

ملقمات HP ProLiant و X86 ومنتجاتها الاختيارية

الكفالة المحدودة الشاملة والدعم الفني

392512-030

٢٦ مارس ٢٠٠٧

الكفالة المحدودة على الأجهزة

بنود عامة

تمنحك هذه الكفالة المحدودة على أجهزة HP باعتبارك عميلاً، حقوق كفالة محدودة واضحة من HP باعتبارها الشركة المصنعة. وبالإضافة إلى ذلك، قد يكون لك أيضاً حقوق شرعية أخرى بموجب القوانين المحلية المرعية الإجراء أو الاتفاق الخاص المكتوب مع HP.

لا تقدم HP أي كفالة واضحة أخرى أو شرط آخر، مكتوب أو شفهي كما تنكر HP بشكل صريح كافة الكفالات والشروط غير المذكورة في هذه الكفالة المحدودة. ووفقاً للحد الذي تسمح به التشريعات القانونية المحلية خارج الولايات المتحدة الأمريكية، تنكر HP كافة الكفالات والشروط الضمنية، بما فيها أية كفالات ضمنية أو شروط التسويق، والنوعية القابلة للتسويق، وملاءمة المنتجات لغرض معين. وبالنسبة إلى كافة المعاملات التجارية التي تحدث في الولايات المتحدة الأمريكية، فيتم تحديد مدة أية كفالات أو شروط ضمنية، تتعلق بتسويق المنتجات، أو جودة النوعية، أو الملاءمة لغرض معين، بفترة الكفالة الواضحة المنصوص عليها أعلاه. لا تسمح بعض الولايات أو البلدان بتحديد مدة الكفالة الضمنية أو استبعاد أو تحديد المسؤولية الناشئة عن الأضرار التبعية أو العارضة لمنتجات المستهلك. وفي مثل هذه الولايات أو البلدان، قد لا تطبق عليك بعض استثناءات أو قيود هذه الكفالة المحدودة.

إن شروط الكفالة المحدودة المذكورة في هذا النص، باستثناء ما هو مسموح به قانونياً، لا تستثنى، ولا تحصر، ولا تعدل، ولكنها تضاف إلى الحقوق التي تنص عليها القوانين المطبقة على بيع المنتج لك.

هذه الكفالة المحدودة قابلة للتطبيق في كافة البلدان وقد يتم فرضها في أي بلد أو منطقة حيث توفر HP أو موفرو الخدمات المعتمدون لديها، لرقم طراز المنتج نفسه، خدمة كفالة خاضعة للبنود والشروط المحددة سلفاً في هذه الكفالة المحدودة.

بموجب برنامج الكفالة المحدودة الشاملة من HP يمكن شراء المنتجات في إحدى المناطق أو أحد البلدان ونقلها إلى منطقة أخرى أو بلد آخر، حيث توفر HP أو موفرو الخدمات المعتمدون لديها خدمات الكفالة لرقم طراز المنتج نفسه دون إبطال الكفالة. وقد تختلف شروط الكفالة، وتوفر الخدمات، وأوقات الاستجابة من منطقة لأخرى ومن بلد لآخر. كما يعتمد وقت الاستجابة لتقديم خدمة الكفالة العادية على توفر قطع الغيار محلياً. وباستطاعة موفر الخدمات المعتمد لدى HP تزويدك بالتفاصيل.

إن HP غير مسؤولة عن أية رسوم أو ضرائب قد تترتب على نقل المنتجات. قد يكون نقل المنتجات مشمولاً بقوانين التصدير الصادرة عن الولايات المتحدة أو حكومات أخرى.

تطبق هذه الكفالة المحدودة فقط على منتجات الأجهزة التي تحمل ماركة HP و Compaq (المشار إليها جماعياً بـ "منتجات أجهزة" HP في هذه الكفالة المحدودة) المباعة أو المؤجرة مع هذه الكفالة المحدودة من قبل Hewlett-Packard Company أو الشركات التابعة لها أو مؤسساتها الفرعية المنتشرة حول العالم، أو معيدي البيع المعتمدين لديها، أو الموزعين في مختلف البلدان (يشار إليهم جماعياً بـ HP في هذه الكفالة المحدودة). وتقتصر العبارة "منتجات أجهزة" HP على مكونات الأجهزة والبرامج المبنية المطلوبة. لا تشمل العبارة "منتجات أجهزة" HP أية تطبيقات برمجية، أو برامج، أو منتجات ليست من HP أو أجهزة طرفية تحمل ماركة غير HP. إن كافة المنتجات التي ليست من HP أو الأجهزة الطرفية التي تحمل ماركة غير HP والتي تعتبر خارجية بالنسبة لمنتجات أجهزة HP مثل أنظمة التخزين الفرعية الخارجية، وأجهزة العرض، والطابعات، والأجهزة الطرفية الأخرى، تقدم "كما هي" دون كفالة من HP. ولكن الشركات المصنعة الأخرى غير HP والمزودين، أو دور النشر قد يقدمون لك مباشرة كفالات خاصة بهم.

تكفل شركة HP خلو منتجات أجهزة HP التي اشتريتها أو استأجرتها منها، من أي خلل في المواد أو في التصنيع في إطار الاستخدام العادي خلال فترة الكفالة المحدودة. تبدأ فترة الكفالة المحدودة من تاريخ الشراء أو الاستئجار من HP أو من تاريخ اكتمال التثبيت من قبل HP. ويُعتبر إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء المنتج أو استئجاره، الإثبات على تاريخ الشراء أو الاستئجار. وقد يُطالب بتوفير إثبات للشراء أو الاستئجار كشرط للحصول على خدمة الكفالة. وستكون مؤهلاً للحصول على خدمة الكفالة على الأجهزة وفقاً لشروط هذه الوثيقة وببندها في حال وجوب إصلاح منتجات الأجهزة التي تحمل ماركة HP ضمن فترة الكفالة المحدودة.

إن منتجات أجهزة HP الجديدة قد تكون مصنعة باستخدام مواد جديدة أو جديدة ومستعملة مضاهية للمواد الجديدة من حيث الأداء والوثوقية، إلا إذا تم التصريح بغير ذلك، وإلى الحد الذي تسمح به القوانين المحلية. قد تقوم HP بإصلاح منتجات أجهزة HP أو استبدالها (أ) بمنتجات أو قطع جديدة أو مستعملة تضاهي المنتجات أو القطع الجديدة من حيث الأداء والوثوقية، أو (ب) بمنتجات تضاهي المنتج الأصلي الذي توقف تصنيعه. قطع الغيار مكفولة من حيث خلوها من أي خلل في المواد أو في التصنيع ضمن الاستخدام العادي خلال فترة تسعين (٩٠) يوماً، أو الفترة المتبقية من مدة الكفالة المحدودة لمنتج جهاز HP المستبدل أو حيث تم تثبيتها، أيهما أطول.

خلال فترة الكفالة المحدودة، تقوم HP بحسب ما ترتئيه، بإصلاح أية مكونات معطوبة أو استبدالها. وفي هذه الحالة، فإن كافة قطع المكونات أو منتجات الأجهزة التي تتم إزالتها بموجب هذه الكفالة المحدودة تصبح من ممتلكات HP. وفي الحالة النادرة التي يحدث فيها فشل متكرر في منتج جهاز HP فقد تختار HP بحسب تقديرها، (أ) تزويدك بوحدة بديلة من HP تضاهي على الأقل المنتج الذي يحمل ماركة HP من حيث أداء الجهاز أو (ب) تعيد لك مبلغ الشراء أو دفعات الاستئجار (ناقص الفائدة) عوضاً عن الاستبدال. ويُعتبر هذا التعويض العلاج الوحيد للمنتجات التي فيها خلل.

استثناءات

إن شركة HP لا تضمن استمرار عمل هذا المنتج أو خلوه من الخطأ. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن أي عطل يحدث نتيجة عدم اتباعك الإرشادات المعدة خصيصاً لمنتج جهاز HP.

وهذه الكفالة المحدودة لا تنطبق على القطع القابلة للاستهلاك ولا تشمل أي منتج تمت إزالة الرقم التسلسلي منه أو تم إتلافه أو إعطابه (أ) كنتيجة لحادث، أو سوء استخدام، أو للتمادي في الاستخدام الخاطيء، أو لعدوى، أو للصيانة غير المناسبة أو غير الصحيحة أو المعايير أو لأسباب خارجية أخرى؛ أو (ب) بسبب تشغيله ضمن شروط مخالفة لمواصفات التشغيل المذكورة في وثائق المستخدم المرفقة بالمنتج؛ أو (ت) بسبب برنامج، أو واجهة استخدام، أو قطع أو مستلزمات لم تزودك بها HP؛ أو (ث) بسبب التحضير غير الملائم للموقع أو للصيانة غير الملائمة؛ أو (ج) كنتيجة للإصابة بفيروسات؛ أو (ح) بسبب فقدان أو الإغراب خلال النقل؛ أو (خ) بسبب التعديل أو الخدمة من قبل جهة أخرى غير (١) HP أو (٢) موفر خدمات معتمد لدى HP أو (٣) تثبيتك لقطع تمت الموافقة عليها من قبل HP وذلك عند توفرها لهذا المنتج في البلد أو المنطقة حيث تتم عملية التصليح.

إن شركة HP غير مسؤولة عن أي عطل يحدث في البرامج، أو البيانات، أو وسائط التخزين القابلة للإخراج أو عن فقدانها. كما أن شركة HP غير مسؤولة عن إجراء عملية استعادة أو إعادة تثبيت أي برامج أو بيانات غير البرامج التي قامت HP بتثبيتها عند تصنيع المنتج.

إن شركة HP غير مسؤولة عن المشاكل العائدة إلى التشغيل المتداخل أو التوافق والتي قد تنشأ عند (١) استخدام منتجات، أو برامج، أو منتجات اختيارية لا تعتمد على HP؛ (٢) استخدام تكوينات لا تعتمد على HP؛ (٣) تثبيت قطع مخصصة لأحد الأنظمة على نظام آخر من شكل أو طراز مختلف.

العلاج الحصري

إذا سمحت القوانين المحلية المرعية الإجراء، فإن هذه الشروط والأحكام تشكل الاتفاقية الكاملة والحصرية للكفالة بينك وبين HP بما يخص منتج جهاز HP الذي اشتريته أو استأجرته. هذه الشروط والأحكام تحل محل أية اتفاقيات أو بيانات أو ضام بما فيها بيانات الأوضاع سابقة التي تم إجراؤها في مواد مبيعات HP أو النصح الذي أسدي لك من قبل HP أو أحد عملائها أو موظفيها — تم إجراؤها عند شراء منتج جهاز HP أو استجاره. ولا يُعتبر أي تغيير يطرأ على شروط هذه الكفالة المحدودة صالحاً ما لم يكن مكتوباً وموقعاً من قبل مندوب معتمد من قبل HP.

تحديد المسؤولية القانونية

إذا لم يعمل منتج جهاز HP كما نصت الكفالة أعلاه، فإن المسؤولية القصوى التي تتحملها HP بموجب هذه الكفالة المحدودة تقتصر بشكل صريح على القيمة الدنيا بين ما دفعته ثمناً للمنتج أو تكلفة إصلاح أو استبدال أي من مكونات الجهاز التي لا تعمل بشكل صحيح في حالات الاستخدام العادي.

باستثناء ما ذكر أعلاه، تكون HP غير مسؤولة، في أي حال من الأحوال، عن أية أعطال تحدث بسبب المنتج أو عن فشل المنتج في الأداء، بما فيها الخسارة في الأرباح أو المدخرات، أو التوقف عن العمل، أو خسارة البيانات، أو خسارة في الإيرادات، أو التوقف عن الاستخدام، أو أي خسارة أخرى سواء كانت تجارية أو اقتصادية، أو الأعطال الخاصة أو الطارئة أو الأعطال الناتجة عن ذلك. إن HP غير مسؤولة عن أي مطالبة تتم من قبل جهة خارجية أو من قبلك لصالح جهة خارجية.

يطبق تحديد المسؤولية القانونية هذا سواء تم الادعاء القانوني للحصول على تعويضات عن هذه الأضرار، أو في حال المطالبة بتعويض الضرر، بموجب الكفالة المحدودة هذه أو كمطالبة يعطل وضرر (بما فيها الإهمال والمسؤولية الكاملة عن المنتج)، أو المطالبة بموجب عقد أو أي مطالبة أخرى. ولا يمكن التنازل عن هذا التحديد للمسؤولية القانونية أو تعديله من قبل أي شخص. سيكون هذا التحديد في المسؤولية القانونية ساري المفعول حتى في حال قمت بإعلام HP أو أي ممثل معتمد لديها باحتمال حدوث مثل هذه الأضرار أو حتى إذا كان مثل هذا الاحتمال متوقعاً بشكل معقول. ومع ذلك، فإن يتم تطبيق تحديد المسؤولية القانونية على المطالبة من أجل التعويض عن الإصابة الشخصية.

نمنحك هذه الكفالة المحدودة حقوقاً قانونية معينة. قد يكون لديك حقوق أخرى تختلف بين ولاية وأخرى أو بين بلد وآخر. ننصحك بمراجعة قوانين البلد أو الولاية لتحديد حقوقك بشكل كامل.

الكفالة المحدودة على الأجهزة الاختيارية

إن بنود وشروط الكفالة المحدودة للأجهزة الاختيارية التي تحمل ماركة (أجهزة HP) الاختيارية هي تلك التي تمت الإشارة إليها في نص الكفالة المحدودة والقابلة للتطبيق على أجهزة HP الاختيارية وهي مضمّنة في حزمة منتج HP الاختياري. إذا كان جهاز HP الاختياري مثبتاً في منتج جهاز HP فقد تعطيك HP خدمة مشمولة بالكفالة إما خلال المدة المعينة في مستندات الكفالة (فترة الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري) المصاحبة لجهاز HP الاختياري، أو ما تبقى من فترة الكفالة لمنتج جهاز HP حيث تم تثبيت جهاز HP الاختياري، أيهما أطول ما لم يتم ذكر عكس ذلك في قسم "فترة الكفالة المحدودة". وفي كل الحالات، لن تتجاوز فترة الكفالة المحدودة لجهاز HP الاختياري الثلاث (3) سنوات اعتباراً من تاريخ شراء جهاز HP الاختياري. تبدأ فترة الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري من تاريخ الشراء من HP أو أحد باعته المعتمدين. إن إيصال التسليم أو البيع المؤرخ، والذي يظهر تاريخ شراء جهاز HP الاختياري، هو تاريخ بدء تطبيق الكفالة. لمزيد من التفاصيل، انظر الكفالة المحدودة على جهاز HP الاختياري. الأجهزة الاختيارية التي ليست من HP تقدم "كما هي". ولكن، الشركات المصنعة الأخرى غير HP والمزودين الآخرين قد يقدمون لك مباشرة كفالات خاصة بهم.

مسؤوليات العملاء

لتمكين HP من إعطائك أفضل دعم وخدمة ممكنين خلال فترة الكفالة المحدودة، ستتم مطالبتك بما يلي:

- المحافظة على بيئة مناسبة واستخدام منتجات أجهزة HP بما يتناسب مع الإرشادات التي تم تزويدك بها.
- التحقق من التكوين وتحميل أحدث البرامج المبنية وتثبيت تصحيحات البرامج وتشغيل اختبارات التشخيص والأدوات المساعدة من HP وتطبيق إجراءات مؤقتة أو حلول مؤقتة توفرها HP أثناء عمل HP على إيجاد الحلول الدائمة.
- السماح لـ HP بإبقاء بعض أدوات التشخيص والصيانة للنظام والشبكة مقيمة على الأنظمة أو المواقع الخاصة بك وذلك تسهيلاً للأداء المتعلق بخدمات الدعم المشمولة بالكفالة (يشار إليها بشكل جماعي بـ "Proprietary Service Tools" "أدوات الخدمات الخاصة")؛ أدوات الخدمات الخاصة هي ملك خاص لـ HP وتبقى كذلك. بالإضافة إلى ذلك يمكنك:
 - استخدام أدوات الخدمات الخاصة فقط خلال سريان فترة الكفالة ووفق ما تسمح به HP فقط
 - تثبيت أدوات الخدمات الخاصة وصيانتها ودعمها بما فيها أية تحديثات وتصحيحات مطلوبة
 - توفير الاتصال عن بعد من خلال خط للاتصالات توافق عليه HP إذا كان ذلك مطلوباً
 - مساعدة HP في تشغيل أدوات الخدمات الخاصة
 - استخدام إمكانية نقل البيانات إلكترونياً لإعلام HP بأحداث يتعرف عليها البرنامج
 - شراء أجهزة اتصالات عن بعد تحددها HP للأنظمة التي تتوفر فيها خدمة التشخيص عن بعد إذا كان ذلك مطلوباً
 - إعادة أدوات الخدمات الخاصة أو السماح لـ HP بازالتها عند إنهاء خدمات الدعم المشمولة بالكفالة
 - عدم بيع أدوات الخدمات الخاصة أو نقلها أو تعيينها أو رهنها أو في أي حال من الأحوال إعادتها أو تحويلها.
- في بعض الحالات قد تحتاج HP إلى برامج إضافية مثل برامج التشغيل وبرامج المهام الروتينية يتم تحميلها على النظام للاستفادة من حلول الدعم وإمكانياته.
- استخدام حلول الدعم عن بعد من HP متى أمكن ذلك. تشجعك HP بشدة على استخدام تقنيات الدعم المتوفرة من HP. وإذا اخترت عدم نشر إمكانيات الدعم عن بعد المتوفرة فقد يترتب عليك دفع تكاليف إضافية بسبب المتطلبات المتزايدة لموارد الدعم.
- التعاون مع HP في محاولة لحل المشكلة عبر الهاتف. وقد يتداخل في هذا الأمر تنفيذ إجراءات تشخيصية روتينية وتثبيت تحديثات أو تصحيحات إضافية للبرامج وإزالة برامج اختيارية توفرها جهات خارجية و/أو استبدال البرامج الاختيارية.
- إجراء نسخة احتياطية دورية للملفات أو البيانات أو البرامج المخزنة على القرص الثابت أو أي جهاز تخزين آخر للوقاية من حدوث أي عطل أو تعديل أو خسارة. وقبل إعادة أي من منتجات أجهزة HP للحصول على خدمة الدعم المشمولة بالكفالة عليك إجراء نسخة احتياطية للملفات والبيانات والبرامج وإزالة أية معلومات سرية أو شخصية أو خاصة.
- المحافظة على إجراء إعادة إنشاء الملفات أو البيانات أو البرامج المفقودة أو التي لحق بها أي تعديل والتي لا تعتمد على منتجات أجهزة HP الواقعة ضمن خدمات الدعم المشمولة بالكفالة.
- إعلام HP إذا كان هناك منتجات مستخدمة في بيئة قد تعرض صحة وسلامة موظفي HP أو المتعاقدين معها للخطر. وقد تطلب منك HP المحافظة على مثل هذه المنتجات تحت إشراف HP وقد تقوم بتأجيل خدمة الكفالة حتى تجد العلاج المناسب لمثل هذه المخاطر.
- تنفيذ مهام إضافية كما تم تعريفها ضمن كل نوع من أنواع خدمات الكفالة المذكورة أدناه وأية إجراءات أخرى قد تطالب بها HP بطريقة معقولة لضمان الأداء الأفضل لخدمات الدعم المشمولة بالكفالة.

أنواع الخدمات المشمولة بكفالة الأجهزة

فيما يلي أنواع الخدمات المشمولة بالكفالة والتي قد تنطبق على منتج جهاز HP الذي اشتريته. للحصول على مزيد من التفاصيل، يمكنك مراجعة القسم "فترة الكفالة المحدودة".

الإصلاح الذاتي من قبل العملاء

إن منتجات HP مصممة بواسطة العديد من القطع التي يستطيع العملاء إصلاحها (Customer Self Repair (CSR وذلك لتقصير الوقت الذي يحتاج إليه الإصلاح والسماح بمرونة أكبر عند تنفيذ عملية استبدال القطع المعطوبة. وإذا اعتبرت HP خلال فترة التشخيص، أنه يمكنك إتمام الإصلاح باستخدام قطعة CSR فستقوم HP بشحن تلك القطعة مباشرة إليك لاستبدالها. وهناك فئتان من قطع CSR.

- قطع يعتبر إصلاحها من قبل العملاء أمراً إجبارياً. إذا طلبت من HP استبدال هذه القطع فسيترتب عليك دفع تكاليف السفر واليد العاملة مقابل توفير هذه الخدمة.
- قطع يعتبر إصلاحها من قبل العملاء أمراً اختيارياً. هذه القطع مصممة أيضاً لتصليحها ذاتياً من قبل العملاء. غير أنك إذا طلبت من HP استبدالها نيابة عنك فقد تقوم بذلك دون فرض رسم إضافي وذلك ضمن نوع الخدمات المشمولة بالكفالة والمخصصة للمنتج الذي تستخدمه.

وفقاً لتوفر قطع CSR وحيث يسمح به الموقع الجغرافي، يتم شحن هذه القطع بحيث يتم تسليمها في يوم العمل التالي. وقد يتم التسليم في اليوم نفسه أو خلال أربع ساعات بموجب رسم إضافي إذا سمح الموقع الجغرافي بهذا الأمر. وإذا احتجت إلى المساعدة، فيمكنك الاتصال بمركز الدعم الفني من HP (HP Technical Support Center) فيساعدك أحد الفنيين عبر الهاتف. وتحدد HP في المواد التي يتم شحنها مع قطعة CSR البديلة ما إذا كان يجب إعادة القطعة التي فيها خلل إلى HP. وفي الحالات التي يجب فيها إعادة القطعة التي فيها خلل إلى HP عليك إعادة هذه القطعة إلى HP خلال فترة معينة، عادة ما تكون خمسة (5) أيام عمل. ويجب إعادة القطعة التي فيها خلل مع الوثائق المقترنة بها في مواد التغليف والشحن المتوفرة. وقد يؤدي عدم إعادة القطعة التي فيها خلل إلى جعل HP ترسل لك فاتورة بقيمة القطعة البديلة. عند الإصلاح الذاتي من قبل العميل، ستدفع HP كافة تكاليف الشحن وإعادة القطع كما ستحدد شركة الشحن/البريد التي يجب استخدامها.

خدمة كفالة القطع فقط

قد تشمل الكفالة المحدودة من HP خدمة كفالة القطع فقط. وبموجب الخدمة المقدمة للقطع فقط، توفر HP القطع البديلة دون أية رسوم. أما إذا أجرت HP أعمال الإصلاح، فسيترتب عليك دفع تكاليف الإصلاح، واليد العاملة والنقل.

خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات

قد تشمل الكفالة المحدودة من HP خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات. وبموجب بنود خدمة الكفالة المتقدمة باستبدال الوحدات، تقوم HP بشحن وحدة بديلة مباشرة إليك إذا ما تم تشخيص منتج جهاز HP الذي اشتريته على أن فيه خللاً. عند استلامك للوحدة البديلة، يتعين عليك إعادة الوحدة التي فيها خلل إلى HP باستخدام التغليف الذي استلمته مع الوحدة البديلة، خلال فترة معينة، عادة ما تكون خمسة (5) أيام عمل. وتتحمل HP كافة تكاليف الشحن والتأمين المترتبة على إعادة الوحدة التي فيها خلل إلى HP. وقد يؤدي عدم إعادة القطعة التي فيها خلل إلى جعل HP ترسل لك فاتورة بقيمة الوحدة البديلة.

خدمة الكفالة في موقع العميل

قد تشمل خدمة الكفالة المحدودة من HP خدمة الكفالة في موقع العميل. وبموجب بنود الخدمة في موقع العميل، تستطيع HP بحسب تقديرها الخاص، تحديد ما إذا كان من الممكن إصلاح الخلل:

- عن بعد
- باستخدام قطعة CSR
- بإجراء اتصال لطلب الخدمة في موقع الوحدة التي فيها خلل

إذا قررت HP بشكل أساسي أن الاتصال لطلب الخدمة في موقع العميل هو أمر مطلوب لإصلاح لخلل، فستتم جدولة الاتصال خلال ساعات العمل النظامية ما لم يتم تحديد عكس ذلك بالنسبة إلى منتج جهاز HP الذي اشتريته. وتكون ساعات العمل النظامية عادةً ما بين الثامنة صباحاً والخامسة مساءً، من يوم الإثنين وحتى الجمعة، ولكنها قد تختلف بحسب دوام العمل المحلي لكل بلد. إذا كان موقع الوحدة التي فيها خلل خارج منطقة الخدمة المعنادة (عادةً ٥٠ كم)، فقد يطول وقت الاستجابة أو قد يترتب عليك دفع تكاليف إضافية. لمعرفة موقع أقرب موفر خدمات معتمد لدى HP راجع موقع HP على ويب على العنوان: www.hp.com/support.

ولكي تتلقى الدعم في الموقع:

- يجب أن يكون ممثل عنك موجوداً عندما تقدم HP خدمات الكفالة في موقعك
- إعلام HP إذا كان هناك منتجات مستخدمة في بيئة قد تعرض صحة وسلامة موظفي HP أو المتعاقدين معها للخطر
- توفير الوصول السهل والسليم والكافي لـ HP إلى كافة المنشآت والمعلومات والأنظمة التي تعتبرها HP ضرورية لتوفير الدعم السريع واستخدامها وهذا يتوقف على متطلبات الأمان المعقولة في HP
- التأكد من أن كافة الملصقات من الشركات المصنعة (مثل الأرقام التسلسلية) موجودة في مكانها ويسهل الوصول إليها ويمكن قراءتها
- المحافظة على بيئة عمل تتوافق مع مواصفات المنتج والتكوينات المعتمدة

ترقيات الخدمات

لدى HP مجموعة من عروض الدعم الإضافي والخدمات لمنتجاتك، يمكنك شراؤها محلياً. ولكن، قد لا يتوفر بعض الدعم أو المنتجات المتعلقة به في كافة البلدان. للحصول على معلومات حول إمكانية توفر ترقيات الخدمات وكلفتها، يمكنك مراجعة موقع HP على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support>.

فترة الكفالة المحدودة

إن فترة الكفالة المحدودة على منتج جهاز HP هي فترة ثابتة، ومعينة، تبدأ من تاريخ الشراء. إن التاريخ الموجود على إيصال البيع هو تاريخ الشراء ما لم تعلمك HP أو بائعها خطأً بغير ذلك.

جدول ١: منتجات ملقمات ProLiant و X86

المنتجات	فترة الكفالة المحدودة وأسلوب توفير الخدمات ^{١,٢}	وقت الاستجابة ^٣
ملقم HP طراز tc2120	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant Ble-Class ^٤	سنة واحدة على قطع الغيار	يوم العمل التالي
حاويات أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant BL e-Class و وحدات توصيل أجهزة الكمبيوتر الرقيق فيما بينها	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant BL30p و BL35p	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل السنتان الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
BladeSystem p-Class أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant p-Class (باستثناء BL35p و BL30p) حاويات p-Class ووحدات توصيل الأجهزة فيما بينها ^٥ ومكونات التزويد بالطاقة وتوزيعها* ومحطات التشخيص	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
BladeSystem c-Class أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant c-Class حاويات c-Class ووحدات توصيل أجهزة c-Class فيما بينها ^٥	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
مجموعات حزم ProLiant CL380	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant DL140	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
ملقمات ProLiant DL140 G3	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant DL145 G1 و G2	سنة واحدة على قطع الغيار	١ إلى ٥ أيام عمل
ملقمات ProLiant DL145 G3	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant DL320	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل السنتان الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML110	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML115	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML150	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML310	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
ملقمات ProLiant ML330 G2, G3	سنة واحدة على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي
كافة طرازات ProLiant الأخرى	٣ سنوات على قطع الغيار واليد العاملة في موقع العميل	يوم العمل التالي

^١ تعكس خدمة الكفالة المشار إليها في هذا الجدول المستوى الأدنى للخدمات التي تقدمها الكفالة. قد تكون التحسينات على الكفالة الأولية مضمنة في منتج جهاز HP وللحصول على معلومات حديثة حول الكفالة، اتصل بمكتب مبيعات HP الأقرب إليك.

^٢ فترة كفالة محركات الأقراص الثابتة ATA و SATA هي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة كفالة النظام المثبتة فيه.

^٣ تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. تستند أوقات الاستجابة إلى الجهد المبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية. في بعض البلدان وضمن قيود معينة على الوكيل، قد يختلف وقت الاستجابة. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.

^٤ لا تتخذ أجهزة الكمبيوتر الرقيق لمقم ProLiant BL e-Class سمات كفالات حاوية أجهزة الكمبيوتر الرقيق للمقم.

^٥ تشمل وحدات توصيل الأجهزة فيما بينها ووحدات التوصيل Pass-thru وأجهزة الوصل الأخرى. وفترة الكفالة على أجهزة الوصل التي تحمل ماركة HP هي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة الكفالة المحددة للنظام عند تثبيتها. الأجهزة الاختيارية التي ليست من HP تقدم "كما هي". ولكم من الممكن للمصنعين الآخرين، غير HP والموردين أن يقدموا الكفالات لك مباشرة. أما فترة الكفالة لوحدات توصيل HP Storage Fibre Channel switches فهي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة الكفالة المحددة للنظام حيث تم تثبيتها. ويمكنك الرجوع إلى الكفالة الخاصة بمنتجات التخزين لدى HP في موقع HP على ويب على العنوان <http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>.

^٦ تتخذ المجموعات الأخرى لأجهزة ProLiant سمات كفالات مكوناتها.

جدول ٢: المنتجات الاختيارية لمقومات ProLiant و X86^١

المنتجات	فترة الكفالة المحدودة وأسلوب توفير الخدمات ^٢	وقت الاستجابة ^٣
البطاريات	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
الكبلات	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
حاويات محركات الأقراص	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص الثابتة (ATA و PATA و SATA) [*]	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص الثابتة (SAS و SCSI)	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
محولات النواقل المضيفة (Host Bus)	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
الذاكرة	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
أجهزة المودم	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
أنظمة التبريد النمطية (MCS)	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
محولات الشبكة (NIC)	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
محركات الأقراص البصرية	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
حماية الطاقة وإدارتها (أجهزة التزويد بطاقة غير منقطعة، بما فيها البطاريات المزودة بالطاقة غير المنقطعة)	السنة الأولى: قطع الغيار واليد العاملة في موقع العمل السنين الثانية والثالثة: قطع الغيار فقط	قطع الغيار: ١ إلى ٥ أيام عمل اليد العاملة: يوم العمل التالي
المعالجات	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
الرفوف وملحقاتها	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
لوحات Remote Insight Lights Out Edition II	سنة واحدة على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل
وحدات التحكم بأجهزة التخزين Storage Array Controllers	٣ سنوات على قطع الغيار فقط	١ إلى ٥ أيام عمل

^١ يصف الجدول ٢ المنتجات الاختيارية لمقومات ProLiant و X86 فقط. وقد تم تحديد بنود الكفالة المتعلقة بالمنتجات الاختيارية الأخرى المتوفرة من HP في الكفالة المحدودة المتوفرة مع تلك المنتجات. وفيما يتعلق بمنتجات التخزين لدى HP يمكنك مراجعة الكفالة في موقع HP على ويب على العنوان:

<http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html>

^٢ تعكس خدمة الكفالة المشار إليها في هذا الجدول المستوى الأدنى للخدمات التي تقدمها الكفالة. قد تكون التحسينات على الكفالة الأولية مضمّنة في منتج جهاز HP وللحصول على معلومات حديثة حول الكفالة، اتصل بمكتب مبيعات HP الأقرب إليك.

^٣ تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. تستند أوقات الاستجابة إلى الجهد المبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية. في بعض البلدان وضمن قيود معينة على الوكيل، قد يختلف وقت الاستجابة. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.

* فترة كفالة المنتجات الاختيارية هذه هي سنة واحدة (١) كحد أقصى بغض النظر عن فترة كفالة النظام المثبتة فيه.

جدول ٣: منتجات التخزين من HP

المنتجات	فترة الكفالة المحدودة وأسلوب توفير الخدمات	وقت الاستجابة
منتجات التخزين من HP (منها من دون حصر صنيف الأقراص، و NAS، و AIT، و DLT، و DAT، و MSA)	http://h18006.www1.hp.com/products/storageworks/warranty.html	

جدول ٤: منتجات البرامج

المنتجات	الدعم الفني	وقت الاستجابة ^١
البرامج التي تحمل ماركة HP	٩٠ يوماً من الدعم للإعداد الأولي	ساعات العمل النظامية
البرامج التي تحمل ماركة جهات خارجية والمثبتة من قبل HP أو المشتراة منها	٩٠ يوماً من الدعم للإعداد الأولي	ساعات العمل النظامية
الوسائط الحاملة للبرامج ^٢	٩٠ يوماً لاستبدال الوسائط التي فيها خلل	٥ أيام عمل

^١ تستند أوقات الاستجابة إلى أيام وساعات العمل العادية المحلية. تقاس كافة أوقات الاستجابة، ما لم يذكر غير ذلك، من لحظة اتصال العميل إلى أن تعين HP وقتاً مناسباً للطرفين لتقديم الدعم، أو إلى أن تبدأ HP بتوفير الدعم أو التشخيص عن بعد. تستند أوقات الاستجابة إلى الجهد المبذول بشكل منطقي من الناحية التجارية. في بعض البلدان وضمن قيود معينة على الوكيل، قد يختلف وقت الاستجابة. إذا كان موقعك خارج منطقة الخدمة المعتادة، فقد يكون وقت الاستجابة أطول أو قد تكون هناك رسوم إضافية. اتصل بالمؤسسة المحلية المعنية بخدمة HP لمعرفة وقت الاستجابة في منطقتك.

^٢ الوسائط الحاملة للبرامج. المواد المستخدمة لتسليم البرامج التي تحمل ماركة HP أو البرامج التي توفرها جهات خارجية والتي تم تثبيتها من قبل HP أو شراؤها منها (مثلاً، قرص مضغوط، أو قرص مرن، أو شريط).

الكفالة المحدودة الشاملة والدعم الفني

٢٦ مارس ٢٠٠٧

أوروبا والشرق الأوسط وأفريقيا

392512-030

الكفالة المحدودة على البرامج

باستثناء ما ذكر في اتفاقية الترخيص للمستخدم الخاصة بالبرامج، أو اتفاقية الترخيص للبرامج، أو إذا ما نصت القوانين المحلية على عكس ذلك، فإن المنتجات البرمجية، بما فيها أية تطبيقات برمجية أو برامج مجانية (كما هي معرفة أدناه) أو نظام التشغيل المثبت مسبقاً من قبل HP تقدم "كما هي" مع كافة أخطائها، وتترك HP في هذا المستند كافة الكفالات أو الشروط الأخرى، سواء كانت صريحة، أو ضمنية، أو قانونية، بما فيها، دون حصر، الكفالات على حق الملكية وعدم التعدي عليه، أو أية كفالات ضمنية أخرى، أو رسوم، أو شروط تسويق المنتج، أو ملاءمته لغرض معين، أو خلوه من الفيروسات. بعض الولايات أو المناطق التي لها استقلاليتها التشريعية، لا تسمح باستثناء الكفالات الضمنية أو بتحديد فترة الكفالات الضمنية، وبذلك قد لا ينطبق هذا الإنكار عليك بأكمله. إلى الحد الذي يسمح به القانون المرعي الإجراء، يجب عدم تحميل HP أو مورديها، في أي حال من الأحوال، مسؤولية أي أضرار خاصة، أو عرضية، أو غير مباشرة، أو التبعية مهما كانت (بما فيها، دون حصر، الأضرار الناجمة عن الخسارة في الأرباح، أو فقدان معلومات سرية أو غيرها، أو مقاطعة الأعمال، أو الإصابة الشخصية، أو فقدان الخصوصية الناجم عن أو المتعلق باستخدام أو عدم القدرة على استخدام المنتج البرمجي)، حتى في حال تم إعلام HP أو مورديها بإمكانية حصول أضرار مماثلة وحتى في حال لم ينجح الحل المقترح في تحقيق غايته الأساسية. لا تسمح بعض الولايات أو البلدان باستثناء أو تحديد المسؤولية الناشئة عن الأضرار التبعية أو العارضة، ولذلك فقد لا ينطبق عليك التحديد أو الاستثناء أعلاه.

إن واجبات HP الوحيدة من ناحية الكفالة فيما يتعلق بالبرامج التي توزعها HP والتي تحمل اسم HP التجاري، يشار إليها في اتفاقية الترخيص للمستخدم أو اتفاقية الترخيص للبرنامج المتوفرة مع البرنامج. وإذا تبين أن الوسيلة القابلة للإخراج التي توزع HP البرامج عليها، فيها خلل في المواد أو التصنيع خلال تسعين (٩٠) يوماً من تاريخ الشراء، فإن الحل الوحيد بالنسبة إليك هو إعادة الوسيلة القابلة للإخراج إلى HP لاستبدالها. للحصول على شريط فارغ كوسيلة قابلة للإخراج، يرجى مراجعة الموقع التالي على ويب على العنوان:

<http://h20000.www2.hp.com/bizsupport/TechSupport/Document.jsp?objectID=pg50101>

وتقع على عاتقك مسؤولية الاتصال بالمصنعين أو الموردين الآخرين للحصول على الدعم بموجب الكفالة الصادرة عنهم.

برامج أنظمة التشغيل والتطبيقات المجانية

لا تقدم HP دعماً فنياً للبرامج التي تعطي من قبل جهات أخرى ضمن رخصة عمومية، بما فيها أنظمة التشغيل أو التطبيقات (البرامج المجانية) Freeware إن الدعم الفني للبرامج المجانية Freeware المتوفرة مع "منتجات أجهزة" HP يقدمه بائع البرنامج المجاني Freeware يرجى مراجعة بيان الدعم لنظام التشغيل المجاني أو التطبيقات المجانية الأخرى الذي يصحب منتج جهاز HP

الدعم للإعداد الأولي

يتوفر الدعم الإلكتروني أو الهاتفي للإعداد الأولي من HP لتسعين يوماً (٩٠) اعتباراً من تاريخ الشراء. انظر "الاتصال بـ HP" للحصول على الموارد الموجودة على الإنترنت والدعم الهاتفي.

الدعم يشمل:

- الإجابة على أسئلة تتعلق بالتثبيت (كيفية إجرائه والخطوات الأولى والمتطلبات)
- إعداد وتكوين البرامج والمنتجات الاختيارية التي توفرت مع منتجات أجهزة HP أو تلك التي تم شراؤها مع تلك المنتجات (كيفية الإعداد والتكوين والخطوات الأولى)
- تفسير رسائل الإعلام بالخطأ التي تصدر عن النظام
- عزل المشاكل المتعلقة بالنظام
- الحصول على معلومات حزمة الدعم أو على تحديثات للبرامج التي تم شراؤها مع منتجات أجهزة HP أو تلك المتوفرة معها

الدعم لا يشمل المساعدة في الأمور التالية:

- إنشاء أو تشخيص برامج أنشأها المستخدم أو التعليمات البرمجية المصدر
- تثبيت منتجات أخرى لا علاقة لها بـ HP
- تحقيق أمثلية النظام وتخصيصه وتكوين الشبكة

الاتصال بـ HP

إذا حدث عطل في المنتج أثناء فترة الكفالة المحدودة ولم تتجح الاقتراحات الموجودة في وثائق المنتج في حل المشكلة، فيمكنك الحصول على الدعم إذا نفذت ما يلي:

- تحديد موقع أقرب مركز دعم لـ HP إليك على ويب على العنوان: <http://www.hp.com/support>
- اتصل بأقرب مركز دعم لـ HP إليك وتأكد من أن المعلومات التالية بحوزتك قبل الاتصال:
 - رقم المنتج التسلسلي واسم الطراز ورقم الطراز
 - رسائل الإعلام بالخطأ ذات الصلة
 - الأجهزة الاختيارية المضافة
 - نظام التشغيل
 - الأجهزة أو البرامج التي يكون مصدرها جهات خارجية
 - أسئلة مفصلة

© 2005-2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.