

# ProSupport Plus for Infrastructure

## 簡介

Dell Technologies<sup>1</sup> 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「**服務說明**」) 來提供 ProSupport Plus for Infrastructure (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<sup>2</sup>、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。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：

- 由 Dell Technologies 全球專家中心的資深 ProSupport 工程師，提供 24 小時全年無休 (含假日)<sup>3</sup> 的電話諮詢服務，協助客戶診斷軟硬體故障問題。
- 派遣專業 Dell Technologies 現場技術人員親赴現場，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，以解決產品問題。
- 存取遠端 Service Account Manager (SAM)。
- 解決或防止問題所需的更換零件
- ProSupport AIOps 平台包括 APEX AIOps Infrastructure Availability、TechDirect 和 MyService 360，透過連線能力軟體啟用 (例如安全連線閘道 (SCG))，提供的優勢包括但不限於下方所列：
  - 主動偵測問題和自動化的建立案例
  - 預測性硬體故障偵測
  - 自助建立案例
  - 自助分派零件
  - Dell 安全性諮詢
  - APEX AIOps Infrastructure Availability 網路安全評估

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](http://www.dell.com/contactus)。

<sup>1</sup> 本文件中所述「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」，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。

<sup>3</sup> 服務可用性因國家/地區而異。詳情請洽詢銷售代表。

**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。

下表列出依據 Dell Technologies 保固及/或維護條款提供的 ProSupport Plus for Infrastructure 服務功能。ProSupport Plus for Infrastructure 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：
  - 包括適用保固期間的 ProSupport Plus for Infrastructure 服務；或
  - 符合適用保固期間升級至 ProSupport Plus for Infrastructure 服務的資格；或
  - 符合後續維護期間之 ProSupport Plus for Infrastructure 服務的資格。
2. [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 ProSupport Plus for Infrastructure 服務資格的 Dell Technologies 軟體。

服務特色	說明	PROSUPPORT PLUS：涵蓋範圍詳細資訊
全球技術支援	<p>客戶可隨時透過全天候提供的電話或網站介面服務聯絡 Dell Technologies，以回報設備或軟體問題。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。</p> <p>透過安全連線閘道 (SCG) 設定 AIOps Platform 時，即可自動建立案例。</p>	<p>包括此服務項目。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 發生 1 級嚴重性問題時，客戶可享有 Incident Manager 保障範圍的問題上報管理和關鍵情況「CritSit」程序等服務。</li> </ul>
現場回應	<p>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>	<p>此服務項目僅適用於設備。</p> <p>在 Dell Technologies 認為有必要現場支援後，初步現場回應的目標為 4 小時服務回應。</p> <p><u>現場回應</u></p> <p>技術人員通常會在完成故障診斷並隔離問題後 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> </ul> <p>軟體不適用現場回應，但可單獨購買。</p>

服務特色	說明	PROSUPPORT PLUS：涵蓋範圍詳細資訊
關鍵任務支援	針對 1 級嚴重性問題，Dell Technologies 會在認為有必要時，執行涵蓋的服務範圍。	<p>此服務項目僅適用於設備。</p> <ul style="list-style-type: none"> <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>• 迅速派遣：派遣資深現場工程師，同時進行電話故障診斷。派遣的工程師和服務供應情況由 Dell 決定。</li> <li>• 如果客戶的員工無法或不具有合理能力執行現場故障診斷，Dell 會依需進行現場診斷。僅適用於連接至安全連線開道的設備。客戶請求必須透過電話支援要求發起。</li> <li>• 若因天災造成嚴重情況，將採優先生產。在許多情況下，這包括加速生產新的 Dell Technologies 系統。</li> </ul>
全年無休 6 小時內維修服務：4 小時內現場回應，並提供 6 小時內回應的硬體維修服務	技術人員應於派遣後 4 小時內抵達現場，通常會在派遣後 6 小時內修好硬體。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 小時全年無休 (含假日)。</li> <li>• 針對 1 級嚴重性事件，Dell Technologies 會在派遣後 6 小時內做出商業合理努力，讓硬體恢復運作狀態</li> <li>• 派遣後 4 小時內回應和 6 小時內維修。僅適用於所涵蓋範圍的支援產品故障或維修。軟體支援不在範圍內。</li> <li>• 適用於距離 Dell Technologies 指定支援中心 50 英里或 80 公里的客戶。</li> <li>• 客戶必須已啟用並維護支援版本的安全連線開道軟體。</li> </ul>

服務特色	說明	PROSUPPORT PLUS：涵蓋範圍詳細資訊
<b>PROSUPPORT AIOps 平台</b>	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 APEX AIOps Infrastructure Availability、TechDirect 和 MyService 360，這些平台都是透過 Dell Technologies 安全連線開道啟用，提供的優勢包括但不限於下方所列：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主動偵測問題和建立案例</li> <li>• 預測性硬體故障偵測</li> <li>• 自助建立案例</li> <li>• 自助分派零件</li> <li>• Dell 安全性諮詢</li> <li>• APEX AIOps Infrastructure Availability 網路安全評估</li> </ul> <p>APEX AIOps Infrastructure Availability 是雲端型 AIOps 應用程式，可為您的 Dell IT 基礎結構提供簡單、主動的監控與故障診斷。CloudIQ 透過聰明的全方位預測分析，利用機器學習主動地監控和衡量伺服器、儲存裝置、融合、超融合、資料保護和網路裝置的整體健全狀況。使用 APEX AIOps Infrastructure Availability 實現對固態硬碟與記憶體等元件的容量和效能預測分析。APEX AIOps Infrastructure Availability 可免費供具有有效 ProSupport (或更高版本) 合約的產品使用。APEX AIOps Infrastructure Availability 於 Dell Technologies 私有雲上託管，可為每位客戶提供獨立、安全的入口網站，並確保客戶只能查看自己的環境。</p> <p>MyService360 可為整個資料中心提供 360 度全方位的資料視覺效果和分析，以及 Dell Technologies 產品的端對端服務歷程記錄。重要優點包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 主動顯示即時關鍵事件和風險</li> <li>• 明確、規範性的建議，以便簡化行動和規劃</li> <li>• 歷史趨勢與資料分析</li> <li>• 管理資料保護、儲存裝置及融合式系統的服務健全狀況</li> </ul> <p>TechDirect 可讓客戶自行派送零件。</p> <p>安全連線開道 (SCG) 是一種企業監控技術，以裝置和獨立應用程式的形式提供。該技術會監控裝置並主動地偵測可能發生的硬體問題。視您的服務合約而定，該技術也會為在受監控裝置上偵測到的問題，自動建立支援要求。</p> <p>請洽詢您的 Dell Technologies 代表以瞭解涵蓋的產品範圍</p>

---

**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 Dell Technologies 認為有必要運送更換零件後，關鍵零件更換品送達的目標為 4 小時內服務回應 (也就是在同一營業日送達)

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。

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。可被視為重要的零件包括：可能影響陣列和生產環境的主機板、CPU、特定記憶體模組及硬碟。

非關鍵更換零件能否在所在地當天/次營業日送達，可能會受到當地最後受理貨件時間影響。

Dell 目前在全球各地均有零件庫存。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，則該零件會用隔夜快遞運送或在實務可行且商業合理的時間內送達。四 (4) 小時零件庫存地點存放系統元件，品項由 Dell 決定。若要取得四 (4) 小時零件，客戶據點必須位於 Dell 決定的區域內。如需地理區域限制的更多詳細資料，請參閱下方的補充條款和條件。上述零件運送回覆時間僅適用於依照標準組態進貨的零件。新產品或非標準組態的服務零件進貨可能需要較長的三十 (30) 天前置時間。

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。「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。客戶如需更換 CRU 的協助，Dell Technologies 可遠端協助及/或安排技術人員到場協助更換。

診斷過程中，若 Dell 技術人員判斷只需使用 CRU 零件即可修復，或客戶選擇自行派送 CRU 零件，則會直接將 CRU 零件寄給客戶。

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送給客戶的權利。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>	如果在達到耐用性層級前，固態硬碟達到耐用性層級門檻 (由 Dell 判斷) 或更高標準，客戶即符合取得固態硬碟更換品的資格。「耐用性層級」表示符合資格的 SSD 平均使用壽命。「耐用性層級門檻」是 SSD 使用壽命 (由 Dell 判斷) 的臨界點，例如在達到 95% 的耐用度層級時，硬碟即符合更換資格。耐用性層級門檻依情況而有所不同。	此服務項目適用於儲存裝置、融合/超融合式架構產品。  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支援版本的遠端 IT 支援和監控軟體 (作為安全連線閘道使用)。啟用連線軟體 (若有) 是使用這些額外續約服務功能的必要條件。  預先建立映像檔的磁碟不符合 Dell Technologies 主動更換固態硬碟的資格。
<b>新版本軟體的相關權利</b>	Dell Technologies 會在公開新版本軟體時提供相關權利。	包括此服務項目。
<b>安裝新版本軟體</b>	Dell Technologies 負責遠端安裝新版本軟體。	<p><b>設備作業環境 (OE) 軟體</b></p> <p>此服務項目僅適用於儲存環境 (前提是相關嵌入式作業環境軟體在 Dell 保固內或在目前 Dell 維護合約涵蓋範圍內)。設備作業環境軟體係指管理、控制設備、執行基本功能所需的使用者介面軟體程式設計及/或微程式，在缺少的情況下，將導致設備無法運作。</p> <p>客戶有權透過啟用和維護的支援版本的安全連線閘道軟體，遠端安裝 OE 軟體更新。</p> <p>請參閱合格產品的<a href="#">產品保固維護表</a>。</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>
<b>全天候遠端監控與維修</b>	<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 可遠存取產品，以執行額外的診斷並提供遠端支援。</p>	<p>包含具備 SCG 或其他支援 Dell 連線能力工具的產品，以及 Dell Technologies 提供的遠端監控和技術。</p> <p>請參閱 AIOPs 平台一節中上述 SCG 工具的詳細資料。</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>

**SERVICE  
ACCOUNT  
MANAGER (SAM)**

ProSupport Plus for Infrastructure 指定 SAM 是個遠端資源，可提供多種系統、環境與帳戶管理特色及性能，旨在減少停機時間並改善 Dell Technologies 的整體支援體驗。

隨服務包含的項目：

服務入門協助：

- 確認帳戶名稱、地址等相關客戶支援資訊的正確性。
- 提供知識轉移，像是如何聯絡 Dell Technologies 以提出服務請求，以及如何使用 Dell Technologies 支援工具和技術
- 指定報告及瞭解服務情況等 SAM 交付項目的時程

每月報告：關於授權系統的報告和建議，包括：

- 每月提出與結案之服務請求的摘要；
- 根據目標準則建議事項，確認目前所安裝系統軟體版本；以及
- 合約狀態，包括開始/結束日期及其他基本合約詳細資訊。

為了完全啟用每月報告的功能，類似安全連線開道等 Dell Technologies 連線能力技術必須事先安裝完成，並且啟用適當的記錄收集選項。

瞭解服務情況：SAM 會透過「服務報告」的詳細資訊瞭解服務情況。在登錄啟用服務期間，SAM 與客戶會一同決定必須檢閱的排程、時間範圍與主題。

系統維護對於享有權益的資產時，SAM 將在客戶維修時段，協助客戶協調交付系統維修活動。請參閱下方的額外資訊。

Dell Technologies 上報支援：為了處理各個 1 級嚴重性的問題或更多系統性的問題，作為協調所需 Dell 資源的服務窗口使用。

適用於在 ProSupport Plus for Infrastructure 服務或當時的維護合約涵蓋範圍內的產品，在 Dell Technologies 的當地正常上班時間提供 (正常上班時間可能因國家和地區而異，不包括 Dell Technologies 及當地的假日)。請參閱下方其他涵蓋範圍詳細資訊。

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。

## 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

## 其他關鍵任務支援資訊

如果 Dell Technologies 有合理理由相信客戶誤用或過度使用 On-Demand Onsite Diagnosis 功能，Dell 保留拒絕提供服務以解決嚴重問題之權利 (例如客戶未配置人員進行現場故障診斷，或客戶對於親訪現場診斷的要求超出如下範例所示之涉及元件與系統的標準故障率)。如果 Dell Technologies 判定 (由 Dell Technologies 自行決定) 客戶濫用服務，Dell Technologies 保留拒絕服務之權利。

## 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。

## 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 認為必要的情況下，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 Plus for Infrastructure 服務開始之前，確認設備的位置已經準備就緒。
- 確保產品已連接至安全連線閘道，並啟用適當的記錄收集選項。

## 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 可自行決定，由 Dell Technologies 的其他資源在上班時間過後提供支援。
- SAM 的地點將在開始使用服務期間，根據 Dell 員工有空與否和客戶偏好的服務地區由雙方協議指定。

## PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE 主動系統維護

在服務合約期間，ProSupport Plus 系統維護會針對在 ProSupport Plus for Infrastructure 涵蓋範圍內，並透過安全連線閘道 (若有) 等適用的 Dell Technologies 連線技術監控的裝置，為 Dell Technologies 客戶提供規劃的主動遠端維護。此等維護活動協助維護效能，並可降低未來因不相容的硬體、軟體、BIOS 和韌體版本而發生事件的可能性。客戶、SAM 和 Dell Technologies 支援人員會就規劃的主動系統維護活動進行協調。一般而言，此等活動會全天候提供服務，但實際情況取決於共同客戶與 Dell Technologies 資源可用性。Dell Technologies 建議每年實施二次規劃的主動系統維護活動。特定產品對於每年實施規劃的主動系統維護的次數可能有所限制。請洽詢您的銷售代表或指派的 SAM，索取支援的產品與任何適用限制的清單。

### ProSupport Plus for Infrastructure 系統維護未包含的服務

- 目前 ProSupport Plus for Infrastructure 支援合約中未涵蓋的互聯裝置更新。
- 任何軟體的更新 (若 Dell Technologies 或第三方未簽訂適當軟體支援合約，針對特定第三方產品授權此類更新)。
- 升級作業系統和建立 Hypervisor 修補程式，或其他相關工程或軟體開發支援服務。
- 建立應用程式修補程式。
- 提供現場維護。
- 解除安裝或安裝其他硬體或組態作業。
- 未特意列於本服務說明中的軟體安裝作業或組態設定。
- 應用程式效能調整。

- 找出或移除病毒、間諜軟體或惡意軟體。
- 未特意記錄在本服務說明中的其他任何更新或活動。

### 關於 ProSupport Plus for Infrastructure 系統維護的其他重要資訊

- 維護期間，升級可能會造成暫時無法連線至其他連接的裝置。
- 已連接裝置完成升級後，可能需要重新開機並確認連線能力。
- 在約定同意的維護時段中，計畫升級的系統必須提供給 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授權代理人使用。
- 根據計畫升級的不同系統差異，可能需要提供其他系統管理系統或資源。
- 根據計畫升級的不同系統差異，可能需要提供給 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授權代理人適當的裝置管理權限。
- 客戶負責取得與維護與設備及軟體更新相關的所有必要授權。
- 在授權產品上更新軟體時，如果可能會造成其他未授權產品降級或影響其效能，Dell Technologies 可與客戶協商，選擇不再繼續進行系統維護活動，直到問題解決為止。
- 為了使用 ProSupport Plus for Infrastructure 系統維護的完整功能，安全連線閘道等相關連線技術功能必須事先安裝完成，並啟用適當的記錄收集選項。
- 若在系統維護期間判斷要安裝 Dell Technologies 高階儲存系統、融合與超融合式基礎設施系統的新版軟體，包括但不限於適用之互用性組態矩陣表上所張貼的軟體版本 (即 Dell Technologies 簡易支援矩陣表或版本發行認證矩陣表)，可能需要與 Dell Technologies 另訂服務協議才能購買。請聯絡 Dell Technologies 瞭解詳情。

### 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 Plus 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 Plus 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。

## 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**。

## DELL TECHNOLOGIES 系統軟體支援

包含在 ProSupport Plus for Infrastructure 之 Dell Technologies 軟體支援可為特定第三方產品提供支援，包括該第三方產品 1) 在相關支援要求提出時，正與產品搭配使用，且產品當時已安裝且執行作業的條件下；2) 屬於現有 ProSupport Plus for Infrastructure 支援與維護服務條款的範圍時的使用者應用程式、作業系統、Hypervisor 與韌體；以及 3) 具有直接與各自第三方產品發行商簽訂的合適且有效的支援協議與權利。無論符合資格軟體是採何種方式完成購買及授權，授權之 ProSupport Plus for Infrastructure 設備應提供此等支援層級，且客戶應負責保證前述符合資格軟體係遵守發行商之規定，適當達成購買及授權。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，針對造成客戶提出服務請求之特定問題，可能無法取得相關軟體發行商提供的解決方案 (包括但不限於發行商出於任何原因不再提供相關軟體的支援或維護)，或可能需要該發行商提供其他支援，包括額外安裝軟體，或對產品進行其他變更。客戶接受在無法從相關軟體發行商取得解決辦法的情況下，Dell Technologies 為客戶提供支援的責任應視為已履行。

### 適用於自 OEM 購買產品之最終使用者的其他條款和條件

「OEM」係指以原始設備製造商身分，為了 OEM 專案而向 OEM Solutions (或其繼承者) 業務單位購買 Dell Technologies 產品及服務，再銷售支援的產品的經銷商。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。即使最終使用者已向 Dell Technologies 接洽並要求服務，OEM 仍負責提供初步故障診斷；而當最終使用者要求 Dell Technologies 提供服務，但卻未聯絡其 OEM 時，Dell Technologies 將要求最終使用者在聯絡 Dell Technologies 之前，先聯絡其 OEM 以進行初步故障診斷。

### 自訂伺服器產品中非標準零件適用的 Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure

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」元件更換品可能不適用同日 (例如 4 小時) 零件與現場回應；在這些情況下，Dell Technologies 預設會提供次營業日服務 (例如，在透過電話進行故障診斷與一般診斷之後，通常可以在次營業日派遣零件或技術人員)。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。

根據個別的工作聲明 (SOW) 對產生的組態進行的 Dell Technologies 工程測試是一次性 (非持續性) 活動，例如為使用客戶要求之軟體的組態安裝非標準或獨特零件後進行的測試，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元件支援服務。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，以及連線軟體)。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。

## 一般客戶責任

**存取權限的授權單位。**客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell Technologies 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell Technologies 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

**競業禁止。**即使法律允許，但若未事先取得 Dell Technologies 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell Technologies 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell Technologies 員工，亦不在限制之內。

**客戶合作。**客戶了解，若未能即時且充分配合，Dell Technologies 將無法履行服務；或即使履行，本服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須即時且合理地配合 Dell Technologies 履行服務所需的所有事項。如果客戶未按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell Technologies 概不負責，客戶亦無權申請退款。

**現場義務。**若服務需要現場履行，客戶應無償提供設施和環境供 Dell Technologies 安全地充分使用，此類設施和環境包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 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 Technologies 收取任何費用)。

**資料備份。**在 Dell 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。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。Dell Technologies 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。若下列項目出現資料遺失之情形，除非適用的當地法律禁止，否則 Dell Technologies 概不負責：

1. 您的任何機密、專屬或個人資訊洩漏；
2. 資料、程式或軟體遺失或損毀；
3. 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
4. 系統或網路無法使用；及/或
5. Dell Technologies 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)。

**第三方保固。**Dell Technologies 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies 製造或銷售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell Technologies 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 Technologies 所執行的服務不會影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。凡是第三方保固或本服務對此等保固造成的影響，Dell Technologies 一律概不負責。

**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。

## 服務條款與條件

本服務說明由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與 Dell Technologies 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell Technologies 簽訂的協議所規範。

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。該協議的條款可能與本文件中的條款或以下線上條款中的條款相同。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。

若無明確授權本服務的協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之經銷商協議所規範。請參閱下表所列適用您的客戶所在地點的協議 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

- 客戶所在地點	- 適用於您所購買服務的條款與條件	
	- 客戶直接購買服務	- 客戶透過授權經銷商購買服務
- 美國	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- 加拿大	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)	- <a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)
- 拉丁美洲 與加勒比海 地區	國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	服務描述和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 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。
- 亞太地區- 日本	國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 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。

<p>- 歐洲、中東及非洲</p>	<p>- 國家/地區當地專用 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions">Dell.com/servicesdescriptions</a>。*</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：</p> <p>法國：<a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國：<a href="https://www.dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a></p> <p>- 英國：<a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 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。</p>
-------------------	---	--

\*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 [Dell.com](https://www.dell.com)，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)) 中選擇合適的選項即可。

客戶亦進一步同意，合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據，如需瞭解內容，請前往 [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions) 查詢。

一旦確立服務訂單、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](https://www.dell.com) 或 [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc) 網站，或 Dell Technologies 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及納入其中以供參考之合約。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。

## 補充條款與條件

1. **服務期限。** 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、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell Technologies 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。
2. **重要補充資訊**
  - a) **重新排程。** 一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新安排的服務。
  - b) **服務期間所購買硬體之付款規定。** 除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。
  - c) **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過服務範圍，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。
  - d) **服務範圍變更。** 除非與客戶另有書面協議，否則 Dell Technologies 保留變更服務範圍的權利，且須提前六十 (60) 天以書面方式通知客戶。除了由第三方產品的發布商和製造商所造成的變更之外，若支援服務範圍內有任何變更，Dell Technologies 將依照與客戶簽訂的現行協議中所述的方式通知客戶。
  - e) **隱私。** Dell Technologies 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務說明收集的任何個人資訊，所有此類隱私權聲明皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且皆已透過參照方式併入本服務說明。
  - f) **選購服務。** 選用服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理和專業、支援或訓練服務) 可向 Dell Technologies 購買，並視客戶所在位置而異。購買選用服務時可能必須與 Dell Technologies 另外簽署合約。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。
  - g) **轉讓與外包。** Dell Technologies 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell Technologies 名義提供服務。
  - h) **取消服務。** 服務期間內，Dell Technologies 得因下列任一原因隨時取消本服務：
    - a. 客戶無法在發票期間內支付本服務的部分或全額費用；
    - b. 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員
    - c. 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件；
    - d. 客戶要求更換大大超過相關元件和系統標準故障率的元件，持續監控故障率。請參閱上述排除項目一節。

如果 Dell Technologies 根據本段落取消本服務，Dell Technologies 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，該生效日應為 Dell Technologies 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies 之費用或應付款項要求退費。

i) 地區限制與地址遷移。

1. 對於 Dell Technologies 服務地區以外的設備，Dell Technologies 可能無法提供 4 小時現場和更換零件支援服務。「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。請在購買前根據 Dell Technologies 的服務位置，洽詢您的銷售代表，以瞭解在 EMEA 是否提供現場服務的詳細資訊。
2. 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理地區與組態而異。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。

- j) 優先順序。除非雙方另有書面協議，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所抵觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務描述；(ii) 本協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決抵觸之處，並儘可能保留不相抵觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相抵觸的條款。

## 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。