



服務說明

適用於用戶端軟體的 Dell ProSupport

服務協議簡介

Dell 很榮幸依據本服務說明 (以下稱「服務說明」) · 針對特定軟體應用程式 (以下稱「支援產品」· 定義如下) 提供適用於軟體的 Dell ProSupport (以下稱「服務」) · 除了下列說明的功能以外 · 本服務亦針對尚在您的支援產品 · 提供技術支援選項 (電話、交談等方式) 與帳戶管理 (以下稱「保固維修」) 。

服務協議適用範圍

本服務為您提供下列功能特色：

- 有效版本之特定 Dell 與第三方軟體項目 (依[適用於軟體的 ProSupport 支援應用程式](#)) 常見支援問題的遠端疑難排解協助。
- 每週七 (7) 天 · 每天二十四 (24) 小時全年無休 (含假日) ProSupport 軟體技術專家電話支援。服務可用性因國家/地區而異。客戶 (如下面定義) 及 Dell 通路合作夥伴需要更多詳細資訊 · 請聯絡業務人員代表。
- 在客戶同意前提下 · Dell 技術專家從遠端透過安全網路連線與您的系統進行連線 · 進行疑難排解。
- 每週七 (7) 天 · 每天二十四 (24) 小時全年無休的線上支援討論區。
- 存取產品文件。
- 協助安裝服務套件或修補程式。
- 軟體安裝和組態的最佳實務指導。
- Dell 軟體項目授權金鑰管理問題的協助。
- 特定第三方硬體/軟體廠商「協同合作提供協助」。

排除的服務

- 現場疑難排解。
- 涵蓋於 Dell 部署或諮詢服務的活動 · 或本服務說明中未明文描述的任何活動或服務。

- 硬體疑難排解、維修和/或派送服務。
- 目前製造商、廠商或合作夥伴不支援版本的第三方廠商支援或協同合作協助。
- 回應客戶電話支援要求的協助，僅限於確保產品功能發揮軟體供應商所設計的效能。
- 間諜軟體或病毒解決方法
- 資料備份服務¹。
- 服務合約必須有效，才能存取軟體修補程式、更新程式和最新版本 (版本發行或訂閱)。與 Dell 技術支援人員接洽時，客戶須擁有有效的軟體授權和/或訂閱協議。

需要服務時應如何與 Dell 聯絡

線上、交談及電子郵件支援：

適用於軟體的 Dell ProSupport，最常引用的自助知識庫解決方案文章、聊天客服人員和電子郵件支援選項，都提供於 www.Support.Dell.com。您將必須您的軟體產品服務編號，才能與適當的資訊或支援小組連線。

電話支援要求：

每週七 (7) 天，每天二十四 (24) 小時全年無休 (含假日)。

步驟一：請求協助

- 請從您遭遇問題且您可操作的支援軟體產品所在位置，撥打電話。
- 聯絡您的 Dell ProSupport 軟體專家小組。各地電話號碼已在我們的 [支援網站](#) 上提供。：
- 提供這位技術專家所需的產品服務編號或訂單編號。這位支援專家將會確認客戶的支援產品、適用的服務和回應層級，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。
- 這位技術專家會與您合作，進行一連串故障診斷步驟，協助您診斷問題。

協同合作協助

若常與客戶的支援軟體共同使用的第三方軟體發生問題，Dell 會擔任單一服務窗口，直到確定問題所在並上報給第三方產品廠商為止。Dell 會特別聯絡第三方廠商，並代表客戶建立「問題事件」或「報修單」，提供必要的問題說明文件。

¹ 備份解決方案軟體的服務範圍限為疑難排解及修復軟體操作性，而不包括資料復原。

在某些情況下，廠商可能會要求客戶自行開立報修單，接著再同意由 Dell 技術專家接手參與。廠商接手參與後，Dell 會監控問題解決流程，並瞭解廠商的處理情形及解決方案，直到廠商提出解決方法、解決步驟、應變方案、變更組態或上報錯誤報告，妥善解決問題為止。在客戶要求時，Dell 將啟動 Dell 及/或廠商組織內部的管理提報流程。

若要符合「協同合作協助」資格，客戶必須與個別第三方廠商簽訂適當的有效支援協議，取得相關權利。當問題確立並通報後，第三方廠商就能針對客戶的問題提供技術支援與解決方法。對於其他廠商的產品效能或服務績效，Dell 概不負責。

第三方軟體支援的限制。

Dell 不保證必能解決任何特定的第三方軟體相關問題，或使用保固軟體產品必可獲致特定結果。造成客戶問題的狀況必須可以重現。Dell 可能會判定客戶軟體問題相當複雜，或客戶的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法。客戶接受，在無法從相關軟體發行商取得解決方法的情況下，Dell 為客戶提供支援的義務應視為已履行。

嚴重層級

保固維修係根據下表標準界定嚴重層級。

嚴重層級	狀況	Dell 回應	客戶角色
1	嚴重影響業務：客戶在產品的生產使用方面受到嚴重影響，致使客戶無法適當地繼續作業，需要立即回應。	電話疑難排解；由即時上報經理介入處理。	提供 24 小時全年無休的適當人員/資源，協助解決問題。現場高層主管應獲通知且參與其中。
2	明顯影響業務：重要的產品功能無法使用，且沒有可接受的應變方案；軟體可能可運作，但功能嚴重受限；提供 24 小時全年無休的服務。缺乏客戶資源分配，無法支援 Dell 回應。	進行電話疑難排解；若通話後 90 分鐘內無法判定遠端診斷結果，則由上報經理上報問題。	配置適當的人員與資源，使通訊與作業持續進行。現場高層主管獲得通知且參與其中。
3	對業務影響不大：無法使用產品功能，但有應對方案，且大多數軟體功能仍可使用。	透過電話疑難排解	提供事件的聯絡人資訊，並在 24 小時內回應 Dell 的要求。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，已事先為客戶與 Dell 取得許可，有權存取及使用支援產品、這些產品中的資料，以及所有為服務提供而使用的硬體和軟體元件。如果客戶尚未取得該使用權限，在要求 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。

與電話分析師及現場技術人員合作。客戶將配合任何 Dell 電話技術專家與現場技術人員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與技術人員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過電話更正。

使用軟體與服務最新版本。客戶須依 Dell 或廠商規定的最低版本或設定，維護軟體及支援產品。客戶亦須依 Dell 或廠商指示，確實安裝修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合維修服務資格。

資料備份；移除機密資料。在 Dell 提供本服務之前及期間，客戶將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系統上所儲存之資料，以便發生任何故障或資料遭到修改或遺失時可用。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何抽取式媒體裝置 (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。
- 由於在將支援產品退還 DELL 之前，未能先移除支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置，而產生的資料或語音費用。
- 系統或網路無法使用。
- 或者，DELL 或協力廠商之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責回復或重新安裝任何程式或資料。

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。有些製造廠商的產品可能因 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 執行服務將不會影響此類保固，或如果會影響保固，客戶可以接受。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。

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之規範，該協議明確授權本服務銷售事宜。若無此等合約，則根據「合作夥伴」所在地點而定，本「服務」受 Dell「商業銷售條款」或下表中參照之合約 (若適用，簡稱「合約」) 所約束規範。請從下面列出客戶適用 URL 表格中，查看可以找出您需要協議的地點。簽約雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	您所購買 Dell 服務適用的條款與條件	
	客戶直接透過 Dell 服務購買	客戶透過 Dell 授權經銷商購買 Dell 服務
美國	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
加拿大	www.Dell.ca/terms (英文) www.Dell.ca/conditions (法文 - 加拿大)	www.Dell.ca/terms (英文) www.Dell.ca/conditions (法文 - 加拿大)
拉丁美洲與 加勒比海國家/ 地區	國家/地區特定的當地 www.Dell.com 網站 或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	特定國家/地區的當地 www.Dell.com 網站或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*
亞太地區與 日本	國家/地區特定的當地 www.Dell.com 網站 或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .*	服務說明和可從銷售者取得的其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 之間達成協議，且僅應用於說明您向銷售者購買的服務內容、您在服務取得後的應盡義務，以及前述服務的限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。您與 Dell 之間就此處所述的服務並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，您與銷售者應就付款條款或其他合約條款，另外達成協定。
歐洲、中東與 非洲地區 (EMEA)	特定國家/地區的當地 www.Dell.com 網站或 www.Dell.com/servicedescriptions/global .* 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： www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： www.Dell.co.uk/terms	服務說明和可從銷售者取得的其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 之間達成協議，且僅應用於說明您向銷售者購買的服務內容、您在服務取得後的應盡義務，以及前述服務的限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何被提及的 Dell，應僅理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell。您與 Dell 之間就此處所述的服務並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，您與銷售者應就付款條款或其他合約條款，另外達成協定。

* 客戶如需存取其當地 www.Dell.com 網站，只需在當地連線至網際網路的電腦上存取 www.Dell.com，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站 (網址 <http://www.Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 選擇其中的選項即可。

客戶茲同意，於合約效期屆滿後，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 (可於 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，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 [Dell](http://Dell.com) 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表客戶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，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

支援和保固相關服務的其他條款與條件

支援產品。

此服務適用於支援的產品，包括部分以標準組態形式購買的產品 (**支援產品**)。支援產品會定期新增，如需您的 [Dell](http://Dell.com) 產品或非 [Dell](http://Dell.com) 產品適用的最新服務清單，請洽詢您的 [Dell](http://Dell.com) 業務人員代表。每項支援產品均附有序號 (以下稱「**產品服務編號**」)。客戶須另行購買各項支援產品的服務協議。向 [Dell](http://Dell.com) 購買本服務時，請提供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，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**」)。適用於美國和加拿大地區客戶的 [Dell](http://Dell.com) 有限硬體保固，可於 <http://www.Dell.com/Warranty> 查看；如在美國境外地區，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隨著客戶的支援產品使用年限延長而增加。硬體保固範圍限制適用，且客戶可另行購買其他付費服務，延長此等硬體保固限期。保固資訊請參閱 www.Dell.com/Warranty 或所在地區的 Dell.com 網站；如需詳情，請聯絡 [Dell](http://Dell.com) 技術支援部門分析師。

服務之期限。

本「服務說明」自「訂單」上指定的日期起生效，至「訂單」指定的期限 (「期限」) 結束為止。在適用情況下，客戶購買一項或多項服務，皆應於客戶的訂單載明購買之系統、授權、安裝、部署、管理終點或使用者的數量、費率或價格，以及各項服務的適用期限。除非 [Dell](http://Dell.com) 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之下的服務僅供客戶內部使用，不得轉售或作為服務機構用途。

重要補充資訊

- A. 服務範圍之商業合理限制。** 若 [Dell](http://Dell.com) 判斷提供服務將對 [Dell](http://Dell.com) 或 [Dell](http://Dell.com) 的服務提供者造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，[Dell](http://Dell.com) 可以拒絕提供服務。若因 [Dell](http://Dell.com) 無法掌控的原因，包括客戶無法遵守本服務說明之下的義務，導致無法提供服務或延遲服務，[Dell](http://Dell.com) 概不負責。服務延長限於支援產品所設計的用途。
- B. 選用服務。** 客戶可向 [Dell](http://Dell.com) 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理等專業、支援或培訓服務)，但各地提供的選購項目可能因客戶所在地點而有所不同。選用服務可能需要與 [Dell](http://Dell.com) 另訂協議。如未另訂協議，則選用服務將依本服務說明規定。
- C. 指派。** [Dell](http://Dell.com) 得將本服務及/或服務說明指派給合格的第三方服務提供者。

D. 取消服務。 Dell 得於服務期限內，因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在發票期間內支付本服務的全額費用；
- 客戶謾罵、威脅或拒絕配合技術人員協助；或
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

E. 取消服務。 如果 Dell 取消本服務，Dell 會將書面取消通知寄送至客戶發票上的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，生效日應為 Dell 向客戶寄送取消通知當日起十 (10) 天以上，除非當地法律另有明訂取消條款則從其規定。Dell 如依本條規定取消本服務，客戶無權要求已支付 Dell 或應付之款項的退費。

F. 地區限制與地址遷移。 本服務的交付地點為客戶發票上指定地點。本服務不適用於所有地點。如果您的支援產品不在符合您支援產品的 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 回報，則 Dell 必須先重新審核您的支援產品是否符合您購買的支援權利的資格，才能恢復支援產品的適用回應時間。服務選項 (包括服務層級和技術支援時數) 會依地理位置而不盡相同，且客戶所在地點可能不提供特定選項。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell 針對搬遷支援產品提供服務的義務，視多項因素而定，包括但不限於當地服務可用性、額外費用和搬遷支援產品的檢驗和重新認證，收費依 Dell 當時和材料諮詢費率而定。

G. 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支援產品售予第三方，得一併轉讓本服務，惟客戶須為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 網站所載之一切程序完成轉讓。可能要支付轉讓費。請注意，如果客戶或客戶的受讓人將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，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。

© 2019 Dell Inc. 版權所有，翻印必究。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。Dell 銷售條款與條件適用，相關資訊已列於下頁表格。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面資料。