

Multivendor Support

簡介

Dell Technologies (1) 很榮幸能夠根據本服務說明 (以下稱「**服務說明**」) , 提供 Dell Multivendor Support Service (以下稱「**服務**」) 。您的報價單、訂單或雙方另行同意之發票或訂購確認函 (視適用情形而定, 以下合稱「**訂單**」) 將詳載您所購買服務之名稱和可用服務選項。如需更多協助, 或要索取服務合約複本, 請聯絡 Dell Technologies 技術支援或您的銷售代表。

1 本服務適用範圍

1.1 服務概觀

Dell Technologies 很榮幸根據本服務說明, 為以下產品提供服務: (i) 非 Dell Technologies 保固內與過保之特定產品, 以及 (ii) Dell Technologies 過保且壽命結束 (「**EOL**」) 之伺服器、儲存和網路裝置 / 系統 ((i) 和 (ii) 合稱為「**支援產品**」) 。如需任何其他類型的系統/裝置, 請聯絡您當地的銷售代表。本服務提供技術支援選項 (例如電話等)、服務零件, 以及您的客戶報價單中所記載的人工服務, 使系統在服務期間內維持正常運作狀態。每部裝置的服務涵蓋期間 (以下稱「**服務涵蓋期間**」) 如您的客戶報價單所述。

1.1.1 提供的服務等級選項

在服務涵蓋期間不論是否享有原始設備製造商 (以下簡稱「**OEM**」) 保固, 支援的產品服務選項均載明於各裝置所買的服務條款中, 如您的客戶報價單所述。

- 全天候電話支援
- 現場服務選項 (次營業日現場支援或 4 小時現場支援, 7x24 全年全天候待命)。「**工作日**」係指週六、週日或是公眾、銀行或國定假日 / 非工作日以外的任何日子。
- 由分析師依據本服務說明中所載明之描述, 提供 24 小時全年無休 (含假日) 的直接熱線電話諮詢服務, 協助客戶診斷硬體故障問題。
- 派遣技術人員及/或派送維修零件至客戶營業地點現場 (視需要及您的客戶報價單所描述的已購買服務等級而定), 進行必要的修復與解決問題, 使支援產品恢復正常運作。
- 在可行且徵得客戶同意的情況下, 提供常見支援問題的遠端故障排除協助。

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 EMC 訂單指定的適用 EMC 銷售實體 (以下稱「**EMC**」) 。本文件中所述「Dell Technologies」, 並不表示您所涉及之 Dell 或 EMC 公司實體所用的法定名稱有任何變更。

支援產品：可使用本服務的產品，包括在標準配置下選定的非 Dell Technologies 系統與 Dell Technologies EOL 系統。本服務說明中所涵蓋的標準配置支援產品載於您的客戶報價單中，但本服務並未涵蓋軟體、配件、耗材、媒體更換品、作業耗材與週邊產品/零件 (電池、框架、外蓋及其他)。

客戶必須針對各項支援產品，分別購買服務合約 (舉例而言，享有服務之系統若附有印表機，則此印表機「無法」享有服務，必須另行購買專屬的支援合約)。將以其 OEM 序號或其他指定序號 (以下稱「**產品服務編號**」) 來指稱各項支援產品。其他產品可能涵蓋於本服務說明中，或依變更控制程序 (若適用) 納入各地區、地點或語言的支援產品清單中。請洽詢您的 Dell Technologies 銷售代表，以取得有關本服務的支援產品相關詳細資訊。

1.2 支援程序

步驟一：請求協助

如需電話支援，請連絡 Dell Technologies 區域支援中心，直接洽詢技術支援分析師。各地區連絡電話請參見 <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>

- 致電者必須指出支援產品的所在位置。
- 根據分析師所要求，提供指定的序號與其他資訊 (「**產品服務編號**」)。分析師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：以電話協助進行故障診斷

- 來電請求支援時，客戶應說明錯誤訊息以及訊息出現的時間、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來解決問題。客戶可能需要位於支援產品旁邊。
- 分析師將透過一連串步驟來診斷故障問題。
- 如需派遣現場服務技術人員，分析師會根據需要提供進一步的指示。

1.3 現場服務選項

若分析師判斷必須更換零件，便會進一步告知客戶後續步驟。

現場回應選項需視購買的服務類型而定。如果購買的服務為現場支援服務回應等級，您的訂單上便會指出適用的現場服務回應等級 (詳情列於**附錄 A** 表格中)。若符合本服務說明規定的所有適用條款與條件，Dell Technologies 將派遣服務技術人員至客戶的營業地點現場，進行保固維修：

2 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：

- A. 安裝、解除安裝、以及重新安置、預防性維修、協助教育訓練、遠端管理、軟體修補程式管理或韌體升級等活動。
-

- B. 配件、耗材、媒體更換、作業耗材、諸如電池、框架、蓋子等周邊裝置或零件，或其他相關支援。
- C. 由第三方直接提供的產品支援或任何形式的協同合作，以及針對製造商、廠商或合作夥伴目前並未支援的第三方產品版本，視情況與任何原始製造商、廠商、出版商或合作夥伴進行的合作。
- D. 因客戶未能將軟體與支援產品維持於任何適用的最低版本或配置而需要提供支援。
- E. 支援因支援產品遭到天災 (包括但不限於閃電、水患、龍捲風、地震及颶風)、使用不當或意外、濫用支援產品或元件 (包括但不限於使用錯誤的線路電壓或保險絲、裝置或配件不相容、通風不良或不足，或未遵循操作說明)、改裝、不良的自然或作業環境、客戶 (或客戶代理人) 維護不當、以不符產品設計的方式移動支援產品、移除或變更支援產品或零件辨識標籤，或非 Dell Technologies 品牌產品引起之故障，造成設備損壞而導致的必要維修工作。
- F. Dell Technologies 對於因下列原因而未能提供服務概不負責：(1) 客戶在實行本服務說明為其賦予之責任上所導致的任何遺漏、疏忽、錯誤或故障狀況；(2) 因客戶軟體或資料所導致的問題；(3) 客戶網路、系統或其他設備的相關瑕疵或不足；(4) 非 Dell Technologies 所維護之硬體所發生的故障；或 (5) Dell Technologies 或其代表以外之某方對硬體所進行的修改。儘管發生前述之一項或多項事件，Dell Technologies 仍應通知客戶並盡商業合理之努力行事 (客戶應對 Dell Technologies 因此所付出之額外支出提供補償)。
- G. 間諜軟體/病毒移除或資料備份服務。
- H. 不屬於本服務說明範圍的進階無線網路、網路或遠端安裝、設定、最佳化以及應用程式組態。
- I. 指令檔編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心。
- J. 本服務說明內容未特別指出的任何服務或活動。

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。

3 提供具體的客戶責任

- A. **軟體授權**：客戶自行負責維持其使用權利授權。Dell Technologies 對於客戶為某些項目所產生的支出概不負責，這些項目包含但不限於使用權的授權費、轉移授權及/或軟體媒體支出。
 - B. **產品組態與位置**：客戶負責提供給 Dell Technologies 之產品組態與位置的正確性。
 - C. **目前的運作狀況**：客戶負責確保在其訂單上所載明的服務涵蓋期間，或與 Dell Technologies 的服務涵蓋期間開始時，支援產品處於正常運作狀況。客戶同意允許 Dell Technologies 對支援產品進行現場檢查，以確認支援產品處於正常運作狀況，並且盤存組態及取得元件序號。任何讓支援產品回到服務涵蓋期間開始時之正常運作狀況所必須進行的服務，皆由客戶負責。
 - D. **委派代理人**：針對所有非 Dell Technologies 支援的產品，客戶特此指定 Dell Technologies 做為其代理人，以代表客戶針對本文所涵蓋的支援產品取得保固及技術協助。上述的代理人宣告「並未」授權 Dell Technologies 在未經客戶書面同意的情況下，對客戶進行合約性或財務性約束。
-

- E. **連絡窗口**：客戶將向 Dell Technologies 提供單一連絡窗口做為 Dell Technologies 的聯絡窗口以協助執行服務。

4 一般客戶責任

- A. **授予存取權限**：客戶聲明並保證，已為本身與 Dell Technologies 取得許可，有權存取及使用支援產品、其儲存的資料，以及其包含的所有硬體和軟體元件，以提供各項服務。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell Technologies 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。
- B. **配合電話分析師與現場技術人員**：客戶將配合任何 Dell Technologies 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。
- C. **現場義務**：在服務需要現場履行的情況下，客戶將提供其設施和支援產品供 Dell Technologies (無償) 免費、安全、充分地使用，包括充足的工作空間、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 Technologies 收取任何費用)。
- D. **維護軟體與服務版本**：客戶應確保軟體及支援產品達到製造商指定的最低版本，或 OEM 網站上指定之最低組態。客戶亦須確實依 OEM 廠商指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合維修服務資格。
- E. **資料備份；移除機密資料**：在 Dell 提供本服務之前及期間，客戶將自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊，以及任何可移除媒體 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，不論現場技術人員是否也提供協助。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。
 - 由於在將支援產品退還 DELL 之前，未能先移除支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置，而產生的資料或語音費用。
 - 系統或網路無法使用。
 - 與/或 Dell 或第三方服務提供者的任何行為或疏忽 (包括個人疏失)。

Dell Technologies 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。在退還支援產品或其零件時，客戶僅應退還電話技術人員要求的支援產品或零件。

- F. **第三方保固**：Dell Technologies 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell Technologies 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 Technologies 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。凡是第三方保固或本服務對此等保固造成的影響，Dell Technologies 一律概不負責。

5 Dell Technologies Services 條款與條件

本服務說明 (以下稱「服務說明」) 由客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上定義之 Dell Technologies 實體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell Technologies 另行簽訂之主服務協議所規範，該協議明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell Technologies 商業銷售條款或下表中提及之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。請參閱下表所列您的客戶所在地點適用的協議 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell Technologies Services 的條款與條件	
	客戶直接向 Dell Technologies 購買 Dell Technologies Services	客戶經由授權 Dell Technologies 轉售商購買 Dell Technologies Services
美國	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (加拿大法文)	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 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，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 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。

歐洲、中東及非洲	<p>國家/地區特定的當地 Dell.com 網站</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：</p> <p>法國：Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國：Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：Dell.co.uk/terms</p>	<p>服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 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。</p>
----------	--	--

* 客戶如需存取其當地 [Dell.com](#) 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 [Dell.com](#)，或在 Dell Technologies 的「選擇國家/地區」網站 (網址為 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#) 選擇其中的選項即可。

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

一旦建立服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所買產品之相關 [Dell.com](#) 網站，或在 Dell Technologies 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及其中納入的參考協議。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，某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

6 額外服務限制

- A. Dell Technologies 對客戶因提供服務所產生之責任，僅限於將支援產品回復到良好運作狀況。若 Dell Technologies 無法如此處之描述回復支援產品，Dell Technologies 應更換受影響的支援產品，其中可能包含將零件更換為 Dell Technologies 維修零件。Dell Technologies 否認做出任何擔保，包含對可銷售性或適用於特定目的之任何默示擔保，以及自交易過程或貿易慣例所產生之任何擔保。Dell Technologies 不保證依此維修之支援產品的運作將不中斷或不出任何錯誤，亦不保證 Dell Technologies 將矯正所有的故障狀況。Dell Technologies 對於任何保固所承擔的義務，僅限於本文所述之維修及/或更換作業。
- B. 對於客戶所招致的任何費用或產品損傷，無論是客戶內部招致，或客戶因為支援產品無法正常運作而必須支付給第三方的費用，亦或是因為支援產品之任何故障功能所引發之任何索賠行動，Dell Technologies 皆無須負責。若發生附帶性、衍生性或特殊性損害，或任何損害係源自於支援產品的效能表現、由本服務說明所導致 (或與本服務說明有關) 的暫時性或永久性利潤損失 (無論是在合約訴訟、侵權行為 (包含疏忽) 或其他原因下)，Dell Technologies 概不為任何此種損害對客戶承擔任何責任。本服務說明中所提供或提及的補救措施係唯一補救措施；客戶與 Dell Technologies 放棄所有其他法律救濟及公平救濟辦法。本章節的限制內容在任何排他性救濟措施失效後仍應存續。
- C. 客戶同意 Dell Technologies 無需儲存、處理、代管或保有客戶資料或個人資料。

7 適用於支援與保固相關服務的補充條款與條件

- A. **硬體保固涵蓋範圍**：可適用相關限制，並可透過其服務方案，在支付額外的費用下擴展這類硬體限制。如需詳細資訊，請連絡 Dell Technologies 技術支援分析師。
- B. **無法退還**：
客戶根據本服務說明聯絡 Dell Technologies 並請求支援，在 Dell Technologies 嘗試過任何適用的修復技術後，且這些技術是 Dell Technologies 判定可以有效解決客戶告知的支援問題，即使 Dell Technologies 判定客戶告知的支援問題無法解決，Dell Technologies 依然滿足了履行服務的義務。Dell Technologies 若已提供更換組件給客戶，則客戶必須將故障系統或其中元件退還給 Dell Technologies；但若客戶已為相關系統購買「保留您的硬碟」服務，則客戶可保留其硬碟。若「客戶」未依上所述將故障系統或元件退還 Dell Technologies，或未在十 (10) 天內依照更換組件隨附的書面說明退還故障組件 (若更換組件不是由 Dell Technologies 技術人員當面交付)，「客戶」便同意依更換組件的發票收據所載金額支付款項給 Dell Technologies。客戶收到付款通知後十 (10) 天內若未支付此類發票，Dell Technologies 除了可以訴諸其他合法權利及補救措施之外，Dell Technologies 亦得發出通知終止本服務說明。
- C. **庫存零件**：Dell Technologies 目前於全球各地均有庫存零件。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 Technologies 營業處無法取得支援產品所需維修零件，必須從其他據點運送，則會以隔日快遞送達。四 (4) 小時零件庫存地點存放系統元件，品項依 Dell Technologies 決定。關鍵組件是指發生故障時，系統可能無法執行基本功能的組件。經判定為不具關鍵性質的零件包括 (但不限於)：軟體、軟碟機、媒體磁碟機、數據機、喇叭、音效卡、壓縮磁碟機、顯示器、鍵盤及滑鼠。若要取得四 (4) 小時零件，客戶地點必須位於 Dell Technologies 事先決定的區域內。Dell Technologies 僅應根據標準配置來存放零件。維修零件之貯存需要三十 (30) 天的前置時間。
- D. **服務就緒**：服務就緒 (RTS) 間隔時間是指在訂單上之收受日期後、準備提供服務所需的天數，此時間載明於客戶報價單上。Dell Technologies 將會在您的客戶報價上所顯示的生效日期，開始提供服務。零件之貯存需要額外的時間。我們會在訂單收受日期與 RTS 間隔時間到期的這段期間內盡力提供服務。
- E. **服務零件所有權**：所有自支援產品移除並退還 Dell Technologies 的 Dell Technologies 維修零件，一概為 Dell Technologies 所有。若客戶已收到 Dell Technologies 提供的更換零件，但未退還自支援產品上移除的任何維修零件 (「保留您的硬碟」服務所涵蓋的支援產品硬碟除外)，則客戶須向 Dell Technologies 支付該維修零件的零售時價。在執行維修時，Dell Technologies 會使用 (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。

8 服務期限

本服務說明自報價單所列之開始日期起生效，並持續至報價單所指的期限 (以下簡稱「**期限**」)。若適用，客戶購買的一項或多項服務，皆應於報價單載明購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者的數量、費率或價格，以及各項服務的適用期限。除非 Dell Technologies 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。

9 重要補充資訊

- A. **重新安排**：一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的 8 個曆日前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新安排的服務。
- B. **商業上合理之服務範圍限制**：若 Dell Technologies 判斷提供服務將對 Dell Technologies 或 Dell Technologies 的服務提供者造成不合理風險，或要求的任何服務超過服務範圍，Dell Technologies 皆可拒絕提供服務。若因 Dell Technologies 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 Technologies 無法提供服務或延遲服務，Dell Technologies 概不負責。服務範圍僅限支援產品之原設計用途。
- C. **選用服務**：可向 Dell Technologies 購買選用服務 (包括需求點支援、安裝、報告、諮詢、經管理之專業支援、技術性帳戶管理或訓練服務等)。提供的選用服務視客戶所在地點而有所不同。購買選用服務時可能必須與 Dell Technologies 另外簽署合約。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。
- D. **指派**：Dell Technologies 得指派合格的第三方服務提供者提供本服務及/或服務說明。
- E. **取消**：Dell Technologies 得於服務期限內，因下列任一原因隨時取消本服務：
 - 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用。
 - 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
 - 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

如果 Dell Technologies 取消本服務，Dell Technologies 會將書面取消通知寄送至客戶發票上的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies 之費用或應付款項要求退費。

- F. **地區限制與地址遷移**：本服務的交付地點為客戶帳單上所指的地點。並不適用於所有地點。如果您的受支援產品不在符合您受支援產品的 Dell Technologies 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 Technologies 報告，則 Dell Technologies 必須先重新審核您的受支援產品是否符合您購買的支援權利的資格，才能恢復受支援產品的適用回應時間。在 Dell Technologies 支援產品服務記錄中所反映之地理位置以外的其他地點，服務之適用定價可能會有所不同，且您將負責在此新地點中為服務支付額外的價額 (若有)。若此新地點的定價較低，對於您原先為服務支付的款項，您將無權要求退還金額差價。服務選項 (包括服務等級、提供技術支援時段和現場回應時間) 依地理地區而有所不同。此外，客戶所在地可能無法購買特定選項。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell Technologies 為遷址受支援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供應情形、額外收費，以及依 Dell Technologies 工料合約諮詢時價對遷址受支援產品進行的檢驗和重新認證。
- G. Dell Technologies 將不承擔任何製造商的支援產品保固責任。
- H. 根據本服務說明，Dell Technologies 將不承擔任何製造商的軟體保固或維護任何軟體的責任。
- I. **服務例外及額外費用**：因下列原因所進行的服務，需收取額外費用：(i) 客戶或任何第三方的疏忽；(ii) 誤用或濫用，包含未能根據 OEM 廠商的規格操作支援產品；(iii) 未根據 OEM 廠商的規格，移動、運輸或重新設定支援產品；(iv) 由任何 Dell Technologies 以外的第三方對支援產品進行維修或修復；(v) 非由 Dell 維護之設備發生故障；(vi) 支援產品的外部因素，包含火、水、電源的斷電或波動、冷卻不足、天災以及保險一般所涵蓋的損害。若客戶針對運作正常的支援產品撥打維修服務電話，Dell Technologies 可決定是否收費，包括但不限於因非支援產品導致之故障，以及撥打維修服務電話但未發現故障之情形。
- J. **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) 購買支援產品及本服務，且新的受讓人依據 Dell Technologies 規定的轉讓程序購買此服務。可能會收取轉讓費，而後續受讓人的定價可能會和進行轉讓之客戶的定價不同。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。

10 支付準則

- A. **固定費用** (根據列於客戶報價中系統進行計算)：服務支付金額涵蓋聯絡期間全程費用。請參閱支援產品列表的貴客戶報價及詳細定價。
- B. **定價假設**：當客戶報價單中所列之產品細節並未準確反映出實際的系統或是不完整，Dell Technologies 的定價可能會變更。
- C. **系統配置**：定價係以服務起始時的系統配置為依據。對配置進行的任何變更都可能會導致定價變更。
-

- D. **帳單/付款期限**：收到參照本服務說明的客戶訂購單後，將事先開立服務發票。付款的幣別應為您的客戶報價中所指明的貨幣，或適當國家或地區中的本地貨幣。支付款項應於發票日期起三十 (30) 天內完成付款，除非合約另有約定。
- E. **貨幣轉換**：Dell Technologies 的匯率係以和全球銀行交易對手銀行的實際遠期或期權避險合約為準。這些匯率一般於每季開始時設定，但基於外匯市場變動起伏的特性，Dell Technologies 可在任何時候變更其對沖計畫的工具、貨幣或程序。
- F. **開支**：開支包含於固定費用價格內。除非服務範圍變更；Dell Technologies 在未經客戶明確以書面同意之前，不會針對交付服務收取任何額外費用。額外費用包括服務相關支出，包括實際、合理且必要的差旅及生活支出。
- G. **稅額**：Dell Technologies 的定價不包含增值稅或適用的當地稅額。
- H. **範圍變更**：若客戶變更或擴大服務範圍，可能須支付額外費用。超出本服務說明範圍的任何額外必要工作，皆須依據變更控制程序經由雙方同意。
- I. **服務排程**：在 Dell Technologies 收到引用此服務說明的訂購單 (若有) 前，皆不得排定服務或開始提供服務。收到參照此服務說明的訂購單後，Dell Technologies 的代表一般會在七 (7) 個工作日內聯絡客戶以開始排定服務時間。Dell 將依據客戶之排程喜好/要求、以及所需資源之供應情況排定服務時間。
- J. **定價**：Dell Technologies 依據本服務說明提出之條款 (包括但不限於定價條款)，初次交付本服務說明給客戶後三十 (30) 天內皆應有效。若客戶於三十 (30) 天屆滿後方執行本服務說明，Dell Technologies 得全權決定 (i) 依據載明條款接受本服務說明；或 (ii) 拒絕本服務說明，並為客戶提供經修改之服務說明，且對原先之服務說明條款作必要更新。

附表 A

現場回應

可購買的現場回應等級

下列回應時間適用於「符合資格的事件」，其中與客戶達成的適用訂單文件內有明文同意。服務的供應情況因區域/地區而異 – 其他詳細資訊請連絡 Dell Technologies 業務或支援代表。

Dell 將在下列期間內，盡商業合理之努力來回應「符合資格的事件」：

現場回應類型	現場回應時間	限制/特別條款
7x24 全年全天候 4 小時現場回應服務	技術人員應於電話故障診斷後 4 小時內抵達現場。	24 小時全年無休 (含假日)。
次營業日現場回應服務*	完成電話故障診斷後，我們會派遣技術人員於次營業日抵達現場。	每週五 (5) 天，每日十 (10) 小時 (不含假日)。 對於 Dell Technologies 專家中心在當地時間 (週一至週五) 下午 5 點* 以後接獲的來電，及/或在該時間之後 Dell Technologies 排定的派遣工作，服務技術人員可能於次二營業日才能抵達客戶的所在地點。 倘若技術人員抵達客戶現場時需要額外的零件/資源，可能會暫時中斷維修工作，直到額外的零件/資源抵達為止。
7X24 全年無休的 6-Hour Call to Repair : 2 小時現場回應，6 小時維修服務	技術人員應於派遣後 2 小時內抵達現場，通常會在 6 小時的派遣時間內修好硬體。	24 小時全年無休 (含假日)。 派遣後 2 小時回應和 6 小時維修。 適用於特定受支援產品機型。

* 如需技術人員於「次營業日」抵達，Dell Technologies 專家中心必須於當地派遣截止時間前接獲維修服務電話。派遣截止時間可能會因國家/地區而異，且介於當地時間下午 3:30 及 5:00 之間 (週一至週五)。若派遣工作係於當地截止時間過後排定，則服務技術人員及/或零件可能於次二營業日才能抵達客戶的所在地點。

僅適用於支援產品故障或維修。軟體支援不在範圍內。

© 2016 Dell Technologies Inc. 版權所有。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。您亦可向 Dell Technologies 索取銷售條款與條件的書面資料。