

# 服務說明

## Basic Hardware Service (基本硬體服務)

### 服務合約簡介

Dell 很榮幸依據本服務說明 (下稱「**服務說明**」) 提供 Basic Hardware Service (基本硬體服務, 下稱「**服務**」), 適用於精選的伺服器、儲存裝置、桌上型和筆記型電腦系統以及印表機 (下稱「**支援產品**」, 定義詳見下文)。除了下列說明的功能以外, 本服務亦提供技術支援選項、維修零件以及相關人力服務, 針對客戶支援產品適用的硬體服務期限內發生的製造瑕疵, 進行修復和/或更換 (下稱「**保固維修**」)。

本服務說明由客戶 (下稱「**您**」或「**客戶**」) 與本服務購買發票上註明之 Dell 實體簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務合約之規範, 該合約明確授權本服務銷售事宜。若無此等合約, 則以 Dell 適用於商業客戶的銷售條款為依據 (可於 [www.dell.com/Terms](http://www.dell.com/Terms) 或所在國家/地區的當地 [www.dell.com](http://www.dell.com) 網站取得), 或根據客戶位置而定, 以 Dell 標準「客戶主服務合約」 (下稱「**CMSA**」, 可於 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 取得) 為依據, 本文件收錄完整內容以供參考, Dell 另有書面版本可供索取。雙方在此確認已閱讀並同意遵守此等線上條款。客戶茲同意, 於合約效期屆滿後, 凡續約、修改、延長或繼續使用本服務, 均以當時有效之服務說明為依據 (可於 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 查詢)。

**亞太及日本地區 (APJ) 向經銷商購買 Dell 服務的直接客戶與使用者:** 本服務根據客戶與 Dell 另行簽訂的主服務合約提供。若無此等合約, 則以 Dell 的標準 CMSA 為依據 (可於 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 取得)。

**亞太及日本地區 (APJ) PartnerDirect 認證之合作夥伴或註冊者以及授權經銷商:** 本服務根據 Dell 「個人或實體採購經銷的銷售條款與條件」提供 (可於 [www.dell.com/servicecontracts](http://www.dell.com/servicecontracts) 取得), 供 Dell 授權經銷商於轉售時使用。

**歐洲、中東與非洲地區 (EMEA) 向經銷商或代理商購買 Dell 品牌產品和服務的使用者:** 如果您自第三方代理商/經銷商購買服務, 關於服務銷售和提供的任何合約, 僅適用於您與第三方代理商/經銷商。儘管 Dell 可能作為代理商/經銷商的協力廠商來執行您購買的服務, 但關於服務的銷售和提供, 您與 Dell 沒有直接合約關係。服務將依據您與第三方代理商/經銷商另行簽訂之合約條款提供, 但仍受本服務說明所載條款與條件、定義、適用範圍和限制之規範。下單訂購服務、使用服務或相關軟體, 或在與您的購買相關之 Dell.com 網站或 Dell 軟體介面上按一下/勾選「我同意」按鈕或方塊, 即表示您同意遵守本服務說明及此處納入以供參考之合約。如果您係代表公司或其他法律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」係指該實體。

### 服務合約適用範圍

本服務提供技術支援選項、維修零件和相關人力服務, 以處理保固維修事宜。適用的服務回應等級, 會註明在客戶支援產品的訂單、訂單確認通知、訂購單、發票或收據 (統稱「**訂單**」) 上。提供的服務回應等級因客戶所在地而異, 可能包括以下服務:

- Return for Repair Service (送修服務): Mail-In Service (MIS; 郵寄送修服務)、Carry-In Service (CIS; 自行送修服務)、Collect and Return Service (收送服務)
- Parts Only Service (僅限零件服務)
- Next Business Day Onsite Service (NBD; 次營業日到府服務)
- Advanced Exchange Service (進階更換服務)

本服務不包括以下活動:

#### 服務涵蓋範圍限制:

- 作業系統軟體操作指引協助
- 資料庫協助
- 針對非 Dell 品牌軟體 (例如 Microsoft® Office) 或 Dell 的新支援產品不再隨付的軟體, 進行媒體更換

- 組態、最佳化、安裝、重新安置或升級等協助
- 全球指揮中心關鍵任務監控
- 緊急派遣或客戶決定的事件嚴重程度
- 專案管理或上報管理
- 針對非 Dell 產品提出的保固、維修或任何其他類型服務請求 (除非另有說明)
- 配件、耗材、周邊設備，或電池、框架、板蓋等零件
- 回復或傳輸任何資料
- 針對支援產品中純粹屬於外觀問題而不影響裝置功能的損壞或缺陷，提供維修
- 移除病毒
- 針對由於以下原因而損壞的設備提供服務：支援產品和元件的使用不當、意外或濫用 (包括但不限於，使用錯誤線路電壓或保險絲、使用不相容的裝置和配件、通風不良或不足或未遵循操作說明)、改裝、實體或操作環境不良、客戶 (或客戶代理人) 維護不當；
- 由於軟體問題，或由於 Dell、Dell 的授權經銷商或服務供應商以外其他人員進行變更、調整或修理，或由於客戶使用「客戶自行更換」(Customer Self Replaceable, 簡稱 CSR, 定義詳見下文) 零件，而導致的必要維修。

## 如何與 Dell 連絡以取得相關服務

除了 Parts Only Service (僅限零件服務)，所有提供的 Basic Hardware Service (基本硬體服務) 均享有以下技術服務和支援：

- Telephone Support Service (電話支援服務)，於當地營業時間內 (不含當地國定假日)，提供硬體故障排除服務。
- 透過即時線上交談和電子郵件，提供技術支援服務。

**注意：**提供的服務可能因地理區域而異。如果客戶自 Dell 經銷商購得支援產品，可連絡 Dell 或其 Dell 經銷商，確認客戶的支援產品所適用的服務回應等級。

**低迫切性技術服務解決方案：**如果問題不太迫切，或者您想透過自助方式解決，建議您利用即時線上交談或電子郵件 (詳情請見 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)) 連絡 Dell 技術支援服務。

**透過電話提供的解決方案：**當地週一至週五 (不含當地國定假日) 的營業時間內，可隨時透過電話連絡 Basic Hardware Service (基本硬體服務) 的技術人員 (下稱「Dell 技術人員」)。當地電話支援專線請參見 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com)。

連絡 Dell 之前，請備妥：

- 支援產品的產品服務編號 (定義詳見下文)、快速服務代碼和型號。
- 關於問題的說明，以及連絡 Dell 之前已採取的任何故障排除步驟。
- 案例號碼 (如果已事先連絡 Dell 取得該號碼)。
- 在故障排除過程中，能夠實際存取支援產品。

此外，Dell 技術人員將會確認支援產品的服務等級，並協助客戶進行一系列故障排除步驟，以幫助確認問題。Dell 技術人員可能會要求客戶打開產品外殼、卸除硬體、操控軟體或執行其他診斷活動。

如果支援產品已不在其適用的硬體保固期限內或問題超出本服務範圍，Dell 可能仍會針對問題提供診斷和補救服務，但會收取額外費用

## 維修零件

不論購買的服務回應等級為何，均備有一些經過專門設計的元件零件，可供客戶輕鬆進行卸除更換。這類零件稱為「客戶自行更換」(簡稱「CSR」) 零件。診斷過程中，若 Dell 技術人員判斷只需更換 CSR 零件即可完成保固維修，Dell 會直接將 CSR 零件寄給客戶。CSR 零件的寄送方式，視客戶購買的服務等級而定。針對購買「Next Business Day Service」(次營業日服務) 的客戶，維修零件將於次營業日送達。針對購買「Return for Repair Service」(送修服務) 的客戶，維修零件將採用陸運方式送達。若 Dell 技術人員判斷必須更換零件或送修系統，會進一步告知客戶後續步驟。根據客戶購買的服務等級，將適用以下選項：

### **Return for Repair Service (送修服務) 選項**

Return for Repair Service (送修服務) 分為三種類型：Mail-In Service (郵寄送修服務)、Carry-In Service (自行送修服務)、Collect and Return Service (收送服務)。

#### **Mail-in Service (MIS；郵寄送修服務)**

如上所述，需要 Mail-in Service (郵寄送修服務) 時，請先致電 Dell 技術支援。診斷期間，Dell 技術人員會根據出現的問題，決定是否需要將支援產品送回 Dell 指定維修中心以進行保固維修。維修時間 (包括往返維修中心的時間) 通常為 10 個營業日 (自客戶將支援產品寄至 Dell 之日起算)。

#### **Carry-In Service (CIS；自行送修服務)**

Carry-In Service (自行送修服務) 屬於「自行送件式」服務。如上所述，需要該服務時，請先致電 Dell 技術支援。以電話進行故障排除時，Dell 技術人員會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 (交通費用由客戶自行負擔)。標準服務時間為當地週一至週五的營業時間 (不含當地國定假日)。保固維修將根據客戶訂單所列回應時間執行。支援產品維修完畢後，Dell 將連絡客戶，約定時間取回產品。維修服務等級合約可能因國家/地區和城市而異。

#### **Collect and Return Service (收送服務)**

如上所述，需要 Collect and Return Service (收送服務) 時，請先致電 Dell 技術支援。若診斷發現支援產品需進行保固維修，而 Dell 技術人員無法透過電話解決問題，Dell 將派員取回產品，送至 Dell 指定維修中心。此項服務內容包含人工，以及維修或更換主要系統單元中的零件，包括顯示器、鍵盤和滑鼠 (如未另購)。

保固維修將根據客戶訂單所列回應時間執行。支援產品維修完畢後，將會送還給客戶。維修服務等級合約可能因國家/地區和城市而異。

**運送流程：**診斷期間，Dell 技術人員會說明如何將產品送回 Dell 指定維修中心。支援產品必須寄送至 Dell 技術人員提供的地址，並在明顯位置標示「送修授權碼」。送修授權碼由 Dell 技術人員提供。為加快維修或更換速度，請附上簡短的問題說明。送修產品時，請使用其原有包裝。若原包裝無法使用，Dell 技術人員可協助提供包裝，但需另外收費。

**運送注意事項：**請勿寄送手冊、機密資訊、專有或個人資訊，或抽取式媒體 (例如，軟碟機、DVD、PC 卡等)。對於遺失或損毀的資料、損壞或遺失的媒體或客戶的機密資訊、專有或個人資訊，Dell 概不負責。

#### **Parts Only Service (僅限零件服務)**

針對購買 Parts Only Service (僅限零件服務) 的客戶，Dell 允許其申請替換零件以進行保固維修。Dell 可能會提供整機更換服務，而不是更換單獨零件。在這種情況下，每個替換零件會隨附一個預付回郵容器，以便客戶將有缺陷的原始零件退回給 Dell。Parts Only Service (僅限零件服務) 不包含電話故障排除或其他類型的遠端協助。

#### **Next Business Day Onsite Service (NBD；次營業日到府服務)**

針對購買 Next Business Day Onsite Service (次營業日到府服務) 的客戶，Dell 技術人員將在電話故障排除期間，決定是否必須派遣一名到府服務技術人員，以進行保固維修。針對 Next Business Day Onsite Service (次營業日到府服務)，技術人員通常會於次營業日抵達現場。關於本服務，有如下具體限制和條款：

- 技術人員服務時間為當地週一至週五 8:00 至 18:00 (不含當地國定假日)。
- 一般而言，Dell 於當地時間 17:00 前接到的來電，適用於次營業日服務；但是可能會因地區而異。請連絡 Dell 技術人員，確定您所在位置適用的最終期限。
- 到府技術人員抵達客戶所在處後，如果需要其他零件/資源，可能會暫時中斷工作，直到其他零件/資源送達後，才會恢復工作。

**到訪不遇：**到府服務技術人員抵達時，若客戶或客戶授權代表未在現場，服務技術人員即無法完成要求的服務。如果可能的話，到府服務技術人員會留下名片，讓客戶知道技術人員已來過。若發生此情形，客戶再次致電請求服務時，可能需要另行付費。

#### **Advanced Exchange Service (進階更換服務)**

針對 Advanced Exchange Service (進階更換服務) 的客戶，Dell 可能會將替換產品寄送至客戶的辦公地點，以進行保固維修。替換產品將透過陸運方式寄送。在某些情況下，Dell 可能會酌情派遣到府服務技術人員，以更換/安裝替換產品。客戶在收到替換產品後，必須在 3 個營業日之內，將有缺陷的支援系統送至指定運輸業者據點，將有缺陷的支援產品退回給 Dell。若客戶未能退回有缺陷的品項，將需要支付一定費用。

## Dell EqualLogic 軟體更新

特定 Dell EqualLogic 支援產品 (包括 Dell EqualLogic PS 系列) 所適用的 Basic Hardware Service (基本硬體服務), 包含維護軟體更新, 以及提供韌體與核心軟體的新功能, 例如 SAN HQ、Auto Snapshot Manager 以及 Host Integration Toolkit (適用於客戶發票上所載服務期間)。

**修補程式與錯誤修復。**Dell 將定期發佈適用 EqualLogic 企業儲存軟體的修補程式與錯誤修復, 確保作業系統及/或資料庫相容, 並提供任何必要的錯誤修正、應變方案及/或修補程式, 確保與支援產品說明文件保持一致。

**新版本。**擁有 Dell 有限保固、年度服務或維護合約的支援產品, 針對其中安裝的企業儲存軟體, Dell 通常會以免費授權的方式, 提供適用 EqualLogic 企業儲存軟體的新版本。新版本通常包含發佈修補程式和錯誤修復、現有功能擴充或延伸而產生的變更, 以及重要新功能的變更。

**Dell EqualLogic 支援續約費率:** [www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist](http://www.Dell.com/ProSupport/EQLpricelist)

## 多家廠商支援

Dell 很榮幸依據本服務說明, 提供 Dell ProSupport for Multivendor (多家廠商專用的 Dell 專業支援服務, 簡稱「**多家廠商服務**」), 適用於特定非 Dell 資產 (下稱「**多家廠商支援產品**」, 定義詳見下文)。本服務提供技術支援選項 (電話)、維修零件與人力服務, 確保系統在購買的服務期間保持良好運作狀態 (下稱「**多家廠商保固維修**」)。各項裝置的保固期, 載於與客戶購買此服務相關聯的購買合約或訂單上。

這些多家廠商服務適用於多家廠商支援產品, 並以裝置為單位, 具體由 Dell 決定。

### 服務等級選項

適用於多家廠商支援產品 (包含或不包含 OEM 保固) 的多家廠商服務, 其有效期限為針對各個裝置所購買服務期限所載保固期。客戶的多家廠商支援產品訂單上, 會載明適用的服務回應等級。

- Telephone Support Service (電話支援服務), 於當地營業時間內 (不含當地國定假日), 提供硬體故障排除服務
- 到府服務選項: Next Business Day On-Site Support (次營業日到府支援) 或 5 days per week x 10 hours per day - 4 Hour On-Site Support (週一至週五營業時間 [每日 10 小時] 的 4 小時內到府支援)

**支援產品:** 這項多家廠商服務適用於採用標準組態的特定非 Dell 系統。本服務說明所涵蓋的多家廠商支援產品, 詳列於客戶的 Dell 發票上; 但是, 軟體與周邊設備產品不在本服務說明涵蓋範圍內。客戶必須針對各項多家廠商支援產品, 分別購買服務合約 (舉例而言, 享有服務之系統所附印表機「無法」享有服務, 必須另行購買專屬支援合約)。每一項多家廠商支援產品都有指定的 OEM 序號或其他指定序號 (簡稱「**多家廠商產品服務編號**」)。可能還有其他產品適用於本服務說明, 或者會加入「多家廠商支援產品」清單中, 需視地區、地點或語言而定。關於適用本服務的多家廠商支援產品, 詳情請洽詢 Dell 業務代表。

### 其他資訊

- 對於任何製造商的多家廠商支援產品保固義務, Dell 概不承擔。
- 根據本合約, 對於任何製造商的軟體保固義務, Dell 概不承擔, 亦不維護任何類型的軟體。
- **支援版本。**客戶之軟體及多家廠商支援產品, 必須符合製造商指定的最低版本, 或 OEM 網站上指定的組態。客戶亦須確實依 OEM 指示, 安裝補救用替換零件、修補程式、軟體更新或後續版本, 確保多家廠商支援系統有資格享受此項多家廠商服務。
- **責任限制。**如果 Dell 無法將客戶的多家廠商支援產品還原回到正常運作狀態, Dell 因本服務產生或與之相關的所有累積責任限額, 不得超過 (以下列較少者為準) a) 依本服務說明客戶向 Dell 支付或應支付之十二 (12) 個月的費用, 或 b) 更換類似整機, 不受與 Dell 另行簽訂合約之限制。

## Dell PowerConnect 支援

Dell PowerConnect 產品專用的 Basic Hardware Service (基本硬體服務)，包括硬體故障排除、補救服務，以及前 90 日軟體故障排除和診斷。服務支援於營業時間內提供，並根據基本服務合約進行回應。

### PowerConnect 基本硬體支援

PowerConnect 硬體支援包含以下項目：

- 開機
- 連接埠連線能力
- SFP/GBIC
- 風扇/電源
- 查看 Support.Dell.com 以取得韌體更新和相關資訊 (如有)

### PowerConnect 前 90 日有限軟體支援

Dell 保證自購買日起九十 (90) 日內，為交換器作業系統提供故障/修復協助。

### 有限軟體支援不包含的服務

安裝、組態、設計和諮詢等其他服務不在支援範圍內，但可透過 Remote Advisory Service (RAS；遠端諮詢服務) 單獨購買。其他故障/修復軟體支援和有限操作指引協助，不在支援範圍內，但可透過 ProSupport (專業支援) 服務合約取得。

## 其他條款與條件

### 1. 支援產品

本服務僅適用於下列支援產品：特定 Dell OptiPlex™、Latitude™、Precision™、Vostro™、PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell EqualLogic™、Dell | EMC Storage Systems™ 以及 Dell 印表機特定機型，且購買時須為標準組態。支援產品項目將定期新增，如需您的 Dell 或非 Dell 產品所適用的最新服務清單，請洽詢 Dell 銷售代表。每項支援產品均附有序號 (下稱「產品服務編號」)。客戶須為各個支援產品分別購買服務合約。例如，與筆記型電腦系統一起購買的印表機，並不在筆記型電腦系統服務合約的保固範圍內；針對印表機與筆記型電腦，須分別購買專屬的服務合約。向 Dell 洽詢本服務相關事宜時，請提供支援產品上的產品服務編號。

### 2. 支援服務

**A. 有限硬體保固。** 支援產品的維修保固包括技術支援選項 (電話、網際網路等)、維修零件和相關人力服務，以針對客戶支援產品適用之有限保固期限內發生的適用製造瑕疵，進行修復或更換。Dell 的有限硬體保固會公佈在 [www.dell.com/Warranty](http://www.dell.com/Warranty) 以供檢閱，或公佈在美國以外的當地 Dell.com 網站。

**B. 硬體保固範圍限制。** 可能另有硬體保固範圍限制。客戶可另行購買其他付費服務，延長此等硬體保固限期。保固資訊請參見 [www.Dell.com/Warranty](http://www.Dell.com/Warranty) 或當地 Dell.com 網站，或連絡 Dell 技術支援分析師以瞭解詳情。

**C. 安裝維修零件。** 不論購買的服務回應等級為何，均備有一些經過專門設計的元件零件，可供客戶自行移除更換：這類零件稱為 CSR。故障排除和診斷期間，如果 Dell 技術支援分析師判斷只需更換 CSR 零件即可完成維修，Dell

會直接將 CSR 零件寄給客戶。CSR 零件分為兩類：

- 選購 CSR 零件。選購 CSR 零件的設計，是為了能讓客戶輕鬆自行安裝。但是，根據隨支援產品購買的服務類型，Dell 也可能派遣到府技術人員以更換零件。
- 自行更換 CSR 零件。自行更換 CSR 零件的設計，是為了能讓客戶輕鬆自行安裝。Dell 將不會提供安裝人員服務來安裝自行更換 CSR 零件。若客戶要求 Dell 及/或 Dell 授權經銷商更換此類零件，須另付服務費。針對有限數量的支援服務，例如 ProSupport (專業支援)，Dell 可能會豁免此費用。

**D. 整機更換。**若分析師判斷故障的支援產品元件可輕鬆移除再重新接回 (例如鍵盤或顯示器), 或支援產品需要整機更換, 則 Dell 保留提供整組替換設備給客戶之權利。若 Dell 技術人員提供替換設備, 則客戶必須將故障系統或其中元件退還給 Dell 技術人員; 若客戶已針對受影響系統購買 Keep Your Hard Drive (保留您的硬碟) 服務, 則可保留其硬碟。若客戶未依上述規定將故障設備退還給 Dell 技術人員, 或者 (替換設備未由 Dell 技術人員當面送交的情況下) 未於十 (10) 日內退還故障設備, 客戶同意在收到發票後支付替換設備的費用。客戶收到發票後十 (10) 日內若未付清款項, Dell 除訴諸其他合法權利及救濟, 亦可能發出通知終止本服務說明。

**E. 零件庫存。**Dell 目前在全球各地均有零件庫存, 但部分零件的庫存地點可能不在客戶所在位置附近。若客戶所在位置的鄰近 Dell 營業處無法取得維修支援產品所需零件,

必須從其他據點運送, 則會以隔日快遞送達。2 小時和 4 小時零件據點用於儲備系統的關鍵任務元件 (由 Dell 決定)。所謂關鍵任務元件, 是指該元件出現故障時, 會妨礙系統執行基本功能。經判定為不具關鍵性質的零件, 包括 (但不限於): 軟體、軟碟機、媒體磁碟機、數據機、喇叭、音效卡、Zip 磁碟機、顯示器、鍵盤及滑鼠。若要取得 2 小時或 4 小時零件, 客戶必須已購買支援關鍵任務零件遞送的相關服務合約, 並且支援產品必須位於 Dell 決定的支援涵蓋區域內。

**F. 維修零件所有權。**自支援產品移除並退還 Dell 的維修零件, 一概為 Dell 財產。客戶收到 Dell 提供的替換零件後, 若欲保留自系統移除的零件, 須依當時的零售價格付費 (Keep Your Hard Drive [保留您的硬碟] 服務所涵蓋的系統硬碟除外)。執行保固維修時, Dell 使用來自多個製造商的全新及改裝零件。

### 3. 服務期限。

本合約自您下達訂單當日起生效, 至服務期限結束為止。「服務期限」始自購買日, 以訂單指定期限為限。於客戶訂單上, 會載明所購買一項或多項服務適用之系統、授權、安裝、部署、管理終點或使用者的數量, 以及費率或價格和各項服務的適用服務期限。除非 Dell 已與客戶簽訂書面約定, 否則依本合約購買之服務, 僅供客戶內部使用, 不得轉售或作為服務機構用途。

### 4. 客戶責任

**A. 授予存取權限。**客戶聲明並保證, 已為本身及 Dell 取得許可, 有權存取使用支援產品、其中資料及所有軟硬體元件, 以進行各項服務。若客戶尚未取得許可, 客戶有責任自費取得許可後, 再要求 Dell 執行這些服務。

**B. 配合電話分析師與到府技術人員。**客戶同意配合 Dell 電話分析師與到府技術人員, 並遵循其指示。過去經驗顯示, 只要使用者與分析師或技術人員密切合作, 多數系統問題及錯誤皆可透過電話更正。

**C. 到府義務。**若需要到府執行服務, 客戶必須確保技術人員能夠自由、安全、充分存取其設備及支援產品, 包括提供充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 或鍵盤, 應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

**D. 維修之軟體與版本需求。**客戶之軟體及支援產品, 必須符合 Dell 指定的最低版本, 或 Dell | EMC Storage 或 EqualLogic™ 專用的 PowerLink 指定之組態, 或 [www.support.dell.com](http://www.support.dell.com) 上指定的其他支援產品組態。客戶亦須確實依 Dell 指示, 安裝替換零件、修補程式、軟體更新或後續版本, 使支援產品符合本服務資格。

**E. 資料備份。**請在 Dell 提供本服務之前, 對所有受影響系統上的所有既有資料和程式進行備份。若因 Dell 或協力服務供應商提供本服務或相關支援活動, 或任何行為或疏忽 (包含過失在內), 而導致客戶資料、程式遺失或回復, 或系統無法使用, Dell 概不負責。

**F. 協力廠商保固。**Dell 提供此等服務時, 可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造商的產品, 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。客戶應負責確認 Dell 執行服務時, 不會影響上述保固, 若有影響, 亦在客戶可接受之範圍。針對協力廠商保固, 或 Dell 服務可能對這些保固造成的影響, Dell 概不負責。

### 5. 重要補充資訊

**A. 重新安排。**本服務一旦排定後, 任何排程變更都必須在排程日期前至少 8 日提出, 並以書面通知 Dell。如果客戶在排程日期前 7 日內重新安排本服務, 客戶必須支付重新安排費用, 該費用將不超過客戶服務費的 25%。

**B. 商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell 認為, 提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險, 或超過服務範圍, Dell 得拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因, 導致無法提供服務或延遲服務, Dell 概不負責。服務範圍僅限針對支援產品原本設計的用途。

**C. 選購服務。**客戶可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、託管、專業、支援或訓練服務)，但各地提供的選購項目可能有所不同。選購服務可能需要與 Dell 另訂合約，如未另訂合約，選購服務將根據本合約規定提供。

**D. 指派。**Dell 得指派合格的協力服務供應商來提供本服務及/或服務說明。

**E. 取消服務。**Dell 可因以下任何緣由，在服務期限內隨時取消本服務：

- 客戶未依發票條款按時付清本服務總款項；
- 客戶拒絕配合協助分析師或到府技術人員；或
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell 取消本服務，將寄送書面取消通知至客戶發票地址，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 寄送取消通知之日起十 (10) 日以上，除非法律另有明訂則從其規定。若 Dell 依本條規定取消本服務，客戶無權要求退還已向 Dell 支付或應付之款項。

**F. 地區限制與地址變更。**本服務將在客戶發票上註明的地址提供。無法提供至所有地點。服務選項 (包括服務等級、技術支援時數，以及到府服務回應時間) 因地理位置而異，並且客戶所在地可能不提供某些選項。支援產品地點若有變更，Dell 將依當地的服務情況，決定是否可提供服務，並可能須另行收費；此外並須依 Dell 當時的計時和材料諮詢費率，對變更地點後的支援產品進行檢驗和重新認證。客戶應無償提供其設施供 Dell 充分安全使用，以利履行 Dell 的義務。

**G. 轉讓服務。**依本服務說明所訂限制，客戶可以在當時有效之服務期限屆滿前，將本服務轉讓給購買客戶整組支援產品的協力廠商；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](http://www.support.dell.com) 網站所列一切轉讓程序。轉讓時可能須支付轉讓費。請注意，客戶或受讓人若將支援產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，在新地點可能無法享有保固，或必須另外付費才能維持相同等級支援。客戶若決定不支付額外費用，則其服務可能自動降級，以反映新地點之服務費率；已付款項概不退費。

有關我們提供的任何服務，詳情請連絡 Dell 代表或參閱 [www.dell.com/services](http://www.dell.com/services)

各個國家/地區供應情形不盡相同。客戶及 Dell 通路合作夥伴如需更多詳細資訊，請連絡業務代表。

© 2011 Dell Inc. 版權所有。本文件可能使用商標及商品名稱，以指稱擁有該等商標及商品名稱之公司或其產品。規格之正確性止於發行日期當天，供應狀況與內容隨時可能改變，恕不另行通知。印刷或圖片如有錯誤或遺漏，Dell 及其關係企業恕不負責。適用 Dell 的銷售條款與條件，請至 [www.dell.com](http://www.dell.com) 參閱。Dell 的銷售條款與條件另有印刷紙本可供索取。