



服務說明

客戶軟體之 Dell ProSupport

服務協議簡介

Dell 欣然根據此《服務說明》（「服務說明」）為軟體、精選的軟體應用程式（「受支援產品」，定義如下）提供 Dell ProSupport（「服務」）。除以下功能外，本服務還根據您的受支援產品，在適用於受支援產品的服務期限內提供技術支援選項（電話、聊天等）與帳戶管理。

服務協議範圍

您的服務的功能包括：

- 遠端故障排除援助，以解決軟體的 [ProSupport 支援的應用程式](#) 清單規定的精選 Dell 及第三方軟體的活躍版本的常見支援問題。
- 每週七 (7) 天（包括節假日）、每天二十四 (24) 小時電話聯絡 ProSupport，求助於軟體技術專家。是否提供電話服務視乎不同國家而定。客戶（定義如下）和 Dell 渠道合作夥伴應聯絡您的銷售代表以取得更多資訊。
- 獲得客戶的同意後，一名 Dell 技術專家將透過安全的網際網路連接遠端連接到您的系統，以解決問題。
- 每週七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時造訪線上支援論壇。
- 存取產品文檔。
- 協助安裝服務包或修補程式。
- 安裝與設定軟體的最佳實踐指南。
- 協助解決特定於 Dell 軟體的許可證金鑰管理問題。
- 協助選定的第三方硬體/軟體供應商。

不包含的服務

- 現場故障排除。

- Dell 部署或諮詢服務涵蓋的活動或本《服務說明》中未明確描述的任何活動或服務。
- 硬體故障排除、維修和/或分派。
- 第三方產品支援或生產商、供應商或合作夥伴未支援的版本的協助。
- 響應客戶電話支援請求的援助將限於確保軟體提供商設計的產品功能。
- 間諜軟體或病毒修復
- 資料備份服務¹。
- 存取軟體修補程式、更新和新版本發佈或訂閱) 需要有效的服務合約。在與 Dell 技術支援部門聯絡時，客戶有責任持有有效的軟體許可證和/或訂閱協議。

需要服務時如何聯絡 Dell

線上、聊天和電子郵件支援：

想要檢視軟體之 Dell ProSupport 引用最多的自助知識解決方案文章、聊天代理和電子郵件支援選項，請造訪 www.Support.Dell.com。您需要輸入軟體服務標籤號，才能連接到相應的資訊或支援團隊。

電話支援請求：

服務時間為每週七 (7) 天 (包括節假日)、每天二十四 (24) 小時。

步驟 1：致電尋求援助

- 您在什麼位置使用出現問題的受支援軟體產品，就請在這個位置打電話。
- 致電您的 Dell ProSupport，求助於軟體專家團隊。可造訪我們的[支援網站](#)找到地區電話號碼：
- 根據技術專家的要求提供服務標籤或訂單號。支援專家會驗證客戶的受支援產品、適用的服務及響應級別，並確認服務的到期時間。

步驟 2：協助透過電話排除故障

- 收到請求時，識別收到的錯誤訊息及它們發生的時間；錯誤訊息發生前進行的活動；和您已經採取什麼步驟以嘗試解決問題。
- 技術專家將與您一起執行一系列的故障排除步驟以協助診斷問題。

¹ 備份解決方案軟體僅限於故障排除和修復軟體的可操作性，不包括資料恢復。

合作協助

倘若某些經常與客戶的受支援產品結合使用的第三方軟體出現問題，Dell 會作為單點聯絡人，直到問題被找出並上報給第三方產品供應商。具體而言，Dell 會聯絡第三方供應商並代表客戶建立「問題事件」或「故障報告表」，並提供必要的問題文檔。在某些情況下，供應商可能會要求客戶自己打開報告表，然後他們將允許 Dell 的技術專家參與。一旦供應商參與解決故障，Dell 會監控問題解決過程，並從供應商處獲取狀態和解決方案計劃，直到供應商提供解決方案、解決方案步驟、因應措施、設定變更或提交問題報告以解決問題。Dell 會應客戶要求，在 Dell 及/或供應商機構內部發起管理上報程序。

想要有資格獲得合作協助，客戶必須與各個第三方供應商簽訂相應的有效支援協議，並擁有他們的權利。找出和報告問題後，第三方供應商提供技術支援和解決方案，以解決客戶問題。Dell 不負責其他供應商產品或服務的效能。

第三方軟體支援的限制。

Dell 不保證解決任何與具體第三方軟體相關的問題，也不保證涵蓋的軟體產品會產生任何具體結果。引起客戶問題的情況必須是可再現的。Dell 可能得出如下結論：某個軟體問題足夠複雜，或客戶的受支援產品的某一個性質阻止透過電話支援對問題進行有效分析。客戶明白並同意，對於某些導致客戶提出服務請求的問題，相關軟體發行商可能沒有相應的解決方案。客戶同意，在相關軟體發行商沒有可用的解決方案時，Dell 對客戶的提供支援的義務將完全履行。

嚴重級別

嚴重級別將根據下表分派予特定意外事故。

嚴重性	狀況	Dell 響應	客戶角色
1	關鍵業務影響：客戶將產品用於生產的做法受到嚴重影響，致使客戶無法合理地繼續工作，需要立即響應。	電話故障排除，並立即上報經理介入。	每週七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時提供適當人員/資源，以提供支援來解決問題。駐場資深管理成員應獲通知並參與。
2	重大業務影響：重要的產品功能無法使用，且沒有可接受的因應措施；該軟體可能正在運作，但受到很大的限制；每週七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時。沒有客戶資源分配幫助 Dell 做出響應。	電話排除故障；如果遙距診斷在聯絡九十 (90) 分鐘後仍未確定，上報尋求經理介入。	提供合適的職員及資源以維持持續的通訊及工作努力。駐場資深管理成員將獲通知並參與。
3	最小的業務影響：產品功能不可使用，但有因應措施，並且大多數軟體功能仍然可用。	電話故障排除	提供案件的聯絡人的資訊，並在二十四 (24) 小時內響應 Dell 的請求。

一般客戶責任

授予存取權的權力。客戶聲明並保證其已獲取許可，使客戶和 Dell 可以存取並使用受支援產品、這些產品上的資料以及所有硬體和軟體組件，以提供這些服務。如果客戶尚未獲取許可，則客戶有責任在要求 Dell 執行此等服務之前自費獲取此等許可。

與電話分析師和現場技術人員合作。客戶將配合 Dell 電話技術專家或現場技術人員，並遵循他們發出的指示。經驗表明，在用戶與技術員的緊密配合下，大部分系統問題和錯誤可以透過電話解決。

維護軟體與服務版本。客戶將把軟體和受支援產品維持在 Dell 或供應商指定的最低版本級別或設定。客戶也必須確保安裝 Dell 或供應商指示的修補程式、軟體更新或後續版本，以保持受支援產品有資格獲得此服務。

資料備份；移除保密資料。客戶將在服務交付前及服務交付之時，完成對所有受影響系統上全部現有資料、軟體及程式的備份。客戶應對所有受影響系統上存儲的資料進行定期備份，以預防可能的故障、變更或資料丟失。另外，無論現場技術人員是否仍在提供協助，客戶都要負責移除任何機密、專有或個人資訊，以及任何可移除介質，如 SIM 卡、CD 或 PC 卡。DELL 對以下各項不承擔責任：

- 任何您的機密、專有或個人資訊。
- 丟失或損壞的資料、程式或軟體。
- 損壞或丟失的可移除介質。
- 未能移除返回予 DELL 的受支援產品中的 SIM 卡或其他可移除介質而出現的資料或語音費用。
- 系統或網路無法使用。
- 和/或 DELL 或第三方服務供應商的行為或疏忽，包括失職。

Dell 不負責還原或重新安裝任何程式或資料。

第三方保修。這些服務可能會要求 Dell 存取非 Dell 生產的硬體或軟體。如果 Dell 或除製造商以外的任何其他人對軟體或硬體執行操作，則可能導致某些製造商的保修失效。客戶將確保 Dell 執行服務不會影響此等保修，或如果有影響，則影響對於客戶來說是可以接受的。Dell 對第三方保修或本服務可能會對此等保修的任何影響不承擔責任。

Dell 服務條的款及細則

本《服務說明》的締結雙方分別為您，即客戶（「您」或「客戶」）以及您購買此服務之發票所示之實體，即 Dell。本服務根據客戶與 Dell 單獨簽署的主服務協議而提供並受該協議約束。該協議已明確授予了服務銷售權。如果沒有此等協議，則會根據 Dell 的《商業銷售條款》或以下表格引用的協議（如適用，「協議」）提供本服務（取決於客戶所在位置）。請參閱下表，其中列出了適用於您的客戶位置的 URL，您可從這些網站找到您的協議。雙方確認已閱讀並同意遵守此等線上條款。

客戶地點	適用於您購買 Dell 服務的條款及細則	
	客戶直接從 Dell 購買 Dell 服務	客戶透過授權 Dell 轉銷商購買 Dell 服務
美國	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
加拿大	www.Dell.ca/terms （英語） www.Dell.ca/conditions （加拿大法語）	www.Dell.ca/terms （英語） www.Dell.ca/conditions （加拿大法語）
拉丁美洲與加勒比諸國	當地 www.Dell.com 國家特定網站 或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	當地 www.Dell.com 特定於國家的網站或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
亞太地區和日本	當地 www.Dell.com 國家特定網站 或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	《服務說明》以及您從銷售商處收到的其他 Dell 服務文檔不構成您與 Dell 間的協議，而僅用於描述您從銷售商處所購之服務的內涵、您作為服務接收方的義務以及此類服務的範圍和限制。有鑑於此，本《服務說明》中以及任何其他 Dell 服務文檔中述及的任何「客戶」在此語境中應被理解為對您的指涉，而述及的任何 Dell 應被理解為僅指涉代表您的銷售商向您提供服務的服務供應商 Dell。針對此處所述之服務，您和 Dell 之間將沒有直接的合約關係。為免生疑問，根據其性質僅在買方與賣方之間直接相關的任何付款條款及其他合約條款並不適用於您，並將如您同您的銷售商所議定。
歐洲、中東及非洲(EMEA)	當地 www.Dell.com 特定於國家的網站或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .* 此外，法國、德國和英國的客戶可以選取如下適用的 URL： 法國： www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： www.dell.co.uk/terms	《服務說明》以及您從銷售商處收到的其他 Dell 服務文檔不構成您與 Dell 間的協議，而僅用於描述您從銷售商處所購之服務的內涵、您作為服務接收方的義務以及此類服務的範圍和限制。有鑑於此，本《服務說明》中以及任何其他 Dell 服務文檔中述及的任何「客戶」在此語境中應被理解為對您的指涉，而述及的任何 Dell 應被理解為僅指涉代表您的銷售商向您提供服務的服務供應商 Dell。針對此處所述之服務，您和 Dell 之間將沒有直接的合約關係。為免生疑問，根據其性質僅在買方與賣方之間直接相關的任何付款條款及其他合約條款並不適用於您，並將如您同您的銷售商所議定。

* 客戶只需在其所在地區內，利用連接至網際網路的電腦造訪 www.dell.com，或者也可以在 Dell 的「選擇一個地區/國家」網站（<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>）上的選項中選擇，存取其當地 www.dell.com 網站。

客戶進一步同意，續期、修改延長初始期限或在初始期限外繼續使用服務，則服務須遵守屆時有效的《服務說明》，可造訪 www.Dell.com/servicedescriptions/global 查閱《服務說明》。

凡本《服務說明》的任何條款與協議的任何條款出現衝突，則以本《服務說明》的條款為準，但此規定僅適用於具體的衝突，而不應被解讀或視為替代協議中任何其他未被本《服務說明》明確否定的條款。

透過訂購服務、接收服務交付、使用服務或相關軟體、或透過按一下/核取「我同意」按鈕或方塊，或您的採購相關的 Dell.com 網站上或 Dell 軟體或網際網路介面中的類似功能，您即客戶同意遵守此《服務說明》以及透過引用包含在《服務說明》中的協議。如果您代表一家公司或其他法律實體訂立此《服務說明》，則您表示您有權使此等實體受本《服務說明》的約束，在這種情況下「您」或「客戶」應指此等實體。除接受本《服務說明》外，某些國家/地區的客戶可能還需要執行已簽字的訂單表。

支援及擔保相關服務的附加條款及細則

受支援產品。

此服務在受支援產品上可用，包括以標準設定購買的精選軟體產品（「**支援的產品**」）。受支援產品會定期增加，所以請聯絡您的銷售代表獲得可用於您的 Dell 或非 Dell 產品的服務的最新清單。所有受支援產品都貼有序號標籤（「**服務標籤**」）。每個受支援產品的單獨服務協議必須由客戶購買。如需聯絡 Dell 購買本服務，請參考您的受支援產品上的服務標籤。

有限的硬體保修；硬體保險範圍限制。

支援相關的服務可能包括技術支援選項（電話和網際網路等），用以根據客戶的受支援產品，在有限保修期內修復或更換工藝缺陷（「**合資格意外**」）。美國與加拿大客戶的 Dell 有限硬體保修詳見 <http://www.Dell.com/Warranty>，或在美國以外發佈於您的地區的 Dell.com 網站上。客戶承認，隨著客戶支援產品的使用年數的增加，硬體故障的風險可能會增加。硬體保險範圍限制可能適用，且可以支付額外費用來透過服務延長這些硬體的限制的時間。請瀏覽 www.Dell.com/Warranty 或您地區的 Dell.com 網站，閱覽保修資訊或聯絡 Dell 技術支援分析師瞭解更多詳情。

服務期限。

本《服務說明》的起始時間為訂單上載明的日期，並有效至訂單上載明的期限（「**期限**」）。客戶如購買一項或多項服務，其系統、許可證、安裝、部署、管理端或終端用戶的數量或服務價格，以及每項服務的有效期限均載列於客戶訂單中（如適用）。除非 Dell 與客戶之間另有書面協議，否則根據《服務說明》購買的服務必須僅供客戶自己內部使用，並且不可轉售或用於服務局目的。

其他重要資訊

- A. 商業上合理的服務範圍限制。**如 Dell 認為提供服務可能會使 Dell 或 Dell 的服務供應商面臨不合理的風險，或請求的任何服務超出了服務範圍，則其可能會拒絕提供服務。Dell 對因超出其控制能力的任何原因所導致的延遲履行或未能履行服務不承擔任何責任，這些原因包括客戶未遵守本《服務說明》中規定的義務。服務延期僅適用於受支援產品的設計用途。
- B. 可選服務。**可選服務（包括需求點支援、安裝、諮詢、託管及專業支援或訓練服務）可以從 Dell 處購買，並會因客戶地點而異。可選服務可能會要求與 Dell 另行簽訂協議。如沒有此類協議，則可選服務將根據本《服務說明》予以提供。
- C. 分派。**Dell 可能會將本服務及/或《服務說明》分派給合格的第三方服務供應商。

D. 撤銷。 Dell 在服務期限內可因以下任何原因隨時撤銷本服務：

- 客戶未能按照發票條款支付服務全款；
- 客戶侮辱、威脅或拒絕配合協助技術人員；或
- 客戶未能遵守本《服務說明》中規定的全部條款與細則。

E. 撤銷。 若 Dell 撤銷本服務，Dell 將向客戶發票上所示地址寄送書面撤銷通知。通知內容將包含撤銷理由以及撤銷生效日期。除非有當地法律規定其他撤銷條款不可因為此協議而變更，否則此撤銷期限不少於自 Dell 向客戶發送撤銷通知之日起十 (10) 日的時間。如果 Dell 依據本章節撤銷本服務，則客戶將無權獲得已支付給 Dell 或應付費用的任何退款。

F. 地理限制和重新安置。 本服務將交付至客戶發票中所示的地點。本服務並非在所有地點均可提供。如您的受支援產品的地理位置與受支援產品的 Dell 的服務記錄上所列的地點相符，或設定詳情已經發生變化，但未向 Dell 報告，則 Dell 須在恢復受支援產品相應的響應時間前購買的支援權利之前，重新審核此等支援權利的資格。服務選項（包括服務級別）和技術支援的小時數將因地理位置和設定而異，且某些選項可能無法在客戶所在地點購買，因此請聯絡您的銷售代表瞭解詳細資訊。Dell 為重新安置的受支援產品提供此服務的義務視乎各種變數而定，包括但不限於本地服務可用性、額外費用、檢查，以及以 Dell 當時的時間和材料顧問費用對重新安置的受支援產品進行的重新認證。

G. 服務轉讓。 根據本《服務說明》中規定的限制，客戶可將在當時的有效期到期之前，把此服務轉讓給購買客戶的全部受支援產品的第三方，前提是客戶是受支援產品和此服務的原始購買者，或客戶購買是從受支援產品和此服務的原始所有人（或前一個受讓人）處購買受支援產品和此服務，並遵守所有轉讓程序，轉讓程序詳見 www.support.Dell.com。可能收取轉讓費。請謹記，如果客戶或客戶受讓人將受支援產品移至另一個不提供該服務（或不以相同價格提供該服務）的地理位置，則客戶或客戶受讓人不可擁有該保修範圍，或會產生額外的費用以在新地區保持相同的支援保修範圍類別。如果客戶或客戶受讓人選擇不付此額外的費用，則該服務可自動更改為在該新地點以此價格或更低價格獲取的支援類別，且不予退款。

© 2019 Dell Inc. 保留所有權利。本文件可能使用商標和商業名稱來指代擁有該商標和名稱的實體或它們的產品。Dell 的銷售條款和細則適用，並可使用續頁中的圖表找到。可根據要求提供紙製版的 Dell 銷售條款及細則。