

# 服務說明

## 適用於用戶端產品的 Dell ProSupport

### 簡介

Dell 很榮幸根據本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」) 提供用戶端產品適用的 Dell ProSupport (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 的訂購確認函(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。如需其他協助, 或要請求適用於服務之管轄協議(以下簡稱「協議」), 請聯絡您的 Dell 銷售代表。如需您與適用的 Dell EMC 轉售商簽訂的協議副本, 請與該轉售商聯絡。

### 本服務適用範圍

本服務為您提供下列功能特色：

- Dell 客戶服務與支援組織 24x7 全年無休 (包括假日)<sup>1</sup> 提供服務, 針對 Dell 產品與特定 Dell 品牌 OEM 軟體問題提供故障排除協助。
- 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至安裝地點, 或雙方於合約中另行同意且經 Dell 認可的其他客戶營業地點 (必要時另行協商, 且應根據購買的服務等級而定), 以解決產品問題。

### 需要服務時應如何與 Dell 聯絡

**線上支援、交談支援及電子郵件支援：**如需透過 Dell 網站、交談功能或電子郵件取得支援, 請造訪 [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) 以及 <https://support.emc.com/> (若適用)。

**電話支援申請：**24x7 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。如需您所在地區適用的電話號碼清單, 請造訪 <http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts> 以及 <https://support.emc.com> (若適用)。

### 嚴重層級

「合乎修復資格的保固維修」係根據下表標準界定嚴重程度。

嚴重層級	狀況	Dell 回應	客戶角色
1	重要：喪失執行重要業務功能的能力, 需要立即回應。	緊急派員, 同時透過電話立即進行故障排除; 迅速提報問題。	提供 24 小時全年無休的適當人員/資源, 協助解決問題。現場資深管理階層應獲通知且參與其中。
2	高：能夠執行業務功能, 但是效能/功能降級或嚴重受限	立即進行電話故障排除; 若在通話後 90 分鐘內無法判定遠端診斷結果, 則上報問題。電話故障診斷和診斷之後, 視需要派送零件/派遣人員至現場。	配置適當的人員與資源, 使通訊與作業持續進行。現場資深管理階層獲得通知且參與其中。
3	中/低：最小或無任何業務影響。	透過電話進行故障診斷, 並進行診斷之後派送零件/派遣人員至現場。	提供事件的聯絡人資訊, 並在 24 小時內回應 Dell 的要求。

<sup>1</sup> 可用性因國家/地區而異。詳細資訊請洽銷售代表。



## 現場服務選項

現場回應選項需視購買的服務類型而定。如果購買現場支援服務的回應等級，您的發票上會載明適用的現場服務回應等級，詳細說明請見下表。若滿足本服務說明中適用的所有條款與條件，Dell 將在必要時根據嚴重程度及下表中適用的現場回應方式，派遣服務技術人員到客戶的營業場執行「合乎修復資格的保固維修」。

現場回應 現場回應	現場回應時間 <sup>2</sup>	限制/特別條款
<b>4 小時 現場回應</b>	技術人員通常會在透過電話完成故障排除後 4 小時內到達現場。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 小時全年無休 (含假日)。</li> <li>• 僅限於四 (4) 小時內回應的特定地點。</li> <li>• 適用於特定受支援產品機型。</li> <li>• 由 Dell 決定從 4 小時零件庫存地點提供受支援產品的關鍵任務元件。非關鍵任務零件得以使用隔夜快遞運送。</li> <li>• 僅嚴重程度 1 的問題可同時提供緊急派遣與故障排除。</li> </ul>
<b>次營業日現場回應</b>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每週五 (5) 天，每日十 (10) 小時 (不含假日)。</li> <li>• Dell 專家中心在當地時間 (週一至週五) 下午 5 點<sup>4</sup>以後接獲的來電，及/或在該時間之後排定的派遣工作，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。</li> <li>• 僅適用於特定受支援產品機型。</li> </ul>
<b>美國本土以外 (以下簡稱「OCONUS」) 客戶</b>	完成電話故障排除後，即可派送零件。抵達現場時間取決於 OCONUS 客戶所在地點遠近及零件的供應狀況。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 僅限於 Dell 認可的 (美國) OCONUS 客戶。</li> <li>• 服務僅限於特定系統與地點。如需詳細資訊，請參閱 <a href="http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt">http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=bt</a>。</li> </ul> <p>聯邦客戶應至 OCONUS 服務地點諮詢，商量與 Dell 另行簽訂服務協議。</p>

### 針對其他所有現場回應服務選項：

完成遠端故障排除、診斷及問題判定之後，Dell 分析師會決定該次「合乎修復資格的保固維修」是否需要派遣現場服務技術人員及/或派送零件，或是否可透過遠端解決問題。

<sup>2</sup> 回應時間不一定適用於所有國家/地區與地點。詳細資訊請洽詢銷售代表。



## Dell 服務條款與條件

本服務說明由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上確認之 Dell 企業體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協議規範。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 EMC 商業銷售條款或下表中參照之適用協議 (以下稱「合約」) 所約束規範。請參閱下表，依據客戶所在地點參照相對應的網址找到協議。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在 位置	您所購買 Dell 服務適用的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買 Dell 服務	客戶經由 Dell 授權轉售商購買 Dell 服務
美國	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大日文)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> (加拿大日文)
拉丁美洲與加 勒比海地區	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 國家/地區特定網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 國家/地區特定 網站 或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*
亞太地區-日本	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 國家/地區特定網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 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 (EMEA)	當地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> 國家/地區特定網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a> 。* 此外，位於法國、德國和英國的客戶可從以下選擇適當網址： 法國： <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a> 德國： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a> 英國： <a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a>	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell。對於此處所述的服務，您與 Dell 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。

\* 客戶如需存取其當地 [www.dell.com](http://www.dell.com) 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 [www.dell.com](http://www.dell.com)，或在 Dell 的「Choose a Region/Country」(選擇國家/地區) 網站選擇其中的選項即可，網址為 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&amp>。

客戶茲同意，於協議效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據，詳細內容可於 [www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) 查詢。

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，並且不得將其解讀/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。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 Dell.com 網站或 Dell 軟體或網際網路介面上按一下/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，以及納入其中以供參考之協議。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。



## 所有支援產品的其他條款與條件

### 電話支援要求：

#### 步驟一：請求協助

- 如需透過電話提出支援要求，請聯絡當地的 Dell ProSupport 支援中心，直接洽詢技術支援部門分析師。
- 來電地點應選擇可實際取得支援產品的位置。
- 請提供服務標籤 (如下所定義)，以及分析師所要求的其他資訊。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：配合電話疑難排解

- 來電請求支援時，客戶應說明錯誤訊息以及訊息出現的情形、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解決問題。
- 分析師會與您合作，進行一連串故障診斷步驟，協助您診斷問題。
- 如需派遣現場服務技術人員，分析師會提供進一步的指示。

## Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCs 是一種軟體應用程式，安裝之後，獲授權的系統管理員即可在 TechDirect 入口網站集中管理其 Dell 機隊。SupportAssist 會監控系統並收集資訊，以協助提供技術支援。偵測到問題時，Dell SupportAssist 會將收集到的資訊傳送給 Dell，為您提供更強效、更有效率的個人化支援服務體驗。

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

- 監控系統，以找出影響正常運作和效能的問題，包括深入解析遙測式使用率和效能報告。
- 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。
- 定期收集系統運作資料可讓 Dell 為 ProSupport 客戶提供有關其系統的主動資訊。

Dell SupportAssist 軟體並非為了收集個人資訊 (例如個人檔案、網路瀏覽紀錄

或 cookies) 所設計。然而，如果在故障排除流程中意外收集或檢視到任何個人資料，系統將會遵循 Dell 隱私權政策加以處理。請至 [www.Dell.com/Privacy](http://www.Dell.com/Privacy) 檢閱 Dell 完整的隱私權政策。由於有特定的作業系統需求，所以不是每種 Dell 系統都能提供 SupportAssist。

如需進一步瞭解 Dell SupportAssist (包括組態、部署及用途)，以及參閱 Dell 產品最新清單，請瀏覽 Dell SupportAssist 網站：<http://Dell.Com/SupportAssist>。

## 協同合作協助

客戶如提出服務申請，且 Dell 亦確認該問題肇因源自符合資格的第三方廠商的產品，而該產品一般搭配目前 Dell 保固或維護合約所涵蓋的產品使用，則 Dell 會盡力提供下列協同合作協助：Dell 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) 繼續監控問題，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。

若要取得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 或 Dell 授權經銷商簽訂適當且有效的支援合約，以擁有相關權利。一旦客戶找出問題癥結並加以報告，第三方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 概不負責。若要檢視目前

提供協同合作協助的合作夥伴，請前往 [此處](#) 和 <https://support.emc.com/docu85596> (若適用)。請注意，Dell 支援的第三方產品可能隨時變更，恕不另行通知客戶。



## 完整軟體支援

Dell ProSupport 係針對特定 Dell OEM 終端使用者應用程式、作業系統、Hypervisor 以及受支援產品上的軟體 (以下合稱「保固軟體產品」) · 提供 Dell 完整軟體支援服務；Dell 將透過電話、電子傳輸或專人派送等方式，將軟體及/或其他資訊送交客戶。涵蓋的軟體產品包括預先安裝的終端使用者用戶端應用程式，例如 Norton Antivirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體和 Adobe Acrobat® 軟體。常見的 Dell OEM 終端使用者應用程式，例如 Norton AntiVirus™ 軟體、Microsoft® Office 軟體套裝、Intuit® QuickBooks® 會計軟體、Adobe® Photoshop® 軟體以及 Adobe Acrobat® 軟體，提供用戶端作業系統和應用程式「入門」協助。此外，也支援特定 OEM 伺服器作業系統和 Hypervisor，例如 Microsoft Hyper-V®、VMware ESX® 和 Citrix XenServer®。如需最新的保固軟體產品清單，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

若要檢視目前完整的軟體支援合作夥伴，請前往[此處](#)。請注意，Dell 支援的第三方產品可能會隨時變更，恕不另行通知客戶。

**Dell 完整軟體支援限制。** Dell 不保證必能解決任何特定的軟體相關問題，亦不擔保使用保固的軟體產品必可獲致特定結果。客戶問題的狀況，必須能在單一系統 (例如一個中央處理器及其工作站和其他週邊設備) 上重現。Dell 可能會判定客戶軟體問題相當複雜，或客戶的受支援產品無法透過電話支援，進行有效的問題分析。客戶瞭解並接受，針對客戶的服務要求引起的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方案。客戶接受，在無法從相關軟體發行商取得解決方案的情況下，Dell 為客戶提供支援的義務應視為已履行。

## 排除服務

- 效能或管理協助。
- 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。
- 目前製造商、廠商或合作夥伴不支援版本的直接第三方廠商支援或協同合作協助。
- 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。
- 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。
- 指令檔編寫、程式設計、資料庫設計/實作、Web 開發或重編核心。
- 修復損壞或受支援產品上未影響裝置功能的純外觀缺陷。
- 因軟體問題，或因非 Dell、Dell 授權經銷商或服務提供者所進行的變更、調整或維修造成的結果，或因客戶利用客戶自行更換 (CSR) 零件所需的維修。



## 相關於依 Dell 主銷售協議購入之所有受支援產品的一般客戶責任

**授予存取權限。**客戶聲明並保證其已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用支援產品、產品上儲存的資料，以及產品包含的所有硬體和軟體元件，以利提供各項服務。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

**現場義務。**在服務需要現場實施進行的情況下，客戶將提供其設施和受支援產品供 Dell (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 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

**符合軟體與版本需求。**客戶將採用 Dell 所規定的最低版本程度或組態維護軟體及支援的產品。客戶亦需確實依 Dell 指示，進行安裝更換零件、修補程式、更新或後續版本，俾使支援產品符合維修服務資格。

**資料備份與移除機密資料。**在提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響電腦系統上所儲存之資料，以免發生任何故障、資料遭到修改或遺失等情況。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)，不論是否有現場技術人員提供協助。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
- 在將「受支援的產品」退還給 Dell 之前，未能先移除該受支援產品內的所有 SIM 卡或其他可移除媒體裝置而產生資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 和/或 DELL 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責回復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。

**第三方保固。**此等服務提供時，Dell 可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 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 執行服務時不會影響此類保固，或如果保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

## 相關於依 Dell 主銷售協議購入之所有保固相關之受支援產品的一般條款與條件

**支援產品。**本服務適用於以標準組態購買的支援產品，例如特選的 Dell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、XPS™、Alienware™、Chromebook™、Gateway Edge、嵌入式 PC、Dell Wyse™ 和 Dell 印表機、顯示器和智慧型手機 (以下簡稱「支援產品」)。受支援產品會定期新增，如需您的 Dell 產品或非 Dell 產品適用的最新服務清單，請洽詢您的 Dell 業務人員代表。每項受支援產品均附有序號 (以下簡稱「產品服務編號」)。客戶須另行購買各項受支援產品的服務協議。向 Dell 購買本服務時，請提供受支援產品上的產品服務編號。

**有限硬體保固；硬體保固範圍限制。**與支援相關的服務包括技術支援選項 (電話、網際網路等)，以及針對尚在有限保固期間內的客戶支援產品提供維修零件和相關人工服務，以維修或更換有製造瑕疵之產品 (以下稱「合乎修復資格的保固維修」)。Dell 的這項有限硬體保固適用於美國。而加拿大的客戶，可於 <http://www.Dell.com/Warranty> 查看 Dell 的有限硬體保固；在美國境外地區，請造訪您所在地區的 Dell.com 網站。\* 客戶同意硬體故障的風險可能會隨著客戶的支援產品使用年限增加而提高。享有終身有限保固的受支援產品或受支援產品元件，在 Dell ProSupport 服務合約期間內，將由 Dell 依據本服務說明提供維修服務。Dell ProSupport 服務合約期滿後，則由 Dell 依據「Dell 基本硬體服務」合約，為享有終身有限保固的「支援產品」或元件繼續提供「合乎修復資格的保固維修」服務，合約全文請參見：[www.Dell.com/ServiceContracts/global](http://www.Dell.com/ServiceContracts/global)。可能須遵守硬體保固範圍限制，而且可透過另行付費



提供服務方案來延展這些硬體限制。保固資訊請參閱 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 或您所在地區的 Dell.com 網站；如需詳情，請聯絡 Dell 技術支援分析師。

**Dell 國際服務計畫。**本計畫提供的服務與支援選項適用於攜帶出國、且出國期間不超過六 (6) 個月的特定 Dell 產品。其他條款與條件適用；請洽 Dell 技術支援部門，瞭解詳細資料。

**整機更換；未能退還；服務零件所有權。**如果 Dell 判定支援產品的故障元件很容易移除再重新接回 (例如鍵盤或顯示器)，或如果分析師判定支援產品應整機更換，則 Dell 保留提供整機更換組件的權利。如 Dell 已提供客戶更換組件，則客戶必須退還故障電腦系統或其中元件；除非客戶為相關系統購買的是「保留您的硬碟」服務，這時便可保留其個別硬碟。所有拆自受支援產品及/或整機退還給 Dell 的維修零件，均屬 Dell 所有。客戶如已收到 Dell 提供的更換零件，但未退還自受支援產品上拆除的任何維修零件或整機 (「保留您的硬碟」服務所涵蓋的受支援產品硬碟除外)，則客戶必須向 Dell 支付該更換品零件當時的零售價格。客戶如未依上述退還故障電腦系統或元件給 Dell，或未於十 (10) 天內依照更換組件隨附的書面說明退還故障組件 (如更換組件並非由 Dell 技術人員當面遞交)，則客戶同意向 Dell 支付更換品組件帳單收據上所載金額支付款項。客戶收到付款通知後十 (10) 天內若未付清款項，Dell 除了可以訴諸其他合法權利及補救措施之外，亦得發出通知終止本服務說明。在執行保固維修時，Dell 會使用且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。

**庫存零件；相同營業日零件。**Dell 目前在全球各地均有零件庫存。特定零件的庫存地點可能不在客戶營業處所附近。如果是在維修受支援產品時無法從鄰近客戶所在地區之 Dell 營業處取得，且必須從其他據點運送的必要零件，則會在隔日以快遞寄送。由 Dell 決定從距離 4 小時路程的零件庫存地點，提供支援產品的關鍵任務零件。「相同營業日零件」是指一旦故障將導致受支援產品無法執行基本功能的零件。已判定為不具關鍵性質的零件包括 (但不限於)：軟體、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。這些零件得使用隔夜快遞運送。如要獲得 4 小時路程以外零件庫存地點所提供的零件，客戶必須先購買支援「相同營業日零件」交付的相關服務合約，且支援產品必須位於 Dell 事先決定的支援區域範圍內。

**服務之期限。**本服務說明自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限 (以下稱「期間」) 結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell 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。

**地區限制與地址遷移。**本服務的遞交地點為客戶發票上所載地點。並非所有位置都提供本服務。如果您的受支援產品不在符合您受支援產品的 Dell 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 報告，則 Dell 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。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將視地理地區與組態而有所不同。此外，特定選項在客戶地點可能不提供銷售。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell 對搬遷受支援產品提供服務的義務，應視多項因素而定，包括但不限於服務的當地可用性、收取額外費用，以及依 Dell 當時的時間和材料諮詢費用對搬遷的受支援產品進行檢驗和重新認證。如用於 EMEA 客戶，除非在此服務說明或協議中另有聲明，否則僅適用於距離最近的 Dell 物流地點 (PUDO 或取件/送件 (Pick-Up/Drop-off) 地點) 的 150 公里範圍內提供現場服務。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。

**服務之轉讓。**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受支援產品售予第三方，得同時轉讓本服務；惟客戶須為受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) 所購買，並遵循 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 網站所列一切轉讓程序。可能要支付轉讓費。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。



## 特定支援產品的其他條款與條件

### 非現場可維修裝置

在電話故障排除之後的送修服務。經過遠端診斷與故障診斷後，如果 Dell 判定客戶的支援產品需要採取下表所述的郵寄送修服務，客戶必須立即包裝受支援產品，並在同一天或隔天郵寄或安排貨運業者取貨遞送，才能享有相關權利；由於客戶的包裝或寄送或安排送回受支援產品時造成的任何延誤，將會導致回應時間延誤。受支援產品一經維修或更換後，Dell 會將受支援產品交由貨運業者送回給客戶。若發現是客戶受支援產品所附加的非 Dell 選購配件造成所回報的問題，則可能會收取服務費用，而且修理與送返的時間可能會延遲。Dell 保留權利得為受支援產品寄送整組更換組件，或針對支援產品的某些部分寄送更換組件，而不修理並送回客戶寄來修理的支援產品。客戶有責任為任何自客戶的受支援產品中移除、且未妥善送回給 Dell 的維修零件，依當時的標準 Dell 價格來付費。若客戶無法及時為未妥善寄回給 Dell 的維修零件付款，可能會根據上方「支援與保固相關服務適用的其他條款與條件」的 2.D 節，停止客戶在本協議中的服務。若客戶的受支援產品所在位置目前不提供主要通用貨運商服務，或一家或多家主要通用貨運商提供有限服務，則 Dell 的正常維修服務將會延遲。下表所列的「送修服務選項」並不適用於所有國家/地區和位置。檢閱您的訂單表格以確認您所購買的「送修服務選項」。詳細資訊請洽詢銷售代表。

服務回應等級	額外選項 (如適用)	詳細資料
送修服務選項	郵寄送修服務 (MIS)	郵寄送修服務的第一步是依上述說明致電 Dell 技術支援部門。進行診斷時，Dell 技術人員會判斷問題的嚴重程度，決定受支援產品是否須送回 Dell 指定維修中心，以獲取「合資格事件」的支援。工作週期通常為自客戶將支援產品送至 Dell 的日期起 10 個工作天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。
	自行送修服務 (CIS)	自行送修服務屬於「親送」服務，第一步是依上述說明致電 Dell 技術支援部門。以電話進行故障診斷時，Dell 技術人員判斷是否為硬體故障；若為硬體故障，則會請客戶將支援產品送至 Dell 指定維修中心或收件地點 (費用由客戶支付)。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照客戶訂單上所載明的回應時間執行。受支援產品維修完成後，Dell 將會聯絡客戶安排取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
僅限零件服務	不適用	針對購買僅零件服務的客戶，Dell 允許客戶要求更換零件來進行「合乎修復資格的保固維修」。Dell 得提供整機更換組件而非個別更換零件，在此情況下，Dell 會針對個別更換零件提供預付的運送容器給客戶，讓客戶用來將原廠故障零件寄回 Dell。僅零件服務包含有限的電話支援服務，僅適用於故障元件 – 此電話支援不包含電話故障診斷或其他類型的遠端協助。
進階交換服務	不適用	針對購買進階交換服務的客戶，Dell 得將更換產品運送給客戶的營業地點，以進行「合乎修復資格的保固維修」。在某些情況下，Dell 得自行決定派遣一名現場服務技術人員來更換/安裝更換的產品。在收到更換的產品後，客戶必須在 3 個營業日內，將故障的受支援產品送交指定的貨運業者地點，以便將故障的受支援產品送回給 Dell。如果 Dell 判斷客戶的受支援產品無法從貨運業者的地點送回，且客戶必須透過郵寄方式送回受支援產品，則客戶應使用通常會與更換的產品一併派送至客戶地點的包裝、運輸指示與預付運貨單。客戶收到更換的產品後，必須在當天或次營業日立即包裝受支援產品，並採用郵寄方式或安排貨運業者取貨遞送。萬一客戶無法送回故障的產品，我們可能會向客戶收取一筆費用。
送修服務選項	合作夥伴主導的自行送修服務 (CIS) <sup>3</sup>	自行送修服務屬於「親送」服務，致電 Dell 技術支援部門或親送受支援產品至 Dell 指定維修中心或運送地點 (費用由客戶支出)，就是參加這項服務的第一步。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照客戶訂單上所載明的回應時間執行。受支援產品維修完成後，Dell 授權的服務供應商將會聯絡客戶安排取回事宜。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。週期時間需時 7-12 個營業日，通常是十 (10) 日。

<sup>3</sup> 合作夥伴主導的自行送修服務 (CIS) 由 Dell 授權服務供應商執行。





服務回應等級	額外選項 (如適用)	詳細資料
	托收返廠服務	致電聯絡上述 Dell 技術支援部門就是參加收件送修服務的第一步。若診斷發現受支援產品為「合乎修復資格的保固維修」，且 Dell 技術人員無法於電話故障排除支援中解決問題，就會派員取件，將產品送回 Dell 指定維修中心。工作週期是 7-12 個營業日，通常是十 (10) 天，包括運送至維修中心以及從維修中心送回的時間。自客戶將受支援產品送出至 Dell 的日期起算。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。
	合作夥伴主導的收件送修服務 (CAR) <sup>4</sup>	取件送修服務的第一步是致電 Dell 授權服務供應商。受支援產品如經診斷存在「合資格事件」，且無法於電話故障診斷支援中解決問題，則您的 Dell 授權服務供應商將收取該受支援產品，並將產品送回 Dell 指定維修中心。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間，不含國定假日。「合乎修復資格的保固維修」將會依照客戶訂單上所載明的回應時間執行。受支援產品維修完成後，Dell 授權的服務供應商將聯絡客戶安排送回事宜。若非個別訂購，此項服務則包含人工以及主要系統單元的維修或更換，包括顯示器、鍵盤和滑鼠。維修服務等級協議可能會因國家/地區和城市而有所不同。
	條款與條件適用於所有非現場服務回應的選項。	<p>「合乎修復資格的保固維修」將會依照客戶訂單上所載明的回應時間執行。受支援產品維修完成後，即會送還給客戶。</p> <p><b>運送程序：</b>診斷期間，Dell 技術人員會提供指示，說明如何將產品送回 Dell 指定的維修中心。必須將受支援產品送回 Dell 技術人員提供的地址，並在明顯處貼上「退回授權號碼」的標籤。退回授權號碼將由 Dell 技術人員提供。為加快維修或更換速度，請附上書面的簡短問題說明。送修產品請置於原有包裝。若已無原包裝，Dell 技術人員可另外提供，但需收費。</p> <p><b>運送注意事項：</b>客戶不應寄送手冊、機密、專屬或個人資訊，或是可移除媒體裝置 (例如軟碟、DVD、PC 卡等)。如有資料遺失或損毀，或是媒體裝置或客戶的機密、專屬或個人資訊受損或遺失，Dell 概不負責。</p>

## Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 產品的相關 Dell ProSupport

根據上述全方位軟體支援條款，Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 產品上提供的 Dell ProSupport 可獲得原廠安裝 OEM 作業系統映像的全方位支援。如為自訂映像、第三方軟體或基礎架構組態，Dell 概不提供全方位軟體支援。如客戶未提供協助，Dell 完全無法提供遠端診斷或故障排除。因此客戶應提供下列內容：

- 您必須親自站在產品面前，以利技術支援部門遠端診斷故障情形，並派發所需的零件和人力。
- 您必須提供可維修產品的安全環境。產品的安裝和卸載不屬於 Dell 現場技術人員的負責範圍。
- 您必須提供顯示器、滑鼠和鍵盤給現場技術人員，以利進行產品現場故障排除。
- 您必須提供產品可用電源。

Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 產品的相關 ProSupport 服務包含項目	Dell Edge Gateway 和嵌入式 PC 產品的相關 ProSupport 服務排除項目
全方位支援原廠 OEM 作業系統映像。	全方位支援自訂映像、第三方軟體或基礎架構組態。如客戶未提供協助，遠端診斷或故障排除將完全提供。
符合資格硬體的全方位支援。	非符合資格硬體或軟體之連線功能的全方位支援。
協同支援，詳情依協同支援清單所述。	適用於未列在協同支援清單中之產品的協同支援。

<sup>4</sup> 合作夥伴主導的收件送修服務 (CAR) 由 Dell 授權服務供應商提供。



## 適用於自 OEM 購買受支援產品之最終使用者的其他條款與條件

「OEM」係指以原始設備製造商身分，為了 OEM 專案而向 Dell OEM Solutions (或其繼受公司) 事業群購買 Dell 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 產品嵌入或搭售 OEM 客戶自有硬體、軟體或其他智慧財產，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」)，並以 OEM 自有品牌銷售此等 OEM 解決方案。OEM 所指「受支援產品」一詞包括不含 Dell 品牌而供應的「受支援產品」(即無品牌 OEM 支援系統)，「使用者」係指您本人，或指任何購買 OEM 解決方案供本身使用，且不會再銷售、散布或再授權予其他人之實體。OEM 有責任為最終使用者提供初級故障排除服務。OEM 應盡全力執行適當初步診斷工作，之後再尋求 Dell 協助。即使最終使用者已接洽 Dell 要求服務，OEM 仍需負責提供初步故障排除；如最終使用者聯絡 Dell 要求服務，但未聯絡其所屬 OEM，則 Dell 會要求最終使用者聯絡 OEM 進行初步故障排除，然後再聯絡 Dell。

