服务说明
基本硬件服务

简介

Dell 十分高兴能够为您提供基本硬件服务（下称“本服务”），该服务的提供遵循本服务说明（下称“服务说明”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系 Dell 技术支持部门或销售代表。

服务协议的范围

本服务提供技术支持选项、维修部件和相关的人工服务，以解决符合条件的事件（定义见下文）。适用的服务响应级别由受支持产品的客户订单决定（定义见下文）。可用的服务响应级别因客户所在地点而异，可能包括以下内容：

- 返修：邮寄送修服务、自行送修服务或上门收取和送还服务（因国家/地区而异）
- 仅部件服务
- 上门服务
- 先行更换

有关服务响应选项和级别的更多详细信息，请参阅附录 **A**。

硬件保修限制：

Dell 的有限硬件保修仅适用于受支持产品， 美国及加拿大的客户可于以下网址查询适用性 www.Dell.com/Warranty。美国及加拿大以外的客户可浏览与受支持产品购买地点对应的地区的 Dell.com 网站，或浏览下述第 4.F 或 4.G 章适用于支持和保修相关服务的其他条款和条件说明中与受支持产品的变更地理位置对应地区的 Dell.com，以查看受支持产品适用的保修条款和条件。硬件保修限制可能适用，客户可另行购买其他服务来扩展这些硬件限制。此范围限制已在 www.Dell.com/Warranty 中说明，并适用于所有地理位置的受支持产品，除非客户提交服务请求时受支持产品所在地区的当地适用法律禁止任何特定限制，包括但不限于以下限制：

- 当电池作为标准便携配置的一部分时，无论适用于受支持产品的保修期限长短，均具有基本的 1 年期有限硬件保修。戴尔可能会针对某些受支持产品提供购买电池的选项，并为这些电池提供 3 年延保；
- PowerEdge™ RAID Controller (PERC) 5、6 或 7 系列控制器的新电池可提供最长 72 小时的控制器缓存备用电源，但根据 Dell 有限硬件保修，Dell 保证在适用的 Dell 有限硬件保修期的第一年内，电池会提供至少 24 小时的备用电源。
- 任何配有 PERC 8 系列控制器电池的受支持产品享有 3 年有限硬件保修，保修期不得超过3年。
- PowerEdge、PowerEdge SC 和 PowerVault™ 系统中的串行 ATA (SATA) 硬盘的保修期为 1 年有限保修和附带 SATA 硬盘的 Dell 系统的有限硬件保修期限之中较短的一项。客户可以另行购买 Dell ProSupport™ 等服务，以延长这些系统中 SATA 硬盘的保修期限。
- 所有版本的 PowerEdge Express Flash PCI Express (PCIe) SSD 设备享有附带 PowerEdge

Express Flash PCIe SSD 设备的 Dell 系统的有限硬件保修期限。PowerEdge Express Flash PCIe SSD 设备不符合购买自原始发货日期起总共超过 5 年保修期限的延长保修期限的条件。此外，PowerEdge Express Flash PCIe SSD 设备采用硅技术，可写入设备的物理字节数存在最大限制（称为“设备寿命”）。适用的有限硬件保修涵盖因工艺和/或材料缺陷导致的故障，但不涵盖与最长使用寿命到期相关的问题。

- 除 PS 系列和 SC 系列产品中使用的 SAS 固态硬盘 (SSD) 外，企业级 SATA、SAS 和 NVMe SSD 不符合购买自原始发货日期起超过 3 年保修期限的延长保修期限的条件，除非购买独立的服务产品，例如 Dell ProSupport™、Dell ProSupport Plus 或 Dell ProSupport Flex 服务，这些服务可提供更长的服务期限，并需另行付费所有此类设备都存在可写入设备的物理字节数的最大限制（称为“设备寿命”）。适用的有限硬件保修涵盖因工艺和/或材料缺陷导致的故障，但不涵 盖与最长使用寿命到期相关的问题。
- 支持戴尔 Wyse 5030 PCoIP 零客户端系统、5050 AiO 零客户端系统和 Wyse 7030 PCoIP 零客户端系统，这些系统包含预装的 Teradici® 固件版本 5.4.1 或先前版本，并可最高更新至 Teradici® 固件版本 5.5.1，将在受支持产品服务期限（定义见下文）内提供给客户。如果客户希望购买 Teradici 固件版本 6.0 或更高版本的许可证，则应联系戴尔销售人员以获取更多信息，并探讨相应的支持选项。

享有有限终身保修之“受支持产品”或受支持产品的组件，将由 Dell 依据您发票中注明之服务相对应的服务说明，于该服务条款签订的期限内提供服务。此服务到期后，将依照此 Dell 基本硬件服务说明为享有有限终身保修的受支持产品或组件相关后续符合条件的故障提供服务。基本硬件服务合同可在如下网站获取： www.Dell.com/ServiceContracts/global。

Dell 有限硬件保修和/或适用于美国及加拿大以外的受支持产品的保修以及服务，不涵盖使用或其中安装非 Dell 提供的产品或组件的商业硬件产品。如果在您的 Dell 系统中安装非 Dell 提供的第三方产品，您的 Dell 有限硬件保修和/或适用于美国及加拿大以外的受支持产品的保修以及本服务相应的授权可能无效。

当您需要服务时如何联系 Dell

自助解决方案：针对自助解决方案（例如驱动程序更新），请考虑使用日益盛行的自助与诊断工具，该工具可从以下网站获取：www.support.dell.com。

除了仅部件服务的产品外，所有基本硬件服务产品均享有以下技术服务和支持：

- 电话支持服务，在除当地法定假日外的当地工作时间提供硬件故障排除服务。
- 如果您的产品是商用客户端产品OptiPlex, Latitude, Precision 或 ChengMing，则提供每周7天（包括节假日），每天24小时的硬件故障排除的电话支持服务。
- 通过即时在线聊天（如有）和电子邮件提供的技术支持服务。

注：提供的服务依地理区域有所不同。针对向 Dell 授权代理商购买的受支持产品，客户可以联系 Dell 授权代理商以确定客户的受支持产品适用的服务响应级别。

自助解决方案：针对自助解决方案（例如驱动程序更新），请考虑使用日益盛行的自助与诊断工具，该工具可从以下网站获取：www.support.dell.com。

低紧急性技术服务解决方案：对于低紧急性问题，请通过 www.support.dell.com 的即时在线聊天或电子邮件联系 Dell 技术支持服务部门。

基于电话的解决方案：基本硬件服务技术人员（“**Dell** 技术人员”）在除法定假日外的当地工作时间通过电话提

供支持服务。当地电话支持号码可从 www.support.dell.com 上查询。

联系 Dell 技术人员之前，请做好以下准备：

- 受支持产品的服务标签（定义如下）、快速服务编码和型号。
- 故障描述和致电 Dell 技术人员之前采取的任何故障排除步骤。
- 如果之前已经联系了 Dell 技术人员并分配有案例编号，则准备好案例编号。
- 准备好在故障排除流程中对受支持产品的物理访问。

Dell 技术人员还将确认受支持产品的服务级别并帮助客户执行一系列故障排除步骤以诊断问题根源。 Dell 技术人员可能会让客户打开产品外壳、移除硬件、操作软件或执行其他诊断活动。

如果受支持产品的硬件保修期限已过或故障不在本服务范围内，技术人员仍然可提供诊断和问题修复服务，但需要额外付费。如果客户希望收到操作系统备份副本或恢复介质（如果可用），则客户应使用客户受支持产品或 www.dell.com/support 上的实用程序创建备份副本或恢复介质。如果客户需要 Dell 提供操作系统介质的物理副本，则客户需要支付运费。

服务部件

无论购买了何种服务响应级别，某些组件部件的设计非常便于客户移除和更换。这些部件设计为客户自助更换 (CRU)。在诊断期间，如果 Dell 技术人员确定采用 CRU 指定部件即可完成符合条件的事件的维修，则 Dell 将直接将 CRU 指定部件发送给客户。运送 CRU 部件的运输方式视客户购买的服务级别而定。对于购买“返修服务”的客户，其服务部件将通过陆路运输方式运送。

Dell 技术人员确定是否需要更换部件或返修系统后，将通知客户接下来要采取的步骤。视客户购买的服务级别而定，附录 **A** 中会列出了客户服务响应级别的相应选项。

保修失效基本支持

如果客户部件的保修已失效，这可能是因为保修已过期或受支持产品出现的问题和缺陷不属于符合条件的事件，这种情况下，可以付费购买保修失效支持。保修失效支持包括电话技术支持和/或硬件维修。

关于费用，Dell 技术人员会诊断问题根源，如果是硬件缺陷，Dell 技术人员会为客户预估保修失效修复费用，包括人工费用和部件费用。视设备和地点而定，可能会提供返修选项或上门服务以维修缺陷部件。如果选择返修，则客户应负责运送。保修失效费用将由一名合格的 Dell 技术人员检查缺陷部件后最终确定。

适用于特定受支持产品的其他服务条款：

Dell PowerConnect 基本服务。Dell PowerConnect 产品基本硬件服务包括硬件故障排除、修正和初始 90 天软件保证。服务在工作时间提供，服务响应级别视基本服务合同而定，包括以下事项：

- 打开电源
- 端口连接
- SFP/GBIC
- 风扇/电源
- 通过 CLI/GUI 进行远程故障排除
- Dell 提供有关硬件功能错误或缺陷的工程协助

初始 90 天软件保证：Dell 保证自购买之日起九十 (90) 天内，软件不出现材料和工艺缺陷，且本质上符合受支持产品正常授权使用的规格。

Dell EqualLogic 软件更新。适用于部分 Dell EqualLogic 受支持产品（包括 Dell EqualLogic PS 系列）的基本硬件服务，包括维护软件更新以及在发票中指明的服务期内将新功能引入到固件和核心软件（例如SAN HQ、Auto Snapshot Manager 和主机集成工具套件）。

补丁程序与错误修订。Dell 将定期发布适用的 EqualLogic 企业存储软件补丁程序和错误修订，目的是维护操作系统的兼容性和/或数据库的兼容性；以及根据受支持产品的说明文件提供进行维护所需的任何错误修正、解决措施和/或补丁程序。

新版本。对于享有 Dell 有限保修、年度服务或维护合同的受支持产品中安装的企业存储软件的许可证持有者，Dell 会无偿为其提供适用 EqualLogic 企业存储软件的新版本或发行版本。新版本中一般包括含有补丁程序和错误修订的发行版本、反映扩展或现有功能扩展的更改，以及含有大量新功能的更改。

Dell Edge 网关和嵌入式 PC 产品。适用于部分 Dell Edge 网关和嵌入式 PC 受支持产品的基本硬件服务包括硬件故障排除，Dell 需在客户协助下才能提供远程诊断和故障排除。客户需要满足以下要求：

- 产品必须就在您的面前。这将方便技术支持人员远程诊断故障并在需要时调度部件和人力。
- 您必须在可进行维修的安全环境下提供产品。Dell 现场技术人员不负责产品的安装和拆卸
- 您必须向现场技术人员提供现场排除产品故障所需的显示器、鼠标和键盘
- 您必须提供产品所需的电力。

适用于 **Dell Edge** 网关和嵌入式 **PC** 产品的基本硬件服务包括哪些内容	适用于 **Dell Edge** 网关和嵌入式 **PC** 产品的基本硬件服务不包括哪些内容
受支持产品附带的授权硬件的支持	支持非授权硬件或软件的连接。

所有受支持产品不包含的服务

为避免疑义，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。
- 操作系统软件使用帮助
- 数据库帮助
- 非 Dell 品牌软件的介质更换（例如 Microsoft® Office）或 Dell 不再随新的受支持产品一同提供的软件
- 配置、优化、安装、搬迁或升级帮助
- 全球指挥中心关键任务监控
- 紧急派遣或客户确定的事件严重级别
- 案例管理或上报管理
- 针对非 Dell 产品请求的保修、维修或任何其他类型的服务（除非另有说明）
- 配件、运营耗材、外围设备，或电池、框架和护盖等部件，以及任何数据恢复或传输
- 修复受支持产品的纯外观且不影响设备功能的损坏或故障

- 由于误用、事故或滥用受支持产品和组件（例如，包括但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备或附件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）、改装、不合适的物理或操作环境、由客户（或客户代理）进行的不正确维护造成的故障。
- 修复软件问题或由除 Dell 人员、Dell 授权代理商或授权服务供应商之外的任何人改动、调整或修复导致的问题或由客户使用客户自助更换 (CSR) 的部件所导致的问题。
- 性能帮助或管理帮助。
- 安装、卸载、搬迁、预防性维护、培训帮助、远程管理等活动，或者本服务说明中未明确说明的任何活动或服务。
- 供应品、介质更换、运营耗材或诸如电池、框架和护盖等外观配件或部件，或对其提供支持。
- 对制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的版本提供直接第三方产品支持或协调帮助。
- 对由于以下原因导致损坏的设备的支持：自然灾害（例如但不限于：闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风）；受支持产品或组件的误用、事故或滥用（例如但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备或附件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）；改造；不合适的物理或操作环境；由客户（或客户代理）进行的不正确维护；以与设计不符的方式移动受支持产品；撕掉或改动设备或部件的识别标签；或由不属于 Dell 责任范围内的产品造成的故障。
- 间谍软件/病毒删除。
- 数据备份服务。
- 本服务说明中未提到的应用程序的高级无线、网络或远程安装、设置、优化和配置。
- 脚本编写、编程、数据库设计/实施、网页开发或重新编译的内核。
- 某些电池须遵守特定的空运规定。在这种情况下，戴尔可能无法空运电池，而会采用其他配送方式为您提供更换部件。您购买的服务响应级别可能不适用于无法空运的电池的配送。您的戴尔技术支持代理将会为您提供有关作为更换部件发送给您的电池的配送具体信息。
- 修复软件问题或由任何非 Dell 人员、非 Dell 授权代理商或服务供应商改动、调整或修复导致的问题或由客户使用客户自行更换 (CSR) 的部件所导致的问题。

除了您的主服务协议或协议（如果适用）条款中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

客户的一般责任

有权授予访问权限。客户表示并保证已获得相关许可，允许客户和 Dell 出于提供这些服务之目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求 Dell 履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

与电话技术人员及现场技术人员合作。客户应与 Dell 电话分析师或现场技术人员合作，并按照其指示行事。经验表明，通过用户与技术人员的密切合作，大多数系统故障和错误均能通过电话修复。

现场义务。如果需要现场执行服务，客户需要免费为 Dell 提供对其设施和受支持产品的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、电力和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell 提供这些设备。

维护软件及所服务产品的版本。客户应根据 Dell 在 PowerLink for Dell | EMC Storage 或 EqualLogic™ 或 www.support.dell.com 上对其他受支持产品指定的最低版本级别或配置进行软件和受支持产品维护。客户还必须确保按照 Dell 的指示安装补救性的更换部件、补丁程序、软件更新或后续版本，以保证受支持产品有资格享受本服务。

数据备份；删除机密数据。在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份副本，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。此外，客户还应负责删除任何机密信息、专有信息或个人信息和任何可移除介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。Dell 对以下内容概不负责：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 由于无法取出退回 Dell 的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的数据或语音费用；
- 系统或网络无法使用；
- 以及/或者 Dell 或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

Dell 不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。当退回受支持产品或其部件时，客户只应退回电话技术人员所要求的受支持产品或部件。

第三方保修。本服务可能需要 Dell 访问非 Dell 生产的硬件或软件。如果 Dell 或生产商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些生产商的保修可能会失效。客户应确保 Dell 履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell 履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的任何影响，Dell 不承担任何责任。

Dell 服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的 Dell 实体之间达成。本服务严格按照客户与 Dell 另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，严格按照 Dell 商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户地点的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户地点	适用于您所购买的 **Dell** 服务的条款和条件	
	直接从 **Dell** 购买 **Dell** 服务的客户	通过经授权的 **Dell** 代理商购买服务的客户
美国	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms（英语） www.dell.ca/conditions （加拿大法语）	www.dell.ca/terms（英语） www.dell.ca/conditions （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比海地区的国家或地区	当地国家或地区特定的 www.dell.com 网站或者 www.dell.com/servicedescriptions/global。*	当地国家或地区特定的 www.dell.com 网站或者 www.dell.com/servicedescriptions/global。*
亚太地区和日本	当地国家或地区特定的 www.dell.com 网站或者 www.dell.com/servicedescriptions/global。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell 服务文档均不构成您与 Dell 之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他 Dell 服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“Dell”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“Dell”。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。
欧洲、中东和非洲	当地国家或地区特定的 www.dell.com 网站或者 www.dell.com/servicedescriptions/global。* 此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国：www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德国：www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国：www.dell.co.uk/terms	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell 服务文档均不构成您与 Dell 之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他 Dell 服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“Dell”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“Dell”。就本文中所介绍的服务而言，您与 Dell 之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。

* 客户可访问其当地的 www.dell.com 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 www.dell.com 或者在 Dell 的“Choose a Region/Country”（选择地区/国家）网页 (http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) 上选择相应选项即可。

客户还同意，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务说明（可从 www.dell.com/servicedescriptions/global查看该服务说明）。

如果本服务说明中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的任何其他条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 网站上或 Dell 软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家或地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

适用于支持和保修相关服务的其他条款和条件

1. 受支持产品

本服务适用于受支持产品，包括按标准配置购买的特定戴尔 OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™ 灵越、Precision™、Vostro™ 成就、戴尔 Wyse™、戴尔 XPS™、戴尔 Alienware™、Chromebook™、Embedded PC、戴尔 Edge Gateway、PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、戴尔 EqualLogic™、戴尔 | EMC Storage Systems™ 和戴尔显示器及坞站（下称“**受支持产品**”）。我们会定期增加受支持产品。因此请联系您的戴尔销售代表，获取适用于您的戴尔产品或非戴尔产品的更新服务列表。每个受支持产品上均贴有序列号标签（下称“**服务标签**”）。客户必须为每个受支持产品购买单独的服务协议。

2. 支持服务

A. 有限硬件保修；硬件保修限制。支持相关的服务可能包括技术支持选项（电话、互联网等）、维修部件和相关的人工服务，以根据适用于客户受支持产品的有限保修对有限保修期内出现工艺缺陷的产品进行维修或更换（下称“**符合条件的事件**”）。

如第 1 和第 2 页的相关部分所述，硬件保修限制可能适用，且可额外付费延长这些硬件保修期限。请访问以下网站查看适用于美国和加拿大客户的保修声明：www.Dell.com/Warranty。适用于全球客户的此 类硬件保修限制受其他地方适用的法律约束。请访问您当地的 Dell.com 网站了解其他保修信息，或者联系 Dell 技术支持分析师了解更多详情。

B. 整机更换；未能退回。如果戴尔确定有缺陷的受支持产品组件易于拆卸和重新连接（例如键盘或显示器），或者分析师确定受支持产品应整机更换，则戴尔保留向客户发送整台更换设备的权利。如果戴尔为客户提供了更换设备，则客户必须将相应的故障系统或组件交还给戴尔，除非客户为受影响系统购买了“保留硬盘”服务（在此情况下，客户可以保留有关硬盘）。如果客户没有按上述要求将相应的故障系统或组件交还给戴尔，或者没有按照更换设备随附的书面说明在十 (10) 天内退回故障设备（在戴尔技术工程师未亲自交付更换部件的情况下），则表示客户同意在收到发票时向戴尔支付更换设备的费用。如果客户未能在收到发票后的十 (10) 天内付款，除了行使其他合法权利和采取其他补救措施外，戴尔还可能发出通知终止本服务说明。

C. 库存部件 目前，Dell 在全球范围内的诸多地点储备了部件。选择的部件可能不在距离客户最近的储备地点。如果维修受支持产品所需的部件无法从客户所在地点附近的 Dell 分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则将以符合实际且商业上合理的方式尽快运送该部件。

D. 维修部件的所有权。所有从受支持产品上卸下并退回 Dell 的 Dell 维修部件均归 Dell 所有。如果客户收到 Dell 的更换部件，客户必须以当时的零售价格为从受支持产品上卸下并由其保留的任何维修部件支付费用（除非为受支持产品的硬盘购买了“保留您的硬盘”服务）。在进行保修内维修过程中，Dell 需获得客户明确授权方可使用各家生产商的新的和修复的部件。

3. 服务期限。本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“期限”）内持续有效。如果适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非 Dell 与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

4. 其他重要信息

A. 服务改期。本服务排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前八 (8) 个日历日做出。如果客户提前七 (7) 天或不到七 (7) 天（相对于排定日期）重新安排本服务，则将要支付改期费，该费用

不会超过服务费的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前八 (8) 天由客户进行确认。

B. 商业上合理的服务范围限制。如果 Dell 认为提供本服务会给 Dell 或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则 Dell 可以拒绝提供本服务。如果因 Dell 无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，Dell 概不负责。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。

C. 可选服务。客户可从 Dell 购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户地点而异。购买可选服务时可能需要与 Dell 另行签署协议。如果没有此类协议，Dell 将根据本服务说明提供可选服务。

D. 委托。Dell 可将本服务和/或服务说明委托给合格的第三方服务提供商。

E. 取消。Dell 可在服务期限内出于以下任何原因随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。
- 戴尔将会持续监控组件的故障率，如果戴尔有理由相信客户过度使用本服务（例如，客户请求更换故障组件的次数明显高于相关组件和系统的标准故障率），则戴尔保留拒绝提供服务的权利。如果戴尔确定（由戴尔自行决定）客户过度使用本服务，包括但不限于请求为有过度使用迹象和因磨损导致的相应故障的组件派发更换部件，则戴尔保留取消或拒绝提供服务的权利。

如果 Dell 要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户发出书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自 Dell 向客户发出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议须遵守的其他取消条款。如果 Dell 依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向 Dell 支付的费用获得任何退款。

F. 地理限制和地址变更。本服务将交付到客户发票上注明的地点。本服务并非在所有地点都提供。如果您的受支持产品不在 Dell 的客户受支持产品服务记录中的位置范围内，或者如果配置详细信息已更改但未向 Dell 报告，则在可以恢复受支持产品的适用响应时间前，Dell 必须针对您购买的支持授权先对您的受支持产品重新进行资格认证。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。对于地址已变更的受支持产品，Dell 提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于，当地服务的可用性、另行收取费用；此外，Dell 可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照 Dell 当时的时间和材料咨询费率收费。对于 EMEA 客户，除非本服务说明或协议中另有说明，否则现场服务适用于距离最近的 Dell 物流地点（PUDO 或上门取货/别处归还地点）最远 150 公里的距离。要获取与 EMEA 地区现场服务相关可用性的更多信息，请与销售代表联系。

G. 服务转让。根据本服务说明中规定的限制，客户可以在当时期限到期之前，将本服务转让给购买客户整个受支持产品的第三方，条件是客户必须是受支持产品和本服务的原始购买者或者客户从原始拥有者（或之前的承让人）手中购买了受支持产品和本服务，并且遵守 www.support.dell.com 上的所有转让程序。服务转让可能会产生相应的费用。请注意，如果客户或其承让人将支持产品转移到其他地点，而该地点不提供本服务（或者服务价格不相同），则客户或其承让人在新地点可能无法获得服务，或需要支付额外费用才能维持相同类别的支持服务。如果客户或其承让人选择不支付此类额外费用，服务可能会自动更改为以原价格或更低价格在新地点可获得的支持类别，且不予以退款。

© 2015 Dell Inc. 保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以致函索取 Dell 销售条款和条件的印刷版。

附录 A

服务响应选项

服务响应级别	其他选项 （如果适用）	详细信息
邮寄送修服务选项	返修服务选项	**客户寄送服务**首先要如上所述致电 Dell 技术人员。在诊断过程中，Dell 技术人员将根据出现的问题决定是否需要将受支持的产品送往 Dell 指定的支持处理“符合条件的故障”的维修中心。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品运至 Dell 之日起）。响应时间视国家/地区而异。有关更多信息，请与 Dell 销售代表联系。
	邮寄送修服务：客户提供包装箱并支付运送费用	**邮寄送修服务：客户提供包装箱并支付运送费用：**如果您的保修不包含由 Dell 支付费用的入境货物，我们将会发出“退货授权（Return Material Authorization；RMA）”号码，您退回的货品中必须包含该号码。您必须使用产品的原始或相等包装方式退回产品并预先支付运送费用，并投保货物运送保险，或接受产品可能在运送途中遗失或受损的风险；若产品于运送途中遗失或受损，可能导致保修失效，因为这是由客户造成的损坏。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品运至 Dell 之日起）。我们会将维修后的产品或更换产品寄回给您。如果您是使用位于美国境内（不包括波多黎各与美国属地和领地）或位于加拿大境内（于加拿大注册的系统）的地址，我们将会支付运送维修后的产品或更换产品给您的运送费用。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品运至 Dell 之日起）。
	邮寄送修服务：客户提供包装箱，Dell 支付运送费用：	**邮寄送修服务：客户提供包装箱，Dell 支付运送费用：**如果您的保修包括由戴尔预先支付费用（包含入境与寄回）的货物，我们将会发出退货授权 (RMA) 号码，您退回的产品中必须包含该号码。您必须使用产品的原始或同等包装方式将产品退回指定的维修处，我们会将维修后的产品或更换产品退还给您。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品送至戴尔之日起）。如果您是使用位于美国境内（不包括波多黎各与美国属地和领地）或位于加拿大境内（于加拿大注册的系统）的地址，我们将会支付向您配送维修后的产品或更换产品的费用。
	邮寄送修服务：Dell 提供包装箱并支付运送费用	**邮寄送修服务：Dell 提供包装箱并支付运送费用：**在 Dell 技术支持人员判断您的产品是否应寄回供我们维修或更换之后，我们将会寄送包装、运送说明及预付运费运单给您。在收到提供的运送说明之后，您必须以必要的材料包装产品，然后致电运送说明中指定的货运公司以安排取货时间。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品运至 Dell 之日起）。如果您是使用位于美国境内（不包括波多黎各与美国属地和领地）或位于加拿大境内（于加拿大注册的系统）的地址，只要您遵守我们的运送说明，我们将会支付运送维修后的产品或更换产品给您的运送费用。否则，我们将会以货到收费的方式将产品运送给您。
	送修服务	如上概述，送修服务（相当于“我维修、您送取”服务）首先要致电 Dell 技术部门。Dell 技术人员将在电话故障排除过程中诊断问题是不是由硬件故障引起：如果是，则需要客户将受支持的产品送往 Dell 指定的维修中心或运送地点（运费由客户承担）。标准服务时间为当地工作时间（每周 5 天，当地节假日除外）。受支持产品维修完毕后，Dell 将与客户联系确定取回产品的时间。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天。维修服务级别协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。

服务响应级别	其他选项 （如果适用）	详细信息
	合作伙伴负责的送修服务 （欧洲、中东、非洲和亚洲的某些新兴市场上提供）	自行送修服务是一种客户自己送回产品的服务，需要先致电或将受支持产品送往戴尔指定的维修中心或配送地点（费用由客户承担）。标准服务时间为当地工作时间（每周 5 天，当地法定节假日除外）。符合条件的事件的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权转销商将与客户联系安排取回产品。维修服务级别协议可能因国家/地区和城市而异。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天。链接明确了合作伙伴负责的自行送修服务可用的国家/地区。www.dell.com/contactdell
	取货和送货服务	如上所述，收取和送还服务首先要致电 Dell 技术部门。如果 Dell 技术人员诊断出受支持产品存在“符合条件的故障”，而且无法通过电话故障诊断解决，将由 Dell 代表上门收取受支持产品并送往 Dell 指定的维修中心。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天，包括维修中心的往返运输时间（自客户将受支持产品运至 Dell 之日起）。此服务方式包括人工服务和维修或更换主系统单元中的部件，包括非单独购买的显示器、键盘和鼠标在内。
	适用于上述所有返修服务（邮寄送修服务、自行送修服务与上门收取和送还服务选项）的条款与条件。	符合条件的故障的维修将按照客户订单中指定的响应时间执行。受支持产品维修完毕后将被送还给客户。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天。 **运输过程：**诊断过程中，Dell 技术人员将说明如何将产品送往 Dell 指定的维修中心。受支持产品必须运送到 Dell 技术人员提供的地址并显著标注“返回授权编号”。返回授权编号由 Dell 技术人员提供。要加快维修或更换，请附上问题的简短书面说明。请在送回产品时使用该产品的原始包装。如果没有原始包装，Dell 技术人员可帮助提供，但是此项服务可能要收取费用。 **送货注意事项：**客户不应送回手册、机密信息、专有或个人信息、可移动介质（如软盘、DVD、PC 卡等）。对于数据、介质或客户机密信息、专有或个人信息发生丢失或损坏，Dell 概不负责。
纯部件服务	N/A	如果客户享有纯部件服务，则可以向 Dell 请求提供能支持符合条件的故障的更换部件。Dell 可能会提供整个设备的更换（而不是更换个别部件），在此情况下，Dell 会在预付费的运输包装箱中装入所有更换部件，供客户换下有故障的原始部件并送还 Dell。仅部件服务包括有限的电话支持（仅用于验证资格和创建派遣），电话支持不包括通过电话执行故障排除或其他类型的远程帮助。

上门服务	N/A	对于享有现场服务的客户，戴尔技术工程师会在进行电话故障排除时确定是否需要派遣现场服务技术工程师对符合条件的事件提供支持。对于现场服务，技术工程师一般会在下一工作日到达现场。响应时间可能因国家/地区和地点而异，客户和戴尔知悉并接受戴尔无法控制的因素，包括但不限于从戴尔转运至客户的任何所需许可或材料或资源的处理，这可能会延迟戴尔的响应时间，超出本服务说明中描述的典型响应时间估计值和/或戴尔在客户请求派送时向客户传达的响应时间。有关详情，请与您的戴尔销售代表联系。 该项服务具有特定的限制和条件： • 上门技术人员的工作时间为当地时间周一至周五上午 8 点至下午 6 点，当地节假日除外。 • 一般来说，Dell 在当地时间下午 5 点前接到的电话符合下一工作日服务的条件，但是，不同区域的条件可能有所不同。请联系 Dell 技术人员确定您所在地区的截止时间。 • 在需要其他部件/资源的情况下，如果技术人员已经到达客户地点，则可能需要暂停服务，直到所需的其他部件/资源送达。 错失的服务拜访：如果上门服务技术人员到达时，客户或客户的授权代表不在约定地点，则技术人员无法提供所需的服务。可能的情况下，上门服务的技术人员会留下一张卡片，告知客户技术人员来过。如果出现这种情况，则客户再次致电请求服务时可能需要另外付费。
先行更换		对于享有先行更换服务的客户，戴尔可能会将更换产品配送到客户的业务地点，以支持符合条件的事件。在某些情况下，戴尔可能会自行决定派遣一名现场服务技术工程师提供支持，但仅针对响应符合条件的事件。对于先行更换服务，更换产品通常在下一工作日送达。收到更换产品后，客户必须在 3 个工作日内将有故障的受支持产品送到指定的运输公司退货地点，以便将有故障的受支持产品退还戴尔。如果戴尔确定客户的受支持产品无法在运输公司的地点予以退还，并确定客户必须通过邮寄送修方式退还受支持产品，则包装、配送说明和预付费货运单通常会随更换产品一同派送至客户地点。收到更换产品后，客户必须立即将受支持产品打包，并在当天或次日进行邮寄或安排运输公司取货。如果客户无法退还有故障的产品，则可能需要支付相关费用。