

ProSupport Plus for Infrastructure

简介

Dell Technologies¹ 很高兴根据本服务说明（下称“**服务说明**”）为您提供 ProSupport Plus for Infrastructure（下称“**服务**”或“**支持服务**”）。在您的报价单、订单或者其他经双方商定并由 Dell Technologies 发出的发票或订单确认书（下称“**订单**”）中，将包含产品名称、²适用服务和相关选项（如果有）。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。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：

- 每周七 (7) 天（包括节假日），每天二十四 (24) 小时可随时电话联系³ Dell Technologies 全球专家中心的高级 ProSupport 工程师，获得与硬件和软件问题相关的故障处理帮助
- 根据本协议细则，为解决产品问题，派遣专业的 Dell Technologies 外派技术工程师到现场，和/或将更换零部件运送至安装现场或其他经 Dell Technologies 批准的客户业务位置
- 获取远程 Technical Customer Success Manager (Technical CSM) 的帮助
- 必要时更换部件，以解决或防止问题
- ProSupport AI Ops Platforms 包括 Dell AI Ops、TechDirect 和 MyService 360，它们通过 Secure Connect Gateway 等连接软件启用，并提供包括但不限于以下各项的优势：
 - 主动式问题检测和自动化案例创建
 - 预测式硬件故障检测
 - 自助式案例创建
 - 自助式部件派单
 - 戴尔安全公告
 - Dell AI Ops 网络安全评估

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：部分产品可使用 Dell Technologies 网站、在线咨询和电子邮件支持，该类支持可通过 www.dell.com/contactus 获取。

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。

³ 服务的提供情况因国家/地区而异。要了解更多信息，请与销售代表联系。

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，除非本文中另有说明。请访问 www.dell.com/contactus 查看您所在位置的适用电话号码列表。

下表列出了根据 Dell Technologies 的保修和/或维护条款提供的 ProSupport Plus for Infrastructure 服务内容。ProSupport Plus for Infrastructure 可支持和维护：

1. 根据 [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)和/或您的订单，确定具有以下特点的 Dell Technologies 设备：
 - 在适用保修期内享受 ProSupport Plus for Infrastructure；或
 - 适用保修期内有资格升级到 ProSupport Plus for Infrastructure；或
 - 后续维护期内有资格使用 ProSupport Plus for Infrastructure。
2. 根据 [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)和/或您的订单，确定在维护期内有资格享受 ProSupport Plus for Infrastructure 的 Dell Technologies 软件。

服务内容	描述	PROSUPPORT PLUS — 涵盖范围详情
全球技术支持	客户可通过电话或 Web 界面全天候 (24x7) 联系 Dell Technologies，以报告设备或软件问题。电话联系将被转接至远程技术支持联系人，以帮助解决客户问题。 通过 Secure Connect Gateway 设置 AIOps Platforms 后，即可自动创建案例。	包含。 对于严重级别为 1 的问题，客户会收到上报管理和紧急情况 “CritSit” 操作程序，由事件经理协助处理。
现场响应	在 Dell Technologies 隔离问题并认为需要现场响应后，Dell Technologies 派遣授权人员到安装现场解决问题。	包括（仅限设备）。 初始现场响应目标是在 Dell Technologies 认为有必要提供现场响应后的四小时内提供服务响应。 <u>现场响应</u> 在完成故障处理和问题隔离后，技术工程师通常会在 4 小时之内到达现场。 - 一周七 (7) 天全天候二十四 (24) 小时（含节假日）提供服务。 - 适用于指定的四 (4) 小时响应地点。 4 小时部件地点用来储备 Dell Technologies 确定的必备操作部件。非必备部件可能会使用隔夜快递运送。 现场响应不适用于软件，可单独购买。

服务内容	描述	PROSUPPORT PLUS — 涵盖范围详情
关键任务支持	对于严重级别为 1 的问题，Dell Technologies 会在其认为有必要时执行包含的服务。	包括（仅限设备）。 - 紧急情况操作程序 — 严重级别为 1 的问题符合快速上报/解决方案经理的条件并纳入“紧急情况”事件范围。 - 派遣迅速：通过电话进行故障处理，同时派遣高级现场工程师。工程师的合适人选及其是否可派遣由戴尔决定。 - 如果客户的员工无法出工或者不能合理地执行现场故障处理，戴尔可提供按需现场诊断。仅适用于连接到 Secure Connect Gateway 的设备。客户必须通过电话支持请求提出请求。 - 因自然灾害导致严重情况时优先生产。许多情况下，这包括加急生产新 Dell Technologies 系统。
全天候提供 6 小时 CALL TO REPAIR 服务：4 小时现场响应和 6 小时硬件维修服务	技术人员应在派遣后 4 小时内到达现场，并且通常在派遣后 6 小时内完成硬件维修工作。	- 一周七 (7) 天全天候二十四 (24) 小时（含节假日）提供服务。 - 对于严重级别为 1 的事件，Dell Technologies 将尽商业上合理的努力，尽力在派遣后 6 小时内让硬件恢复到运行状态 - 派遣后 4 小时响应和 6 小时维修。仅适用于涵盖的受支持产品出现故障或需要维修。软件支持不在范围之列。 - 适用于距离 Dell Technologies 指定支持中心 50 英里或 80 公里范围内的客户。 - 客户必须已激活且持有受支持的 Secure Connect Gateway 软件版本。

服务内容	描述	PROSUPPORT PLUS — 涵盖范围详情
PROSUPPORT AIOPS PLATFORMS	AIOps 是用于 IT 运营的人工智能 (AI)。它是指战略性地使用 AI、机器学习 (ML) 和机器推理 (MR) 技术，这些技术可简化和精简流程并优化客户 IT 资源的使用。	包含。 ProSupport AIOps Platforms 包括 Dell AIOps、TechDirect 和 MyService 360，它们均通过 Secure Connect Gateway 等连接启用，并提供包括但不限于以下各项的优势： • 主动式问题检测和案例创建 • 预测性检测硬件故障 • 自助式案例创建 • 自助式部件派单 • 戴尔安全公告 • Dell AIOps 网络安全评估 Dell AIOps 是一款基于云的 AIOps 应用程序，可对您的戴尔 IT 基础架构进行简单、主动的监控和故障处理。它利用机器学习，通过智能、全面的预测性分析，主动监视和衡量服务器、存储、融合、超融合、数据保护和网络设备整体运行状况。通过使用 Dell AIOps，您可对固态硬盘和内存等组件的容量和性能进行预测性分析。对于带有有效 ProSupport（或更高级别）合同的产品，Dell AIOps 不收取任何额外费用。Dell AIOps 托管在 Dell Technologies 私有云上，为每位客户提供独立、安全的门户，并确保客户仅可查看自身的环境。 MyService360 提供跨数据中心的 360 度数据可视化和分析，以及 Dell Technologies 产品的端到端服务历史记录。 主要优点包括： • 主动显示实时关键事件和风险 • 可获得清晰明确的规范性建议，进而简化行动措施和规划过程 • 历史趋势和数据分析 • 管理数据保护、存储和融合系统的服务运行状况 TechDirect 允许客户自助派发部件。 安全连接网关是以一体机和独立应用程序形式交付的一种企业级监视技术。它会监视设备并主动检测可能出现的硬件问题。根据您的服务合同，它还会为在受监视设备上检测到的问题自动创建支持请求。 有关涵盖的产品，请与 Dell Technologies 代表联系

更换部件	Dell Technologies 在认为有必要时提供更 换部件。 包含。对于关键部件，更换部件交付目标是在 Dell Technologies 认为有必要交付更换部件后的四 (4) 小时内提供服务响应（即在同一工作日） 四 (4) 小时部件地点用来储备 Dell Technologies 确定的必备操作部件。非必备部件可能会使用隔夜快递运送。 被视为非必备部件和/或未在四 (4) 小时部件地点储备的部件包括但不限于：挡板、机械机箱、硬盘空白板、导轨套件、电缆管理配件和图形处理单元 (GPU)。被视为必备部件的部件包括：主板、CPU、部分内存模块和硬盘，这些部件可能会影响阵列和生产环境。 各国家/地区的当地装运截止时间可能影响非必备更换部件的同日/当地时间下一工作日交付。 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所在地附近的戴尔分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则戴尔将使用连夜运输方式或以符合实际且商业上合理的方式尽快运送该部件。四 (4) 小时部件所在地将储备系统的组件，具体由戴尔确定。为了收到四 (4) 小时部件，客户必须位于由戴尔确定的覆盖区域内。有关地域限制的更多详细信息，请参阅下面的补充条款和条件。上述部件配送响应时间仅适用于标准配置的储备部件。新产品或非标准配置的服务部件的储备可能需要三十 (30) 天以上的提前期。 所有更换部件均应由 Dell Technologies 在现场响应过程中安装，但客户可以选择自行安装客户可更换部件 (CRU)。请参阅 Dell Technologies 产品保修和维护表，查看指定为特定设备 CRU 的部件列表，或联系 Dell Technologies 了解更多详情。 如果 Dell Technologies 安装更换部件，Dell Technologies 会安排将其退回 Dell Technologies 设施。如果客户安装 CRU，则由客户负责将更换下来的 CRU 退回 Dell Technologies 指定的设施。如果客户需要更换 CRU 方面的帮助，Dell Technologies 可能会远程协助和/或派遣技术人员到现场协助更换。 在诊断期间，如果戴尔技术人员确定采用 CRU 指定部件即可完成维修，或者客户选择自行派发 CRU 指定部件，则戴尔会直接向客户派发 CRU 指定部件。 如果戴尔技术工程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。整机更换设备的备货情况可能不支持同日响应时间，整机更换设备送达您所在位置的时间可能会延后，具体取决于您所在的位置以及要更换的产品类型。
------	--

主动更换固态硬盘	如果固态硬盘在达到耐久性之前达到或超过耐久性阈值（由戴尔判断），则客户有资格获得更换的固态硬盘。“耐久性”表示合格 SSD 的平均使用寿命。“耐久性阈值”是（由戴尔判断）SSD 使用寿命中的一个节点（如达到耐久性的 95%），达到后客户即有资格要求更换。耐久性阈值因具体情况而异。	为存储和融合/超融合基础架构产品提供。 响应目标基于前面详述的适用更换部件交付和现场响应服务内容。客户必须在适用的支持期限内激活和维护当前支持的远程 IT 支持和监视软件版本（作为 Secure Connect Gateway 实施）。连接软件支持（如适用）是获得这些附加续约服务项目的前提条件。 预先加载映像的驱动器不符合 Dell Technologies 主动更换固态硬盘的条件。
获得新软件版本的权利	Dell Technologies 提供通常由 Dell Technologies 提供的新软件版本的权利。	包含。
新软件版本的安装	Dell Technologies 负责新软件版本的远程安装。	设备操作环境 (OE) 软件 仅为相关嵌入式操作环境软件在戴尔保修或当前戴尔维护合同范围内的存储设备提供。设备操作环境软件定义为用户管理、控制设备并执行设备基本功能所必需的用户界面软件编程和/或微码，没有它设备将无法运行。 客户有权通过已激活并得到维护的受支持的 Secure Connect Gateway 软件版本远程安装 OE 软件更新。 有关符合条件的产品，请参阅 Dell Technologies 产品保修和维护表 。 其他软件 (非 OE) 客户负责新软件版本的安装，除非 Dell Technologies 认为有必要由 Dell Technologies 安装。
全天候 (24X7) 远程监控和维修	某些产品将自动和独立地联系 Dell Technologies 来提供输入，以协助 Dell Technologies 确定问题。 如有必要，Dell Technologies 会远程访问产品进行附加诊断和提供远程支持。	为具有 Secure Connect Gateway 或其他戴尔支持的连接工具的产品提供，用于远程监视和 Dell Technologies 提供的技术。 有关 Secure Connect Gateway 工具的详情，请参阅上文 AI Ops Platforms 部分。 一旦 Dell Technologies 收到问题通知，如前所述，相同的响应目标将适用于全球技术支持和现场响应。

**TECHNICAL
CUSTOMER
SUCCESS
MANAGER
(TECHNICAL CSM)**

由 ProSupport Plus 指定的 Technical Customer Success Manager 是受到委派的远程资源，其对客户的业务具有一定了解，并可提供范围广泛的系统、环境和客户成功功能和能力，旨在减少停机时间并最大限度提升戴尔提供的整体支持体验。

Technical CSM 服务包括：

生命周期管理：

- 贯穿所有启用的服务，维护客户权益；在受支持产品授权的整个生命周期内提供指导、支持和建议
- 与销售部、技术支持部和产品团队密切合作，满足确定的客户需求、回应客户的关切
- 必要时代表客户与所有戴尔服务和商业部门展开合作，以解决技术或业务问题
- 针对可能无法通过标准流程解决的问题，协调必要资源来解决，并根据需要协助上报
- 在关键 IT 服务意外中断和停止期间，维护客户权益，向执行领导层、支持服务上报经理和技术支持领导层寻求帮助

为 ProSupport Plus for Infrastructure 服务范围内的产品，或当时有效的维护合同涵盖的产品提供。在 Dell Technologies 当地正常工作时间内进行，可能因国家/地区而异。不包括 Dell Technologies 和当地节假日。参阅下面的更多保修详细信息

加入协助：

- 协助客户加入 ProSupport Plus 服务，确保客户能充分享受这项服务
- 提供指导资源，以帮助解答有关 Secure Connect Gateway 和/或其他 Dell Technologies 连接工具的问题
- 验证相关客户支持信息的准确性，例如账户名称、联系人、资产所在位置及地址等
- 知识传授，例如如何联系 Dell Technologies 开立服务请求，以及如何使用 Dell Technologies 支持工具和技术

成功规划

- 为客户提供成功计划，这些计划是以数字通信方式提供的一系列建议，此外，如有需要，还可通过按商定时间进行定期审查来提供。这些成功计划将包括 Dell Technologies 为客户推荐的有关 ProSupport Plus 授权资产的目标、目的和关键活动。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。这些计划相当于促进客户和 Technical CSM 之间就客户的技术和服务结果进行交流的指南

报告

提供针对授权系统的报告与分析建议，其中包括：

- 根据客户的选择，按月或按季度汇总未关闭和已关闭的服务请求
- 根据目标代码建议验证当前安装的系统软件版本；以及
- 验证合同状态，包括开始/结束日期和其他基本合同细节

客户成功服务优化审查：

- 针对服务报告中的详细信息提供服务审查。所要审查的计划、时间表和其他主题将在客户加入时由客户和 Technical CSM 协商确定

系统维护：

- 对于授权资产，协助客户在客户维护时段内协调系统维护交付事件。有关更多信息，请参阅下文。

严重级别定义

严重级别 1 严重 — 失去执行关键业务功能的能力，需要立即响应

严重级别 2 高：能够执行业务功能，但性能/功能降低或严重受限

严重级别 3 中/低：对业务的影响极小或没有影响

有关关键任务支持的其他信息

如果 Dell Technologies 合理怀疑客户不当使用或过度使用针对关键问题的按需 Onsite Diagnosis 功能（例如，客户有人员可以进行现场故障处理，或客户请求现场诊断服务的次数高于相关组件和系统的标准故障率，见下文示例），戴尔保留拒绝提供服务的权利。如果 Dell Technologies 判定（由 Dell Technologies 自行决定）客户滥用本服务，Dell Technologies 将保留拒绝提供服务的权利。

例外情况

下列活动未包括在此服务说明的范围中：

- 拆卸、重新安装或配置产品、软件或应用程序
- 将拆卸的产品从客户地点搬走
- 服务器/存储/联网软件不属于设备
- 对操作环境软件进行超出将产品恢复到工作状态的故障处理（例如，不包括咨询、性能调整、配置、脚本编制或基准测试）
- 由于未能将软件及受支持产品维持在[参考代码文档](#)中规定的任何指定最低版本级别而需要的服务。
- 由于客户未执行 Dell Technologies 提供的任何系统修复、维修、修补程序或修改，或者由于客户未能采取 Dell Technologies 之前建议的规避措施（比如客户未执行戴尔传达的安全咨询建议或关键修复更新）而需要的服务
- Dell Technologies 认为系因客户不当处理或使用产品或设备而需要的服务
- 客户服务器或存储设备的定制化设置，除非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 Dell Technologies 系统、软件或附加组件的保修服务或支持
- Dell Technologies 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
- 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）
- 此服务说明中未特别规定的任何活动。

除了您的主服务协议（下称“协议”，如适用）条款中所规定的担保之外，本服务说明不向客户作任何担保。

针对 Technical CSM 服务内容的客户责任

Dell Technologies 提供的上述 Technical CSM 服务内容取决于客户是否履行以下职责：

- 为 Technical CSM 提供 Dell Technologies 视为必要的适当系统维护时间。
- 确保满足所有环境、技术和操作方面的要求。
- 为 Technical CSM 及时提供对下列对象的联系方式：(a) 至少一名负责管理系统并具有适当系统/信息访问权限的技术联系人，以及 (b) Dell Technologies 视为必要的相应主题专家、系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）。
- 负责解决所有网络连接性、性能和配置方面的问题。
- 在开始 ProSupport Plus for Infrastructure 服务前，验证设备位置是否已准备好。
- 确保产品已连接到 Secure Connect Gateway，并已启用相应的日志收集选项。

有关 Technical CSM 服务内容的其他重要信息

- 为了完全启用月度或季度报告，必须安装连接技术（如 Secure Connect Gateway），并启用相应的日志收集选项
- 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。Dell Technologies 可自行决定是否需要现场提供 Technical CSM 服务。
- Dell Technologies 可以自行决定是否要由 Dell Technologies 内部其他资源在非工作时段提供支持。
- Technical CSM 的位置将在启用服务时，根据客户偏好的服务区和戴尔的员工配备情况，经双方协商来分配。
- 戴尔授权经销商（如下文所定义）可能会获得 Technical CSM 服务，包括报告。报告可能不会按终端用户客户逐个列出信息。
- 戴尔授权经销商（如下文所定义）须说明转售了哪些受支持产品，完成戴尔编号转让手续从而将编号所有权转至新的终端用户客户，然后将新客户的联系信息告知 Technical CSM，以便后者单独为相关客户确认权益并安排其加入服务。

ProSupport Plus 的 Technical CSM 服务不包括的内容

- 部署 Secure Connect Gateway 和/或其他 Dell Technologies 连接工具。
- 技术支持、故障处理或诊断活动。（由 ProSupport Plus 技术支持提供）
- 产品和服务报价或销售。
- 受支持产品存在缺陷时更换部件。
- 软件或硬件安装和配置。
- 本服务说明中未列出的任何其他服务。

PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE 主动式系统维护

ProSupport Plus 系统维护服务在设备服务合同期限内为 Dell Technologies 客户提供计划中的主动式远程维护服务，前提是这些设备在 ProSupport Plus for Infrastructure 的服务范围内且通过适用的 Dell Technologies 连接技术（如 Secure Connect Gateway）进行监视（如适用）。此类维护服务有助于保持性能并可能会降低未来因不兼容硬件、软件、BIOS 和固件版本而出现意外事件的可能性。计划中的主动式系统维护服务由客户、Technical CSM 和 Dell Technologies 支持人员协调执行。通常，此类服务可全年全天候交付，但可能受限于客户与 Dell Technologies 双方的资源可用性。Dell Technologies 建议每年进行两次计划中的主动式系统维护。某些产品每年进行计划中的主动式系统维护的次数有限。请咨询您的销售代表或分配的 Technical CSM，获取受支持产品和任何适用限制的列表。

ProSupport Plus for Infrastructure 系统维护中不包括的项

- 对当前 ProSupport Plus for Infrastructure 支持合同未包含的互连设备进行更新。
- 根据 Dell Technologies 或第三针对特定第三方产品的相应软件支持合同规定，在未获得相应更新授权的情况下对任何软件进行更新。
- 操作系统升级和虚拟机管理程序修补程序创建或其他相关的工程或软件开发支持。
- 创建应用程序修补程序。
- 现场维护。
- 卸载或安装额外硬件或配置任务。
- 未在本服务说明中明确列出的软件安装和配置。
- 应用程序性能调整。
- 病毒、间谍软件或恶意软件识别或删除。
- 未在本服务说明中明确说明的任何其他更新或其他活动。

与 ProSupport Plus for Infrastructure 系统维护有关的其他重要信息

- 在维护活动期间，升级可能会导致临时失去与其他相连设备的连接。
- 在完成升级后，相连设备可能需要重新启动并进行连接确认。
- 在协议的维护时段，要升级的系统必须对 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授权的代理可用。
- 根据要升级的系统，额外的系统管理系统或资源可能需要可用。
- 根据要升级的系统，可能需要为 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授权代理提供设备的相应管理权限。
- 客户有责任具有并维护所有与设备和软件更新有关的许可证要求。
- 如果在享受服务的产品上更新软件可能导致其他未享受服务的产品的性能降低或受到影响，Dell Technologies 与客户协商后可能选择不继续系统维护活动，直到这种情况得到解决。
- 为了完全启用 ProSupport Plus for Infrastructure 系统维护，必须安装 Secure Connect Gateway 等适用的连接技术，并启用日志收集选项。
- 为 Dell Technologies 高端存储系统、融合和超融合基础架构系统安装新的软件版本（在系统维护期间确定），包括但不限于在适用的互操作性配置矩阵（Dell Technologies 简单支持矩阵或版本认证矩阵）上发布的软件版本，可能需要从 Dell Technologies 购买单独的服务内容。请联系 Dell Technologies，了解更多信息。

针对通过 Dell Technologies 授权经销商购买产品的终端用户客户，向 Dell Technologies 授权经销商提交报告

Dell Technologies 仅向 **Dell Technologies 报价单中指定的 Dell Technologies 授权经销商或适用分销商（统称为“经销商”）** 提供 ProSupport Plus 的 Technical CSM 报告。**经销商声明并同意他们已获得经销商的终端用户（“终端用户”）的适当同意，以接收终端用户客户的 Technical CSM 报告。**除非经销商另行发出通知，否则 Dell Technologies 将根据服务出售过程中收到的经销商地址和联系信息，或 Dell Technologies 的当前销售和服务记录中包含的联系信息（具体由 Dell Technologies 确定）分发 ProSupport Plus 的 Technical CSM 报告。提交给经销商的 Technical CSM 报告不会按照/针对特定终端用户分类。定制的报告选项可能提供单独购买选项，但需额外付费。

协作帮助

如果客户开启服务请求并且 Dell Technologies 确定问题出在通常与当前的 Dell Technologies 保修或维护合同所涵盖的产品结合使用的合格第三方供应商产品，Dell Technologies 将努力提供协作帮助，在此过程中 Dell Technologies 将：(i) 作为单点联系人，直至问题被隔离；(ii) 联系第三方供应商；(iii) 提供问题说明文件；及 (iv) 继续监控该问题，并从供应商那里获取问题的状态和解决计划（在可能的情况下）。

要获得协作帮助资格，客户必须与各个第三方供应商和 Dell Technologies 或授权的 Dell Technologies 经销商签订相应的有效支持协议并获享服务。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或服务的性能，Dell Technologies 概不负责。**联合提供帮助服务的合作伙伴列表可在[联合帮助服务列表](#)中找到。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。

DELL TECHNOLOGIES 系统软件支持

ProSupport Plus for Infrastructure 中包含的 Dell Technologies 软件支持为特定的第三方产品提供支持，包括特定的终端用户应用程序、操作系统、虚拟机管理程序和固件，且此类第三方产品需满足以下条件：1) 在请求支持之时已安装在产品上并在产品上运行；2) 在现有的 ProSupport Plus for Infrastructure 支持和维护服务期限范围内；以及 3) 客户直接与相应第三方产品发行商签有有效的支持协议，产品受此协议保障并享有相关权益。此级别的支持可在享受 ProSupport Plus for Infrastructure 的设备上提供，不受合格软件的购买和许可方式限制，但客户有责任确保此类合格软件的购买和许可符合发行商的要求。客户全权负责解决任何合格软件的许可证和购买问题，以便有资格在保修期内随时接收这些服务。合格软件列表可在[完整的软件支持列表](#)中找到。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。引起客户问题的情况必须是在单个系统上重复出现，此类情况可以是物理情况，也可以是虚拟情况。客户理解并接受，对于客户提出服务请求的某些问题，可能无法从相关软件产品的发行商处获得解决方案（包括但不限于发行商因故不再为相关软件产品提供支持或维护），或可能需要发行商提供其他支持（包括安装其他软件或对产品进行其他更改）。客户接受，即使 Dell Technologies 无法从相关软件产品的发行商处获得解决方案，也应认为其已完全履行向客户提供支持的义务。

终端用户从 OEM 购买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 OEM 解决方案（或其后继业务）业务组就 OEM 项目购买 Dell Technologies 产品和服务，再销售受支持产品的经销商。OEM 通常会将此类 Dell Technologies 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”一词包括不含 Dell Technologies 品牌而提供的 Dell Technologies 受支持产品（即无品牌 OEM 支持系统），“终端用户”系指您本人，或任何购买 OEM 解决方案供本身使用，且不会再销售、发布或再授权给其他人的实体。OEM 负责为终端用户提供第一级故障处理服务。在致电 Dell Technologies 寻求帮助之前，OEM 应该先尽最大努力进行适当的初步诊断。即使 OEM 的终端用户已联系 Dell Technologies 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 Dell Technologies 要求提供服务，但却未联系其 OEM 时，Dell Technologies 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 Dell Technologies。

针对定制服务器产品非标准部件的 Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure

非标准或特殊部件的维修和更换（“非标准组件支持服务”）是一种增值交换服务，是对客户 PowerEdge 产品保修的补充，该产品保修涵盖了标准配置中的标准 Dell Technologies 组件以及因工艺或材料缺陷（“保修内维修”）而需要更换的标准 Dell Technologies 组件。Dell Technologies 品牌的“非标准组件”的固件/软件不可用，客户必须使用制造商提供的实用程序来监控和/或更新组件。客户还将直接与制造商合作，解决与软件/固件、实用程序和硬件相关的全部质量问题。Dell Technologies 将提供非标准支持服务，以替换客户预测的且确保如上述适用的非标准或特殊部件，并且客户应做出相应安排，协助 Dell Technologies 下单购买服务储备以便进行修理活动。如果客户已做出准确的存储需求预测，Dell Technologies 将根据客户“保修内维修”的适用响应时间更换缺陷部件，并在客户产品中安装更换部件，但客户确认并同意，Dell Technologies 不就确保部件可用性对客户负责。同一工作日（例如 4 小时）部件和现场响应可能不适用于“非标准”组件更换。在这些情况下，Dell Technologies 将默认提供下一工作日服务（即，通常在通过电话进行故障处理和诊断后的下一个工作日发出部件或派出技术人员）。根据当地法律，更换部件可以是新部件或翻新部件；履行非标准部件支持服务的维修和更换可能要求 Dell Technologies 使用第三方制造商/第三方发行商的保修和/或维护服务，且客户同意协助 Dell Technologies 并提供全部第三方制造商或第三方发行商要求的全部材料，以便利用第三方相应保修和/或维护服务。

Dell Technologies 根据单独的工作说明书 (SOW) 对最终配置进行的工程测试（如在安装了非标准或特定部件后，对使用了客户要求的软件的配置进行的测试），只需要在某一特定时间点完成一次，不需要连续进行；非标准组件支持服务只适用于客户定义并经 Dell Technologies 测试的特定配置。Dell Technologies 将就确切的硬件配置测试，包括固件级别，进行沟通。完成工程测试后，Dell Technologies 将以标明“通过/失败”的报告提供结果。Dell Technologies 将采取商业上合理的措施来支持 Dell Technologies 产品上非标准组件的识别和操作，但不支持修改 Dell Technologies 标准实用程序（包括 BIOS、iDRAC 和连接软件）。客户将负责与制造商直接合作，以解决工程测试期间出现的全部非标准组件问题（包括质量问题、软件、固件或硬件规格/限制）。在客户收到标有“通过”的报告后，额外的 Dell Technologies 工程测试将要求新的 SOW 和相关的一次性工程费用，包括在客户设备的保修期内修理或更换配置的全部组件所需的全部工程测试。

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。如果客户需要现场服务，则应提供当地适用法律法规所要求的所有健康与安全信息以及相关工具和基础架构。

客户应确保 Dell Technologies 人员能够自由、安全且充分地访问其设施和环境，且不收取任何费用，包括提供充足的工作区域、电力、安全设备（如适用，例如：服务器升降机、梯子、安全帽、护耳器等）以及本地电话线路。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。对于重量超过 70 磅 (32 千克) 的产品, 客户需要负责为任何现场支持或部署活动提供适当的起重设备。对于重量介于 40 磅 (18 千克) 和 70 磅 (32 千克) 的产品, 客户可能需要在戴尔提供服务前先将产品从机架上取出。如未满足上述条件, 客户可能需要承担因安全拆卸服务器机架所需资源而产生的额外费用。

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。Dell Technologies 不负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:

- 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; 以及/或者
- 5. 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。

维护软件及所服务产品的版本。客户的软件及受支持产品必须维持在[参考代码文档](#)中规定的 Dell Technologies 指定的最低版本级别。客户还必须确保按照戴尔的指导, 在更换部件、修补程序、软件更新或后续版本上安装最低软件或固件版本, 以保持受支持产品有资格享受本服务。对于不符合[参考代码文档](#)中规定的 Dell Technologies 指定的最低版本级别的任何软件和受支持产品, Dell Technologies 保留自行决定拒绝提供支持的权利。

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/servicesdescriptions 。*	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/servicesdescriptions 。*	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/servicesdescriptions 。* 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](https://www.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](https://www.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](https://www.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/service-descriptions](https://www.dell.com/services/service-descriptions) 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 支付的费用的任何退款。

i) 地理限制和地址变更。

1. Dell Technologies 可能无法为 Dell Technologies 服务区域以外的设备提供 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。
2. 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服务权益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。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) **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) 本服务描述；
 - (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。

联系我们

如需了解详情，请联系您的当地代表或授权经销商。

版权所有 © 2025 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell Technologies、Dell 和其他商标为 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。中国印刷。

Dell Technologies 确信截至发布之日本文中所含信息准确无误。如有更改，恕不另行通知。