



服务说明

面向 IT 的专业支持

服务概述

戴尔为 IT 技术人员提供关于某些服务器、存储器、台式机及笔记本电脑系统（下文简称“所支持产品”）的如本文档（即此“服务说明”）所述的专业支持（ProSupport）服务（以下简称“本服务”）。本服务的内容包括：

- 客户训练有素的 IT 技术人员可每周 7 天（含节假日）、每天 24 小时全天候直接电话联系戴尔全球企业专家中心。该中心由资深专家组成，可提供软硬件故障诊断服务。
- 如果所支持产品存在材质或工艺问题，将在必要时向客户业务地点派遣故障维修/修复所需的技术人员和/或保修零部件（具体由客户所购买的服务级别决定）。
- 允许客户的经戴尔认证的技术人员申请快速通道派遣服务。可通过戴尔网站、电子邮件或电话等方式请求将服务人工和/或保修部件派遣或发送至客户工作地（在必要时，并符合所购服务的级别），以便对享有该服务但发现材料或做工有瑕疵的产品进行必要的维修或故障排解。（请注意：Dell|EMC Enterprise Storage™产品不适用快速通道派遣服务。）关于详细条款和条件，请参见快速通道派遣申请表和服务说明。
- 在线技术培训，使相关人员通过快速通道派遣服务所需要的戴尔认证。
- 7x24 全天候访问在线支持论坛。
- 通过遍布全球的企业服务指挥中心网络进行危机和分派管理，对部件的运输和技术专家的派遣进行实时追踪。
- 个案管理，以便于追踪问题的解决与升级。
- 服务事件升级管理，为事件管理、升级和本服务范围内的事件状态提供单一联系点。
- 在条件具备并经客户同意的情况下，可以用 DellConnect 故障排解援助处理很多常见问题。采用这种方式时，戴尔技术人员通过安全的因特网连接直接连接到用户的系统，从而加速和改善故障排解的流程。

所支持产品：面向 IT 的专业支持服务适用于某些标准配置的戴尔 PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™和 Dell|EMC 企业级存储器™系统，也适用于标准配置的 OptiPlex™、Precision™、Latitude™和 Vostro™计算机系统及某些戴尔打印机（简称“所支持产品”）。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。对每一种所支持产品，客户应必须为之专门购买面向 IT 的专业支持服务并签订合同。（例如，配属于某台系统的台式机不在本服务范围内，除非为该台式机专门购买了支持服务。）每台受支持产品都将以惟一序列号（“服务编号”）标识。

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。

支持流程

联系戴尔获取服务

快速通道派遣：对需要快速通道派遣服务的客户，对事件的评定可能由客户的具备相应素质并经过认证的技术人员完成，即通过相应地区的专业支持快速通道派遣网站在线提交服务请求。（关于详细条款和条件，请参见快速通道派遣申请表和服务说明。）

紧急程度较低的支持服务请求：对于不需要紧急响应的问题，客户可以通过下列方式在线提交服务请求：

网站：

- 亚太地区— <http://support.ap.dell.com>

*电子邮件：*或者，客户可以向下列邮箱发送电子邮件，请求获得支持：

- https://supportapi.dell.com/support/topics/topic.aspx/ap/shared/support/my_systems_info/en/hardware_warranty



服务说明

面向 IT 的专业支持

高优先级的支持服务请求：戴尔将付诸合理的努力，保证本服务的支持电话每周 7 天、每天 24 小时、每年 365 天（含节假日）随时可用。

1. 呼叫协助

- 对于高优先级的支持服务请求，拨打下列免费电话即可获得本服务。应在能物理接触所支持产品的位置拨打服务电话，以便于实施电话故障诊断。

技术支持所在国 (地区)	位置	本地电话号码 台式机/笔记本	本地电话号码 服务器/存储器
澳大利亚	澳大利亚悉尼	1300-662-087	1300-662-370
文莱	马来西亚槟城	8011-050	8011-053
中国大陆	中国厦门	800-858-0614	800-858-0611
香港	中国厦门	852-2969-3187	852-2969-3187
印度	印度班加罗尔	1800-425-2069	1800-425-2070
印度尼西亚	马来西亚槟城	001-803-601-906	001-803-601-908
澳门	中国厦门	0800107	0800106
马来西亚	马来西亚槟城	1800-880-432	1800-880-438
新西兰	澳大利亚悉尼	0800-203-355	0800-603-355
新加坡	马来西亚槟城	1800-395-7932	1800-395-7935
韩国	韩国首尔	080-854-0072	080-854-0075
台湾	中国厦门/马来西亚槟城	00801-86-1015	00801-60-1255
泰国	马来西亚槟城	1800-060-143	1800-060-146

- 按技术人员的要求提供服务编号及其它信息。技术人员将核查您的服务支持级别和终止期限。

2. 电话故障诊断协助

- 在技术人员要求时提供您所得到的故障信息及故障出现的时间；错误出现时您正在进行的操作；以及您为解决问题而可能已经采取的措施。
- 技术人员将与您共同通过一整套标准化的故障诊断步骤对故障进行诊断。
- 若必须提供上门派遣服务，戴尔技术人员将向您提供更多说明。

对使命攸关型服务器/存储器产品的严重级别和戴尔响应：客户在拨打电话时可参照下表说明事件的严重级别及相关情况。

严重级别	状况	戴尔的响应	客户角色
1	客户的核心业务功能已完全丧失，需要即时响应	与即时电话故障诊断同步的应急派遣；事件升级经理迅速介入。	24x7合理分派人工/资源，提供相关支持。通知现场的高级主管，要求其介入。
2	对业务产生较大影响，但存在可立即实施的代替方法或解决方案。客户无法为戴尔响应提供24x7的资源分派	即时电话故障诊断；如果在联系后的90分钟内尚未确定远程诊断事宜，事件升级经理将介入。在电话故障诊断之后，戴尔将分派人工/部件。	合理分派相关人工和资源，保持不间断的沟通与协作。通知现场的高级主管，要求其介入。
3	对业务的影响最小	电话故障诊断，并在电话故障诊断之后分派人工和部件，个案状态如双方商定。	为个案提供联系点信息，并在24小时内对戴尔请求作出响应。



服务说明

面向 IT 的专业支持

对非使命攸关型服务器/存储器产品的严重级别和戴尔响应：客户在拨打电话时可参照下表说明事件的严重级别及相关情况。

严重级别	状况	戴尔的响应	客户角色
2	对业务产生较大影响，但存在可立即实施的代替方法或解决方案。客户无法为戴尔响应提供24x7的资源分派	即时电话故障诊断；如果在联系后的90分钟内尚未确定远程诊断事宜，事件升级经理将介入。在电话故障诊断之后，戴尔将分派人工/部件。	合理分派相关人工和资源，保持不间断的沟通与协作。通知现场的高级主管，要求其介入。
3	对业务的影响最小	电话故障诊断，并在电话故障诊断之后分派人工和部件，个案状态如双方商定。	为个案提供联系点信息，并在24小时内对戴尔请求作出响应。

上门技术支持

上门响应选项随所购买服务的类型和是否购买了带使命攸关选项的面向 IT 的专业支持而不同。客户报价单上注明了客户所享有的上门响应类型。如果本服务说明文档中所规定的适用条款和条件均已得到满足，戴尔将在必要时派遣服务技术人员赴客户业务地点（由客户报价单或客户与戴尔个别签署的协议注明），提供与事件严重级别和下文所列上门响应规定表相适应的服务：

A. 面向 IT 的专业支持服务的上门响应（使命攸关型）

本服务将提供更快的响应速度，可能对严重级别为 1 的事件启动危急情况应对流程，必要时可实施紧急派遣。

面向使命攸关型 1 级严重故障的紧急派遣：如果所支持产品享有面向 IT 的专业支持服务和使命攸关型 2 小时或 4 小时上门响应服务，如有必要，戴尔将在进行电话故障诊断的同时派遣技术人员上门服务。在查清所发生的故障之后，分析师将决定是否需要由戴尔发送用以更换的部件。

面向 IT 的专业支持服务的上门响应（使命攸关型）

上门响应的类型	上门响应的时间	限制/特别条款
2 小时上门响应	技术人员一般会在电话故障诊断完成之后 2 小时内抵达客户现场	<ul style="list-style-type: none"> 每周 7 天，每天 24 小时——含节假日。 面向规定的 2 小时响应地域范围之内。 仅适用于某些型号的戴尔产品。 对使命攸关型 1 级严重事件，将在故障诊断的同时实施紧急派遣。
4 小时上门服务	技术人员一般会在电话故障诊断完成之后 4 小时内抵达客户现场	<ul style="list-style-type: none"> 每周 7 天，每天 24 小时——含节假日。 面向规定的 4 小时响应地域范围之内。 仅适用于某些型号的戴尔产品。 对使命攸关型 1 级严重事件，将在故障诊断的同时实施紧急派遣。

对所有其它上门响应服务选项：在完成远程故障诊断且确定故障后，分析师将判断该故障是否需要上门服务和/或是否需要发送相关部件，或该故障是否能够通过电话远程解决。

错过服务访问。当服务技术人员到达时，如果客户或经客户授权的代表不在现场，戴尔服务技术人员将无法为所支持产品提供服务。在这种情况下，服务技术人员将留下一张卡片，通知客户他(她)已来到现场。如果出现上述情况，客户可能需要额外支付费用方可进行下次服务。



服务说明

面向 IT 的专业支持

B. 面向 IT 的专业支持服务的上门响应（非使命攸关型）

面向 IT 的专业支持服务的标准上门响应选项（非使命攸关型）

上门响应的类型	上门响应的的时间	限制/特别条款
4 小时上门服务	技术人员一般会在电话故障诊断完成之后 4 小时内抵达客户现场	<ul style="list-style-type: none"> • 可选项： <ul style="list-style-type: none"> ○ 每周 7 天，每天 24 小时——含节假日 ○ 每周 5 天，每天 12 小时——不含节假日 ○ 每周 5 天，每天 8 小时——不含节假日 • 面向规定的 4 小时响应地域范围之内。 • 仅适用于某些型号的戴尔产品。
下一工作日上门响应服务	在电话故障诊断之后，一般会在下一工作日派遣技术人员赴客户现场	<ul style="list-style-type: none"> • 每周 5 天，每天 8 小时——不含节假日。 • 仅对超出 4 小时响应地域之外的地点。 • 戴尔专家中心在客户当地时间（周一至周五）下午 5 点之后收到的呼叫和/或同一时间之后进行的派遣可能需要额外的一个工作日方可保证服务技术人员能够抵达客户现场。 • 仅适用于某些型号的戴尔产品。

对所有其它上门响应服务选项：在完成远程故障诊断且确定故障后，分析师将判断该故障是否需要上门服务和/或是否需要发送相关部件，或该故障是否能够通过电话远程解决。

错过服务访问。当服务技术人员到达时，如果客户或经客户授权的代表不在现场，戴尔服务技术人员将无法为所支持产品提供服务。在这种情况下，服务技术人员将留下一张卡片，通知客户他(她)已来到现场。如果出现上述情况，客户可能需要额外支付费用方可进行下次服务。

协作支持：

如果某个故障和经常与客户的所支持产品配合使用的第三方产品有关，戴尔将作为单一联系点，直至故障被隔离并升级到第三方产品的厂商。具体而言，戴尔将联系该第三方厂商，代表客户报告所发生的故障，并提供必要的故障文档。在第三方厂商参与进来之后，戴尔将监控故障排解的流程，从该厂商处获得状态信息和故障排解计划，直至该厂商完全解决或以提供解决步骤、代替方式、配置更新或提交故障报告等方式解决此问题。戴尔可以在客户的请求下，在戴尔和/或该厂商范围内启动管理升级流程。

为享有协作支持，客户必须与第三方厂商签有恰当而有效的支持协议，能让第三方厂商参与进来。在完成隔离并报告之后，第三方厂商将提供技术支持，解决客户的问题。**戴尔不负责其它厂商的产品或服务的运作。客户同意为戴尔提供必要保护，使戴尔不会因第三方产品而遭到索赔。**

关于当前的协作支持合作伙伴，请参见

http://www1.ap.dell.com/content/topics/topic.aspx/ap/topics/services/en/core_software_troubleshooting%20?c=ap&l=en&s=gen#2。请注意：该合作伙伴列表随时可能更改，恕不通知。

软件故障诊断

面向IT的专业支持服务包括借助电话、以电子方式传送软件或其它信息、以物理方式向客户发送软件或其它信息等方式对所支持产品（参见“所涵盖的软件产品”）上的某些应用、操作系统和固件提供带有协作支持（如上文所述）的软件故障诊断。所涵盖的软件产品包括核心操作系统（Microsoft®、Novell®或Red Hat®等公司的操作系统）、Dell|EMC核心软件（例如Navisphere® Manager、Access Logic™、Navisphere Agent和PowerPath®），以及重要的应用软件（例如Dell Client Manager和OpenManage）。

对软件故障诊断服务的限制： 戴尔不保证某个特定问题肯定能得到解决，也不保证所涵盖的软件产品能生成某个特定结果。导致客户提出问题的场景必须能在某台系统（即带有工作站和其它外设的中心处理系统）上重现。戴尔可能做出某个问题过于复杂的结论，或者可能称客户的所支持产品在本质上使某个问题无法通过电话方式进行有效分析。客户理解并接受戴尔可能无法解决这种问题的现实，同时理解并接受客户必须自行安排如何解决这种问题。

Dell|EMC 核心软件更新

面向 IT 的专业支持服务包括在第 1 年*内对 Dell|EMC 核心软件的下列更新服务。这些软件包括 Navisphere® Manager、Navisphere® Manager Express（仅限 AX 系列）、Access Logix™（仅限 CX 系列）、PowerPath®和 Snapview Express（仅限 AX 系列）（在报价单所注明的服务期限内）：

- 补丁和缺陷修正——EMC 为保证操作系统兼容性和/或数据库兼容性而对相应企业级存储器软件的微小变动；为保证与相应企业级存储器软件文档保持一致而修正错误、采用代替手段和/或打补丁。
- 适用企业级存储器软件的全部新版本一般由 EMC 提供，对 EMC 保修条款或受许方与 EMC 之间签署的年度维护合同覆盖范围内的企业级存储器软件，其他受许方无需额外支付费用。一般包含新发布的补丁和错误修补，反映了现有特性的扩展和延伸的变更，以及包含实质新特性、功能或能力的变更。

*注：CX3-80 系列产品标配 3 年软件更新服务。

可能要求购买更多服务。 Dell|EMC 核心软件更新可能要求购买另外的戴尔上门安装或戴尔指定的主动维护服务，以便使所支持产品享有本服务。

更新。 客户可以通过续约而延展服务期限，并且/或者根据当时可用的选项并按戴尔费率、条款和条件向戴尔提交订单，以购买更多的 Dell|EMC 核心软件更新。戴尔可能随时更改支持服务的费率、条款和条件。

面向 IT 的专业支持服务不包括：

- 安装、卸载、重新放置、预防性维护、培训援助、远程管理或本服务说明中未明确列出的其它活动或服务。
- 附件、储备件、换用介质、运作备件、外设或电池、框架和外壳等部件。
- 直接的第三方产品支持，或者对生产商、经销商或合作伙伴目前不支持的版本的的支持。（本服务包含协作支持撰，请参见上文的支持流程撰部分。）
- 因不可抗力（例如但不限于雷击、水灾、龙卷风、地震或飓风）而导致的设备损坏；由于客户（或客户代理人）对所支持产品及其部件的错误使用、意外事故、滥用（例如但不限于使用错误的线路电压、使用不合要求的保险丝、使用不兼容的设备或附件、不当或不充分的通风，或未能遵循操作指南）、修改、不适合的物理或操作环境、不正当维护而引起的设备损坏；所支持产品的搬运；设备或组件标签的移除或更改；或由戴尔不负有责任的产品所引起的故障。
- 应用软件的安装、“怎样”类帮助或用户培训（例如删除间谍软件/病毒或数据备份）。
- 高级无线功能、网络功能或远程安装、设置、优化、配置，编写脚本、编程、数据库设计/实现、Web 开发或内核的重新编译。

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。戴尔不对系统或网络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。



服务说明

面向 IT 的专业支持

- **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。
- **与电话支持分析师和上门技术人员合作。**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的密切合作，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产品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。

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

思科。戴尔与思科签有协议，在为作为戴尔总体服务解决方案一部分的某些思科产品提供持续支持时将利用思科的技术资源。

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。

整机更换。若分析师认为所支持产品的故障组件可轻松断开和重新连接（例如键盘或显示器），或分析师认为所支持产品应整机更换，戴尔保留向客户发送替换整机的权利。如果戴尔技术人员亲自为客户提供替换件，客户必须将有瑕疵的系统或组件交给戴尔技术人员，但如果客户已为该系统购买了保留硬盘服务选项，则可保留换下的硬盘。若客户不愿按上述要求将故障件交给戴尔技术人员，或若（在替换件并非由戴尔技术人员亲自提供时）故障件未在十(10)天内返还至戴尔，则表明客户同意在接到发票后向戴尔支付替换件的费用。如果客户在收到发票后的十(10)天内未支付费用，将导致本服务说明协议被取消，并可能导致戴尔采取其它法律措施。

部件的所有权。服务时从所支持产品中拆卸并返回给戴尔的任何部件均归戴尔所有。在客户已收到来自戴尔的替换件后，如果需要保留从所支持系统中拆卸的任何部件（除保留硬盘服务覆盖系统的硬盘之外），客户必须按当前零售价格向戴尔支付相应部件的费用。在实施保修服务时，戴尔可能使用由不同厂商出品的全新或经翻新的部件。

库存部件。目前，戴尔在全球多个地方库存有所需部件。指定的部件可能未保存于离客户最近的库存点。若离客户较近的戴尔库存点没有修复所支持产品需要的部件，则需从其它库存点调取，戴尔将通过快递服务向客户发送这种部件。

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。在法律许可的情况下，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



服务说明

面向 IT 的专业支持

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产品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产品从一个地理位置迁移到另一位置或从一个机构迁移到另一机构时所造成的损坏。

服务的取消。在收到所支持产品后三十（30）天内，客户可选择终止本服务，但须向戴尔提交取消服务的书面通知。若客户在收到所支持产品后三十（30）天内取消本服务，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，除适用不因协议而异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。该通知将包含取消服务的理由及生效日期。生效日期为戴尔向客户发出取消服务通知之日起十（10）日（或更长时间）后，除非当地法律有其它不会因协议而异的取消条款。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。若客户是所支持产品和本服务说明的原始购买人，或客户从原始拥有者（或此前的受让人）处购得所支持产品和本服务说明，且遵循本服务说明（包括上文中的系统重新安置条款）和<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产品的第三方。可能需要支付让渡费用。

请注意：如果客户或客户的受让人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，将可能无法获得本服务，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、Precision、Latitude 和 Vostro 是戴尔公司的商标。

Microsoft 是微软公司的注册商标。

Red Hat 是 Red Hat 公司的注册商标。

Novell 是 Novell 公司的注册商标。

EMC、Navisphere、PowerPath、Access Logix 是 EMC 公司的商标或注册商标。