



服务协议—条款和条件

金牌服务 — 戴尔企业级高级服务组合之一

如果您接受了购买合同上所描述的服务和支持，那么就意味着您将受本协议条款和条件的限制。请完整阅读本协议。这些条款和条件协议将是您与戴尔之间已签署的任何适用协议条款和条件的补充(包括但不限于戴尔的标准购买协议)，或当不存在此类协议时，戴尔的标准合同条款和销售条件的补充(请参见我们的网站 <http://www.dell.com.ap>)。正如上述已签署协议或戴尔标准合同条款或条件中所指明的那样，本合同签署方为您和戴尔计算机(中国)有限公司(“戴尔”)。所有此处未详细说明了带下划线的条款和条件，其涵义均在上述已签署的协议或戴尔的标准合同条款和条件中得到了明确说明。如果您不接受本协议的条款，请即刻与客户服务部联系，以便获得有关产品或服务退款的信息。

1. 戴尔将提供的服务

当您一次性支付了合同所示价格(“总价格”)及所有适用税款之后，合同上指明的戴尔计算机(中国)有限公司将按照下面的条款和条件为您提供戴尔企业级高级服务中的金牌服务。

1.1. 范围。戴尔同意为您提供金牌服务适用的服务细则中描述的服务，包括所有适用的补充条款和条件(“金牌服务”)。随同本协议将附上服务细则和适用的补充条款和条件作为参考。

戴尔将有权在任何时间随时变更或修订补充条款和条件中的任何条款和条件，并决定是否以及何时针对现存或未来的客户进行这些变更。“金牌服务”仅适用于选定的戴尔

PowerEdge™、PowerApp™和 PowerVault™系统。我们为您出具的**合同**将注明您是否购买了金牌服务，并作为您的收据（“**企业级高级服务合同**”）。欲查看有关金牌服务的**服务细则**，可以登录戴尔的网页。此外，产品将带有序列号标签（“**Service Tag**”，或“**产品编号**”），用以表明您购买了金牌服务。**金牌服务**的全部或部分可能由戴尔签约授权的第三方服务商提供。

1.2. **地点**。**金牌服务**将只适用于**企业级高级服务合同**上所指定的地点（可以是多个地点）和系统（“**被支持系统**”）。您同意在改变**被支持系统**的安放地点之前至少三十天书面通知戴尔。某些金牌服务可能不适用于某些地点。戴尔能否对安放地点发生变更的**被支持系统**提供**金牌服务**，将取决于该地点是否在服务区之内，并有可能要求客户为此支付额外的费用。此外，戴尔还需要以当时的时间与材料资费标准对变更安放地点的**被支持系统**实施必要的检查和重新认证。

1.3. **不被支持的第三方产品**。**金牌服务**不包括任何第三方产品的保修或维修服务或其它任何服务。戴尔的**无缝支持服务**的涵义是，根据您与其它厂商之间签署的协议，您有权获得来自这些第三方的服务或支持，戴尔将作为您与这些厂商之间的桥梁，协助您得到这些第三方的服务或支持。您应当负责这些第三方系统的保修或服务合同的购买和支付事宜。戴尔不对其它厂商产品和服务的表现负责。在此您应当保证与这些第三方产品相关的任何声明不对戴尔构成伤害。

1.4. **支持版本**。**金牌服务**要求您以原产品**合同**中规定的戴尔指定的最低版本或配置进行软件和**被支持系统**的维护。您还必须在戴尔指导下安装改进后的替换件、补丁、软件升级或后续版本，以确保您的**被支持系统**符合**金牌服务**的条件。

1.5. **例外**。除非在适用的**服务细则**中另有描述，**金牌服务**将不包括：1) 附件、补给项目、外

设和诸如电池、框架和外壳等部件；2) DellWare 产品、定制工厂集成产品、Gigabuy 商品；或 3) 因错误使用、事故、修改、不适当的物理或操作环境、您不适当的维护、移动 / 更改设备或部件的标签而导致损坏的设备的服务，或因戴尔不承担责任的产品所导致的损坏。

1.6. 客户拥有的现场备件。如果您已经订购了可选的客户现场备件服务，就代表您同意提供一个安全、保密的场所用于放置所有戴尔的部件、备件、设备或材料。备用部件的购买价格，包括戴尔可能提供给您的任何推荐备件名单上的任何部件，并未包含在金牌服务的价格之内。您将要负责购买任何必要的备件并承担其储存、计划、订购和库存等项任务。

2. 支付

2.1. 费用。您同意在发票出具后的三十天内，向戴尔支付企业级高级服务合同中描述的金牌服务费用以及任何适用的销售、使用、货物及服务税或其它税款。您同意为未能在如上三十日期间内支付的款项每月支付额外 1.5% 的费用。如果您未能按时向戴尔支付金牌服务费用，除可能采取其它补救措施外，戴尔将考虑终止提供金牌服务。

2.2. 支付条款——费用报销。除非在适用的服务细则中另有说明，如果您提出额外的上门服务或现场培训要求，您需要为戴尔报销所垫付的任何与此相关的、所有实际发生的、合理的、有凭据的费用。如果您需要旅行去接受戴尔的培训或其它服务，您自己将要承担相应的差旅费。

3. 所有保修条款项下的免责条款。戴尔对这些服务不作任何明确的或暗示性的保证，包括但不限于与服务中所使用的任何硬件或软件性能相关的任何保证，也不对这些服务的结果或可能提供的建议作任何明确的或暗示性的保证，包括但不限于在特定用途的系统上因采用戴尔

的建议所产生的性能、销路、适用性、无害性及匹配性作明确的或暗示性的保证。本协议中其它条款、任何书面文件或任何与客户之间的口头交流均不能改变本段落中的条款和条件。

4. 您的责任

4.1. 您同意服从戴尔提供的指导，在适当的场合下，在要求戴尔提供金牌服务前，您同意：1) 遵循戴尔提供的问题诊断、问题分析以及服务请求流程；2) 保护被支持系统内所包含的所有程序、数据和投资的安全。

4.2. 为享受金牌服务，您必须履行在此处及适用的服务细则中描述的“客户责任”。请确定您阅读并理解了您的所有义务。如果您未能履行所有的客户责任，戴尔将无义务提供金牌服务，或可能为这些服务收取额外的费用。

4.3. 双方一致同意将相互合作，以便确保工作成功完成。

4.4. 您必须负责备份自己系统中的数据，并针对您的系统采取适当的安全措施。**戴尔将不对数据的损坏或丢失或者您的电脑或网络系统的失效承担任何责任。**

4.5. 为了获得金牌服务，您应当向戴尔提供并保证您和戴尔都可以获得必要的许可，以访问和使用您的系统、系统中的数据以及系统包含的所有软件和硬件。如果您无法提供这样的保证，在要求戴尔提供金牌服务前，您应当负责获得相应的许可并承担相关的费用。

4.6. 某些金牌服务的项目可能需要戴尔接触非戴尔制造的硬件或软件。某些制造商的保修可能因戴尔或其它非产品制造商或其授权代表接触这些硬件或软件而失效，您有责任保护好自己保修权利，并确保戴尔金牌服务的结果不影响保修，或当有影响时，也接受这一影响。**戴**

尔对第三方保修或因戴尔服务导致的对这些保修的任何影响不承担责任。

4.7. 如果服务包括上门服务，您同意允许戴尔充分、自由、安全地接触您的设施以完成戴尔的义务。

5. 有限责任。在任何情况下，戴尔或其服务商均不对以下事件负责：1) 针对您的有关损坏的第三方声明；2) 特殊的、惩罚性的、间接的、偶然的或连带的任何类型的损坏，包括但不限于产品或系统的不可用、利益或节省的丧失、数据或软件的丢失或损坏，或者造成人身伤亡，无论其是否直接或间接与本协议或服务相关，或与因实施戴尔所建议的计划或设计所产生的结果相关，即使戴尔或其服务商曾被提醒可能出现损害的情况下也是如此。在任何情况下，戴尔均无义务对您负责超出戴尔在您做出任何责任声明之前 12 个月内根据适用的服务细则所实际收取的金牌服务费用之外的责任。该有限责任规定适用于所有类型的法律行为，包括合同、民事侵权行为（包括疏忽）、专业责任、产品责任、保修或任何其它事务。该有限责任规定同样适用于戴尔的任何服务商。这是戴尔及其服务商所能负责的最大责任范围。

6. 一般性条款

6.1. 条款及续签。本协议自您从我方收到被支持系统之日起生效，有效期为三年。本协议条款不可延长或续签。

6.2. 保密或专有权声明。您认可：您通过电话、以电子方式或其它方式发送或披露给戴尔的任何信息或数据对您而言并非机密或专有信息。

6.3. 取消。您可以在收到被支持系统的三十天之内通过如下地址致函戴尔公司书面取消本协议：

厦门市金尚路 2388 号 (邮编 : 361011)

戴尔计算机 (中国) 有限公司

戴尔服务部服务市场部

如果您在收到被支持系统三十天之内取消本协议，我们将向您退还扣除有关费用（如果有费用发生）之后的所有款项。您不得在收到被支持系统三十天之后要求取消本协议，除非有本协议无法改变的法律根据。

如果您未能按照我们合同上的条款支付企业级高级服务中金牌服务的总价格，或未如实向我们或我们的代理叙述或说明，或违背了本协议或针对某项特定服务的适用补充条款和条件及/或服务细则中所规定的您应承担的义务，我们将有权取消本协议。如果我们取消了这一协议，我们将按照我们记录上的地址向您发出一份书面取消通知，通知内容将包括取消原因及生效日期，后者至少在通知发送的十天之后。

我们将在向您发出通知三十日后考虑终止本协议。此时，您有权获得已经支付但不该扣除的那部分按比例计算的服务费退款。退款数额将由戴尔自行根据已经过去的时间长度及 / 或已支持事件的数量来确定。

6.4. 完整协议。本协议连同适用的服务细则（包括但不限于参照这些服务细则所构成的任何独立的服务合同），以及适用的补充条款和条件，构成了您与戴尔之间有关金牌服务的完整协议，并将取代您与戴尔之间此前有关这些服务的任何口头或书面的沟通。戴尔的任何员工及代理均无权口头更改本协议的条款和条件。

6.5. 额外补救。本协议赋予您特定的法律权力。根据具体情况您可能还拥有其它法律权力。本

协议并非保证。您从我方采购的产品可能附带有由戴尔或通过我方分销产品的第三方制造商所提供的有限保修。请参考我们的有限保修声明以便了解有限保修协议下您的权利和赔偿事宜。

6.6. 表格。在您已经或未来可能发送给戴尔的任何表格(例如购买订单)中预先印刷的条款和条件并不适用于金牌服务，并不能变更或补充本协议。

6.7. 独立签约人。戴尔为独立签约人。您和戴尔双方均不得视对方为代理商或业务代表。对于戴尔聘请前来执行本协议下的金牌服务的个人，您无需向他们支付报酬。这些人员将被视为是戴尔或其服务商的员工，而不是您的员工。

6.8. 适用法律及地点。本协议的解释和执行受中国政府的法律约束，协议各方在此服从戴尔所在地有管辖权的人民法院的诉讼管辖。

6.9. 优先次序。当本协议、任何服务细则、补充条款和条件、任何其它适用的客户已签署协议或合同中的规定存在矛盾或冲突时，相应的优先次序按优先权排列为：

- 1). 本协议
- 2). 补充条款和条件
- 3). 服务细则
- 4). 任何适用的客户已签署的协议
- 5). 合同

6.10. 通知。有关通知应按以下地址邮寄给戴尔：

厦门市金尚路 2388 号 (邮编 : 361011)

戴尔计算机 (中国) 有限公司

戴尔服务部服务市场部

6.11. 诉讼时效。在诉讼发生原因过去两年之后，您和戴尔均不得采取与金牌服务相关的法律行动，除非当地法律要求如此、而又排除契约性弃权或限制的可能。

6.12. 不可抗力。无论您或戴尔均不能为不可抗力所导致的未能履行的义务承担责任。如果戴尔实施金牌服务的能力因受到戴尔不可控制的环境影响而削弱，戴尔可能终止本协议，在此情况下，如果导致戴尔丧失提供如上服务能力的环境影响并非是因为您的作为或不作为所产生的，我们将退还您为尚未使用的服务项目部分所支付的款项。

6.13 本协议的转让。未经戴尔事先的书面同意，您不得转让本协议或本协议赋予您的权力，或委派他人承担您的义务。任何这样的行为均属无效。戴尔可能将本协议委派给经授权的第三方服务商去实施。

6.14 挽救条款。当本协议中任何规定无效或不可执行时，协议的其它部分仍然继续有效。

6.15 额外服务。在后续几页文件中附有金牌服务的具体条款和条件，同时也是本协议的内容。

请打印本协议并存档。