

面向企业的 ProSupport Plus

简介

Dell Technologies¹ 很高兴根据本服务说明（以下简称“**服务说明**”），为您提供面向企业的 ProSupport Plus（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²、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（下称“**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³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。

本服务的范围

本服务的内容包括：

- 全天候（24x7，含节假日）⁴访问 Dell Technologies 客户服务与支持组织所提供的专业 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/或将更换零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）。
- 联系远程客户服务经理 (SAM)。

请查看下表，了解更多详情。

当您需服务时如何联系 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、在线咨询和电子邮件支持可通过 <https://www.dell.com/support> 查看。

电话支持请求：全天候（24x7，含节假日）提供。本服务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，除非本文档中另有说明。请访问 <https://www.dell.com/support> 查看您所在位置的适用电话号码列表。

下表列出了根据 Dell Technologies 的保修和/或维护条款提供的面向企业的 ProSupport Plus 服务内容。面向企业的 ProSupport Plus 可支持和维护：

1. [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)和/或您的订单中确定具有以下特点的 Dell Technologies 设备
在适用保修期内提供面向企业的 ProSupport Plus；或
适用保修期内有资格升级到面向企业的 ProSupport Plus；或
后续维护期内有资格使用面向企业的 ProSupport Plus。
2. [Dell Technologies 产品保修和维护表](#)和/或您的订单中确定的在维护期内有资格使用面向企业的 ProSupport Plus 的 Dell Technologies 软件。

¹ 本文档中所用的“Dell Technologies”是指您的戴尔订单上指定的相应戴尔销售实体（下称“戴尔”），及您的 EMC 订单上指定的相应 EMC 销售实体（下称“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。

² 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](#)或您的订单中注明的 Dell Technologies 设备和软件，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 Technologies 商业销售条款](#)或您当地的 Dell Technologies 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。

³ 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。

⁴ 服务的提供情况因国家/地区而异。要了解更多信息，请与销售代表联系。

服务内容	说明	PROSUPPORT PLUS — 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>	包含。
现场响应	<p>在 Dell Technologies 隔离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>包括 (仅限设备)。</p> <p>初始现场响应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 认为需要提供现场支持后, 在当地时间下一个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"> • 全天候 (24x7, 含节假日) 提供服务。 • 适用于指定的四 (4) 小时响应地点。 • 4 小时部件地点用来储备 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。 • 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 • 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。 • 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。 <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, 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"> • 对于 Dell Technologies 在当地非工作时间 (客户现场的当地时间) 之后所接到的电话, 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。 • 仅限于特定型号的产品。 <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。

更换部件交付	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，在当地时间下一个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、空硬盘、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、选择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 Dell Technologies 产品保修和维护表 ，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，则戴尔保留向客户发送整个更换设备的权利。整机更换设备的备货情况可能不支持同日相应时间，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。
主动更换固态硬盘	包含在存储和融合产品中。如果任何固态硬盘在达到或低于容量上限之前耐久性级别（定义如下）较低（由 Dell Technologies 确定），则客户有资格获得更换固态硬盘。耐久性级别表示合格 SSD 的平均剩余寿命百分比。	包含。 响应目标基于前面详述的适用更换部件交付和现场响应服务内容。客户必须在适用的支持期限内激活和维护当前支持的 SupportAssist 和/或 Secure Remote Support 软件版本。启用 SupportAssist 和/或 Secure Remote Support（如适用）是享受这些额外续订服务内容的前提条件。
获得新软件版本的权利	Dell Technologies 提供通常由 Dell Technologies 提供的新软件版本的权利。	包含。

新软件版本的安装	Dell Technologies 负责新软件版本的安装。	<p>设备操作环境 (OE) 软件</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>其他软件 (非 OE)</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>
全天候 (24X7) 远程监控和维修	<p>某些产品将自动和独立地联系 Dell Technologies 来提供输入, 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>
全天候 (24X7) 访问在线支持工具	<p>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。</p>	<p>包含。</p>

(继续)

**客户服务经理
 (“SAM”)**

面向企业的 ProSupport Plus 指派的客户服务经理是可提供大量系统、环境和帐户管理功能和能力的远程资源，旨在减少停机时间并改善来自 Dell Technologies 的整体支持体验。

本服务包括的内容：

前期工作：通过以下工作，确保客户完全能够接收到 ProSupport Plus 服务：

- 验证相关客户支持信息的准确性，如帐户名称、地址等。
- 知识传授，例如如何联系 Dell Technologies 开立服务请求，以及如何使用 Dell Technologies 支持工具和技术
- 指定客户服务经理交付内容（如报告和服务回顾）的时间安排

月度报告：关于授权系统的报告和建议包括：

- 已开立和关闭的服务请求的每月摘要；
- 根据目标代码建议验证当前安装的系统软件版本；和
- 合同状态，包括开始/结束日期和其他基本合同细节。

为了完全启用月度报告，必须安装 Dell Technologies 连接技术（如 SupportAssist 和/或 Secure Remote Support），并启用相应的日志收集选项

为面向企业的 ProSupport Plus 服务范围内的产品，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。

Dell Technologies 将仅负责执行本文中明确规定的客户服务经理活动和任务。不包括所有其他任务、活动和服务。

**客户服务经理
 (“SAM”) (续)**

服务回顾：客户服务经理将提供对服务报告中详细信息的服务回顾。所要回顾的计划、时间表和其他主题将在启用服务时由客户和客户服务经理协商确定。

系统维护：对于授权资产，客户服务经理将帮助客户在客户维护时段内协调系统维护交付事件。有关更多信息，请参阅下文。

Dell Technologies 上报支持：作为服务联络人，协调所需的所有资源，以解决个别严重级别为 1 的问题或多个系统性问题。

其他 SUPPORTASSIST 详细信息

服务内容	说明	保修范围详情
SUPPORTASSIST ENTERPRISE 预测式硬件故障检测	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。 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。

对 CLOUDIQ 的额外支持

服务内容	说明	保修范围详情
CloudIQ	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，CloudIQ 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。

客户服务经理服务内容中客户需承担的职责

Dell Technologies 提供的上述客户服务经理服务功能取决于客户是否履行以下职责：

- 为客户服务经理提供 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。
- 为客户服务经理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。
- 在开始面向企业的 ProSupport Plus 服务前，验证设备位置是否已准备好。

有关客户服务经理服务内容的其他重要信息

- 客户服务经理服务在正常工作时间内提供。工作时间由客户服务经理所在位置而定，而且可能因地区和国家而异。Dell Technologies 可以自行决定是否需要在现场提供客户服务经理服务。

- 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。
- 客户服务经理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。

面向企业的 PROSUPPORT PLUS 系统维护

ProSupport Plus 系统维护服务在设备服务合同期限内为 Dell Technologies 客户提供所需的远程维护服务，前提是这些设备在面向企业的 ProSupport Plus 的服务范围内且根据适用的 Dell Technologies 连接技术（如 SupportAssist 和/或安全远程服务）进行监控（如适用）。系统维护有助于维护性能并可能会降低未来因不兼容硬件、软件、BIOS 和固件版本而出现事件的可能性。系统维护事件由客户、客户服务经理和 Dell Technologies 支持人员协调执行。通常，系统维护交付全年全天候待命，但可能受限于客户与 Dell Technologies 资源的同时可用性。Dell Technologies 建议每年进行两次系统维护。某些产品每年进行系统维护的次数可能有所限制。请咨询您的销售代表或分配的客户经理，获取受支持产品和任何适用限制的列表。

面向企业的 ProSupport Plus 系统维护中不包括的项

- 对当前面向企业的 ProSupport Plus 支持合同未包含的互连设备进行更新。
- 根据 Dell Technologies 或第三方针对特定第三方产品的相应软件支持合同规定，在未获得相应更新授权的情况下对任何软件进行更新。
- 操作系统升级和虚拟机管理程序修补程序创建或其他相关的工程或软件开发支持。
- 创建应用程序修补程序。
- 现场维护。
- 卸载或安装额外硬件或配置任务。
- 未在本服务说明中明确列出的软件安装和配置
- 应用程序性能调整。
- 病毒、间谍软件或恶意软件识别或删除。
- 未在本服务说明中明确说明的任何其他更新或其他活动。

与面向企业的 ProSupport Plus 系统维护有关的其他重要信息

- 在维护活动期间，升级可能会导致临时失去与其他相连设备的连接。
- 在完成升级后，相连设备可能需要重新启动并进行连接确认。
- 在协议的维护时段，要升级的系统必须对 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授权的代理可用。
- 根据要升级的系统，额外的系统管理系统或资源可能需要可用。
- 根据要升级的系统，可能需要为 Dell Technologies 或 Dell Technologies 授权代理提供设备的相应管理权限。
- 客户有责任具有并维护所有与设备和软件更新有关的许可证要求。
- 如果在授权产品上更新软件可能导致其他未授权产品的性能降低或受到影响，Dell Technologies 与客户协商后可能选择不继续系统维护活动，直到这种情况得到解决。
- 为了完全启用面向企业的 ProSupport Plus 系统维护，必须安装 Dell Technologies SupportAssist 和/或 Secure Remote Support 等适用的连接技术，并启用日志收集选项。
- 为 Dell Technologies 融合和超融合基础架构系统安装新的软件版本（在系统维护期间确定），包括但不限于在适用的互操作性配置矩阵（Dell Technologies 简单支持矩阵或版本认证矩阵）上发布的软件版本，可能需要从 Dell Technologies 购买单独的服务内容。请联系 Dell Technologies，了解更多信息。

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，直至问题被隔离；(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。在问题被隔离和报告后，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，恕不另行通知客户。

DELL TECHNOLOGIES 系统软件支持

面向企业的 ProSupport Plus 中包含的 Dell Technologies 软件支持为特定的第三方产品提供支持，包括特定的终端用户应用程序、操作系统、虚拟机管理程序和固件，且此类第三方产品需满足以下条件：1) 在请求该支持时与产品搭配使用且当前已在产品上安装并运行，以及 2) 在现有的面向企业的 ProSupport Plus 支持和维护服务期限范围内。此级别的支持可在授权的面向企业的 ProSupport Plus 设备上提供，不受合格软件的购买和许可方式限制，但客户有责任确保此类合格软件的购买和许可符合发行商的要求。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，恕不另行通知客户。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。

终端用户从 OEM 购买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 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 通常会将此类 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处理服务。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 的终端用户已联系 Dell Technologies 要求提供服务，OEM 仍应负责提供初步故障处理；而当终端用户联系 Dell Technologies 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。

针对自定义服务器产品非标准部件的面向企业的 Dell Technologies ProSupport Plus

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。根据当地法律，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。

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/或 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，星期二

Dell Technologies ProSupport Plus for Enterprise | v5| December 1, 2020