

服务说明：快速派遣服务

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”)所概括的上门维修和修复服务是对快速派遣服务方案的说明。该服务面向澳大利亚、新西兰、马来西亚、新加坡、韩国、泰国、印度和中国大陆、香港及台湾提供，旨在满足不同的客户需求。

服务概述

本文档(“服务说明”)详细阐述了戴尔上门快速派遣服务所包含的上门支持服务内容。请呼叫戴尔报价单标明的免费技术支持电话号码，戴尔技术支持部门将快速高效地对问题进行评估，并随后派遣经验丰富的技术人员为您提供上门维修和修复服务。快速派遣服务为 Optiplex™、Latitude™、Precision™、PowerEdge™ 以及 PowerVault™ 提供系统故障的上门维修和修复服务。该服务旨在帮助客户尽可能缩短与戴尔技术支持的电话交流时间，加快故障的诊断与修复。

本服务说明所提及的服务内容将与随戴尔系统出售的服务合同级别保持一致。请参考您的戴尔报价单，了解随系统出售的服务级别。

快速派遣服务包括：

- 赴客户现场提供便利的上门故障维修支持
- 在随戴尔系统购买的服务合同规定的响应时间范围内提供上门部件更换服务

若需要戴尔或戴尔指定的服务供应商执行本服务说明规定范围之外的服务或操作，戴尔将要求经核准的变更控制表。相关操作及收费将由变更控制表或客户工作说明规定。

快速派遣服务不提供的服务内容：

- a. 产品或应用程序的卸载或重新安装，或其它本服务说明文档中未明确说明的其他操作
- b. 除非为下文明确列出的服务项目，否则该服务不提供任何软件应用程序的安装或配置
- c. 任何数据恢复或迁移服务，除非本服务说明规定另行指明的标准和定制服务
- d. 已安装无线键盘和/或无线鼠标的重新配置/重新映射
- e. 第三方系统的保修服务或支持
- f. 应用程序安装脚本
- g. 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
- h. 互联网连通性故障维修或其它任何时间超过二十(20)分钟的任务
- i. 网络打印机安装或网络文件共享映射，除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- j. 任何类型的服务器或路由器配置
- k. 除以太网局域网之外的系统网络连接
- l. 应用程序的迁移
- m. 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
- n. 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
- o. 客户要求的系统移除或卸载
- p. 本服务说明未明确规定的任何操作

客户责任：

快速派遣服务说明
v 2.2

出现故障时，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

B. 与戴尔进行电话交流时，客户应：

1. 遵循戴尔技术支持所要求的基本诊断步骤，参与故障隔离

C. 戴尔技术人员抵达现场之前：

1. 完成受影响系统上全部数据和软件的备份。戴尔对数据和软件的丢失或恢复不承担任何责任。
2. 若您希望重新约定上门服务时间，请确认已提前 24 小时通知戴尔，否则可能需要支付额外费用。

D. 上门服务期间：

1. 提供与戴尔技术人员合作的单联系人责任制
2. 确定联系人能够帮助戴尔技术人员获得完成任务所必需的相关信息
3. 为服务提供安全、合适的工作环境
4. 在服务执行期间，提供适当的建筑进出许可(设备需要在不同楼层之间搬运时还应提供电梯)、安全护送以及停车场使用权(免费)
5. 在同一建筑内安排指定的废品站，并通知戴尔

戴尔责任：

在首次上门故障维修期间，若需要某种部件以完成此次服务呼叫：

1. 提供上门服务的技术人员将预定替换部件并设定新的服务呼叫
2. 提供上门服务的技术人员将在符合合同规定的响应时间内返回客户现场完成部件替换。响应时间将从二次派遣呼叫的记录时间开始计算

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、Dell 标志、OptiPlex™、Latitude™、Dell Precision™、PowerEdge™ 和 PowerVault™ 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。

