



服务说明

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务

条款和条件概览

本协议（下文称“协议”或“服务说明”）由客户（下文称“您”或“客户”）和客户发票上指明的戴尔实体双方订立。从戴尔购买这些服务（如本文档中所定义），即表示客户同意遵守本文档中规定的所有条款和条件。客户同意：续订、修改、扩充或继续利用初始条款之外的服务需遵守当时有效的服务说明，可从www.dell.com/servicecontracts查看该服务说明。

- **直接购买者和从转销商处购买戴尔服务的最终用户。**
客户购买本服务时需要与戴尔单独签订主服务协议（如果没有此协议，可在www.dell.com/servicecontracts上获取戴尔的“客户主服务协议”[“CMSA”]，同时在此处完整提供以供参考）。
- **经过PartnerDirect注册或经过PartnerDirect认证的合作伙伴和转销商。**
本服务供授权转销商在转售时使用（需要遵守“戴尔为购买以进行转售的个人或实体规定的销售条款和条件”，该条款和条件可在www.dell.com/servicecontracts上获取，同时在此处完整提供以供参考）。

服务概览

在遵守本服务说明的情况下，戴尔很乐意为您提供特定的服务器、存储设备、台式机和笔记本电脑系统以及打印机（下文简称“受支持产品”）提供面向最终用户的戴尔专业技术支持（“服务”）。除以下功能外，本服务还提供多种技术支持方式（电话、互联网等）、服务部件以及相关技术服务人员，以维修和/或更换有工艺缺陷（指在适用于客户受支持产品的有限保修期内出现的工艺缺陷）的产品（即“保修”）。

本服务包括：

- 为客户提供每周7天（包括节假日）*、每天24小时的全天候直拨电话支持，使其可以连线至由高级工程师组成的戴尔全球专家中心，以获得针对硬件和软件问题的故障诊断帮助。
- 受支持产品发生材料缺陷或工艺缺陷问题时，将根据所购服务的等级，在需要的情况下将技术人员派遣至客户的业务位置现场，并且/或者向该处派送保修部件，以提供必要的维修和解决方案。
- 对于许多常见的支持问题提供远程故障诊断帮助，如果该服务可用并且得到了客户的同意，戴尔技术人员会通过安全的互联网连接直接连接至用户的系统，以加速并改进故障诊断流程。
- 针对常见戴尔OEM最终用户应用程序（例如Norton AntiVirus™软件、Microsoft® Office软件套件、Microsoft Small Business Server解决方案、Intuit® QuickBooks®会计软件、Adobe® Photoshop®软件和Adobe Acrobat®软件）的相关问题的应用程序帮助。
- 与简单网络（包括无线网络）相关的入门建议或设置帮助，以及与常见任务和戴尔OEM小型企业应用程序（如上面所列）相关的配置帮助（在可用并且得到客户同意的情况下，可提供远程配置）。
- 可以每周7天、每天24小时全天候访问在线支持论坛。
- 访问全球指挥中心，该中心可以在自然灾害等事件发生期间，帮助管理客户环境中的紧急情况，监控所有现场关键任务派遣，并进行预防性危机管理协调和沟通。
- 事例管理可帮助跟踪问题的解决和升级。
- 升级管理在本服务范围内提供事件管理、升级和事件状态的单一联系人。



受支持产品：本服务面向以下产品提供：标准配置的特定Dell PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell Equal Logic™、Dell | EMC Enterprise Storage™系统，以及标准配置的OptiPlex™、Precision™、Latitude™计算机系统和特定戴尔打印机（即“受支持产品”）。本服务说明中包含的受支持产品都会在客户的戴尔发票中进行标示；而在戴尔软件和外围设备商店购买的软件和外围设备产品并不包含在本协议中。客户必须为每个受支持产品购买独立的服务合同（例如，除非打印机拥有自己独立的支持协议，否则不包括授权系统随附的打印机）。每个受支持产品都会具有一个带序列号的标签（“服务标签”）。其他产品可能会包括在此服务说明中或添加到受支持的产品列表中，具体取决于地区、位置或语言。有关更多详细信息，请与戴尔销售代表联系。

请认真阅读本服务说明，注意：戴尔有权随时更改或修改本服务说明中规定的任何条款和条件，并有权确定是否以及何时将任何此类更改应用于现有客户和未来客户。

支持流程

联系戴尔以获取服务的方法

- A. **快速通道派遣支持：**对于注册了快速通道派遣的客户，经过认证的客户技术人员通过在相应地区的戴尔专业技术支持服务快速通道派遣网站上在线提交的服务请求，即可进行保修（请参阅快速通道派遣注册申请和服务说明以了解完整的条款和流程）。
- B. **戴尔专业技术支持服务网站、聊天和电子邮件支持可从以下网址获得**
- C. **电话支持请求：**一年365天（包括节假日）、每周7天、每天24小时全天候适用。受商业上合理努力结果的限制，本服务的可用性在美国之外可能有所不同。

第一步：致电请求帮助

对于电话支持请求，请与您所在地区的戴尔专业技术支持中心联系。可从以下网址了解各个地区的电话号码：<http://www.dell.com/prosupport/regionalcontacts>。

- 在通过电话进行故障诊断期间，如果需要，请从能够实际接受受支持产品的地方致电。
- 请根据工程师的要求提供服务标签号码和其他信息。工程师将验证客户的受支持产品、适用的服务说明并确认所有服务期限。

第二步：协助通过电话进行故障诊断

- 在收到请求时，请确定收到的错误消息、错误发生的时间、错误消息发生之前有何活动以及客户为尝试解决此问题已采取了哪些措施。
- 工程师将与客户密切合作，通过一系列故障诊断步骤帮助诊断问题。
- 如果需要派遣服务技术人员到现场则工程师将向客户另作说明。

具有“关键任务”服务的产品的严重级别和戴尔回应：致电戴尔要求进行保修的客户可以使用下列图表指定事件的严重级别和相关的情况。

严重性	情况	戴尔回应	客户职责
1	完全丢失关键的业务功能，需要立即回应。	紧急派遣，同时立即进行电话故障诊断并使升级经理快速介入。	提供全天候适当的人员/资源分配，以进行支持。通知现场高级管理人员参与。
2	严重影响，但是有应急的暂时性解决措施或解决方案；不提供全天候资源分配来支持戴尔回应	立即进行电话故障诊断；如果在取得联系90分钟之后远程诊断仍无法解决问题，则由升级经理介入。通过电话进行故障排除	提供适当的人员和资源以保持通讯和工作持续进行。通知现场高级管理人员参与。

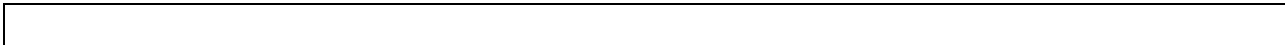


之后派送部件或派遣技术人员。

3	业务影响很小	通过电话进行故障诊断，电话故障诊断之后派送部件或派遣技术人员，并且双方商定事例状态。	提供事例的联系人信息，并在24小时之内回应戴尔请求。
---	--------	--	----------------------------

无“任务关键”服务的产品的严重等级和戴尔回应：致电的客户可以使用下列图表指定事件的严重级别和相关的情况。

严重性	情况	戴尔回应	客户职责
2	严重影响，但是有应急的暂时性解决措施或解决方案；不提供全天候资源分配来支持戴尔回应	立即进行电话故障诊断；如果在取得联系90分钟之后远程诊断仍无法解决问题，则由升级经理介入。通过电话进行故障排除之后派送部件或派遣技术人员。	提供适当的人员和资源以保持通讯和工作持续进行。通知现场高级管理人员参与。
3	业务影响很小	通过电话进行故障诊断，电话故障诊断之后派送部件或派遣技术人员，并且双方商定事例状态。	提供事例的联系人信息，并在24小时之内回应戴尔请求。



服务部件和相关技术服务人员

某些经过特殊设计以方便客户自行拆卸和更换的零部件，是指定的客户自助更换(CSR)部件，与购买的服务回应级别无关。在诊断期间，如果戴尔分析师确定采用CSR指定部件即可完成保修，那么戴尔会直接将CSR指定部件发往客户。CSR部件分为两类：

- **可选CSR部件** – 这些部件可以由客户自行更换。根据客户为受支持产品购买的服务类型，戴尔可能会提供技术人员现场更换部件。
- **强制CSR部件** – 这些部件必须由客户自行更换。戴尔不为此类部件提供安装技术人员。如果客户要求戴尔和/或戴尔授权经销商更换这些部件，则客户需为此项服务支付费用。

CSR部件的运输方式视客户购买的服务级别而定。

- 对于购买“下一工作日服务”的客户，其服务部件将通过下一工作日运输方式运送。
- 对于购买“返修服务”的客户，其服务部件将通过陆路运输方式运送。

戴尔工程师确定是否需要更换部件或返修系统后，将通知客户接下来要采取的步骤。根据客户购买的服务级别，会采用以下现场流程或返修流程。



现场支持服务回应级别

根据购买的服务类型以及购买的面向最终用户的戴尔专业技术支持服务是否具有关键任务，现场回应选项可能有所不同。果您购买的专业技术支持服务具有现场支持服务回应级别，您的发票上将指出以下概述的适用现场服务回应级别。如果遵守了本服务说明中规定的所有适用条款和条件，戴尔将根据下面表格中列出的严重级别和适用的现场回应，在需要时派遣一名服务技术人员到客户的业务位置：

A. 面向最终用户的戴尔专业技术支持服务的现场回应（具有关键任务）

如果将本服务与关键任务一起购买，可提供更快的回应时间，还可能对严重级别为1的问题采取应急措施（“紧急情况”），并且在需要时进行紧急派遣。

针对关键任务（严重级别为1的问题）的紧急派遣：如果受支持产品同时具有面向最终用户的戴尔专业技术支持服务和2小时或4小时现场回应的戴尔专业技术支持服务关键任务合同，则可以享受派遣现场技术人员的服务（如果需要）以及通过电话进行故障诊断。完成问题确认后，分析师将确定该问题是否需要派送部件。

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务的现场回应（具有关键任务）

现场回应的类型	现场回应时间	限制/特殊条款
2小时现场回应和6小时维修服务*	完成电话故障诊断之后，技术人员通常会在2小时内到达现场，并在派遣后的6小时内完成硬件维修。	<ul style="list-style-type: none"> 每周7天、每天24小时全天候适用 - 包括节假日。 适用于指定2小时回应的位置。 适用于受支持产品的特定机型。 对于严重级别为1的关键任务同时提供紧急派遣和故障诊断。
4小时现场服务*	完成电话故障诊断之后，技术人员通常会在4小时内到达现场。	<ul style="list-style-type: none"> 每周7天、每天24小时全天候适用 - 包括节假日。 适用于指定4小时回应的位置。 适用于受支持产品的特定机型。 对于严重级别为1的关键任务同时提供紧急派遣和故障诊断。
8小时现场服务*	完成电话故障诊断之后，技术人员通常会在8小时内到达现场。	<ul style="list-style-type: none"> 每周7天、每天24小时全天候适用 - 包括节假日。 适用于指定8小时回应的位置。 仅适用于特定戴尔OEM产品。 对于严重级别为1的关键任务同时提供紧急派遣和故障诊断。



B. 面向最终用户的戴尔专业技术支持服务的现场回应（不具有关键任务）

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务的标准现场回应选项（非关键任务）

现场回应的类型	现场回应时间	限制/特殊条款
4小时现场服务*	完成电话故障诊断之后，技术人员通常会在4小时内到达现场。	<ul style="list-style-type: none">每周7天、每天24小时全天候适用 - 包括节假日。适用于指定4小时回应的位置。适用于受支持产品的特定机型。
下一工作日现场回应服务*	通过电话进行故障诊断之后，通常会派遣一名技术人员于下一工作日到达现场。	<ul style="list-style-type: none">适用时间为每周5天、每天10小时 - 不包括节假日。仅限不提供4小时回应的位置。对于戴尔专家中心5:00 PM**（客户当地时间，星期一至星期五）之后所接到的电话和/或该时间之后所进行的派遣，可能需要再加一个工作日，服务技术人员才能到达客户的位置。适用于受支持产品的特定机型。
美国大陆以外（“OC ONUS”）的客户*	通过电话进行故障诊断之后，可以派送部件。到达现场时间将取决于位置和部件的可用性。	<ul style="list-style-type: none">仅限戴尔批准的（仅美国）OC ONUS客户。可用性受特定系统和位置的限制。有关详细信息，请访问 www.dell.com/fed/international。联邦客户应该参阅与戴尔单独签订的适用协议中的OC ONUS服务位置
打印机现场完整部件更换*	客户请求之后，通常会派遣一名技术人员于打印机完整更换部件到达之后的下一个工作日到达现场。	<ul style="list-style-type: none">适用时间为每周5天、每天10小时 - 不包括节假日。适用于受支持产品的特定机型。不适用于OC ONUS客户

C. 对于所有其他现场回应服务选项：

完成远程故障诊断和问题确认之后，工程师将确定该问题是否需要派遣现场服务技术人员和/或派送部件，或者该问题是否可以远程解决。

错失服务访问。 如果客户或客户授权的代表在服务技术人员到达时不在指定位置，则服务技术人员无法为受支持产品提供服务。技术人员会留下一张名片以便客户知悉他或她已来过，或尝试通过电话或电子邮件联系客户。如果出现这种情况，则客户再次致电请求服务时可能需要另外付费。



返修服务回应级别

有三种类型的返修服务：客户寄送服务、客户送修服务以及上门收取和送还服务。如果您购买的专业技术支持服务具有返修服务回应级别，您的发票上将指出以下概述的适用返修服务。维修服务选项根据购买的服务类型和客户地理位置的不同而有所差异。

A. 返修 – 客户寄送服务(MIS)

返修 – 如上概述，客户寄送服务首先要致电戴尔技术支持部门。在通过电话进行故障诊断的过程中，戴尔工程师将确定该问题是否需要将受支持产品送往戴尔指定支持保修的维修中心。如果有必要将受支持产品送往维修中心，戴尔工程师会明确说明需要遵循的流程以及客户接下来要采取的步骤。通常时间周期是自发送日开始的10个工作日（包括发往维修中心和从维修中心发回所用的时间）。

客户寄送服务一般流程：

- 运送流程：在通过电话进行故障诊断的过程中，戴尔工程师将说明如何将产品返回戴尔指定的维修中心。客户必须按照技术人员提供的地址返回受支持产品。
- 请在包装箱外部明确标示返回授权编号。返回授权编号由戴尔工程师提供。
- 要加快维修或更换，请附上问题的简短书面说明。
- 请在返回产品时使用该产品的原始包装。如果没有原始包装，戴尔分析师可帮助提供，但是此项服务可能要收取费用。
- 运送警告：客户不应将手册、机密、专有或个人信息或移动介质（如软盘、DVD、PC卡等）一同发送。对于丢失或损坏的数据、介质以及客户机密、专有或个人信息，戴尔概不负责。

B. 返修 – 客户送修服务(CIS)

返修 - 如上概述，客户送修服务（相当于“我维修、您送取”服务）首先要致电戴尔技术支持部门。在通过电话进行故障诊断的过程中，戴尔分析师将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5天，当地节假日除外）。

将依据客户订单确认、发票或收据上明示的回应时间执行保修。受支持产品维修完毕后，我们将联系并要求客户安排将其取回。维修服务级别协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。

C. 返修 – 上门收取和送还服务(CAR)

返修 – 如上概述，上门收取和送还服务首先要致电戴尔技术支持部门。如果戴尔分析师诊断受支持产品存在硬件故障，而且无法通过电话故障诊断解决，将有戴尔代表上门收取受支持产品并送往戴尔指定的维修中心。

本服务为主要的系统部件（包括显示器、键盘和鼠标）提供人工服务和部件维修或更换，单独订购的服务另作他论。

将依据客户订单确认、发票或收据上明示的回应时间执行保修。受支持产品维修完毕后将被客户送回。维修服务级别协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。



协作支持：

如果问题发生在通常与客户受支持产品配合使用的某些第三方产品上，则戴尔会提供单一联系人（如此处所述），直到找到问题并移交给第三方产品供应商。具体来讲，戴尔会联系第三方供应商并代表客户建立问题事件以及提供必要的问题文档。供应商参与之后，戴尔会监控问题解决流程并从供应商处取得状态和解决计划，直到供应商通过提供解决方案、解决步骤、暂时性解决措施、配置更改或错误报告升级解决了该问题。应客户的请求，戴尔会在戴尔和/或供应商企业中发起管理升级流程。

要获得协作支持的资格，客户必须与各个第三方供应商订立相应的有效支持协议并得到其授权。找到并报告问题后，第三方供应商会针对客户的问题提供技术性问题支持和解决方案。戴尔不对其他供应商的产品或服务的性能负责。客户同意：如果客户希望通过戴尔的协调获得对第三方产品的协作支持，则戴尔不承担由于第三方产品引起的任何索赔。

要查看当前的协作支持合作伙伴，请访问下面的URL：

http://www.dell.com/content/topics/global.aspx/services/cst/core_software_troubleshooting?c=us&cs=555&l=en&s=biz

请注意，可能会随时更改合作伙伴，恕不另行通知。

软件故障诊断

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务包括带有协作支持的戴尔OEM软件故障诊断服务（如上所述），该故障诊断服务适用于受支持产品选择的戴尔OEM应用程序、操作系统和固件（“保质软件产品”），可以通过电话来提供，也可以通过电子方式进行软件和其他信息传输来提供，再或者通过运输的方式将软件和/或其他信息发送给客户。保质软件产品包括最终用户客户机应用程序，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。某些服务器应用程序（例如Microsoft Small Business Server解决方案）也受支持。请联系戴尔技术支持部门以获取所包括的软件产品的更新列表。

戴尔OEM软件故障诊断服务的限制。 戴尔并不担保能解决任何特定问题或者保质软件产品会产生任何特定的结果。导致客户问题发生的情况必定是在单一系统（即具有工作站和其他外围设备的一个中央处理器）上可重复发生的。通过电话支持，戴尔可能推断出某个软件问题非常复杂，或者客户的受支持产品阻碍有效地分析问题。客户理解并接受戴尔可能无法解决此类问题，并且客户理解并接受客户需要就此类问题的解决与软件出版商签订单独的协议。

Dell EqualLogic软件更新

适用于特定Dell EqualLogic受支持产品（包括Dell EqualLogic PS系列）的戴尔专业技术支持包括维护软件更新以及对固件和核心软件（例如，SAN HQ、自动快照管理器和主机集成工具套件）的新功能的介绍（在发票中指出的服务期限内）。

补丁与错误修补。

戴尔将定期发布适用的企业存储软件的补丁和错误修订，目的是维护操作系统的兼容性和/或数据库的兼容性；另外还提供所需的任何错误修正、暂时性解决措施和/或补丁以符合适用的企业存储软件的文档。

新版本。

对于戴尔有限保修或年度服务或维护合同范围内的受支持产品中安装的企业存储软件的许可证持有者，戴尔会无偿为其提供适用企业存储软件的新版本或新的发行版。新版本一般包括含有补丁和错误修补、反映现有功能扩展或衍生的更改，以及包括大量新功能的更改。

Dell EqualLogic支持续订率：<http://www.dell.com/ProSupport/EQLpricelist>

Dell | EMC核心软件更新

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务包括以下核心Dell | EMC软件（例如Navisphere® Manager、Navisphere Manager Express [仅AX系列]、Access Logix™ [仅CX系列]、PowerPath®和SnapView Express [仅AX系列]）的软件更新（在发票中指出的服务期限内）：

补丁与错误修补。 戴尔将定期发布软件补丁和小错误修订 - EMC对适用的企业存储软件所做的小更改，目的是维护操作系统的兼容性和/或数据库的兼容性；另外还提供所需的任何错误修正、暂时性解决措施和/或补丁以符合适用的企业存储软件的文档。



新版本。

适用的企业存储软件的所有新版本或发行版本一般都由EMC进行发布，并且由于企业存储软件在EMC担保范围内或在EMC与被许可人之间的年度维护合同范围内，因此不向被许可人另行收取费用。这些版本一般包括含有补丁和错误修订的版本、反映现有功能扩展或衍生的更改，以及包括大量新功能的更改。

可能需要购买其他服务。 Dell | EMC核心软件更新可能需要按照戴尔的指示购买单独的戴尔现场安装或预防性维护服务，以使受支持产品保有享受本服务的资格。

续订。

客户可以根据当时有效的可用选项并按照当时的费率、条款和条件向戴尔提交采购订单，享受续订一段时间和/或购买额外的Dell | EMC核心软件更新的权利。戴尔可能随时更改提供支持的费率、条款和条件。

戴尔|EMC支持续订率：<http://www.dell.com/ProSupport/EMCpricelist>

面向最终用户的戴尔专业技术支持服务不包括：

- 安装、卸载、搬迁、预防性维护、培训帮助、远程管理等其他活动，或者本服务说明中未明确说明的活动或服务。
- 附件、供应项目、介质更换、操作耗材、外围设备或部件（例如电池、框架、机箱盖或上面的支架）。
- 制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的直接第三方产品支持或支持的版本。
- 对由于以下原因遭受损坏的设备的支持：自然力量（例如但不限于：闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风）；受支持产品或组件的误用、事故或滥用（例如但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备或附件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）；修改；不合适的物理或操作环境；由客户（或客户代理）进行的不正确维护；移动受支持产品；删除或更换设备或部件的识别标签；或由不属于戴尔责任范围内的产品造成的故障。
- 间谍软件/病毒删除或数据备份服务。
- 合同中未说明的高级无线、网络或应用程序的远程安装、设置、优化和配置。
- 脚本、编程、数据库设计/实施、Web开发或重新编译的内核。
- 会对解决任何单个技术支持问题所用的时间量进行限制。对于单个支持事件，戴尔允许花费的最长时间为一个半小时。戴尔会对此限制之外的例外情况进行个案具体分析。此限制适用于在现场提供的服务和电话支持。对于现场服务，尽可能多地了解问题可确保提供可能最佳的服务。因此，大量的电话故障诊断和咨询必不可少。

客户的责任

- **授予访问权限。**
客户要表示并保证，为提供这些服务，其已为客户和戴尔获得访问适用的场地、基础架构（包括产品及其数据）以及包含在其中的所有硬件和软件组件的许可。如果客户还没有此许可，则客户在要求戴尔执行这些服务前，有责任获取此许可，费用由客户自付。
- **与电话分析师和现场技术人员合作。** 客户同意与戴尔电话分析师及现场技术人员合作并按照其指导行事。经验表明，通过用户与分析师或技术人员的紧密合作，可以通过电话解决大多数系统问题和错误。
- **受支持版本。**
客户必须按照戴尔指定的最低版本等级或配置维护软件和受支持产品，有关受支持产品的指定配置请见Dell | EMC Storage的PowerLink或www.support.dell.com。客户还必须按照戴尔的指示安装补救性的更换部件、补丁、软件更新或后续版本，以保持受支持产品适用于此服务。
- **第三方保修。** 这些服务可能需要戴尔访问非戴尔制造的硬件或软件。如果由戴尔或制造商以外的任何其他人处理该硬件或软件，某些制造商的保修可能会无效。客户有责任确保戴尔的服务行为不会影响此类保修，或者如果影响了，客户则将会可以接受。对于第三方保修或由戴尔服务对其产生的影响，戴尔均不负责。



- **现场义务。** 当需要在现场执行“服务”时，客户必须为戴尔访问其设施和受支持产品提供免费、安全和充分的权限。充分的访问权限包括足够的工作空间、电力和一部本地电话。需要提供一台监视器或显示器、一个鼠标（或指向装置）和一个键盘（如果系统不包括这些项目），并且戴尔不为此付费。

客户数据备份责任

在交付本服务之前，完成对所有受影响系统中现有的全部数据和程序的备份。如果由于戴尔或第三方服务提供商的服务、支持或任何作为或不作为（包括疏忽）导致数据或程序丢失或恢复，或者系统无法使用，戴尔概不负责。



其他重要信息

A. **转让。** 戴尔可将本服务和/或服务说明转让给合格的第三方服务提供商。

B. **更换整个部件。**

如果分析师确定有缺陷的受支持产品组件很容易拆卸和重新连接（例如键盘和显示器），或者如果分析师确定受支持产品应被整体更换，则戴尔保留向客户发送整个更换部件的权利。如果戴尔技术人员为客户提供了更换部件，则客户必须交还相应的缺陷系统或组件，除非客户已购买了相关系统的“保留您的硬盘”服务（在此情况下，客户可以保留有关硬盘）。果客户未按上述要求将有缺陷的部件交还戴尔技术人员，或者如果（在更换部件不是由戴尔技术人员当面提供的情况下）未在十(10)天内交还有缺陷的部件，则我们认定，客户同意在收到所更换部件的发票后向戴尔支付相关费用。如果客户未能在收到发票后的十(10)天内付款，除了采用其他合法权利和挽救措施外，戴尔还可能发出通知终止本服务。

C. **取消。**

根据针对客户地理位置的适用产品和服务退货政策，客户可通过向戴尔提交书面取消通知，在收到受支持产品后的规定天数内终止本服务。如果客户在规定的时间内取消本服务，戴尔会在扣除本服务说明中规定的支持服务费用（如果有）后将款项全额退回给客户。但如果客户收到受支持产品的天数已超过此规定时间，则不能取消本服务，但本协议须遵守的国家/地区/省/自治区/直辖市法律有此规定除外。

出现以下任何原因，戴尔可在服务期限内随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户拒绝与提供帮助的分析师或现场技术人员合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果戴尔要取消本服务，会按照客户发票上指明的地址向客户发出书面取消通知。通知包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔向客户发出取消通知十(10)天以后开始生效，除非省（州/直辖市/自治区）法律规定了其他本协议须遵守的取消条款。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户不会获得已向或应向戴尔支付费用的任何退款。

D. **地址变更。** 本服务交付到客户发票上指明的地点。本服务并非在所有位置都可提供。对于地址已变更的受支持产品，戴尔向其提供服务的义务取决于当地服务的可用性，并且可能会另行收取费用；此外，戴尔可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照戴尔当时的时间和材料咨询费率收费。客户应免费为戴尔提供对其设备的安全和充分的访问权限以帮助戴尔完成工作。

E. **储备部件。** 目前，戴尔在全球范围内的众多地点储备了部件。选择的部件可能不在距离客户最近的储备地点。如果需要某个部件来维修专业支持系统，而客户位置附近的戴尔部门中没有该部件而必须从其他部门传送，则将使用连夜运输方式。2小时和4小时部件位置存放系统的关键任务组件（由戴尔确定）。关键任务组件是指在其出现故障时会阻碍系统执行其基本功能的组件。定义的非关键部件包括但不限于：软件、软驱、介质驱动器、调制解调器、扬声器、声卡、ZIP驱动器、监视器、键盘和鼠标。为了收到2小时或4小时部件，客户必须位于由戴尔确定的覆盖区域内。

F. **支持限制。** 戴尔对于任何其无法控制的原因造成的性能故障和延迟不承担责任。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。

G. **服务部件所有权。** 所有从受支持产品卸下并退回给戴尔的戴尔服务部件均归戴尔所有。客户收到戴尔提供的更换部件后，如果要保留从系统卸下的任何服务部件（“保留您的硬盘”服务所涵盖系统中的硬盘除外），须按部件的当前零售价向戴尔付款。对产品进行保修时，戴尔可以使用由不同制造商制造的全新或经过维修的部件。

H. **可选/需求点服务。**

客户可从戴尔购买的可选服务（包括关键时刻支持、安装、咨询、管理服务、专业服务、支持或培训服务）因客户所在位置不同而有所差异。可选服务可能需要和戴尔单独签订协议。如果没有此类协议，将会根据本协议提供可选服务。

I. **期限和续订。** 客户将在戴尔出具的发票上指明的期限内享受服务。在服务期限到期前，客户可根据当时的可用有效选择，并遵循戴尔在当时的相关程序延长服务期限。

此外，戴尔可选择通过向客户发出用于续订本服务的发票做出服务续订建议。客户可（在法律许可情况下）选择在到期日前支付该发票以表示同意续订。针对续订发票进行付款即表示客户同意延长本服务的期限。客户续订本服务，即表示同意在续订期间遵守当时的条款。如果客户选择不支付续订发票，服务会在客户首次或最后一次所支付发票上规定的到期日终止。



J. 服务转让。

假定客户是受支持产品和本服务的原始购买者，或客户已从支持的产品或本服务的原始拥有者（或以前的承让人）购买了该产品或服务，而且遵守所有转让流程，则可以在本服务说明中规定的限制下，在当时服务条款到期之前将本服务转让给购买该客户整个支持产品的第三方。可能会产生转让费用。尽管有上述规定，对Dell EqualLogic产品的服务仍不可转让。想要转让Dell EqualLogic产品所有权的客户应建议所有潜在的承让人通过eqlx-customer-service@dell.com联系戴尔，以讨论有可能实现的受支持产品的许可证、保修和/或服务的转让。其他条款、条件和费用可能适用于所有此类转让，并且戴尔可以出于任何原因或没有任何原因单方面拒绝任何此类转让。

请注意，如果客户或客户的承让人将受支持产品移到另一个地点，而本服务不能在该地点提供或该地点的服务提供费用高于客户已支付的费用，则客户可能无法获得相同类别的支持服务或要支付额外费用方可将该地点作为提供服务的新地点。如果客户选择不支付此类额外费用，客户的服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新位置可获得的服务类别，且不会退款。

*可用性可能因地区/位置的不同而有所差异 – 请联系您的戴尔销售或支持代表以了解其他详细信息。

**在芬兰，必须在3:30 PM之前致电戴尔专家中心。

PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell | EMC Enterprise Storage™、OptiPlex™、Precision™、Latitude™和Vostro™均为Dell, Inc的商标。