

# 服务说明

## Dell Technologies ProSupport One for Data Center

---

### 简介

Dell Technologies<sup>1</sup> 非常荣幸能根据本服务说明（以下简称“**服务说明**”）为您提供 Dell Technologies ProSupport One for Data Center（以下简称“**服务**”或“**支持服务**”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的 Dell Technologies 发出的发票或订单确认书（统称为“**订单**”）将包括本产品名称<sup>2</sup>、适用服务和相关选项（如果有）。若您需要额外的协助，或索取适用于您服务的有效协议副本（以下简称“**协议**”），请联系您的 Dell Technologies 销售代表。对于根据单独协议（该协议授权了这些服务的销售事宜）从戴尔购买服务的客户，戴尔服务条款和条件补充<sup>3</sup>也适用于这些服务。若您需要一份与相关 Dell Technologies 经销商之间的协议副本，请联系该经销商。

### ProSupport One for Data Center 要求

作为本服务的前提条件，客户必须达到并持续满足特定资格要求，这些要求包括：

- 至少安装有不低于一千 (1,000) 台当前 ProSupport One for Data Center (“**ProSupport One**”) 支持选项所涵盖的 Dell Technologies 报价单中注明的戴尔受支持产品，或者客户满足 Dell Technologies 当时针对 ProSupport One 的年度收入要求。
- 所有符合 ProSupport One 要求的 Dell Technologies 产品必须位于同一数据中心位置，并且必须涵盖在当前 ProSupport One 支持选项中。不允许有任何例外情况。
- 客户必须拥有并持续运营一个集中式支持中心和咨询台，来为包含 ProSupport One 所涵盖 Dell Technologies 产品的数据中心提供支持。
- Dell Technologies 保留定期审核客户是否满足 ProSupport One 资格要求的权利。如果 Dell Technologies 确定客户未能达到或持续满足 ProSupport One 资格要求，则 Dell Technologies 保留相关权利，可在向客户发出书面通知后将 Dell Technologies 产品的服务与支持选项从 ProSupport One 更改为 ProSupport。

### 本服务的范围

本服务的内容包括：

- 全天候 (24x7, 含节假日)<sup>4</sup>访问 Dell Technologies 客户服务与支持组织所提供的高级 Dell Technologies 技术支持资源，以获取产品故障处理帮助服务。
- 为解决产品问题，派技术工程师到现场，和/或将更换部件运送至安装现场或其他经 Dell Technologies 批准并详述于本协议的客户业务位置（具体取决于需要或所购买的支持服务选项）。
- 联系本文中指定的远程服务客户经理 (SAM)。

---

<sup>1</sup> 本文档中所用的“Dell Technologies”是指您的戴尔报价单上指定的相应戴尔销售实体（“戴尔”）以及您的 EMC 报价上指定的相应 EMC 销售实体（“EMC”）。本文档中使用“Dell Technologies”并不代表更改了与您发生交易的戴尔或 EMC 实体的法律名称。

<sup>2</sup> 本文档中所用的“Dell Technologies 产品”、“产品”、“设备”和“软件”是指 [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)中注明的 Dell Technologies 设备和软件或者与此类产品相关的订单中列出的所选产品，而“第三方产品”是指在您的协议中定义，或在您的协议中没有此类定义的情况下，[Dell EMC 商业销售条款](#)（如适用）中定义的内容。“您”和“客户”是指购买本协议中指定的这些服务的实体。

<sup>3</sup> 要查看《戴尔服务销售条款补充》，请访问 <https://www.dell.com/servicecontracts/global>，选择您所在的国家/地区，然后选择您当地国家/地区页面左侧导航栏上的“支持服务”选项卡。

<sup>4</sup> 服务的提供情况因国家/地区而异。有关详情，请与您的销售代表联系。

请查看下表，了解更多详情。

## 当您需要服务时如何联系 Dell Technologies

**在线、在线咨询和电子邮件支持：**所选产品的适用 Dell Technologies 网站、在线咨询<sup>2</sup>和电子邮件支持可通过 [www.Support.Dell.com](http://www.Support.Dell.com) 查看。

**电话支持请求：**全天候（24x7，含节假日）提供。本支持在美国之外的供应情况可能有所不同，并且仅限于商业上合理的情形，除非相应附件中另有说明。请访问 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 查看您所在位置的适用电话号码列表。

| 服务项目   | 说明   | PROSUPPORT ONE — 涵盖范围详情  |
|--------|--|--|
| 全球技术支持 | <p>客户通过电话或 Web 界面全天候 (24x7) 联系 Dell Technologies, 报告设备或软件问题并提供相应信息, 以供初步评估严重程度*。</p> <p>Dell Technologies (i) 基于问题的严重程度使用高级 Dell Technologies 技术支持资源协助进行故障处理以提供远程响应; 或 (ii) 在 Dell Technologies 认为有必要时提供现场响应 (如下所述)。</p> | <p>包含。</p>   |
| 现场响应   | <p>在 Dell Technologies 找出问题并认为需要现场响应后, Dell Technologies 派遣授权人员到安装现场解决问题。</p>  | <p>包含 (仅限设备)。</p> <p>初始现场响应目标取决于客户购买的服务选项。客户可购买的选项如下: 1) 同一工作日四小时服务响应, 或 2) 在 Dell Technologies 认为需要提供现场支持后, 在下一个本地工作日的正常工作时间的服务响应。</p> <p><u>4 小时任务关键型现场响应</u></p> <p>通过电话完成故障处理之后, 通常会在 4 小时之内到达现场。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 全天候 (24x7, 含节假日) 提供服务。</li> <li>• 适用于指定的四 (4) 小时响应位置。</li> <li>• 4 小时部件位置用来储备 Dell Technologies 确定的必备操作部件。非必备部件可能会使用隔夜快递运送。</li> <li>• 能够根据远程支持初始诊断来确定问题严重级别是否为 1</li> <li>• 紧急情况操作程序 — 严重级别为 1 的问题符合快速上报/解决方案经理的条件并纳入“紧急情况”事件范围。</li> <li>• 紧急派遣 — 对于严重级别为 1 的问题, 立即提供电话故障处理服务的同时派遣现场服务技术工程师。</li> </ul> <p><u>下一工作日现场响应</u></p> <p>通过电话进行故障处理和诊断之后, 戴尔通常会在下一工作日派遣技术工程师到达现场。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 对于 Dell Technologies 在当地非工作时间 (客户现场的当地时间) 所接到的电话, 可能再需要一个工作日, 服务技术工程师才能够到达客户的位置。</li> <li>• 仅限于特定型号的产品。</li> </ul> <p>现场响应不适用于软件, 可单独购买。</p> |

## \*严重级别定义

**严重级别 1 严重:** 失去执行关键业务的能力, 需要立即响应

**严重级别 2 高:** 能够执行业务功能, 但性能/功能降低或严重受限。

**严重级别 3 中/低:** 极少或没有业务影响。

|                           |  |  |
|---------------------------|--|--|
| <b>更换部件交付</b>             | Dell Technologies 在认为有必要时提供更换部件。   | 包含。更换部件交付目标基于客户购买的服务选项。客户可购买的选项如下：1) 同一工作日的四小时服务响应，或 2) 在 Dell Technologies 认为需要提供更换部件交付服务后，在下一个本地工作日的正常工作时间的服务响应。“同一工作日部件”是指在其出现故障时会阻碍受支持产品正常工作，使其失去执行关键业务的能力并需要立即响应的部件。被视为非任务关键型的部件包括但不限于：边框、机械底盘、硬盘空白板、导轨套件、线缆管理配件。可能被视为关键部件的部件包括：主板、CPU、所选内存模块和硬盘驱动器。        |
|                           |  | 国家/地区的当地装运截止时间可能影响更换部件服务的同日/当地时间下一工作日交付。   |
|                           |  | 所有更换部件的安装均由 Dell Technologies 负责（作为现场响应的一部分），但客户可以选择自己执行客户可更换部件 (CRU) 的安装。请参阅 <a href="#">Dell Technologies 产品保修和维护表</a> ，查看指定为特定设备 CRU 的部件列表，或联系 Dell Technologies 了解更多详情。  |
|                           |  | 如果 Dell Technologies 安装更换部件，Dell Technologies 会安排将其退回 Dell Technologies 设施。如果客户安装 CRU，则由客户负责将更换下来的 CRU 退回 Dell Technologies 指定的设施。   |
|                           |  | 如果戴尔技术工程师确定受支持产品应整机更换，则 Dell Technologies 保留向客户发送整机更换设备的权利。整机更换设备的备货情况可能不支持同一工作日响应时间，整机更换设备送达您所在位置的时间可能会延后，具体取决于您所在的位置以及要更换的产品类型。  |
| <b>获得新软件版本的权利</b>         | Dell Technologies 提供通常由 Dell Technologies 提供的新软件版本的权利。   | 包含。  |
| <b>新软件版本的安装</b>           | Dell Technologies 负责新软件版本的安装。  | <p><b>设备操作环境 (OE) 软件</b></p> <p>包括（仅当该操作环境软件要安装到的相关设备在 Dell EMC 保修或当前的 Dell Technologies 维护合同的涵盖范围之内时）。设备操作环境软件的定义是使设备能够执行其基本功能所需的软件编程和/或微码固件，少了这些软件设备就无法运行。</p> <p><b>其他软件 (非 OE)</b></p> <p>客户负责新软件版本的安装，除非 Dell Technologies 认为有必要由 Dell Technologies 安装。</p> |
| <b>全天候 (24X7) 远程监控和维修</b> | <p>某些产品将自动和独立地联系 Dell Technologies 来提供相应信息，以协助 Dell Technologies 确定问题。</p> <p>如有必要，Dell Technologies 会远程访问产品进行附加诊断和提供远程支持。</p> | <p>包括（仅限具有 Dell Technologies 提供的远程监控工具和技术的产品）。</p> <p>一旦 Dell Technologies 收到问题通知，如前所述，相同的响应目标将适用于全球技术支持和现场响应。</p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <b>全天候 (24X7) 访问<br/>在线支持工具</b>                    | 正确注册的客户可以通过 Dell Technologies 在线支持网站, 全天候 (24x7) 访问 Dell Technologies 基于 Web 的知识和自助客户支持工具。                                    | 包含。   |
| <b>SUPPORTASSIST<br/>ENTERPRISE 预测<br/>式硬件故障检测</b> | 对于通过 SupportAssist Enterprise 进行监控的授权系统, 将收集对设备遥测的智能分析, 并将其用于预测将来可能发生的硬件故障。   | 包含。<br><br>请注意: 预测式硬件故障检测仅适用于具有 PowerEdge RAID 控制器 (PERC) 系列 5 至 10 的第 12 代以及更高版本 PowerEdge 服务器的电池、硬盘、背板和扩展器。只有在 SupportAssist Enterprise 中启用了自动定期收集和上传系统信息时, 才可以使用预测式硬件故障检测。 |
| <b>CLOUDIQ</b>                                     | 已使用 Secure Remote Services 或 SupportAssist 将授权系统正确连接到 Dell Technologies 的客户可访问 CloudIQ, 这可提供主动式的运行状况评分、性能影响分析、异常检测以及工作负载争用分析。 | 适用于以下 Dell Technologies 平台: PowerMax、PowerStore、PowerScale、PowerVault、Dell EMC Unity XT、XtremIO、SC 系列、VxBlock 和 Connectrix 交换机。   |

---

## 服务客户经理 (SAM)

SAM 通过远程方式向客户提供以下服务，除非下文中另有明确规定，或者除非客户已从 Dell Technologies 单独购买现场 SAM 服务或相关现场服务：

- **前期工作：**前期工作过程包括 (i) 验证相关客户支持信息的准确性，如帐户名称、业务部门标识、地址、授权联系人和其他基本前期工作和设置详细信息；和 (ii) 说明如何联系 Dell Technologies 开立服务请求。
- **服务报告：**通过 Dell Technologies 指定的网站提供的报告，其详细说明：
  - 已开立和关闭的服务请求的每月摘要；
  - 对照目标代码建议验证设备操作环境软件；及
  - 合同状态，包括开始/结束日期和其他基本合同细节。
- **服务回顾：**SAM 将提供对服务报告中的详细信息以及 Dell Technologies 和客户在前期工作期间双方达成一致的其他主题（如有）的服务回顾。
- **上报支持：**Dell Technologies 内部对技术、业务和关键问题的上报支持和协调。

**现场服务：**作为本服务的一部分，客户有权要求每年不超过两 (2) 次现场服务。客户可以单独购买更多 SAM 现场访问服务，这可能需要支付额外费用。

为 ProSupport One for Data Center 保修范围内的产品，或当前维护合同涵盖的产品提供。在 Dell Technologies 正常工作时间内进行，可能因地区和国家/地区而异。不包括 Dell Technologies 和当地节假日。参阅下面的更多保修详细信息。

**服务报告：**为已激活和启用 Dell Technologies 当前支持和批准的远程监控工具和技术的提供。每月提供一次。

**服务回顾：**为已激活和启用 Dell Technologies 当前支持和批准的远程监控工具和技术的提供。定期提供，不得超过每月一次。服务回顾由远程 SAM 按照与客户共同商定的时间表提供。

Dell Technologies 将仅负责执行本文档中明确规定的 SAM 活动和任务。不包括所有其他任务、活动和服务。

---

## SAM 服务内容中客户需承担的职责

Dell Technologies 提供的上述 SAM 服务功能取决于客户是否履行以下职责：

- 为 SAM 提供 Dell Technologies 视为必要的适当系统维护时间。
- 确保满足所有环境、技术和操作方面的要求。

- 为 SAM 及时提供对下列对象的联系方式：(a) 至少一名负责管理系统并具有适当系统/信息访问权限的技术联系人，以及 (b) Dell Technologies 视为必要的相应主题专家、系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）。
- 负责解决所有网络连接性、性能和配置方面的问题。
- 在开始 ProSupport One for Data Center 服务前，验证设备位置是否已准备好。

## 有关 SAM 服务内容的其他重要信息

- SAM 服务在正常工作时间内提供。工作时间由 SAM 所在位置而定，而且可能因地区和国家而异。Dell Technologies 可以自行决定是否需要现场提供 SAM 服务。
- Dell Technologies 可以自行决定是否要由 Dell Technologies 内部其他资源在非工作时段提供支持。
- SAM 的位置将在启用服务时根据客户偏好的服务区和员工可用性来分配。

## 协作帮助

如果客户开启服务请求并且 Dell Technologies 确定问题出在通常与当前的 Dell Technologies 保修或维护合同所涵盖的产品结合使用的合格第三方供应商产品，Dell Technologies 将努力提供协作帮助，在此过程中 Dell Technologies 将：(i) 作为单点联系人，直至问题被找出；(ii) 联系第三方供应商；(iii) 提供问题说明文件；及 (iv) 继续监控该问题，并从供应商那里获取问题的状态和解决计划（在可能的情况下）。

要获得协作帮助资格，客户必须与各个第三方供应商和 Dell Technologies 或授权的 Dell Technologies 经销商签订相应的有效支持协议并得到其授权。在问题被找出和报告后，第三方供应商将在解决客户问题的过程中，对提供所有支持、技术和其他帮助负全责。**对于其他供应商的产品或服务的性能，Dell Technologies 概不负责。**协作帮助合作伙伴列表可在[协作帮助列表](#)中找到。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知。

## 针对通过 Dell Technologies 授权经销商购买产品的终端用户客户，向授权 Dell Technologies 经销商提交报告

Dell Technologies 仅向 **Dell Technologies 报价单中指定的授权 Dell Technologies 经销商或适用分销商（统称为“经销商”）**提供 ProSupport One for Data Center SAM 报告。**经销商声明并同意他们已获得经销商的终端用户（“终端用户”）的适当同意，以接收终端用户客户的 SAM 报告。**除非经销商另行发出通知，否则 Dell Technologies 将向服务购买过程中收到的经销商地址和联系信息，或 Dell Technologies 的当前销售和服务记录中包含的联系信息（具体由 Dell Technologies 确定）分发 ProSupport One for Data Center SAM 报告。提交给经销商的 SAM 报告不会按照/针对特定终端用户分类。定制的报告选项可能提供单独购买，但需额外付费。

## Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) 是一个软件应用程序，它在安装和配置后可以监控您的系统并收集信息，以帮助提供技术支持。如果检测到问题，我们可以将收集的信息发送到 Dell Technologies，从而为您提供更高水准的、个性化的、高效的支持体验。

与 ProSupport Suite 一起使用时，SupportAssist 可提供以下特点和功能：

- 监控系统是否存在影响正常操作和性能的问题。
- 一旦检测到问题，自动创建戴尔技术支持请求。
- 自动上载诊断数据和有助于诊断问题的其他数据。

安装 SupportAssist，即表示您允许 Dell Technologies 保存您的联系信息（例如，姓名、电话号码和/或电子邮件地址），这些信息将用于为您的受支持系统提供技术支持。通过启用“日志收集”功能，Dell Technologies 可以将收集的信息用于提供有关改进 IT 基础架构方面的建议。注意：移除或停用 SupportAssist 或选择停用日志收集选项将增加 Dell Technologies 为客户提供服务的部分功能的困难度，这些服务包括本“服务说明”中所述“服务”及需要访问 SupportAssist 所收集之信息才能正常发挥功能的其他服务。

要详细了解 Dell Technologies SupportAssist 和查看受支持的戴尔产品的更新列表，请访问以下 Dell SupportAssist 网址：<http://Dell.Com/SupportAssist>。

## Dell Technologies 系统软件支持

ProSupport One for Data Center 中包含的 Dell Technologies 软件支持为特定第三方产品提供支持服务，这些第三方产品包括特定终端用户应用程序、操作系统、虚拟机管理程序和固件，但前提是此类第三方产品是 1) 从 Dell Technologies 购买的，2) 随产品一起购买的，3) 在请求支持时，它们当前已安装在产品上并在产品上运行，以及 4) 现有 ProSupport One for Data Center 支持和维护服务条款下涵盖产品。客户全权负责解决任何合格软件的许可证和购买问题，以便有资格在保修期内随时接收这些服务。合格软件列表可在[完整的软件支持列表](#)中找到。请注意，受支持的第三方产品可能会随时更改，恕不另行通知。引起客户问题的情况必须是在单个系统上重复出现，此类情况可以是物理情况，也可以是虚拟情况。客户理解并接受对于引起客户提出服务请求的某些问题的解决方案，相关软件产品的发行商可能无法提供，并且可能需要发行商提供支持，包括安装其他软件或对产品进行其他更改。客户接受以下情况：在相关软件发行商不提供解决方案的此类情况下，应视为 Dell Technologies 已完全履行向客户提供支持的义务。

## ProSupport One for Data Center 可选服务

在 ProSupport One for Data Center 中，客户可以根据自己的具体需求选择多种可选服务。可选服务是单独的服务，可访问 <http://www.dell.com/ServiceContracts/global> 查看此类服务的适用条款。这些服务可能并不适用于所有 Dell Technologies 受支持产品。下面列出了一些可选服务。

### 适用于购买 ProSupport One for Data Center（较低服务消费等级）的客户的其他条款

要符合较低服务消费等级的要求，客户必须满足以下条件：

- 客户必须拥有帮助台，用以支持其企业环境。
- 必须注册 TechDirect 才能自助派发受支持客户可更换部件 (CRU)。
- 必须使用 TechDirect 或 SupportAssist API 创建服务请求。

## 技术支持容量选择

ProSupport One for Data Center 可提供三种级别的技术支持服务。服务级别以各资产的事件容量为基础，取决于产品线，并不适用于所有产品。

如果适用，Dell Technologies 将根据客户的内部支持资源和服务历史记录，为每个客户享有授权的产品线指定技术支持级别，选择的级别在产品线内所有涵盖的资产中必须保持一致。

如果适用，技术支持级别对应事件分配，客户可在具体产品线中所包含的资产中开启该事件分配。若 Dell Technologies 支持团队的参与创建了合格事件，则该参与行为将被计入该具体产品线的客户事件分配中。

各事件可能包括多个 Dell Technologies 与客户间的互动，但这些互动必须与同一资产或问题相关。事件必须被计入其被关闭的季度。由保修外按需服务处理的事件将不会被计入分配。

要获取有关技术支持服务选择的更多信息，请联系您的 Dell Technologies 销售代表和/或 SAM。

## 保修外支持

对于资产担保已过期，但自过期之日起未超过 90 日的 Dell Technologies 受支持资产，客户可购买针对特定产品组合的保修外支持服务。客户可凭借该选项，以事件为基础，为具体资产购买技术支持和服务部件。

本服务受请求提交时的地理位置可用性和服务部件可用性限制。请求提交时，Dell Technologies 会通知客户是否可以执行服务部件配送。

过期资产的服务部件配送为可选服务，将根据服务当时的收费计划向客户收取费用。

在某些国家/地区内，需要购买保修外支持服务相关替换服务部件作为无保修备用部件。此类情况下，Dell Technologies 无法确定配送时间，因为该部件必须由戴尔备用部件仓库运送。请注意：取决于需要服务的受支持产品的客户位置，替换部件的运送可能需要花费大量时间。

## 保修外支持服务程序

客户必须通过电话联系全球企业技术支持团队，请求保修外支持。除企业技术支持技术工程师将与客户进行确认，确定客户希望支付额外费用获取保修外服务这一步骤外，支持请求程序与产品处于保修期内时的程序相同。

## 保修外 - 其他重要信息

**条款。** 保修外支持服务仅根据事件提供，即需要在特定的服务器和网络产品组合上诊断出相应的问题（有关您的产品的具体细节，请参阅产品保修和维护表）。在提前通知客户的情况下，Dell Technologies 可自行决定终止本服务。

**不可转让。** 保修外支持服务不可转让且针对客户有效。客户不得代表全部第三方或针对全部非客户个人所有或租用的硬件或软件，而将本服务用于某服务机构或全部其他分销或共享计划。如果 Dell Technologies 依据情况决定本服务被误用、被除客户外其他人使用或相应使用情况违反本协议规定，则 Dell Technologies 保留暂停或终止本服务的权利。

**记帐。** 保修外支持服务将于下一季度帐单周期中向客户记帐。

**超出范围。** 保修外支持服务不涵盖、而且 Dell Technologies 无义务提供未在本服务说明中明示说明的服务。另外，Dell Technologies 提供保修外支持服务时，可认定问题超出保修外支持服务范围。Dell Technologies 可通过商业上的合理手段将客户转移至其他合适的替代资源。

不符合保修期延长条件的受支持产品不可享用本服务说明中提供的保修外支持服务。

客户确认 Dell Technologies 可能无法诊断或解决客户的特定问题。

## 服务部件配送升级

对于特定的服务器和网络产品组合，客户可以根据需要，通过支付附加费用，针对具体资产请求服务部件配送服务升级（有关您的产品的具体细节，请参阅产品保修和维护表）。例如，一项下一工作日部件配送 SLA 资产可被升级至同一工作日。<sup>6</sup>

客户可以通过电话请求提高部件配送服务等级。是否能够提供升级部件配送服务，取决于 Dell Technologies 分配仓库内的服务部件可用性，因此无法确保一定能够提供升级服务。

Dell Technologies 可能暂时无法满足升级服务部件配送请求。客户请求服务部件配送升级时，Dell Technologies 将进行验证，确定是否可以提供升级服务，若可满足该升级服务请求，则会通知客户。

对于特定的服务器和网络产品组合，可通过支付涵盖于 ProSupport One for Data Center 季度账单周期中的附加费用，获得服务部件配送升级服务（有关您的产品的具体细节，请参阅产品保修和维护表）。

## 不包括的服务

- 性能或管理帮助。
- 安装、卸载、搬迁、预防性维护、培训帮助、远程管理等活动，或者本服务说明中未明确说明的任何活动或服务。
- 供应品、介质更换、运营耗材或诸如电池、框架和护盖等外观配件或部件，或对其提供支持。
- 对制造商、供应商或合作伙伴当前不支持的版本提供直接第三方产品支持或协调帮助。
- 对 OEM 预装和后装的硬件和/或软件的支持，除非已在购自戴尔的单独服务合同中将其包括。
- 间谍软件/病毒清除。
- 数据备份服务。
- 本服务说明中未提到的应用程序的高级无线、网络或远程安装、设置、优化和配置。
- 脚本编制、编程、数据库设计/实施、Web 开发或重新编译的内核。
- 修复受支持产品的纯外观且不影响设备功能的损坏或故障。
- 修复软件问题或由任何非戴尔人员、非戴尔授权经销商或服务提供商改动、调整或修复导致的问题或由客户使用 Customer Self Replaceable (CSR) 的部件所导致的问题。

## 针对自定义服务器产品非标准部件的 Dell ProSupport

非标准或独特部件的维修和更换（“非标准组件支持服务”）是一种增值交换服务，是对涵盖了标准配置中的标准 Dell Technologies 组件以及因工艺或材料缺陷（“保修内维修”）而需要更换的标准 Dell Technologies 组件的客户 PowerEdge 产品保修的补充。Dell Technologies 品牌的“非标准组件”的固件/软件不可用，客户必须使用制造商提供的实用程序来监控和/或更新组件。客户还将直接与制造商合作，解决与软件/固件、实用程序和硬件相关的全部质量问题。Dell Technologies 将提供非标准支持服务，以替换客户预测的且确保如上述适用的非标准或独特部件，并且客户应做出相应安排，协助 Dell Technologies 下单购买服务储备以便进行修理活动。如果客户已做出准确的存储需求预测，Dell Technologies 将根据客户“保修内维修”的适用响应时间更换缺陷部件，并在客户产品中安装更换部件，但客户确认并同意，Dell Technologies 不就确保部件可用性对客户负责。当天（如 4 小时）部件和现场响应可能不适用于“非标准”组件更换，Dell Technologies 将在这些情况下默认为下一工作日服务。根据本地法律，更换部件可以是新部件或翻新部件；履行非标准部件支持服务的维修和更换可能要求 Dell Technologies 使用第三方制造商/第三方发行商的保修和/或维护服务，且客户同意协助 Dell Technologies 并提供全部第三方制造商或第三方发行商要求的全部材料，以便利用第三方相应保修和/或维护服务。

在安装非标准或独特部件后，Dell Technologies 将根据单独的工作说明书 (SOW) 对最终的配置进行工程测试；客户要求的软件是时间点活动，非标准组件支持服务仅适用于客户定义并经 Dell Technologies 测试的特定配置。Dell Technologies 将就确切的硬件配置测试，包括固件级别，进行沟通。完成工程测试后，Dell Technologies 将以标明“通过/失败”的报告提供结果。Dell Technologies 将采取商业上合理的措施来支持 Dell Technologies 产品上非标准组件的识别和操作，但不支持修改 Dell Technologies 标准实用程序（包括 BIOS、iDRAC 和 SupportAssist）。客户将负责与制造商直接合作，以解决工程测试期间出现的全部非标准组件问题（包括质量问题、软件、固件或硬件规格/限制）。在客户收到标有“通过”的报告后，额外的 Dell Technologies 工程测试将要求新的 SOW 和相关的一次性工程费用，包括在客户设备的保修期内修理或更换配置的全部组件所需的全部工程测试。

## 终端用户从 OEM（原始设备制造商）购买受支持产品时适用的其他条款和条件

“OEM”指以原始设备制造商身份通过 Dell Technologies OEM 解决方案（或其后继业务）业务组就 OEM 项目购买 Dell Technologies 产品和服务，再销售受支持产品的经销商。OEM 通常会在此类 Dell Technologies 产品嵌入或搭配 OEM 客户的自有硬件、软件或其他知识产权，生成具有行业或任务特定功能的专有系统或解决方案（如系统或解决方案，统称“OEM 解决方案”），并以 OEM 自有品牌销售此类 OEM 解决方案。OEM 所指“受支持产品”一词包括不含 Dell Technologies 品牌而提供的 Dell Technologies 受支持产品（即无品牌 OEM 支持系统），“终端用户”系指您本人，或任何购买 OEM 解决方案供本身使用，且不会再销售、发布或再授权给其他人的实体。OEM 负责为终端用户提供第一级故障排除服务。在致电 Dell Technologies 寻求帮助之前，OEM 应该先尽最大努力进行适当的初步诊断。即使 OEM 的终端用户已接洽戴尔要求提供服务，但 OEM 仍负有责任；而当终端用户联系戴尔要求提供服务，但却未联系其 OEM 时，Dell Technologies 将要求终端用户联系其 OEM 以进行初步故障处理，然后再联系 Dell Technologies。

## 有关您服务的其他详细信息

本网站上的保修期和支持选项（下称“支持信息”）(i) 仅在 Dell Technologies 与那些依据直接与 Dell Technologies 达成的合同获得相关产品和/或维修服务的组织（下称“Dell Technologies 客户”）之间适用；(ii) 仅适用于 Dell Technologies 客户在支持信息当前有效的时段内订购的那些产品或支持选项。Dell Technologies 可能会随时更改“支持信息”。除了第三方产品发行商和制造商造成的更改之外，“支持信息”若有任何变化，Dell Technologies 客户将收到通知，该通知会列在当前产品订单和 Dell Technologies 和 Dell Technologies 客户之间达成的维修相关协议之中，但此类变化不适用于 Dell Technologies 客户在此变化发生之前订购的产品或支持选项。

Dell Technologies 无义务为 Dell Technologies 服务区以外的设备提供支持服务。“Dell Technologies 服务区”是指 (i) 以存储和数据保护设备和/或组件的 Dell Technologies 服务位置为中心，可驾车行驶不超过一百 (100) 英里或一百六十 (160) 公里的范围；(ii) Dell Technologies 服务位置所在的国家/地区，若您与 Dell Technologies 之间的有效协议另有规定，则以有效协议的定义为准。对于 EMEA 客户，除非本服务说明或协议中另有说明，否则现场服务适用于距离最近的 Dell Technologies 物流点 (PUDO 或上门取货/别处归还地点) 最远 150 公里的距离。要获取与 EMEA 地区现场服务相关可用性的更多信息，请与销售代表联系。

本服务并非在所有地点都提供。如果您的产品不在 Dell Technologies 的客户产品服务记录中的位置范围内，或者如果配置详细信息已更改但未向 Dell Technologies 报告，则在可以恢复产品的适用响应时间前，Dell Technologies 必须针对您购买的支持授权先对您的产品重新进行资格认证。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置和配置而异，并且某些选项可能在客户位置无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。对于地址已变更的产品，Dell Technologies 提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于，当地服务的可用性、另行收取费用；此外，Dell Technologies 可能会对地址已变更的产品进行检测和重新认证，并按照 Dell Technologies 当时的时间和材料咨询费率收费。除非 Dell Technologies 与客户之间另外达成协议，否则在服务部件直接运送至客户所在地的情况下，客户必须在要接受服务的产品所在地接收该运件。Dell Technologies 不会为因客户未能接收运送部件或拒绝接收运送部件而造成的支持延迟而承担责任。多组件存储系统需要有关系统所有硬件和软件组件的有效支持选项协议，才能获得整个解决方案的支持协议带来的所有优势。除非与客户之间另外达成协议，否则 Dell Technologies 保留更改支持服务范围的权利，前提是提前六十 (60) 天以书面形式通知客户。从 Dell Technologies 经销商处获得的产品或服务完全受买方与该经销商之间的协议管辖。该协议可能会提供与本网站上的“支持信息”相同的条款。经销商可以与 Dell Technologies 一起以经销商的名义为买方办理保修和/或维护服务。执行保修和/或维护服务或专业服务的客户和经销商必须经过适当的培训和认证。如果需要 Dell Technologies 的支持，以响应此类第三方提供的服务，则由未经培训/未经认证的客户、经销商或第三方提供的任何服务都可能会产生额外费用。请联系经销商或当地的 Dell Technologies 销售代表，了解有关从经销商处获得的产品的保修和维护服务的其他信息。

### 联系我们

如需了解详情，请联系您的当地代表或授权经销商。

版权所有 © 2008-2020 EMC Corporation。保留所有权利。EMC 和其他商标是 EMC Corporation 或 Dell Inc. 其他适用附属公司的商标。其他商标可能归各自的所有者所有。中国印刷。H16453.4

EMC Corporation 确信截至发布之日本文中所含信息准确无误。本文中提供的信息如有更改，恕不另行通知。

修订版2020年12月1日

Dell EMC ProSupport One for Data Center | v.2.3