



# 服务说明

## 面向客户端软件的 Dell ProSupport

---

### 服务协议简介

戴尔很荣幸根据本服务说明（下称“服务说明”），针对特定软件应用程序（下称“受支持产品”，定义如下）提供面向软件的 Dell ProSupport 服务（下称“服务”）。除以下服务内容外，本服务还提供多种技术支持选项（电话、聊天等）和帐户管理，此类服务将依照适用于客户受支持产品的服务期限并在该服务期限内提供。

### 服务协议的范围

服务的内容包括：

- 针对[面向软件支持应用程序的 ProSupport](#) 列表中定义的特定戴尔和第三方软件的活动版本上常见支持问题的远程故障排除协助。
- 可全天候（包括节假日）电话连线面向软件的 ProSupport 技术专家。服务的可用性因国家/地区而异。客户（定义如下）和戴尔渠道合作伙伴如需了解详细信息，请与销售代表联系。
- 经客户同意后，戴尔技术专家将通过安全的互联网连接直接连至客户的系统以进行故障排除。
- 可全天候（包括节假日）访问在线支持论坛。
- 可访问产品文档。
- 服务包或补丁协助。
- 安装和配置软件的妥善做法指南。
- 特定于戴尔软件产品的许可证密钥管理问题的协助。
- 通过选定的第三方硬件/软件供应商提供协作帮助。

### 不包括的服务

- 现场故障排除。
- 戴尔部署或咨询服务所涵盖的活动，或者本服务说明中未明确说明的任何活动或服务。

- 硬件故障排除、维修和/或分派。
- 对制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的版本提供第三方产品支持或协作帮助。
- 为响应客户电话支持请求而提供的协助仅限于确保软件供应商设计的产品功能。
- 间谍软件或病毒修复
- 数据备份服务<sup>1</sup>。
- 如需获取软件补丁、更新和新版本发布或订阅，需要取得有效服务合同。在获取戴尔技术支持时，客户有责任持有有效的软件许可和/或订购协议。

## 当您需要服务时如何联系戴尔

### 在线、聊天和电子邮件支持：

对于面向软件的 Dell ProSupport 最常引用的基于自助知识的解决方案文章、聊天代理和电子邮件支持选项，均可在 [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) 获得。您需要输入软件服务标签号才能连接到相应的信息或支持团队。

### 电话支持请求：

全天候（包括节假日）提供。

#### 第一步：致电寻求协助

- 对于发生故障的受支持软件产品，请从您购买该产品的地点拨打电话。
- 联系您面向软件的 Dell ProSupport 专家团队。区域电话号码可在我们的[支持网站](#)上找到。：
- 按照技术专家的要求提供服务标签号码或订单编号。技术专家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：通过电话提供故障排除帮助

- 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。
- 技术专家将与您进行合作，通过一系列故障排除步骤来帮助诊断问题。

## 协作帮助

如果问题发生在通常与客户受支持软件产品配合使用的某些第三方软件上，则戴尔会充当单点联系人，直到找到问题并移交给第三方产品供应商。具体来讲，戴尔会代表客户联系第三方供应商并创建“问题事件”或“故障单”，并提供必要的问题说明文件。在某些情况下，供应商可能会要求由客户开具故障单，然后才允许戴尔的技术专家进行故障排除。

---

<sup>1</sup> 备份解决方案软件仅限于排除故障和修复软件的可操作性，不包括数据恢复。

供应商参与之后，戴尔会监控问题解决过程并从供应商那里获得状态和解决计划，直到供应商通过提供解决办法、解决步骤、解决措施、配置更改或上报错误报告解决该问题。根据客户的要求，戴尔将在戴尔和/或供应商组织中启动管理上报程序。

要想有资格获得协作帮助，客户必须与各个第三方供应商订立相应的有效支持协议并得到其授权。找到问题并报告问题后，第三方供应商会针对客户的问题提供技术支持和解决办法。对于其他供应商的产品或服务的性能，戴尔概不负责。

## 第三方软件支持的限制

戴尔不保证能解决任何与第三方软件相关的特定问题，也不保证涵盖软件产品会产生任何特定的结果。导致客户问题的情况须可重现。通过电话支持，戴尔可能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阻碍对问题进行有效的分析。客户理解并接受，对于导致客户提出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。客户接受以下情况：在相关软件发行商不提供解决办法的类似情况下，戴尔应视为已完全履行向客户提供支持的义务。

## 严重级别

符合条件的事件将根据下表指定相应的严重级别。

严重性	状况	戴尔应对策略	客户职责
1	严重业务影响：客户的产品使用受到严重影响，导致客户因此无法继续工作，需要立即响应。	电话排除故障；并将事件快速上报经理介入。	全天候提供适当的员工/资源，提供问题解决办法。应通知现场高级管理人员并让其参与其中。
2	重大业务影响：重要产品功能不可用，并且没有可接受的解决措施；软件可以运行，但严重受限；全天候提供。缺乏客户资源分配，无法帮助戴尔响应。	进行电话故障排除；如果在取得联系后 90 分钟之内远程诊断仍无法解决问题，则由上报经理介入。	提供适当的员工和资源，以保证沟通和工作持续进行。通知现场高级管理人员并让其参与其中。
3	轻微业务影响：产品功能不可用，但具有解决措施，大部分软件功能仍然可用。	通过电话进行故障排除	提供事件的联系人信息，并在二十四 (24) 小时之内响应戴尔的要求。

## 一般客户责任

**授予访问权限。** 客户声明并保证已获得相关许可，允许客户和戴尔出于提供这些服务的目的，访问和使用受支持产品、产品中的数据以及产品中包括的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得此许可，则客户在要求戴尔提供这些服务前，有责任获取此许可，费用由客户自付。

**与电话分析师和现场技术人员合作。** 客户应与所有戴尔电话技术专家或现场技术人员合作，并按照其指示行事。经验表明，经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。

**维护软件和服务版本。** 客户应根据戴尔或供应商指定的最低版本级别或配置维护软件和受支持产品。客户还必须按照戴尔或供应商的指示安装补救性补丁、软件更新或后续版本，以确保受支持产品适用此服务。

**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。客户应定期备份所有受影响系统上存储的数据，以防范可能的故障、更改或数据丢失。此外，无论是否有现场技术工程师提供协助，客户还应负责删除任何机密、专有或个人信息，并移除任何可移动介质，如 SIM 卡、CD 或 PC 卡。对于以下事项，戴尔概不负责：

- 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。
- 因未能取出退还给戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而导致产生的数据或语音费用；
- 系统或网络无法使用。
- 和/或戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为（包括疏忽）。

戴尔不对恢复或重新安装任何程序或数据承担责任。

**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服务不会对此类保修产生影响，或者客户可以接受戴尔履行服务所产生的影响。对于第三方保修或服务可能对这些保修产生的影响，戴尔不承担任何责任。

## 戴尔服务条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上标明的戴尔实体签订。本服务的提供受客户与戴尔单独签订的主服务协议之约束与管限，该协议对本服务的销售进行了明确授权。如果未曾签订过此类协议，根据客户所在地，本服务的提供将受戴尔商业销售条款或下表中提及的协议（若适用，下称“协议”）的约束与管限。请参阅下表，其中列出了适用于客户所在地的 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。

客户所在地	您购买的戴尔服务所适用的条款和条件	
	直接通过戴尔 购买戴尔服务的客户	通过戴尔授权代理商 购买戴尔服务的客户
美国	<a href="http://www.Dell.com/CTS">www.Dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.Dell.com/CTS">www.Dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="http://www.Dell.ca/terms">www.Dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.Dell.ca/conditions">www.Dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）	<a href="http://www.Dell.ca/terms">www.Dell.ca/terms</a> （英语） <a href="http://www.Dell.ca/conditions">www.Dell.ca/conditions</a> （加拿大法语）
拉丁美洲和 加勒比海国家/ 地区	当地国家/地区特定的 <a href="http://www.Dell.com">www.Dell.com</a> 网站 或 <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	当地国家/地区特定的 <a href="http://www.Dell.com">www.Dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*
亚太及日本	当地国家/地区特定的 <a href="http://www.Dell.com">www.Dell.com</a> 网站 或 <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，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戴尔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”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中介绍的服务而言，您与戴尔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(EMEA)	当地国家/地区特定的 <a href="http://www.Dell.com">www.Dell.com</a> 网站或者 <a href="http://www.Dell.com/servicedescriptions/global">www.Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*  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： <a href="http://www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> 德国： <a href="http://www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 英国： <a href="http://www.Dell.co.uk/terms">www.Dell.co.uk/terms</a>	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，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戴尔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”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中介绍的服务而言，您与戴尔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](http://www.Dell.com) 网站，具体方法为直接从其所在地通过连接到互联网的计算机访问 [www.Dell.com](http://www.Dell.com) 或者在戴尔的“Choose a Region/Country”网站 (<http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 上选择相应选项。

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 [www.Dell.com/servicedescriptions/global](http://www.Dell.com/servicedescriptions/global) 查看服务说明。

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订单。

## 适用于支持和保修相关服务的其他条款和条件

### 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软件产品（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最新服务列表。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。联系戴尔要求提供本服务时，请提供受支持产品上的服务标签。

### 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），以维修或更换符合适用于客户受支持产品的有限保修要求并且在该有限保修期内出现工艺缺陷的产品（下称“**符合条件的事件**”）。针对美国和加拿大客户的戴尔有限硬件保修可于 <http://www.Dell.com/Warranty> 查看；美国以外地区的客户请访问您所在地区的 Dell.com 网站。客户需确认硬件故障的风险可能会随着客户受支持产品使用时间的增加而增加。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。请参阅 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 或您所在地区的 Dell.com 网站了解保修信息，或联系戴尔技术支持分析师了解更多详情。

### 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，都会在客户的订单表上注明。除非戴尔与客户之间另外达成书面协议，否则根据本服务说明购买的服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

### 其他重要信息

- A. 商业上对服务范围的合理限制。** 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。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。
- B. 可选服务。** 可选服务（包括按需支持、安装、咨询、托管服务、专业服务、支持或培训服务）可从戴尔购得，并且因客户的所在地而异。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。
- C. 委托。** 戴尔可将本服务和/或服务说明委托给合格的第三方服务提供商。

**D. 取消。** 在服务期限内，戴尔可以出于以下任一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、威胁提供帮助的现场技术工程师，或者拒绝配合；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

**E. 取消。** 如果要取消本服务，戴尔将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，则客户无权获得已向或应向戴尔支付费用的任何退款。

**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（包括服务级别和技术支持时间）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，戴尔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，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，并按照戴尔当时的时间和材料咨询费率收费。

**G. 服务转让。** 客户可根据本服务说明所规定的限制，将本服务转让给在当时的期限到期前购买客户整个受支持产品的第三方，前提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](http://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。

© 2019 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。戴尔的销售条款和条件适用，可通过下页中的图表查阅。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。