسبقة لاستبدال منتجات البرامج التي يغطيها الضمان والمشحونة في اليوم نفسه. وبعد ثلاثين (30) يوماً 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 يوماً الأولى من تاريخ الشراء. وبعد مدة الـ 90 يوماً، (1) يمكن الوصول لبرامج المصنع عبر بوابة البرامج فقط؛ و(2) بينما يتطلب تنزيل إصدارات جميع البرامج الأخرى شراء ما يناسبك من خدمات الدعم أو التواصل الجاهزة. ستتوفر إصدارات المصنع أيضاً لنقاط الوصول عن بُعد (RAP) التي تعمل بنظام التشغيل الفوري Instant.
10. يغطي ضمان هذه المنتجات لمدة 90 يوماً 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 والمرآح المدمجة طوال مدة الضمان. قد تحتاج إلى تقديم دليل على شرائك أو استئجارك للجهاز كشرط للحصول على خدمة الضمان. راجع www.hpe.com/OfficeConnect/support/ لمزيد من المعلومات حول عملية الدعم الجديدة OfficeConnect.

يتوفر الإصدار الحالي لهذا المستند، وكذلك تفاصيل سياسة ضمان منتجات الشبكات من شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise عبر <http://www.hpe.com/networking/warrantysummary>. يمكنك إيجاد معلومات حول الخدمات الخاصة بمنتجات شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise عبر www.arubanetworks.com/support-services. تخضع المعلومات المضمنة هنا للتغيير دون إخطار بذلك. تتضح ضمانات المنتجات والخدمات الخاصة 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. ووفقاً لما تقدم، لا يمكن تفسير أي شيء ذكر هنا على أنه يشكل ضماناً إضافياً ولا تتحمل شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise المسؤولية عن أي أخطاء فنية ولا تحريرية، ولا عناصر محذوفة ضمن ما ذكر هنا.