



服務說明

合作夥伴經驗中心服務

一旦收到服務 (依下面定義)、使用服務或相關軟體，或在 Dell.com 網站，或在 Dell Technologies 軟體或網際網路介面上按一下/勾選 [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，及其中所納入以供參考之協議。如果「您」或係代表公司或其他法律公司實體簽訂本「服務說明」，即表示「您」或有權約束此類實體遵守本「服務說明」，此處之「您」、心「您的」或「合作夥伴」係指此類實體。除收到本「服務說明」(依下面定義) 外，位於某些國家/地區的「合作夥伴」可能還必須履行已簽署的訂單。

I. 簡介

Dell Technologies (係指為您提供「服務」的法律實體) 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供通路合作夥伴營運支援服務 (以下簡稱「服務」)。如需更多協助或索取服務合約複本，請聯絡通路合作夥伴營運支援人員或您的銷售代表。

II. 定義

1. 「合作夥伴」或「您」或「您的」應係指收到 Dell Technologies 所提供之「服務」的 Dell Technologies 合作夥伴。
2. 「GBS」係指 Dell Technologies 的全球業務服務組織
3. 「PXC」係指提供這些服務的 Dell Technologies 合作夥伴體驗中心
4. 「PSPM」 – Partner Success Program Manager，合作夥伴成功計劃管理員 (前身為通路參與管理員 (Channel Engagement Manager，CEM))
5. 「SC」係指 Dell Technologies 解決方案配置工具 (前身為線上解決方案配置工具)

III. 本服務適用範圍

1. 服務：

根據本「服務說明」，「服務」應在「期限」期間由 PXC 團隊向您提供。服務的功能應包括 Dell Technologies PXC 人員的線上和電話支援，以便向合作夥伴提供一般指引、協助錯誤的故障排除，以及/或者回應下列 Dell Technologies 主題和/或程式的詢問 (以下簡稱「支援」)：

- 開通
- 交易註冊
- 訂單管理
- 售出及要求
- DT 合作夥伴方案
- 發票開立
- 線上訂購工具 - Premier、Global Portal、Premier Connect (EDI)、MyQuotes 和 SC

2. PXC 支援服務：

PXC 團隊提供的全部服務應透過合作夥伴入口網站案例管理工具要求，並包含下列與 Dell Technologies 和合作夥伴相關之主題的服務 (以下簡稱「PXC 支援服務」)，而且可能包括與其他 Dell Technologies 職能團隊進行協調的事項：

- a. 訂單支援
 - i. 訂單管理
 - ii. 訂單狀態追蹤
 - iii. 物流優先與升級
 - iv. 存貨
 - v. 貨物短缺
 - vi. 遺失、錯誤、損壞的訂單，產品壽命結束 (儲存裝置)
 - vii. 產品認證
- b. 線上訂購工具
 - i. 使用者存取支援
 - ii. 降級的服務支援
 - iii. 訓練和示範
- c. 交易註冊支援
- d. 定價和報價詳細資訊 (不協助取得定價和報價)
- e. 合作夥伴/銷售的 EOQ 增強支援時數
- f. 儲存系統和程序基礎結構啟用
- g. 舉辦關於合作夥伴入口網站、交易註冊、MyQuotes、解決方案配置工具、法規遵循等主題的合作夥伴網路研討會訓練
- h. 合作夥伴的營運問題呈報點

IV. 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：

- 服務不包括支援合作夥伴自身的最終使用者或客戶。
- 服務並未包括 PSPM 提供的服務。
- 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括為合作夥伴單獨或特別建立的任何智慧財產開發，定義如下。
- 支援不包括提供產品的定價，此類價格應從銷售團隊或相關的 Dell Technologies 網站取得。
- 建立或修訂任何報價。
- 其他任何「服務說明」所涵蓋的服務。
- 任何協調的全球活動或推廣 (需要整合計畫經理的支援，由 Dell Technologies 自行審酌決定)。

除了如下定義之經銷商銷售條款、主服務合約或本合約 (若適用) 條款所提供的擔保之外，本服務說明並不賦予客戶其他任何擔保。

V. 一般合作夥伴責任

1. **存取權限的授權機構。** 合作夥伴表示並保證，已依據國家/地區隱私權法律 (包括相關地區的 GDPR)，取得合作夥伴和 Dell Technologies 的權限，可存取和使用任何資料 (來自合作夥伴或任何第三方) 提供這些服務。如果合作夥伴尚未取得上述使用權限，在合作夥伴要求 Dell Technologies 執行服務之前，合作夥伴應負責取得所需權限並支付相關費用。

2. **合作夥伴合作**。合作夥伴瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell Technologies 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，合作夥伴須迅速且合理地配合 Dell Technologies 履行服務所需的所有事項。若合作夥伴未能按照前述規定合理且充分地配合，而致使任何未能履行服務之情況，Dell Technologies 概不負責。
3. **資料遺失免責聲明以及資料和程式備份義務**。除非依適用的當地法律另有要求 (對於 EMEA 地區的服務，除非適用的銷售條款或協議另行規定了責任限制)，DELL INC. 及其直接與間接子公司 (包括 DELL TECHNOLOGIES) 對以下事項概不負責：
- A. 您的任何機密、專屬或個人資訊；
 - B. 資料、程式或軟體遺失或損毀；
 - C. 損壞或遺失的卸除式媒體裝置；
 - D. 系統或網路的使用權喪失；及/或
 - E. DELL TECHNOLOGIES SERVICES 或第三方服務供應商之任何行為或疏失，包含過失 (不適用 EMEA 地區)。
4. **服務時間**。本服務一般遵循當地每週工作時數相關法律，將於週一至週五在 Dell Technologies 通路營運正常營業時間執行，時間為合作夥伴當地時間上午 8:00 至下午 5:00。除非事先已透過書面進行其他安排，否則當地正常上班時間以外或國定假日期間均不提供服務。

VI. 服務條款與條件

本「服務說明」為您與 Dell Technologies 之間締結的合約。根據您所在的地點，本「服務」的提供需受 Dell 的商業銷售條款或是下表所提及之協議 (如果適用，以下稱為「協議」) 所約束並且受其管理。請參閱下表，其中列出「協議」所在的「合作夥伴」地點所適用的網址。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

合作夥伴地點	商業銷售條款的網站位置
美國	Dell.com/CTS
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/地區特定的網站或 Dell.com/servicedescriptions/global .*
亞太地區-日本	當地 Dell.com country-specific website or Dell.com/servicedescriptions/global .*
大中華地區	當地 Dell.com 國家/地區特定的網站或 Dell.com/servicedescriptions/global .*
歐洲、中東與非洲	當地 Dell.com 國家/地區特定的網站或 Dell.com/servicedescriptions/global .* 此外，位於法國、德國和英國的「合作夥伴」可在下方選擇適當網址： 法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente

德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen
英國： Dell.co.uk/terms

*合作夥伴如需存取所在地的 Dell.com 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 Dell.com，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen.) 中選擇合適的選項即可。

如果在自 Dell Technologies 獲得「服務」的條款中有任何衝突，將依以下順序決定文件的優先等級 (在 EMEA 地區，需遵守 IV.3 規定)：(1) 本「服務說明」；以及 (2) 協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

VII. 補充條款與條件

1. **服務之期限**。本「服務說明」從您加入 Dell Technologies 合作夥伴計劃的日期開始，並且應持續生效，直到您在 Dell Technologies 合作夥伴計劃的會員資格終止或是本「服務說明」終止 (以下稱為「期限」)。除非 Dell Technologies 與合作夥伴另行簽署書面合約達成共識，否則合作夥伴購買本服務說明所述的服務，僅供合作夥伴內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

2. 重要補充資訊

A. **商業上合理之服務範圍限制**。若 Dell Technologies 秉持商業合理判斷，認定提供服務將對 Dell Technologies 或 Dell Technologies 的服務供應商造成不合理風險，或有任何要求的服務超過服務範圍，Dell Services 可以拒絕提供服務。若因 Dell Technologies 無法掌控之原因，包括合作夥伴未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell Technologies 無法提供服務或致使服務延遲，Dell Technologies 概不負責。此外，「服務」範圍有可能隨時變更，Dell Technologies 可自行決定是否通知您。

B. **選用服務**。客戶可向 Dell Technologies 購買選用服務 (包括由 PSPM 提供的任何服務、需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，而 Dell Technologies 供的選用服務會依合作夥伴的所在地點而異。選擇性服務可能需要與 Dell Technologies 達成個別協議或是工作聲明 (如果適用)。如未另訂協議，則選擇性服務將根據本「服務說明」所提供。

3. **轉讓與外包**。Dell Technologies 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 Technologies 名義提供服務。

4. **取消服務**。Dell Technologies 得基於以下任何原因於「期限」期間隨時暫停或取消對您提供的全部或部分「服務」：

A. 合作夥伴謾罵、威脅或拒絕配合任何 Dell Technologies 代表；

B. 合作夥伴未遵守本服務說明所載之任何條款與條件；或

C. 您違反 (由 Dell Technologies 自行裁量) 與參與 Dell Technologies 合作夥伴計劃有關的任何協議

5. **終止** Dell Technologies 得根據其自行裁量權在不說明任何原因情況下終止為所有 Dell Technologies 授權解決方案供應商或經銷商 (或您個人) 所提供全部或部分「服務說明」，惟需於十 (10) 天之前通知。

6. **地域限制與地址搬遷**。本服務並非適用於所有地點。服務選項 (包括技術支援時數) 和回應時間會視地理位置而有所不同，同時某些購買選項在合作夥伴地點可能沒有提供，如需詳細資訊，請洽詢通路銷售營運代表。
7. **修改**。Dell Technologies 有權在不事前通知的情況下隨時修改本「服務說明」的條款。您持續接受或是利用「服務」將構成您在受到約束情況下接受更改，同時您考慮支持任何此類更改。
8. **有限責任**。對於因「服務」或是本「服務說明」或是解釋、違規、終止或是有效性所引起、造成或是與其有關的任何衍生性、特殊性、懲罰性、依賴性、懲戒性、隨附性或間接性損失，DELL TECHNOLOGIES 概不承擔任何責任。無論在任何情況下，DELL TECHNOLOGIES 對於因業務、收入或利潤的損失，或是遺失或損壞的資料均無需承擔任何責任。無論在任何情況下，DELL TECHNOLOGIES 對於因「服務」或是本「服務說明」所引起、造成或是與其有關的最大累計賠償責任，其金額不得超過 500.00美元。無論是否基於侵權、合約或其他理論，以及無論 DELL TECHNOLOGIES 是否已知或應該知道此類損害的可能性，這些責任限制應適用於所有損害賠償。儘管本「服務說明」中有所規定，應適用此處所提及的救濟措施，即使此類救濟措施未能達到其基本目的。
9. **可分割性**。若本協議任何條款無效或不具執行力，則您與 Dell Technologies 同意刪除該條款，並且同意本協議其他條款應繼續有效。
10. **棄權**。倘若 Dell Technologies 未能嚴格執行此處任何條款的規定，將構成 Dell Technologies 放棄後續實施該條款或是本「協議」任何其他條款的權利。

© 2019 Dell Inc. 版權所有。本文件中提及的商標及商品名稱係指擁有該商標與名稱或其產品之實體。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面版本。