



服务说明

戴尔专业技术支持现场服务升级经理(Onsite Service Escalation Manager)

服务概述

本服务提供一名专门现场服务升级经理("SEM")，他将决定合适的戴尔资源用来支持专业技术支持服务客户升级，具体信息在服务说明中详述。SEM 概述。

- 引导客户和战术级项目（保修服务领域）
- 影响范围包括影响组或团队的目标
- 支持所有产品，包括笔记本电脑/台式机和服务器/存储器。
- 为各种不同的复杂问题提供解决方案
- 可能与其他工作人员协同工作

请认真阅读本服务说明并注意戴尔保留随时更改或修改本服务说明中规定的一切条款和条件、以及确定是否和何时将任何此类更改应用于现有和未来客户的权利。

条款和条件概述

本协议（下文称为“协议”或“服务说明”）由客户（下文称为“您”或“客户”）和客户发票上指明的戴尔实体（下文称为“戴尔”）双方订立。客户从戴尔购买这些服务（定义见本文），即表示同意遵守本文规定的所有条款和条件。客户同意，在本协议到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用应遵守当时的服务说明，可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看此类服务说明。

主服务协议。 戴尔提供了关于客户与戴尔另外签订的主服务协议的服务说明。如尚未签订此协议，则将以下协议的全部内容并入本文作为参考：

- **直接客户和最终用户：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔的客户主服务协议（下文简称“CMSA”）；或
- **PartnerDirect 认证的合作伙伴或注册人和经销商：**可在下面的全球网站信息表所提供的位置中查看戴尔有关个人或实体采购进行经销的销售条款和条件。

支持流程

服务时间为周一到周五（节假日除外），客户当地时间每天上午 8:00 点到下午 6:00，每星期不超过 45 个小时（每个月不超过 180 小时），本服务说明另有指示并经戴尔项目经理确定的除外。工作时间以外的解决方案将由工作时间外中央技术支持中心提供。

自收到签字的服务说明后 45 天以内，戴尔将于相互约定的日期为客户指派一名 SEM 并开始在规定时间内（天/星期/月/季/年）内提供服务，服务时间段在客户发票上注明。如果指派的 SEM 因休假、培训等原因无法前往，戴尔将预先通知客户，并指派另一位临时 SEM。

本服务不包括的内容：

- 硬件或软件的安装或配置。
- 与核心能力无关的活动。
- 资产跟踪。



- 采购服务所需的软件、硬件或其他设备。
- 非本服务说明中特别注明的任何其它活动

客户职责

- 在开展活动时为戴尔提供的工程师/资源提供指示。
- 提供服务之前为客户提供联系人，此人：
 - 1) 是戴尔和客户之间的主要联系人。
 - 2) 有权解决不同要求之间的冲突。
 - 3) 获取并提供服务过程中可能需要的服务要求、信息、数据、决策和批准。
 - 4) 将为分配给客户的任务分配资源。
 - 5) 将通知戴尔解决问题和采取安全措施。
- 对服务站点和工作环境提供安全、合理的访问。
- 为工作环境配备桌椅、电话、以及可访问因特网和email的工作站。
- 在服务期限内为建设/项目站点访问提供物理安全保障
- 允许访问受影响系统-某些情况下可远程访问系统。
- 提供执行预期任务/功能所需的所有软件、硬件和许可证，同时确保所有软硬件交付地点离安装地点较近。
- 提供相应的资源和人力，以执行本文档中未涉及但却必要的任务。
- 本服务只限于一个地点。如果有额外的行程，必需经过预先批准并由客户承担行程费用与一般费用。
- 在本服务交付之前，完成对所有受影响系统中全部数据和程序的备份。对数据或程序的丢失或恢复，或者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）导致无法使用系统，**戴尔概不负责。**

其它重要信息

SEM:

- 是客户升级问题的单一联系人。
- 做出影响客户操作的具有时间敏感性的关键任务决策。
- 协调并监控客户与现场服务人员之间的工作以解决问题，提供软件支持、以及调查和分析产品问题。
- 如有需要，协助非技术性升级。实例包括（但不限于）：MWD、客户服务、异地服务转移等。
- 制定并递交所有关键支持事件的总结报告，遵照并维护客户支持计划和关系，使用复杂分析技能来识别形势走向并改善性能。

注：如果可行，有些服务可以远程执行。

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。

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，则不能取消此服务，但本协议须遵守的国家/省（州）法律有此规定除外。

出现以下任何情况，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。

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。

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。

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。

全球网站信息

客户地点	主服务协议与服务合同	PartnerDirect 和经销商条款和条件	戴尔服务可接受使用策略
美国、拉丁美洲和加勒比海地区	www.dell.com/servicedescriptions	www.dell.com/termsandconditions	www.dell.com/aup
加拿大	www.dell.ca/servicecontracts	www.dell.ca	www.dell.com/termsandconditions
欧洲、中东和非洲	euro.dell.com/service-descriptions	http://partner.euro.dell.com/Main/Pages/DPPEMEA/UK/TermsOfUse.aspx	www.dell.com/termsandconditions
亚太地区和日本	www.dell.com*	www.dell.com*	www.dell.com/termsandconditions



*请使用 <http://www.dell.com> 中的“选择国家/地区”下拉菜单。
