

现场诊断服务

简介

Dell Technologies¹ 很高兴根据本服务说明（下称“**服务说明**”），为您提供现场诊断服务（下称“**服务**”或“**支持服务**”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的 Dell Technologies 发出的发票或订单确认书（统称为“**订单**”）将包括本产品名称²、适用服务和相关选项（如果有）。这些补充服务作为现有 ProSupport Suite 或 Post Standard Support 服务的附加服务出售。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³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：

- 由服务技术人员到客户营业地点（客户发票或客户与戴尔单独签定的适用协议上指明的地点）对受支持产品进行现场故障处理。
- 根据受支持产品的基础有限硬件保修和单独购买的服务级别支持合同，现场协助更换部件（如有必要，在现场故障处理完成之后进行）。
- 固件和驱动程序更新（如有必要）以确保受支持产品处于工作状态（客户必须提供适当的安全访问权限以便让戴尔执行此服务）。对于 Dell Technologies 归类为非设备操作环境软件的软件，除非 Dell Technologies 认为有必要进行现场故障处理，否则客户必须联系远程支持部门进行故障处理。

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：部分产品的适用 Dell Technologies 网站、在线咨询和电子邮件支持可通过 <https://www.dell.com/support> 查看。

电话支持请求：24x7 全天候（含节假日）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 <https://www.dell.com/support> 查看您所在位置的适用电话号码列表。

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 Dell Technologies 订单上指定的相应 Dell Technologies 销售实体（下称“Dell Technologies”）。本文档中使用“Dell Technologies”并不代表更改了与您发生交易的戴尔或 Dell Technologies 实体的法律名称。

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](#) 中注明的 Dell Technologies 设备和软件或者此类产品相关的 ProSupport Suite 或 Post Standard Support 订单上列出的部分 Latitude、OptiPlex 和 Precision 产品，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。

³ 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。



下表列出了依据 Dell Technologies 的标准保修和/或维护条款提供的现场诊断服务项目。现场诊断服务可用于支持和维护在适用的保修期或随后的维护期内可以享受本服务的戴尔和 Dell Technologies 设备。

服务项目	说明	现场诊断 — 涵盖范围详细信息
全球技术支持	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。	包含。验证享受服务的资格后，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。
现场响应	客户首次联系后，Dell Technologies 就会派遣经过授权的人员到安装现场进行故障处理。到达客户地点后，技术人员将对问题进行故障处理。如果诊断后确定需要进一步的帮助或需要部件来解决问题，技术人员可能会代表客户联系 Dell Technologies 寻求协助。	包含（仅限设备）。 初始现场响应目标取决于客户购买的服务选项。 客户可用的选项如下：1) 在同一工作日提供四小时服务响应，或 2) 在本地下一工作日正常工作时间提供服务响应。技术人员在到达现场之前会联系客户，确认服务请求、时间安排以及执行服务所必需的所有详细信息。 如果客户对于任何受支持产品的系统日志收集已断开连接或未建立，客户需要协助提供以下用品：i) 有足够存储空间来下载日志文件的 USB 闪存盘，或者 ii) 能够将日志文件传输到另一台设备的串行电缆。
更换部件交付	Dell Technologies 会在认为需要时根据相应的 ProSupport 或 Post Standard Support 服务合同提供更换部件。受支持产品必须具有有效的现场服务合同，才能在不另行付费的情况下收到更换部件。	更换部件不属于现场服务的一部分，而是按照产品单独购买的现场服务合同履行，比如下一工作日（下称“NBD”）四 (4) 小时响应时间。 如果在初步现场故障处理过程中确定需要部件才能完成服务，现场技术人员会订购更换部件并安排再次致电申请服务。现场技术人员将在为产品单独购买的现场 ProSupport 或 Post Standard Support 服务合同规定的响应时间内，返回客户地点更换派发的部件

戴尔会持续监控组件的故障率，如果戴尔有理由相信客户过度使用现场诊断服务（例如，客户请求现场诊断服务的次数明显高于相关组件和系统的正常故障率），戴尔保留拒绝提供服务的权利。如果戴尔判定（由戴尔自行决定）客户滥用本服务，戴尔将保留依据以下的取消条款取消服务的权利。



例外情况

为避免疑义特此说明，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 卸载、重新安装或配置产品、软件或应用程序，除非本服务说明中有明确说明。
- 将拆卸的产品从客户地点搬走。
- 对未归类为设备操作环境软件的服务器/存储/联网软件进行超出将产品恢复到工作状态之外的故障处理（例如咨询、性能调优、配置、脚本编制或基准测试）。
- 软件故障处理。
- 客户服务器或存储设备的自定义，除非在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。
- 非戴尔系统、软件或组件的保修服务或支持。
- 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）。
- 更换部件。（部件更换按照产品单独购买的现场服务合同履行，比如下一工作日 [“NBD”] 四 [4] 小时响应时间）。
- 此服务说明中未特别规定的任何活动。

除您的主服务协议或本协议（如适用）条款中提供的保修之外，本服务说明不向客户提供其他保修。

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) 以存储和数据保护设备和/或组件的 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 EMEA 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 或上门取货/别处归还地点）最远 150 公里的距离。要获取与 EMEA 地区现场服务相关可用性的更多信息，请与销售代表联系。

本服务并非在所有地点都提供。如果您的产品不在 Dell Technologies 的客户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 Dell Technologies 报告，则在可以恢复产品的适用响应时间前，Dell Technologies 必须针对您购买的支持授权先对您的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位置无法买到，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，当地服务的可用性、另行收取费用；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 当时的时间和材料咨询费率收费。



从 Dell Technologies 转销商处获得的产品或服务完全受买方与该转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。转销商可以与 Dell Technologies 一起以转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，了解有关从经销商处获得的产品的保修和维护服务的其他信息。

联系我们

如需了解详情，请联系您的当地代表或

版权所有 © 2008-2020 EMC Corporation。保留所有权利。EMC 和其他商标是 EMC Corporation 或戴尔有限公司其他适用附属公司的商标。其他商标可能归各自的所有者所有。中国印刷。H4272.9

Dell EMC Corporation 确信截至发布之日本文中所含信息准确无误。本文中提供的信息如有更改，恕不另行通知。修订版2020年1月28日