



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

## 服務概要

Dell 非常榮幸能遵循本文件（「服務說明」）為使用者在特定伺服器、儲存裝置、桌上型電腦與筆記型電腦（以下定義為「得享支援產品」）提供 IT 專業支援（以下稱「本服務」）服務。服務內容包括：

- 讓客戶方經過訓練的資訊技術員工全年無休電話（包括假日）連絡 Dell 全球專家中心 (Expert Center) 內的資深技術專員，進行軟硬體問題的疑難排解。
- 派遣工程師與/或維修零件至客戶的營業地點（在必要時，並須遵守客戶所購買之到府服務等級）針對物料故障，在得享支援服務的產品上執行必要的維修與解決方案。
- Dell 認證客戶工程師，有機會可申請登記快速通道派遣，透過 Dell 線上網站、電子介面或電話，要求派遣保固零件與/或人工至客戶的營業地點（依需求並且根據購買的服務等級而定），進行因為得享支援產品的物料故障造成之必要維修與解決方案。（請注意 Dell | EMC Enterprise Storage™ 產品不符合快速通道派遣資格）。完整的條款與細則請參閱快速通道派遣登記申請表以及服務說明。
- 線上技術訓練以建立快速通道派遣所需之 Dell 認證。
- 全天候存取線上支援論壇。
- 透過全球指令中心進行危機與派遣管理，即時追蹤派送零件並派遣工程師至客戶所在地點。
- 個案管理，可協助客戶追蹤解決狀況並且呈報問題。
- 呈報管理可以提供一個單一連絡窗口，在本服務範疇內管理活動、呈報，以及服務狀況。
- DellConnect 疑難排解協助適用於眾多支援問題，若本公司在貴國有提供這項服務並且經過客戶同意，Dell 技術人員可透過安全的網路連線直接連接使用者系統，找出並改善疑難排解的程序。

**得享支援的產品：** IT 專業支援適用於標準架構的特定 Dell PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell | EMC Enterprise Storage™ 系統，以及 OptiPlex™、Precision™、Latitude™，以及 Vostro™ 電腦系統（「得享支援產品」）。本項服務說明所涵蓋的支援產品如客戶 Dell 發票所載。客戶必須另行購買各種得享支援的產品的 IT 專業支援 合約。（例如，附屬於整體系統的桌上型電腦「不」在保固範圍之內，除非桌上型電腦有自己的個別支援合約。）每種得享支援的產品都必須有序號標籤（「服務標籤」）。

請詳閱服務說明，並請注意 Dell 保留隨時變更或修改服務說明中所載條款與細則之權利，並決定該項變更是否適用於現有與未來客戶，以及其適用之時機。

## 支援程序

### 連絡 Dell 尋求支援

**快速通道派遣：**登記快速通道派遣的客戶，符合事件資格的活動可由通過認證的客戶工程師，透過適當區域的 ProSupport 快速通道派遣網站，在線上送出服務要求處理之。（完整的條款與程序請參閱快速通道派遣登記申請表以及服務說明。）

**低緊急性支援要求：**對於不需要緊急回應的問題，客戶可以透過以下方法，線上送出服務要求：

網站：

- 亞太地區 — <http://support.ap.dell.com>

電子郵件支援：或者客戶也可以寄送電子郵件要求，至下列地址：

- [https://supportapi.dell.com/support/topics/topic.aspx/ap/shared/support/my\\_systems\\_info/en/hardware\\_warranty](https://supportapi.dell.com/support/topics/topic.aspx/ap/shared/support/my_systems_info/en/hardware_warranty)



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

**高優先順序支援要求：** Dell 會盡商業上合理的努力，使本服務的電話支援全年無休都可撥打 – 包括假日。

#### 1. 來電尋求協助

- 若客戶有高優先順序的支援要求，可撥打本服務專用免付費電話，如下所列。請在電話疑難排解時可以直接接觸得享支援產品的地方撥打電話。

技術支援國家	地點	本地電話號碼 桌上型/筆記型	本地電話號碼 伺服器/儲存器
澳洲	雪梨，澳洲	1300-662-087	1300-662-370
汶萊	檳城，馬來西亞	8011-050	8011-053
中國大陸	廈門，中國	800-858-0614	800-858-0611
香港	廈門，中國	852-2969-3187	852-2969-3187
印度	班加羅爾，印度	1800-425-2069	1800-425-2070
印度尼西亞	檳城，馬來西亞	001-803-601-906	001-803-601-908
澳門	廈門，中國	0800107	0800106
馬來西亞	檳城，馬來西亞	1800-880-432	1800-880-438
紐西蘭	雪梨，澳洲	0800-203-355	0800-603-355
新加坡	檳城，馬來西亞	1800-395-7932	1800-395-7935
南韓	首爾，韓國	080-854-0072	080-854-0075
台灣	檳城，馬來西亞 / 廈門，中國	00801-86-1015	00801-60-1255
泰國	檳城，馬來西亞	1800-060-143	1800-060-146

- 若技術專員要求，則必須提供服務標籤編號以及其他資訊。技術專員必須驗證支援等級與是否已逾服務期限。

#### 2. 電話疑難排解的協助

- 在技術專員要求時，請說明接收到的錯誤訊息以及訊息發生的時機、哪些行為導致錯誤訊息發生，以及客戶已經採行過的解決問題步驟。
- 技術專員會進行一系列的疑難排解步驟，協助客戶診斷問題。
- 如果需要派遣人員到府，技術專員會為客戶提供其他指示。

**嚴重性等級，以及對於具備任務關鍵性伺服器/儲存裝置產品的 Dell 回應：**撥打電話的客戶，可使用下列圖表指定事件的嚴重性等級，以及相關的條件。

嚴重性	狀況	Dell 回應	客戶角色
1	重要業務功能完全無法使用，需要立即回應	緊急派遣同時電話協助疑難排解；並且呈報經理快速介入。	全天候派遣適當員工/資源進行支援。資深幹部會收到通知並且進行接洽。
2	影響嚴重，但有暫時的解決辦法，無法分配全天候資源來支援 Dell 回應	立即提供電話疑難排解，如果遠端診斷無法在 90 分鐘內判定問題所在，將立即呈報經理級主管提供協助。電話疑難排解後派遣零件/人工。	提供適當的員工與資源，維持不間斷的溝通並嘗試解決問題。資深幹部會收到通知並且進行接洽。
3	最低業務干擾	電話進行疑難排解，電話疑難排解後派遣零件/人工，案件狀態須以雙方同意為主。	為案例提供單一窗口資訊，並在 24 小時內回應 Dell 要求。



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

**嚴重性等級**，以及對於不具備任務關鍵性伺服器/儲存裝置/用戶端產品的 **Dell 回應**：撥打電話的客戶，可使用下列圖表指定事件的嚴重性等級，以及相關的條件。

嚴重性	狀況	Dell 回應	客戶角色
2	影響嚴重，但有暫時的解決辦法，無法分配全天候資源來支援 Dell 回應	立即提供電話疑難排解，如果遠端診斷無法在 90 分鐘內判定問題所在，將立即呈報經理級主管提供協助。電話疑難排解後派遣零件/人工。	提供適當的員工與資源，維持不間斷的溝通並嘗試解決問題。資深幹部會收到通知並且進行接洽。
3	最低業務干擾	電話進行疑難排解，電話疑難排解後派遣零件/人工，案件狀態須以雙方同意為主。	為案例提供單一窗口資訊，並在 24 小時內回應 Dell 要求。

## 到府支援

- 到府維修選項，會根據客戶所購買的服務類型，以及使用者是否購買資訊技術 IT 專業支援 任務關鍵而定。客戶的發票會指名客戶的到府回應類型，並提供本服務說明內履行的所有適用條款與細則，Dell 在必要時，將依循嚴重性等級以及適用的到府表格 (如下所述)，派遣服務工程師至客戶的營業地點 (如同客戶發票，或另外與 Dell 簽署的合約內所載)。

### A. IT 專業支援到府回應和關鍵任務

- 本服務結合快速回應時間，可在必要時開始「嚴重狀況」程序，解決嚴重性等級 1 問題，並緊急派遣。
- 任務關鍵嚴重性等級 1 問題的緊急派遣**：具備 IT 專業支援 與關鍵任務合約，擁有 2 小時或 4 小時到府回應的得享支援產品，在必要時會隨電話疑難排解同步獲得工程師派遣到府的服務。問題判定之後，技術專員會決定該問題是否需要派遣零件。

#### IT 專業支援到府回應與關鍵任務：

到府回應類型	到府回應時間	限制/特殊條款
2 小時到府回應	工程師通常會在完成電話疑難排解後的 2 小時內到府	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 每週 7 天，每天 24 小時 – 含假日。</li> <li>- 在指定的 2 小時內到達回應地點。</li> <li>- 僅適用於特定 Dell 機種。</li> <li>- 任務關鍵嚴重性等級 1 可在疑難排解的同時獲得緊急派遣的服務。</li> </ul>
4 小時到府服務	工程師通常會在完成電話疑難排解後的 4 小時內到府	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 每週 7 天，每天 24 小時 – 含假日。</li> <li>- 在指定的 4 小時內到達回應地點。</li> <li>- 僅適用於特定 Dell 機種。</li> <li>- 任務關鍵嚴重性等級 1 可在疑難排解的同時獲得緊急派遣的服務。</li> </ul>

- 若需其他到府回應服務選項**：完成遠端疑難排解與問題判定後，技術專員會決定該問題是否需要派遣服務工程師與/或零件到府，或者是否可以透過電話遠端解決問題。
- 服務拜訪未遇**。若是服務工程師抵達時，客戶或是客戶授權的代表不在位置上，服務工程師就無法維修得享支援的產品。工程師會留下通知卡片，讓客戶知道工程師曾經登門拜訪。若發生此種狀況，則必須向客戶收取額外費用，才能進行後續服務拜訪。

### B. IT 專業支援到府回應不含關鍵任務



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

• **IT 專業支援標準到府回應選項 (無關鍵任務)**

到府回應類型	到府回應時間	限制/特殊條款
4 小時到府服務	工程師通常會在完成電話疑難排解後的 4 小時內到府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可用的選項：               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 每週 7 天，每天 24 小時 – 含假日。</li> <li>○ 每週 5 天，每天 12 小時 – 不含假日。</li> <li>○ 每週 5 天，每天 8 小時 – 不含假日。</li> </ul> </li> <li>• 在指定的 4 小時內到達回應地點。</li> <li>• 僅適用於特定 Dell 機種。</li> </ul>
下一工作天到府回應服務	在電話疑難排解後，通常會在下一工作天派遣工程師到府。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - 每週 5 天，每天 8 小時 – 不含假日。</li> <li>• 僅限於無法適用 4 小時回應的地區。</li> <li>• Dell 專家中心在客戶當地時間 (週一到週五) 5:00 PM 以後接聽的電話，以及在該時間決定的派遣，可能需要額外的工作天，工程師才會到達客戶地點。</li> <li>• 僅適用於特定 Dell 機種。</li> </ul>

• **若需其他到府回應服務選項：**完成遠端疑難排解與問題判定後，技術專員會決定該問題是否需要派遣服務工程師與/或零件到府，或者是否可以透過電話遠端解決問題。

• **服務拜訪未遇。**若是服務工程師抵達時，客戶或是客戶授權的代表不在位置上，服務工程師就無法維修得享支援的產品。工程師會留下通知卡片，讓客戶知道工程師曾經登門拜訪。若發生此種狀況，則必須向客戶收取額外費用，才能進行後續服務拜訪。

## 協作支援：

若問題是因為常與客戶得享支援產品並用的特定第三方產品而產生，Dell 會擔任單一連絡窗口，如本文中所載，直到找出問題，呈報給第三方產品供應商為止。Dell 會接洽第三方供應商，代替客戶回報問題，提供必要的問題紀錄。只要聯絡上供應商，Dell 就會監督問題解決的程序，並向供應商索取詳情與解決方案，直到供應商提供解決方案、或提供暫時性的解決方法、設定變更或是進行錯誤呈報為止。Dell 可在客戶要求時在 Dell 內部與/或供應商機構開始進行管理幹部呈報程序。

若要符合協作支援資格，客戶必需擁有適用且在生效範圍內的支援協議與相對應的第三方供應商之應有權利。只要找出問題並且回報後，第三方供應商就會為客戶的問題提供技術問題支援與解決方案。DELL 不需擔負其他供應商產品或服務效能之責任。客戶同意補償並使 Dell 不受到與第三方產品相關聲明之任何損害。

查看目前的協作支援夥伴：

[http://www1.ap.dell.com/content/topics/topic.aspx/ap/topics/services/en/core\\_software\\_troubleshooting%20?c=ap&l=en&s=gen#2](http://www1.ap.dell.com/content/topics/topic.aspx/ap/topics/services/en/core_software_troubleshooting%20?c=ap&l=en&s=gen#2)。請注意，夥伴列表可能未經通知客戶即隨時變更。

## 軟體疑難排解

IT 專業支援包含得享支援產品 (「得享保固之軟體產品」) 上特定應用軟體、作業系統以及韌體協作支援 (如上文所載) 的電話軟體疑難排解，或透過電子方式傳輸軟體或其他資訊，或出貨軟體與/或其他資訊給客戶。得享保固軟體產品包含核心作業系統 (Microsoft®、Novell® 或 Red Hat®)、核心 Dell|EMC 軟體 (例如 Navisphere® Manager、Access Logic™、Navisphere Agent 與 PowerPath®)，以及關鍵應用軟體 (例如 Dell Client Manager 與 OpenManage 軟體)。



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

**軟體疑難排解服務限制。** Dell 不保證解決任何特定的問題，或得享保固之軟體產品會產生任何特定結果。客戶系統上產生的問題，必須能在單一系統中再次出現 (例如某個附帶工作站與其他週邊的中央處理單位)。透過電話討論，Dell 可能會推斷問題是複合問題或客戶得享支援產品的問題，有效分析問題所在。客戶理解並接受 Dell 無法解決此類的問題，客戶也了解並接受必須制定獨立的協議才能解決此問題。

## Dell | EMC 核心軟體更新

IT 專業支援包括以下核心 Dell | EMC 軟體的首年度更新，例如 Navisphere® Manager、Navisphere® Manager Express (僅限 AX 系列)、Access Logix™ (僅限 CX 系列)、PowerPath® 與 Snapview Express (僅限 AX 系列) (適用於發票上註明的服務期限)：

- 修補檔案與錯誤更正 – EMC 對於適用之企業儲存軟體的細微變更，以求維持作業系統相容性與/或資料庫相容性，更正所有錯誤、維持適用企業儲存軟體之紀錄文件的暫時性的解決方案與/或修補檔案。
- 所有適用的企業儲存軟體新版本或發行版本，都會由 EMC 免費釋出，讓擁有 EMC 保固，或是在 EMC 與其授權之間有年度維護契約的其他企業儲存軟體授權使用。這些發行版本一般會包含修補檔案與錯誤更正、反映延伸或者現有功能延伸的變更，以及包含後續新功能的變更。

\*備註：CX3-80 系列標準配備有 3 年的軟體更新。

**可能需要另外購買。** Dell | EMC 核心軟體更新可能須另行購買個別的 Dell 到府安裝或 Dell 引導之主動維修服務，才能使得享支援產品符合本服務之資格。

**續約。** 客戶有權續約額外的期限與/或購買額外的 Dell | EMC 核心軟體更新，端視目前已生效之選項而定，並且須送出訂購單給 Dell，遵循 Dell 目前的費用、條款與細則。Dell 可能隨時變更提供支援的費率、條款與細則。

## IT 專業支援不包括：

- 其他活動，例如安裝、反安裝、重新分配、預防性維修、訓練協助、遠端管理或本服務說明中未書面記載之任何活動或服務。
- 配件、耗材品項、替換用媒體、作業耗材、周邊或零件，例如電池、外殼等等。
- 直接進行第三方產品支援，或是支援製造商、供應商或夥伴目前不支援的版本。(本服務包含「協作支援」，請參照上述之支援程序。)
- 對於因為天災 (例如但不限於雷擊、水災、颶風、地震與龍捲風等)、誤用、意外、濫用得享支援產品或元件 (例如但不侷限於不正常使用電壓、使用錯誤的保險絲、使用不相容的裝置或配備、通風不足，或沒有遵循操作指示)、修改、實體或作業環境不適當、客戶 (或客戶的代理機關) 維修不當、移動得享支援的產品、拆卸或變更設備或零件標示標籤、或者產品故障而造成的設備損壞，Dell 概不負責。
- 軟體安裝「如何進行」協助或使用者訓練，例如間諜軟體/病毒移除或資料備份等等。
- 進階軟體、網路連結或遠端安裝、設定、最佳化、程式編寫、資料庫設計/建置、網路開發或核心檔案重整。

## 客戶職責

- **軟體/資料備份。** Dell 進行任何服務之前，客戶應留存得享支援產品內所有現存資料、軟體與程式的備份。對於任何資料、程式的損失或還原，系統或網路中斷使用，DELL 概不負責。您了解並同意，在所有情況下，即使 Dell 工程師嘗試協助您進行備份、還原或類似之服務，Dell 都不須擔負軟體、程式或資料損失之責。所有類似協助皆超出 Dell 保固以及本服務協議之範疇。Dell 有權決定是否提供協助，且不提供任何類型之保證或保固。關於 Dell 在協助您的過程中可能使用的所有第三方產品，Dell 也不提供任何類型之保證或保固。
- **授權存取之權限。** 客戶聲明並保證已獲得允許，客戶與 Dell 可存取並使用得享支援的產品，產品中的資料，以及所有內容物之軟硬體元件，以便提供服務。若客戶並未獲得允許，則在客戶要求 Dell 執行服務之前，有責任取得該存取授權。



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

- **與電話技術專員以及到府工程師合作。** 客戶同意合作，並且遵循 Dell 電話技術專員以及到府工程師給予之指示。以往經驗顯示，透過使用者和技術專員或工程師的密切合作，大部分系統問題和錯誤都可以在電話中解決。
- **得享支援的發行版本。** 客戶必須擁有 Dell 指定之得享支援產品與軟體的最低發行版本等級，或如 PowerLink for Dell | EMC Storage 指定之設定，或如同<http://support.ap.dell.com> 或得享支援產品上指定之設定。客戶必須確保依照 Dell 指示，安裝替換零件、修補檔案、軟體更新或後續的發行版本，以便得享支援系統合乎本服務之資格。
- **第三方保固。** 這些服務可能需要 Dell 存取非 Dell 製造之軟硬體。若 Dell 或任何製造商以外的人士任意操作軟硬體，可能使某些製造商的保固失效。客戶應確保 Dell 執行的服務不會影響該保固，或者，如果會影響保固，則客戶應承擔保固失效之責任。**DELL 無須擔負第三方保固，或 DELL 服務對該保固造成之可能影響之責。**
- **到府義務。** 若需到府執行服務，客戶應提供免費、安全、有效之設備以及得享保固產品存取權限。有效存取包括充足的工作空間、電力以及當地電話線路。若系統沒有包含顯示器或螢幕、滑鼠 (或點選裝置)，以及鍵盤等項目時，客戶也必須提供 (Dell 不擔負其成本)。

**備註：**若客戶無法遵循服務說明中所載之職責與條款，則 Dell 無提供服務之義務。

## 重要的資訊

**Cisco。** Dell 已與 Cisco 簽約，使用 Cisco 技術資源，對特定的 Cisco 產品提供後續支援，作為 Dell 整體服務解決方案的一部分。

**委派。** Dell 可能將這些服務與/或服務說明委派給合格的第三方服務供應商。

**更換新品。** 若技術專員認為該故障的得享支援產品元件可以輕鬆拆卸並重新連接 (例如鍵盤或螢幕)，或者若技術專員認為該受支援產品應該完全更換，則 Dell 保留發送客戶新品的權利。若 Dell 工程師為客戶提供新品，則客戶應將故障之系統或元件交予 Dell 工程師，若客戶為受到影響的系統購買了「保留您的硬碟」(Keep Your Hard Drive) 服務，則客戶可保留該硬碟。若客戶並未如上述一般，將故障品交予 Dell 工程師 (萬一 Dell 工程師並非親自遞送更換用新品時)，或者如果故障的產品無法在 10 天內送返，客戶同意在收到發票時，繳付更換新品的費用給 Dell。如果客戶沒有在收到發票的 10 天內付款，除了 Dell 享有之法律權利以及補救方法以外，Dell 可在通知客戶後終止服務說明。

**零件所有權。** 所有從得享支援產品上拆卸和退回 Dell 之維修零件，都成為 Dell 所有之資產。若客戶獲得 Dell 更換新品，則客戶必須以零售價格繳付系統上拆卸並由客戶保留之所有維修零件的費用給 Dell (除了由「保留您的硬碟」服務所保固之系統硬碟之外)。Dell 會使用全新和翻新，由不同製造商製造之零件，進行保固維修程序。

**庫存零件。** Dell 目前將零件庫存在全球各地不同的地點。某些特定的零件可能不會庫存在最鄰近客戶所在地的地點。若需要某些零件維修得享支援的產品，但無法從最鄰近客戶所在地之 Dell 倉庫取得，而必須從其他倉庫調配時，則將以快遞方式運送。

**支援限制。** Dell 無須擔負非控制範圍內所導致之事由，而無法或延遲執行服務之責。僅在得享支援產品的指定用途內，才允許提供服務。

**期滿與續約。** 客戶得在客戶發票載明之期限內享受服務。在服務期限屆滿之前，客戶有權依照可用的選項，遵循 Dell 當時的程序延長該期限。

此外，Dell 可選擇寄送客戶服務續約之發票，提出服務續約之建議。客戶也可選擇，並且僅在法律允許之範疇內，在付款期限截止前繳附該發票款項，同意續約服務。續約發票之款項，應註明客戶同意延長該服務期限如發票所載之期間。若客戶選擇不繳付該續約發票款項，則服務將在最初或最後一次繳付的客戶發票上所載明之到期日自動停止。



## Service Description 服務概要

### ProSupport for IT IT 專業支援

**更換地點。**保固服務將在客戶發票，或者客戶與 Dell 另外簽署之協議內所載明之地點履行。客戶同意在變更任何得享支援產品地點之前，於 30 天前在線上<http://www.dell.com/globaltagtransfer> 通知 Dell 。並非所有地點都能夠履行服務。Dell 為更換地點之得享支援產品提供服務之義務，將受到當地可實行性之限制，亦可能必須收取額外費用，依照 Dell 當時的計次(time and materials)諮詢顧問費率進行得享支援產品更換地點的調查和重新認證。客戶必須為 Dell 提供有效、免費、安全的存取權限，以存取客戶設備，便於 Dell 履行義務。本服務不包含因從某地理位置移動得享支援產品到其他位置，或從某本體移動到其他本體所造成損傷之維修。

**取消。**客戶可以提供書面之取消聲明給 Dell ，在客戶收到受支援產品的 30 天內終止本服務。若客戶在收到得享支援產品的 30 天內取消服務，我們會將服務說明內支援維修聲明的成本 (若有) 全額退款寄送給客戶。若客戶在收到得享支援產品的 30 天後才聲明，客戶就無法取消該服務，除非提出不得協議更改的當地適用法律。

Dell 可因以下緣由，在服務期限內隨時取消服務：客戶無法遵循發票期限繳付本服務之所有款項，客戶對 Dell 或其代理人錯誤陳述；客戶拒絕合作或以任何方式威脅負責協助的技術專員或到府服務工程師；客戶重複不當使用本服務於範圍以外的問題上；或者客戶違反、不遵守服務說明內所載之任何條文與細則。若 Dell 取消服務，我們會寄送書面聲明到本公司紀錄所載之地址，通知客戶取消服務。通知將說明取消服務的理由以及生效日，生效日將在發送取消服務通知給客戶的 10 天後生效，除非當地法律有關於其他不得協議更改之取消條文規定。若 DELL 遵循上述條文取消此服務，客戶無法享有任何已付款項之退款或應付給 DELL 款項之退款。

Dell 有權在通知客戶的 30 天後終止服務，客戶無法獲得任何已付款而應按比例發放的支援費用退款款項。所有退款的款項應由 Dell 依據時程與/或支援事件的數量，Dell 有決定之權利。

**服務轉讓。**依據服務說明中所載之限制，客戶可在現有服務期限屆滿之前，將服務轉讓給購買客戶所有得享支援產品之第三方人士，假設客戶是得享支援產品與本服務說明的原始購買人，或者客戶向原本擁有者 (或前一任被轉讓人) 購買了得享保固的產品與本服務說明，且遵循服務說明 (包含以上的更改地點條文) 以及線上條款：<http://www.dell.com/globaltagtransfer> 內所載之所有轉讓程序。可能需繳納轉讓費用。

請注意，若客戶或客戶的被轉讓人將得享支援產品移動到無法提供服務的地點，或無法以前一位客戶為該服務所繳納之相同價格進行服務之地點，則客戶無法享有保固範圍，或可能必須繳納額外費用，才能在新的地點享有相同類別的支援保固涵蓋範圍。若客戶選擇不繳納額外費用，則客戶的服務可能會自動轉變以適用於該價格或較低價格而得在新地點提供服務之類別，但不會退款。

除上述以外，客戶不得指定或轉讓本服務或服務內之客戶權益，或未經 Dell 事前書面同意而轉移客戶義務。所有進行上述行為之意圖皆屬違反合約。

**一般條款。**Dell 非常榮幸遵循服務說明以及所有客戶與 Dell 另外簽署的適用條款與細則，而提供以上服務；若無另外簽署之協議，您可向 Dell 索取標準銷售、服務與技術支援條款與細則，或上網查詢 [www.dell.com/ap/services/T&C](http://www.dell.com/ap/services/T&C) 。

*PowerEdge、PowerVault、PowerConnect、OptiPlex、Precision、Latitude 與 Vostro 皆為 Dell, Inc. 之商標。*

*Microsoft 為 Microsoft, Corporation 註冊商標。*

*Red Hat 為 Red Hat, Inc 註冊商標。*

*Novell 為 Novell, Inc 註冊商標*

*EMC、Navisphere、PowerPath、Access Logix 為 EMC, Corp. 商標或註冊商標。*