

ملخص خدمة الدعم والضمان من شركة ARUBA

يوفر تقديم الخدمة المشمول بالضمان من المركز الفني للمساعدة (TAC) لشركة Aruba المساعدة في استكشاف الأخطاء وإصلاحها لمطابقة المنتج فقط. لتتلقى الخدمة من المركز الفني للمساعدة TAC لشركة Aruba وتتمتع بأولوية المساعدة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع وطوال العام، ومن أجل استكشاف الأخطاء وإصلاحها، والتوجيه فيما يتعلق بالإعداد، والتكوين وإمكانية التشغيل التفاعلي، وأي خدمة لاستكشاف الأخطاء الفنية المتقدمة الإضافية وإصلاحها، يجب أن يشتمل عقد دعم منتجك على ميزة سارية لمؤسسة Foundation Care التابعة لشركة Aruba. وللحصول على تفاصيل كاملة حول تقديم خدمة TAC بين الضمان وعقد الدعم، يرجى زيارة:

https://www.arubanetworks.com/assets/support/warranty_vs_support_brochure.pdf. وللحصول على عرض أسعار لخدمات Foundation Care 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/support-services/overview>.
[للاطلاع على معلومات الضمان السابقة](#)

المفاتيح					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	24 ساعة طوال أيام الأسبوع الدعم الفني ³ (بعد الأول من ديسمبر، 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
Aruba مفاتيح					
xx62، xx63، xx64، xx83، xx84 (تم شراؤها بعد 1 نوفمبر 2019)	فترة العمل المتوقعة المحدودة ¹	الشحن يوم العمل التالي	فترة العمل المتوقعة المحدودة ^{3/11}	لا ينطبق	فترة العمل المتوقعة المحدودة ¹²
xx83، xx84 (بالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها قبل 1 نوفمبر 2019)	5 أعوام	10 أيام	5 أعوام	لا ينطبق	5 أعوام ⁴
i4100 و i4000	5 أعوام	10 أيام	5 أعوام	لا ينطبق	5 أعوام ⁴
xxzl82، xxzlR54، xxvl42	فترة العمل المتوقعة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة الإقتناء ^{3/5}	90 يوماً	طوال مدة الإقتناء ⁴
xx38، xx35، xx/yl35 و xx/al29 و xx26 و x281 و xx/G25	فترة العمل المتوقعة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة الإقتناء ^{3/5}	90 يوماً	طوال مدة الإقتناء ⁴
تشغيل بالتحكم الذكي					
Aruba Instant On 1930 مفاتيح	فترة العمل المتوقعة ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ^{3/10}	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	طوال مدة الإقتناء ⁴
HP Office Connect 195x، x192، x191 و xx18، و 1620 (مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)	فترة العمل المتوقعة ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ^{3/10}	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	طوال مدة الإقتناء ⁴
غير مدار					
1410، 1420	فترة العمل المتوقعة ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً ^{3/10}	90 يوماً	لا ينطبق
(مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)			90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	
1405 (مشتريات بعد الأول من أكتوبر 2017)	3 أعوام ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	لا ينطبق

Flex Network					
xx31 و xx36 و x512 و x513 و xx55 و x514	فترة العمل المتوقعة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة الاقتناء ^{3/5}	90 يوماً	طوال مدة الاقتناء ⁴
xx75 و xx105	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة الاقتناء ⁴
Flex Fabric					
xx119 و xx125 و xx129	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة الاقتناء ⁴
xx79 و xx77 و xx/AF59 و xx/AF583 و x/AF582 و x/AF583	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة الاقتناء ⁴
x/AF580	فترة العمل المتوقعة ⁵	الشحن يوم العمل التالي	طوال مدة الاقتناء ^{3/5}	لا ينطبق	طوال مدة الاقتناء ⁴
شبكة LAN لا سلكية					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	24 ساعة طوال أيام الأسبوع الدعم الفني 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)	فترة العمل المتوقعة ⁷	10 أيام ⁸	فترة العمل المتوقعة ^{3/7}	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)
نقاط وصول من Aruba تعمل بتقنية الوصول الفوري Aruba Instant (شبكات دون وحدات تحكم)	فترة العمل المتوقعة ⁷	10 أيام ⁸	فترة العمل المتوقعة ⁷	لا ينطبق	صورة محدثة دورياً ⁹
نقطة الوصول OfficeConnect 20	3 أعوام ¹⁰	الشحن يوم العمل التالي	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	طوال مدة الاقتناء ⁴
نقاط الوصول Aruba Instant On: AP11، AP11D، AP12، AP15، AP17 و AP22 (تم شراؤها بعد 7 يونيو 2021)	عامان	10 أيام ⁸	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	لا ينطبق
(تم شراؤها قبل 7 يونيو 2021)	عام واحد	10 أيام ⁸	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	90 يوماً دعم الهاتف-دعم المحادثات طوال الوقت مدة الضمان ¹⁰	لا ينطبق
وحدات التحكم					
بوابة/وحدة التحكم المتنقلة من Aruba	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
الموصل المتنقل لأجهزة Aruba	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
مفاتيح الوصول المتنقلة من Aruba	فترة العمل المتوقعة ⁷	الشحن يوم العمل التالي	فترة العمل المتوقعة ^{3/7}	90 يوماً	طوال مدة الاقتناء ⁴
الجهاز					
أجهزة AirWave، وأجهزة ClearPass وأجهزة IntroSpect	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)

محولات الإشارات، والعلامات، والمستشعرات، والملحقات من BLE					
محولات الإشارات من Aruba	90 يوماً	10 أيام ⁸	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)
مستشعرات تحليل تجارب المستخدمين	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)
أجهزة إمداد الطاقة، وأجهزة الهوائي، والملحقات من Aruba	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق
الموجهات					
المنتجات	مدة الضمان ¹	استبدال الأجهزة ²	ساعات العمل الدعم الفني ³	24 ساعة طوال أيام الأسبوع الدعم الفني ³ (بعد الأول من ديسمبر، 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
الموجهات					
HSR68xx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	لا ينطبق	طوال مدة الإقتناء ⁴
HSR66xx، وxx66، وMSR4xxx، وMSR3xxx	عام واحد	10 أيام	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة الإقتناء ⁴
MSR2xxx، وMSR1xxx، وMSR9xx	عام واحد	الشن يوم العمل التالي	عام واحد	90 يوماً	طوال مدة الإقتناء ⁴
موجهات VSR	90 يوماً (الوسائط فقط)	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	90 يوماً	لا ينطبق	90 يوماً (اصلاح الأخطاء فقط)
ArubaCentral، وALE، وAirWave Software Meridian، وClearPass Software، وVisual RF، وVIA، وSoftware التحكم والموصل المتنقل من Aruba Virtual	90 يوماً (الوسائط فقط)	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	24 ساعة طوال أيام الأسبوع الدعم الفني ³ (بعد الأول من ديسمبر، 2018)	نظام تشغيل البرنامج الإصدارات ⁴
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 2020 (لأجهزة الإرسال والاستقبال التي تم شراؤها قبل 1 يوليو 2020، انضغط هنا)	3 أعوام	10 أيام	3 أعوام	لا ينطبق	لا ينطبق
أجهزة الإرسال والاستقبال من Aruba (أرقام منتج جهاز الإرسال والاستقبال JWxxxx لوحدة التحكم ومفاتيح الوصول المتنقلة)	عام واحد	10 أيام ⁸	عام واحد	لا ينطبق	لا ينطبق

لا ينطبق	لا ينطبق	طوال مدة الإقتناء 3/5	الشحن يوم العمل التالي	فترة العمل المتوقعة ⁵	أجهزة الإرسال والاستقبال التي تم شراؤها قبل 1 يوليو 2020: أجهزة الإرسال والاستقبال التي تحمل العلامة Aruba (باستثناء أرقام منتج جهاز الإرسال والاستقبال (JWxxxx)، وعلامة HPE التجارية مع X244، X132، X131، X129، X122، X121، X119، و X112 في الوصف
لا ينطبق	لا ينطبق	عام واحد	30 يوماً	عام واحد	أجهزة الإرسال والاستقبال التي تحمل علامة HPE التجارية مع X2A0، X240، X190، X180، X170، X160، X150، X140، X135، X130، X125، X124، X120، X115، و X114، X110 في الوصف (تُعرف أيضاً باسم أجهزة الإرسال والاستقبال (Comware)

ملاحظة: 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.

- قد تختلف تغطية الضمان لإمدادات الطاقة، والوحدات، والملحقات مثل: أجهزة الهوائي، والمراوح، وسلوك الكهرباء، وما إلى ذلك، عن تلك الخاصة بجهاز المضيف. راجع المرجع السريع لتغطية ضمان شبكات HPE عبر www.hpe.com/networking/warrantyquickref للتعرف على مزيد من التفاصيل.
- يعتمد وقت الرد على الجهود المبذولة المعقولة تجارياً، ويخضع للوقت المستقطع للشحن يومياً. 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 في منطقتك. شحن NBD = الشحن يوم العمل التالي.
- 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.
- ويتضمن ذلك بصورة عامة جميع إصدارات البرامج/أنظمة التشغيل المتاحة المقدمة للمنتجات المحددة المدرجة -عندما تكون متاحة أو حال توفرها- طوال مدة اقتناء العميل للمنتج باستثناء ما يتم الإخطار به. قد تتطلب بعض إصدارات البرامج أجهزة إضافية أو أجهزة 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 بكلمة "لا ينطبق (N/A)" عقد دعم نشط لتنزيل أي تحديثات أو ترقيات للبرامج.
- 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.
- ويتضمن ذلك جميع تحديثات البرامج المقدمة للإصدار المرخص عندما تكون متاحة أو حال توفرها. ستطلب تحديثات البرامج شراء المستخدم لما يناسبه من عقود الدعم الجاهزة أو خدماتها أو وحدة حفظ المخزون.
- وبالنسبة للمنتجات التي تم شراؤها بعد الأول من ديسمبر 2015، تمتد مدة الضمان طوال مدة اقتناء المستخدم النهائي الأصلي للمنتج، وتحدد بمدة خمسة (5) أعوام تبدأ من تاريخ البيع.
- بالنسبة لأول 30 يوماً تلي 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.
- وبصورة عامة، يمكن تنزيل جميع إصدارات البرامج المتاحة خلال مدة الـ 90 يوماً الأولى بعد تاريخ الشراء. وبعد مدة الـ 90 يوماً تلك، (1) يمكن الوصول لإصدارات برامج المصنع عبر بوابة البرامج فقط؛ و(2) بينما يتطلب تنزيل جميع إصدارات البرامج الأخرى شراء ما يناسبك من عقود الدعم الجاهزة أو خدماتها. ستوفر إصدارات المصنع أيضاً لنقاط الوصول عن بُعد (RAP) التي تعمل بنظام التشغيل Instant OS.
- يغطي ضمان هذه المنتجات لمدة 90 يوماً الدعم عبر الهاتف على مدار الساعة طوال الأسبوع. وبعد ذلك؛ سيتوفر الدعم عبر المحادثات فحسب طوال مدة الضمان المتبقية. تمتد مدة الضمان المحدود لفترة العمل المتوقعة (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. راجع www.hpe.com/OfficeConnect/support/ لمزيد من المعلومات حول عملية دعم OfficeConnect الجديدة. بالنسبة لمعلومات ضمان Aruba Instant On، راجع <http://www.arubainstanton.com/resources/>
- 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 نهاية 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 منتجك (الرقم التسلسلي ومعلومات الاتصال).
- ويتضمن ذلك بصورة عامة جميع إصدارات البرامج/أنظمة التشغيل المتاحة المقدمة للمنتجات المحددة المدرجة -عندما تكون متاحة أو حال توفرها- طوال مدة اقتناء العميل للمنتج باستثناء ما يتم الإخطار به. قد تتطلب بعض إصدارات البرامج أجهزة إضافية أو أجهزة جديدة. وعلى العملاء الراغبين في إعطاء الأولوية لتحديثات، وحزم، وإصلاحات ذات سمات خاصة ضمن الإصدارات المستقبلية شراء خدمات الدعم اللازمة من HPE. يتضمن دعماً لتحديثات البرامج لمدة عام واحد (1) بعد تاريخ البيع وإصلاحات نقاط الضعف لمدة ثلاثة (3) أعوام بعد تاريخ البيع.

يتوفر الإصدار الحالي من هذا 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. تخضع المعلومات المضمنة هنا للتغيير دون إخطار بذلك. توضح ضمانات المنتجات والخدمات الخاصة المقدمة من شركة Aruba لدى مؤسسة Hewlett Packard Enterprise في بيانات الضمانات 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 يُشكل 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. Aruba PLM Warranty Operations_ Revised_08-18-2021