



服务说明

Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

简介

Dell Technologies¹ 很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”）提供 Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure（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²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，请联系技术支持部门或销售代表。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

本服务适用于部分戴尔 PowerStore 产品（下称“受支持产品”）。本服务的内容包括：

¹ 本文档中所用的“Dell Technologies”是指您的戴尔订单上指定的相应戴尔销售实体（下称“戴尔”），以及您的 EMC 订单上指定的相应 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。

² 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。服务器/存储/联网软件不属于设备。

服务内容	说明	LIFECYCLE EXTENSION — 覆盖范围详情
PROSUPPORT	随附 Dell ProSupport for Infrastructure。	有关需要服务时如何联系 Dell Technologies 的信息以及有关 ProSupport 功能的详细信息，请参阅 DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE 服务条款和条件
三年产品满意度保障 ³	三年产品满意度保障指出，所有 Dell Technologies 产品都将如宣传中所说的那样发挥效用，若未达到，我们会采取措施。	客户： DELL TECHNOLOGIES 满意度保障条款和条件 OEM： DELL TECHNOLOGIES OEM 满意度保障条款和条件
存储数据缩减保障 ³	数据缩减保障为您的工作负载提供有保障的存储数据缩减率。	客户： DELL TECHNOLOGIES 全闪存数据缩减保障条款和条件 OEM： DELL TECHNOLOGIES OEM 客户全闪存数据缩减保障条款和条件 保障协议必须在 PO 之前签署。
全包式软件 ³	购买参与计划的 Dell Technologies 存储阵列包括存储和管理数据所需的精选软件。	全包式软件手册 中列出了适用于参与计划的存储阵列的全包式软件。 有关参与计划的产品和服务，请与 Dell Technologies 代表联系。
技术升级	购买六年期 Lifecycle Extension Support（在购买受支持产品或续订服务时），可获得受支持存储产品的一次技术升级。	有关服务覆盖范围的其他详细信息，请参阅本文档的 技术升级 部分
容量更新	为受支持产品购买符合条件的容量可享受额外折扣。	有关服务覆盖范围的其他详细信息，请参阅本文档的 容量更新 部分

服务内容	说明	LIFECYCLE EXTENSION — 覆盖范围详情
技术更新和回收 ⁴	回收处于正常运行状态的产品，以利用下一代 Dell Technologies 存储产品。	(可选) 通过购买有效的 Dell Technologies 受支持产品、容量更新或技术升级，回收旧存储。 无需退回旧产品即可享受容量更新或技术升级。 是否需要退回旧产品由 Dell Technologies 自行决定。 可用性和条款因地区和产品而异。有关更多信息，请联系 Dell Technologies 销售代表。 不包括数据清理、数据销毁、数据迁移或硬件卸载。
年度现代化咨询	“技术顾问”是指就享受服务的基础架构的相关最佳实践、升级战略和审查提供年度咨询服务的人员。	有关服务覆盖范围的其他详细信息，请参阅本文档的 年度现代化咨询 部分

技术升级

客户必须承诺总共购买六年的服务（无论是在购买受支持产品时还是续约服务时）（下称“服务期限”），方可获得受支持产品的一次技术升级。就本服务而言，“技术升级”是指用于升级下文“技术升级”部分中规定的受支持产品的选项。客户必须拥有这些服务（例如，除 ProSupport 外，本服务说明中描述的服务）的合同，才有资格获得技术升级，并且在服务期限内尚未兑换技术升级。为免疑义，客户在服务期限内只能申请一次技术升级。

初始服务期和升级兑换时间：

- 客户为受支持产品购买了六年的服务。客户有资格在服务合同开始后 180 天至服务期限结束的时间段内兑换技术升级，具体视可用性而定；或
- 客户为受支持产品购买了三年的服务，并将服务又续约三年。客户有资格在服务合同的第 4 年开始后至服务期限结束的时间段内兑换技术升级，具体视可用性而定。

³ 作为戴尔未来无忧计划的一部分随服务提供

⁴ 作为戴尔未来无忧计划的一部分随服务提供

延长服务和升级兑换时间：

在第一个服务期限之后，客户可在此后每次续约三年服务（下称“续约期限”）时获得另一次一次性技术升级，但须遵守以下规定：

- 技术升级可在续约期限开始后的 180 天至期限结束的时间段内使用，具体取决于可用性。
- 如果客户未能在受支持产品的初始服务期限内使用本服务的技术升级功能，Dell Technologies 保留选择不延长本服务的权利。
- 对于未来购买的受支持产品，Dell Technologies 保留随时拒绝销售任何新的 Lifecycle Extension with ProSupport 服务授权的权利。

技术升级：

- **技术现代化升级：下一代设备** — 在与受支持产品相同的群集内一次性添加下一代受支持的 PowerStore 设备，包括基础机柜、节点和硬件 IO 模块（如适用，由 Dell Technologies 自行决定）。本服务为受支持产品群集中添加的设备提供安装服务。兑换此升级选项需要购买存储容量；或者
- **灵活的技术升级：更高型号的系列内升级** — 将受支持的同一代 PowerStore 设备基础机柜内的“节点对”一次性升级到更高型号的下一代节点（如适用，由 Dell Technologies 自行决定）。对于将“节点对”升级到更高型号的同一代选项，本服务将为受支持产品中的升级“节点对”提供安装和同期支持服务级别；或者
- **灵活的技术升级：横向扩展折扣** — 以价值基本相近的一次性折扣购买 Dell Technologies 产品（由 Dell Technologies 自行决定），以便在与受支持产品相同的群集内添加另一个类似型号的 PowerStore 设备（由 Dell Technologies 自行决定）（下称“横向扩展购买”）。要获得横向扩展购买的折扣可能需要达到购买容量下限，在任何情况下，享受横向扩展折扣后的购买，客户均无法退款。

其他技术升级条款

- 必须在购买 Lifecycle Extension 技术升级合同的国家/地区进行兑换，即使受支持产品已移至另一个国家/地区。

- 在 Dell Technologies 提供适用的相应升级之前，技术升级无法使用。相应的升级选项将由 Dell Technologies 自行决定。
- 在执行“节点对”升级之前，Dell Technologies 可能会要求受支持产品的配置满足 Dell Technologies 指定的特定技术条件或其他前提条件，例如，满足指定的操作系统或固件级别，或者更换已经停售 (EOL) 的所有组件。
- 本服务允许对受支持的 PowerStore 设备群内的“节点对”进行升级或提供价值基本类似的折扣用于购买另一个类似型号的 PowerStore 设备，客户可能需要单独购买其他硬件（如机箱、电源、IO 卡等）来部署“节点对”升级，在同一群集内新增另一类似型号的 PowerStore 设备进行横向扩展，使之也作为受支持产品享受服务。
- 客户可能还需要单独的部署服务合同、支持服务合同和/或其他服务合同，以便将此类单独的硬件采购与受支持产品结合在一起，来部署升级后的“节点对”，在同一群集内新增另一类似型号的 PowerStore 设备进行横向扩展，使之也作为受支持产品享受服务。

容量更新

如果客户为受支持产品购买 Dell Technologies 自行确定为符合条件的容量更新，则客户可获得最多 25% 原始容量（上限为 100 TB 原始容量）的抵扣金，以用于购买符合条件的容量更新。

示例 1：

客户购买了 100 TB 原始容量，且这些容量属于符合条件的容量更新。客户将获得 100 TB 容量的 25% 的抵扣金，在购买时，该抵扣金将以折扣或其他方式应用。客户以 75 TB 原始容量的购买价格获得 100 TB 的新原始容量。

示例 2：

客户购买了 500 TB 原始容量，且这些容量属于符合条件的容量更新。客户将收到 100 TB 的抵扣金，以折扣或其他方式应用于购买。客户以 400 TB 原始容量的购买价格获得 500 TB 的新原始容量。

其他容量更新条款

- 容量更新抵扣金在受支持产品开具发票 180 天后才能使用，且必须在与受支持产品一起购买的服务期限内使用。

- 容量更新抵扣金不可转让给任何其他单位或第三方，仅适用于与本服务相关联的受支持产品。
- 容量更新抵扣金只能在兑换时，与技术现代化升级下一代设备兑换选项一起用作一次性抵扣金。兑换后，适用于新的下一代设备的额外容量更新抵扣金将需要为新的下一代设备购买单独的 Lifecycle Extension for ProSupport 服务。
- 客户同意在合同期限内维持 Lifecycle Extension for ProSupport 支持级别，并为新存储介质购买相同的服务以享受此权益。
- 容量更新不包括服务安装、部署、配置、数据清理、数据销毁、数据迁移或介质硬件卸载。
- 客户自行负责将数据从现有存储介质迁移到新的存储介质，并在退回存储介质之前删除、加密存储在退回的存储介质上的所有数据，或使这些数据不可恢复，以及卸载存储介质和从硬件机架上移除存储介质。
- 退回旧存储介质是可选项，并非客户在购买符合条件的容量更新时获得容量更新抵扣金的必要条件。是否需要退回旧产品由 Dell Technologies 自行决定。
- 除非 Dell Technologies 明确说明，否则容量更新抵扣金不能与其他特别优惠、促销或计划同时使用。
- 可能需要达到购买容量下限才能获得容量更新抵扣金，在任何情况下，使用容量更新抵扣金时，客户均无法获得退款。

年度技术现代化咨询

技术顾问将就享受服务的基础架构的相关最佳实践、升级战略和审查提供年度咨询服务。（表 1 列出了技术顾问的具体角色和职责）。技术顾问可以提供年度报告、评估和指导，帮助客户确定哪些技术升级选项、容量更新和其他 Lifecycle Extension 功能能够使其享受服务的基础架构保持持续现代化以及何时使用。

表 1：技术顾问的具体角色和职责

咨询服务	• 就系统操作和保持基础架构高效运行提供建议，以帮助设计并运行经过优化的环境 • 协助规划硬件和软件升级 • 提供操作效率指导以更大限度地提高 ROI
现代化升级	• 升级资格状态 • 如果客户符合兑换技术升级的条件： • 审查市场上提供的升级选项 • 推荐升级选项 • 协助制定升级计划

年度审查	• 满足客户当前和未来的基础架构需求，以支持其运营目标 • 制作系统体系结构图表并进行评估以优化系统设计和配置 • 召开评估会议，使基础架构符合客户需求和业务计划 • 就现状提供建议，并就完整的基础架构解决方案推荐相关解决方案，包括安全性、构造配置、功能集和 SAN 流程
容量和性能审查	• 分析容量和性能指标，从而帮助确保基础架构持续保持高性能和出色运营效率 • 用于满足容量和性能要求的解决方案和最佳实践建议 • 推荐容量升级或扩展 • 与客户会面以沟通容量和性能审查结果并提供结果分析
冗余评估	• 分析解决方案，以帮助确保冗余和故障切换建议的完整性 • 提供最佳实践建议，帮助保持解决方案具有全套冗余
运营效率提升服务	• 评估客户环境和需求以提供系统配置和优化最佳实践建议 • 开展系统审查以提供最佳实践、升级和系统管理指导

年度现代化咨询交付成果

客户将收到一份年度审查文档，其中详细介绍系统体系结构，提供容量和性能指标分析，并根据具体业务要求提供最佳实践。年度审查交付成果基于对某个时间（生成报告之前的 30 天时间段）的情况的分析。生成报告的准备时间约为 6 周 — 4 周用于数据收集，1-2 周用于分析。受支持产品必须与 Secure Remote Services 或 SupportAssist 连接，并启用 APEX AIOps Infrastructure Observability 收集。以下列表包含客户期望获得的特定交付结果。

表 2：交付成果

交付成果	说明
年度审查	如表 1 所述
解决方案清单	所有系统硬件的详细清单。
容量报告	基础架构和性能详情分析。重点介绍基础架构的使用情况和利用率，并提供建议和协助进行容量规划，包括可用的容量升级或扩展选项。
最佳实践与建议文档	自定义指导以呈现和讨论最佳实践及基于客户环境的硬件和软件配置设置。
技术现代化建议	技术现代化升级授权状态。 审查当前市场上可供客户选择的技术现代化方案，并就升级的益处提供建议。

阶段性成果和时间表 — 年度现代化咨询

表 3：阶段性成果

阶段性成果	说明	每年
初始评估	开展现代化服务初始评估 - 建立配置、容量和性能标准及要求 - 执行基准系统运行状况审查 - 讨论客户的商业需求和计划 - 传达 Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation 服务的大体情况，并与客户要求协调一致	一次 作为第一年 审查的一 部分
交付成果	提供现代化分析 - 执行概述和摘要 - 审查容量和性能 - 检查系统运行状况 - 探讨说明文件更新 - 每个运营目标的一般建议 - 冗余评估 - 交付最佳实践更新 - 查看可用的技术升级选项 - 推荐技术升级选项（如果适用） - 推荐容量升级或扩展选项（如果适用）	每年

年度现代化咨询不包括的内容

为免存疑，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。
- 持续监控
- 年度咨询之外的其他审查或咨询
- 从现有直连存储或其他设备进行数据迁移
- 安装或脚本编制服务
- 确定用于数据收集、分析和审查的 30 天窗口之外的历史记录或指标。

年度现代化咨询特定的客户责任

- 配置适用的系统管理软件，以通过加密通道将所需的配置数据传输到 Dell Technologies 服务器并访问这些数据。例如 Secure Remote Services 和 APEX AIOps Infrastructure Observability。
- 确定决策者层级的适当客户联系人，该联系人能够理解并讨论技术顾问调查结果和建议。
- 参加计划的年度现代化咨询会议。
- 评估并执行技术顾问的建议。
- 讨论与受支持产品基础架构相关的短期和长期计划，以主动确定并计划技术现代化升级。
- 与技术顾问合作，以帮助确保 Dell Technologies 的客户联系人和特殊情况记录准确无误且最新。

其他 Lifecycle Extension with ProSupport 条款

- 本服务不可转让给任何其他单位或第三方，仅适用于购买受支持产品时与本服务相关联的受支持产品。
- 如果客户未能在最初与受支持产品一起购买的相应服务的原始期限内使用本服务的技术升级功能，则 Dell Technologies 保留选择不延长本服务的权利。
- Dell Technologies 可能会宣布本服务终止，并对未来购买的受支持产品随时拒绝销售新的 Lifecycle Extension with ProSupport 服务授权。

不包括的内容

为免存疑，以下活动和项目不在本服务的范围之内：

- 任何未在本服务说明中明确注明的权限、服务、任务或活动。
- 部署任何未在本服务说明中明确注明的其他硬件、软件或许可证。
- 本服务不包括开发任何明确仅针对客户而建的知识产权，定义如下。
- 除了您的主服务协议（下称“协议”，定义如下，如适用）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。

终止

在服务期限结束之前，客户不得取消 Lifecycle Extension with ProSupport 服务。

如果技术或设计限制或合格配置即将停售导致 Dell Technologies 无法如本服务说明中所述向客户提供技术升级，则 Dell Technologies 保留终止服务的技术升级部分的权利，并将以抵扣金形式提供服务的技术升级部分的退款，这些抵扣金可在将来购买 Dell Technologies 产品或服务时使用。

客户针对本服务的责任

除本服务说明中所述的其他责任或由 Dell Technologies 传达的其他责任外，客户还应：

- 在执行“节点对”升级之前，迁移处于以下状况的任何存储介质设备中的数据：Dell Technologies 已宣布这些存储介质设备停售，或者剩余可用寿命不足 5%，或者不受升级后的“节点对”的支持。除迁移数据外，可能还需要购买新的介质设备、电源、IO 模块或其他硬件、服务和相关支持。支付由 Dell Technologies 提供的硬件的适用税费和运费，且应在对受支持产品或横向扩展选项进行“节点对”升级时支付。这些费用不能提前支付。
- 支付由 Dell Technologies 提供的硬件的适用税费和运费，且应在受支持产品进行技术升级或容量更新时支付。这些费用不能提前支付。
- 在 Dell Technologies 发运硬件后 60 天内完成安装。
- 满足本服务说明中所述的和/或安装升级或横向扩展之前由 Dell Technologies 传达的、成功执行“节点对”系列内升级、下一代设备新增或横向扩展选项所需的所有技术前提条件或客户责任。如果客户未能做到这一点，Dell Technologies 没有义务提供升级或横向扩展设备的安装。
- 确保所有数据清除和原始/现有“节点对”处置均符合适用法律。当客户使用此服务时，Dell Technologies 没有义务接受客户退回的原始/现有节点。Dell Technologies 提供单独的服务来开展数据清除和资产处置，并另外收费。对于客户遗留在原始/现有节点、驱动器或其他硬件上的任何数据，Dell Technologies 概不负责。原始/现有“节点对”不能转售给第三方或在其他系统中重用，必须进行相关资产处理。在使用此服务时，替换原始/现有“节点对”后，任何先前适用于原始/现有“节点对”的 ProSupport 服务都将终止。

一般客户责任

有权授予访问权限。客户须声明并保证，其已获得相关权限，允许客户和 Dell Technologies 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。如果客户尚未获得相关许可，则客户有责任在要求 Dell Technologies 履行这些服务之前获得许可，相关费用由客户自行承担。

员工竞业禁止。如果未事先取得 Dell Technologies 的书面同意，则自客户的订单所列日期起 2 年内，客户不能直接或间接招聘客户因 Dell Technologies 履行本服务而接触到的 Dell Technologies 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 Dell Technologies 员工。

客户合作。客户理解，如果没有及时且充分的合作，Dell Technologies 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误。因此，客户将及时、合理地与 Dell Technologies 开展 Dell Technologies 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，Dell Technologies 将概不负责，而且客户无权要求退款。

现场职责。如果需要到现场履行本服务，客户将免费为 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、用电、安全设备（如果适用）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 Technologies 提供这些设备。

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。Dell Technologies 不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。除非适用的当地法律禁止，否则 Dell Technologies 不对以下各项的数据丢失承担任何责任：

- 任何机密、专有或个人信息；
- 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
- Dell Technologies 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。这些服务可能需要 Dell Technologies 访问非 Dell Technologies 生产或销售的硬件或软件。如果 Dell Technologies 或制造商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些制造商的保修可能会失效。客户应确保 Dell Technologies 履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell Technologies 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影响，Dell Technologies 不承担责任。

服务时间。根据当地法律对每周工作时间的相关规定，除非下文另有规定，否则本服务的执行时间为 Dell Technologies 正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的 8:00 到 18:00，详见下表：

国家/地区	Dell Technologies 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、其他说英语的加勒比海地区	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	周日至周四的 8:00 至 18:00
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作出其他安排并征得同意，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

服务条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与 Dell Technologies 签订。本服务严格按照客户与 Dell Technologies 签订的协议提供。

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。该协议提供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 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。

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。

客户位置	适用于您所购买的服务的条款和条件	
	直接购买服务的客户	通过经授权的经销商购买服务的客户
美国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell Technologies 服务文档均不构成您与 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies，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 Technologies。就本文中所述服务而言，您与 Dell Technologies 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。
亚太地区和日本	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell Technologies 服务文档均不构成您与 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies，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 Technologies。就本文中所述服务而言，您与 Dell Technologies 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。
欧洲、中东和非洲	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions。* 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： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德国： Dell.de/AGB 英国： Dell.co.uk/terms	您从销售人员处获得的服务说明和其他 Dell Technologies 服务文档均不构成您与 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies，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 Technologies。就本文中所述服务而言，您与 Dell Technologies 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。

*客户可访问其当地的 [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 [Dell.com](#) 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#) 上选择相应选项即可。

客户进一步同意：在初始期限之后续订、修改、扩充或继续使用本服务时，本服务需遵守当时有效的服务说明，可从 [Dell.com/servicedescriptions](#) 查看服务说明。

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 DellEMC.com 网站上或 Dell Technologies 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订单。

补充条款和条件

1. **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 Technologies 与客户另有书面协议，否则依据本服务说明购买的服务仅限客户自身内部使用，不得用于转售或供服务机构使用。
2. **其他重要信息**
 - a) **服务改期。**本服务的时间排定之后，对此预约的任何更改都必须至少比排定日期早 8 个日历日进行。如果客户提前 7 天或不到 7 天（相对于排定日期）重新预约本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前 8 天由客户进行确认。
 - 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，硬件费用的支付都与随类似硬件一起购买的服务的执行或交付无关。
 - c) **服务范围限制。**如果戴尔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（包括但不限于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) **服务范围更改。**除非另行与客户达成书面协议，否则 Dell Technologies 保留更改服务范围的权利，前提是提前六十 (60) 天以书面形式通知客户。除第三方产品的发布方和制造商引起的变更外，支持服务范围的任何变更都将按照 Dell Technologies 与客户之间当时生效的协议中规定的方式通知客户。
 - e) **隐私。**Dell Technologies 将根据相应司法辖区的 Dell Technologies 隐私声明处理根据本服务说明收集的所有个人信息，所有隐私声明均在 <http://www.dell.com/localprivacy> 上提供，并且在此处引用以供您参考。
 - f) **可选服务。**客户可从 Dell Technologies 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 Technologies 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。
 - g) **委托和分包。**Dell Technologies 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，由其代表 Dell Technologies 提供本服务。
 - h) **取消。**Dell Technologies 可在服务期限内出于以下任何原因随时取消本服务：
 - a. 客户未能按照发票条款支付本服务的部分费用或总费用；
 - b. 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；
 - c. 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件；
 - d. 如果客户要求更换的部件严重超出相关部件和系统的标准故障率，则会持续监视故障率。请参阅上文的排除部分。

如果 Dell Technologies 依照本条款取消本服务，则会按照客户发票上注明的地址向客户发出书面取消通知。通知中将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般最早自 Dell Technologies 向客户寄出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律针对取消另有规定并且不允许通过协议加以改变。如果 Dell Technologies 依照本条款取消本服务，客户无权获得已向或应向 Dell Technologies 支付的费用中的任何退款。

i) **地理限制和地址变更。**

(i) Dell Technologies 可能无法为 Dell Technologies 服务区以外的设备提供 4 小时现场服务和更换部件支持服务。“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。请在购买前联系您的销售代表，详细了解欧洲、中东和非洲地区根据 Dell Technologies 服务位置规定的现场服务提供情况。

(ii) 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 不会对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。

j) **以交付成果的形式授予版权或许可权。** 仅在客户向 Dell Technologies 支付所有应付款项后，双方才同意：(i) 对于仅包含书面报告、分析和其他工作文件（由 Dell Technologies 依据本协议为履行 Dell Technologies 的义务而准备并交付给客户）的交付成果（定义如下）部分，客户拥有全部的版权，以及 (ii) 对于包含脚本和代码的交付成果部分，Dell Technologies 授予客户非独占性、不可转让、不可撤销（除非违反本文档的规定）的永久使用、复制和基于脚本和代码（无权再许可）制作衍生品的权利，以便客户依据本协议维持内部业务运营。本部分授予的许可不适用于以下内容：(a) 客户提供的材料，以及 (b) Dell Technologies 的任何其他许可产品或商品，或依照单独的协议提供的产品或商品。“交付成果”是指由 Dell Technologies 在履行本服务说明规定之义务的框架内向客户交付的任何报告、分析结果、脚本、代码或其他工作成果。

1. **客户提供的材料。** 对于客户向 Dell Technologies 提供的用于执行“服务”的材料，客户并未放弃任何权利。依据客户对此类材料的所有权（定义如下），客户授予 Dell Technologies 非独占性和不可转让的权利，以便 Dell Technologies 仅为了客户的利益在依据本协议履行义务时使用。

2. 所有权的保留。各方为自身保留未明确授予给对方的全部专有权。在类似于本说明规定之“交付成果”或“服务”的服务或产品的开发、使用或营销方面，Dell Technologies 不应受到任何限制；或者在 Dell Technologies 履行对客户的保密义务的前提下，Dell Technologies 在使用“交付成果”或为任何其他项目执行类似“服务”方面不应受到任何限制。“专有权”是指一方的所有专利、著作权、商业秘密、方法、理念、概念、发明、专有技术、技巧或其他知识产权。

- k) 优先顺序。除非双方在书面协议中另有约定，否则，如果构成本协议的任何文件之间存在条款冲突，则这些文件的优先顺序如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议。主导条款将尽可能严格地被理解为用于解决冲突，同时保留尽可能多的不冲突条款，包括保留相同段落、部分或子部分的不冲突条款。

© 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 Dell Technologies 销售条款和条件的印刷副本。