

服务概述

戴尔上门诊断服务（以下简称“本服务”）为所支持产品*提供本文档（本“服务说明”）所具体描述的在客户工作场地提供的可选诊断服务。本服务可派遣技术人员到客户所在地实施现场故障诊断，从而帮助客户最大程度地节省时间，减少常规的按戴尔有限保修和硬件支持合同而进行电话故障诊断的麻烦。本服务的内容包括：

- 由技术人员到客户工作地点（以客户票据或客户与戴尔另外签署的协议为准）为所支持产品提供上门故障诊断服务。
- 根据所支持产品的保修约定或另外购买的服务支持级别合同（在完成上门故障诊断之后）提供上门部件更换援助（必要时）。
- 固件和驱动程序更新（必要时），以使所支持产品能正常工作（客户必须提供适当的安全访问权限）。

***所支持产品：**本服务适用于采用标准配置的某些戴尔 PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell|EMC Enterprise Storage™系统，以及 OptiPlex™、Latitude™和 Precision™等计算机系统。享有本服务说明所述服务的产品会在产品报价单上有相应标注。产品报价单上将注明是按客户还是按事件/故障排解享有本服务，具体产品享有服务的情况会用序列号（“服务编号”）和具体时间段来标识。所支持产品必须对应有有效的上门服务合同（4 小时或 2 小时响应）方可享有此上门服务。这些服务并非适用于所有地点。更多信息，请垂询销售代表。

请仔细阅读此服务说明文档。请注意：戴尔保留随时变更或更改本服务说明的相关条款与条件的权利，并保留决定是否及何时向现有和未来客户实施任何此类变更的权利。

支持服务的流程

为获得上门诊断服务而联系戴尔：

1. 在联系戴尔之前，客户应准备好下列信息：

- 服务编号和/或案例编号。
- 所支持产品的报价单和序列号。
- 所支持产品的型号。
- 当前所用操作系统版本。
- 所使用的全部外围设备（如调制解调器）的品牌名称和型号；以及
- 说明所出现的故障及此前已采取的任何故障排解措施。

2. 呼叫协助

- 如有问题，客户应通过拨打戴尔报价单上的免费技术支持电话联系戴尔技术支持部门。
- 应按要求向戴尔技术支持代理提供服务编号、客户联系信息、受影响系统所处位置及其它信息。

上门诊断服务的主要步骤：

1. 在确认享有该服务之后，戴尔技术支持代理将派遣技术人员赶赴客户现场并实施故障诊断。
2. 对技术人员的派遣将以如下方式进行：
 - 对于享有该服务的产品，戴尔将根据该产品上门服务合同的约定（4小时或2小时响应）派遣技术人员实施上门诊断。
3. 在到达客户现场之前，戴尔技术人员将与客户取得联系，确认客户的服务请求，做出相应安排并确定实施该服务所需的各种细节。

4. 在抵达客户现场后，技术人员将联系戴尔专家中心，进行诊断并（在必要时）要求发送排解故障所需的部件。
5. 如果在上门故障诊断的早期发现需要某个部件才能完成本服务，上门技术人员将订好用以更换的部件并确定好下一次服务的安排。上门服务的技术人员将在为所支持产品另外购买的上门服务合同约定的响应时间（4小时或2小时）内回到客户现场，用发送来的部件更换发生故障的部件。（响应时间的计算从打电话要求发送部件开始。）为了能在不额外支付费用的情况下得到用于更换的部件，所支持产品必须有有效的上门服务合同。

上门诊断服务不包括：

- 产品、软件或应用程序的卸载、重装或配置，但在本服务说明中另有明确说明的除外。
- 将卸下的所支持系统从客户场所取走。
- 除将所支持产品（服务器或存储器）恢复为正常工作状态之外的服务器/存储器软件故障诊断（例如性能调整、配置、编写脚本或进行基准测试等）。
- OptiPlex、Latitude或Precision等系统的软件诊断。
- 对客户的服务器或存储器设备的定制，但在本服务说明中另有明确说明的除外。
- 任何形式的数据或应用程序的恢复或传输。
- 对非戴尔系统、软件或组件的保修服务或支持。
- 网络打印机的安装或网络文件共享映射。
- 任何服务器、网络或路由器的配置。
- 与网络相关的服务，包括将系统连接到网络（以太局域网除外）。
- 部件的更换。（依据为所支持产品另外购买的上门服务合同提供部件更换服务——例如下一工作日、4小时或2小时响应。）
- 任何在本服务说明中未具体说明的行为。

客户的责任

- **软件/数据备份。**在戴尔履行服务之前，客户有责任完成所支持产品上所有数据、软件和程序的备份。戴尔不对计算机或网络系统上的数据和软件的丢失、恢复或无法使用承担任何责任。客户理解并同意：在任何情况下戴尔均不对软件、应用程序或数据的丢失承担责任，即使戴尔技术人员试图帮助客户进行备份、恢复或提供类似服务。任何这种援助都不属于戴尔保修及本服务协议的范围。这种援助由戴尔自行决定，不提供任何担保或保修。戴尔也不对戴尔技术人员在提供援助时使用的任何第三方产品提供任何形式的担保或保修。
- **访问权限的授予。**客户应向戴尔说明并担保已获得相关许可，允许客户与戴尔为提供这些服务而访问并使用所支持的系统、系统上的数据及系统所包含的全部软硬件组件。客户有责任获得上述许可。若尚未获得许可，请在要求戴尔提供这些服务之前获得许可，并承担相关费用。
- **与电话支持技术人员和上门技术人员的合作。**客户承诺与戴尔电话和上门技术人员合作，并遵照其指令行事。经验表明，通过用户与技术人员密切合作，大多数系统故障和错误均能通过电话修复。
- **所支持的版本。**客户必须满足戴尔在 PowerLink for Dell/EMC Storage 上指定的对软件和所支持系统的最低版本或配置要求，或满足在 <http://support.ap.dell.com> 网站上对所支持产品的要求。客户必须安装戴尔指定的维修更换部件、补丁、软件更新或下一代版本，以保证所支持系统有资格享有本服务。
- **第三方保修。**这些服务可能要求戴尔接触非戴尔出品的软件或硬件。若戴尔或除原厂商之外的第三方对软件或硬件进行操作，部分厂商的保修可能会失效。客户应负责保证戴尔的上述服务行为不至于影响这种保修，或能够接受由此带来的结果。戴尔不对第三方保修或戴尔服务对第三方保修造成的影响承担任何责任。

- **为上门服务提供必要保障。**当需要提供上门响应服务时，客户必须提供对客户的设施与所支持产品的免费、安全和充分的使用权。充分的使用权包括足够的工作空间、电力及本地电话线路。若系统未包含显示器、鼠标(或定点设备)及键盘等设备，客户应**免费**为戴尔提供。

请注意：如果客户不能履行本服务说明所规定的责任或条款，则戴尔没有提供本服务的义务。

其它重要信息

指派。戴尔可能将服务和/或服务说明指派给经过认证的第三方服务提供商。

对支持服务的限制。戴尔不对由于任何不可控因素所导致的任何失败或延迟承担责任。服务仅适用于所支持产品的设计用途。

服务期限与续约。客户将在报价单上注明的期限内享有这些服务。在服务期满之前，客户有权延长服务期限，具体取决于届时的有效选项，并须遵循戴尔此时的相关流程。

此外，戴尔可自行选择是否为提请客户延长本服务的期限而向客户发送服务续约报价单。当且仅当法律许可时，客户可选择是否同意为续约本服务而在有效期内按此报价单的价格付费。按续约报价单付费即表示客户同意将本服务的期限延长到报价单注明的时间。若客户未选择按续约报价单付费，本服务将截止到原始或最后付清的客户报价单所注明的有效日期。

系统重新安置。戴尔将按报价单或客户与戴尔另外签署的适用合同上所注明的场地提供这些服务。客户同意在变更任何所支持产品的位置时，至少提前三十（30）天通过<http://www.dell.com/globaltagtransfer> 通知戴尔。这些服务并非适用于所有地点。戴尔为更换位置的所支持系统提供这些服务的义务受到位置的限制，并可能额外收取费用，同时应经过戴尔在当时和材料参考费率下对所支持系统的审核与重新认证。为履行上述义务，客户应为戴尔提供对相关设施的充分、免费和安全的访问权限。本服务不涵盖将所支持系统从一个地理位置迁移到另一个位置或从一个机构迁移到另一个机构时所造成的损坏。

取消服务。在收到所支持产品后三十（30）天内，客户可选择终止本服务，但须向戴尔提供取消服务的书面通知。若客户在收到所支持产品后三十（30）天内取消服务，戴尔将全额退还本服务的费用（但不包括按照此服务说明而可能有的索赔费用）。但是，在客户收到所支持产品三十（30）天后，除适用约定的当地法律的情况之外，客户可能无法取消本服务。

戴尔可根据下列任何理由在服务合同期内随时取消本服务：客户未能全额支付报价单注明的本服务的全部费用；客户向戴尔或戴尔代理作虚假陈述；客户拒绝与戴尔支持人员或上门技术人员合作，或以任何形式恐吓戴尔人员；客户屡次错误地将本服务应用到覆盖范围之外的问题；或客户违背或无法遵守本服务说明文档中规定的全部条款和条件。若戴尔取消本服务，会将取消服务的书面通知递送到所记录的客户地址。该通知将包含服务取消的理由及生效日期，生效日期为戴尔向客户发出服务取消通知之日起十（10）日（或更长时间）内，除非当地法律要求其它不会因协议不同而存在差异的取消条款。若戴尔取消本服务的行为与本段相符，则客户将无权获得已支付费用的任何返还。

戴尔可根据自己的判断在三十（30）天通知期后终止该服务说明的履行，此时客户将有权要求返还与尚未获得服务相应的费用。费用的返还由戴尔全权决定，具体由已逝时间和/或服务事件的次数而定。

服务的让渡。若客户是所支持系统和本服务说明的原始购买人，或客户从原始所有者（或此前的受让人）处购得所支持系统和本服务说明，且遵循本服务说明（包括上文中的系统重新安置条款）和



服务说明

上门诊断

<http://www.dell.com/globaltagtransfer> 中定义的让渡流程，则根据本服务说明的规定，客户可将本服务让渡给在服务合同到期之前完整购买这一所支持系统的第三方。可能需要支付让渡费用。

请注意：如果客户或客户的受让者将所支持产品转移到不适用本服务或与客户已付费用不相符的地理位置，将无法获得本服务，或者需要另外支付费用方可在新地点享有本服务。如果客户不支付这种额外费用，客户原本享有的服务可能会自动变为在新地点与此价格或更低价格相应的服务。

除上文说明的情况外，未经戴尔事先书面同意，客户不得让渡本服务或依据本服务而享有的权利，也不得转移其应承担的义务。任何这种让渡或转移都是无效的。

条款和条件。戴尔愿意按本服务说明和客户与戴尔签定的任何适用协议的条款和条件而提供服务。若无此种协议，戴尔的销售、服务和技术支持标准条款和条件（可索取或参见www.dell.com/ap/services/T&C）适用。

*PowerEdge、PowerVault、PowerConnect、OptiPlex 和 Precision 是戴尔公司的商标。
EMC 是 EMC 公司的注册商标。*