



Dell Technologies

服务说明

Dell Learning

简介

Dell Learning 很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）为您提供学习服务（下称“本服务”）。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 Learning](#) 或销售代表。

本服务的范围

Dell Learning（下文简称为“戴尔”）提供技术课程和行业认可的认证。戴尔提供多种学习形式：按需培训和实验、面向任何客户的讲师引导培训（课堂或虚拟课堂）或面向特定客户的专属讲师引导培训（课堂或虚拟课堂）。要了解所提供的培训课程和认证的列表，请访问[戴尔学习门户](#)，网址为 learning.dell.com。所提供的培训课程和考试涵盖各种主题，从服务器、存储、网络和虚拟化等技术到自动化和人工智能产品和解决方案。可在 learning.dell.com 上获得认证优惠券，考试由 Pearson Vue 公司代表 Dell Learning 安排。订购下文的服务，即表示您确认已阅读并理解您所在地提供的服务。购买之后，您可以在订单中从购买日期算起的指定期限内访问培训课程。订单中的指定期限之后，培训课程将被视为已交付。戴尔将根据不同类型的培训，提供相应的课程日期和培训地点。在适用的国家/地区，您还可以购买 Dell Learning 培训积分（下称“培训积分”），以便在余额不足时获取新的培训或考试优惠券或参加更高价值的培训。

按需培训和实验

按需培训为自控进度、基于 Web 的培训，戴尔将授予学员访问权限，用于参加在 learning.dell.com 上所购的课程。点播培训课程包含：

- 通常是由个人学员通过培训管理系统打包和异步访问的课程。
- 具有一个或多个目标的课程，随时可学（而不是有既定时间安排的活动）
- 运用文本、图片和多媒体技术提供说明性内容和协调学习活动。

按需实验是自主式实操实验练习，可让您验证在课程中学习的技能和概念。按需实验包括：

- 在固定时间段内访问虚拟学习实验室环境。在这段时间内，您可以根据需要随时进入和离开实验会话。在实验期间，实验中所执行的工作会自动按会话保存。

- 一组与课程相关的实验指南可在实验练习过程中帮助您执行每项任务。

讲师引导培训（开放注册）

讲师引导培训（开放注册）包括：

- 讲师在学员同步参与的学习环境中亲自或在线辅导学习
- 课堂培训的形式有：学员和讲师集中于同一地点的课堂；或身处不同地点的学员在线参与的虚拟课堂。
- 课堂培训（亲自）旨在提供一种同步学习环境，其中学员和讲师集中于同一地点，且供不同客户参与。讲师在讲师课堂环境中亲自引导课堂课程。
- 虚拟课堂培训旨在提供一种同步学习环境，其中学员身处不同地点，且供不同客户参与。讲师在讲师引导的授课环境中远程讲授虚拟课堂课程。虚拟课堂培训通过网络会议或虚拟课堂技术实现。
- 所有讲师引导课堂培训课程都旨在充分利用学员和讲师之间的互动，使他们能够单独或以小组的形式学习探讨培训材料。

讲师引导培训（专属）

讲师引导的培训（专属）包括：

- 针对单个客户的同步学习环境。此类培训的形式有：学员和讲师集中于客户安排的同一地点，共同参与课堂；也可以是身处同一或多个地点的学员远程参与的虚拟课堂。
- 专属讲师引导培训遵循与讲师引导培训（开放注册）相同的方法。

客户现场的讲师引导培训（专属）的具体责任包括：

客户责任：

在计划的培训开始前，客户将会以书面形式向戴尔定一个人作为联系人。所有项目沟通方面的问题都应与此联系人进行沟通。联系人将：

- 有权就项目所有方面代表客户行事，并解决与客户要求之间的冲突。
- 在开展课堂培训时，协调适当的资源并提供场所，以便开展培训服务。
 - 如果培训安排在戴尔设施之外进行，则所有设施费用均由客户支付。
 - 向学员提供的任何食物、茶点或其他服务均应由客户承担费用。
- 除非双方商定其他响应时间，否则要在提出请求后的三个工作日内获得并提供项目要求、信息、数据、决策和批准。
- 根据销售订单中指定的学员数量，至少提前二十一（21）天向戴尔提供准确的学员数和姓名。

- 在开展课堂培训时，确保戴尔讲师能够合理、安全地使用培训设施、停车场、电话和互联网连接及工作区。
- 交付课程之前完成戴尔提供给客户的问卷调查。
- 当讲师亲自开展课堂培训时，提供以下资源：
 - 可容纳一定数量学员和讲师的教室。教室必须布置成标准的教室风格，在教室前部设置讲师教学区域，该区域面向学员且可以使用讲师计算机（如果适用）、数据投影仪、所需的连接器、白板或活动挂图和电源接口。
 - 用于演示的数据投影仪、所需的连接器和投影屏幕。
 - 用于运行试验的学员客户机。客户负责为每位学员和讲师提供台式机或笔记本电脑（除非现场为安全位置，否则讲师机器可选）。
 - 带有标记笔的白板或挂图
 - 互联网连接用于远程访问戴尔的教育服务培训系统，最好是有线或非常稳定的无线方式进行连接。实验室练习取决于连接是否稳定。
 - 足够的电源连接口

戴尔职责：

戴尔将向客户发送一份调查问卷，客户需要在开课前三十 (30) 到六十 (60) 前完成问卷并回复戴尔。此外，戴尔将采取以下举措：

- 提供与交付相关的特定物流和硬件要求
- 提供课堂布局样本和要求
- 讨论连接说明
- 确认参加培训课程的人员
- 确认培训目标、资源和时间表
- 确认物流和培训设施以及客户职责

如果戴尔无法就上述所列要求与客户达成一致意见，戴尔保留按照订单所述条款终止服务的权利。如果客户无法提供符合所要求规范的计算机系统和/或互联网连接会议，课程将仅以讲课及参考产品设备形式展开。实验室和流程可能采取白板形式，使学员获得最理想的学习体验。

客户和戴尔将协商确定授课的具体日期。必须提前申请的培训日期至少二十一 (21) 个完整日历日安排检查所有培训要求，除非在单独的工作说明书中另有说明；否则客户和戴尔需要就对原始订单的更改填写并审批变更申请表，并评估额外的费用。

考试、认证和数字徽章

在 [Dell Proven Professional Program](#) 品牌下，Dell Learning 提供多种方法，让客户通过评估来检验其技能和知识。

考试：

考试是指由 Dell Proven Professional Program 提供的、用于检验技能或知识的任何评估（可能有监考，也可能无监考）。考试均与特定认证相关联，并用作检验学生掌握的特定主题相关知识的一种方式。考试会按需进行更新和版本更迭，以保持其相关技术和产品的时效性。

认证：

认证是定义为 Proven Professional Program 一部分的证明，规定了检验特定产品或技术技能时所需的特定要求。成功通过所有必考考试并符合与相应认证名称相关的证书的所有其他要求，即可取得“认证”。

数字徽章：

数字徽章是指戴尔设立的任一种计划徽章，成功通过所有必考考试并达到与数字徽章相关的认证的所有其他要求后，才有资格使用此类徽章。

培训积分：

培训积分提供了一种灵活的方式来购买 Dell Learning 或部分第三方提供的培训课程和考试。可在 <http://learning.dell.com> 上找到 Dell Learning 服务。有关第三方提供的服务，请联系 [Dell Learning](#) 或销售代表。

培训积分还可用于购买 Dell Learning 订阅、培训课程和培训套餐，如下文章节所述。

培训积分可在购买国家/地区进行兑换。您须在购买培训积分的国家/地区之外注册培训之前，咨询 [Dell Learning](#) 团队，了解例外情况。

您使用培训积分购买 Dell Learning 培训课程的持续时间为十二 (12) 个月，从培训积分购买日期算起。除非适用法律另有规定，否则必须在订单注明的购买服务日期后适用的 12 个月到期前安排和交付培训积分兑换的所有培训课程。购买培训积分后，戴尔将在戴尔学习门户上就您账户内培训积分的积分余额提供报告。如果您对培训积分的有效期有任何疑问，请联系 [Dell Learning](#) 或您的销售代表。

戴尔根据您购买的培训积分向您提供 Dell Learning 培训的义务在您购买相应培训积分 12 个月后即视为已完成，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。如果培训积分过期，除非 Dell Learning 与客户之间另外达成协议，否则您不会获得购买培训积分的退款，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。

订阅：

订阅是一种可有效控制成本的灵活购买方式，您可以使用培训积分来购买或直接通过戴尔购买一定的有效期来访问特定的培训课程库。使用培训积分购买包含讲师引导培训（开放注册）的订阅时，可能会受到一些限制。有关更多信息，请与 [Dell Learning](#) 或销售代表联系。

Dell Learning 订阅以十二 (12) 个月期限为单位进行销售，开始日期为您或您的组织购买订阅的日期（下称“订阅期”）。除非适用法律另有要求，否则使用您的订阅兑换的所有培训课程都必须在订阅期到期前安排和交付。

在您购买订阅后，戴尔将为您提供学习门户的访问权限，以便您激活和使用您的订阅。戴尔根据您的购买的订阅向您提供 Dell Learning 培训的义务在订阅期结束后即视为已完成，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。如果订阅过期，除非 Dell Learning 与客户之间另外达成协议，否则您不会获得购买订阅的退款，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。

套餐

学习套餐提供了一种灵活的方式，支持购买一组预先打包的相关戴尔培训课程和考试优惠券。您可以通过购买套餐来访问一系列课堂或虚拟课堂培训及相关的按需学习课程。

您可以使用套餐内课程的期限为自您购买套餐日期起的十二 (12) 个月。除非适用法律另有规定，否则必须在订单注明的购买服务日期后适用的 12 个月到期前安排和交付套餐内兑换的所有培训课程。

在您购买套餐后，戴尔将为您提供学习门户的访问权限，以便您激活和使用您购买的学习课程。戴尔根据您的购买的套餐向您提供 Dell Learning 培训的义务在您购买相应套餐 12 个月后即视为已完成，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。如果套餐过期，除非 Dell Learning 与客户之间另外达成协议，否则您不会获得购买套餐的退款，在 Dell Learning 和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。

第三方产品

戴尔（供应商）可能会提供由第三方制造商/供应商提供且并非戴尔产品和服务也不使用戴尔标签的产品和服务（“第三方产品”），并且可能包括供应商附属公司使用“戴尔”以外的其他品牌提供的产品。即使本协议中有其他任何规定，第三方产品仍受第三方制造商/供应商的标准许可、服务、保修和赔偿规定（或客户与该制造商/供应商之间的适用直接协议）的约束，客户应遵守这些规定。即使第三

方产品的支持费用发票通过供应商开具，通常情况下，供应商也不会为第三方产品提供支持，如需支持，客户应直接联系此类第三方（上述适用条款中另有规定的除外）。针对供应商提出的与第三方产品有关的任何保证、损害或赔偿索赔均在此明确排除。

对于 Red Hat 产品，请参阅 Red Hat 的企业协议条款 (www.redhat.com/licenses) 和培训政策 (<https://www.redhat.com/en/about/red-hat-training-policies>)。

例外情况

为免存疑，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 本服务说明及您的订单中未明确注明的任何服务、任务或活动，以及未在 learning.dell.com 页面上列出的任何培训。
- 开发专为客户单独创建的任何知识产权。
- 戴尔将自行决定执行培训所需的讲师人数和相应的技能组合。客户同意，任何戴尔资源可以是戴尔的员工或顾问和/或戴尔服务提供商。

除了协议条款中所述的保修之外，本服务说明不向客户提供任何担保。

一般客户责任

有权授予访问权限。 客户声明并担保，其已获得相关权限，允许客户和戴尔出于提供本服务的目的，远程或现场访问和使用客户拥有的或已获许可的软件、硬件、系统、其中的数据，以及其中包括的所有硬件组件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求戴尔履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

员工竞业禁止。 在法律允许的情况下，如果未事先取得戴尔的书面同意，则自客户的订单所列日期起两年内，客户不能直接或间接招聘客户因戴尔履行本服务而接触到的戴尔员工；但是，通过一般招聘广告和其他类似的广泛招聘形式并不属于此处所述的直接或间接招聘；客户可招聘在开始进行招聘洽谈前已被解雇或离职的戴尔员工。

客户合作。 客户理解，如果没有及时且充分的合作，戴尔将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能会发生严重的改变或延迟。因此，客户将及时、合理地与戴尔开展戴尔履行本服务所需的所有合作。如果因客户未按照上述要求给予合理充分的合作而造成无法履行本服务，戴尔将概不负责，而且客户无权要求退款。对于被认为可能对讲师、其他学员或设施构成安全威胁的人员，戴尔可自行决定拒绝其进入课堂或将其驱逐。戴尔将不会退还为该学员支付的培训费用。

数据备份。 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拷贝，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。戴尔不负任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

除非适用的地方法律要求，否则戴尔不对以下项目承担任何责任：

- 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；
- 系统或网络无法使用；以及/或者
- 戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

第三方保修。 本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。如果由戴尔或制造商以外的任何其他方处理该硬件或软件，则某些制造商的保修可能会失效。客户应确保戴尔履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受戴尔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，戴尔不承担任何责任。

服务时间。 根据当地法律对每周工作时间的相关规定，本服务的执行时间为戴尔正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 6:00，除非另有规定，详见下表：

国家/地区	Dell EMC Services 的正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、加勒比海其他英语国家或地区	周一至周五的 7:00 至 16:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五的 8:00 至 17:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国大陆地区、海地、日本、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、泰国	周一至周五的 9:00 至 17:00
阿根廷、巴西、厄瓜多尔、法国、印度、印度尼西亚、意大利、韩国、马来西亚、墨西哥、巴拉圭、秘鲁、中国台湾地区、乌拉圭	周一至周五的 9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	周一至周五的 9:00 至 19:00
中东	周日至周四上午 8:00 至下午 6:00
中国香港特别行政区	周一至周五的 9:00 至 17:30

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间，不提供任何服务活动。在这些情况下，戴尔正常营业时间外提供的服务将受可用资源限制，并可能需要支付额外费用。

戴尔服务的条款和条件

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法人实体（下称“戴尔法人实体”）达成。本服务按照客户与戴尔法人实体之间的协议提供，后者明确授权了本服务的销售事宜。从戴尔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。该协议中的条款可能与本文件中的条款或以下在线条款相同。经销商可以与戴尔一起以经销商的名义为买方履行保修和/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。如果由于未经培训/未经认证的客户、经销商或第三方履行服务而导致需要戴尔提

供支持，戴尔可能会收取额外费用。请联系经销商或当地的戴尔销售代表，了解有关戴尔为从经销商处获得的产品提供保修和维护服务的更多信息。如果没有明确授权本服务的协议，可根据客户地点，按照戴尔商业销售条款或下表提及的经销商协议提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，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。

适用于客户购买服务的条款和条件

	客户直接购买服务	客户通过授权经销商购买服务
美国	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-conditions/commercial-terms-of-sale-us	您可从卖方获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、您作为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戴尔法人实体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“戴尔法人实体”，则仅应理解为代表卖方提供服务的服务提供商“戴尔法人实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，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
加拿大	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/地区	访问 https://www.dell.com/latamtermsofsale 选择终端用户所在的国家/地区以查找特定的销售条款，然后转到“条款和条件”部分，选择适用的销售条款	
亚太地区 — 日本	Dell.com 在当地国家/地区的网站，或 Commercial Service Contracts Dell 。*	
欧洲、中东和非洲	Dell.com 在当地国家/地区的网站，或 Commercial Service Contracts Dell 。* 法国: Contracts de service Dell France 英国: Dell.co.uk/terms	

* 客户可以通过使用位于其所在地区的设备，或通过 在 Dell.com 网站的 国家/地区选择工具 中选中所在国家/地区，自动访问当地的 dell.com 网站。

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（可在 [Commercial Service Contracts | Dell](#) 上查看该服务说明）

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 或 Dell.com 网站上或戴尔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/地区的客户可能还需要履行双方签订的发票。

适用于 Dell Learning 的补充条款和条件

1. 服务期限。本服务说明自您的订单中所列之日起生效，持续时间为一年（下称“期限”）。除非戴尔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。

2. 其他重要信息

A. 改期和取消。除非戴尔通过书面协议约定外，所有培训将在安排的日期开始。如客户要求取消或重新安排 Dell Learning，戴尔将退回客户预付的培训费用，规定如下：

- 对于讲师引导培训（开放注册）和讲师引导培训（专属，虚拟课堂课程）服务产品，客户可在为其所安排课程开始日期前最晚十四 (14) 个日历日将其培训日期变更为其其他可用日期。已确认课程开始日期前十四 (14) 个公历日内取消或变更会产生与课程费用相等的取消费。
- 对于教师引导培训（专属、课堂）服务产品，除非在单独的工作说明书中另有说明，客户可在为其所安排课程开始日期前最晚二十一 (21) 个日历日将其培训日期变更为其其他可用日期。在已确认课程开始日期前二十一 (21) 个日历日内取消或变更会产生与课程费用相等的取消费，并由客户承担。
- 如果戴尔取消任何已安排的 Dell Learning，戴尔将做出合理的努力提前通知客户并根据戴尔与客户之间的协定重新安排培训时间。如果由于戴尔内部控制的原因取消 Dell Learning 服务，并且无法合理地重新安排培训时间，戴尔将退还客户相关的预付培训费用。如果戴尔取消服务，退款将是客户拥有的唯一追索权。

B. 随本服务购置的硬件的付款。除非另有书面协议，否则在任何情况下，硬件费用的支付都不能以履行或交付与随此类硬件一起购买的培训、咨询或托管服务为条件。

C. 商业上合理的服务范围限制。如果戴尔有理由认为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。

D. 可选服务。客户可以从戴尔购买可选服务，这些服务因客户位置而异。购买可选服务时可能需要与戴尔另行签署协议。如果没有此类协议，戴尔将根据本服务说明提供可选服务。

E. 委托和分包。戴尔可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，代表戴尔提供服务。

F. 取消。戴尔可能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。

如果戴尔取消本服务，戴尔将向客户发送电子取消书面通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔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。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向戴尔支付的费用获得任何退款。

- G. **地理限制和地址变更。** 本服务并非在所有地点都提供。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。
- H. **网络因素。** 戴尔不向客户担保不会因服务的任何网络因素导致任何数据接收或传输中断或延迟。
- I. **培训材料。** 戴尔将提供以下培训资料，可能包括文档、指南、说明性材料（例如工作簿、手册或音频材料，或基于计算机的培训）。所有由戴尔以任何形式提供的培训材料，无论是印刷版还是电子版，均是其原始内容提供者的版权作品。培训材料仅用于参与培训课程的学员，未经戴尔明确书面许可，其他任何人员不得使用、复制、分发或修改。

© 2024 Dell Inc. 保留所有权利。本文档可能使用商标和商号来指称拥有这些商标和商号的实体或其产品。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。