

## 服務說明

# Dell Technologies ProSupport One for Data Center

---

### 簡介

Dell Technologies<sup>1</sup> 很榮幸根據本《服務說明》(以下簡稱「**服務說明**」) 提供 Dell Technologies ProSupport One for Data Center (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<sup>2</sup>、適用服務及相關適用選項的名稱。如需其他協助，或需要一份適用於服務之規範協議(以下簡稱「**協議**」)，請聯絡您的 Dell Technologies 銷售代表。若客戶是依據授權本服務銷售行為的個別協議向 Dell 採購，則 Dell 服務補充條款和條件<sup>3</sup>亦應適用於這些服務。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。

### ProSupport One for Data Center 要求

作為獲得此服務的前提條件，客戶必須滿足並維持某些資格要求，包括：

- 對於當前 ProSupport One for Data Center (以下簡稱「**ProSupport One**」) 支援選項所覆蓋之《Dell Technologies 報價》中指定的 Dell 受支援產品，其最低安裝數量不少於一千 (1,000)，或客戶滿足 Dell Technologies 當時實行的 ProSupport One 年度收入要求。
- 所有符合獲取 ProSupport One 的條件的 Dell Technologies 產品，必須位於同一資料中心位置，並被同一個當前的 ProSupport One 支援選項所涵蓋。不允許例外。
- 客戶必須擁有並維持一個集中式資源中心及服務台，以為包括 ProSupport One 所涵蓋的 Dell Technologies 產品的資料中心提供支援。
- Dell Technologies 保留定期審核客戶遵守 ProSupport One 之資格要求的情況的權利。如果 Dell Technologies 確定客戶沒有達到或維持 ProSupport One 資格要求，則 Dell Technologies 保留在書面通知客戶後，將包含 Dell Technologies 產品的服務與支援選項由 ProSupport One 變更為 ProSupport 的權利。

### 本服務適用範圍

本服務提供下列功能與服務：

- 依據 24x7 制 (包括假日) <sup>4</sup>求助於 Dell Technologies 客戶服務與支援組織的高階 Dell Technologies 技術支援資源，獲得排除產品故障的協助。

---

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

<sup>2</sup>本文件中所述「Dell Technologies 產品」、「產品」、「設備」和「軟體」，代表 [Dell EMC 產品保固和維護表](#)上所指定的 Dell Technologies 設備和軟體，或列於與該產品相關訂單上的特選產品，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 EMC 商業銷售條款](#)中予以定義的「第三方產品」。「您」和「客戶」係指協議中指名為本服務購買者的實體。

<sup>3</sup>若要參閱 Dell 服務銷售補充條款，請前往 <https://www.dell.com/servicecontracts/global>，並選擇您所在的國家/地區，接著在所在國家/地區頁面左側的導覽欄中選取「支援服務」分頁。

<sup>4</sup>服務可用性因國家/地區而異。詳情請洽詢銷售代表。

- 派遣現場技術人員及/或將更換品零件送至安裝地點，或 Dell Technologies 根據協議的詳細說明批准的其他客戶營業地點 (根據需要並根據所購買的支援選項)，以解決產品問題。
- 求助於本文件指定的遠端 Service Account Manager (SAM)。

請參閱下表以瞭解更多詳細資訊。

## 需要服務時應如何與 Dell Technologies 聯絡

**線上支援、聊支援及電子郵件支援：** 如需透過 Dell Technologies 網站、聊天功能<sup>2</sup> 或電子郵件取得特選產品支援，請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support)

**電話支援請求：** 服務全年無休 (含假日)。美國以外地區所享的服務內容可能有所不同，除非適用的附件另有說明，否則僅限提供商業上合理的服務。請造訪 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 以取得您所在地區適用的電話號碼清單。

服務特色	說明	PROSUPPORT ONE—涵蓋範圍詳細資訊
全球技術支援	<p>客戶可 24x7 隨時透過電話或 Web 介面聯絡 Dell Technologies，以回報設備或軟體問題並提供意見，協助嚴重性層級的初步評估*。</p> <p>Dell Technologies 會 (i) 根據問題的嚴重性層級，運用可進行故障排除協助的高階 Dell Technologies 技術支援資源，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。

服務特色	說明	PROSUPPORT ONE—涵蓋範圍詳細資訊
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。	<p>此服務項目僅適用於設備。</p> <p>「初步現場回應」目標根據客戶所購選項決定。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) 在 Dell Technologies 判定必須提供現場支援後，當地次營業日、正常營業時段進行的服務回應。</p> <p><b>4 小時任務關鍵現場回應</b></p> <p>人員通常會在完成電話故障診斷之後的 4 小時內到達現場。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 小時全年無休 (含假日)。</li> <li>• 讓人員能在界定之四 (4) 小時內回應的地點提供。</li> <li>• 4 小時零件庫存地點存放必要作業元件，品項由 Dell Technologies 決定。非必要零件則會用隔夜快遞運送。</li> <li>• 能在遠端支援初步診斷時，判斷該問題是否屬於 1 級嚴重性</li> <li>• 關鍵情況程序 - 1 級嚴重性的問題資格符合快速上報/解決管理員與「CritSit」事件涵蓋範圍。</li> <li>• 緊急派遣 - 針對 1 級嚴重性問題，派遣現場服務技術人員，同時迅速採取電話形式故障排除。</li> </ul> <p><b>次營業日現場回應</b></p> <p>完成電話故障排除與診斷之後，Dell 通常會於次營業日派遣技術人員前往現場。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell Technologies 接到來電的時間若已超過客戶據點當地的營業時間，則服務技術人員會在下個營業日抵達客戶據點。</li> <li>• 僅適用於特定產品機型。</li> </ul> <p>軟體不適用現場回應，但可單獨購買。</p>

## \*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 – 對業務影響不大或沒有影響。

---

<b>運送更換零件</b>	Dell Technologies 認為有必要時，便會提供更換零件。	包括此服務項目。
		更換零件運送目標根據客戶所購選項決定。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) 在 Dell Technologies 判定必須遞送更換品零件後，當地次營業日、正常營業時段進行的服務回應。相同營業日零件是指在故障發生時，可能導致支援產品無法執行關鍵業務功能，並須立即回應。屬於非關鍵零件者包含但不限於：外框、機箱、硬碟托架、導軌套件、纜線管理配件。可能屬於關鍵零件者包括：主機板、CPU、特定記憶體模組和硬碟機。
		當地的出貨時間可能會影響更換品零件的同日/當地次營業日遞送作業。
		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 <a href="#">Dell Technologies 產品保固和維護表</a> ，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。「客戶可更換組件 (CRU)」若由客戶自行安裝，客戶有責任將換下的 CRU 送回 Dell Technologies 指定的設施。
		若 Dell 技術人員判定支援產品需要整機更換，Dell Technologies 保留將整組更換元件寄給客戶的權利。視您的所在地及待更換產品的類型而定，可能無法當天回應，整組更換元件或許無法當天入庫，送達目的地的前置作業時間也有延長的可能。
<b>主動更換固態硬碟</b>	儲存與融合式產品均可使用此服務項目。依 Dell Technologies 單方判定，在裝置到達本身最大容量或不到最大容量之前，即達到任何固態硬碟的耐用性層級 (定義如下)，客戶即符合接受固態硬碟更換的資格。耐用性層級表示符合資格的 SSD 剩餘的使用壽命平均百分比。	包括此服務項目。
		回應的目標時間取決於上述適用更換零件送達的時間與現場回應服務功能。 在適用的支援期間，客戶必須啟用並維護目前所支援版本的 SupportAssist 及/或 Secure Remote Support 軟體。在適用情況下，SupportAssist 及/或 Secure Remote Support 權益便是享有這些額外續約服務功能的必要條件。

---

<p><b>新版本軟體的相關權利</b></p>	<p>Dell Technologies 會在公開新版本軟體時提供相關權利。</p>	<p>包括此服務項目。</p>
<p><b>安裝新版本軟體</b></p>	<p>Dell Technologies 負責安裝新版本軟體。</p>	<p><b>設備作業環境 (OE) 軟體</b></p> <p>要安裝作業環境軟體的相關設備在 Dell EMC 的保固範圍內，或當前 Dell Technologies 維護合約的涵蓋範圍內，只有在上述前提下才包含此軟體。設備作業環境軟體是指經過啟用，才能讓設備執行其基本功能，且在未啟用情況下，將導致設備無法作業的程式設計軟體及/或微碼韌體。</p> <p><b>其他軟體 (非 OE)</b></p> <p>除非 Dell Technologies 認為有其他必要，否則客戶皆應安裝新版軟體。</p>
<p><b>全天候遠端監控與維修</b></p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>具備 Dell Technologies 提供的遠端監控工具與技術的產品均可使用此服務項目。</p> <p>一旦 Dell Technologies 獲報發生問題，全球技術支援及現場回應將適用前述回應時間目標。</p>
<p><b>全天候存取線上支援工具</b></p>	<p>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。</p>	<p>包括此服務項目。</p>
<p><b>SUPPORTASSIST ENTERPRISE 硬體故障預測偵測服務</b></p>	<p>若為透過 SupportAssist Enterprise 監控的授權系統，該服務會收集裝置遙測的智慧型分析資料，並將其用於預測未來可能發生的硬體故障。</p>	<p>包括此服務項目。</p> <p>請注意：硬體故障的預測式偵測僅適用於配備 PowerEdge RAID 控制器 (PERC) 5 至 10 系列 (第 12 代或以上) PowerEdge 伺服器的電池、硬碟、背板和擴充器。只有在 SupportAssist Enterprise 中啟用系統資訊自動化定期收集和上傳功能時，才能使用硬體故障預測偵測服務。</p>
<p><b>APEX AIOPS INFRASTRUCTURE OBSERVABILITY</b></p>	<p>已使用 Secure Remote Services 或 SupportAssist 將已授權的系統正確連接至 Dell Technologies 的客戶才可存取 APEX AIOPS Infrastructure Observability，APEX AIOPS Infrastructure Observability 可提供主動式健康狀況評分、效能影響分析、異常偵測和工作負荷爭奪分析。</p>	<p>以下 Dell Technologies 平台均包括此服務項目：PowerMax、PowerStore、PowerScale、PowerVault、Unity XT、XtremIO、SC Series、VxBlock 和 Connectrix 交換器。</p>

**SERVICE  
ACCOUNT  
MANAGER (SAM)**

SAM 透過遠端手段為客戶提供以下服務，除非下文另有明確說明，或客戶已從 Dell Technologies 單獨購買一名現場 SAM 或相關現場服務：

- **上線**：上線援助包括 (i) 核實帳戶名稱、業務單位標識、地址、授權聯絡人及其他基本入職和機構詳細資訊等相關客戶支援資訊的準確性；和 (ii) 解釋如何聯絡 Dell Technologies 以提出服務請求。
- **服務報告**：透過 Dell Technologies 指定網站提供的報告，詳細說明：
  - 每月提出與結案之服務請求的摘要；
  - 根據目標程式碼建議核實設備的工作環境軟體；和
  - 合約狀態，包括開始/結束日期及其他基本合約詳細資訊。
- **服務審核**：在上線期間，SAM 對服務報告中的詳情及 Dell Technologies 與客戶 (如果有) 相互約定的其他主題進行服務審核。
- **上報支援**：Dell Technologies 內部的技術、業務與關鍵問題的上報支援及協調。

**現場考察**：客戶有權每年最多進行兩 (2) 次現場考察，這是本服務的一部分。客戶可以另外支付費用，另外單獨購買 SAM 現場考察。

在 Dell Technologies 的當地正常營業時間，包含 ProSupport One for Data Center 保固或 Dell Technologies 當時有效的維護合約所涵蓋的產品，正常工作時間可能因地區和國家而異，不包括 Dell Technologies 及當地的節假日。請參閱下方其他涵蓋範圍詳細資訊。

**服務報告**：包括擁有 Dell Technologies 的當前受支援及已批准遠端監控工具及啟動並啟用的技術的產品的每月服務報告。

**服務審核**：包括擁有 Dell Technologies 的當前受支援及已批准遠端監控工具及啟動並啟用的技術的產品的定期服務審核，審核不超過一月一次。遠端 SAM 將根據與客戶共同商定的時間表執行服務審核。

Dell Technologies 僅負責執行本文件中明確指明的 SAM 活動及工作，而所有其他工作、活動和服務不在責任範圍內。

## 客戶對 SAM 服務功能的責任

Dell Technologies 提供上述 SAM 服務功能，前提是客戶履行下列責任：

- 在 Dell Technologies 認為必要的情况下，指定 SAM 可用的適當系統維護時段。
- 確保環境、技術及工作方面均已達到要求。
- 讓 SAM 可即時聯絡 (a) 至少一名擁有系統管理職權、適當系統/資訊存取權限的技術聯絡人，以及在 Dell Technologies 認為必要時，可即時聯絡 (b) 一名相關領域專家，以及即時存取相關系統與網路，包括但不限於遠端系統/網路存取權。
- 負責網路連線能力、效能及組態方面的各種問題。
- 在 ProSupport One for Data Center 開始核實設備的位置是否之前準備就緒。

## 關於 SAM 服務功能的其他重要資訊

- SAM 服務僅在正常上班時間提供。上班時間由 SAM 所在地點而定，可能因國家/地區而異。Dell Technologies 可自行決定，在 Dell Technologies 認為必要時於現場實施 SAM 服務。
- Dell Technologies 可在自行決定情況下，由 Dell Technologies 的其他資源提供營業時間過後支援。
- SAM 的地點將在登錄啟用服務期間，根據客戶偏好的服務區域與員工可行性予以指派。

## 協同合作協助

若客戶提出服務請求，且 Dell Technologies 亦確認該問題起因是符合資格的第三方廠商的產品，而該產品一般搭配目前 Dell Technologies 保固或維護合約所涵蓋的產品使用，則 Dell Technologies 會盡力提供協同合作協助。期間 Dell Technologies 會 (i) 擔任單一聯絡窗口，直到找出問題癥結；(ii) 聯絡第三方廠商；(iii) 提供問題相關說明文件；(iv) 繼續追蹤問題，並 (在合理可行的情況下) 向該廠商瞭解狀況及尋求解決方案。

為符合協同合作協助的資格，客戶必須直接與個別第三方廠商以及 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授權經銷商簽訂適當的有效支援協議，以及直接取得其授權。一旦客戶找出問題癥結並報告，第三方廠商應全權負責提供所有技術支援或其他支援，以協助解決問題。對於其他廠商產品的效能或服務績效，Dell Technologies 概不負責。如需協同合作協助合作夥伴的清單，請參閱[協同合作協助清單](#)。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

## 對於透過授權的 Dell Technologies 轉售商購買的終端使用者客戶，向其授權的 Dell Technologies 轉售商報告交付情況

ProSupport One for Data Center 的 SAM 報告只能由 Dell Technologies 提供給 Dell Technologies 報價上指定的授權的 Dell Technologies 轉售商或分銷商 (如適用) (統稱為「轉售商」)。轉售商承認並同意，他們已獲得轉售商的終端使用者客戶 (「終端使用者」) 的接收終端使用者客戶的 SAM 報告的同意。除非轉售商另行通知，否則 Dell Technologies 將自行決定，把 ProSupport One for Data Center 的 SAM 報告分發至購買服務時提供給 Dell Technologies 的轉售商地址及聯絡資訊，或分發至 Dell Technologies 當前銷售與服務中包含的聯絡資訊。交付給轉售商的 SAM 報告不會被特定終端使用者分類，不會為了特定終端使用者而分類。自訂報告選項可支付額外的費用單獨購買。

## Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

在安裝並設定 Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) 軟體應用程式後，該程式會監控您的系統並收集資訊，以協助提供技術支援。偵測到問題時，該程式會將收集到的資訊傳送給 Dell Technologies，為您提供更強效、更有效率的個人化支援服務體驗。

搭配 ProSupport Suite 使用時，SupportAssist 提供以下功能與特色：

- 監控系統，尋找會影響正常運作與效能的問題。
- 偵測到問題時，自動建立 Dell 技術支援要求。
- 自動上傳診斷結果與有助於有效診斷問題的其他資料。

透過安裝 SupportAssist，表示您允許 Dell Technologies 儲存您的聯絡資訊 (例如：姓名、電話號碼與/或電子郵件地址)，這些資訊會用來為您的支援系統提供技術支援。透過啟用記錄收集功能，Dell Technologies 即可使用所收集的資訊為您提供改善 IT 基礎結構的建議。注意：移除或停用 SupportAssist 或選擇停用記錄收集選項，將提高 Dell Technologies 為客戶提供服務的部分功能的困難度，這些服務包括「服務說明」中說明的服務，以及為了能正常運作而使用 SupportAssist 所蒐集的資訊的其他服務。

如要進一步瞭解 Dell Technologies SupportAssist，並檢視最新的支援 Dell 產品清單，請造訪 Dell SupportAssist 網站：<http://Dell.Com/SupportAssist>。

## Dell Technologies 系統軟體支援

包含在 ProSupport One for Data Center 的 Dell Technologies 軟體支援可為特定第三方產品提供支援，包括精選終端使用者應用程式、作業環境、Hypervisor 與韌體，前提是該第三方產品 1) 係購自 Dell Technologies；2) 係隨產品所購；3) 在相關支援要求提出時，已安裝且執行於產品上；且 4) 產品屬於現有 ProSupport One for Data Center 支援與維護服務條款範圍。服務涵蓋範圍期間，任何關於授權問題的修正，以及為符合隨時可取得此揭服務之資格而必須進行的符合資格軟體購買，應由客戶完全負責。如需符合資格軟體的清單，請參閱[全方位軟體支援清單](#)。請注意，支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。客戶問題的狀況，必須能重現於實體或虛擬的單一系統上。客戶瞭解並接受，因客戶的服務要求而引發的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方案，而可能需要該發行商提供支援，包括額外軟體的安裝或產品實施其他變更，而客戶同意在前述無法從相關軟體發行商取得解決方案的情況下，Dell Technologies 為客戶提供支援的義務應視為已充分履行。

## ProSupport One for Data Center 的可選服務

作為 ProSupport One for Data Center 的一部分，客戶可以根據自己的具體需求選取多項可選服務。可選服務是獨立服務，可造訪 <http://www.dell.com/ServiceContracts/global> 瞭解這些服務的適用條款。Dell Technologies 支援的產品可能不提供這些服務。下面提到了一些可選服務。

### 適用於購買 ProSupport One for Data Center 較低服務消費等級的客戶的其他條款

為了符合較低的服務消費等級，客戶必須滿足以下條件：

- 客戶必須配備一個服務台來支援其企業環境。
- 必須在 TechDirect 註冊才能自行調度支援的客戶可更換組件 (CRU) 零件。
- 要建立服務請求，必須使用 TechDirect 或 SupportAssist 應用程式發展介面 (API)。



## 技術支援服務量選擇

**ProSupport One for Data Center** 提供多達三個級別的技術支援服務。服務級別以各資產的事件數量為準，並須取決於產品線，並非所有產品都適用。

**Dell Technologies** 將對各產品線指定技術支援級別，客戶有權依據客戶的內部支援資源及服務歷史接受相關服務 (若適用)，選擇的級別必須在產品線內所有包含的資產中保持一致。

在適用的情況下，技術支援級別對應於可以在特定產品線中包含的資產上打開客戶的事件分配。任何導致建立合資格事件的與 **Dell Technologies** 支援團隊的合作，都將計入客戶對此類特定產品線的事件分配中。

事件可能包括多個 **Dell Technologies** 與客戶間的互動，但這些互動必須與同一資產或問題相關。事件必須依其關閉的季度採計。保固外應需服務處理的事件不會計入分派。

如需有關技術支援服務量選擇的詳細資訊，請洽詢您的 **Dell Technologies** 銷售代表及/或 **SAM**。

## 保固外支援

若 **Dell Technologies** 受支援資產的資產保固已過期，但過期時間沒有超過 90 天，則客戶可就一組特選產品，購買一項保固期外支援服務。此選項允許客戶根據每個事件為特定資產購買技術支援與維修零件。

本服務受請求提出時的地理及維修零件供應情況所限制。**Dell Technologies** 將在請求時通知客戶是否可以執行維修零件交付。

過期資產的維修零件交付是可選服務，將按照當時的費用表向客戶收取費用。

在某些國家/地區，客戶需購買保固外支援服務相關替換維修零件，作為無保固備用零件使用。此情況下，零件必須由 **Dell Technologies** 備用零件倉庫中運送，因此 **Dell** 無法確定交付時間。請注意：運送替換零件可能需要不少時間，端視客戶需服務之受支援產品的地點而定。

## 保固期外支援服務程序

客戶必須電話聯絡全球企業技術支援團隊請求保固期外的支援。除企業技術支援技術人員將與客戶確認他們希望支付額外費用以繼續獲取保固期外服務外，請求支援的程序與產品在保固期內的程序相同。

## 保固期外 — 重要的附加資訊

**有效期。** 保固期外的支援服務僅能透過一組特選伺服器 and 網路產品 (如需產品的具體細節，請參閱產品保固和維護表) 的適用問題診斷，再按事件提供。**Dell Technologies** 可自行決定事先通知客戶後終止本服務。

**不可轉讓。** 保固外支援服務不可轉讓，且僅對購買服務之客戶有效。客戶不得代表任何第三方，或針對客戶非直接擁有或租賃的任何硬體或軟體，在與服務機構、任何分配或共用協定等相關狀況下使用本服務。**Dell Technologies** 可酌情判定本服務是否遭到濫用、為客戶以外人士所使用，或用於違反本合約規範之用途，並保留暫停或終止本服務之權利。

**範圍之外。** 本保固外支援服務不包括本服務說明未明確指明之任何服務，**Dell Technologies** 亦無提供此類服務之義務。另外，**Dell Technologies** 提供保固外支援服務時，有權認定問題是否超出保固外支援服務的範圍。**Dell Technologies** 可透過商業上的合理手段將客戶轉移至其他合適的替代資源。

不符合保固延長條件的受支援產品無法享有本服務說明所述的保固外支援服務。

客戶應瞭解 **Dell Technologies** 可能無法診斷或解決客戶的特定問題。

## 維修零件交付升級

客戶可針對一組特選伺服器 and 網路產品 (如需產品的具體細節，請參閱產品保固和維護表) 的特定資產，在需要點另外付費的情況下，要求維修零件交付服務的升級。例如，下一營業日零件交付 SLA 的資產可以升級為同一營業日交付。

客戶可以電話申請升級的零件交付服務等級。提供零件運送升級的能力，受限於 Dell Technologies 配送倉庫中維修零件的供貨狀況，因此無法保證可提供升級服務。

Dell Technologies 可能暫時無法滿足升級的維修零件交付請求。當客戶請求維修零件交付升級時，Dell Technologies 將核實是否可提供升級服務，並向客戶指明是否可以滿足升級服務請求。須另計費的維修零件交付升級服務適用於一組特選伺服器和網路產品 (如需產品的具體細節，請參閱產品保固和維護表)，將按照當時的費用表向客戶收取費用。

## 排除的服務

- 效能或管理協助。
- 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。
- 安裝、解除安裝、重新安置、預防性維修、協助教育訓練、遠端管理等活動，或本服務說明未明訂的任何活動或服務。
- 耗材、媒體更換、作業耗材、外觀配件或電池、框架、蓋子等零件，或其他相關支援。
- 對於第三方廠商的產品提供直接協助；或對於製造商、廠商或合作夥伴目前並不支援的版本提供協同合作支援。
- OEM 預先安裝或售後安裝的硬體及/或軟體適用的支援，但已涵蓋於購自 Dell 的服務合約範圍內者，則不在此限。
- 間諜軟體/病毒移除。
- 資料備份服務。
- 進階無線網路、網路或遠端安裝、設定、最佳化以及應用程式設定，不在本服務說明範圍內。
- 指令檔編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心。
- 修復支援產品上未影響裝置功能的純外觀受損或瑕疵。
- 因軟體問題，或因非 Dell、Dell 授權轉售商或服務提供者所進行之變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶自行更換 (CSR) 零件所需之維修。

## 自訂伺服器產品中的非標準零件適用的 Dell ProSupport

非標準或獨特零件的維修和更換 (「非標準元件支援服務」) 是加值交換服務，能夠補強客戶的 PowerEdge 產品保固，範圍涵蓋標準組態中的標準 Dell Technologies 元件，以及由於人工或材料瑕疵而需要進行的更換 (「保固維修」)。「非標準元件」的 Dell Technologies 品牌韌體/軟體無法使用，客戶必須使用製造商提供的公用程式來監控及/或更新元件。客戶也將直接與製造商合作，以解決與軟體/韌體、公用程式和硬體有關的任何品質問題。Dell Technologies 將提供非標準支援服務，以更換客戶預測並保證如上所述可用的非標準或獨特零件；而且客戶會立即做出相對應安排來協助 Dell Technologies 下單訂購服務庫存，以利維修活動進行。如果客戶已準確預測庫存需求，Dell Technologies 將根據客戶適用的保固維修回應時間更換有瑕疵的零件，並在客戶的產品中安裝替代零件，但客戶了解並同意 Dell Technologies 不對客戶擔保零件的供應狀況。「非標準」元件更換可能不適用當天 (例如 4 小時) 零件和現場回應；在這些情況下，Dell Technologies 的標準做法是提供次營業日服務。根據當地法律，更換零件可能會使用新零件或整新的零件，履行非標準元件支援服務維修和交換可能需要 Dell Technologies 使用第三方製造商/第三方發行商的保固及/或維護服務，而且客戶同意協助 Dell Technologies 並提供任何第三方製造商或第三方發行商要求的任何材料，以便使用相對應的第三方保固及/或維護服務。

在安裝客戶要求的非標準或獨特元件以及軟體後，根據個別的工作聲明 (SOW) 對產生的組態進行的 Dell Technologies 工程測試是時間點活動，而且僅對於客戶界定並經 Dell Technologies 測試的特定組態提供非標準零件支援服務。Dell Technologies 將告知經過測試的確切硬體組態 (包括韌體層級)。完成工程測試後，Dell Technologies 將提供報告，告知結果是通過/未通過。Dell Technologies 將採取商業上合理的服務來支援識別和操作 Dell Technologies 產品上的非標準元件，但是不支援修改 Dell Technologies 標準公用程式 (包括 BIOS、iDRAC 和 SupportAssist)。客戶將負責與製造商直接合作，共同解決工程測試期間出現的任何非標準元件問題 (包括品質問題、軟體、韌體或硬體規格/限制)。在客戶收到告知通過的報告後，若需要進行其他 Dell Technologies 工程測試，則需要新的 SOW 和相關的非經常性工程費用，包括在客戶設備的保固期內維修或更換任何組態元件所需的任何工程測試。

## 終端使用者自 OEM 購買受支援產品時適用的其他條款和條件

「OEM」係指以原始設備製造商身分，為了 OEM 專案而向 Dell Technologies OEM Solutions (或其繼受公司) 事業群購買 Dell Technologies 產品及服務，再銷售受支援產品的轉售商。OEM 通常會將此等 Dell Technologies 產品嵌入或與 OEM 客戶自有硬體、軟體或其他智慧財產搭售，產製出具備產業或任務專用功能的專門系統或解決方案 (此類系統或解決方案合稱為「OEM 解決方案」)，並透過 OEM 自有品牌經銷此等 OEM 解決方案。關於 OEM，「支援的產品」一詞包括提供時未加上 Dell Technologies 品牌內容的 Dell Technologies 支援的產品 (即無品牌 OEM 支援系統)。「最終使用者」係指您本人，或任何購買 OEM 解決方案自用，不會經銷、散布或再授權給他人的實體。OEM 有責任為最終使用者提供初級故障診斷服務。OEM 應盡力執行適當初步診斷工作，而後再尋求 Dell Technologies 協助。即使終端使用者已接洽 Dell 要求服務，OEM 仍需負起此等責任；而當終端使用者聯絡 Dell 要求服務，但卻未聯絡其所屬 OEM 時，Dell Technologies 將要求終端使用者聯絡 OEM 以進行初步故障排除，然後再聯絡 Dell Technologies。

## 關於您的服務的其他詳細資訊

本網站所述的保固期與支援選項 (以下簡稱「支援資訊」) 應僅適用於 (i) 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 (以下簡稱「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和製造商所造成的變更，若支援資訊有任何變更，Dell Technologies 會依據當時與 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，但任何該等變更不適用於 Dell Technologies 客戶於變更日期之前訂購的產品或支援選項。

Dell Technologies 無義務為不在 Dell Technologies 服務地區內的設備提供支援服務。「Dell Technologies Service 地區」係指 (i) 位於距離 Dell Technologies Service 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 Service 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。針對 EMEA 客戶，除非本服務說明或協議中另有規定，否則現場服務僅在距離最近的 Dell Technologies 物流地點 (PUDO 或取件/送件地點) 最多 150 公里的範圍內提供。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。

並非所有位置都提供本服務。如果您的產品不在 Dell Technologies 產品服務記錄所載的地理位置，或組態資料經過變更後未回報給 Dell Technologies，則 Dell Technologies 必須先重新審核您的產品是否符合所購買的支援服務權利資格，才能遵循產品的適用回應時間。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將因地區與組態而異。此外，特定選項在客戶所在地可能無法購買。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell Technologies 為遷址產品提供服務的義務依多項因素而定，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產品進行的檢驗和重新認證。除非 Dell Technologies 與客戶另外達成協議，否則在服務零件直接寄送給客戶的情況下，客戶必須於預計接受服務的產品所在地收件。若因客戶未能或拒絕簽收運送的零件而造成支援服務延遲，Dell Technologies 概不負責。為了享有整個解決方案支援協議的所有權益，使用多元件儲存系統時，需要持有系統所有硬體和軟體元件的有效支援選項協議。除非與客戶另有書面協議，否則 Dell Technologies 保留變更支援服務範圍的權利，且須提前六十 (60) 天以書面方式通知客戶。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。該協議提供的條款可

能與本網站的支援資訊相同。經銷商可與 Dell Technologies 接洽，安排由 Dell Technologies 代表該經銷商為購買者提供保固及/或維護服務。提供保固及/或維護服務或者專業服務的客戶與經銷商，都必須經過適當訓練和認證。若任何服務由未經訓練/認證的客戶、經銷商或第三方提供，則在需要 Dell Technologies 就此類第三方提供之服務給予支援時，可能需要加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell Technologies 針對透過經銷商購買的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡經銷商或您當地的 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。

## 與我們聯絡

如需更多資訊，請聯絡所在地代表或授權的經銷商。

版權所有 © 2008-2020 EMC Corporation. 版權所有。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 H16453.4

EMC Corporation 確信，本文件於發行日期之所載資訊均為正確無誤。當中資訊若有變更，恕不另行通知。

修訂日：2020 年 12 月 1 日