

## 服务说明：戴尔™加时上门服务（含夜间及周末支持）

### I. 加时上门服务（含夜间及周末支持）概述

加时上门服务（含夜间及周末支持）是从下一工作日上午上门服务演化而来的增强型服务，旨在通过提供正常工作时间之外的加时上门服务（含周六及周日）满足家庭或小型企业用户的独特需求。如果系统出现故障，戴尔加时上门服务（含夜间及周末支持）将在周一至周五8:00到21:00（中国大陆地区8:30到21:00）、周六和周日9:00到17:00（中国大陆地区8:30到17:30），按照约定的日期和时间派遣技术人员到客户所在地提供上门服务。服务将在下列支持流程（包含通过网站或电话进行的问题诊断服务）完成后进行，在服务期间\*将提供部件和人工服务。

\*服务年限请见报价单或发票，该期限过后的服务需要另行付费。尽管存在服务年限的限制，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。

本服务仅面向戴尔Inspiron™和戴尔Dimension™系统提供。

### II. 支持流程 — 4个支持级别

戴尔的加时上门服务（含夜间及周末支持）是下一工作日上午上门服务的增强型服务级别。为购买加时上门服务（含夜间及周末支持），您需要拥有作为基本保修的下一工作日上午上门服务，后者包含以下标准支持服务；如有必要，还需外加上门工程师支持。

- 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、**加时上门服务（含夜间及周末支持）** — 经过电话故障诊断，如果戴尔技术人员在周一至周五17:00之前（中国大陆地区17:30之前）、周六16:00之前的时间段\*\*内接收到客户呼叫并完成系统故障呼叫记录，戴尔将视零部件供货情况派遣一位戴尔认证工程师在下一工作日结束之前为客户提供上门服务。

\*\*时段视呼叫记录的时间和客户购买的特定加时上门服务包（含夜间及周末支持）以及在该地区不同国家是否提供而定。

### 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上门工程师支持的详细信息：

#### 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购买和/或安装的设备或项目（ReadyWare）
- (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。

*\*中国香港地区电话支援服务时间为周一至周六之当地正常工作时间*

### 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，并且戴尔代表认为服务呼叫也无法解决该问题时，戴尔才会发送部件或提供工程师服务。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。

### 在呼叫戴尔时，客户需要准备什么信息？

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），从而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。
- 为已明确涵盖的工厂预装操作系统、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。
- 通过业界诊断程序和使用ping命令查验与其他PC是否连接的手段对工厂预装的网卡（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，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、软件应用、硬件驱动程序和设置恢复为原来出厂时的默认配置。

### 不提供的服务内容

戴尔故障诊断和加时上门服务（含夜间及周末支持）**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与客户自行安装的应用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。
- 客户应用和数据支持。
- 为戴尔的评估所不需要的作业。
- 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、加时上门服务（含夜间及周末支持）

经过电话故障诊断，如果戴尔技术支持人员在17:00之前（中国大陆地区17:30之前）、周六16:00之前的时间段\*\*\*\*内接收呼叫并完成系统故障呼叫记录，戴尔将视零部件供货情况和如下所述的服务类型派遣一位戴尔认证工程师在最快下一工作日内为客户上门服务：

a) **增值型加时上门服务（含夜间及周末支持）**：在电话故障诊断后，如果您需要戴尔提供工作日上午上门服务，您必须与戴尔技术人员在周一至周五的17:00之前完成系统故障呼叫记录；上门技术人员将在下一工作日的21:00之前为您上门服务。如果您需要戴尔在周末提供上门服务，您最晚必须在周四17:00之前与戴尔技术人员完成系统故障呼叫记录。在这种情况下，上门技术人员将在周六或周日的17:00之前（在您方便的时候）提供上门服务。在周四17:00之后记录的呼叫将被视为周五的呼叫。此时，上门技术人员将在下一工作日（即下周一）上门服务。此服务项目目前仅在澳大利亚和新西兰提供。

电话故障诊断的完成时间		工作日及夜间上门服务的提供时间	周末上门服务的提供时间
周一	下午5点之前	本周二	本周六或本周日
	下午5点之后	本周三	本周六或本周日
周二	下午5点之前	本周三	本周六或本周日
	下午5点之后	本周四	本周六或本周日
周三	下午5点之前	本周四	本周六或本周日
	下午5点之后	本周五	本周六或本周日
周四	下午5点之前	本周五	本周六或本周日
	下午5点之后	下周一	下周六或下周日
周五	下午5点之前	下周一	下周六或下周日
	下午5点之后	下周二	下周六或下周日
周六	下午4点之前	下周二	下周六或下周日
	下午4点之后	下周二	下周六或下周日

加时上门服务（含夜间及周末支持）

b) 强化型加时上门服务（含夜间及周末支持）：在电话故障诊断后，如果您需要戴尔提供工作日上午上门服务，您必须与戴尔技术人员在周一至周五的17:00（中国大陆地区17:30）之前完成系统故障呼叫记录；上门技术人员将在下一工作日的21:00之前为您上门服务。如果您需要戴尔在周末提供上门服务，您最晚必须在周六16:00之前与戴尔技术人员完成系统故障呼叫记录。在这种情况下，上门技术人员将在周日的17:00（中国大陆地区17:30）之前（在您方便的时候）提供上门服务。在周六16:00之后记录的呼叫将被视为下周一的呼叫。此时，上门技术人员将在其下一工作日（即下周二）上门服务。此服务项目目前仅在新加坡、马来西亚、台湾、香港和中国大陆地区提供。

电话故障诊断的完成时间		工作日及夜间上门服务的提供时间	周末上门服务的提供时间
周一	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之前	本周二	本周六或本周日
	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之后	本周三	本周六或本周日
周二	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之前	本周三	本周六或本周日
	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之后	本周四	本周六或本周日
周三	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之前	本周四	本周六或本周日
	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之后	本周五	本周六或本周日
周四	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之前	本周五	本周六或本周日
	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之后	下周一	本周六或本周日
周五	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之前	下周一	本周六或本周日
	下午 5 点（中国大陆地区下午 5: 30）之后	下周二	本周日
周六	下午 4 点之前	下周二	本周日
	下午 4 点之后	下周二	下周六或下周日

\*\*\*\* 服务供应和估计的响应时间视产品所在地的远近程度或交通情况而定。请您与当地的戴尔办事处沟通获得更多服务信息。

#### 加时上门服务（含夜间及周末支持）的提供方式

加时上门服务（含夜间及周末支持）有两种提供方式：

1. 由工程师更换部件 — 戴尔将向客户所在地直接派遣工程师上门更换部件。在硬件问题的诊断结果得到确认后，戴尔将依照上文中的条款，尽力在戴尔技术支持中心完成呼叫记录后的下一日内将部件和工程师发送到客户所在地。到达客户所在地后，工程师将安装并测试更换部件。最后，工程师将与客户就维修的完成情况进行核实。
2. 由客户更换部件 — 戴尔可能选择直接向客户发送系统部件以替换故障部件。该部件的更换可由客户轻易地自行完成。通常该部件将在下一日结束之前交付。更换的部件由戴尔技术人员在故障诊断的过程中确定，通常包括显示器、鼠标、台式机键盘、笔记本电脑电池和交流电适配器等。

更换部件可能经过维修或翻新处理，与原来的部件规格保持一致，但并不保证其品牌和型号不变。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。
- 重新安置或运输引起的损坏。

- 在戴尔未授权的情况下进行维修。
- 对产品的使用不符合产品说明的规定。
- 系统电源的电压选择不当。
- 不合理或过度使用。
- 意外原因造成的损坏。对此可在日后购买全面保护服务CompleteCover™。
- 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

本文中说明的戴尔加时上门服务（含夜间及周末支持）面向以下国家和地区提供：澳大利亚、中国大陆、香港、马来西亚、新西兰、新加坡和台湾。但此处说明的某些服务可能无法面向所有地区提供。

*请您与当地的戴尔办事处沟通获得更多服务信息。*

服务仅在客户购买此系统的国家有效。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和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”。

客户有责任向戴尔告知其系统在不同国家间的迁移情况。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。

如果客户系统从一个非戴尔直接服务的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提供。

### 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进行了安全备份。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。
- 为使戴尔完美履行服务职责，客户应提供所需的其他一切合理协助。

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。戴尔有权在任何时间对本文及其描述的产品和服务做出任意增补或修改，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、Dimension、Latitude和CompleteCover为戴尔公司（Dell Inc.）的注册或未注册商标。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。

