



服务说明

快速通道派遣

快速通道派遣（FTD 或“本项目”）的条款及条件

为履行下文所述之承诺，各方同意：

1. 最终用户的责任

除作为自我维护者的最终用户之外，最终用户不受此快速通道派遣服务协议（以下简称“本协议”）条款及条件的约束。本协议所称的“最终用户”必须是戴尔企业级客户或公共机构客户，不能是戴尔家庭客户或零售客户。本服务不适用于与第三方扩展服务合同相关的个人消费者用户。

2. 第三方维护者（TPM）的责任

在最终用户提出要求并经戴尔公司同意的情况下，第三方维护者（Third Party Maintainer, TPM）可以参与本服务，为戴尔客户提供必要支持。最终用户可以申请指定某个TPM为其提供本协议所约定的服务。最终用户及其认定的TPM需要提交联合申请（参见<http://prosupport.dell.com/FastTrack>），才可能加入到这个快速通道派遣服务中来。获得批准的TPM仅可为在联合申请中说明的最终用户提供符合本协议的服务。如果联合申请得到了戴尔公司的批准，TPM须达到在下面第4部分列出的对自我维护者的全部要求。如果本协议条款和本段上文所给链接上的快速通道派遣申请表有冲突，请按如下优先顺序遵从文档中的规定：（1）本协议；（2）加入快速通道派遣申请表。

3. 销售商的责任

参与此快速通道派遣服务的销售商要按快速通道派遣加入流程向戴尔公司提供信息，以便：

- 具体明确已从销售商处购买享有ProSupport支持的戴尔系统的最终用户，销售商计划为这些最终用户提供服务；
- 辨识与最终用户所用系统相关的戴尔服务标签，这种标签表明相应系统享有快速通道派遣服务。

参与快速通道派遣服务的销售商须满足下面第4部分中对自我维护者的全部要求。

4. 自我维护者的责任

自我维护者同意在维护本项目中享有ProSupport服务的戴尔系统或产品时承担下列责任并遵守如下约定：

1. 简介。快速通道派遣服务使自我维护者能通过戴尔网站、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™产品和因意外损坏或失窃（例如CompleteCover™服务所涵盖的情况）而提出的服务请求不适用快速通道派遣服务。可能还有其它限制。关于适用本服务的戴尔产品的完备列表及详细情况，请垂询本地的服务专员。自我维护者同意：（a）至少有100台享有ProSupport服务的戴尔产品；（b）对每100台由IT人员提供支持的戴尔产品，理想情况下不超过1名技术人员。如果有不足100台戴尔产品或每100台产品设超过1名技术人员，也可以提出申请，并可能获得批准。可能需要另外购买更多认证培训（对每100台产品设超过1名技术人员的情况）。

2. 对自我维护者技术人员的认证。自我维护者的技术人员必须经过关于其拟提供服务的戴尔快速通道派遣服务认证（即成为“FTD认证技术员”）。如果某技术人员未通过FTD考试，必须重考。FTD技术认证证书不可转为他人所用。自我维护者应确保其FTD认证技术员能及时获得戴尔提供的更新或最新维护信息。自我维护者的技术人员不可共用或让他人使用其FTD技术员ID和/或PIN。为确保遵守FTD条款及条件，戴尔保留要求出示/检查技术人员FTD证书的权利。

3. 更新。每个FTD认证技术员都必须按戴尔公司的要求更新其证书。

4. 在现场实施的第一级诊断。自我维护者应确保仅由FTD认证技术员对与其认证相符的产品进行维护。如果相应服务合同所涵盖的产品发生故障，FTD认证技术员将实施第一级诊断，包括查清故障、确定故障位置及预测进行维修所需要的部件。FTD认证技术员应确定出发生故障的部件，并将诊断结果、故障诊断实施步骤及预计需要哪些部件等情况告知相应的戴尔技术支持技术人员。

5. 戴尔的诊断。如果在FTD认证技术员实施诊断或更换了部件之后产品仍未能恢复正常，戴尔保留在批准再次发送部件之前要求由戴尔技术支持技术人员实施故障诊断的权利。

6. 准确的第一时间诊断。自我维护者的FTD认证技术员应保证服务级别，包括准确的第一时间诊断（由戴尔公司根据各种指标进行评判，包括重复发送的次数、每次发送部件的数量和被更换下部件的无故障比率）。如果自我维护者不能保证服务级别和准确诊断率，戴尔保留通知自我维护者、要求重新认证、终止自我维护者快速通道派遣服务资格的权利。

7. 经授权后请求更换保修部件。只有FTD认证技术员才有资格按照戴尔FTD服务的约定提出更换保修部件的请求。FTD证书即是对请求更换部件的授权。请求更换部件时提供的服务编号必须是享有ProSupport服务且包括有该故障部件的戴尔系统的服务编号。

8. 对服务标识的限制。自我维护者可以推介其服务，但不得使用戴尔服务提供商、戴尔授权服务中心或戴尔授权服务代表等名义。自我维护者承认并同意本协议并未向自我服务者提供使用戴尔或戴尔公司任何服务标识、服务名称、商标、商号名称、标志、徽标、口号、徽章、符号、设计或其它标识特征的权利或许可，无论是为其自己使用还是对最终用户使用。但是，获得FTD认证的技术人员可以在介绍资历时称自己为戴尔快速通道派遣认证技术员。

9. 出口限制。自我维护者承认并同意这里所许可或销售的产品（可能包括服务、软件或技术）受美国



服务说明

快速通道派遣

及其它相关国家出口控制法规的约束。自我维护者应遵守这些法规，不得违背（包括直接或间接地出口、转售或转运这些产品）。这些法规包括（但不限于）《美国出口管理条例》、《加强增值控制计划（EPCI）条例》、《外资控制条例》和美国政府对外国实行的任何经济制裁。自我维护者还表示并承诺本协议所涉及的产品不会落入（a）受限国家或最终用户的手中；（b）任何从事与大规模杀伤性武器扩散有关的活动的最终用户手中。

10. 赔偿。除受当地法律禁止的情况之外，自我维护者同意保证戴尔公司不会在最终用户或其它第三方因自我维护者的不当行为、疏漏、错误表述或违背此协议而索赔时蒙受任何损失（包括诉讼费用或解决争端的费用）。

11. 上门服务。对于戴尔确定的由客户更换的部件（Customer Replaceable Unit, CRU），戴尔公司不再派遣技术人员上门服务。对于仅涉及人工的服务，戴尔也不派遣技术人员上门服务。自我维护者有权根据所接受的FTD认证培训更换现场更换部件（Field Replaceable Unit, FRU）和CRU，并可以要求戴尔派遣技术人员处理FRU事件。

12. 故障维修。对于享有ProSupport服务的产品，自我维护者仅可以要求对因材质或做工瑕疵而出现故障的部件进行更换。请注意：Dell | EMC Enterprise Storage™ 产品和因意外损坏或失窃（例如 CompleteCover™ 服务所涵盖的情况）而提出的服务请求不适用快速通道派遣服务。可能还有其它限制。关于适用本服务的戴尔产品的完备列表及详细情况，请垂询本地的服务专员。

13. 戴尔召回。在戴尔召回时，必须通过当前的戴尔召回流程提交部件召回请求。FTD无权处理这种请求。

5. 戴尔的责任

为支持自我维护者对戴尔产品的维护，戴尔将提供如下服务：

1. 培训。戴尔将向自我维护者提供在线培训。如果需要，戴尔将在指定地点或商定地点提供课堂培训，但需另外收费。戴尔将以电子版形式提供认证培训材料。

2. 技术文档。戴尔将提供《在线技术服务手册》。自我维护者同意在戴尔提供更新信息时更新所有《技术服务手册》。

3. 限制。戴尔或原创者保留所提供材料的所有权利，包括但不限于版权。未经戴尔公司或版权所有者的事先书面许可，任何材料均不得以任何方式复制、翻版或分发。

6. 服务部件（保修更换部件）

保修更换部件（或称“服务部件”）是指按照最终用户的硬件保修和上门服务合同提供的、用于对享有ProSupport支持的戴尔系统中的瑕疵部件进行更换的部件。

1. 戴尔将按照以旧换新的原则提供用于更换的部件，并将按享有ProSupport服务且部件出现故障的戴尔系统的服务合同之约定计算响应时间。但所有在线提交的事件都只能在提交后的第一个或第二个工作日交付，具体视所在位置而定，不取决于享有ProSupport服务的戴尔系统的服务合同之约定。如果需要在下个工作日之前获得响应，自我维护者必须有相应的服务合同，并须以电话方式联系戴尔快速通道派遣服务部门。自我维护者必须提前向戴尔技术支持部门报告依据服务合同应进行的每项维修，并获得戴尔对返还部件的授权。

2. 服务部件可能是全新的或经过翻新的，其保修期为安装该部件的戴尔系统的剩余保修期或服务合同所约定的期限。人工服务的涵盖类型（部件交付、上门或返回给戴尔）由安装该部件的系统的人工服务类型所确定。自我维护者同意以足够详尽的方式记录所实施的服务，以使戴尔能确定所更换的部件是来自相关服务合同所约定的产品。

7. 付款——服务部件

用服务部件更换下来的部件必须在发出服务部件之后的10天内返还给戴尔。如果在发出服务部件之后的10天内未返回更换下来的部件，自我维护者可能收到戴尔的账单。自我维护者同意为所有未能返回的部件支付费用，包括相应的税费和运费。如果自我维护者未能按期付款，而且并非因为有正当争议，戴尔可能拒绝发送部件或响应技术/支持请求，直至收到付款。

8. 期限；终止

1. 期限。本协议在享有ProSupport服务的产品的服务合同所约定的时间内有效，或者按照戴尔要求，从成功获得本项目认证之日起有效。在自我维护者及时交付本项目所有费用并使为戴尔产品实施服务的技术人员保持有效的FTD认证的情况下，本协议可继续有效，除非因下列条款而终止。

2. 终止。任何一方均可在向对方发出书面通知的30日后终止本协议。最终用户终止自我维护者的服务后本协议将立即终止。戴尔也可以按照本协议第4部分（自我维护者的责任）第6款的约定终止本协议。该款规定：“如果自我维护者不能保证服务级别和准确诊断率，戴尔保留通知自我维护者、要求重新认证和/或终止自我维护者快速通道派遣服务资格的权利。”

3. 持续。本意上在本协议终止后应持续的各款都将持续有效。

9. 默认约定

如果任何一方未能履行本协议所约定的义务，另一方应以书面方式告知不作为的一方，详细说明要求做的工作，并说明期限为30天。如果不作为一方未能在规定期限内履行义务，除了依法要求赔偿外，另一方可终止本协议。

10. 有限保修：对赔偿和责任的限制

1. 戴尔对本协议所述服务不做任何明确或隐含的保证，包括但不限于对畅销性及适用于某特定目的的保证。戴尔明确宣布不提供任何保证，但已明确说明享有保证的备用部件除外。
2. 戴尔在本服务协议中的责任是提供本协议所约定的服务。如果戴尔不能提供这些服务，自我维护者的索赔和戴尔的责任为对实际损失的赔偿，额度不超过自我维护者在前一年按照本协议向戴尔支付的费用。
3. 自我维护者应承担对数据做备份的责任，并应为所用系统提供充分的安全保证。自我维护者承认并同意戴尔不对软件、数据的丢失、破坏或损坏负责，也不对计算机或网络系统的可用性负责，即使是在因戴尔员工的建议而导致的情况下。
4. 除与自我维护者赔偿有关的责任（因第2部分第10款）外，双方均不对对方利润或业务的损失及其它特殊的、间接性的或惩罚性的损失承担任何责任，即使是在已提醒可能有这种损失或有第三方索赔的情况下。

11. 杂项

1. 任何一方均不得在未获得对方明确的书面同意的情况下转让此协议，但戴尔向其下属机构转让时不需征得同意。
2. 戴尔和自我维护者均为本协议的独立签约方。双方均不得声称、暗示或故意允许任何人推断双方有任何其它关系。
3. 戴尔保留随时或偶尔更改本协议中与FTD项目相关的条款和/或资质要求的权利，并保留据其判断随时终止FTD项目的权利。
4. 本协议受中华人民共和国法律约束，且按中华人民共和国法律进行解释。如因本协议而引发任何争议、争辩或索赔，双方应首先通过友好协商予以解决。如果在一方向另一方发出书面告知后的60日内未能以友好协商方式解决争议，双方同意由厦门的某个合适的人民法院进行裁决。
5. 如果本协议的某个条款无效或无法实施，双方同意删除之并同意本协议的其它部分继续有效。
6. 本协议是戴尔和自我维护者之间关于本项目的唯一协议。未经戴尔签发，不得增加承诺或修正案。
7. 知识产权。产品、服务部件或返还给戴尔的部件、软件、所有相关文档及培训材料中的及相关的知识产权归戴尔及其下属机构所有。