

Basic Hardware Support for Infrastructure (以下簡稱「Basic Support」)

簡介

Dell Technologies¹ 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) , 提供 Basic Support (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來自 Dell Technologies 的帳單或訂購確認函 (以下合稱「訂單」) 將詳載產品²、適用服務及相關選項 (若有) 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³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。

本服務適用範圍

本服務提供下列功能與服務：

- 取得 Dell Technologies 客戶服務與支援部門就下表所列產品提供的故障診斷協助。
- 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至安裝地點, 或 Dell Technologies 依照協議中詳載之內容核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。

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 。

電話支援請求：當地上班時間提供服務。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 以查看您所在地區適用的電話號碼清單。

下表列出依據 Dell Technologies 標準保固和/或維護條款⁴提供的基本支援服務功能。基本支援服務可用於下列項目之支援及維護：

1. [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)所列, 及/或您的**訂單**中符合下述資格的 Dell Technologies 設備

- 適用保固期包含基本支援服務; 或
- 在後續維護期內符合基本支援服務資格

[Dell Technologies 產品保固和維護表](#)及/或您的**訂單**中所列, 在維護期內符合基本支援服務資格的 Dell Technologies 軟體。

¹ 本文件所述「Dell Technologies」, 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。

² 本文件所述「Dell Technologies 產品」、「產品」、「設備」和「軟體」, 係指在 [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)或您的**訂單**上所列的 Dell Technologies 設備及軟體, 「第三方產品」則係指在您的協議當中所定義者, 或在協議中未定義, 但在 [Dell Technologies 商業銷售條款](#)或您當地 Dell Technologies 銷售條款 (若有) 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。

³ 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。

⁴ 如需 Dell 有限硬體保固的詳細資訊, 請參閱[有限硬體保固條款](#)。

服務特色	說明	基本支援：涵蓋範圍詳細資訊
全球技術支援	客戶可於所在地的上班時間透過電話聯絡，或使用全天候提供服務的網站介面服務向 Dell Technologies 提報設備問題。若客戶透過電話聯絡，我們將轉交由遠端技術支援聯絡人處理，以協助解決問題。	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。	<p>次營業日現場回應</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"> • 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。
ProSupport AIOps 平台	AIOps 是用於 IT 作業的人工智慧 (AI)。這是指策略性運用人工智慧 (AI)、機器學習 (ML) 和機器推論 (MR) 技術，可簡化流程，以最妥善的方式運用客戶 IT 資源。	<p>包括此服務項目。</p> <p>ProSupport AIOps 平台包括 TechDirect 和 MyService 360，都是透過連線能力軟體啟用 (例如安全連線閘道)，提供的優勢包括但不限於下方所列：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 主動偵測硬體問題和建立案例* • 自助建立案例 • 自助分派零件 <p>Dell 安全性諮詢。</p> <p>* 如需 Dell Technologies 技術支援對案例採取任何進一步行動，客戶需要在 48 小時內聯絡 Dell Technologies 的客戶服務與支援部門。否則，若客戶未要求採取任何其他行動，案例將自動結案。</p>
運送更換零件	Dell Technologies 認為有必要時，便會提供更換零件。	<p>包括此服務項目。</p> <p>更換零件會在當地次營業日送達客戶所在地。</p> <p>更換零件能否在次營業日送達，可能會受到當地最後受理貨件時間影響。</p> <p>Dell Technologies 指定為客戶可更換組件 (CRU) 的零件由客戶負責自行安裝。</p>
新版本軟體的相關權利	Dell Technologies 會在公開新版本軟體時提供相關權利。	不包括此服務項目 (除非 Dell Technologies 產品保固和維護表中載明)。
安裝版本軟體	不包括安裝新版本軟體。	客戶將負責安裝新版本軟體 (包括 Dell Technologies 未歸類為設備作業環境軟體的軟體，以及 Dell Technologies 認為為設備作業環境軟體的軟體)。

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
- 伺服器/儲存裝置/網路軟體未歸類為設備
- 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。
- 因客戶未採用 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。

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人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 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell Technologies 服務據點一百 (100) 英里 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內的區域；且 (ii) 該地點須位於與 Dell Technologies 服務據點相同的國家/地區，但若您與 Dell Technologies 簽訂的規範協議另有定義，則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。

庫存零件：Dell 全球各地的多個據點內目前均有庫存零件，但特定零件的庫存地點可能不在離客戶據點最近的地方。如果維修支援的產品時需要使用零件，但無法從鄰近客戶據點的 Dell 設施取得，而必須從其他設施調貨，則該零件會在實務可行且商業合理的時間內送達。

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。

Dell Technologies 保留決定所有支援事件最終解決方案的權利。不在本服務涵蓋範圍的活動包括但不限於：因未採用由 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；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；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；以及因客戶未依照先前 Dell Technologies 提供的建議採取避免措施而導致的必要服務。

進行遠端診斷後，若此類要求明顯超出涉及元件和系統的標準故障率，Dell 保留拒絕客戶要求更換故障元件之權利。Dell 會以 IT 支援服務供應商身分持續監控此類故障率。

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出服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因 (包括客戶未遵守本服務描述所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，Dell 概不負責。

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 © 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。美國發行

Dell Technologies 確信，截至發行日為止，本文件內的資訊均正確無誤。當中資訊若有變更，恕不另行通知。