

服務說明

Dell ProSupport Flex for Client

簡介

Dell 很榮幸根據本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」) 提供 Dell ProSupport Flex for Client 產品¹ (以下簡稱「服務」或「支援服務」)。您的報價單、發票或雙方另行同意的帳單，或 Dell 提供的訂購確認函 (在適用情況下簡稱「發票」) 將詳載您所購買的服務和可用服務選項的名稱。如需其他協助，或要請求適用於服務之管轄協議 (以下簡稱「協議」)，請聯絡您的 Dell 銷售代表。如需您與適用 Dell 經銷商簽訂的協議副本，請聯絡該經銷商。

ProSupport Flex for Client 資格要求

客戶須符合以下條件始能使用本服務²：

1. 在 Dell 開立初始發票後的 12 個月內，客戶在 ProSupport Flex 涵蓋範圍內的支援產品安裝基數，不得少於一千 (1,000)。
2. 本服務是一項以標籤為基礎的服務 (tag based service)，僅適用於透過 ProSupport Flex for Client 授權的支援產品。
3. 客戶必須配備服務台來支援其用戶端環境
4. 客戶必須使用 Dell TechDirect 或 API 來建立服務事件。

Dell 保留定期審核客戶遵守 ProSupport Flex 之資格要求的情況的權利。如果 Dell 確定客戶沒有達到或維持 ProSupport Flex 資格要求，則 Dell 得保留在書面通知客戶後，自行決定將涵蓋支援產品的服務與支援選項由 ProSupport Flex 變更為 ProSupport 的權利。

本服務適用範圍

本服務的功能包括下列專用於確保支援產品之作業整備度的功能：

- 24x7 全天候 (包括假日)³ 都可求助於 Dell 客戶服務與支援部門，取得支援產品故障排除協助。
- 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至安裝地點，或 Dell 根據協議的詳細說明批准的其他客戶營業地點 (根據需要並根據所購買的支援選項)，以解決產品問題。
- 解決或防止問題所需的更換零件。
- 求助於本文件指定的遠端 Service Account Manager (SAM)。
- ProSupport 權益包括存取 TechDirect 和 SupportAssist (透過連線軟體啟用)，並提供包含但不限於下列的權益：
 - 主動偵測問題和自動建立案例
 - 預測偵測硬體故障和自動建立案例
 - 自助建立案例
 - 自助分派零件

¹ 本文件中所述的「Dell 產品」、「產品」、「設備」及「軟體」係指 Dell 設備與軟體。「第三方產品」則係指在您的協議當中所定義者，或在協議中未定義，但定義於 Dell 商業銷售條款或您當地的 Dell 銷售條款 (若有) 中予以定義的「第三方產品」。「您」和「客戶」係指協議中指名為本服務購買者的實體。

² 根據客戶的內部支援資源、服務歷史與自我維護能力記錄、整體帳戶概況與銷售區隔，以及其他可供 Dell 酌情參考的因素，若可證實客戶能順利執行所需的維護作業，則 Dell 可預先授予客戶本服務的使用資格。在這種情況下，一旦客戶無法維持本節所設定的標準，Dell 可能會決定撤銷其資格並終止本服務，或將客戶轉移至其他服務。

³ 服務供應狀況因國家/地區而異，並且僅提供商業上合理的服務。詳情請洽詢銷售代表。

- 協同合作協助
- 完整軟體支援

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs 是一款軟體應用程式，提供 Dell 電腦主動監控功能。此應用程式利用機器學習和人工智慧，透過智慧型全方位預測分析，主動監控並衡量 Dell 電腦的整體健全狀況。授權系統管理員可透過 SupportAssist 使用 TechDirect 入口網站遠端管理、最佳化及修補其 Dell 機隊。

SupportAssist 會監控支援產品並收集資訊，以協助提供技術支援，並在偵測到問題時，將收集到的資訊傳送給 Dell，為您提供更強效、更有效率的個人化支援服務體驗。

若支援產品具有有效 ProSupport Flex 合約，可免費使用 SupportAssist。必須安裝並設定 SupportAssist for Business PCs，才能將系統資料傳回 Dell，並享有包含但不限於下列的優勢：

- 主動監控會影響正常運作和效能的問題，包括深入解析遙測型使用率、效能報告、自動建立案例，以及視需要自動更換零件
- 在正常運作和效能受到影響之前預測問題加以偵測，並視需要自動建立案例及/或自動更換零件
- 自動上傳診斷結果與有助於有效遠端診斷問題的其他資料。
- 自動驅動程式和韌體更新
- 自動化病毒移除
- 會自動化工作和修正問題的指令檔

SupportAssist 軟體並非為收集任何個人資訊 (例如個人檔案、網路瀏覽記錄或 Cookie) 而設計。然而，如果在故障排除流程中意外收集或檢視到任何個人資料，系統將會遵循 Dell 隱私權政策加以處理。請至 www.Dell.com/Privacy 檢閱 Dell 完整的隱私權政策。由於有特定的作業系統需求，所以不是每種 Dell 支援產品都適用 SupportAssist。如需進一步瞭解 SupportAssist (包括組態、部署及用途)，以及參閱 Dell 支援產品最新清單，請瀏覽 SupportAssist 網站：<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>。

協同合作協助

客戶如提出服務申請，且 Dell 亦確認該問題肇因源自符合資格的第三方廠商的產品，而該產品一般搭配目前 Dell 保固或維護合約所涵蓋的產品使用，則 Dell 會盡力提供下列協同合作協助：Dell 會 (i) 擔任單一聯絡窗口，直到找出問題癥結；(ii) 聯絡第三方廠商；(iii) 提供問題相關說明文件；(iv) 繼續監控問題，並 (在合理可行的情況下) 向該廠商瞭解狀況及尋求解決方案。

若要取得協同合作協助的資格，客戶必須直接與個別第三方廠商以及 Dell 或 Dell 授權經銷商簽訂適當且有效的支援合約，以擁有相關權利。一旦客戶找出問題癥結並報告，第三方廠商應全權負責提供所有技術支援或其他支援，以協助解決問題。對於其他廠商產品的效能或服務表現，Dell 概不負責。如需檢視目前提供協同合作協助的合作夥伴，請前往 [這裡](https://dell.com/support) 和 <https://dell.com/support> (若適用)。請注意，Dell 支援的第三方廠商產品可能隨時變更，恕不向客戶另行通知。

全方位軟體支援

Dell ProSupport 包含針對特定 Dell OEM 使用者應用程式、運作中支援產品及支援產品上的韌體 (以下簡稱「保固軟體產品」)，所提供的 Dell 全方位軟體支援。保固軟體產品包括預先安裝的使用者用戶端應用程式，例如 Norton AntiVirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。如需最新的保固軟體產品清單，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

如需檢視目前的全方位軟體支援合作夥伴，請前往 [此處](#)。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

Dell 全方位軟體支援限制

Dell 不保證能解決任何的軟體相關問題，或使用保固軟體產品必可獲致特定結果。客戶問題的狀況必須能在單一系統 (亦即一個中央處理器及其工作站和其他週邊設備) 上重現。Dell 可能會判定客戶軟體問題相當複雜，或客戶的支援產品無法透過電話支援，進行有效的問題分析。客戶瞭解並接受，針對客戶的服務要求引起的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方案。客戶接受，在無法從相關軟體發行商取得解決方案的情況下，Dell 為客戶提供支援的義務應視為已履行。

如何聯絡 Dell 以獲得服務

步驟一：聯絡 Dell 尋求協助

- 詳細聯絡資訊請見 www.dell.com/support。
- 聯絡 Dell 的地點應選擇可實際存取支援產品的位置。
- 請提供 Dell 所要求的產品服務編號、型號、目前作業系統版本和其他資訊。Dell 將會確認客戶的支援產品、適用的服務和回應等級，並確認服務是否到期。

步驟二：協助進行遠端故障排除

- 來電請求支援時，客戶應說明錯誤訊息以及訊息出現的情形、在錯誤訊息出現之前所進行的操作，以及已嘗試採取哪些措施解決問題。
- 我們會與您合作，進行一連串故障排除步驟，協助您診斷問題。在安全的情況下，我們可能會要求您檢查支援產品內部。
- 如果在完成診斷或故障排除後，Dell 決定有必要更換零件、將支援產品送修，或派遣服務技術人員到現場維修，則我們將提供其他指示。

Self-Dispatch 支援計畫

針對有申請 TechDirect 計畫的客戶，得根據 TechDirect 條款和條件，透過提交服務要求至您所在地區的 Self-Dispatch 網站或電話佇列，由認證的客戶技術人員處理合格事件。

技術支援服務量選擇

ProSupport Flex for Client 提供兩種等級的技術支援服務⁴。服務等級以各資產的合格事件數量為準，並須取決於產品線。

Dell 將對各產品線指定技術支援服務等級，客戶有權依據客戶的內部支援資源及服務歷史接受相關服務 (若適用)，指定的等級將與產品線內所有包含的資產保持一致。

各等級的技術支援對應一組事件分派，客戶可在具體產品線所包含的資產中開啟該事件分派。若客戶透過電話呼叫請求 Dell 支援團隊建立合格事件，則將被計入該具體產品線的客戶事件分派中。每個合格事件可能包括多個 Dell 與客戶間的互動，但這些互動必須與同一支援產品或問題相關。合格事件必須依其結案的季度採計。由 Point-of-Need Out-of-Warranty 服務處理的合格事件不會計入分派。若客戶超出 Dell 為其指派的支援等級合格事件臨界值，Dell 將自行酌情為其提升支援等級，且客戶可能需要針對更高等級的服務額外付費，以繼續接受支援服務。

如需有關技術支援服務量選擇的詳細資訊，請洽詢您的 Dell 銷售代表及/或 SAM。

⁴ 根據購買資產的地點，技術支援服務量選擇可能不適用。如有任何問題，請聯絡您當地的銷售代表。

現場服務選項

現場回應選項需視購買的服務類型而定。由於您購買了 ProSupport，您的發票上會載明適用的現場服務回應等級，如下表所示。以遵守本服務說明中規定之所有適用條款和條件為前提，Dell 分析師在完成遠端故障排除、診斷及問題判定後，將判定合格事件是否需要派遣現場服務技術人員及/或分派零件，或是否可遠端解決問題，而 Dell 將派遣服務技術人員至客戶的營業場所處理合格事件：

現場回應類型	現場回應時間 ⁵	限制/特別條款
4 小時 現場回應	完成故障排除與遠端診斷之後，派遣的技術人員通常會在 4 小時內抵達現場。	<ul style="list-style-type: none"> 24 小時全年無休 (含假日)。 僅限於劃定為四 (4) 小時內回應範圍的特定地點。 適用於特定地點的特定支援產品機型。 由 Dell 決定從 4 小時零件庫存地點提供支援產品的關鍵任務元件。非關鍵任務零件得使用隔夜快遞運送。
當日 (SBD) 現場回應	完成故障排除與遠端診斷之後，Dell 通常將於當日派遣技術人員前往現場。	<ul style="list-style-type: none"> 24 小時全年無休 (含假日)。 僅限於劃定為八 (8) 小時內回應範圍的特定地點。 適用於特定地點的特定支援產品機型。 由 Dell 決定從 8 小時零件庫存地點提供支援產品的關鍵任務元件。非關鍵任務零件得使用隔夜快遞運送。
次營業日 (NBD) 現場回應	完成故障排除與遠端診斷之後，Dell 通常將於次營業日派遣技術人員前往現場。	<ul style="list-style-type: none"> 每週五 (5) 天，每日十 (10) 小時 (不含假日)。 Dell 專家中心於當地客戶服務時間下午 5 時 (週一至週五) 後接獲的來電及/或 Dell 於此時間後排定的派遣工作，服務技術人員可能於次一營業日才能抵達客戶的地點。 僅適用於特定支援產品機型。
美國本土以外 (以下簡稱「OCONUS」) 客戶	完成故障排除與遠端診斷之後，即可分派零件。抵達現場時間取決於 OCONUS 客戶所在地點遠近及零件的供應狀況。	<ul style="list-style-type: none"> 僅限於 Dell 認可的 (美國) OCONUS 客戶。 聯邦客戶應參考與 Dell 另行簽訂之服務協定中所規定的 OCONUS 服務地點。

Service Account Manager

支援管理將由單一聯絡人 Service Account Manager (以下簡稱「SAM」) 提供。SAM 將擔任客戶的主要聯絡人，負責服務交付的管理事宜。SAM 資源亦將針對客戶獲授權的所有支援產品，管理 ProSupport Flex for Client 運作的協調事宜。

根據選擇及購買的支援管理選項，SAM 的職責可能包括：

- 擔任單一聯絡人，負責支援產品生命週期結束後的售後支援
- 核查產品或服務交付程序，並為客戶提供分析結果

⁵ 回應時間不一定適用於所有國家/地區與地點。詳情請洽詢銷售代表。

- 向客戶確認其所選定的 ProSupport 功能是否符合使用期望及/或承諾
- 向客戶領導階層提供 Dell 解決方案效能與實務的更新資訊
- 建立服務計畫
- SAM 支援為遠端服務；得選擇現場到訪，時間為每半年、每季度、每月或根據需要，及/或由 SAM 與客戶雙方以書面形式商定的安排日期。標準 SAM 服務包含每年兩 (2) 次現場訪查；若 Dell 放棄產品最低安裝數量之要求，則僅遠端提供標準 SAM 服務。額外的現場訪查須另行付費並報銷開支
- 出現需向上提報的事件或問題時，協調服務解決辦法

SAM 服務僅在正常上班時間提供。上班時間由 SAM 所在地點而定，可能隨地區與國家/地區而有所不同。Dell 可自行決定於客戶所在地點現場執行 SAM 服務。在 Dell 自行決定的情況下，得由 Dell 的其他資源提供上班時間後支援。SAM 的地點將在登錄啟用服務期間，根據客戶偏好的服務區域與員工可行性予以指派。

服務計畫說明：

服務計畫主要依據大略概覽、資產服務合約及資產組態，說明服務交付預期以及支援策略與程序。本文件亦說明 Dell 與客戶就事件參與及提報合作事宜所簽署的合約。計畫應由 SAM 與客戶共同明訂，以便與 IT 服務強化支援業務程序、技術、資源及基礎架構保持一致。服務計畫會每年重新檢閱、追蹤及修訂。

Dell SAM 服務計畫並非合約性質的文件，對於 Dell 或客戶不具任何法律約束力。服務計畫僅為指導方針，協助客戶與 SAM 就客戶支援服務需求事宜溝通協調。

支援服務報告

支援服務報告為 ProSupport Flex for Client 的標配項目。報告審核將由 SAM 親自於客戶地點 (現場) 實施，或透過網路會議遠端執行。若 SAM 的主要位置與客戶所要求的開會地點相距甚遠，則客戶可選擇另行付費，以取得現場報告服務。預設情況下，支援服務報告按月提供。客戶得變更報告頻率，選擇每月、每季、自訂或即時接收報告。即時或自訂報告要求可能須額外酌收費用。

透過 Dell 授權經銷商購買的使用者，其報告會交付給 Dell 授權經銷商

Dell 只會將 ProSupport Flex for Client SAM 報告交付給 Dell 授權經銷商，且 Dell 授權經銷商特此承認並同意其已獲得使用者的適當同意與許可。Dell 會調閱客戶購買本服務時提供給 Dell 的地址和聯絡資訊，或是 Dell 授權經銷商入選參與服務時，Dell 銷售和服務紀錄中所含的聯絡資訊，據以配送 ProSupport Flex for Client SAM 報告。請注意，報告交付給 Dell 授權經銷商時不會根據特定的使用者分類，若 Dell 授權經銷商希望收到已區隔使用者的報告格式，可透過 Dell 授權經銷商的 SAM 索取自訂報告 (須額外付費)。

排除的服務

- 本服務說明未明確描述或定義的活動，包括但不限於安裝、解除安裝、重新安置、訓練協助及遠端管理活動
- 效能或管理支援
- 耗材、媒體更換、作業耗材、外觀配件，或外框、蓋子等零件，或其他相關支援。
- 所放入的裝置使用超過 12 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務範圍內的電池，或購入時含 3 年瑕疵保固、所放入的裝置使用超過 36 個月，且不在 Dell 電池延長保固服務範圍內的電池
- 目前製造商、廠商或合作夥伴不支援版本的直接第三方廠商支援或協同合作協助
- OEM 預先安裝或售後安裝的硬體及/或軟體適用的支援，但已涵蓋於購自 Dell 的服務合約範圍內者，則不在此限
- 除本服務說明明載的 SupportAssist 功能外，不提供額外的間諜軟體與病毒移除
- 資料備份服務
- 本服務說明未明確列出的進階無線網路、網路或遠端安裝、設定、最佳化以及應用程式組態

- 指令檔編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心
- 修復損壞或支援產品上未嚴重影響裝置功能的外觀缺陷
- 因軟體問題，或因非 Dell、Dell 授權經銷商或服務提供者所進行的變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶自行更換 (CSR) 零件所需的維修
- Dell 認為因不當處理或使用產品或設備而導致的必要服務
- Dell 認為因第三方人員未經授權即嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體而導致的必要服務
- 復原或傳輸資料/應用程式
- 天然災害 (包括但不限於閃電、水災、龍捲風、地震和颶風) 造成之設備損壞的支援

相關於依 Dell 架構銷售協議購入之所有支援產品的一般客戶責任

存取權限的授權單位。 客戶聲明並保證，已為自己及 Dell 取得權限，得從遠端或現場存取及使用支援產品，和客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統、支援產品與其當中的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達到提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

禁止挖角。 即使法律允許，但若未事先取得 Dell 的書面同意，自發票上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell 員工，亦不在限制之內。

客戶合作。 客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell 將無法履行服務；或即使履行，本服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell 完成履行本服務所需的所有事項。倘若客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，對於任何未能履行本服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

現場義務。 若服務需要現場履行，客戶應無償提供設施、和支援產品環境讓 Dell 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器或螢幕、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應 (無償) 另行提供給 Dell。

備份資料及移除機密資料。 在 Dell 提供本服務之前及期間，客戶將自行完成備份受影響支援產品中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響支援產品上所儲存之複製資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失。此外，客戶應負責移除任何機密、專用或個人資訊以及任何可移除媒體，不論是否有現場技術人員提供協助。Dell 不負責回復或重新安裝任何程式或資料。退還支援產品或其零件時，客戶僅應退還技術人員在電話中要求的支援產品或零件。對於以下事項，Dell 概不負責：

1. 您的任何機密、專屬或個人資訊洩漏
2. 資料、程式或軟體遺失或損毀
3. 可移除媒體損壞或遺失
4. 無法使用系統或網路
5. Dell 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)

服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上所載公司 (以下簡稱「Dell 公司」) 共同簽訂。本服務提供時受客戶與 Dell 公司簽訂之協議所約束與規範，該協議內文明確授權本服務銷售事宜。

向任何 Dell 經銷商購得的產品或服務，皆受購買者與經銷商簽訂的協議所規範。該協議的條款可能與本文件中的條款或下列線上條

款中的內容相同。經銷商可與 Dell 接洽，安排由 Dell 代表自己為購買者提供保固及/或維護服務。提供保固及/或維護服務或者專業服務的客戶與經銷商，都必須經過適當訓練和認證。若任何服務由未經訓練和認證的客戶、經銷商或第三方提供，則在需要 Dell 就此類第三方提供之服務給予支援時，可能需要加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell 針對透過經銷商購買的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡經銷商或當地的 Dell 銷售代表。

若無明確授權本服務的協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell 商業銷售條款或下表中提及之經銷商協議所規範。客戶所在地點適用的 URL 請參閱下表，您可以從中找到您的協議。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

適用於服務購買的條款與條件

	直接購買服務	透過授權經銷商購買服務
美國	www.dell.com/cts	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 公司服務文件，並不構成您與 Dell 公司之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 公司服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 公司，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 公司。針對此處所述之服務，您與 Dell 公司並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)	
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 Dell.com 國家/地區特定網站或 商業服務合約 Dell*	
亞太地區-日本	當地 Dell.com 國家/地區特定網站或 商業服務合約 Dell*	
歐洲、中東及非洲	當地 Dell.com 國家/地區特定網站或 商業服務合約 Dell* 法國： Contracts de service Dell 法國 德國： Dell.de/AGB 英國： Dell.co.uk/terms	

* 客戶可以使用當地裝置，或從 dell.com 國家/地區選擇工具中選擇國家/地區，以自動存取當地 dell.com 網站。

客戶茲此同意，於合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用「服務」，均以當時最新之服務說明為依據，查詢網站為：[商業服務合約 | Dell](#)

下單購買服務、收到服務、使用服務或相關軟體，或在購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面內點選/勾選「I Agree」(我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務描述及所參引合併之協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的發票。

補充條款與條件

服務期間所購買硬體之付款規定。 除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貸款不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。

服務範圍限制。 若 Dell 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因 (包括客戶未遵守本服務描述所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，Dell 概不負責。

隱私權。 Dell 將依據適用司法管轄區的 Dell 隱私權聲明，處理依據本服務說明所收集的任何個人資訊，所有隱私權聲明皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且每項聲明皆透過引用併入協議。

選購服務。可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，此服務將依客戶所在位置而異。客戶購買選購服務時可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。

轉讓與外包。Dell 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell 名義提供服務。

取消服務。服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：

1. 客戶未依照發票期限支付本服務的全額費用。
2. 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員。
3. 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。
4. 若此類要求明顯超出涉及元件和系統的標準故障率，Dell 保留拒絕客戶要求更換故障元件之權利。此類故障率戶受到持續監控。如果 Dell 根據本段落取消本服務，Dell 會將書面取消通知寄送至客戶發票上的地址。通知中應列出取消理由及取消生效的日期，亦即將自 Dell 寄給客戶取消通知之日起十 (10) 天後生效，除非當地法律另行要求，否則從其規定。若 Dell 根據本段落取消本服務，客戶無權針對已支付 Dell 或應付 Dell 的款項要求退費。

地區限制與地址遷移。

1. Dell 無義務為不在 Dell 服務地區內的支援產品提供支援服務。「Dell 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell 服務據點一百 (100) 英里 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內的區域；且 (ii) 該地點須位於與 Dell 服務據點相同的國家/地區，但若您與 Dell 簽訂的規範協議另有定義，則應以該規範協議中的定義為準。針對 EMEA 客戶，除非本服務說明或協議中另有規定，否則現場服務僅在距離最近的 Dell 物流地點 (PUDO 或取件/送件地點) 最多 150 公里的範圍內提供。請在購買前根據 Dell 的服務位置，洽詢您的銷售代表，以瞭解在 EMEA 是否提供現場服務的詳細資訊。

2. 並非所有地點都提供本服務。如果您的支援產品不在符合您支援產品的 Dell 服務記錄所示的地理位置中，或組態詳細內容經過變更且未向 Dell 報告，則 Dell 必須先重新審核您的支援產品是否符合您購買的支援權利的資格，才能恢復支援產品的適用回應時間。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將因地理地區與組態而異。此外，特定選項在客戶所在地可能無法購買。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell 為變更地點的支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及按照 Dell 當時的工料合約諮詢費率對變更地點的支援產品進行檢驗與重新認證。除非 Dell 與客戶另外達成協議，否則在服務零件直接寄送給客戶的情況下，客戶必須於預計接受服務的產品所在地收件。若因客戶未能或拒絕簽收運送零件而造成支援延遲，Dell 概不負責。

優先順序。除非雙方另有書面協議，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所抵觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決抵觸之處，並儘可能保留不相抵觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相抵觸的條款。

相關於依 Dell 架構銷售協議購入之所有保固相關之支援產品的一般條款與條件

服務期限。本服務說明自發票上指定的日期起生效，至發票指定的期限 (簡稱「期限」) 結束為止。若適用，客戶購買一項或多項服務，客戶的發票皆應載明購買之支援產品、授權、安裝、部署、管理終點或使用者的數量、費率或價格，以及各項服務的適用期限。除非 Dell 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

支援產品。本服務適用於以標準配置購買的支援產品，例如特選的 Dell OptiPlex™、Latitude™、Precision™、Vostro™、XPS™、Chromebook™、Dell Wyse™ 和 Dell 顯示器與擴充基座 (簡稱「支援產品」)。支援產品會定期新增，如需您的 Dell 產品或非 Dell 產品適用的最新服務清單，請洽詢您的 Dell 銷售代表。每項支援產品均附有序號 (簡稱「產品服務編號」)。客戶須另行購買各項支援產品的服務協議。向 Dell 購買本服務時，請提供支援產品上的產品服務編號。

硬體保固範圍。與支援相關的服務包括技術支援選項 (電話、網際網路等)，以及針對尚在有限保固期間內的客戶支援產品提供維修零件和相關人工服務，以維修或更換有材料和製造瑕疵之產品 (簡稱「合格事件」)。保固資訊請參閱 www.Dell.com/warranty 或所在地區的 Dell 網站；詳情請洽 Dell 技術支援分析師。

第三方保固。Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 所執行的服務不會影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

Dell 國際服務計畫。本計畫提供的服務與支援選項適用於攜帶出國、且出國期間不超過六 (6) 個月的特定 Dell 產品。其他條款與條件適用；詳情請洽 Dell 技術支援部門。

整機更換；未能退還；服務零件所有權。如果 Dell 判定支援產品的故障元件很容易移除再重新接回 (例如鍵盤或顯示器)，或如果分析師判定支援產品應整機更換，則 Dell 保留提供整機更換組件的權利。如 Dell 已提供客戶更換組件，則客戶必須退還故障電腦系統或其中元件；除非客戶為相關系統購買的是「保留您的硬碟」服務，這時便可保留其個別硬碟。所有自支援產品拆下及/或整機退還給 Dell 的維修零件，均屬 Dell 所有。客戶如已收到 Dell 提供的更換零件，但未退還自支援產品上拆除的任何維修零件或整機 (「保留您的硬碟」服務所涵蓋的支援產品硬碟除外)，則客戶必須向 Dell 支付該更換品零件當時的零售價格。客戶如未依上述退還故障電腦系統或元件給 Dell，或未於十 (10) 天內依照更換組件隨附的書面說明退還故障組件 (如更換組件並非由 Dell 技術人員當面遞交)，則客戶同意向 Dell 支付更換品組件帳單收據上所載金額支付款項。客戶收到付款通知後十 (10) 天內若未付清款項，Dell 除了可以訴諸其他合法權利及補救措施之外，亦得發出通知終止本服務說明。在執行保固維修時，Dell 會使用且經客戶明確授權使用的多家不同製造商的全新和整修零件。

所有服務等級的高級更換服務條款。無論您原來購買的是那一個等級的服務，Dell 將根據高級更換提供更換零件或產品 (「更換項目」) 給您。提供高級更換服務前，Dell 可能會需要您提供有效的信用卡卡號和信用授權，或要求您支付更換項目的費用，才會將此類更換項目計給您。如果您需要更換項目，但不想要依據本段落所述提供信用授權或付款，則您將不會獲得高級更換服務。我們不會對您的信用卡扣除更換項目的費用，或在下列情況下退回更換項目的費用給您：1) 在收到更換項目後的 10 天內將原零件或產品退還給我們，2) 我們確認您的產品問題屬於客戶支援產品適用的保固範圍或有效的支援合約範圍。保固資訊請參閱 www.Dell.com/warranty 或所在地區的 Dell 網站；詳情請洽 Dell 技術支援分析師。若我們未在 10 天內收到原零件或產品，我們將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格；如果需要在運送前付費，我們將不會退還您支付的款項。若收到您的原零件或產品時，我們判斷您的產品問題不屬於適用的保固範圍或有效的支援合約範圍，您有機會從我們聯絡您關於您的問題不在涵蓋範圍內的日期起的十 (10) 天內退還更換項目，而且若您未退還更換項目，我們將向您的信用卡收取更換項目的目前標準價格，或如果需要在運送前付費，我們將不會退還您的付款。

當日零件。「當日零件」係指一旦故障將導致支援產品無法執行基本功能的零件。如要於當日收到零件，客戶必須先購買支援當日零件交付的相關服務合約，且支援產品必須位於 Dell 事先決定的支援區域範圍內。如果維修支援產品時需要使用零件，但無法從鄰近客戶據點的 Dell 設施取得，而必須從其他設施調貨，則該零件會在商業上合理的時間內送達。

維修零件。在執行保固維修時，Dell 會使用且經客戶明確授權使用的多家不同製造商的全新和整修零件。

零件庫存。Dell 目前在全球各地均有零件庫存，但特定零件的庫存地點可能不在離客戶據點最近的地方。如果維修支援產品時需

要使用零件，但無法從鄰近客戶據點的 Dell 設施取得，而必須從其他設施調貨，則該零件會在商業上合理的時間內送達。

服務轉讓。 依本服務說明所訂限制，客戶若於目前保固期限屆滿前將完整的支援產品售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶須為支援產品及本服務之原始購買人，或向原所有人 (或前受讓人) 所購買，並遵循 www.dell.com/support 網站所列一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。請注意，如果客戶或客戶的受讓人將受支援產品搬移至本服務不提供的地點 (或以不同價格提供服務的地點)，客戶或客戶的受讓人可能無法獲得服務，或可能需要支付額外費用才能在新地點獲得相同的支援服務類別。如果客戶或客戶的受讓人選擇不支付此等額外費用，客戶的服務將自動變更為該新地點同等或低於該價格的支援類別，且不提供退費。

非現場可維修裝置。 若經遠端診斷與故障排除後，Dell 判定客戶的支援產品需要送修服務 (如下表所述)，則客戶必須立即在當日或次營業日包裝支援產品，並採用郵寄方式或安排貨運業者取件遞送，以維持客戶的權利。受支援產品一經維修或更換後，Dell 會將支援產品交由貨運業者送回給客戶。若發現是客戶支援產品所附加的非 Dell 選購配件造成所回報的問題，則可能會收取服務費用，而且修理與送返的時間可能會延遲。Dell 保留權利得為受支援產品寄送整機更換組件，或針對支援產品的某些部分寄送更換組件，而不修理並送回客戶寄來修理的支援產品。

客戶有責任為任何自客戶的支援產品中移除、且未妥善送回給 Dell 的維修零件，依當時的標準 Dell 價格來付費。若客戶無法及時為未妥善寄回給 Dell 的維修零件付款，可能會根據本協議停止客戶的服務。

下表所列的「送修服務選項」並不適用於所有國家/地區和位置。

服務回應等級	額外選項 (若適用)	服務選項說明
送修服務選項	郵寄送修服務 (MIS)	郵寄送修服務的第一步是依上述說明致電給 Dell 技術支援部門。進行診斷時，Dell 技術人員會判斷問題的嚴重程度，決定支援產品是否須送回 Dell 指定維修中心，以獲取合格事件的支援。工作週期通常為自客戶將支援產品送至 Dell 的日期起 10 個工作天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。
	自行送修服務 (CIS)	自行送修服務屬於「親送」服務，第一步是依上述說明致電給 Dell 技術支援部門。以電話進行故障診斷時，Dell 技術人員判斷是否為硬體故障；若為硬體故障，則會請客戶將支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點 (費用由客戶支付)。標準服務時間為當地週一至週五的上班時間，不含國定假日。合格事件維修將會依照客戶發票上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 將會聯絡客戶安排取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
	托收返廠服務	托收返廠服務的第一步是依上述說明致電給 Dell 技術支援部門。若診斷發現支援產品存在合格事件，且 Dell 技術人員無法於電話故障排除支援中解決問題，就會派員取件，將產品送回 Dell 指定維修中心。工作週期是 7-12 個營業日，通常是十 (10) 天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。自客戶將支援產品送出至 Dell 的日期起算。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。
高級更換服務	不適用	針對為顯示器、擴充基座和適用系統 (例如 XPS 9315) 購買高級更換服務的客戶，Dell 得將更換產品運送給客戶的營業地點，以進行合格事件維修。在某些情況下，Dell 得自行決定派遣一名現場服務技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，客戶必須在 3 個營業日內，將故障的顯示器、擴充基座和適用系統送交指定的貨運業者地點，以便將故障的產品送回給 Dell。如果 Dell 判斷無法從貨運業者的地點將客戶的顯示器、擴充基座和/或適用系統送回，且客戶必須透過郵寄送回方式將其送回，則客戶應使用通常會與更換的產品一併派送至客戶地點的包裝、運輸指示與預付運貨單。客戶收到更換的產品後，必須在當日或次營業日立即包裝顯示器、擴充基座和/或適用系統，並採用郵寄方式或安排貨運業者取件遞送。萬一客戶無法送回故障的產品，我們可能會向客戶收取一筆費用。

服務回應等級	額外選項 (若適用)	服務選項說明
送修服務選項	合作夥伴主導的自行送修服務 (CIS) ⁶	自行送修服務屬於「親送」服務，致電給 Dell 技術支援部門或親送受支援產品至 Dell 指定維修中心或運送地點 (費用由客戶支出)，就是參加這項服務的第一步。標準服務時間為當地週一至週五的上班時間，不含國定假日。合格事件維修將會依照客戶發票上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 授權服務提供商將會聯絡客戶決定取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。週期時間需時 7-12 個營業日，通常是十 (10) 日。
	合作夥伴主導的托收返廠服務 (CAR) ⁷	托收返廠服務的第一步是致電給 Dell 授權服務提供商。若診斷發現支援產品存在合格事件，且無法於電話故障排除支援中解決問題，Dell 授權服務提供商會前來取件，將產品送回 Dell 指定維修中心。標準服務時間為當地週一至週五的上班時間，不含國定假日。合格事件維修將會依照客戶發票上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，Dell 授權服務提供商將會聯絡客戶決定送還事宜。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
	條款和條件適用於所有非現場服務回應的選項。	合格事件維修將會依照客戶發票上所載的回應時間執行。支援產品維修完成後，即會送還給客戶。 運送程序： 診斷期間，Dell 技術人員會提供指示，說明如何將產品送回 Dell 指定的維修中心。必須將支援產品送回 Dell 技術人員提供的地址，並在明顯處貼上「送返授權號碼」的標籤。Dell 技術人員將提供送返授權號碼。為加快維修或更換速度，請附上書面的簡短問題說明。送返的產品請置於原有包裝。若已無原包裝，Dell 技術人員可協助提供包裝，但可能需收費。 運送注意事項： 客戶不應寄送手冊、機密、專屬/個人資訊或可移除媒體。若資料不慎遺失或毀損，或媒體或客戶機密、專屬/個人資訊損壞或遺失，Dell 概不負責。

適用於自 OEM 購買支援產品之使用者的其他條款和條件

「OEM」係指以原始設備製造商身分，為了 OEM 專案而向 Dell OEM Solutions (或其繼受公司) 事業群購買 Dell 產品及服務，再銷售支援產品的經銷商。OEM 通常會將此等 Dell 產品嵌入或搭售 OEM 客戶自有硬體、軟體或其他智慧財產，產製出具備產業或任務專用功能的專門系統或解決方案 (此類系統或解決方案合稱為「OEM 解決方案」)，並以 OEM 自有品牌銷售此等 OEM 解決方案。OEM 所指「支援產品」一詞包括不含 Dell 品牌而供應的「支援產品」(即無品牌 OEM 支援系統)。「使用者」係指您本人，或指任何購買 OEM 解決方案供本身使用，且不會再銷售、散布或再授權予其他人之實體。OEM 有責任為最終使用者提供初級故障診斷服務。OEM 應盡全力執行適當初步診斷工作，之後再尋求 Dell 協助。即使使用者已接洽 Dell 要求服務，OEM 仍需負責提供初步故障排除；如使用者聯絡 Dell 要求服務，但未聯絡其所屬 OEM，則 Dell 會要求使用者聯絡 OEM 進行初步故障排除，然後再聯絡 Dell。

⁶ 合作夥伴主導的自行送修服務 (CIS) 由 Dell 授權服務提供商執行。

⁷ 合作夥伴主導的托收返廠服務 (CAR) 由 Dell 授權服務提供商提供。