

# 服务说明

## 面向客户端产品的 Dell ProSupport

### 简介

戴尔非常荣幸能根据本服务说明（下称“**服务说明**”）为您提供面向客户端产品的 Dell ProSupport（下称“**服务**”或“**支持服务**”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的戴尔发出的发票或订单确认书（如适用，统称为“**订单**”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。若您需要额外的协助，或索取适用于您服务的有效协议副本（下称“**协议**”），请联系您的戴尔销售代表。若您需要一份与相关 Dell EMC 经销商之间的协议副本，请联系该经销商。

### 本服务的范围

服务的内容包括：

- 全天候（24x7，包括节假日）<sup>1</sup> 咨询戴尔客户服务和支持部门，让他们协助您对戴尔产品和部分戴尔品牌 OEM 软件进行故障处理。
- 为解决产品问题，派遣技术工程师到现场和/或将更换部件送至安装现场或双方商定的其他经戴尔认可的客户业务地点（详见本协议，具体取决于需要或所购买的服务级别）。

### 当您需要服务时如何联系戴尔

**线上、在线咨询和电子邮件支持：** 戴尔网站、在线咨询和电子邮件支持通过以下网址提供：[www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) 和 <https://support.emc.com/>（视情况而定）。

**电话支持请求：** 全天候（24x7，含节假日）提供。本支持在美国之外的供应情况可能有所不同，并且仅限于商业上合理的情形，除非相应附件中另有说明。请访问 <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> 和 <https://support.emc.com>（视情况而定），查看您所在位置的适用电话号码列表。

### 严重级别

应根据下表对符合条件的事件指定相应的严重级别。

| 严重性 | 状况                       | 戴尔应对策略   | 客户职责   |
|-----|--------------------------|--|--|
| 1   | 严重：无法执行关键的业务功能，需要立即响应。   | 紧急派遣，同时立即进行电话故障处理并让上报经理快速介入。   | 每周七 (7) 天，每天二十四 (24) 小时提供适当的员工/资源以帮助解决问题。应通知现场高级管理人员并让其参与其中。 |
| 2   | 高：能够执行业务功能，但性能/功能降低或严重受限 | 立即进行电话故障处理；如果在取得联系后 90 分钟之内远程诊断仍无法解决问题，则由上报经理介入。通过电话进行故障处理和诊断之后，在必要时派发部件或派遣技术服务人员。 | 提供适当的员工和资源，以保证沟通和工作持续进行。通知现场高级管理人员并让其参与其中。                   |
| 3   | 中/低：极少或没有业务影响。           | 通过电话进行故障处理，在通过电话进行故障处理和诊断之后，派发部件或派遣技术服务人员。   | 提供事件的联系人信息，并在二十四 (24) 小时之内响应戴尔的要求。                           |

<sup>1</sup> 服务的提供情况因国家/地区而异。要了解更多信息，请与销售代表联系。



## 现场服务选项

现场响应选项取决于所购买的服务类型。如果您购买了现场支持服务响应级别服务，您的发票上会指明适用的现场服务响应级别（如下表所示）。在满足本服务说明中规定的所有适用条款和条件的情况下，戴尔将根据需要并依据下方的严重级别和适用的现场响应表派遣服务技术工程师到客户办公地点解决符合条件的事件。

| 类型现场响应                       | 现场响应时间 <sup>2</sup>                                 | 限制/特殊条款  |
|------------------------------|---|--|
| <b>4 小时现场响应</b>              | 通过电话完成故障处理之后，技术工程师通常会在 4 小时之内到达现场。                  | <ul style="list-style-type: none"><li>每周七 (7) 天，每天二十四 (24) 小时（包括节假日）提供服务。</li><li>适用于指定的四 (4) 小时响应地点。</li><li>适用于受支持产品的部分型号。</li><li>4 小时部件地点储备受支持产品的任务关键型部件（由戴尔确定）。非任务关键型部件可能隔夜发送。</li><li>紧急派遣与故障处理适用于指定为严重级别 1 状态的问题。</li></ul>   |
| <b>下一工作日现场响应</b>             | 通过电话进行故障处理和诊断之后，戴尔通常会在下一工作日派遣技术工程师到达现场。             | <ul style="list-style-type: none"><li>每周五 (5) 天，每天十 (10) 小时（不包括节假日）提供服务。</li><li>对于戴尔专家中心在客户本地时间星期一至星期五下午 5:00 之后所接到的电话和/或戴尔在该时间之后所提交的派遣，可能再需要一个工作日，服务技术工程师才能到达客户所在位置。</li><li>仅限于受支持产品的特定型号。</li></ul>  |
| <b>美国大陆以外 (“OCONUS”) 的客户</b> | 应先通过电话进行故障处理，然后再派发部件。到达现场的时间取决于 OCONUS 客户位置和部件的可用性。 | <ul style="list-style-type: none"><li>仅限于经戴尔批准的（仅美国）OCONUS 客户。</li><li>仅限于特定系统和地点。有关详情，请参阅 <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>。</li></ul> <p>联邦客户应该参阅客户与戴尔单独签署的适用服务协议中规定的 OCONUS 服务位置。</p> |

### 所有其他现场响应服务选项：

完成远程故障处理、诊断和问题确认之后，戴尔分析师将确定该符合条件的事件是否需要派遣现场服务技术工程师和/或运送部件，或者该问题是否可以远程解决。

<sup>2</sup>并非所有响应时间均适用于所有国家/地区。要了解更多信息，请与销售代表联系。



## 戴尔服务条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户与戴尔另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照 Dell EMC 商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下页，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

| 客户位置              | 您购买的戴尔服务所适用的条款和条件  |  |
|-------------------|--|--|
|                   | 直接从戴尔购买戴尔服务的客户   | 通过经授权的戴尔经销商购买服务的客户   |
| 美国                | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>   | <a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>   |
| 加拿大               | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英语)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法语)  | <a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英语)<br><a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法语)  |
| 拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区 | 特定国家/地区的本地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*  | 特定国家/地区的本地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*  |
| 亚太 — 日本           | 特定国家/地区的本地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*  | 您从销售商处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售商处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售商商定的条款为准。 |
| 欧洲、中东和非洲 (EMEA)   | 特定国家/地区的本地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 网站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*<br>此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL：<br>法国：<br><a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a><br>德国： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a><br>英国： <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a> | 您从销售商处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售商处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售商商定的条款为准。 |

\*客户可访问其当地的 [www.dell.com](http://www.dell.com) 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 [www.dell.com](http://www.dell.com) 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> 上选择相应选项即可。

客户还同意，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务说明（可从 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) 查看该服务说明）。

如果本服务说明中的条款与协议中的条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的其他条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 网站上或戴尔软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。



## 针对所有受支持产品的其他条款与条件

### 电话支持请求：

#### 第一步：致电寻求帮助

- 对于电话支持请求，请联系您所在地区的 Dell ProSupport 支持中心，以便与技术支持分析师沟通。
- 在能够实际接触到受支持产品的地点致电。
- 按照分析师的要求提供服务编号（定义如下）和其他信息。分析师将验证客户的受支持产品、适用的服务和响应级别，并确认服务是否已过期。

#### 第二步：通过电话提供故障处理帮助

- 根据要求，确定收到的错误消息、错误发生的时间、显示错误消息之前的活动以及您为尝试解决该问题已采取的措施。
- 分析师将与您密切合作，通过一系列故障处理步骤帮助诊断问题。
- 如果需要派遣服务技术人员到现场，则分析师需另外向客户说明。

## Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for business PCs 是一款软件应用程序，安装后，授权管理员可在 TechDirect 门户中集中管理其戴尔机群。SupportAssist 将监控您的系统并收集信息，以帮助提供技术支持。如果检测到问题，我们可以将收集的信息发送到戴尔，从而为您提供更高水准的、个性化的、高效的支持体验。

与 ProSupport 一起使用时，SupportAssist 可提供以下特点和功能：

- 监控系统是否存在影响正常操作和性能的问题，包括利用遥测深入了解利用率并进行性能报告。
- 一旦检测到问题，自动创建戴尔技术支持请求。
- 自动上传诊断数据和有助于诊断问题的其他数据。
- 定期收集系统操作数据，使戴尔为 ProSupport 客户提供关于其系统的主动式信息。

Dell SupportAssist 软件的设计初衷并不是用于收集个人信息，例如个人文件、Web 浏览历史记录或 Cookie。但是，如果在故障处理过程中无意间收集或看到任何个人数据，我们则会根据戴尔的隐私政策来处理该数据。请访问 [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) 来查看戴尔完整的隐私政策。由于特定的操作系统要求，可能并非所有戴尔系统都提供 SupportAssist。

要详细了解 Dell SupportAssist（包括配置、部署和用法）并查看受支持戴尔产品的最新列表，请访问以下 Dell SupportAssist 网站：<http://Dell.Com/SupportAssist>。

## 协作帮助

如果客户开启服务请求并且戴尔确定问题出在通常与当前的戴尔保修或维护合同所涵盖的产品结合使用的合格第三方供应商产品，戴尔将努力提供协作帮助，在此过程中戴尔将：(i) 作为单点联系人，直至问题被隔离；(ii) 联系第三方供应商；(iii) 提供问题说明文件；及 (iv) 继续监控该问题，并从供应商那里获取问题的状态和解决计划（在可能的情况下）。

要获得协作帮助资格，客户必须与各个第三方供应商和戴尔或授权的戴尔经销商直接签订相应的有效支持协议并获得相应权利。在问题被隔离和报告后，第三方供应商将在解决客户问题的过程中，对提供所有支持、技术和其他帮助负全责。**对于其他供应商产品的性能或其服务履行情况，戴尔概不负责。**要查看当前协作帮助合作伙伴，请单击[此处](#)，也可访问 <https://support.emc.com/docu85596>（如果适用）。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。



## 全面软件支持

Dell ProSupport 包括针对受支持产品中特定的戴尔 OEM 终端用户应用程序、操作系统、虚拟机管理程序和固件（简称“**涵盖软件产品**”）的戴尔全面软件支持，其提供方式包括通过电话、通过电子方式传输软件和其他信息，或通过运送方式将软件和/或其他信息发送给客户。涵盖软件产品包括预装的终端用户客户端应用程序，例如 Norton AntiVirus™ 软件、Microsoft® Office 软件套件、Intuit® QuickBooks® 会计软件、Adobe® Photoshop® 软件和 Adobe Acrobat® 软件。与常见的戴尔 OEM 终端用户应用程序（如 Norton AntiVirus™ 软件、Microsoft® Office 软件套件、Intuit® QuickBooks® 会计软件、Adobe® Photoshop® 软件和 Adobe Acrobat® 软件）相关的客户端操作系统和应用程序“入门”帮助。也支持某些 OEM 服务器操作系统和虚拟机管理程序（例如 Microsoft Hyper-V®、VMware ESX® 和 Citrix XenServer®）。有关更新的涵盖软件产品列表，请联系戴尔技术支持分析师索取。

如需查看当前的全面软件支持合作伙伴，请点击[此处](#)。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。

**戴尔全面软件支持的限制。** 戴尔不确保能解决与软件相关的所有特定问题，也不确保涵盖软件产品会产生特定的结果。导致客户问题发生的情况必须能够在单个系统（*即*具有工作站和其他外围设备的一个中央处理器）上重现。戴尔可能会推断出某个软件问题非常复杂，或者客户的受支持产品会从根本上妨碍通过电话支持对问题进行有效分析。客户理解并接受，对于导致客户提出服务请求的某些问题，相关软件产品的发行商可能不会提供解决方案。客户接受以下情况：在相关软件发行商不提供解决方案的此类情况下，应视为戴尔已完全履行向客户提供支持的义务。

## 不包括的服务

- 性能或管理帮助。
- 安装、卸载、搬迁、预防性维护、培训帮助、远程管理等活动，或者本服务说明中未明确说明的全部活动或服务。
- 供应品、介质更换、运营耗材或诸如电池、框架和护盖等外观配件或部件，或对其提供支持。
- 对制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的版本提供直接第三方产品支持或协作帮助。
- 对 OEM 预装和后装的硬件和/或软件的支持，除非已在购自戴尔的单独服务合同中将其包括。
- 间谍软件/病毒删除。
- 数据备份服务。
- 超出本服务说明规定范围的应用程序的高级无线、网络或远程安装、设置、优化和配置。
- 脚本编制、编程、数据库设计/实施、网页开发或重新编译的内核。
- 修复受支持产品的纯外观且不影响设备功能的损坏或故障。
- 修复软件问题或因非戴尔人员、非戴尔授权经销商或服务提供商改动、调整或修复导致的问题或由客户使用客户自行更换 (CSR) 部件所导致的问题。



## 依据戴尔主销售协议购买的所有受支持产品的一般客户责任

**有权授予访问权限。** 客户表示并确保已获得相关许可，允许客户和戴尔出于提供这些服务的目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求戴尔执行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

**现场职责。** 如果需要现场执行服务，客户需要免费为戴尔提供对其设施和受支持产品的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向戴尔提供这些设备。

**维护软件及所服务产品的版本。** 客户应根据戴尔指定的低版本级别或配置维护软件和受支持产品。客户还必须确保按照戴尔的指示安装维修更换部件、修补程序、更新或后续版本，以避免影响受支持产品享受本服务的资格。

**数据备份；删除机密数据。** 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份拷贝，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。此外，无论是否有现场技术工程师提供协助，客户都应负责删除所有机密、专有或个人信息，并移除所有可移动介质，如 SIM 卡、CD 或 PC 卡。**对于以下事项，戴尔概不负责：**

- 客户的机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 由于无法取出退回戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的\*\*数据或语音费用；
- 系统或网络无法使用；
- 以及/或者戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

戴尔不负责恢复或重新安装程序或数据。当退回受支持产品或其部件时，客户只应退回电话技术人员所要求的受支持产品或部件。

**第三方保修。** 本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。戴尔或生产商以外的其他方处理这些硬件或软件时，某些生产商的保修可能会失效。客户应确保戴尔执行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受戴尔执行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的影响，戴尔不承担责任。

## 依据戴尔主销售协议购买的所有保修相关受支持产品的一般条款和条件

**受支持产品。** 本服务可供受支持产品使用，受支持产品包括按标准配置购买的特定戴尔 OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™ 灵越、Precision™、Vostro™ 成就、XPS™、Alienware™、Chromebook™、Gateway Edge、Embedded PC、戴尔 Wyse™ 和戴尔显示器及坞站（下称“**受支持产品**”）。我们会定期增加受支持产品。因此请联系您的戴尔销售代表，获取适用于您的戴尔产品或非戴尔产品的更新服务列表。每个受支持产品上均贴有序列号（下称“**服务编号**”）标签。客户必须为每个受支持产品购买单独的服务协议。联系戴尔要求提供本服务时，请提供受支持产品上的服务编号。

**有限硬件保修；硬件保修限制。** 支持相关的服务可能包括技术支持选项（电话、互联网等）、维修部件和相关的人工服务，以根据适用于客户受支持产品的有限保修对有限保修期内出现工艺缺陷的产品进行维修或更换（下称“**符合条件的事件**”）。对于针对美国和加拿大客户的戴尔有限硬件保修，客户可以通过 <http://www.Dell.com/Warranty> 或美国境外的本地 Dell.com 网站查看。\*客户确认硬件出现故障的风险可能随客户的受支持产品使用时间的增加而提高。享受有限终生保修的受支持产品或其组件将由戴尔按照本服务说明，在 Dell ProSupport Service 合同的期限内提供服务。您的 Dell ProSupport Service 合同到期后，对于与享有有限终生保修的受支持产品或组件相关的符合条件的事件，将根据戴尔基本硬件服务合同（可在 [www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global) 上查看）提供服务。硬件覆盖范围限制可能适用，并且可以通过服务选项来拓宽这些硬件限制，但需额外付费。请参阅 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 或您所在区域的 Dell.com 网站以了解保修信息，或联系戴尔技术支持分析师了解更多详情。



**戴尔国际服务项目。**此项目提供的服务和支持选项适用于携带特定戴尔产品在外国旅行而且持续时间少于六 (6) 个月时的情况。其他条款和条件同样适用；请联系戴尔技术支持了解详细信息。

**整机更换；未能退回；维修部件的所有权。**如果戴尔确定有缺陷的受支持产品组件很容易拆卸和重新连接（例如键盘或显示器），或者分析师确定受支持产品应整机更换，则戴尔保留向客户发送整个更换设备的权利。如果戴尔为客户提供了更换设备，则客户必须将相应的故障系统或组件交还给戴尔，除非客户为受影响系统购买了“Keep Your Hard Drive”服务（在此情况下，客户可以保留有关硬盘）。从退回戴尔的受支持产品和/或整机上卸下的所有戴尔维修部件均归戴尔所有。如果客户收到戴尔的更换部件，客户必须以当时的零售价格为从受支持产品上卸下并由其保留的全部维修部件或整机支付费用（除非为受支持产品的硬盘购买了“Keep Your Hard Drive”服务）。如果客户没有按上述要求将相应的故障系统或组件交还给戴尔，或者没有按照更换设备随附的书面说明在十 (10) 天内退回故障设备（在戴尔技术工程师未亲自交付更换部件的情况下），则表示客户同意在收到发票时向戴尔支付更换设备的费用。如果客户未能在收到发票后的十 (10) 天内付款，除了行使其他合法权利和采取其他补救措施外，戴尔还可能发出通知终止本服务说明。在进行保修内维修过程中，戴尔需获得客户明确授权方可使用各家生产商的新的和修复的部件。

**储备的部件；同一工作日部件。**目前，戴尔在全球范围内的诸多位置储备了部件。选择的部件可能不在距离客户最近的储备地点。如果维修受支持产品所需的部件无法从客户所在位置附近的戴尔分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则将以符合实际且商业上合理的方式尽快运送该部件。受支持产品的任务关键型组件将储备在由戴尔确定的 4 小时组件储备地点。“同一工作日部件”是指在其出现故障时会阻碍系统执行基本功能的部件。被视为非任务关键型的部件包括但不限于：软件、介质驱动器、调制解调器、扬声器、声卡、ZIP 驱动器、显示器、键盘和鼠标。这些部件会使用隔夜快递运送。要接收 4 小时部件，客户必须已购买相应的服务合同，该服务合同需支持同一工作日部件的交付，并且受支持产品必须位于由戴尔确定的受支持保修区域内。

**服务期限。**本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“期限”）内持续有效。如适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非戴尔与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

**地理限制和地址变更。**本服务将交付到客户发票上注明的地点。本服务并非在所有地点都提供。如果您的受支持产品不在戴尔的客户受支持产品服务记录中的位置范围内，或者如果配置详细信息已更改但未向戴尔报告，则在可以恢复受支持产品的适用响应时间前，戴尔必须针对您购买的支持授权先对您的受支持产品重新进行资格认证。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置和配置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法购买，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。戴尔是否有义务为地址已变更的受支持产品提供服务取决于各种因素，其中包括但不限于服务在当地的供应情况、其他费用，以及根据戴尔当时有效的时间和材料咨询费率对地址已变更的受支持产品进行计算，以便检查和重新认证。对于 EMEA 客户，除非本服务说明或协议中另有说明，否则现场服务适用于距离最近的戴尔物流位置（PUDO 或现场取货/别处归还位置）150 公里范围内的位置。要获取与 EMEA 地区现场服务相关可用性的更多信息，请与销售代表联系。

**服务转让。**客户可根据本服务说明所规定的限制，将本服务转让给在当时的期限到期前购买客户整个受支持产品的第三方，前提是客户必须是受支持产品和本服务的原始购买者或者客户从原始拥有者（或之前的承让人）手中购买了受支持产品和本服务，并且遵守 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上的所有转让程序。转让可能会产生费用。请注意，如果客户或其承让人将受支持产品转移到其他地点，而该地点不提供本服务（或者服务价格不相同），则客户或其承让人在新地点可能无法获得服务，或需要支付额外的费用才能维持相同类别的支持服务。如果客户或其承让人选择不支付此类额外费用，则服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新地点可获得的支持类别，且不予以退款。



## 针对某些受支持产品的其他条款与条件

### 非现场维护设备

在通过电话进行故障处理后送回设备进行维修。经过远程故障诊断后，戴尔判定客户受支持产品需要采用下表所述的“邮寄送修服务”。为使客户权利不受影响，客户必须立即将受支持产品打包，并在当天或次日进行邮寄或交予运输公司，客户在打包、退回或安排退回受支持产品时发生的延误，都将导致响应的延迟。戴尔在维修或更换产品后，会将受支持产品交予运输公司送回客户地点。如果戴尔发现所报告的问题是由客户受支持产品中添加的非戴尔选项所致，则可能会收取服务费用，维修与返还时间也可能会延迟。戴尔有权向客户发送受支持产品的完整替换品，或发送受支持产品部分替换品，而不维修并返还客户送修的受支持产品。客户有义务针对从受支持产品取下而没有以适当方式退还戴尔的任何服务部件，按照当时的戴尔标准价格支付费用。对于客户未以适当方式退还戴尔的服务部件，如果客户未及及时支付相关费用，则戴尔可能会根据上述第 2.D 条“适用于支持和保修相关服务的其他条款和条件”暂停本协议涉及的客户服务。如果客户受支持产品所在地点目前不提供主要通用运输公司，或是一家以上主要通用运输公司提供有限服务，则戴尔的正常维修服务将会延误。下表中所列的返修服务选项并非适用于所有国家/地区。查看您的订单以确认您购买的返修服务选项。要了解更多信息，请与销售代表联系。

| 服务响应级别 | 其他选项(如果适用)                     | 详细信息  |
|--------|--------------------------------|---|
| 返修服务选项 | 邮寄送修服务 (MIS)                   | 邮寄送修服务首先要按照上述方式致电戴尔技术支持部门。在诊断过程中，戴尔技术工程师将根据出现的问题决定是否需要将受支持的产品送往戴尔指定的支持处理“符合条件的事件”的维修中心。典型的周期时间(包括往返维修中心的运输时间)是客户将受支持产品发送至戴尔之日后 10 个工作日。   |
|        | 送修服务 (CIS)                     | 送修服务是一种客户自己送回产品的服务，首先要按照上述方式致电戴尔技术支持部门。戴尔技术人员将在电话故障处理过程中诊断问题是不是由硬件故障引起：如果是，则需要客户将受支持产品送往戴尔指定的维修中心或运送地点(运费由客户承担)。标准服务时间为当地工作时间(每周五天，当地法定节假日除外)。符合条件的事件的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔将与客户联系确定取回产品的时间。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。   |
| 仅部件服务  | 不适用                            | 如果客户享有仅部件服务，则可以向戴尔请求提供能支持符合条件的事件的更换部件。戴尔可能会提供整个设备的更换(而不是更换个别部件)，在此情况下，戴尔会在预付费的运输包装箱中装入所有更换部件，供客户换下有故障的原始部件并送还戴尔。仅部件服务包括有限的电话支持以验证故障组件，但电话支持不包括通过电话执行故障处理或其他类型的远程帮助。   |
| 高级更换服务 | 不适用                            | 如果客户享有高级更换服务，戴尔会将更换产品送抵客户的公司所在地，以解决符合条件的事件。在某些情况下，戴尔还会自行决定是否派遣现场服务技术工程师更换/安装更换产品。收到更换产品后，客户必须在 3 个工作日内将有故障的受支持产品送到指定的运输公司退货地点，以便将有故障的受支持产品退还戴尔。如果戴尔确定客户的受支持产品无法在运输公司的地点予以退还，并确定客户必须通过邮寄送修方式退还受支持产品，则包装、配送说明和预付费货运单通常会随更换产品一同派送至客户地点。收到更换产品后，客户必须立即将受支持产品打包，并在当天或次日邮寄或安排运输公司取货。如果客户无法退还还有故障的产品，可能需要支付费用。 |
| 返修服务选项 | 合作伙伴负责的送修服务 (CIS) <sup>3</sup> | 送修服务是一种客户自己送回产品的服务，需要先致电或将受支持产品送往戴尔指定的维修中心或运输地点(运费由客户承担)。标准服务时间为当地工作时间(每周五天，当地法定节假日除外)。符合条件的事件的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权服务提供商将与客户联系安排取回产品。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十(10)天。  |

<sup>3</sup> 合作伙伴负责的送修服务 (CIS) 由戴尔授权服务提供商执行。



| 服务响应级别 | 其他选项 (如果适用)                       | 详细信息  |
|--------|-----------------------------------|---|
|        | 收集及返回服务                           | 收集及返回服务需首先按上述说明致电戴尔技术支持部门。如果戴尔技术工程师诊断出受支持产品存在符合条件的事件，而且无法通过电话故障处理解决，将由戴尔代表现场收取受支持产品并送往戴尔指定的维修中心。周期时间为 7-12 个工作日（包括维修中心的往返运输时间），通常为十 (10) 天。从客户将受支持产品发送给戴尔的日期开始。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件，包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。  |
|        | 合作伙伴负责的收集及返回服务 (CAR) <sup>4</sup> | 收集及返回服务首先要致电戴尔授权服务提供商。如果戴尔技术人员诊断出受支持产品存在“符合条件的事件”，而且无法通过电话故障诊断解决，将由戴尔授权服务提供商上门收取受支持产品并送往戴尔指定的维修中心。标准服务时间为当地工作时间（每周五天，当地法定节假日除外）。符合条件的事件的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权服务提供商将与客户联系，安排送还产品。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件，包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。   |
|        | 适用于所有非现场维护设备响应选项的条款与条件。           | <p>符合条件的事件的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完后将被送还给客户。</p> <p><b>运输流程：</b> 诊断过程中，戴尔技术人员将说明如何将产品送往戴尔指定的维修中心。受支持产品必须运送到戴尔技术人员提供的地址并标注明显的“返回授权编号”。返回授权编号由戴尔技术工程师提供。要加快维修或更换，请附上问题的简短书面说明。请在送回产品时使用该产品的原始包装。如果没有原始包装，戴尔技术工程师可帮助提供，但是此项服务可能要收取费用。</p> <p><b>送货注意事项：</b> 客户不应送回手册、机密信息、专有或个人信息、可移动介质（如软盘、DVD、PC 卡等）。对于数据、介质或客户机密信息、专有或个人信息发生丢失或损坏，戴尔概不负责。</p> |

## Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 产品的 Dell ProSupport

根据上述全面软件支持条款，Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 产品上提供的 Dell ProSupport 为原厂安装的 OEM 操作系统映像提供全面支持。对于自定义映像、第三方软件或基础架构配置，戴尔概不提供全面软件支持。戴尔必须在客户的协助下，才能提供远程诊断或故障处理。**客户需要满足以下要求：**

- 产品必须就在您的面前。这将方便技术支持人员远程诊断故障并在需要时调度部件和人力。
- 您必须在可进行维修的安全环境下提供产品。戴尔现场技术工程师不负责产品的安装和拆卸
- 您必须向现场技术工程师提供现场排除产品故障所需的显示器、鼠标和键盘
- 您必须提供产品所需的电力。

| Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 产品的 ProSupport 包括什么 | Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 产品的 ProSupport 不包括什么 |
|---|--|
| 为原厂操作系统 OEM 映像提供全面支持                          | 对自定义映像、第三方软件或基础架构配置提供全面支持。无需客户协助，执行远程诊断或故障处理。  |
| 授权硬件综合支持                                      | 全面支持非授权硬件或软件的连接。                               |
| 协作支持列表确定的协作支持                                 | 针对协作支持列表上没有的产品的协作支持                            |

<sup>4</sup>合作伙伴负责的收集及返回服务 (CAR) 由戴尔授权服务提供商执行。



## 终端用户从 OEM 购买受支持产品时适用的其他条款和条件

“OEM”指以原始设备制造商身份通过戴尔 OEM 解决方案（或其后继业务）业务部门就 OEM 项目购买戴尔产品和服务，再销售受支持产品的经销商。OEM 通常会将此类戴尔产品嵌入或搭配 OEM 客户的自有硬件、软件或其他知识产权，生成具有行业或任务特定功能的专有系统或解决方案（如系统或解决方案，统称“OEM 解决方案”），并以 OEM 自有品牌销售此类 OEM 解决方案。OEM 所指“受支持产品”一词包括所提供的不贴戴尔品牌的戴尔受支持产品（如无品牌的 OEM 就绪系统），“终端用户”系指您本人，或任何购买 OEM 解决方案自用，而非用于转售、分发或再授权给他人使用的实体。OEM 负责为终端用户提供第一级故障处理服务。在致电戴尔寻求帮助之前，OEM 应该先尽力进行适当的初步诊断。即使 OEM 的终端用户已联系戴尔要求提供服务，OEM 仍应负责提供初步故障处理；而当终端用户联系戴尔要求提供服务，但却未联系其 OEM 时，戴尔将要求终端用户联系其 OEM 以进行初步故障诊断，然后再联系戴尔。

