

Onsite Diagnosis Service

簡介

Dell Technologies¹ 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「**服務說明**」) · 提供 Onsite Diagnosis (以下簡稱「**服務**」或「**支援服務**」) 。您的報價單、訂單或雙方另行同意之帳單或來自 Dell Technologies 的訂購確認函 (以下合稱「**訂單**」) 將詳載產品²、適用服務及相關適用選項的名稱。這些補充「**服務**」係作為既有企業專用 ProSupport Suite 或 Post Standard Support 服務的附加服務進行銷售。如需其他協助 · 或需要一份適用於服務之管轄協議 (以下簡稱「**協議**」) · 請聯絡您的 Dell Technologies 銷售代表。如客戶係依據其他授權可就這些服務進行銷售的協議向 Dell 進行採購 · 則 Dell 服務條款及條件補充³ 亦應適用於這些服務。如需您與適用的 Dell Technologies 轉售商簽訂的協議副本 · 請與該轉售商聯絡。

本服務適用範圍

本服務為您提供下列功能：

- 服務技術人員於客戶的營業地點 (客戶發票或客戶與 Dell 另行簽訂之相關協定上載明的地點) · 進行支援產品的現場故障診斷。
- 依據支援產品的有限硬體保固 · 以及另行購買的服務等級支援合約 · 於完成現場故障診斷後 · 視需要現場協助更換零件。
- 視需要進行韌體及驅動程式更新 · 使支援產品能正常運作 (客戶必須確保技術人員能夠安全進出營業場所)。對於經 Dell Technologies 歸類為不屬於設備作業環境軟體的軟體 · 客戶必須援用遠端支援來進行故障診斷 · 除非 Dell Technologies 認定有其他必要做法。

請參閱下表以獲得詳細資訊。

需要服務時應如何與 Dell Technologies 聯絡

線上支援、聊天支援及電子郵件支援：如需透過 Dell Technologies 網站、聊天功能或電子郵件取得特選產品支援 · 請造訪 <https://www.dell.com/support> 。

電話支援申請：24x7 全年無休 (含假日)。美國以外地區所享的服務內容可能有所不同 · 除非本文件另有規定 · 否則僅限提供商業上合理的服務。如需您所在地區適用的電話號碼清單 · 請造訪 <https://www.dell.com/support> 。

¹ 本文件中所述「Dell Technologies」 · 代表您的 Dell 訂單指定的適用 Dell 銷售實體 (以下稱「Dell」) · 以及您的 Dell Technologies 訂單指定的適用 Dell Technologies 銷售實體 (以下稱「Dell Technologies」) 。本文件中所述「Dell Technologies」 · 並不表示您所交涉的 Dell 或 Dell Technologies 公司實體所用的法定名稱有任何變更。

² 本文件中所述「Dell Technologies 產品」、「產品」、「設備」和「軟體」 · 代表在 [Dell Technologies 產品保固和維護表](#) 或您訂單上為此產品相關企業服務專用 ProSupport Suite 或 Post Standard Support 指定的 Latitude、OptiPlex 和 Precision 產品 · 以及在您的協議當中所定義的「第三方產品」 · 或在協議未提供該定義 · 但在 Dell Technologies 商業銷售條款 · 或您當地 [Dell Technologies 銷售條款](#) 中予以定義的「第三方產品」。「您」或「客戶」係指協議當中指定服務之指名購買人的實體。

³ 若要參閱銷售補充條款的 Dell 服務條款 · 請前往 <https://www.dell.com/servicecontracts/global> · 並選擇您所在的國家/地區 · 接著在您當地國家/地區頁面左側的導覽列中選取「支援服務」標籤。

下表列出依據 Dell Technologies 標準保固及/或維護條款所提供的 Onsite Diagnosis 服務功能。在適用保固期內或後續維護期間內，符合服務資格之 Dell 和 Dell Technologies 設備，可接受 Onsite Diagnosis 提供的支援和維護服務。

服務功能	說明	現場診斷 – 保固詳細資料
全球技術支援	客戶可於上班時間透過電話聯繫或 24x7 網站介面服務向 Dell Technologies 提報設備問題。	包括此服務項目。經確認符合服務資格之後，如有支援要求，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。
現場回應	一旦 Dell Technologies 收到客戶初次聯繫，Dell Technologies 會派遣授權人員前往安裝地點進行故障診斷。技術人員會在抵達客戶營業處所後開始進行故障診斷。若需額外診斷服務或零件才能解決問題，技術人員得代表客戶連絡 Dell Technologies 以請求協助。	<p>僅限設備使用此服務項目。</p> <p>「初步現場回應」目標是以客戶所購選項為依據。客戶可使用下列選項；包括 1) 相同營業日的 4 小時回應；或 2) 當地次營業日、正常上班時間進行的服務回應。技術人員將於抵達現場前連絡客戶，確認服務需求、排程以及執行服務所需之細節。</p> <p>如果客戶對於各支援產品的系統記錄收集的連線發生中斷或尚未建立，客戶應負責提供 i) 一份儲存空間足夠用於下載記錄檔案的 USB 金鑰；或 ii) 可將記錄檔案傳輸到其他裝置的序列纜線。</p>
更換品零件遞送	在 Dell Technologies 判定為必要情況下時，Dell Technologies 會依據適當 ProSupport 或 Post Standard Support 服務合約規定提供更換品零件。支援產品之現場服務合約必須仍在有效期內，才能免費更換零件。	<p>零件更換並不屬於現場服務內容，並且履行時應遵守產品另行購入現場服務合約規定，例如：次營業日（「NBD」）、四 (4) 小時回應時間。</p> <p>若於現場故障診斷之初，現場技術人員判斷需要某零件才能完成維修服務，則將訂購更換零件，並安排額外維修服務。現場技術人員將依據另外為產品購買的 ProSupport 或 Post Standard Support 服務合約規定，在回應時間內返回客戶地點並進行已分派零件的更換服務</p>

Dell 會持續監控元件故障率，且如果 Dell 有合理理由相信客戶過度使用 Onsite Diagnosis Service (例如客戶對於現場診斷服務的要求超出涉及元件與系統的標準故障率時)，Dell 保留拒絕提供服務之權利。如果 Dell 判定 (由 Dell 自行決定) 客戶濫用服務，Dell 保留依據以下的「取消條款」取消服務之權利。

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本服務說明的適用範圍內：

- 解除安裝、重新安裝或設定產品、軟體、應用程式 (除非本服務說明另行規定)。
- 將已解除安裝的產品移離客戶營業處所。
- 對於未歸類為設備作業環境軟體的伺服器/儲存裝置/網路軟體進行故障診斷；以及後續將產品回復至可運作狀態 (例如，諮詢、效能調整、組態設定、指令檔撰寫或基準測試)。
- 軟體故障診斷。
- 客製客戶伺服器或本服務說明未明文列出的儲存裝置。
- 資料、應用程式的復原或傳輸。
- 非 Dell 原廠系統、軟體或元件專用的保固服務或支援。
- 網路印表機安裝或網路檔案共用對應。
- 各類伺服器、儲存裝置、網路或路由器組態。
- 網路服務，包括將系統連接至 Ethernet LAN 以外的網路。
- 零件更換。(零件更換履行時應遵守產品另行購入現場服務合約規定，例如：次營業日 (「NBD」)、四 (4) 小時回應時間。)
- 本服務說明未明確列出的任何活動。

除了客戶主服務協議或本協議 (若適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明並不賦予客戶任何其他保固。

關於您所購買服務的其他詳細資訊

本網站所述的保固期與支援選項 (以下稱「支援資訊」) 應 (i) 僅適用於 Dell Technologies、及根據協議直接向 Dell Technologies 取得適用產品及/或維護服務的組織 (以下稱「Dell Technologies 客戶」) 之間關係；以及 (ii) 支援資訊為最新的狀態下，Dell Technologies 客戶所訂購的產品或支援選項。Dell Technologies 可隨時變更支援資訊。除了因第三方產品的發行商或製造商所造成的變更事宜，若此 Dell Technologies 支援資訊有任何變更，Dell Technologies 會依據與 Dell Technologies 客戶簽訂的產品訂購及/或維護相關協議中所述的方式通知 Dell Technologies 客戶，但任何該等變更不可套用至 Dell Technologies 客戶於變更日期之前訂購的產品或支援選項。

Dell Technologies 無義務為 Dell Technologies 服務地區以外的設備提供後期標準支援服務。「Dell Technologies 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell Technologies 服務地點一百 (100) 英哩 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內，用於儲存裝置及資料保護設備及/或元件的區域；且 (ii) 該地點須位於與 Dell Technologies 服務地點相同的國家/地區，除非您與 Dell Technologies 簽訂的規範協議另有定義，否則在此情況下，應以該規範協議中的定義為準。如用於 EMEA 客戶，除非在此服務說明或協議中另有聲明，否則僅適用於距離最近的 Dell Technologies 物流地點 (PUDO 或取件/送件 (Pick-Up/Drop-off) 地點) 的 150 公里範圍內提供現場服務。如需有關 EMEA 是否提供現場服務的詳細資訊，請洽詢銷售代表。

並非所有地點都能提供本服務。如果您的產品不在您支援產品之 Dell Technologies 服務記錄所示的地理位置，或是設定詳細資訊經過變更後未回報給 Dell Technologies，則 Dell Technologies 在遵循產品的適用回應時間前，必須先重新審核您的產品是否符合所購買的權利資格。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將視地理地區與組態而有所不同。此外，特定選項在客戶地點可能不提供銷售。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell Technologies 為地點遷移之產品提供服務的義務，須依多項因素而定，包括但不限於當地服務是否提供、額外收費，以及依 Dell Technologies 當時的時間和材料諮詢費用對搬遷的產品進行檢驗和重新認證。



向任何 Dell Technologies 轉售商購得的產品或服務，皆受購買人與轉售商簽締的協議所規範。該協議提供的條款可能與本網站的支援資訊相同。轉售商可與 Dell Technologies 接洽，安排由 Dell Technologies 代表該轉售商為購買人執行保固及/或維護服務。執行保固及/或維護服務、或專業服務的客戶與轉售商，必須受過適當訓練和認證。任何服務執行如由未經適當訓練和認證的客戶、轉售商或第三方為之，將在因前述第三方執行服務而回應需要 Dell Technologies 支援時，加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell Technologies 針對透過轉售商購得的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡轉售商或您當地的 Dell Technologies 銷售代表。

與我們連絡

如需更多資訊，請聯絡所在當地代表或

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation.保留一切權利。EMC 和其他商標均為 EMC Corporation 或 Dell Inc. 之相關子公司所屬商標。其他商標則為其個別擁有者所有。美國發行H4272.9

Dell EMC Corporation 確信，本文件於發行日期之所載資訊均為正確無誤。資訊如有變更恕不另行通知。修訂日2020年1月28日