

## 服务说明：戴尔™金牌技术支持（“GTS 服务”）

### I. GTS服务概述

戴尔面向客户端系统提供的金牌技术支持（GTS）集快速响应、故障解决、高级技术支持和客户管理能力于一身，为客户提供个人系统支持的单一联络人责任制。一旦您的系统发生故障，戴尔 GTS 服务将在下列支持流程（包括在线或电话故障诊断）完成后，在服务期限内\*提供修复服务。

*\*服务年限和服务类型请见报价单。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。*

该服务仅面向特定的 OptiPlex™、Latitude™和 Dell Precision™系统提供。

### II. GTS服务特性

戴尔的 GTS 服务含有以下支持服务；如有必要，还将外加维修服务。

1. **24x7 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。
2. **行业认证的高级技术人员提供 24x7 专署电话技术支持** — 戴尔的专署金牌技术支持团队向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。技术人员可能使用远程接管工具进行问题诊断和故障解决。
3. **技术客户经理服务** — 戴尔提供事件升级管理的单一联络人责任制，包括Microsoft®操作系统和应用软件以及戴尔指定的特定硬件产品在内的第三方问题解决。该服务包括更新BIOS、驱动程序以及与硬件相关的软件更新通知。
4. **执行情况报告** — 提供服务事件和执行情况的季度报告。

### III. GTS服务特性的详细描述

以下内容逐条详细阐述了该服务的特性：

#### 1. 24 x 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。

#### 2. 行业认证的高级技术人员提供 24x7 专署电话技术支持

如果您的戴尔产品遇到了通过在线支持无法解决的问题，您应该与戴尔金牌技术支持热线联系进行问题诊断。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。电话支持与服务提供客户与戴尔金牌技术支持团队的 24x7 不间断直接沟通。客户端金牌技术支持团队由拥有行业标准认证的高级技术人员组成。技术人员可能使用远程接管工具进行问题诊断和故障解决工作（采用的工具根据地区的不同可能有所变化）。

戴尔的专署 GTS 支持热线服务将在 GTS 系统发票开具后开始提供，服务期限请见发票上的详细信息。

#### 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，并且戴尔技术代表同意修复服务可以解决该问题时，戴尔将提供修复服务。但如果客户有特殊需求或残障，并将有关情况告知戴尔金牌技术支持人员时，可以破例提供服务。

## 客户在呼叫戴尔时需要准备的信息

客户在呼叫戴尔时应准备以下信息：

- 客户所要呼叫的GTS支持系统类型，类型编号、发票号、序列号以及服务编号（标注在系统背部白色标签上）
- 目前系统使用的操作系统版本
- 目前使用的外围设备（例如调制解调器）品牌名称及型号
- 出现的错误信息和已经实施的问题解决步骤。

每套由戴尔配送的系统均是根据客户需要按需定制的，其配置的详细信息记录在戴尔的呼叫管理系统中。

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访问。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中有标注。

## 疑难解答 — 故障诊断

针对每一个服务呼叫，戴尔训练有素的金牌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金牌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，即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。
- 联系第三方供货商直接制订或管理制订的计划。
- 进行戴尔技术人员与客户之间工程师对工程师的讨论以解决较的复杂故障问题。

戴尔金牌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。戴尔金牌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、软件应用、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 GTS 故障诊断和修复服务**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。
- 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。
- 除非另外获得戴尔的明确书面认可，否则将不再提供对工厂定制集成项目的支持。

### 3. 技术客户管理

技术客户经理团队负责金牌技术支持服务的管理。其职责包括：

- 升级管理 — 提供事件升级管理的单一联络人责任制。如果发现Microsoft操作系统、应用程序或特定硬件产品出现问题，戴尔金牌技术支持服务将与厂商方面联系并为您提供该事件的详细信息。戴尔将监测该问题的解决进程并从厂商处获得关于该问题的计划和进展情况，直至完成问题的最终解决。问题可能通过提供问题解决、采取解决措施或变通方式、改变配置和逐级上报等方式得以解决和/或结束。戴尔将不对第三方厂商无法解决特定的客户问题负责。
- 通过GTS网站提供BIOS和驱动程序的月度更新以及与硬件相关的软件更新。

### 4. 执行情况报告

如有需要，金牌技术支持服务将向有资格的客户每季度提供执行情况报告，包括以下系统支持跟踪细则：

- 详细记录案例和服务事件数量的图解摘要
- 记录在戴尔客户数据库中的案例和服务事件的数据摘要明细

## 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。对此可在日后购买 CompleteCover™ 全面保护服务。
- 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。

### 系统所在地

本文中说明的戴尔 GTS 服务面向以下国家或地区提供：澳大利亚、文莱、中国大陆、香港、印度、韩国、澳门、马来西亚、新西兰、新加坡、台湾和泰国。服务仅在客户购买此系统的国家或地区有效。在客户向戴尔告知系统位置的变更情况，且系统的迁入地区能够提供该服务的条件下，戴尔将把系统服务从原所在地转移至新地点。戴尔在接到通知并完成系统更新后将向位于新的国家或地区的客户系统提供服务。向戴尔直接服务的国家或地区迁移时，如果该国家或地区未在本文中明确列出，服务细节可能会有所变化。直接服务国家或地区的完整列表可在戴尔技术支持网站（<http://support.ap.dell.com>）获取。凡在此列表之外的国家或地区均属于“非戴尔直接服务国家或地区”。

如果客户系统从一个非戴尔直接服务国家或地区迁出或迁入，系统服务可能将无法提供且有所变动或者需付费购买。

客户有责任将系统在不同国家或地区间的迁移情况告知戴尔。客户应登录戴尔网站 <http://www.dell.com/globaltagtransfer> 完成系统迁移表格的填写。

## 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：

- 尽可能在戴尔指定的水平和原始的产品说明指定的配置的基础上维持支持系统和软件。及时安装修复部件和补丁，根据戴尔的指导及时更新或卸载相关软件，以保证支持系统符合 GTS 服务顺利实施的条件。
- 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。
- 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、OptiPlex、Latitude、Dell Precision 和 CompleteCover 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。

