

服务说明：增强型电话技术支持服务

简介

戴尔™ 提供系列化的服务以满足客户需求。本文档(“服务说明”)为您介绍增强型电话技术支持服务，该服务旨在提供正常工作时间之外的加时远程电话技术支持。

服务概述

本文档(“服务说明”)详细阐述了戴尔增强型电话技术支持服务所包含的远程服务内容。通过该支持服务计划，您可在本服务说明规定的时间段之内通过免费电话获得戴尔技术支持服务。呼叫戴尔报价单标明的免费技术支持号码，获得技术支持服务。该服务面向澳大利亚、新西兰、新加坡、马来西亚、泰国以及中国大陆、台湾与香港的Latitude™、Inspiron™、Dimension™、Dell Precision™ 和OptiPlex™ 系统。

增强型电话技术支持服务提供：

- 戴尔远程电话技术支持
- 戴尔互联网支持服务

国家与地区	增强型电话技术支持时间
新加坡/马来西亚/泰国/台湾/香港	周一至周五 早 9 点 – 晚 9 点 周六 早 9 点 – 下午 4 点
澳大利亚/新西兰	周一至周五 早 8 点 – 晚 8 点* 周六 早 10 点 – 下午 4 点
中国大陆	周一至周五 早 8 点半 – 晚 9 点 周六 早 8 点半 – 下午 5 点半

*服务时间基于东部标准时间(EST)

增强型电话技术支持服务不提供的服务内容：

- 除本服务说明文档所明确列出的服务项目之外的任何软件应用程序的安装或配置
- 任何数据恢复或迁移服务，除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- 已安装无线键盘和/或无线鼠标的重新配置/重新映射。
- 第三方系统的保修服务或支持
- 应用程序安装的脚本化
- 软件应用程序、非预装微软操作系统、软件兼容性问题或病毒的修复
- 除戴尔软硬件验证以外的互联网连通性故障维修
- 任何类型的服务器或路由器配置
- 应用程序的迁移
- 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
- 终端用户 MS-Windows 桌面的定制，包括桌面图标、文件夹，以及本服务说明未明确规定的非商用应用程序的配置
- 本服务说明未明确规定的任何操作

客户责任：

如出现任何故障，客户应呼叫戴尔报价单标明的免费技术支持号码，联系戴尔技术支持部门。

A. 呼叫戴尔之前，客户应准备妥当下列信息：

1. 系统服务编号（Service Tag）
2. 系统机型/号码
3. 用户应身处系统所在位置，并遵循戴尔技术人员的指导

B. 与戴尔进行电话交流时，客户应准备妥当下列信息：

1. 故障的详细说明

其它重要信息

机密性或专有权利主张。客户允诺，任何提供或发送至戴尔(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C 获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

© 2006 年戴尔公司(Dell Inc) 版权所有。保留所有权利。在未受戴尔公司（Dell Inc.）书面许可的情况下，严禁对本文进行任何形式的复制。Dell、Latitude™、Inspiron™、Dimension™、Dell Precision™、OptiPlex™和 Dell 标志是戴尔公司（Dell Inc.）的注册商标。文中提及的其他商标及商号名称是指拥有该商标及名称的机构或其产品。戴尔公司（Dell Inc.）不拥有其它厂商的商标及商号名称的相关权利。

