

Dell 客戶用的保留硬碟服務

簡介

Dell 很高興能夠依據此服務說明 (「服務說明」) 為您提供客戶用的保留硬碟服務 (以下稱客戶用的「KYHD」或「服務」)。您的報價單、訂單或雙方另行協定之形式的帳單或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「訂單」) 將載明您所購買服務的名稱和可用的服務項目。如需更多協助或索取服務合約副本，請聯絡 Dell 技術支援部門或您的銷售代表。

服務合約適用範圍

此服務允許客戶保有的故障元件，必須列於相應 Dell 有限硬體保固規定或 <https://www.dell.com/learn/tw/zh/twcorp1/service-contracts-support-services> 內所載規定內，且為「符合維修資格」相關更換品收訖時之訂單所指定項目 (以下稱「可保留元件」)。「符合維修資格」係指客戶支援產品 (定義如下) 於適用硬體保固期內因製造缺陷而產生維修與/或更換需求。所有符合維修資格的服務，均依據客戶有限硬體保固或服務協議提供。

支援產品：選擇 OptiPlex™、Precision™、Latitude™、Dimension™、Venue™、Vostro™、Wyse™、XPS™、Alienware™、Adamo™、Studio™ 及 Inspiron™ 電腦系統，即可享有客戶用的保留硬碟服務 (以下稱客戶用的「KYHD」)。客戶用的「KYHD」可同時與硬碟有限保固搭配執行，且可在銷售點處購買，或限定可在系統仍在有限保固範圍內且系統硬碟未發生故障的任何時間購買。凡標準組態含有客戶可更換組件 (CR) 或可現場更換的可保留單元 (FR) 的系統，均可適用本服務。使用客戶用的保留硬碟服務時，此服務允許客戶在收取「符合維修資格」的相關硬碟更換品時，保有自己的已故障硬碟 (標準、固態硬碟 (SSD) 及 Serial ATA (SATA) 硬碟 (HDD)，包括 PCIe 和 NVMe)。

每套系統或「產品套件」皆必須另購客戶用的「KYHD」合約，單一合約將涵蓋個別伺服器或儲存裝置內包含的所有可保有元件。Dell 僅更換購自 Dell 且安裝於 Dell 系統中的故障元件。除非經 Dell 自行決定並認定為必要情況，否則客戶無權因某元件故障而要求更換整組單元。透過 Dell 軟體及周邊設備相關群體所購買的品項 (不論是在購買系統時一併購入或是以客戶套件形式購買，且仍在保固期內) 不在本服務涵蓋範圍內。

客戶必須在購買時為想要保有更換後之元件的每項「客戶的支援產品」向 Dell 支付客戶用的「KYHD」服務的費用。「客戶」必須在產品「符合更換資格」時，才能使用客戶用的「KYHD」服務。

支援程序

獲得支援：

客戶應在遇到問題或懷疑可保有元件故障時，依據客戶適用的有限硬體保固或服務合約致電 Dell 技術支援。客戶將會依據其適用的有限硬體保護或服務合約獲得支援。如果技術人員判定元件符合維修資格且需要維修服務，Dell 將會依據客戶適用的有限硬體保固或服務合約寄送更換元件予客戶。此客戶用的「KYHD」服務授權客戶保有故障的可保有元件。

在客戶已經購買本服務，並且在符合維修資格的情況下，將此服務授權之支援產品所含的可保有元件 (包含或個別) 寄送給 Dell 時，客戶同意其依據此「服務」寄回元件 (寄回的授權元件) 之後，放棄獲得 Dell 所提供之服務的權利。在 Dell 收到寄回的授權元件之後，對於此類型寄回的授權元件，Dell 將不對客戶具有任何其他義務。Dell 將沒有義務將寄回的授權元件寄回客戶、不需要針對客戶寄回的授權元件移除資料或採取任何其他動作，也沒有義務保留寄回的授權元件中儲存的任何資料。在 Dell 收到寄回的授權元件時，Dell 會依據標準政策處理寄回的授權元件，因為寄回 Dell 的元件符合客戶支援產品適用的客戶相關保固與服務合約。

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客戶用的保留硬碟服務 (例如客戶要求更換的故障元件嚴重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。

客戶用的保留硬碟服務合約不包括：

- 維修或更換。(任何維修或更換支援係依據客戶的有限硬體保固或服務合約提供。)
- 資料銷毀或資料抹除。
- 資產回收、棄置或回收利用。
- 保留因健康與安全風險而執行產品召回的元件。
- Dell 客製工廠整合服務要求的非標準元件。
- 對故障/保留的元件之支援。(會繼續提供支援，但僅限依據適用的有限硬體保固或服務合約所提供更換的元件。)
- 本服務說明中未聲明的其他活動或服務。

客戶責任

- **資料備份；移除機密資料。** 在 Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行備份受影響系統中的所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生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、專屬或個人資訊以及任何抽取式媒體裝置，不論是否有現場技術人員提供協助。
- 對於以下事項，Dell 概不負責：
 - 您的任何機密、專屬或個人資訊；
 - 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
 - 損壞或遺失的抽取式媒體裝置；
 - 系統或網路無法使用；
 - 及/或 Dell 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。
- Dell 不負責恢復或重新安裝任何程式或資料。退還「受支援的產品」或其零件時，客戶僅應退還技術人員在電話中要求的受支援產品或零件。

- **存取權限的授權單位。**客戶在此聲明並保證，已為客戶和 Dell 取得權限存取和使用支援的產品、其中的資料以及其中包含之所有硬體和軟體元件，提供這些服務。如果客戶尚未取得該許可，則客戶應在要求 Dell 執行這些服務之前，負責自費取得。
- **與電話分析師及現場技術人員合作。**客戶同意配合 Dell 電話分析師與現場技術人員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與分析師或技術人員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過電話修正。
- **報告元件故障。**依據客戶適用的服務合約，將每個元件故障例項向戴爾硬體保固支援報告。
- **提供零件資訊。**依據要求，為 Dell 提供零件識別資訊 (以下稱「PPID」) 或充分的詳細資訊，藉以驗證發生合約所涵蓋的元件故障。
- **現場服務。**通知技術人員已購買系統之客戶用的「KYHD」的資訊。
- **實際控制。**保留客戶用的「KYHD」所涵蓋之系統的元件實際控制。Dell 不負責保留寄回 Dell 之元件中包含的資料。
- **棄置。**客戶對於所保留元件的棄置和銷毀做法應符合所有適用的環境法律和法規，以茲確保機密、分級或專屬性質等資料確實銷毀或保持機密。
- **支援版本。**針對其他支援產品，客戶之軟體及支援產品必須符合 Dell 指定的最低版本，或 www.support.dell.com 指定的支援產品組態。客戶亦須確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援系統符合本服務資格。
- **協力廠商保固。**Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造商的產品，可能因 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 執行服務將不會影響此類保固，或如果會影響保固，客戶可以接受。Dell 提供的服務若對其他廠商的保固造成影響，Dell 概不負責。
- **現場義務。**本服務若需要現場執行，客戶必須確保技術人員能夠自由、安全進出其營業場所及存取支援產品，包括提供充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或游標控制裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。
- **註：**若客戶未能遵循本服務說明之責任與條款，則 Dell 便無提供服務之義務。

Dell 服務條款與條件

本服務說明由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上確認之 Dell 企業體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協定之規範，該協定明確授權本服務銷售事宜。在沒有此協定的情況下，會依據「客戶」所在地點，並依據在要求時提供或在各國特定當地 Dell 網站提供，以及下表中參照 (適用的「Dell 銷售條款」、「服務與支援」，以及此「服務說明」、「協定」) 之 Dell 的「商用服務條款」管理之下提供「服務」。下表列出適用於客戶所在地之合約網址，敬請參閱。雙方茲此確認均已詳閱並同意遵守此等線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell 服務的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	www.dell.com/terms	www.dell.com/terms
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大法文)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 www.dell.com/zh-tw 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global ，或若您是消費客戶，請參閱 服務合約 Dell 消費者 。*	當地 www.dell.com/zh-tw 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global ，或若您是消費客戶，請參閱 服務合約 Dell 消費者 。*
亞太地區與日本	當地 www.dell.com/zh-tw 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global ，或若您是消費客戶，請參閱 服務合約 Dell 消費者 。*	服務說明及您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 之間的協議，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 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，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell。此處所述之服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方及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。
歐洲、中東及非洲 (EMEA)	當地 www.dell.com/zh-tw 特定國家/地區網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global ，或若您是消費客戶，請參閱 服務合約 Dell 消費者 。 此外，位於法國、德國和英國的客戶可選擇以下合適網址： 法國： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： www.dell.co.uk/terms	服務說明及您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 之間的協議，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 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，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell。此處所述之服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方及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。

*客戶如需存取其當地 www.dell.com/zh-tw 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com/zh-tw，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站選擇其中的選項即可，網址為：

<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>

客戶茲同意，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，詳細規定可於 www.dell.com/servicedescriptions/global 查詢

本服務說明之任何條款若與協定之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代協定中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 Dell.com/zh-tw 網站或 Dell 軟體或網際網路介面上點選/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說明，以及納入其中以供參考之合約。如果您代表公司或其他法人簽訂本服務說明，即表示您有權約束該法人遵守本服務說明，在此情況下，此處所指之「您」或「客戶」係指該法人。除收到本服務說明外，某些國家/地區的客戶可能還需要履行已簽署的訂單。

重要補充資訊

指派。 Dell 得將本服務及/或服務說明指定予合格的第三方服務提供者。

取消服務。 依客戶所在地區適用的產品與服務退還政策，客戶收到支援產品後可於指定期限內，以書面通知 Dell 取消服務。客戶若於指定期限內取消服務，Dell 將全額退款，但若依本服務說明規定產生支援費用，則須先行扣除。然而，客戶收到支援產品後若超過期限，則不得取消服務，除非適用之各州/國家或地區法律另有明訂，則從其規定。

在服務期限內，Dell 能因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在付款期限內支付本服務的全額費用；
- 客戶拒絕配合 Dell 分析師或現場技術人員；
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

如果 Dell 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。此通知書將註明取消原因以及取消的生效日期。此生效日期至少為 Dell 寄送取消通知予客戶的日期起十天 (10)，除非州法的相關取消規定與協議的規定不同。若 Dell 依本條規定取消本服務，客戶已支付 Dell 或應付之款項無權要求退費。

重新安排。 本服務的時程一旦排定，任何排程變更均須在原定日期至少 8 天前提出。如果客戶在排定日期七 (7) 天之內重新排定此服務日期，將需要收取重新排程費用，以不超過服務價格 25% 為上限。任何重新安排的服務，都必須在「服務」開始至少八 (8) 天前由客戶進行確認。

商業上合理之服務範圍限制。 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，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell 無法提供服務或延遲服務，則 Dell 概不負責。服務範圍僅限受支援產品之原設計用途。

地區限制與地址遷移。 本服務的遞交地點為客戶發票上所載地點。並非所有地點都提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間，會依地理位置而有所不同。此外，依客戶所在地點不同，可能不得選擇特定選項。如需詳細資訊，請向您的 Dell 銷售代表洽詢。Dell 對搬遷受支援產品提供服務的義務，應視多項因素而定，包括但不限於服務的當地可用性、收取額外費用，以及依 Dell 當時的時間和材料諮詢費用對搬遷的受支援產品進行檢驗和重新認證。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 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，請洽詢業務代表。

零件庫存。 Dell 目前在全球各地均有零件庫存。但部分零件的庫存地點可能不在客戶營業處所附近。若客戶所在地區的鄰近 Dell 營業處無法取得維修系統所需零件，必須從其他據點運送，則會以隔日快遞送達。2 小時和 4 小時組件庫存系統的關鍵任務組件，應由 Dell 產品事業群決定。若關鍵任務組件故障，系統可能無法執行基本功能。視為非關鍵性的零件包括但不限於：軟體、軟碟機及媒體磁碟。若要取得 2 小時或 4 小時路程遠的零件庫存地點所提供的零件，客戶必須已購買支援關鍵零件遞交的相關服務合約，且支援產品必須位於 Dell 事先決定的支援涵蓋區域內。

效期與續約。 本服務效期以客戶的 Dell 發票所載期限為準。服務效期屆滿之前，客戶可依當時提供之選項及 Dell 當時實行的程序，延長服務期限。

此外，Dell 亦可提議續約，寄送續約服務付款通知給客戶。客戶可依法自主決定同意續約，於付款期限之前支付續約款項。支付續約款項後，即表示客戶同意延長本服務的效期。一經續約即表示客戶同意接受當時有效之條款。若客戶選擇不支付續約款項，則自合約到期日或客戶最後付款發票上所載日期起，本服務即告終止。

服務之轉讓。 依本服務說明所訂限制，客戶若於保固期限屆滿前將完整的支援產品售予協力廠商，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，並遵循一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。

請注意：客戶或受讓人若將支援產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能維持相同等級的支援。客戶若決定不支付此類額外費用，則服務可能會自動變更，以反映新地點按該價格或更低之價格所能提供之支援類別；已付款項概不退費。

服務可用性因國家/地區而異。

本文適用 Dell 的商用銷售條款，請參閱 <http://www.dell.com>。您亦可向 Dell 索取商用銷售條款的書面資料。