



## 服務說明

### Dell Post Standard Support

#### 簡介

Dell Technologies 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供 Post Standard Support for Infrastructure 服務 (以下簡稱「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選項。如需更多協助或索取服務合約副本，請聯絡技術支援或您的銷售代表。

在特定 Dell Technologies <sup>1</sup>硬體機型的主要支援期間到期時，Dell Technologies 可全權決定提供可用的 Post Standard Support，以茲協助客戶安排轉移至目前可支援軟體版本或硬體機型的必要額外時間。

Post Standard Support 服務的範圍說明如下。如要判斷特定的 Dell Technologies 硬體機型是否符合實施 Post Standard Support 服務的資格，請參考 [support.DELL.com](http://support.DELL.com) > Support By Product (按產品的支援) > Select Product (選取產品)。Dell Technologies 所提供報價，將包括產品的名稱、適用的 Post Standard Support 服務，以及任何的相關選項。如需其他協助，或是要求適用於 Post Standard Support 服務的規範合約，請聯絡您的 Dell Technologies 銷售代表。您的規範合約，或在無另外簽訂規範合約的情況下，得根據客戶的不同所在地，約定本服務在提供時應遵守下列規定並接受其約束，包括 Dell 的商業銷售條款 (線上提供：[www.Dell.com/CTS](http://www.Dell.com/CTS)) 或您所在 [dell.com](http://dell.com) 國家/地區特定網站上規定的當地銷售條款 (依適用情況，分別稱為「合約」)。如需您與相關 Dell Technologies 經銷商簽訂的協議副本，請與該經銷商聯絡。合約中任何條款如與 Post Standard Support 服務之間存在衝突或修改服務規定 (包括但不限於「Post Standard Support 服務」的保障範圍)，則前揭條款應不適用，而應適用可能規定的客戶責任。本文件中以上下引號標註術語，將於合約中予以特別定義。

<sup>1</sup>本文件中所述「Dell EMC」，係指您的 Dell 訂單指定的適用 Dell 銷售實體 (以下簡稱「Dell」)，以及您的 EMC 訂單指定的適用 EMC 銷售實體 (以下簡稱「EMC」)。本文件中所述「Dell EMC」，並不表示您所交涉的 Dell 或 EMC 公司實體所用的法定名稱有任何變更。

## POST STANDARD SUPPORT 的需求

1. 客戶必須取得特定 Dell Technologies 產品的有效 Dell Technologies 支援選項維護契約 (包括 ProSupport Plus、ProSupport、Premium、Enhanced 或 Basic)，或已由 Dell Technologies 再次證明購買這項 Post Standard Support 的必要性。
2. 客戶必須確保，在其報價單、訂單上，或經與 Dell Technologies 雙方同意並由 Dell Technologies 確認之發票或訂單上所載服務涵蓋期間之始，產品即運作正常且儲存產品上執行的作業環境軟體為可利用之最近期相容版本。客戶同意允許 Dell Technologies 對產品進行現場檢查，及/或安裝和執行適用的支援軟體 (例如「phone home」軟體)，以確認產品處於正常運作狀況，並視需要盤存組態配置及取得元件序號。任何在這項 Post Standard Support 服務應用開始時讓產品回到正常運作狀況所必須進行的服務，一律由客戶負責。

## POST STANDARD SUPPORT 的範圍

1. 符合資格的 Dell Technologies 硬體機型：
  - a. 經 Dell Technologies 判為必要的硬體替代零件，將依客戶合約的適用規定，採用全天候 (24x7) 接單後四小時或當地次營業日遞送處理。當地的出貨時間可能會影響替代零件的次營業日遞送作業。Post Standard Support 實施期間，如客戶經指示由 Dell Technologies 執行更換，則應視需要依要求執行客戶可更換組件 (CRU) 的 Dell Technologies 安裝。消耗性零件並不屬於 Post Standard Support 保障範圍。Dell Technologies 將採取商業上合理的服務來更換標準電池，惟可能在實施進口限制國家/地區內受到限制。在本服務之最初條款啟動日之後，確認零件可用性的前置時間可能長達三十 (30) 天。
  - b. 讓合格 Dell Technologies 硬體機型能執行自身基本功能之作業系統/環境軟體、微碼和韌體的 Hot Fix (包括安全性修補程式)，不在 Dell Technologies 硬體機型的 Post Standard Support 的服務範圍。
  - c. Dell Technologies 對於因下列原因而未能提供支援概不負責：(1) 客戶在實行本文件中所載其應盡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)。

2. 如果 Dell Technologies 判定產品其中故障的元件是瑕疵品，且屬於容易移除再重新接回的元件，或者分析師判定產品應作整機更換時，此時 Dell Technologies 保留向客戶作整機更換的權利，但 Dell Technologies 在任何情況下都沒有作整機更換的義務，判定是否作整機更換是由 Dell Technologies 全權決定。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 Post Standard Support 服務的義務。Dell Technologies 也應保有權利，在 Dell Technologies 單方面且根據商業合理推斷，研判 Post Standard Support 服務無法將客戶設備恢復為可合理接受的安全保護等級，且不太可能避免資訊安全問題的不當風險的情況下，終止及取消與客戶就此揭 Post Standard Support 服務的契約。

## 排除項目

以下活動不包含在本服務說明的範疇內：

- 解除安裝、重新安裝或設定產品、軟體或應用程式
- 將已解除安裝的產品移離客戶據點
- 超出將產品回復至正常運作狀態範圍的作業環境軟體故障診斷 (例如諮詢、效能調整、組態、指令碼式或效能指標皆不在涵蓋範圍內)
- 因未將軟體和支援產品維持在[參考代碼文件](#)中指定的任何最低版本等級而導致的必要服務。
- 因未採用 Dell Technologies 提供的任何系統修正、維修、修補程式或修改而導致的必要服務，或因客戶未依照先前 Dell Technologies 提供的建議採取避免措施而導致的必要服務，例如客戶未實作的已傳達安全性公告或重大修正更新
- Dell Technologies 認為因不當處理或使用產品或設備而導致的必要服務
- 自訂客戶伺服器或儲存裝置 (除非本服務說明明確載明)
- 復原或傳輸資料/應用程式
- 非 Dell Technologies 原廠系統、軟體或其他元件專用的保固服務或支援
- Dell Technologies 認為因第三方人員未經授權即嘗試安裝、維修、維護或修改硬體、韌體或軟體而導致的必要服務
- 網路印表機安裝或網路檔案分享對應
- 各類伺服器、儲存裝置、網路或路由器組態
- 網路服務，包括將系統連線至乙太網路 LAN 以外的網路
- 本服務說明未明確列出的任何活動。

除了主服務協議或本協議 (若適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明並未提供客戶其他任何保固。

## 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定產品支援，請造訪 [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus)。

**電話支援請求：**服務全年無休 (含假日)。美國以外地區的服務適用性可能有所差異，除非本文件另有規定，否則僅提供商業上合理的服務。請造訪 [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) 以查看您所在地區適用的電話號碼清單。

### 附件 A

下表列出 Post Standard Support 的服務特色：

服務特色	說明	保障範圍詳細資料
技術支援	<p>客戶可全天候隨時透過電話或 Web 介面聯絡 Dell Technologies，以回報設備問題並提供意見，協助嚴重程度的初步評估*。無論客戶在向 Dell Technologies 提出支援要求時的評估為何，此揭嚴重程度應由 Dell Technologies 全權決定。</p> <p>Dell Technologies 會 (i) 根據問題的嚴重程度，透過遠端方式提供回應；或 (ii) Dell Technologies 認為有必要時，以下述方式提供現場回應服務。</p>	包括此服務項目。
現場回應	一旦 Dell Technologies 找出問題癥結並認為有必要現場回應，就會派遣授權人員前往安裝地點解決問題。	此服務項目僅適用於設備。

## 運送更換零件

Dell Technologies 認為有必要時，便會提供更換零件。

包括此服務項目。

在診斷完成且已授權配送之後，替代零件之遞送將依客戶合約的適用規定，採用全天候 (24x7) 接單後四小時或當地次營業日遞送處理。國家/地區當地的出貨時間可能會影響替代零件的次營業日遞送作業，並攸關現場回應時程。

Dell Technologies 會在現場回應時安裝所有更換零件，但客戶可選擇自行安裝「客戶可更換組件 (CRU)」，如需指定為特定設備之「客戶可更換組件 (CRU)」的零件清單，請參閱 [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)，或是洽詢 Dell Technologies 以瞭解詳細資訊。

若由 Dell Technologies 安裝更換零件，Dell Technologies 會安排將換下的零件送回其設施。若由客戶自行安裝 CRU，該客戶有責任將換下的 CRU 送回 Dell Technologies 指定的地點。

新版本軟體的相關權利	Dell Technologies 提供 Dell Technologies 已對大眾公開發行的新版本軟體的使用權。	不包括此服務項目。
安裝新版本軟體	Dell Technologies 負責安裝新版本軟體。	不包括此服務項目。
全天候遠端監控與維修	特定產品會各自自動聯絡 Dell Technologies，提供可協助 Dell Technologies 判定問題的資訊。 如有必要，Dell Technologies 可遠端存取產品，以執行額外的診斷並提供遠端支援。	已併入產品，包含可在本 Post Standard Support 服務期間使用的 Dell Technologies 提供之遠端監控工具及技術。
全天候存取線上支援工具	已正確註冊的客戶可透過 Dell Technologies 線上支援網站，24x7 隨時存取 Dell Technologies 的 Web 型網頁知識庫與自助客戶支援工具。	包括此服務項目。

**\*嚴重性等級定義**

- 1 級嚴重性** 嚴重 – 喪失執行關鍵業務功能的能力，需要立即處理。
- 2 級嚴重性** 高 – 能夠執行業務功能，但效能/功能降級或嚴重受限。
- 3 級嚴重性** 中/低 – 對於業務造成影響不多或無任何影響。

本網站所述的支援選項 (以下稱「Dell Technologies 支援資訊」) 應 (i) 僅適用於 Dell Technologies、及根據合約直接向 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 Dell Technologies 產品或支援選項。Dell Technologies 可隨時變更 Dell Technologies 支援資訊。接受本 Post Standard Support 服務保障的產品，不符合為搭配由 Dell Technologies 執行之標準支援選項所購產品包含任何部署專案的資格。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/或維護相關合約中所述的方式通知 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 Post Standard Support 服務。「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) 以內的區域；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 簽訂的規範合約另有定義，否則在此情況下，應以該規範合約中的定義為準。

向任何 Dell Technologies 經銷商購買的產品或服務，皆受購買者與經銷商簽訂的協議規範。該合約提供的條款可能與本網站的 Dell Technologies 支援資訊相同。經銷商應安排由 Dell Technologies 代表經銷商，為購買人執行服務，且若 Dell Technologies 執行之服務為 Post Standard Support，則本服務說明應適用。若需進一步瞭解 Dell Technologies 對於購自經銷商之產品可提供的服務效能，請聯絡相關經銷商或當地的 Dell Technologies 銷售代表。

**維持軟體與服務版本。** 客戶之軟體及支援產品必須符合[參考代碼文件](#)指定的最低版本等級。

客戶也必須確保依 Dell 指示安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本的最低軟體或韌體版本等級，才能使支援產品符合本維修資格。對於不符合在[參考代碼文件](#)中指定之 Dell Technologies 指定最低版本等級的軟體和支援產品，Dell Technologies 保留全權決定拒絕支援的權利。

版權所有 © 2021-2024 Dell Inc. 或其子公司。版權所有。Dell Technologies、Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。