

## 面向基础架构的基本硬件支持（下称“Basic Support”）

### 简介

Dell Technologies<sup>1</sup> 很高兴根据本服务说明（下称“**服务说明**”），为您提供 Basic Support（下称“**服务**”或“**支持服务**”）。在您的报价单、订单或者其他经双方商定并由 Dell Technologies 发出的发票或订单确认书（下称“**订单**”）中，将包含产品名称<sup>2</sup>、适用服务和相关选项（如果有）。若您需要额外的协助，或索取适用于您服务的有效协议副本（下称“**协议**”），请联系您的 Dell Technologies 销售代表。对于根据单独协议（该协议授权了这些服务的销售事宜）从戴尔购买服务的客户，戴尔服务条款和条件补充<sup>3</sup>也适用于这些服务。若您需要一份与相关 Dell Technologies 经销商之间的协议副本，请联系该经销商。

### 本服务的范围

本服务的内容包括：

- 访问 Dell Technologies 客户服务与支持组织，以获取下表中所述的产品故障处理帮助。
- 为解决产品问题，派技术工程师到现场，和/或将更换部件运送至安装现场或其他经 Dell Technologies 批准并详述于本协议的客户业务位置（具体取决于需要或所购买的支持服务选项）。

请查看下表，了解更多详情。

### 当您需要服务时如何联系 Dell Technologies

**线上、在线咨询和电子邮件支持：**对于部分产品，可使用 Dell Technologies 网站、在线咨询和电子邮件支持，该类支持可通过 [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) 获取

**电话支持请求：**在当地工作时间内提供。本服务在美国之外的供应情况可能有所不同，并且仅限于商业上合理的情形，除非本文档中另有说明。请访问 [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) 查看您所在位置的适用电话号码列表。

下表列出了依据 Dell Technologies 的标准保修和/或维护条款提供的 Basic Support 服务项目<sup>4</sup>。Basic Support 可用于支持和维护：

1. 根据 [Dell Technologies 产品保修和维护表和/或您的订单](#)，确定具有以下特点的 Dell Technologies 设备：

- 在适用保修期内提供 Basic Support；或
- 在后续维护期内有资格享受 Basic Support

根据 [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)和/或您的[订单](#)，确定在维护期内有资格享受 Basic Support 的 Dell Technologies 软件。

<sup>1</sup> 本文档使用“Dell Technologies”一词代指您的戴尔订单上指明的相应戴尔销售实体（下称“戴尔”），以及您的 EMC 订单上指明的相应 EMC 销售实体（下称“EMC”）。本文档使用“Dell Technologies”一词，并不意味着与您交易的戴尔或 EMC 实体的法律名称发生了变化。

<sup>2</sup> 本文档中所用的“Dell Technologies 产品”、“产品”、“设备”和“软件”是指 [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)或您的订单中注明的 Dell Technologies 设备和软件，而“第三方产品”是指在您的协议中定义，或在您的协议中没有此类定义的情况下，[Dell Technologies 商业销售条款](#)或您当地的 Dell Technologies 销售条款（如适用）中定义的内容。“您”和“客户”是指购买本协议中指定的这些服务的实体。

<sup>3</sup> 要查看《戴尔服务销售条款补充》，请访问 <https://www.dell.com/servicecontracts/global>，选择您所在的国家/地区，然后选择您当地国家/地区页面左侧导航栏上的“支持服务”选项卡。

<sup>4</sup> 有关戴尔有限硬件保修的详细信息，可从[有限硬件保修条款进行查看](#)。

服务内容	描述	基本支持 — 涵盖范围详情
<b>全球技术支持</b>	客户可在当地工作时间致电 Dell Technologies，也可 24x7 全天候访问 Web 界面，以报告设备问题。电话联系将被转接至远程技术支持联系人，以帮助解决客户问题。	包含。
<b>现场响应</b>	在 Dell Technologies 查明问题并认为需要现场响应后，Dell Technologies 派遣授权人员到安装现场解决问题。	<p><u>下一工作日现场响应</u> 通过电话进行故障处理和诊断之后，通常会在下一工作日派遣技术工程师到达现场。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>对于 Dell Technologies 在当地非工作时间（客户现场的当地时间）之后所接到的电话，可能再需要一个工作日，服务技术工程师才能够到达客户的位置。</li> </ul>
<b>ProSupport AIOps Platforms</b>	AIOps 是用于 IT 运营的人工智能 (AI)。它是指战略性地使用 AI、机器学习 (ML) 和机器推理 (MR) 技术，这些技术可简化和精简流程并优化客户 IT 资源的使用。	<p>包含。</p> <p>ProSupport AIOps Platforms 包括 TechDirect 和 MyService 360，它们均通过 secure connect gateway 等连接软件启用，并提供包括但不限于以下各项的优势：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>主动硬件问题检测和案例创建*</li> <li>自助式案例创建</li> <li>自助式部件派单</li> </ul> <p>戴尔安全公告。</p> <p>*Dell Technologies 技术支持部门对案例采取的任何进一步操作都需要客户在 48 小时内联系 Dell Technologies 的客户服务和支持组织。如果客户未请求任何操作，案例将自动关闭。</p>
<b>更换部件交付</b>	Dell Technologies 在认为有必要时提供更换部件。	<p>包含。</p> <p>更换部件将在当地时间的下一工作日送达给客户。</p> <p>国家/地区的当地装运截止时间可能使更换部件无法在当地时间的下一工作日内交付。</p> <p>对于 Dell Technologies 指定的客户可更换部件 (CRU)，其安装由客户负责。</p> <p>如果客户安装 CRU，则由客户负责将更换下来的 CRU 退回 Dell Technologies 指定的设施。如果客户需要更换 CRU 方面的帮助，Dell Technologies 可能会远程协助和/或派遣技术人员到现场协助更换。</p> <p>在诊断期间，如果戴尔技术人员确定采用 CRU 指定部件即可完成维修，或者客户选择自行派发 CRU 指定部件，则戴尔会直接向客户派发 CRU 指定部件。</p>

<b>获得新软件版本的权利</b>	Dell Technologies 提供通常由 Dell Technologies 提供的新软件版本的权利。	不包含，除非在 Dell Technologies 产品保修和维护表中指明。
<b>软件版本的安装</b>	不包含新软件版本的安装。	客户执行新软件版本的安装（包括未被 Dell Technologies 归类为设备操作环境软件的软件，以及 Dell Technologies 确定的设备操作环境软件）。

## 现场职责

如果需要到现场执行服务，客户需要根据当地适用法律法规的要求，提供所有必要的健康安全信息、工具及基础设施。客户需要免费向 Dell Technologies 提供对其设施和环境的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、电力、安全设备（如果适用），例如：服务器升降机、梯子、安全帽、护耳装备等以及本地电话线路。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 Technologies 提供这些设备。对于重量超过 70 磅（32 千克）的产品，客户需要负责为任何现场支持或部署活动提供适当的起重设备。对于重量介于 40 磅（18 千克）和 70 磅（32 千克）的产品，客户可能需要在戴尔提供服务前先将产品从机架上取出。如未满足上述条件，客户可能需要承担因安全拆卸服务器机架所需资源而产生的额外费用。

## 除外事项

下列活动未包括在此服务说明的范围中：

- 拆卸、重新安装或配置产品、软件或应用程序
- 将拆卸的产品从客户地点搬走
- 服务器/存储/联网软件不属于设备
- 对操作环境软件进行超出将产品恢复到工作状态的故障处理（例如，不包括咨询、性能调整、配置、脚本编制或基准测试）
- 由于未能将软件及受支持产品维持在[参考代码文档](#)中规定的任何指定最低版本级别而需要的服务。
- 由于客户未执行 Dell Technologies 提供的任何系统修复、维修、修补程序或修改，或者由于客户未能采取 Dell Technologies 之前建议的规避措施（比如客户未执行戴尔传达的安全咨询建议或关键修复更新）而需要的服务
- Dell Technologies 认为系因客户不当处理或使用产品或设备而需要的服务
- 客户服务器或存储设备的客制化设置，除非本服务说明中有明确说明
- 恢复或传输任何数据或应用程序
- 非 Dell Technologies 系统、软件或附加组件的保修服务或支持
- Dell Technologies 认为系因第三方人员未经授权尝试安装、维修、维护或修改硬件、固件或软件而需要的服务
- 网络打印机安装或网络文件共享映射
- 任何种类的服务器、存储、网络或路由器配置
- 网络服务，包括将系统连接到网络（以太网 LAN 除外）
- 此服务说明中未特别规定的任何活动。

除了您的主服务协议（下称“协议”，如适用）条款中所规定的担保之外，本服务说明不向客户作任何担保。

## 有关您服务的其他详细信息

本网站上的保修期和支持选项（下称“支持信息”）(i) 仅在 Dell Technologies 与那些依据直接与 Dell Technologies 达成的合同获得相关产品和/或维修服务的组织（下称“Dell Technologies 客户”）之间适用；(ii) 仅适用于 Dell Technologies 客户在支持信息当前有效的时段内订购的那些产品或支持选项。Dell Technologies 可能会随时更改“支持信息”。除了第三方产品发行商和制造商造成的更改之外，“支持信息”若有任何变化，Dell Technologies 客户将收到通知，该通知会列在当前产品订单和 Dell Technologies 和 Dell Technologies 客户之间达成的维修相关协议之中，但此类变化不适用于 Dell Technologies 客户在此变化发生之前订购的产品或支持选项。

Dell Technologies 无义务为 Dell Technologies 服务区以外的设备提供支持服务。“Dell Technologies 服务区”是指(i)以 Dell Technologies 服务位置为中心，可驾车行驶不超过一百 (100) 英里或一百六十 (160) 公里的范围；(ii) Dell Technologies 服务位置所在的国家/地区，若您与 Dell Technologies 之间的有效协议另有规定，则以有效协议的定义为准。对于欧洲、中东和非洲客户，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 Technologies 物流点 (PUDO，即上门取货/上门送货地点) 最远 150 公里之处。要了解有关欧洲、中东和非洲现场服务提供情况的更多信息，请与销售代表联系。

本服务并非在所有地点都提供。如果您产品的地理位置与 Dell Technologies 的客户产品服务记录中的位置不符，或者详细配置已更改但未向 Dell Technologies 报告，则 Dell Technologies 必须针对您购买的支持服务权益先对您的产品重新进行资格认证，然后才可恢复产品的适用响应时间。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置和配置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法购买，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。对于地址已变更的产品，Dell Technologies 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提供情况、另行收取的费用；此外，Dell Technologies 可能会对地址已变更的产品进行检测和重新认证，并按照 Dell Technologies 当时的工料咨询费率收费。除非 Dell Technologies 与客户之间另外达成协议，否则在服务部件直接运送至客户所在地的情况下，客户必须能够在要接受服务的产品所在地接收该运件。Dell Technologies 不会为因客户未能接收运送部件或拒绝接收运送部件而造成的支持延迟而承担责任。多组件存储系统需要系统所有硬件和软件组件都具有有效的支持选项协议，才能获得整个解决方案的支持协议带来的所有权益。除非与客户之间另外达成协议，否则 Dell Technologies 保留更改支持服务范围的权利，前提是提前六十 (60) 天以书面形式通知客户。

**库存部件：**目前，戴尔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位置附近的戴尔分支机构获得，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。

从 Dell Technologies 经销商处获得的产品或服务完全受买方与该经销商之间的协议管辖。该协议可能会提供与本网站上的“支持信息”相同的条款。经销商可以与 Dell Technologies 一起以经销商的名义为买方办理保修和/或维护服务。执行保修和/或维护服务或专业服务的客户和经销商必须经过适当的培训和认证。

如果需要 Dell Technologies 的支持，以响应此类第三方提供的服务，则由未经培训/未经认证的客户、经销商或第三方提供的任何服务都可能会产生额外费用。请联系经销商或当地的 Dell Technologies 销售代表，了解有关 Dell Technologies 为从经销商处获得的产品提供的保修和维护服务的更多信息。

Dell Technologies 保留所有支持事件最终解决方案的决定权。本服务不包括以下活动，例如但不限于：由于未能执行 Dell Technologies 提供的任何系统维修、修复、修补或修改措施而导致的必要服务；经 Dell Technologies 判定，由于第三方人员未经授权即试图安装、维修、维护或修改硬件、固件或软件而导致的必要服务；经 Dell Technologies 判定，由于处理或使用产品或设备的方法不当而导致的必要服务；以及由于客户未能采取 Dell Technologies 之前建议的预防措施而导致的必要服务。

远程诊断后，如果客户申请更换故障组件的请求明显超出所涉及组件和系统的标准故障率，则戴尔保留拒绝该请求的权利。戴尔将作为 IT 支持服务提供商在活动范围内持续监控此类故障率。

服务范围限制。如果提供本服务会给戴尔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，则戴尔可以拒绝提供本服务。如果因戴尔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，戴尔概不负责。

**维护软件及所服务产品的版本。**客户的软件及受支持产品必须维持在[参考代码文档](#)中规定的 Dell Technologies 指定的最低版本级别。客户还必须确保按照戴尔的指导，在更换部件、修补程序、软件更新或后续版本上安装最低软件或固件版本，以保持受支持产品有资格享受本服务。对于不符合[参考代码文档](#)中规定的 Dell Technologies 指定的最低版本级别的任何软件和受支持产品，Dell Technologies 保留自行决定拒绝提供支持的权利。

## 联系我们

如需了解详情，请联系您的当地代表或授权经销商。

**版权所有 © 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell Technologies、Dell 和其他商标为 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。中国印刷。**

Dell Technologies 确信截至发布之日本文中所含信息准确无误。该信息如有更改，恕不另行通知。