

企業專用的 ProSupport

簡介

Dell Technologies¹ 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「**服務說明**」) 來提供企業專用的 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 Technologies 的訂購確認函 (以下合稱「**訂單**」) 將詳載產品²、適用服務及相關適用選項的名稱。如需其他協助，或需要一份適用於服務之管轄協議 (以下簡稱「**協議**」)，請聯絡您的 Dell Technologies 銷售代表。如客戶係依據其他授權可就這些服務進行銷售的協議向 Dell 進行採購，則 Dell 服務條款及條件補充³亦應適用於這些服務。如需您與適用的 Dell Technologies 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：

- 依據 24x7 制 (包括假日)⁴求助於 Dell Technologies 客戶服務與支援組織，獲得排除產品故障的協助。
- 派遣現場技術人員及/或將更換零件送至安裝地點，或 Dell Technologies 根據協議的詳細說明批准的其他客戶營業地點 (根據需要並根據所購買的支援選項)，以解決產品問題。請參閱下面關於嚴重性層級和現場服務選項的詳細資訊。

請參閱下表以獲得詳細資訊。

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選產品支援，請造訪 <https://www.dell.com/support>。

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，除非本文件另有規定，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 <https://www.dell.com/support>。

下表列出依據 Dell Technologies 保固及/或維護條款應提供之企業專用的 ProSupport 服務功能。企業專用的 ProSupport 服務可用於下列支援及維護：

1. [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)所列，或您的訂單中符合下述資格的 Dell Technologies® 設備
 - 包括適用保固期間之企業專用的 ProSupport 服務；或
 - 符合適用保固期間升級至企業專用的 ProSupport 服務的資格；或
 - 符合後續維護期間之企業專用的 ProSupport 服務的資格。
2. [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)所列，或您的訂單中於維護期間符合企業專用的 ProSupport 服務資格的 Dell Technologies 軟體。

¹ 本文件中所述「Dell Technologies」，代表您的 Dell 訂單指定的適用 Dell 銷售實體 (以下稱「Dell」)，以及您的 EMC 訂單指定的適用 EMC 銷售實體 (以下稱「EMC」)。本文件中所述「Dell Technologies」，並不表示您所涉及之 Dell 或 EMC 公司實體所用的法定名稱有任何變更。

² 本文件中所述「Dell Technologies 產品」、「產品」、「設備」和「軟體」，代表在 [Dell Technologies 產品保固和維護表](#)或您的訂單上所指定的 Dell Technologies 設備及軟體，以及在您的協議當中所定義的「第三方產品」，或在協議未提供該定義，但在 [Dell Technologies 商業銷售條款](#)、或您當地 Dell Technologies 銷售條款中予以定義的「第三方產品」。「您」或「客戶」係指協議當中指定服務之指名購買人的實體。

³ 若要參閱銷售補充條款的 Dell 服務條款，請前往 <https://www.dell.com/servicecontracts/global>，並選擇您所在的國家/地區，接著在您當地國家/地區頁面左側的導覽列中選取「支援服務」標籤。

⁴ 服務可用性因國家/地區而異。詳細資訊請洽銷售代表。

服務功能	說明	PROSUPPORT：涵蓋範圍詳細資訊
全球技術支援	<p>客戶可 24x7 隨時透過電話或 Web 介面聯絡 Dell Technologies，以回報設備或軟體問題並提供意見，協助嚴重性層級的初步評估。</p> <p>Dell Technologies 會 (i) 根據問題的嚴重性層級，運用可進行故障排除協助的 Dell Technologies 技術支援資源，透過遠端方式提供回應；或 (ii) Dell Technologies 認為有必要時，以下述方式提供現場回應服務。</p>	包括此服務項目。
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>僅限設備使用此服務項目。</p> <p>「初步現場回應」目標是以客戶所購選項為依據。客戶可使用下列選項；包括 1) 相同營業日的 4 小時回應；或 2) 在 Dell Technologies 判定必須提供現場支援後，當地次營業日、正常營業時段進行的服務回應。</p> <p><u>4 小時任務關鍵現場回應</u></p> <p>通常會於電話形式故障排除完成起 4 小時內到達現場。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 小時全年無休 (含假日)。 • 可由四 (4) 小時內回應的特定地點提供。 • 由 Dell Technologies 決定，4 小時零件調度庫存必要作業元件。非必要作業零件，則以隔夜快遞運送。 • 能在遠端支援初步診斷時，判斷該問題是否屬於 1 級嚴重性 • 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。 • 緊急派遣 - 針對 1 級嚴重性問題，派遣現場服務技術人員，同時迅速採取電話形式故障排除。 <p><u>次營業日現場回應</u></p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dell Technologies 接到來電的時間如已超過客戶現場當地上班時間，則須為服務技術人員抵達客戶地點之需額外提撥一天營業日的時間。 • 僅適用於特定產品機型。 <p>軟體不適用現場回應，但可單獨購買。</p>

*嚴重性層級定義

- 1 級嚴重性關鍵 – 喪失執行關鍵業務功能的能力，因此需要立即回應
- 2 級嚴重性高 – 能夠執行業務功能，但是效能/功能降級或嚴重受限。
- 3 級嚴重性中/低 – 對於業務造成影響不多或無任何影響。

<p>更換品零件遞送</p>	<p>Dell Technologies 認為有必要時，便會提供替代零件。</p>	<p>包括此服務項目。更換品零件遞交目標是以客戶所購選項為依據。客戶可使用下列選項；包括 1) 相同營業日的 4 小時回應；或 2) 在 Dell Technologies 判定必須遞送更換品零件後，當地次營業日、正常營業時段進行的服務回應。相同營業日零件是指在故障發生時，可能導致支援產品無法執行關鍵業務功能，並須立即回應。被視為非關鍵任務的零件，包含但不限於：外框、機箱、硬碟托架、導軌套件、纜線管理配件。可能被視為至關重要的零件包括：主機板、CPU、特選記憶體模組和硬碟機。</p> <p>當地的出貨時間可能會影響更換品零件的同日/當地次營業日遞送作業。</p> <p>Dell Technologies 會在現場回應時負責安裝所有更換品零件，但客戶可選擇自行安裝「客戶可更換組件 (CRU)」，如需求義為特定設備之「客戶可更換組件 (CRU)」的相關清單，請參閱 Dell Technologies 產品保固和維護表，或是洽詢 Dell Technologies 以獲得詳細資訊。</p> <p>若需由 Dell Technologies 安裝更換品零件，Dell Technologies 會安排將換下的零件送回 Dell Technologies。「客戶可更換組件 (CRU)」如由客戶自行安裝，則客戶有責任將換下的 CRU 送回 Dell Technologies 指定的地點。</p> <p>Dell 技術人員判定受支援產品需要整機更換，則 Dell Technologies 得將整組更換組件寄送給客戶。視您的所在地及待更換產品的類型而定，同日回應服務可能無法當日就讓整組更換組件入庫，而送達目的地的前置作業時間也有延長的可能性。</p>
<p>主動更換固態硬碟</p>	<p>儲存與融合式產品均可使用此服務項目。依 Dell Technologies 單方判定，在裝置到達本身最大容量或不到最大容量之前，即達到任何固態硬碟的耐用性層級 (定義如下)，客戶即符合接受固態硬碟更換的資格。耐用性層級表示符合資格的 SSD 剩餘的使用壽命平均百分比。</p>	<p>包括此服務項目。</p> <p>回應的目標時間取決於上述適用更換品零件遞送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所支援版本的 SupportAssist 及/或 Secure Remote Support 軟體。在適用情況下，SupportAssist 及/或 Secure Remote Support 權益便是享有這些額外續約服務功能的必要條件。</p>
<p>新版本軟體的使用權</p>	<p>Dell Technologies 會依其對大眾公開發行的方式提供新版本軟體的使用權。</p>	<p>包括此服務項目。</p>
<p>安裝新版本軟體</p>	<p>Dell Technologies 負責安裝新版本軟體。</p>	<p>設備作業環境 (OE) 軟體</p> <p>只有 Dell Technologies 歸類為設備作業環境軟體的軟體可使用 ProSupport 4 小時/任務關鍵現場回應隨附的此服務項目，但前提為安裝作業環境軟體的相關設備必須適用於 Dell Technologies 保固或當下有效的 Dell Technologies 維護合約。</p> <p>其他軟體 (非 OE)</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>

24X7 遠端監控與維修	特定產品會自動分別聯絡 Dell Technologies，提供可協助 Dell Technologies 判定問題的資訊。如有必要，Dell Technologies 可遠端存取產品，以執行額外的診斷作業並提供遠端支援。	備有 Dell Technologies 提供的遠端監控工具與技術的產品均可使用此服務項目。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程。
24X7 存取線上支援工具	已正確註冊的客戶可透過 Dell Technologies 線上支援網站，24x7 隨時存取 Dell Technologies 的 Web 型網頁知識庫與自助客戶支援工具。	包括此服務項目。

使用 CLOUDIQ 的其他支援

服務功能	說明	保障範圍詳細資料
CLOUDIQ	已使用 Secure Remote Service 或 SupportAssist 將其授權系統正確連接至 Dell Technologies 的客戶才有權存取 CloudIQ，其可提供主動式健康狀況評分、效能影響分析及異常偵測和工作負荷爭用分析。	下列 Dell Technologies 平臺均可使用此服務項目：PowerMax、PowerStore、PowerScale、PowerVAIut、Dell EMC Unity XT、XtremIO、SC Series、VxBlock 和 Connectrix 交換器。

協同合作協助

若客戶提出服務申請，且 Dell Technologies 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 Technologies 保固或維護協議所涵蓋的產品使用，則 Dell Technologies 會盡力提供下列協同合作協助，期間 Dell Technologies 會 (i) 擔任單一聯絡點，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 Technologies 或 Dell Technologies 授權轉售商簽訂適當且有效的支援協議，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 Technologies 概不負責**。如需協同合作協助合作夥伴的清單，請參閱[協同合作協助清單](#)。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 TECHNOLOGIES 系統軟體支援

包含在企業專用的 ProSupport 之 Dell Technologies 軟體支援可為特定第三方產品提供支援，包括使用者應用程式、作業系統、Hypervisor 與韌體，前提是該第三方產品 1) 係購自 Dell Technologies；2) 係隨產品所購；3) 在相關支援要求提出時，已安裝且執行於產品上；且 4) 產品屬於現有企業專用的 ProSupport 支援與維護服務條款範圍。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，Dell 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，因客戶的服務要求而引發的特定問題，可能無法從相關軟體發行商取得解決方案，而可能需要該發行商提供支援，包括額外軟體的安裝或產品實施其他變更，而客戶同意在前述無法從相關軟體發行商取得解決方案的情況下，Dell Technologies 為客戶提供支援的義務應視為已充分履行。

適用於自 OEM 購買產品之終端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 專案而向該 OEM Solutions (或其繼受公司) 事業群購買 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 品牌所供應的 Dell Technologies 支援產品 (即無品牌 OEM 支援系統)。「使用者」係指您本人，或任何購買 OEM 解決方案自用，且不會銷售、散布或再授權予他人使用的實體。OEM 有責任為使用者提供初級故障排除服務。OEM 應盡力執行適當初步診斷工作，而後再尋求 Dell Technologies 協助。即使使用者已接洽 Dell Technologies 要求服務，OEM 仍需負責提供初步故障排除；如使用者聯絡 Dell Technologies 要求服務，但未聯絡其所屬 OEM，則 Dell Technologies 會要求使用者聯絡 OEM 進行初步故障排除，然後再聯絡 Dell Technologies。

自訂伺服器產品中之非標準零件適用的 Dell Technologies 企業專用的 ProSupport

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 下訂單訂購服務庫存，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」元件更換可能不適用當天 (例如 4 小時) 零件和現場回應；在這些情況下，Dell Technologies 將預設提供次營業日服務。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。

在安裝客戶要求的非標準或獨特元件以及軟體後，根據個別的工作聲明 (SOW) 對產生的組態進行的 Dell Technologies 工程測試是時間點活動，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零件支援服務。Dell Technologies 將採用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 將透過報告提供，指出通過/未通過的結果。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 和 SupportAssist)。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)。在客戶收到指出 PASS 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。

關於您所購買服務的其他詳細資訊

本網站所述的保固期與支援選項 (以下稱「支援資訊」) 應 (i) 僅適用於 Dell Technologies、及根據協議直接向 Dell Technologies 取得適用產品及/或維護服務的組織 (以下稱「Dell Technologies 客戶」) 之間關係；以及 (ii) 支援資訊為最新的狀態下，Dell Technologies 客戶所訂購的產品或支援選項。Dell Technologies 可隨時變更支援資訊。除了因第三方產品的發行商或製造商所造成的變更事宜，若此 Dell Technologies 支援資訊有任何變更，Dell Technologies 會依據與 Dell Technologies 客戶簽訂的產品訂購及/或維護相關協議中所述的方式通知 Dell Technologies 客戶，但任何該等變更不可套用至 Dell Technologies 客戶於變更日期之前訂購的產品或支援選項。

Dell Technologies 無義務為 Dell Technologies 服務地區以外的設備提供後期標準支援服務。「Dell Technologies 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell Technologies 服務地點一百 (100) 英里 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內，用於儲存裝置及資料保護設備及/或元件的區域；且 (ii) 該地點須位於與 Dell Technologies 服務地點相同的國家/地區，除非您與 Dell Technologies 簽訂的規範協議另有定義，否則在此情況下，應以該規範協議中的定義為準。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 Technologies 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。

並非所有地點都能提供本服務。如果您的產品不在您支援產品之 Dell Technologies 服務記錄所示的地理位置，或是設定詳細資訊經過變更後未回報給 Dell Technologies，則 Dell Technologies 在遵循產品的適用回應時間前，必須先重新審核您的產品是否符合所購買的權利資格。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 Technologies 為地點遷移之產品提供服務的義務，須依多項因素而定，包括但不限於當地服務是否提供、額外收費，以及依 Dell Technologies 當時的時間和材料諮詢費用對搬遷的產品進行檢驗和重新認證。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零件而造成支援延遲，Dell Technologies 概不負責。多元件儲存系統需要在系統的所有硬體和軟體元件上啟用支援選項協定，才能享有整體解決方案的支援協議的所有權益。除非與客戶另有書面協議，否則 Dell Technologies 保留在變更支援服務範圍的權利，且須在六十 (60) 天前以書面通知客戶。

向任何 Dell Technologies 轉售商購得的產品或服務，皆受購買人與轉售商簽締的協議所規範。該協議提供的條款可能與本網站的支援資訊相同。轉售商可與 Dell Technologies 接洽，安排由 Dell Technologies 代表該轉售商為購買人執行保固及/或維護服務。執行保固及/或維護服務、或專業服務的客戶與轉售商，必須受過適當訓練和認證。任何服務執行如由未經適當訓練和認證的客戶、轉售商或第三方為之，將在因前述第三方執行服務而回應需要 Dell Technologies 支援時，加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell Technologies 針對透過轉售商購得的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡轉售商或您當地的 Dell Technologies 銷售代表。

與我們連絡

如需更多資訊，請聯絡所在當地代表或合格的授權轉售商。

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. 版權所有。EMC 和其他商標均為 EMC Corporation 或 Dell Inc. 之相關子公司所屬商標。其他商標則為其個別擁有者所有。美國發行。H16453.4

EMC Corporation 確信，本文件於發行日期之所載資訊均為正確無誤。資訊如有變更恕不另行通知。

修訂日 2020 年 1 月 28 日