

服务说明

Multivendor Support

多厂商支持

简介

Dell Technologies¹ 很高兴根据本服务说明（下称“**服务说明**”），为您提供 Multivendor Support 多厂商支持服务（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**”）中将包括您购买的服务和可用服务选项的名称。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系 Dell Technologies 技术支持部门或销售代表。

1 本服务的范围

1.1 服务概览

DELL Technologies 很高兴根据本服务说明，为以下产品提供服务：(i) 保修期内和保修期外的特定非 Dell Technologies 产品；以及 (ii) 保修期外且停售（“EOL”）的 Dell Technologies 服务器、存储和网络设备/系统（[i] 与 [ii] 统称为“受支持产品”）。对于任何其他类型的系统/设备，请联系您当地的销售代表。本服务提供客户报价单中注明的技术支持选项（电话等）、维修部件和人工服务，以便让系统在服务期限内保持正常运行状态。每台设备的保修期限（以下称“**保修期限**”）在您的客户报价单内均有规定。

1.1.1 可用服务级别选项

对于受支持产品，无论其是否在保修期限内享有原始设备制造商（“OEM”）的保修服务，客户报价单中规定的对每台设备所购买的服务条款均对受支持产品的本服务做出了规定。

- 24x7 全天候电话支持
- 现场服务选项（下一工作日现场支持或 4 小时现场支持，24x7 全天候提供）。“**工作日**”指除了星期六、星期日或公共、银行或国家认可的节假日/非工作日以外的任何日子
- 分析师根据本服务说明，提供全天候全年无休（包括节假日）的直接电话咨询服务，协助硬件故障处理问题。
- 将技术工程师和/或维修部件派遣或派发至客户的办公地点现场（根据需要并取决于客户报价单中注明的所购买服务级别），以提供必要的维修服务和解决方案，将受支持产品恢复到正常工作状态。
- 如果可以且在经客户同意的情况下，针对常见支持问题提供远程故障处理帮助。

¹本文档使用“Dell Technologies”一词代指您的戴尔订单上指明的相应戴尔销售实体（下称“戴尔”），以及您的 EMC 订单上指明的相应 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。

受支持产品：本服务适用于标准配置的特定非 Dell Technologies 和 Dell Technologies EOL 系统。关于本服务说明涵盖哪些受支持产品（须为标准配置），您的客户报价单中有具体说明；但是，软件、配件、耗材、介质更换、操作用耗材、外围产品/部件（电池、框架、外壳等）不在本服务范围内。

客户必须为每个受支持产品购买单独的服务合同（例如，享有本服务的系统随附的打印机不包括在内，除非该打印机拥有自己单独的支持合同）。每个受支持产品都由其 OEM 序列号或另一个指定的序列号（下称“**服务编号**”）标识。如适用，视区域、位置或语言而定并根据变更控制流程，其他产品也可能会涵盖在本服务说明中或添加到受支持产品列表中。如需深入了解本服务涵盖哪些受支持产品，请联系 Dell Technologies 销售代表。

1.2 支持程序

第一步：致电寻求帮助

如有电话支持请求，请联系您所在地区的区域 Dell Technologies 支持中心并咨询技术支持分析师。您可以从以下网站查找各地区的电话号码：<https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- 致电者必须确定受支持产品的所在位置。
- 按照分析师的要求，提供指定序列号（即“**服务编号**”）和其他信息。分析师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：通过电话提供故障处理帮助

- 客户根据要求，明确提供所收到的错误消息、错误发生时间、显示错误消息之前的活动以及为尝试解决该问题已采取的措施。可能需要客户本人位于受支持产品旁边。
- 分析师将通过一系列故障处理步骤帮助诊断问题。
- 如果需要派遣服务技术人员到现场，则分析师需根据需要另外向客户说明。

1.3 现场服务选项

分析师在确定是否需要更换部件后，会立即告知客户要采取的后续步骤。

现场响应选项取决于所购买的服务类型。如果购买的服务包含现场支持响应级别，您的订单将注明适用的现场服务响应级别，该级别在 **Exhibit A** 所附表格中有更详细的说明。只要本服务说明规定的所有适用条款和条件得到满足，Dell Technologies 将派遣服务技术人员，前往客户经营场所处理符合条件的事件。

2 除外责任

为免存疑，本服务说明范围中不包含以下活动：

- A. 安装、卸载、以及重新安置、预防性维护、培训帮助、远程管理、软件修补程序管理或固件升级等活动。
 - B. 配件、供应项目、介质更换、操作供应或诸如电池、框架和护盖等外围设备或部件，或对其提供支持。
 - C. 直接第三方产品支持或任何形式的协作协助，与任何原始制造商、供应商、发行商或合作伙伴就目前制造商、供应商或合作伙伴并未支持的第三方产品版本进行协调（若适用）。
 - D. 因客户未能将软件和受支持产品维持于任何适用的最低版本或配置而需要的支持。
-

- E. 对因以下原因而受损的受支持产品的支持：不可抗力事件（例如但不限于：闪电、洪水、龙卷风、地震和飓风）；受支持产品或组件的误用、事故或滥用（例如但不限于：使用错误的线路电压、使用错误的保险丝、使用不兼容的设备或配件、通风不恰当或不充分，或者没有遵循操作说明）；改造；不合适的物理或操作环境；由客户（或客户代理）进行的不正确维护；以与设计不符的方式移动受支持产品；撕掉或改动受支持产品或部件的识别标签；或由不属于 Dell Technologies 责任范围内的产品造成故障。
- F. 在以下情况下，Dell Technologies 无需为未能提供服务承担责任：(1) 客户在根据本服务说明履行其职责时存在遗漏、疏忽、错误，或未能履行职责；(2) 客户软件或数据导致的问题；(3) 客户的网络、系统或其他设备存在缺陷或不足；(4) 不是 Dell Technologies 负责维护的硬件出现故障；或(5) 由 Dell Technologies 或其代表以外的任何一方对硬件进行的修改。即使发生一次或多次上述情况，Dell Technologies 仍会通知客户，并做出商业上合理的努力（由客户报销 Dell Technologies 进行此类工作所产生的额外费用）。
- G. 间谍软件/病毒删除或数据备份服务。
- H. 超出本服务描述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。
- I. 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。
- J. 本服务描述未具体指出的任何服务或活动。

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。

3 客户对本服务的责任

- A. **软件许可证：**客户自行负责维持其使用权许可证。Dell Technologies 对于客户为某些项目所产生的开支概不承担，这些开支包括但不限于使用权许可证费用、因转让许可证产生的开支和/或软件介质费用等。
- B. **产品配置和位置：**客户负责向 Dell Technologies 提供准确的产品配置和位置。
- C. **当前运行状况：**客户负责确保受支持产品在保修期开始时（以采购单上规定的时间或与 Dell Technologies 约定的时间为准）处于正常运行状况。客户同意允许 Dell Technologies 对受支持产品进行现场检查，以确认受支持产品处于正常运行状况，并且清查配置及取得组件序列号。在保修期开始时将受支持产品恢复到正常运行状态所需的任何服务，均由客户负责。
- D. **委派代理人：**对于所有非 Dell Technologies 受支持产品，客户特此指定 Dell Technologies 作为其代理人，代表客户针对本服务说明涵盖的受支持产品获得保修及技术协助。上述代理人声明未授权 Dell Technologies 在未经客户事先书面同意的情况下，达成对客户有约束力的合同或财务安排。
- E. **联系人：**客户将向 Dell Technologies 提供单点联系人作为 Dell Technologies 的联络人以协助执行服务。

4 一般客户责任

- A. **授予访问权限:** 客户声明并保证已为自身和 Dell Technologies 取得相关许可；客户和 Dell Technologies 可以出于提供服务的目的，访问并使用受支持产品及其中数据，以及受支持产品中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得相关许可，则客户有责任在要求 Dell Technologies 在履行这些服务之前获得许可，相关费用由客户自行承担。
- B. **配合电话分析师与现场技术人员:** 客户将配合任何 Dell Technologies 电话分析师与现场技术人员，并遵循其指示。以往经验表明，通过用户与分析师或技术人员的密切合作，大多数系统问题和错误均能通过电话纠正。
- C. **现场义务:** 如果需要现场执行服务，客户需要免费为 Dell Technologies 提供自由、安全且充分地使用客户设施和受支持产品的权限，包括足够的工作空间、电力和本地电话线路。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。
- D. **维持软件与服务版本:** 客户的软件及受支持产品必须维持于制造商指定的最低版本或 OEM 网站上所指定的配置。
客户还必须确保按照 OEM 的指示安装补救更换部件、修补程序、软件更新或后续版本，以使受支持的产品符合本服务的条件。
- E. **数据备份；移除机密数据:** 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。此外，客户还应负责删除机密信息、专有信息或个人信息和全部可移动介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。戴尔对以下内容概不负责：
 - 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。
 - 以及/或者戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。
- F. **第三方保修:** 这些服务可能需要 Dell Technologies 访问非 Dell Technologies 生产的硬件或软件。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。

5 Dell Technologies Services 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 Dell Technologies 实体之间签订。本服务严格按照客户与 Dell Technologies 另行签订的主服务协议提供且受该协议管辖，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户位置，严格按照 Dell Technologies 商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“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，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。

客户位置	您购买 Dell Technologies 服务须遵循的条款和条件	
	直接从 Dell Technologies 购买 Dell Technologies Services 的客户	通过授权的 Dell Technologies 经销商购买 Dell Technologies Services 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	当地的 Dell.com 特定国家/地区网站	当地的 Dell.com 特定国家/地区网站
亚太地区 — 日本	当地的 Dell.com 特定国家/地区网站	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	当地的 Dell.com 特定国家/地区网站 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/Geschaeftsbedingungen 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。

*客户只须从本地已联网的计算机访问 [Dell.com](#)，或在 Dell Technologies 网站的“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，即可访问当地 [Dell.com](#) 网站。

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 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。

6 额外服务限制

- A. Dell Technologies 因提供服务而对客户承担的责任，仅限于将受支持产品恢复到良好运行状态。如果 Dell Technologies 未能按照本服务说明的规定恢复受支持产品，Dell Technologies 将更换受影响的受支持产品，其中可能包括使用 Dell Technologies 维修部件更换部件。Dell Technologies 不提供任何保证，包括对适销性或适用于特定用途的任何默示保证，以及因交易过程或贸易惯例产生的任何保证。Dell Technologies 不保证依据本服务说明进行服务维修后的受支持产品运行时不间断或不出现任何错误，也不保证 Dell Technologies 会纠正所有故障。Dell Technologies 在任何保修下承担的唯一义务，仅限于本服务说明中规定的维修和/或更换。
- B. 无论客户基于何种诉因提出索赔，Dell Technologies 对客户因受支持产品无法运行或因受支持产品故障而招致的任何费用或损害（无论是发生在客户内部，还是由客户支付给第三方）概不负责。无论客户提起何种诉讼[包括合同诉讼、侵权（疏忽）诉讼或其他诉讼]，Dell Technologies 在任何情况下对客户蒙受的以下损害或损失概不负责：任何类型的偶发、继发或特殊损害；因受支持产品的性能造成任何损害；以及因本服务说明导致或与之有关的暂时性或永久性利润损失。本服务说明中所提供或提及的补救措施系唯一的补救措施；客户与 Dell Technologies 放弃所有其他法律补救及衡平法补救措施。本部分的限制内容在任何排他性补救措施失效后仍应存续。
- C. 客户同意，Dell Technologies 并未存储、处理、托管或保存客户数据或个人数据。

7 适用于支持和保修相关服务的补充条款和条件

- A. **硬件保修：**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。请联系 Dell Technologies 技术支持分析师，以了解更多详情。
- B. **未能退回：**对于客户根据本服务说明联系 Dell Technologies 寻求支持后提出的 support 问题，如果 Dell Technologies 尝试了它认为能有效解决该问题的任何适用服务维修技术，即使它最终判定该问题无法解决，也应认为它已履行了提供服务的义务。如果 Dell Technologies 向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 Dell Technologies，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）。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 Dell Technologies，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（未由 Dell Technologies 技术人员亲自交付），则表示客户同意在收到发票时向 Dell Technologies 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，Dell Technologies 还可能发出通知终止本服务说明。
- C. **库存部件：**目前，Dell Technologies 在全球范围内的诸多地点储备了部件。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点附近的 Dell Technologies 分支机构获得，并且必须从其他分支机构调运，则将使用隔日送达的方式来运送该部件。四 (4) 小时部件所在地点将储备系统的关键组件，具体由戴尔确定。关键组件是指在其出现故障时会阻碍系统执行基本功能的组件。被视为非任务关键型的组件包括但不限于：软件、软驱、介质驱动器、调制解调器、扬声器、声卡、ZIP 驱动器、显示器、键盘和鼠标。客户必须位于由 Dell Technologies 确定的覆盖区域内才能收到四 (4) 小时部件。Dell Technologies 仅根据标准配置来储备部件。储备维修部件需要三十 (30) 天的前置时间。

- D. **服务准备：**服务准备 (RTS) 期是指自接受订购单之日起，为提供服务而进行相关准备工作所需的天数，此时间将标注在客户报价单上。Dell Technologies 将从客户报价单上规定的服务生效日期开始提供服务。部件的存储需要额外的时间。我们会在订购单接受日期与服务准备期到期的这段时间内尽力提供服务。
- E. **维修部件的所有权：**所有从受支持产品中卸下并退回给 Dell Technologies 的 Dell Technologies 维修部件均归 Dell Technologies 所有。如果客户收到 Dell Technologies 的更换部件，则必须按照当时的零售价格就从受支持产品上卸下并由客户保留的任何维修部件向 Dell Technologies 支付费用（除非为受支持产品的硬盘购买了“Keep Your Hard Drive”服务）。Dell Technologies 需获得客户明确授权，方可维修中使用各家生产商的新部件和翻新部件。

8 服务期限

本服务说明从报价单注明的开始日期起生效，并持续至报价单上注明的期限（下称“**期限**”）。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，都会在报价单上注明。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。

9 其他重要信息

- A. **服务改期:** 本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前 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. **商业上对服务范围的合理限制:** 如果 Dell Technologies 认为提供本服务会给 Dell Technologies 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 Dell Technologies 可以拒绝提供本服务。如果因 Dell Technologies 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，Dell Technologies 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。
- C. **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、报告服务、咨询服务、托管式专业支持、技术客户管理或培训服务），至于具体可以购买哪些可选服务则因客户所处位置而异。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。
- D. **委托:** Dell Technologies 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。
- E. **取消:** Dell Technologies 可在期限内出于以下任何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、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
 - 客户未能遵守本服务说明中规定的条款和条件。

如果 Dell Technologies 要取消本服务，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。

- F. **地区限制与地址变更:** 本服务将在客户发票上注明的地点提供。本服务并非在所有地点都提供。如果受支持产品所在的地理位置与受支持产品的 Dell Technologies 服务记录中反映的位置不一致，或配置详细信息已更改但未向 Dell Technologies 报告，则 Dell Technologies 需要先重新认定受支持产品有资格享受您购买的支持权益，然后才能为受支持产品恢复适用响应时间。如果服务位置不在受支持产品的 Dell Technologies 服务记录中反映的地理位置，服务适用的定价可能会有不同，您将需要为在新位置提供的服务支付额外的价格（如适用）。如果新位置的定价较低，您将无权要求返还您之前为服务支付的任何金额。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。Dell Technologies 是否有义务向位置已变更的受支持产品提供服务取决于多种因素，包括但不限于：服务在当地的提供情况，客户须支付额外费用，以及 Dell Technologies 可能会对位置已变更的产品进行检测和重新认证（按当时的工料咨询费率收费）。
 - G. Dell Technologies 不承担任何制造商对受支持产品的保修义务。
 - H. 根据本服务说明，Dell Technologies 不承担任何制造商对软件的保修义务，亦不会维护任何类型的软件。
-

- I. **服务例外及额外费用：**因下列原因提供的服务需收取额外费用：(i) 客户或任何第三方的疏忽；(ii) 误用或滥用受支持产品，包括未按照 OEM 规范操作受支持产品；(iii) 未按照 OEM 规范移动、运输或重新配置受支持产品；(iv) 由除 Dell Technologies 以外的任何第三方对受支持产品进行维修或修复；(v) 非 Dell Technologies 维护的设备发生故障；(vi) 与受支持产品不相关的原因，包括火、水、电力故障或波动、冷却不足、天灾以及保险一般涵盖的损害。Dell Technologies 可以单方面对正常操作状况下受支持产品的相关维修请求电话收费，包括但不限于客户就非受支持产品相关故障和在未发现故障的情况下拨打的服务电话。
- J. **服务转让：**根据本服务说明规定的限制条件，客户若于目前期限期满前将完整的受支持产品出售予第三方，其可同时转让本服务，但前提是客户须为受支持产品及本服务的原始购买人，或从原始持有人（或前受让人）处购得受支持产品及本服务，且新的受让人执行了 Dell Technologies 针对购买本服务所要求采取的启始步骤。可能会收取转让费，且对后续受让人的定价可能会与进行转让之客户的定价不同。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。

10 付款标准

- A. **固定费用**（基于客户报价单中列出的系统）：整个联系期间的服务费用。请参阅您的客户报价，了解受支持产品列表及详细的定价。
- B. **定价假设：**如果客户报价单中列出的产品详细信息未准确、完整反映出实际的系统，Dell Technologies 的定价可能会变更。
- C. **系统配置：**定价基于服务开始时的系统配置。对配置进行的任何变更都可能会导致定价变更。
- D. **发票/付款期限：**在收到引用本服务说明的客户订购单时，便会提前开具服务的发票。付款的币种应为您的客户报价中所指明的货币，或相应国家或地区的本地货币。除非协议中另有规定，您应当在发票日期后的三十 (30) 天内付款。
- E. **货币换算：**Dell Technologies 的货币兑换率以全球各大银行的实际远期或期权避险合约为准。这些汇率一般于每季开始时设定，但由于外汇市场的动态变动特性，Dell Technologies 可在任何时候变更其对冲项目的工具、货币或流程。
- F. **支出：**支出包括在固定费用价格中。除非服务范围发生变化，未经客户明确书面同意，Dell Technologies 不会要求客户支付提供服务过程中的相关额外支出。额外支出包含与服务相关的支出，包括实际、合理且必需的差旅费和生活支出。
- G. **税费：**Dell Technologies 的定价不包括增值税或适用的当地税费。
- H. **范围更改：**如果客户更改或者扩大服务范围，戴尔有权收取额外费用。若需获取超出本服务说明范围的任何其他服务，双方必须依照变更控制流程就此达成一致。
- I. **服务安排：**Dell Technologies 收到引用此服务说明的订单（如果有）后，才会安排或开始提供服务。收到引用此服务说明的订购单后，Dell Technologies 代表一般会在七 (7) 个工作日内联络客户以开始安排服务。将基于客户的安排偏好/要求和所需资源的可用性安排服务。
- J. **定价：**Dell Technologies 在本服务说明下提供的条款（包括但不限于定价）在将服务说明首次提交给客户后的三十 (30) 天内有效。如果客户在三十 (30) 天后签署本服务说明，Dell Technologies 可自行决定 (i) 接受服务说明及其中规定的条款，或 (ii) 拒绝接受服务说明，同时向客户提供经修订的服务说明，并在其中列出对前一份服务说明中条款的任何必要更新。
-

附录 A

现场响应

可供购买的现场响应级别

以下响应时间适用于符合条件的事件，这些事件已在与客户签订的适用订购文档中明确约定。是否可购买可能因地区/位置而异，请联系 Dell Technologies 销售或支持代表了解更多详细信息。

戴尔将在以下时间范围内，采取商业上合理的措施来响应符合条件的事件：

现场响应类型	现场响应时间	限制/特殊条款
4 小时现场响应服务 (7x24 全天候提供)	完成电话故障处理之后，技术人员应在 4 小时之内到达现场。	全天候全年无休（包括节假日）提供服务。
下一工作日现场响应服务*	通过电话进行故障处理和诊断之后，可在下一工作日派遣技术人员到达现场。	每周五 (5) 天，每天十 (10) 小时（不包括节假日）提供服务。 如果 Dell Technologies 专家中心在（星期一至星期五）客户当地时间下午 5:00* 后接到电话，或者 Dell Technologies 在该时间后提交派遣，服务技术人员到达客户位置的时间可能需要顺延一个工作日。 如果现场技术人员到达客户现场后发现需要额外的零件/资源，可能会在额外的零件/资源送到前暂停工作。
6 小时电话上门维修 全天候：2 小时现场服务 6 小时维修服务响应	技术人员应在派遣后 2 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。	全天候全年无休（包括节假日）提供服务。 派遣后 2 小时响应和 6 小时维修。 适用于受支持产品的部分型号。

*如果需要技术人员在下一工作日到达现场，须在当地派遣截止时间之前向 Dell Technologies 专家中心拨打服务电话。派遣截止时间可能会因国家/地区而异，且介于客户当地时间下午 3:30 和 5:00 之间（星期一至星期五）。如果在当地派遣截止时间之后进行派遣，服务技术人员和/或部件到达客户位置的时间可能需要顺延一个工作日。

仅适用于受支持产品出现故障或需要维修。软件支持不在范围之列。

© 2025 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。