

## 服务说明：戴尔™全球下一工作日上午上门服务（“INBD”）

### I. INBD服务概述

与全球下一工作日上午上门服务（“INBD”）一同出售的所有产品，在服务期限内\*均可享受Web支持和戴尔技术支持服务。如果系统在客户购买产品的国家和地区以外发生故障，戴尔INBD服务将在下列支持流程完成后，为客户上门提供技术人员和所需部件。全球上门服务将在客户提出服务请求的国家和地区内提供，且限于有能力提供客户所购产品和部件的国家和地区。 \*\*

\* 服务年限请见报价单，该期限过后的服务需要另行付费。尽管存在服务年限的规定，媒介、便携包、CMOS电池和笔记本电脑电池等戴尔耗材和附件可享受从发票开具日期起为期一年的不可升级硬件支持。

\*\* 全球上门服务仅限远程支持，且不提供部件更换/调换支持。

该服务仅面向Latitude™、Inspiron™和Dell Precision™移动系统提供。

### II. 支持流程 — 4个支持级别

戴尔的INBD服务含有以下标准支持服务；如有必要，还将外加工程师上门服务。

1. **30天起步阶段协助** — 在您的系统交付之后为期30天的关键时期内，戴尔将通过标准的电话支持程序解决您在安装优化、配置以及使用方法方面出现的若干问题，为您提供无需任何额外费用的支持。该支持程序适用于工厂预装的操作系统和台式机/笔记本电脑等应用。
2. **24/7综合在线支持** — 戴尔的标准支持网站提供故障诊断信息、问题诊断工具和资源下载等在线协助。
3. **电话技术支持** — 戴尔向所有客户提供电话支持服务，帮助他们对戴尔硬件问题进行故障诊断。
4. **全球下一工作日上午上门服务** — 在与戴尔技术支持中心确认故障诊断结果后，将对非单独购买的显示器、键盘、鼠标等主要系统部件提供人工、维修或更换服务。

### III. 支持流程 — 4个支持级别的详细描述

以下内容逐条阐述了标准支持服务和工程师上门支持的详细信息：

#### 1. 30天起步阶段协助

为了帮助您在系统交付后的最初30天里实现“顺利起步”，戴尔提供了针对下列项目的电话技术支持以及安装和配置建议：

- (i) 戴尔制造的产品；
- (ii) 戴尔提供的外部设备；
- (iii) 工厂预装的操作系统；
- (iv) 工厂预装的软件。

自交付之日起30天过后，将不提供以下服务。

## 不提供的服务内容：

- (i) 通过戴尔软件和外设部门（ReadyWare）购买和/或安装的设备或项目
- (ii) 除非取得戴尔的明确书面同意，否则将不再支持工厂定制集成项目
- (iii) 一般的电脑使用方法和软件疑难问题

欲知软件和外设支持方面的详细信息，请参考随产品附送的说明文件或访问戴尔技术支持网站（<http://support.ap.dell.com>）上的软件与外设工作说明或服务说明。

## **2. 24/7综合在线支持**

戴尔在其技术支持网站（<http://support.ap.dell.com>）上提供包含电子邮件支持在内的综合性免费在线支持。大多数支持问题都可通过戴尔的在线问题诊断工具和信息资源得到解答，例如：

- 与戴尔技术人员一样，访问其使用的问题诊断工具、故障诊断信息和常见问题（FAQ）等大量参考资料。
- 通过键入系统服务编号获取有关您的个人系统的信息。
- 获取驱动程序和工具支持，注册获取更新通知。
- 加入讨论组，与其他客户和戴尔专业技术人员交流。

## **3. 电话技术支持**

如果您的戴尔产品遇到了通过在线支持无法解决的问题，您应该与戴尔技术支持中心联系进行问题诊断。通过这种电话支持，戴尔可以快速高效地对您的系统可能出现的问题进行评估，并与每一客户确定最佳、最快速的问题解决方式。电话支持与服务从周一至周五按当地正常工作时间提供，周末和节假日除外。

### 解决您的问题的必须步骤

只有在确定您的问题无法按下面概述的推荐故障诊断流程解决，且戴尔技术代表同意服务派遣可以解决该问题时，戴尔将发送部件或提供工程师上门服务。但如果客户有特殊需求或残障，并将有关情况告知戴尔技术人员时，可以破例提供服务。

### 客户在呼叫戴尔时需要准备的信息

戴尔发送的每套系统均按单定制，其各自的详细配置信息都记录在戴尔的呼叫管理系统中。客户在呼叫之前需要查看系统背部的白色标签，确认故障系统的服务编号和型号，以协助戴尔技术人员进行问题诊断。

为完成故障诊断，客户在呼叫技术支持时必须能够对故障系统进行方便的接触。客户所应呼叫的技术支持电话号码在每一系统附带的戴尔系统说明文件和戴尔技术支持网站（<http://support.ap.dell.com>）上均有注明。

### 疑难解答 — 故障诊断

针对每一个服务呼叫，戴尔训练有素的技术支持人员将采取相关步骤以确保得到尽可能快的问题解决。为了达到这一目的，戴尔技术支持人员将要求客户提供协助，帮助其对故障进行诊断。问题诊断过程将促使戴尔技术人员确定哪一处系统部件出现了故障，如果该故障部件确实存在，则提供相应的更换部件服务。

### 硬件故障诊断范围示例：

- 运行与问题报告相适应的诊断测试。
- 为工厂预装的操作系统、固件和 BIOS 安装服务包、组件、增补、更新和补丁。
- 戴尔工厂预装操作系统、应用程序和驱动程序的安装和默认配置。
- 通过诊断程序和使用 ping 命令对工厂预装的网卡（包括无线网卡）进行测试。
- 通过与模拟电话线（非 PABX 线）进行连接测试工厂预装的调制解调器。

戴尔技术支持人员将与您齐心协力，以确保您得到适当的相关指导。

## 开启系统机箱

为了进行准确的问题诊断，可能必须开启系统机箱。常规的故障诊断流程也可能包括开启系统机箱将部件复位。当有这种需要时，戴尔技术支持人员将通知您并协助您进行此项操作。开启系统机箱可以避免故障解决受到延误，但必须在技术人员的指导下进行，后者将就必要的预防措施提供一切建议。

作为最后手段，故障诊断程序可能需要将操作系统、应用程序、硬件驱动程序和设置恢复为出厂时的默认配置。

## 不提供的服务内容

戴尔的故障诊断和INBD服务**不包含**下列任何支持：

- 30天期限以外的戴尔工厂预装软件的一般用法和疑难问题方面的支持。
- 戴尔工厂预装操作系统和应用程序与客户自行安装的应用程序和硬件配合使用时的配置和诊断支持。
- 30天期限以外的非戴尔提供的操作系统、软件、应用程序或驱动程序/修复的配置、安装和验证支持。
- 商业升级支持，不论是否购自戴尔，如 Microsoft® Office XP Pro 升级。
- 一切通信软件的配置支持，除非为故障诊断所需要。
- 所有非戴尔提供的硬件和外设与戴尔品牌硬件的安装和兼容性支持。该支持由产品的原厂商提供。
- 对戴尔提供的软件和外设的支持，除非另行指明。
- 非戴尔品牌系统的 BIOS/固件升级支持，除非作为故障解决的一部分。
- 无效的软硬件配置支持。
- 客户数据的备份和恢复。
- 客户应用程序和数据支持。
- 戴尔评估不需要的作业。
- 塑料制品和磁盘等物品的磨损和耗材支持。
- 噪音、个别 LCD 显示屏的像素问题等行业标准容许范围内的非严重故障。
- 购买日之后添加的游戏和追加软件包支持（如教学软件包）。
- 预防性维护支持。
- 恢复操作系统的戴尔出厂默认设置以外的染毒系统的修复支持。
- 最初的30天期限过后，将不再提供对工厂定制集成项目的支持，除非另外获得戴尔的明确书面认可。

## 4.全球下一工作日上午上门服务

全球下一工作日上午上门服务为客户的戴尔便携式笔记本电脑提供在购买国家或地区以外的服务与支持。该服务仅在如下网站所列出的戴尔直接服务国家提供。

[http://www1.us.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/prog\\_portables?c=us&cs=555&l=en&s=biz](http://www1.us.dell.com/content/topics/global.aspx/services/en/prog_portables?c=us&cs=555&l=en&s=biz)

当客户在其所在国家或地区之外遇到问题时，可在支持其笔记本产品的任何国家或地区要求获得全球服务。服务细则和部件供货情况在不同国家或地区会有所不同。**客户应明确，受产品所在地距离和交通状况影响，全球服务有可能不能提供下一工作日上午服务。**

客户在全球范围内旅行时，可通过三种途径获取技术支持：客户可呼叫：

- 其当前所在国家或地区的呼叫中心
- 其原始所在国家或地区的呼叫中心
- 全球热线：美国地区电话号码是：512-728-7407。在美国或加拿大可拨打免费电话：800-822-8965

如果需要修复，戴尔技术人员将通过客户所在地的戴尔呼叫中心安排服务。上门服务可能由戴尔服务合作伙伴提供。

## IV. 常规说明

### 客户数据和数据丢失。

戴尔推荐定期对数据进行备份。在发生硬盘故障时，故障硬盘将被更换。此时客户将失去存储在该硬盘上的数据。为使服务工程师恢复操作系统的原厂设置，客户必须提供原厂软件映像或操作系统安装介质。在重新安装原厂映像上的附加软件时，客户应与戴尔技术支持中心联系以获取协助。

数据丢失：客户应始终为其数据的安全性、备份和重新设置负责。戴尔对软件和数据的丢失不承担任何责任。

## **不承担责任的损坏情形**

除有关的条款和条件中指定的条款外（进一步详情请见下文），戴尔不对以下原因所引起的损坏承担责任：

- 使用非戴尔提供的组件或软件引起的损坏。
- 重新安置或运输引起的损坏。
- 在未经戴尔授权的情况下进行维修引起的损坏。
- 对产品的使用不符合产品说明导致的损坏。
- 系统电源的电压选择不当造成的损坏。
- 不合理或过度使用造成的损坏。
- 意外原因造成的损坏
- 人为蓄意损坏。
- 不良环境状况造成的损坏。
- 不可抗力、火灾、水灾、暴力行为或任何类似事件引起的损坏。

## **客户责任**

为使戴尔履行支持服务职责，客户应该尽一切可能：

- 保证戴尔全面、安全、及时地接触到系统。
- 尽可能提供具有系统和故障方面相关知识的胜任的技术人员，在维修过程中在场并积极协助故障诊断。
- 确保系统位于容易接近的地点，具有充分适宜的空间、健康和条件。
- 提供适当的电信设施，用于满足戴尔履行职责时的需要以及其他测试、诊断和补救用途，相关费用由客户承担。
- 无论如何，客户需依据最佳的计算处理操作方法对所有软件和数据的安全备份。这是客户向戴尔请求服务的前提。
- 在服务提供后自行承担恢复其应用软件的责任。
- 向戴尔通告其一切系统迁移活动。
- 为使戴尔更好地履行服务职责，客户应向戴尔提供其他一切必要协助。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别的适用协议中的条款和条件并作为其补充。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](http://www.dell.com/ap/services/T&C) 获得。在本文与此类条款和条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权在不进行通知的情况下对本文及其描述的产品和服务进行随时增补或修改。

© 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、Dell Precision、Latitude和Inspiron为戴尔公司（Dell Inc.）的注册或未注册商标。Microsoft是微软公司的注册商标。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.）不拥有其他厂商的商标及商号名称的相关权利。

