

服务说明

Dell ProSupport Flex for Client

简介

戴尔非常荣幸能根据本服务说明（下称“服务说明”）为您提供 Dell ProSupport Flex for Client 产品¹（下称“服务”或“支持服务”）。您的报价单、发票或者其他双方商定并由戴尔发出的发票或订单确认书（如适用，下称“发票”）中将包括服务名称，以及您所购买的可用服务选项。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”），请联系您的戴尔销售代表。若您需要一份与相关戴尔经销商之间的协议副本，请联系该经销商。

ProSupport Flex for Client 资格要求

要享受本服务，客户需满足以下条件²：

1. 客户必须在与戴尔首次开具发票之日起 12 个月内满足最低安装数量要求，即不少于一千 (1,000) 台 ProSupport Flex 所涵盖的受支持产品。
2. 本服务是一项基于标签的服务，仅适用于那些获得 ProSupport Flex for Client 资格的受支持产品。
3. 客户必须拥有咨询台用以支持其客户端环境。
4. 客户必须使用戴尔 TechDirect 或 API 创建服务事件。

戴尔保留定期审核客户是否满足 ProSupport Flex 资格要求的权利。如果戴尔确定客户未能达到或持续满足 ProSupport Flex 资格要求，则戴尔自行决定保留相关权利，可在向客户发出书面通知后将受支持产品的服务和支持选项从 ProSupport Flex 更改为 ProSupport。

本服务的范围

本服务旨在确保受支持产品保持正常运行，具体包括以下内容：

- 全天候（24x7，包括节假日）联系³戴尔客户服务和支持部门，获取受支持产品故障处理协助。
- 为解决产品问题，派遣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戴尔批准并详述于本协议中的客户业务地点（视需要或所购买的支持选项）。
- 必要时更换部件，以解决或防止发生问题。
- 联系本文中指定的远程 Technical Customer Success Manager (Technical CSM)。
- ProSupport 权益中包括对 TechDirect 和 SupportAssist 的访问权限（通过连接软件启用）。您将可以通过访问此二者获得诸多好处，包括但不限于：
 - 主动式问题检测和自动化案例创建
 - 预测式硬件故障检测和自动化案例创建
 - 自助式案例创建
 - 自助式部件派单
- 协作帮助
- 全面软件支持

¹ 本文档中的“戴尔产品”、“产品”、“设备”和“软件”指戴尔设备和软件。“第三方产品”的涵义参见协议规定。如果协议中未作规定，则视情况参见戴尔商业销售条款或当地戴尔销售条款规定。
“您”和“客户”是指购买本协议中指定的这些服务的实体。

² 戴尔可能会根据客户的内部资源支持、服务历史记录、自我维护能力记录、他们的整体账户档案和销售领域，以及其他可能让戴尔自行判定客户可能会成功执行所需自我维护任务的因素，来对客户的资格进行预选。在此情况下，如果客户与本节所述的标准不符，戴尔可能选择放弃其终止服务的权利或将客户转向其他服务。

³ 此项服务的提供情况因国家/地区而异，戴尔只承诺尽商业上合理的努力。要了解更多信息，请与销售代表联系。

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs 是一款用于对受支持产品进行主动式监控的软件应用程序。它采用机器学习和 AI 技术，通过各种智能、全面的预测性分析，对受支持产品进行主动式监控并衡量其整体运行状况。借助 SupportAssist，获得授权的管理员将可以使用 TechDirect 门户远程管理、优化和修复戴尔机群。

SupportAssist 还将监控受支持产品并收集信息，以便更好地为您提供技术支持。如果检测到问题，SupportAssist 可以将收集到的信息发送到戴尔，从而让您快速高效地获得更优质的个性化支持体验。

对于处于 ProSupport Flex 有效合同期内的受支持产品，可免费使用 SupportAssist。您需要安装和配置 SupportAssist for Business PCs 以便将系统数据回传给戴尔。您可以通过这么做获得诸多好处，包括但不限于：

- 主动监控系统是否存在影响正常操作和性能的问题，包括提供基于遥测数据的系统利用率和性能报告；自动创建案例；以及必要时自动更换部件。
- 在系统的正常操作和性能受到影响之前进行预测式问题检测，并在必要时自动创建案例和/或自动更换部件
- 自动上传诊断数据和有助于快速远程诊断问题的其他数据。
- 自动安装驱动程序和固件更新
- 自动删除病毒
- 自动执行任务和修正问题的脚本

SupportAssist 软件不用于收集个人文件、网页浏览历史记录、Cookie 等个人信息。但是，如果我们在故障处理过程中无意间收集到或看到任何个人数据，我们将依据戴尔隐私政策加以妥善处理。请前往 www.Dell.com/Privacy 查看戴尔隐私政策全文。由于对操作系统有特定要求，SupportAssist 可能并非在所有戴尔受支持产品上都有提供。要详细了解 SupportAssist（包括配置、部署和用法）并查看受支持戴尔产品的最新列表，请访问以下 SupportAssist 网站：<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>

协作帮助

如果客户提出服务请求，并且戴尔确定问题与通常与当前戴尔保修或维护合同下产品一起使用的合格第三方供应商的产品有关，则戴尔将尽力提供协作协助。在此过程中，戴尔将：(i) 作为单一联络点，直至问题得到解决；(ii) 联系第三方供应商；(iii) 提供问题文档；(iv) 继续监控问题并从供应商处了解问题的状态和解决计划（在合理可能的情况下）。

要获得协作协助，客户必须与相应的第三方供应商、戴尔或戴尔授权经销商直接签订相应的有效支持协议，并依据协议获得相应权利。在问题被隔离和报告后，第三方供应商将在解决客户问题的过程中，对提供所有支持、技术和其他帮助负全责。对于其他供应商的产品性能与服务履行情况，戴尔概不负责。在[此处](#)和 <https://dell.com/support>（视情况而定）查看当前的协作帮助合作伙伴。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。

全面软件支持

Dell ProSupport 包括对受支持产品上的部分戴尔 OEM 终端用户应用程序、操作系统和固件（下称“涵盖软件产品”）提供戴尔全面软件支持。涵盖软件产品包括预装的终端用户客户端应用程序，例如 Norton AntiVirus™ 软件、Microsoft® Office 软件套件、Intuit® QuickBooks® 会计软件、Adobe® Photoshop® 软件和 Adobe Acrobat® 软件。请联系技术支持组织，获取所涵盖软件产品的最新列表。

查看[当前的全面软件支持合作伙伴](#)。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知客户。

戴尔全面软件支持的限制

戴尔不保证能解决任何与软件相关的特定问题，也不保证所涵盖软件产品会产生任何特定的结果。导致客户问题发生的情况必须能够在单个系统（*即*具有工作站和其他外围设备的一个中央处理器）上重现。戴尔可能会推断出某个软件问题非常复杂，或者客户的受支持产品会从根本上妨碍通过电话支持对问题进行有效分析。客户理解并接受，对于导致客户服务请求的某些问题，相关软件产品的发行商可能不会提供解决方案。客户接受，如果相关软件发行商不提供解决方案，则应认为戴尔已完全履行向客户提供支持的义务。

如何联系戴尔安排服务

第一步：联系戴尔提供协助

- 详细联系信息参见 www.dell.com/support
- 在能够实际接触到受支持产品的地点联系戴尔
- 客户在联系戴尔或访问 www.Dell.com/support 时，必须提供位于系统、显示器或坞站背面或底部的服务编号或快速服务代码。戴尔将验证客户的受支持产品、适用的服务和响应级别，并确认服务是否已过期

第二步：协助进行远程故障处理

- 根据要求，确定收到的错误消息、错误发生的时间、显示错误消息之前的活动以及您为尝试解决该问题已采取的措施。
- 我们将与您密切合作，通过一系列故障处理步骤帮助诊断问题。在确保安全的前提下，我们可能会要求您检查受支持产品的内部。
- 如果在诊断或故障处理完成后，戴尔确定有必要更换部件、将受支持产品送回返修或派遣服务技术工程师到现场服务，戴尔届时会提供额外指示。

自助派发支持计划

对于注册 TechDirect 项目的客户，可由客户的认证技术工程师对符合条件的事件进行处理，届时需根据 TechDirect 条款和条件通过本地区的自我派遣网站或电话队列提交服务请求。

技术支持服务选择

ProSupport Flex for Client 可提供两种级别的技术支持服务⁴。服务级别以各资产符合条件的事件数量为基础，取决于产品线。

如果适用，戴尔将根据客户的内部支持资源和服务历史记录，为客户享有授权的每个产品线指定技术支持服务级别。指定的级别在产品线内所有涵盖的资产中都是一致的。

一个级别的技术支持对应一个事件分配，客户可在具体产品线中所包含的资产中开启该事件分配。若通过客户致电所形成的戴尔支持团队参与创建了符合条件的事件，则该参与行为将被计入该特定产品线的客户事件分配中。每个符合条件的事件可能包括戴尔与客户间的多次互动，但这些互动必须与同一受支持产品或问题相关。合格事件将计入此类事件关闭的季度。由保修外按需服务处理的符合条件的事件将不会计入分配。超过指定支持级别符合条件的事件阈值的客户将由戴尔独自决定将其移至更高的支持级别，且可能要求客户为较高支持级别支付额外费用，以继续享受支持服务。

要获取有关技术支持服务选择的更多信息，请联系您的戴尔销售代表和/或 Technical CSM。

现场服务选项

现场响应选项取决于所购买的服务类型。由于您购买了 ProSupport 服务，发票上显示了适用的现场服务响应级别，如下表所示。在遵守本服务说明中规定的所有适用条款和条件的前提下，在戴尔分析师完成远程故障处理、诊断并对问题做出决定（决定是否需要为合格事件派遣现场服务技术工程师和/或派发部件，以及是否能够通过远程方式解决问题等）之后，戴尔将派遣一名服务技术工程师前往客户的业务地点处理合格事件。

⁴ 技术支持服务选择可能不适用，视购买资产的位置而定。如有任何疑问，请联系您当地的销售代表。

现场响应类型	现场响应时间 ⁵	限制/特殊条款
4 小时 现场响应	在完成故障处理和远程诊断后，通常会派遣技术工程师在 4 小时到达现场。	- 服务时间为每周七 (7) 天，每天二十四 (24) 小时（包括节假日）。 - 在规定的四(4)小时响应位置内提供。 - 适用于特定位置的受支持产品的部分型号。 4 小时部件地点储备受支持产品的任务关键型部件（由戴尔确定）。非任务关键型部件可能隔夜发送。
同一工作日 (SBD) 现场响应	在完成故障处理和远程诊断后，通常会在同一工作日派遣技术工程师到达现场。	- 服务时间为每周七 (7) 天，每天二十四 (24) 小时（包括节假日）。 - 适用于指定的八 (8) 小时响应地点。 - 适用于特定位置的受支持产品的部分型号。 8 小时部件地点储备受支持产品的任务关键型部件（由戴尔确定）。非任务关键型部件可能隔夜发送。
下一工作日 (NBD) 现场响应	在完成故障处理和远程诊断后，通常会在下一工作日派遣技术工程师到达现场。	- 每周五 (5) 天，每天十 (10) 小时（不包括节假日）提供服务。 - 对于戴尔专家中心在客户本地时间星期一至星期五下午 5:00 之后所接到的电话和/或戴尔在该时间之后所提交的派遣，可能再需要一个工作日，服务技术人员才能到达客户所在位置。 - 仅限于受支持产品的特定型号。
美国大陆以外 (下称“OCONUS”) 客户	在完成故障处理和远程诊断后，可以派送部件。到达现场的时间取决于 OCONUS 客户位置和部件的可用性。	- 仅限于经戴尔批准的（仅美国）OCONUS 客户。 - 联邦客户应该参阅客户与戴尔单独签订的适用服务协议中列出的 OCONUS 服务地点

客户可更换部件 (CRU)

某些零部件经过特别设计以方便客户自行拆卸和更换，此类部件被指定为客户可更换部件（“CRU”），与购买的服务响应级别无关。在远程诊断期间，如果技术支持工程师确定合格可以通过 CRU 指定部件解决，那么戴尔会直接将 CRU 指定部件运送给客户。运送 CRU 部件的运输方式视客户购买的服务级别而定。除非技术支持工程师另行说明，对于享有“现场服务”或高级更换服务响应时间的客户，其服务部件将通过一到两个工作日的运输方式运送。

Technical Customer Success Manager

支持管理将由主要联系人 Technical CSM 提供。该 Technical CSM 将作为客户主要联系人，管理服务交付上报。该 Technical CSM 资源还会针对所有客户拥有授权的支持服务，进行 ProSupport Flex for Client 操作服务协调管理。

⁵ 并非所有响应时间均适用于所有国家/地区。要了解更多信息，请与销售代表联系。

根据所选择和购买的支持管理选项，该 Technical CSM 的职责可能包括：

- 在受支持产品权益的整个生命周期内，作为售后支持的主要联系人
- 审查产品或服务交付流程，为客户提供分析
- 确认对客户的期望和/或承诺未超出选定的 ProSupport 功能
- 培训资源，帮助客户采用 SupportAssist for Business PCs。Technical CSM 不负责部署 SupportAssist for Business PCs
- 向客户领导层提供戴尔解决方案性能和计划方面的更新
- 制定成功计划，帮助推动客户通过 ProSupport Flex 实现技术和服务成果。
- Technical CSM 支持是远程服务；现场服务可以是每年两次、每季度、每月或根据需求和/或由 Technical CSM 与客户双方以书面形式商定的安排日期。标准 Technical CSM 服务包含每年两 (2) 次现场服务，除非戴尔放弃最低安装设备数量要求，在此情况下，将只以远程方式提供标准 Technical CSM 服务。额外的现场服务需支付额外费用并报销开支
- 出现上报事件或问题时，帮助协调服务解决方案

Technical CSM 服务在正常工作时间内提供。工作时间由 Technical CSM 所在位置而定，而且可能因地区和国家而异。戴尔可自行决定是否在客户所在地现场执行 Technical CSM 服务。戴尔可自行决定是否要由戴尔内部其他资源在非工作时段提供支持。戴尔将在安排客户加入服务时，根据客户首选服务地区和员工配备情况分配 Technical CSM 所在地。

成功计划描述：

成功计划定义了可以通过 ProSupport Flex 的功能实现的客户成果。它应由 Technical CSM 携手客户一起制定，以与 IT 服务支持业务流程、技术、资源和基础架构的目标保持一致。成功计划可以按年度或客户与 Technical CSM 商定的周期进行审查、跟踪和修订。

戴尔 Technical CSM 成功计划并非合约性文档，不对戴尔或客户造成法律约束。它们是帮助客户和 Technical CSM 传达客户的技术和服务成果的准则。

支持服务报告

支持服务报告是 ProSupport Flex for Client 的标准功能。报告审核将由 Technical CSM 亲自在客户地点（现场）实施或通过在线会议远程实施。若 Technical CSM 的主要位置与客户所要求的会议位置相距甚远，则可通过支付附加费用获取现场报告服务。根据默认设置，可每月获取支持服务报告。客户可选择变更报告频率，且可选择每月、每季度、在自定义时间或在需要时接收报告。按需报告或定制报告可能需要另外付费。

针对通过戴尔授权经销商购买产品的终端用户，向授权戴尔经销商发送的报告

戴尔仅向授权的戴尔经销商提供 ProSupport Flex for Client Technical CSM 报告，且授权的戴尔经销商特此确认并同意他们已获得终端用户的适当许可。戴尔会将 ProSupport Flex for Client Technical CSM 报告分发至购买服务时向戴尔提供的地址和联系信息，或授权的戴尔经销商在加入该服务时保存在戴尔销售和服务记录中的联系信息。请注意，将报告提供给授权的戴尔经销商时，将不会按特定终端用户进行分类，如果授权的戴尔经销商希望接收按终端用户分类的报告，此类报告可由授权的戴尔经销商的 Technical CSM 请求为定制报告，需额外收费。

不包括的服务

- 本服务说明中未明确描述或定义的活动，包括但不限于安装、卸载、重新安置、培训帮助和远程管理活动
- 性能或管理帮助
- 供应品、介质更换、运营耗材或诸如框架和护盖等外观配件或部件，或为其提供支持
- 使用时间超过 12 个月且不在戴尔电池延保服务范围内的设备中的电池，或购买的享有 3 年缺陷保修并用于使用时间超过 36 个月且不在戴尔电池延保服务范围内的设备中的电池
- 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作帮助
- 对 OEM 预装和后装的硬件和/或软件的支持，除非已包括在购自戴尔的单独服务合同中
- 除本服务说明中明确描述的 SupportAssist 功能外，不提供间谍软件和病毒清除服务

- 数据备份服务
- 超出本服务说明明确规定范围的应用程序的高级无线、网络或远程安装、设置、优化和配置
- 脚本编制、编程、数据库设计/实施、网页开发或重新编译的内核
- 对受支持产品的外观上的损坏或缺陷进行维修，这些损坏或缺陷不会对设备功能造成实质性影响
- 修复软件问题或由非戴尔人员、非戴尔授权经销商或服务提供商改动、调整或修复导致的问题，或者由客户使用 CRU 部件（除非获得技术支持的授权）所导致的问题
- 戴尔认为系因客户不当处理或使用产品或设备而需要的服务
- 戴尔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
- 恢复或传输任何数据或应用程序
- 对因自然灾害（例如但不限于闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风）损坏的设备提供支持

依据戴尔框架销售协议购买的所有受支持产品的一般客户责任

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受支持产品、客户拥有的或已获许可的软件、硬件、受支持产品、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。

现场义务。如果需要现场执行服务，客户需要免费为戴尔提供自由、安全且充分地使用设施、环境和受支持产品的权限，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戴尔提供这些设备。

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的受支持产品中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响的受支持产品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。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动介质，无论现场技术工程师是否提供帮助都应如此。戴尔不负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。戴尔对以下内容概不负责：

1. 任何机密、专有或个人信息
2. 数据、程序或软件丢失或损坏
3. 可移动介质损坏或丢失
4. 系统或网络无法使用的损失
5. 戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽

服务条款和条件

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戴尔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	www.dell.com/cts	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	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 在当地国家/地区的网站， 或 Commercial Service Contracts Dell 。*	
亚太地区和日本	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 德国: Dell.de/AGB 英国: Dell.co.uk/terms	

* 客户可使用当地的设备或从 dell.com 国家/地区选择工具中选择国家/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 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。

补充条款和条件

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。

商业上合理的服务范围限制。如果戴尔有正当商业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。如果客户请求更换故障组件的次数明显超出相关组件和系统的标准故障率，则戴尔保留拒绝该请求的权利（戴尔将持续监控此类故障率）。如果根据本节规定，戴尔有权拒绝提供本服务，包括提供更换组件，则戴尔也可以根据下文“取消”一节的规定，取消该服务的订单。

隐私。戴尔将根据相应司法辖区的戴尔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。

可选服务。客户可从戴尔购买可选服务（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。

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，后者将代表戴尔提供服务。

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：

1. 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用。
2. 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术工程师，或者拒绝与其合作。
3. 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。
4. 在上述“商业上合理的服务范围限制”部分允许的情况下，如果戴尔取消此服务，戴尔将向客户发票上注明的地址发送书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔向客户寄送取消通知十 (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。

地理限制和地址变更。

1. 戴尔无义务为戴尔服务区以外的受支持产品提供支持服务。“戴尔服务区”是指 (i) 以戴尔服务地点为中心，不超过一百 (100) 英里或一百六十 (160) 公里且驾车可达的范围；(ii) 戴尔服务地点所在的国家/地区，若您与戴尔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，否则现场服务的提供地距离最近的戴尔物流点 (PUDO，即上门取货/上门送货地点) 不得超过 150 公里。请在购买前联系您的销售代表，详细了解欧洲、中东和非洲地区不同戴尔服务地点的现场服务提供情况。
2. 本服务并非在所有地点都提供。如果您的受支持产品不在戴尔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戴尔报告，则在可以恢复受支持产品的适用响应时间前，戴尔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。对于地址已变更的受支持产品，戴尔提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于戴尔在当地是否提供本服务，并且戴尔可收取额外费用；此外，戴尔可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照戴尔当时的工料咨询费率收费。除非戴尔与客户之间另外达成协议，如果需要将服务部件直接运送至客户所在地，客户需要能够在要接受服务的受支持产品所在地收取前述部件。戴尔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。

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。

依据戴尔框架销售协议购买的所有保修相关受支持产品的一般条款和条件

服务期限。本服务说明从发票上注明的开始日期起生效，并持续发票上注明的期限（下称“期限”）。如适用，客户购买的任一项或多项服务所涵盖的受支持产品数目、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，都会在客户的发票上注明。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。

受支持产品。本服务适用于受支持产品，其中包括以标准配置购买的特定 Dell OptiPlex™、Latitude™、Precision™、Vostro™、XPS™、Chromebook™、Dell Wyse™、戴尔笔记本电脑、Dell Pro 笔记本电脑、Dell Pro Max 笔记本电脑、Dell Edu 笔记本电脑、Dell Pro 坚固机箱笔记本电脑、戴尔台式机、Dell Pro 台式机、Dell Pro Max 台式机以及 Dell、Dell Pro 和 Dell UltraSharp 显示器和 Dell Pro 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（下称“服务编号”）标签。每个受支持产品的客户必须购买单独的服务协议。联系戴尔要求提供本服务时，请提供受支持产品上的服务编号。

硬件保修范围。支持相关的服务可能包括技术支持选项（电话、互联网等）、服务部件和相关人工服务，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材料和工艺缺陷的产品进行维修或更换（下称“合格事件”）。请参阅 www.Dell.com/warranty 或当地戴尔网站以了解保修信息，或联系戴尔技术支持分析师了解更多详情。

第三方保修。本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产或销售的硬件或软件。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。

国际旅行支持。携带特定的戴尔受支持产品出国旅行且持续时间少于六 (6) 个月的情况下，戴尔将提供服务和支选项。但某些服务与支持项目不可用，具体取决于“地理限制和地址变更”部分中的条款。其他条款和条件同样适用；请联系技术支持了解详细信息或访问：<https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>。

整机更换；未能退回；服务部件的所有权。如果戴尔确定有缺陷的受支持产品组件很容易拆卸和重新连接（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个更换设备的权利。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 Keep Your Hard Drive 服务（在此情况下，客户可以保留相关硬盘）。从退回戴尔的受支持产品和/或整机上卸下的所有戴尔服务部件均归戴尔所有。如果客户收到戴尔的更换部件，客户必须按当时的零售价格为从受支持产品上卸下并由其保留的全部服务部件或整机支付费用（除非客户为取下硬盘的受支持产品购买了 Keep Your Hard Drive 服务）。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，除了采用任何其他合法权利和补救措施外，戴尔还可能发出通知终止本服务说明。在进行保修内维修过程中，戴尔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。

适用于所有服务级别的高级更换服务条款。无论您购买的原始服务级别为何，戴尔都可以基于高级更换服务，向您提供更换部件或产品（下称“更换品”）。戴尔可能会在提供高级更换服务之前，要求您提供有效的信用卡号和信用授权。否则，您将需要在戴尔寄出更换品之前，先行支付相关更换品的费用。如果您不希望根据本条提供信用授权或支付费用，您将不能通过高级更换服务获得更换品。如果 1) 您在收到更换品后 10 天内将原部件或产品退还给我们，并且 2) 我们确认产品问题在客户受支持产品保修范围内或有效支持合同范围内，我们将不会从您的信用卡中扣除更换品的费用，或我们将退回此类更换品的费用。请参阅 www.Dell.com/warranty 或当地戴尔网站以了解保修信息，或联系戴尔技术支持分析师了解更多详情。如果我们未能在 10 天内收到您退还的原始部件或产品，我们将从您的信用卡中扣除更换品的当前标准价格。或者，如果您在戴尔寄出更换品之前支付了费用，我们将不退还这笔费用。如果我们在收到您退还的原部件或产品后，判定产品问题不在适用保修范围内或有效支持合同范围内，则您可以在我们通知问题不属于保修范围后的十 (10) 日内，自费退回更换品。如果您不退回更换品，我们将依据更换品当时的标准价格从您的信用卡中扣除相应费用。或者，如果您在戴尔寄出更换品之前支付了费用，我们将不退还这笔费用。

同一工作日部件。“同一工作日部件”是指在其出现故障时会阻碍受支持产品执行基本功能的部件。要在同一工作日内收到部件，客户购买的服务合同中须包含交付同一工作日部件的条款，同时受支持产品须位于由戴尔确定的受支持保修区域内。如果维修受支持产品所需的部件无法从客户地点附近的戴尔分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则将以商业上合理的方式尽快运送该部件。

维修部件。在进行保修内维修过程中，戴尔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。

储备部件。目前，戴尔在世界各地的诸多位置储备了部件。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地点附近的戴尔分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则将以商业上合理的方式尽快运送该部件。

服务转让。根据本服务说明中规定的限制，客户可以在当时的服务期限到期之前，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所有者（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.dell.com/support 上的所有转让程序。转让可能会产生费用。请注意，如果客户或其受让人将受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），则客户或其受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。如果客户或其受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。

非现场维护设备。如果经过远程诊断和故障处理后，戴尔确定客户的受支持产品需要如下表所述的返修服务，则客户必须立即将受支持产品打包，并在同一天或下一可用日期邮寄或安排运输公司取件。戴尔在维修或更换产品后，会将受支持产品交予运输公司送回客户地点。如果戴尔发现客户报告的问题系因客户受支持产品中添加的非戴尔选配件所致，则戴尔可能会收取服务费，同时维修与返还时间也可能会延迟。戴尔有权向客户寄出受支持产品（或其中一部分）的整件更换品，以代替维修并返还客户送修的受支持产品。

客户有义务针对从受支持产品取下而没有以适当方式退还戴尔的任何服务部件，按照当时的戴尔标准价格支付费用。如果客户未及时支付未妥善退还戴尔的服务部件的费用，戴尔可暂停本协议下对客户的服务。

下表中所列的返修服务选项并非适用于所有国家/地区。

服务响应级别	其他选项 (如果适用)	服务选项说明
返修服务选项	客户寄送服务 (MIS)	邮寄送修服务首先要按照上述方式致电技术支持部门。在诊断过程中，技术工程师将根据出现的问题决定是否需要将受支持的产品送往戴尔指定的支持处理“符合条件的事件”的维修中心。典型的周期时间（包括往返维修中心的运输时间）是客户将受支持产品发送至戴尔之日后 10 个工作日。
	送修服务 (CIS)	送修服务是一种客户自己送回产品的服务，首先要按照上述方式致电技术支持部门。技术工程师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戴尔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（每周五天，当地法定节假日除外）。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔将与客户联系确定取回产品的时间。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。
	上门取件及返件服务	上门取件及返件服务需先按上述说明致电技术支持部门。如果技术工程师诊断出受支持产品存在符合条件的事件，而且无法通过电话故障处理解决，将由戴尔代表现场收取受支持产品并送往戴尔指定的维修中心。周期时间为 7-12 个工作日（包括维修中心的往返运输时间），通常为十 (10) 天。从客户将受支持产品发送给戴尔的日期开始。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。
高级更换服务	不适用	如果客户为显示屏（显示器）、坞站和适用系统购买了高级更换服务，戴尔会将更换产品送抵客户的业务地点，用于帮助解决合格事件。在某些情况下，戴尔还会自行决定是否派遣现场服务技术工程师更换/安装更换产品。收到更换产品后，客户必须在 3 个工作日内将故障显示屏（显示器）、坞站和适用系统送到指定的运输公司退货地点，以便将其退还戴尔。如果戴尔确认客户无法将显示屏（显示器）、坞站和/或适用系统退回到运输公司地点，认为客户只能通过邮寄送修的方式退回，则通常会将所需包装、运输说明和预付费货运单随更换产品一起寄至客户地点。收到更换产品后，客户必须立即将显示屏（显示器）、坞站和/或适用系统打包，并在同一天或下一个可用日期邮寄或安排运输公司取货。如果客户无法退还还有故障的产品，可能需要支付费用。
返修服务选项	合作伙伴主导的送修服务 (CIS) ⁶	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运输地点（运费由客户承担）。标准服务时间为当地工作时间（每周五天，当地法定节假日除外）。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权服务提供商将与客户联系安排取回产品。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。周期时间为 7-12 个工作日，通常为十 (10) 天。
	合作伙伴主导的上门取件及返件服务 (CAR) ⁷	上门取件及返件服务需先致电戴尔授权服务提供商。如果戴尔技术工程师通过诊断判定受支持产品存在合格事件，并且无法通过电话故障处理解决，戴尔授权服务提供商将上门收取受支持产品并送往戴尔指定的维修中心。标准服务时间为当地工作时间（每周五天，当地法定节假日除外）。合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完毕后，戴尔授权服务提供商将与客户联系，安排送还产品。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。维修服务水平协议可能因国家/地区和城市的不同而有所差异。

⁶ 合作伙伴主导的送修服务 (CIS) 由戴尔授权服务提供商执行。

⁷ 合作伙伴主导的上门取件及返件服务 (CAR) 由戴尔授权服务提供商执行。

服务响应级别	其他选项 (如果适用)	服务选项说明
	适用于所有非现场维护设备响应选项的条款与条件	合格事件的维修将按照客户发票上注明的响应时间执行。受支持产品维修完后将被送还给客户。 运输流程：诊断过程中，技术工程师将说明如何将产品送往戴尔指定的维修中心。受支持产品必须运送到技术工程师提供的地址并显著标明“退货授权编号”。技术工程师将提供退货授权编号。要加快维修或更换，请附上对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，技术工程师可帮助提供，但是此项服务可能要收费。 运输注意事项：客户不应送回手册、机密信息、专有或个人信息、可移动介质。对于数据丢失或损坏、介质损坏或丢失，或者客户的机密、专有或个人信息，戴尔不负任何责任。

终端用户从 OEM 购买受支持产品时适用的其他条款和条件

“OEM”指以原始设备制造商身份通过戴尔 OEM 解决方案（或其后继业务）业务组就 OEM 项目购买戴尔产品和服务，再销售受支持产品的转销商。OEM 通常会将此类戴尔产品嵌入或搭配 OEM 客户的自有硬件、软件或其他知识产权，生成具有行业或任务特定功能的专有系统或解决方案（如系统或解决方案，统称“OEM 解决方案”），并以 OEM 自有品牌销售此类 OEM 解决方案。OEM 所指“受支持产品”一词包括所提供的不贴戴尔品牌的戴尔受支持产品（如无品牌的 OEM 就绪系统），“终端用户”系指您本人，或任何购买 OEM 解决方案自用，而非用于转售、分发或再授权给他人使用的实体。OEM 负责为终端用户提供第一级故障处理服务。在致电戴尔寻求帮助之前，OEM 应该先尽力进行适当的初步诊断。即使 OEM 的终端用户已联系戴尔要求提供服务，OEM 仍应负责提供初步故障处理；而当终端用户联系戴尔要求提供服务，但却未联系其 OEM 时，戴尔将要求终端用户联系其 OEM 以进行初步故障处理，然后再联系戴尔。