



服務說明

現場診斷服務

條款與條件概覽

本協定 (以下稱「本協定」或「服務說明」) 之訂定雙方為客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與客戶發票上所指明之 Dell 企業體。若客戶係向經銷商等 Dell 以外廠商購買本服務, 則與其訂約之 Dell 企業體相關資訊, 請參見當地 Dell 網站 (網址: www.Dell.com/ServiceContracts¹)。凡向 Dell 購買以下定義之各項服務, 即代表客戶同意遵循本協定所述一切條款與條件。客戶茲同意, 於協定效期屆滿後, 凡續約、修改、延長或繼續使用任何服務, 須依據最新的線上版「服務說明」(網址 www.Dell.com/ServiceContracts)。

本服務依據客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協定所提供, 若無此等協定, 則依據線上版 Dell 標準「客戶主服務協定」(以下稱「CMSA」), 網址 www.Dell.com/ServiceContracts, 本文件收錄完整內容以供參考。

服務概覽

Dell 的現場診斷服務 (以下稱「本服務」) 於客戶的營業地點, 針對支援產品, 進行選購的現場診斷作業, 並依據本服務說明的具體規範執行。本服務將派遣服務技術人員至客戶的營業地點, 進行現場故障診斷, 以減少客戶花在電話故障診斷的時間² (電話故障診斷係屬 Dell 有限保固及客戶適用的服務合約涵蓋範圍)。本服務包括:

- 服務技術人員於客戶的營業地點 (客戶發票或客戶與 Dell 另行簽訂之相關協定上載明的地點), 進行支援產品的現場故障診斷。
- 依據支援產品的有限硬體保固, 以及另行購買的服務等級支援合約, 於完成現場故障診斷後, 視需要現場協助更換零件。
- 視需要進行韌體及驅動程式更新, 以使支援產品能正常運作 (客戶必須確保技術人員能夠安全進出營業場所)。

支援產品: 本服務適用於標準配備之下列產品: Dell PowerEdge™、Dell PowerVault™、Dell PowerConnect™、Dell | EMC Enterprise Storage™ 系統, 以及 Dell OptiPlex™、Dell Latitude™、Dell Vostro™、Dell Precision™ 電腦系統和特定 Dell 印表機。本「服務說明」所涵蓋的「支援產品」定義請見客戶的 Dell 發票。客戶發票將載明本服務是否適用於每一客戶並按件/解決方案計價, 抑或僅適用於特定期間內附有序號 (以下稱「產品服務編號」) 之支援產品。支援產品必須在有限硬體保固及 ProSupport 服務合約期內 (例如: 次營業日 (「NBD」)、兩 (2) 小時、四 (4) 小時或八 (8) 小時回應時間), 才符合現場診斷服務的資格。

支援程序

連絡 Dell 尋求現場診斷服務:

1. 客戶連絡 Dell 之前, 請先備妥下列資訊:

¹ 客戶可透過 <http://www.Dell.com/ServiceContracts> 連結至 Dell 的「全球服務合約」網頁, 網頁提供營業地區、使用語言 (若適用) 與適當事業部門 (例如大型企業、中小企業或政府部門) 等選項, 客戶可由此選擇適當的服務合約作為參考, 亦可逕向 Dell 銷售代表或技術支援人員索取服務合約。

² 針對 Dell 在歐洲、中東及非洲的客戶, 有限保固將依據 Dell 標準銷售條款與條件, 並配合適當服務方案。



- 產品服務編號及/或案件編號。
- 支援產品的發票及序號。
- 支援產品的型號。
- 現有的作業系統版本。
- 使用的周邊裝置 (如數據機) 品牌名稱及機型。
- 問題說明及已採取的故障診斷步驟。

2. 來電請求協助:

- 撥打本服務連絡電話，請參見 <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>
- 請提供產品服務編號、客戶連絡資訊、系統地點，以及其他所需資訊予 Dell 技術支援專員。

現場診斷主要維修步驟:

1. Dell 技術支援專員確認適用之服務後，將派遣技術人員至客戶營業處所執行故障診斷。
2. 技術人員之派遣，將遵循另行購買之現場 ProSupport 服務合約所訂的支援服務回應時間及涵蓋範圍。技術人員將於抵達現場前連絡客戶，確認服務需求、排程以及執行服務所需之細節。
3. 技術人員抵達客戶營業處所後，將進行故障診斷。若需額外診斷服務或零件才能解決問題，技術人員得代表客戶連絡 Dell 以請求協助。
4. 若於現場故障診斷之初，現場技術人員判斷需要某零件才能完成維修服務，則將訂購更換零件，並安排額外維修服務。依照另行購買之支援產品現場 ProSupport 服務合約，現場技術人員會在所訂的支援服務回應時間 (自記錄零件派送電話時間起) 內，再次前往客戶營業處所更換零件。支援產品之現場服務合約必須在效期內，才能免費更換零件。

本服務未包含下列項目:

- 解除安裝、重新安裝或設定產品、軟體、應用程式 (除非本服務說明另行規定)。
- 將解除安裝的支援產品移離客戶營業處所。
- 超出以使支援產品 (伺服器或儲存裝置) 恢復正常運作的所需之伺服器/儲存軟體故障診斷範圍，(例如: 效能調整、組態、編寫指令碼、效能標準等)。
- 軟體故障診斷。
- 客製客戶伺服器或不在本服務說明明定之列的儲存裝置。
- 回復或傳輸資料、應用程式。
- 針對非 Dell 系統、軟體或元件，提供保固服務或支援。
- 網路印表機安裝或網路檔案共用對應。
- 任何伺服器、網路或路由器組態。
- 網路服務，包括連接系統至乙太 LAN 網路以外的網路。
- 更換零件。(零件更換係依據另行購買之支援產品現場服務合約，例如: 次營業日 (「NBD」)、兩 (2) 小時、四 (4) 小時或八 (8) 小時回應時間。)
- 本服務說明未明確列出的任何活動。

客戶責任

- **有權授予存取權限。** 客戶聲明並保證，已為本身及 Dell 取得許可，有權存取使用「支援產品」、其中資料及所有軟硬體元件，以進行各項服務。如果客戶尚未取得該許可，則客戶應在要求 Dell 執行這些服務之前，負責自費取得。
- **配合電話分析師與現場技術人員。** 客戶同意配合 Dell 電話分析師與現場技術人員，並遵循其指示。



- **支援版本。** 客戶之軟體及「支援產品」必須符合 Dell 指定的最低版本，或 PowerLink 指定的 Dell | EMC Storage 組態，或 www.support.dell.com 指定的「支援產品」組態。客戶亦須確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使「支援系統」符合本服務資格。
- **協力廠商保固。** Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造商的產品，可能因 Dell 或其他非原廠人員對軟體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確認 Dell 執行服務時，不會影響上述保固，若有影響，亦在客戶可接受之範圍。Dell 提供的服務若對其他廠商的保固造成影響，Dell 概不負責。
- **現場義務。** 本服務若需要現場執行時，客戶必須確保技術人員能夠自由、安全進出其營業場所及存取「支援產品」，包括提供充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 或鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。
- **資料備份。** 在 Dell 提供本服務之前，強烈建議客戶自行備份受影響之系統中現有的資料與程式。若因 Dell 或協力廠商提供之服務或支援，或任何行為或疏失，包含過失在內，而導致客戶資料、程式遺失或回復，或系統無法使用，Dell 概不負責。
- **服務涵蓋範圍。** 有關支援範圍、服務等級、涵蓋範圍及當地截止時間，請參閱「支援產品」購買的 ProSupport 服務說明。

重要補充資訊

指派。 Dell 得指派合格的協力廠商提供本服務及/或服務說明。

取消服務。 依客戶所在地區適用的產品與服務退還政策，客戶收到「支援產品」後可於指定期限內，以書面通知 Dell 取消服務。客戶若於指定期限內取消服務，Dell 將全額退款，但若依本「服務說明」規定產生支援費用，則須先行扣除。然而，客戶收到「支援產品」後若超過期限，則不得取消服務，除非適用之各州/國家或地區法律另有明訂，則從其規定。

Dell 得於服務期限內，因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶未依付款通知按時付清本服務之總價款；
- 客戶拒絕配合 Dell 分析師或現場技術人員；
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell 取消本服務，將寄送書面通知至客戶發票地址，通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 寄送通知之日起 10 天以上，除非法律另有明訂則從其規定。若 Dell 依本條規定取消本服務，客戶已支付 Dell 或應付之款項無權要求退費。

服務限制。 為避免本服務遭濫用，Dell 得對客戶進行查核，或在客戶於三 (3) 個月內提出超過六 (6) 次服務要求時，撤除額外要求。客戶若按件購買本服務，則不在此限。

地址遷移。 本服務依客戶發票所載地點提供，並不適用於所有地點。「支援產品」地點若有變更，Dell 將依當地的服務情況，決定是否提供服務，並可能須另行收費；此外並須依 Dell 當時的人工和材料諮詢費率，對變更地點後的「支援產品」進行檢驗和重新認證。客戶應無償提供其設施供 Dell 充分安全使用，以利履行 Dell 的義務。



維修零件所有權。 自「支援產品」移除並退還 Dell 的維修零件，一概為 Dell 財產。客戶收到 Dell 提供的更換零件後，若欲保留自系統移除的零件，須依當時的零售價格付費（「保留您的硬碟」服務所涵蓋的系統硬碟除外）。Dell 執行保固維修時，係使用來自不同製造商的全新及改裝零件。

效期與續約。 本服務效期以 Dell 發票所載期限為準。服務效期屆滿之前，客戶得依當時提供之選項及 Dell 當時之程序，延長服務期限。

此外，Dell 亦得提議續約，並寄送續約服務付款通知給客戶。客戶得依法自行決定同意續約，於付款期限之前支付續約款項，支付續約款項後，即表示客戶同意延長本服務的效期。一經續約即表示客戶同意接受當時有效之條款。若客戶選擇不支付續約款項，則自協定到期日或客戶最後付款發票上所載日期起，本服務即告終止。

本服務之轉讓。 依本服務說明所訂限制，客戶若於保固期限屆滿前將完整的「支援產品」售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶須為「支援產品」及本服務之原始購買人，或向原所有人（或前受讓人）所購買，並遵循一切轉讓程序。轉讓時可能須支付轉讓費。

請注意， 客戶或受讓人若將「支援產品」搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能維持相同等級的支援。客戶若決定不支付額外費用，則其服務可能自動降級，以反映新地點之服務費率；已付款項概不退費。