



## 服务说明

### 基本硬件服务 Basic Hardware Service

#### 条款和条件概览

本协议（“协议”或“服务说明”）由客户（“您”或“客户”）与戴尔签订。从戴尔购买这些服务（如本文档中所定义），客户即同意接受本文档中所规定的条款和条件的制约。客户同意：更新、修改、扩展或继续利用初始条款之外的服务需遵守当时可从[www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts)上查看的服务说明。

- **从经销商处购买戴尔服务的直接客户与最终用户：**客户购买此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](http://www.dell.com/servicecontracts)上获取戴尔的“标准客户主服务协议”[“CMSA”]）。

#### 服务概述

戴尔和/或戴尔授权的经销商很高兴根据以下相关适用的服务响应级别来为您提供基本硬件服务（“服务”或“基本”）。受支持产品的客户订单确认、发票或收据将明确客户适用的服务响应级别。可用的服务响应级别包括：

- 仅限部件服务
- 下一工作日现场服务(NBD)
- 三个工作日现场服务(3BD)
- 高级更换服务

本服务提供技术支持的选择方式（电话、互联网等）、服务部件以及相关技术服务人员，以维修和/或替换工艺缺陷（工艺缺陷必须发生在适用于客户受支持产品的硬件保修期内，即“保修”）。

**受支持产品：**基本硬件服务可用于按标准配置购买的Dell Optiplex™、Latitude™、Dell Precision™、Vostro™、戴尔打印机、PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell EqualLogic™ 和Dell | EMC存储系统™。

每个受支持产品均标有序列号（“服务标签”）。客户必须为每个受支持产品购买单独的基本硬件服务协议。例如，笔记本电脑系统的服务合同不包括与笔记本电脑系统一起购买的打印机；打印机和笔记本电脑各自拥有独立的服务合同。

请您仔细阅读本服务说明，注意：戴尔和/或戴尔授权经销商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。

**基本硬件服务包括：1)技术服务和支持，  
和2)服务部件和相关技术服务人员。**

#### 1. 技术服务和支持

所有基本硬件服务项目（除仅限部件服务外）均有权得到以下技术服务和支持：

- 电话支持服务，可在本地工作时间（本地节假日除外）提供硬件故障排除服务。
- 通过网上聊天工具和电子邮件提供技术支持服务
- 材料和工艺缺陷的维修与解决需根据客户购买的服务响应级别。
- 注：服务项目可能因地理区域的不同有所差异。对于向戴尔授权经销商购买的受支持产品，客户可联系戴尔或相关的戴尔授权经销商以确定其适用的服务级别。

### **联系戴尔以获得服务**

**低紧急度技术服务方案：**对于低紧急度问题，请您考虑在[www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)上通过电子邮件和即时在线聊天联系戴尔技术支持服务部门。

### **技术支持服务方案**

**电话支持：**您可以在本地工作时间（周一至周五，本地节假日除外）致电“基本硬件服务分析师”（“戴尔分析师”）。支持电话的号码可从[www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)上查询。在您联系戴尔之前，请完成以下准备：

- 受支持产品的1)服务标签号，2)快速服务代码和3)型号。一般情况下，服务标签号和快速服务代码可以在贴在受支持产品上的某个标签中找到。
- 问题描述以及在致电技术服务部门之前已经采取的任何故障排除步骤。
- 如果您之前已联系戴尔服务人员并已分配事例编号，则应提供此编号。
- 操作系统当前的版本信息。
- 故障排除过程中实际触及了受支持产品的硬件的情况。

请您通过电话联系戴尔或戴尔授权经销商。通话期间，戴尔分析师会要求您提供服务标签号和快速服务代码。戴尔分析师还将确认受支持产品的服务级别以及服务期限是否到期。然后，戴尔分析师将开始一系列故障排除步骤，以帮助诊断问题。

- 必要时，客户需确认收到的错误消息及其发生时间。
- 客户应与戴尔分析师分享其在联系戴尔技术支持之前尝试解决问题所采取的步骤。
- 戴尔分析师可能要求客户打开产品外壳、取出硬件、操控软件或执行其他诊断活动。未能帮助或支持远程诊断可能导致需要进行现场诊断服务，并因此产生服务费用。
- 如果客户不愿或者不能同戴尔分析师一起执行电话故障排除的初始步骤，则可以将其基本硬件服务升级到戴尔或戴尔授权经销商（如果有）提供的“戴尔专业技术支持现场诊断”服务级别。
- 如果产品已超过其适用的硬件保修期限，则可能需要支付诊断和修复费用。

## 2. 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组件部件，是规定的客户自助更换(CSR)部件，与购买的服务响应级别无关。如果戴尔分析师诊断确定采用CSR部件即可完成维修，那么戴尔将直接将CSR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。戴尔可能会提供技术人员现场更换部件 - 视客户为受支持产品购买的服务类型而定。
- **强制CSR部件** – 这些部件必须由客户自行更换。戴尔没有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服务费。

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“三个工作日服务”的客户，其服务部件将通过三个工作日运输方式运送。

戴尔分析师确定是否需要更换部件或返修系统后，将通知客户接下来的操作步骤。以下选项的使用视客户购买的服务级别而定：

### A. 仅限部件服务

对于购买了“仅限部件服务”的客户，戴尔将以交换的方式为客户提供更换部件，以支持“保修”。戴尔可能会更换第三方硬件的整套组件，而不是独立的部件单元。戴尔为每个更换部件均准备了预付费的包装盒，以帮助客户将原始的故障部件归还戴尔。仅限部件服务不包括技术支持服务。

### B. 下一工作日现场服务和三个工作日现场服务

戴尔分析师将在电话故障排除过程中，确定是否需要派遣技术人员现场服务以支持“保修”。对于下一工作日现场服务，技术人员通常在下一个工作日到达现场。对于三个工作日现场服务，技术人员通常在三个工作日内到达现场。

此服务的特殊限制和条款：

- 技术人员提供服务的时间，为本地时间周一至周五8:00 am至6:00 pm（本地节假日除外）。
- 对于本地时间5:00 pm以后接到的来电/发出的派遣，技术人员需要延迟一天到达现场。
- 如果技术人员到达客户现场后需要其他部件/资源，工作可能要暂停。获得相关部件/资源后，工作将继续进行。

错过的服务访问：技术人员到达现场后，如果没有客户或客户授权的代表在场，则技术人员无法完成客户要求的服务。如果可能，技术人员将留下名片以告知客户他们已经到过现场。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。

### C. 高级更换服务

某些受支持产品可以购买“高级更换服务”获得“保修”。如果戴尔分析师确定需要对受支持产品进行“保修”，那么戴尔可能会选择将更换的产品发往客户的工作地点。更换的产品将通过陆路运输方式运送。某些情况下，戴尔可能会同时派遣（是否派遣由戴尔自行决定）现场技术人员完成产品的更换/安装。收到更换的产品后，客户必须在三个工作日内将有缺陷的受支持产品退还戴尔

也就是将有缺陷的受支持系统送往指定的退回承运处。如果客户未能退还有缺陷的产品，戴尔将收取一定费用。

### 以上服务不包括：

- 操作系统软件和数据库的帮助支持
- 非戴尔品牌（例如，Microsoft® Office）和不再用于戴尔新系统的软件的介质更换
- 配置、优化、安装、搬迁和升级的帮助支持
- 高级工程师的帮助支持
- 快速通道派遣服务
- 全球指挥中心关键任务监控
- 紧急派遣和由客户认定问题的严重级别
- 事例管理或升级管理
- 保修、维修和任何其他针对第三方产品的服务，以及第三方提供商/合作伙伴“协作服务”
- 产品配件、运行用材、外围设备或部件（如电池、机箱和机箱盖）
- 强制客户更换部件(CRU)的安装服务
- 预防性维护
- 受支持产品内纯粹用于装饰而并不影响设备功能的部位有任何损伤或缺陷的服务与维修。戴尔不负责维修划痕和凹陷等设备表面磨损。
- 戴尔针对以下原因造成的设备损坏提供的服务：误用、事故、不恰当地使用受支持的产品和组件（例如，但不仅限于，使用不正确的电源电压或保险丝、使用不兼容的设备和配件、不当或不充分的通风以及未按照操作说明进行操作）、修改、不适当的物理或操作环境、由客户或其代理进行的不恰当的维护、搬动受支持产品、揭掉或更换了设备或部件的识别标签，以及由不属于戴尔责任范围内的产品造成的故障。
- 软件问题造成的修复，或者戴尔、戴尔授权经销商或服务提供商之外的任何人或者客户使用客户自助更换(CSR)部件造成的替换、调整或者修复。
- 戴尔针对自然灾害（例如但不仅限于雷电、洪水、台风、地震和飓风）造成的损坏提供的服务。
- 所有数据恢复或传输
- 本服务说明中未明确说明的所有活动或服务。

### 客户的责任

- **授予访问权限** 客户表示并保证：客户、戴尔和戴尔授权经销商（如果可行）有权访问和使用受支持产品、其中的数据以及其中的全部硬件和软件组件，以提供以上服务。如果客户尚未获得此许可，则其有责任在要求戴尔执行以上服务之前获取此许可（费用由客户自行承担）。
- **与戴尔分析师和现场技术人员合作** 客户同意与戴尔分析师合作并按照其指令行事。
- **维护软件和服务授权版本** 客户必须按照戴尔指定的最低发布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存储PowerLink或[www.support.dell.com](http://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。

- **第三方保修服务。**基本硬件服务可能要求戴尔访问非戴尔制造的硬件或软件。有些制造商可能会因戴尔或原始制造商之外的任何其他厂商对其产品实施操作而取消产品保修服务。客户有责任确保戴尔和/或其授权经销商的服务操作不会影响此类保修服务，或者如果受到影响，也必须是客户可以接受的。戴尔和戴尔授权经销商不承担以下责任：第三方保修服务和戴尔服务对此类保修服务可能产生的影响。
- **现场义务。**对于现场服务，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。如果受支持产品不包含显示器、鼠标和键盘，还应为技术人员提供这些设备。
- **返回有缺陷的部件。**如果戴尔分析师为客户提供了更换的部件，则客户必须交还相应的缺陷系统或组件。除非客户已为相关系统购买了“保留您的硬盘”服务，在此情况下，客户可以保留相关硬盘。

如果客户未能遵守本“服务说明”（参见[www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts)）中列出的责任和条款，则戴尔和其授权经销商没有提供“服务”的义务。

## 客户数据备份责任

在本服务交付之前，完成对所有受影响系统中全部现有数据和程序的备份。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。

## 其它重要信息

- 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。
- 更换整个部件。**如果分析师确定缺陷的受支持产品组件很容易拆开和重新连接（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，则戴尔有权向客户发送完整的更换部件。如果戴尔技术人员为客户提供了更换的部件，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“保留硬盘”服务，在此情况下，客户可以保留有关硬盘。如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（更换的部件不是由戴尔技术人员亲自提供）未在十(10)天内交还缺陷的部件，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。
- 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)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，客户不会获得已向戴尔支付费用的任何退款。

- D. **搬迁。**本服务可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使用。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，并且可能取决于附加费用，以及戴尔对现行地址变更的受支持产品的检测和换发新证的情况以及材料咨询率。客户应让戴尔可免费对客户设备进行足够的安全访问，以帮助戴尔履行其义务。
- 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。需要的部件可能不在距离客户最近的储备地点。如果用来维修受支持产品的部件无法从客户所在地附近的戴尔分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则可能会影响响应时间。
- 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。**任何戴尔服务部件从受支持产品卸下并退回给戴尔后，即成为戴尔的财产。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)，需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修理过的部件。
- H. **可选服务。**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、支持和培训服务)因地理区域的不同有所差异。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)在到期日前支付该发票以表示同意续订。支付续订发票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相应适用条款。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。**假定客户是支持产品和本服务的原始购买者或该客户已从其原始拥有者(或以前的承让人)购买支持产品或本服务，而且遵守所有转让流程，则可以在本服务说明中规定的约束下，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。

**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。