

技术服务协议

生效日期:

Dell EMC 名称	易安信电脑系统（中国）有限公司，以下简称 Dell EMC
地址	中国北京朝阳区霄云路 38 号现代汽车大厦 15 层，邮编：100027
和	
客户名称	北京绕动科技有限公司，以下简称客户
地址	北京市昌平区沙河镇 1983 创意园

经过双方友好协商，Dell EMC 同意根据本合同中的相关条款和条件就《服务计划》中所列产品向客户提供服务。

客户同 Dell EMC 达成了如下共识：

1. 定义

在本合同中，下列术语的具体含义如下：

- 1.1 合同：**指本技术服务合同及其附件。
- 1.2 附件：**附件由双方共同签署，并构成了本合同的不可分割的一部分。
- 1.3 生效日期：**本合同的签署并为 Dell EMC 所接受的日期，在合同封面上标示。
- 1.4 主机软件：**客户已支付或同意支付所有适用的使用许可费和其它款项的，Dell EMC 根据本合同为在主机中央处理器上为配合 Dell EMC 设备使用而许可客户使用的二进制目标代码的计算机软件程序、应用和测试工具，以及 Dell EMC 向客户许可使用的前述软件的所有更新、修改、改进、补丁以及升级。
- 1.5 服务开始日期：**服务计划所规定的日期。
- 1.6 服务单元：**服务开始日期以后的 Dell EMC 服务所涵盖的单元。
- 1.7 服务：**本合同第 4 节所描述的，由 Dell EMC 提供的服务。
- 1.8 服务计划：**附件 1 和附件 2 所规定的服务计划，是本合同不可分割的一部分。
- 1.9 服务费用：**客户为享受“服务计划”中列举的服务单元的服务，向 Dell EMC 支付的费用。
- 1.10 单元：**服务计划上列出的 Dell EMC 设备和软件。
- 1.11 存储软件：**客户已支付或同意支付所有适用的使用许可费和其它款项的，包括在设备中且 Dell EMC 许可客户使用的以二进制目标的计算机软件程序，包括微码(如适用)、固化程序（Firmware）、应用程序和测试工具，以及 Dell EMC 向客户许可使用的前述软件的所有更新、修改、改进、补丁以及升级。
- 1.12 软件：**存储软件和主机软件。
- 1.13 规格：**Dell EMC 在产品交付时所提供的特定的 Dell EMC 设备及 Dell EMC 软件的技术和功能描述。
- 1.14 替换计划：**附件 3（如果有）规定了替换计划的内容，该计划为本合同不可分割的一部分。
- 1.15 定期服务收费：**从服务开始日期始到服务计划中规定的合同期限届满时止所计算的服务费；或如果延期，从延期期限的开始日期始至届满日期止所计算的服务费。
- 1.16 更新：**对 Dell EMC 设计的 Dell EMC 软件进行修改、改进和升级称作“软件更新”。

1.17 最终用户：泓德基金管理有限公司

2. 合同期限

本合同从本合同的封面上所标示的生效日期开始生效。本合同的合同期限应在服务计划中加以规定，如果服务计划中没有规定任何期限，那么合同期限在最早的服务开始日期后的 12 个月结束。合同期限结束后，则合同双方另外协商续签服务合同。如果合同一方选择在合同期限终止时终止该合同，那么必须提前 90 天书面通知另一方。

3. 付款

- 3.1 客户应根据服务计划一次性向 Dell EMC 支付全部费用。在本合同签字生效后，客户向 Dell EMC 支付合同总价款计人民币伍仟肆佰叁拾元整[计 **RMB5,430**]。

Dell EMC 在收取额外费用时，必须提前为用户出具发票。收费将根据第 4.1.3 节和 4.2 节中关于完成该服务的规定为标准。Dell EMC 提前向客户开具发票，客户应在 Dell EMC 开具发票后的三十 (30) 日内将款项电汇至 Dell EMC 指定的银行帐户。逾期未付，Dell EMC 有权暂停提供服务。延期付款的部分，利息按每月 1.5% 收取，如果当地的适用法律不允许收取上述的利息，则延期付款部分的利息应按当地法律允许的最高额收取。

Dell EMC 银行信息：

帐户名称： 易安信电脑系统（中国）有限公司
开户银行中文名称：花旗银行（中国）有限公司北京分行
开户银行英文名称：Citibank (China) Co., Ltd. Beijing Branch
银行账号：1733485201
银行代码：1092
银行地址： 中国北京市西城区武定侯大街 6 号卓著中心 17 层
联行行号：531100000018
Bank SWIFT Code: CITICNSXBJG
Tax Register Num : 9111010573649025X1

- 3.2 对于续签的合同期限内，Dell EMC 都有权提高和/更改服务费，但是要提前 90 天书面通知客户。
- 3.3 本合同金额已包括按照现行法规和税率计算的增值税和其他类似的税款。如增值税和其他类似的税款在税例和税率上有任何转变，易安信保留可以调节本合同金额以至确保可以维持同样税后收入的权利。此外，客户对易安信的付款应不扣除税收，关税，海关，或其他预提税（“税款”），或按照缴付税款前之总额付给易安信，并提供付款人的纳税收据或类似的凭证。

4. 服务

4.1 服务描述

Dell EMC 应按照服务计划中所选的服务时段，向客户的服务单元提供下列服务

- 4.1.1 非现场支持。Dell EMC 应为客户提供电话支持来解决服务单元所发生的问题。Dell EMC 应根据自己的判断，对服务单元的性能和运行状况进行远程检测、诊断和测试，并及时修补漏洞。Dell EMC 应在收到客户关于发现故障的报告的两个小时内开始采取有效的行动。
- 4.1.2 现场技术支持。如果服务单元发生了故障或者问题，一般情况下 Dell EMC 已在非现场支持中投入所有需要的资源，解决服务单元所发生的问题。如有必要，Dell EMC 应根据需要派遣一名客户服务代表到现场对其服务单元进行详细检查，诊断和针对问题所在及时解决，直至经过测试达到服务单元原本的操作效果。如有必要应对服务单元或其部件进行免费更换。更换服务由 Dell EMC 公司指定的人员负责（一般情况下，Dell EMC 公司指定的人员仅限于 Dell EMC 授权的第三方人员）。Dell EMC 保证发生了故障或者问题的单元，获得质量良好的技术支持服务。用于更换的零件可以是新的或者翻新过的，如使用翻新过的零件，则必须保证其具有同新零件相同的质量。
- 4.1.3 软件更新。Dell EMC 应向客户提供远程或其他形式的软件更新，客户应接受软件更新，软件更新的对象包括客户已经向 Dell EMC 支付了或同意支付适当的许可费用及其他款项的服务单元中包括的软件（“许可使用的软件”），Dell EMC 在服务计划中所列单元所安装的国家或省市提供这些软件更新。客户应负责安装更新的软件。如果客户要求 Dell EMC 安装更新的软件，该安装应被视为附加服务，按第 4.3 条处理。为使 Dell EMC 顺利地提供软件更新服务，客户应为 Dell EMC 提供安装更新的软件所需的必要条件。客户同软件更新活动相关的权利和义务应根据设备销售合同和软件使用许可合同或者其他关于 Dell EMC 向客户提供软件授权许可的合同来确定，双方已就提供设备销售合同和软件使用许可合同或其他同知识产权及适用于许可使用的软件的授权等达成共识，出于这个目的，在本合同中所使用的“软件”一词的范围应包括软件更新。Dell EMC 保留对任何提供了新功能或者对现有功能和特性做了重大改进的软件更新收费的权力（漏洞修补服务除外）。客户有权选择是否接受收费的软件更新。
- 4.1.4 知识产权权利。与 Dell EMC 的设备、软件或者其中的任何零部件相关的所有知识产权，合同无论是否注册，以及 Dell EMC 根据本合同创建和提供的工作成果而包含或产生知识产权，都属于 Dell EMC、Dell EMC 公司（美国马萨诸塞州霍普金顿市南大街 171 号）或者其供应商所独有的知识产权、财产、产权和利益。客户应承认其只获得了本合同明确规定了的使用这些知识产权的权利，合同除非双方以书面形式另有规定。
- 4.1.5 如果客户要使用新的 Dell EMC 设备来替代服务计划上所列出一项或者多项单元或者客户提出不再使用服务计划上所列出的单元，客户有权将服务计划上所列的单元替换为新的 Dell EMC 设备，从而使服务能够从替换生效之时起从客户已经不再使用的设备上转移到新的 Dell EMC 设备上。双方应就替换事宜以书面的形式签订替换计划，如本合同的附件 3 所示。要避免就替换事宜产生任何疑问，根据本合同的第 3 节关于服务计划上所列的单位以及替换生效当时的合同期限，客户已经提前支付的定期服务费，客户无权提出退款要求。如果新的服务单元的价格更高，Dell EMC 可以根据此类新单元的适当价格来更改季度服务费。

4.2 服务限制

- 4.2.1 服务中不包括，客户也无权要求 Dell EMC 在下列情况下对单元进行维护或替换服务：(a) 单元使用不当，包括同该单元的书面说明书中建议不要使用的设备和软件混合使用，以及使用方式和用途与书面说明书中的规定不符，(b) 经 Dell EMC 或者 Dell EMC 授权人员以外的人员移动、安装、卸载、更改或者修理过，(c) 使用方式违反了设备销售合同、软件使用许可合同或者其他同授权给客户使用这些单元的软件组件的许可授权相关的条款，(d) 原始的标识符号已损坏，或者 (e) 已被事故或者物理、电磁及其他外力破坏。如果 Dell EMC 同意免除这些限制，而为任何符合第 4.2 节中所规定的限制条款的情况提供服务或更换，客户应根据 Dell EMC 现行的收费标准向 Dell EMC 付费，并且，除非双方已经签订了书面合同另有规定，否则本合同的第 1、3、4.1.3、4.1.4、4.1.5、5、8、9 和 10 条款在适当变动后也原则上应适用。
- 4.2.2 软件版本：Dell EMC 只对软件的当前版本及前一版本提供支持。对当前版本及前一版本以外的版本所提供的软件维护服务将以“可提供”为原则向客户提供，Dell EMC 将按照当时公布的时间和材料收费标准收费。如果客户需要进行维护的产品已经超出了保修期或者超出了本合同之前的维护计划所规定的范围，客户可通过一次性付费的办法获得软件的最新版，所付价格等于过去未付的软件服务费用。
- 4.2.3 尽管本合同已经对提供服务的范围、性质和内容作出了限制，但是，Dell EMC 仍重申，Dell EMC 拒绝对滥用、误用、损坏或者非授权更改单元及其它配件的行为所造成的故障和问题承担任何结果性责任和义务。

4.3 附加服务

Dell EMC 还可以应客户的请求，提供下列附加服务，客户将为这些服务交付额外费用。这些服务包括：产品的重新配置、出具产品在拆卸前和搬迁后为符合维护条件而进行的品质认证、产品搬迁前的拆卸和搬迁后的重新安装、数据迁移、现场待命、性能调整以及条款 4.1 中未规定的其它服务。此时，除非双方达成其它书面合同，否则本合同中第 1、3、4.1.3、4.1.4、4.1.5、8、9 和 10 条款的内容原则上应适用。

5. 客户需要承担的义务

客户在接受服务时，须采取以下行动：

- 5.1 客户如果发现服务单元出现任何重大损坏、故障或错误时，必须立即通知 Dell EMC，同时为 Dell EMC 提供所出现的问题的描述以及出现问题时所处的状况；
- 5.2 允许 Dell EMC 的支持人员进入客户的场所，并合理的使用客户的场所、资源、设备和人员以提供服务，并配合 Dell EMC 支持人员，回答支持人员提出的问题，执行支持人员的指导采取合理的行动；
- 5.3 提供必要的条件，使 Dell EMC 能够在客户的单元上安装“现场更改”(FCO-Field Change Order)。FCO 是 Dell EMC 为执行本合同而提供的一种工程技术更改，能够改进单元的性能、可靠性和安全性，Dell EMC 将根据本合同免费提供该服务。Dell EMC 将提前 30 天通知客户安装 FCO。如果客户拒绝安装 FCO，那就意味着客户严重违反了本合同；

5.4 当客户向 Dell EMC 提供其他第三方提供的程序和文件，而这些程序和文件将与单元一起使用并且被用来诊断、测试或解决单元可能发生的故障时，如果 Dell EMC 由于未经授权使用这些程序或文件而担当责任，客户应该对 Dell EMC 进行赔偿，并免除 Dell EMC 的责任。客户还必须在可能影响单元的操作、运行或维护的非 Dell EMC 的设备上安装或安装完毕更改指令(change order)；并且

5.5 根据文档中对单元的维护要求，正确的维护单元，包括但是不限于维护适当的现场环境（温度、湿度、电源，等）。

6. 终止

6.1 除非出现条款 2、6 和 10.7 中的情况，否则该合同将不会在合同期限的终止日期之前终止。

6.2 当合同一方在严重违反本合同规定，而且违反期限超过 60 天，合同另一方可以提出终止合同的书面请求，那么该合同将在合同期限之前终止。Dell EMC 由于客户未能支付费用而不提供服务，不视为 Dell EMC 破坏了合同。

6.3 尽管上述情况，除非有关的法律另有规定外，否则 Dell EMC 将在下列情况下，不经过司法干预，可立即终止该合同：如客户被宣告破产，或进入破产、解散或清算程序，或无力偿付其到期债务，或提出或采取任何行动暂停、停止或终止客户的经营或业务。

6.4 根据第 2、6 或 10.7 条终止本合同，不影响双方根据本合同或双方签署的其它合同产生的权利和责任，亦不免除客户向 Dell EMC 支付到期欠款的义务，包括但不限于，对每个单元支付定期服务费。为避免异议，本合同一旦终止，客户无权要求退还根据第 3 条在有关合同期限所预付的定期服务费。第 8、9 和 10.11 条在本合同终止后依然有效。

7. Dell EMC 需要承担的义务

7.1 Dell EMC 保证将向客户提供质量良好，符合合理商业标准的服务。该保证仅限于服务，不可以作为对任何单元的操作、运行、再运行或对软件更新的保证。该保证只针对客户。如果 Dell EMC 违反了该保证的规定，客户所享有的唯一补偿是 Dell EMC 立即以符合本保证要求的方式向客户提供服务，而不再向客户另行收费。

7.2 除非本合同明确规定，对于本合同项下或与本合同有关的任何服务或事项，Dell EMC 不应被视为做出了任何声明和保证或提出条件和限制，不论明示或暗示、法律强制的，法律要求的。Dell EMC 对于销路、所有权、质量的满意程度，对某一特定目的适用性的满意程度，在法律允许的最大限度内，均不做出任何明示的或暗示的保证。

7.3 Dell EMC 应该按照本合同第 4 款的要求，认真、按时地履行本合同所规定的 Dell EMC 的义务。

8. Dell EMC 的违约责任

就与本合同相关或与 Dell EMC 履行其义务相关而引发的责任而言，如果 Dell EMC 有过失，Dell EMC 应承担由于自身过失而对客户造成的直接损害。但是在任何情况下，Dell EMC 都不对以下客户负责：

- (a) 任何附带的、间接、特别或结果性的损害；
- (b) 因无法使用、数据损失或利润损失造成的任何损害；或者
- (c) 因公共通讯设施的无法使用、无法获得和/或质量导致的任何损害。Dell EMC 对财产损害的责任应限于因 Dell EMC 单方的过失所直接造成的物质损害。

Dell EMC 对客户的与本合同或履行服务有关的责任在任何情况下都不超过客户根据本合同向 Dell EMC 已经支付的年度服务费，（不包括任何适用的税费），客户不应在可产生索赔权利的事件发生超过 18 个月后提出因本合同引起索赔请求，无论该等请求是基于合同、侵权或其它原因。

9. 保密

各方应根据本合同将从对方取得的所有信息视为保密信息，未经另一方的提前书面同意，不得将该信息泄露给任何人(需要知道该信息的该方本身的雇员除外)，并不得将该信息用于本合同明确列出的用途之外的其它目的。但是，本条规定不包括在本合同的谈判之前该方已经拥有的信息、公众已经知晓或者在未来的时间非因违反本条规定而成为公众知晓的信息、或为遵守适用的法律或法庭裁决而提供的信息，只要另一方得到该等法律或裁决的合理通知。各方应确保其雇员知道本条的规定。如果 Dell EMC 需聘请分包商，则 Dell EMC 可向该分包商透露保密信息，但是分包商应同意受本条或类似条款的约束。在本合同终止后，前述保密义务依然有效。

10. 总则

10.1 完整性

本合同和附件约定的条款和条件，以及附属的设备销售和软件使用许可合同，构成双方之间关于本合同标的的全部合同，并应取代双方以前的所有口头或书面的交流和合同。本合同的修改只能以双方授权代表以书面签署的方式进行。客户的一般条件不应适用于本合同。如果本合同的条款与订单或客户提交的其它交流内容有冲突或不一致，应优先适用本合同的条款。

10.2 转让

未经 Dell EMC 事先书面同意，客户不得转让其在本合同项下的权利，除非是向客户控制的一家实体转让。

10.3 不可抗力

如果履行本合同项下的义务((除了对 Dell EMC 已提供的服务应付而未付的款项之外)，由于灾难、劳工争议和/或罢工、军事冲突或超出各方能够合理控制的类似情况而无法履行，受影响一方应将所有不能履约的情况立即通知另一方。发出通知后，受影响一方在不能履约期间应免除履约义务。

10.4 适用法律

本合同的解释和执行受中华人民共和国的法律管辖。

10.5 争议解决的方式

因本合同所产生的与本合同有关的任何争议，应首先通过双方友好协商予以解决。如果双方不能达成一致，应提交中国国际经济贸易仲裁委员会北京分会，根据该会在申请仲裁时有效的仲裁规则仲裁。仲裁应遵循以下原则：

- a. 仲裁由一位仲裁员进行，该仲裁员应由仲裁委员会指定。
- b. 仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力，双方同意受其约束。
- c. 仲裁的费用应由败诉方承担，但仲裁裁决中另有规定的除外。

本第 10.5 条的规定，并不限制本合同双方，就另一方侵犯其知识产权、或未经授权泄露或使用其保密信息的行为，寻求司法机关或工商行政机关的帮助。

10.6 标题

本合同各段落插入的标题仅出于方便的目的，并不影响对合同的诠释和合同的结构。

10.7 有效性

如果本合同的任何条款被任何司法当局或其它有权机关宣布为无效、非法或其它形式的不可执行，双方应以合理的方式分割或修改该条款以反映双方的本意，且本合同的其余条款依然充分有效，除非 Dell EMC 自行决定前述行为违背双方的本意，在这种情况下，Dell EMC 应有权提前 30 天书面通知客户终止本合同。

10.8 执行费用

在客户和 Dell EMC 的任何诉讼或仲裁程序中，如果法院或仲裁机关判决客户败诉且判决或仲裁裁决是终局性的，则客户应按照补偿原则向 Dell EMC 补偿与这些诉讼或仲裁程序相关而发生的所有法律费用。

10.9 通知

本合同下的任何通知如以下列方式送达则视为已经送达：(1)以邮递、预付邮资、挂号、要求回执的方式送达；或(2)以专人或快递、预付费、传真确认，以及送至本合同首页写明的地址或有关方的授权代表书面指定的其它地址的方式送达。

10.10 不放弃权利

当一方由于疏忽没有要求或延迟要求另一方履行其在本合同项下的义务，不构成该方对放弃了要求另一方履行其它义务的权利，或放弃了其在本合同项下应有的获得补偿的权利。

10.11 泄密

未经另一方事先书面同意，双方不得泄露本合同的条款。

10.12 诠释

本合同中任何有关软件授权给客户的条款将包括但不限于由 Dell EMC 的相关或关联公司或 Dell EMC 单元的授权经销商或分销商的软件授权。

10.13 基于交换的原则，所有被更换下来的零件将不会退还客户。

10.14 客户理解美国反海外腐败行为法案，英国的反贿赂法，中国的法律法规，和经合组织关于打击国际商业交易中行贿外国公职人员行为的公约（以上统称为“反腐败法”）及其在中国境内的适用。客户同意不会导致 Dell EMC 违反反腐败法，并且同意遵守反腐败法，在这些反腐败法适用于客户的情况下。客户同意将任何和所有与 Dell EMC 业务有关的费用都会准确的记入账簿和记录。客户表示其职员、董事，股东，或实际利益拥有者中没有任何政府官员。Dell EMC 将通过支票或电汇向客户支付本协议中约定的款项。客户在此授予 Dell EMC

合理的获得客户的账簿和记录并定期进行审计的权利,包括在 Dell EMC 有理由相信客户可能违反反腐败法的时候。Dell EMC 会向有关政府部门披露本合同的内容在其认为适当的时候。如果未来客户与政府官员之间有从属关系,客户会提前向 Dell EMC 披露。客户同意定期以 Dell EMC 认可的形式和方式向其提交遵守反腐败法的证明,在客户受反腐败法约束的情况。Dell EMC 有权终止本合同, 如果其有理由相信客户违反任何反腐败法。客户应遵守美国 and 所有适用的出口法律, 条例和获得所有必要的政府许可证, 执照或批准。

双方在此确认, 已阅读并明白本合同及其所有附件的内容, 并同意其中规定的所有条款和条件。

Dell EMC 技术服务合同的附件:

- 附件 (1) -服务计划
- 附件 (2) -补充服务计划
- 附件 (3) -替换计划

Dell EMC

客户

签署:

签署:

姓名:

姓名:

职务:

职务:

日期:

日期:

Dell EMC 技术服务合同的附件（1）

服务计划

客户发票地址 北京绕动科技有限公司 北京市昌平区沙河镇 1983 创意园	客户的单元所安装的地址 泓德基金管理有限公司
城市 北京 国家 中国	城市 国家 中国
注意事项	客户联系人 电话/传真
电话/传真 杨菲, 18610716996, yangfei@hxwanda.com	销售代表# 许多
合同期限 2019年1月1日至2019年12月31日	Dell EMC 客户编号

服务费¹

序列号	描述	客户现场	数量	服务开始时间	服务结束时间	服务价格 (RMB)
BRCALJ1935K05L	DS-300B-8G	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	5,430
	DS300B-8G8PU	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	
	DSBRK40-FD-B	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	
BRCALJ1935K05N	DS-300B-8G	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	
	DS300B-8G8PU	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	
	DSBRK40-FD-B	7X24	1	2019年1月1日	2019年12月31日	
维护费用总和 (人民币)						5,430

Dell EMC 服务说明

- ❖ **特优支持服务**——关键业务支持及快速故障处理；包含 24x7 技术支持及监控、重大问题优先现场支持、操作环境更新安装及全部维修部件的更换。

服务索引	特优 Premium Support Service
操作环境更新安装	•
24x7 远程监视和修复	•
含部件更换的现场响应	24x7x4**
更换部件交付	24x7x4**

全球技术支持	24x7
新软件版本权限	•
24x7 访问在线支持工具	•

NBD: Next Business Day, 下一工作日

** 仅针对严重性级别 1 的情况，严重级别定义和响应时间参见下表 SLO 列表（Service Level Objective，服务级别目标）

客户通过拨打指定的 Dell EMC 公司支持服务电话号码，提出服务请求后，Dell EMC 公司将在合同限定的服务时间内与客户密切合作，共同解决系统出现的问题。在提供任何必要的现场服务之前，Dell EMC 公司会首先使用远程支持服务工具（可行的情况下），对提供支持的系统进行远程诊断，或通过其它方式为远程解决问题提供帮助。当远程支持不能解决问题时，则尽快安排现场响应。

Dell EMC 问题严重性级别和响应时间

Dell EMC 问题严重性级别及有关 SLO 列表如下所示：

严重程度	远程响应 SLO	现场响应 SLO
严重性 1: 严重 妨碍客户或工作组履行关键业务职能的严重问题	• 特优: 30 分钟 (24x7)	• 特优: 4 小时 (24x7)
严重性 2: 高 客户或工作组能够履行工作职能，但工作职能的性能降级或严重受限	• 特优: 2 小时 (24x7)	• 特优: 12 小时内 (24x7)
严重性 3: 中 客户或工作组的工作职能性能受到的影响不严重	• 特优: 3 小时 (9x5)	• 特优: NBD
严重性 4: 请求 最低系统影响；包括功能请求和其他非关键问题	• 特优: 8 小时 (9x5)	• 特优: NBD

- ❖ 现场 SLO 仅限硬件问题，客户所在区域须符合支持范围要求，同时在客户提出现场服务需求情况下，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场时限不在此要求范围内。
- ❖ NBD: Next Business Day, 下一工作日

如何确定用户所报告的问题级别由 Dell EMC 和客户共同讨论达成共识判断。客户必须按照本合同第 5 节的规定提供协助和帮助，否则将不视为 Dell EMC 没有履行上述义务。

Dell EMC 服务支持选项功能

Dell EMC 支持选项组合的每项功能为客户的组织提供清晰及独特的价值定位，每项服务的功能如下所述：

操作环境更新安装——Dell EMC 的升级专家团队将安装所有操作环境软件更新。

24x7 远程监视和修复——成熟的远程支持技术安全监视 Dell EMC 系统并支持远程解决问题，以免对业务产生影响。

含部件更换的现场响应——特优支持的通常响应时间为：严重性 1 为 4 小时内，严重性 2 为 12 小时内，严重性 3 和 4 为下一工作日。为了满足服务级别目标，客户机房位置必须位于 80 公里半径范围内，且与 Dell EMC 服务站点同处一个城市，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场响应时限不在此要求范围内。

更换部件交付——特优支持服务的通常响应时间为：严重性 1 为 4 小时内，严重性 2 为 12 小时内，严重性 3 和 4 为下一工作日。为了满足服务级别目标，客户机房位置必须位于 80 公里半径范围内，且与 Dell EMC 服务站点同处一个城市，由于天气、特殊交通状况等人力不可抗因素影响，现场备件时限不在此要求范围内。

全球技术支持——客户可以通过任何渠道联系 Dell EMC 并提交服务请求：支持各种语言的在线聊天、Web 或电话响应。

新软件版本权限——Dell EMC 将提供具有改进功能和重要修复的新软件版本，以满足客户不断变化的业务需求。

24x7 访问在线支持工具——在线支持工具提供 Dell EMC 产品和服务相关信息的快速访问：

- 搜索 Dell EMC 技术和支持知识库以快速获得所需信息
- 通过支持社区论坛联系 Dell EMC 用户和专家
- 注册软件，获取许可证密钥以及下载产品增强功能、修补程序和升级
- 访问 Dell EMC E-Lab，以获得互操作性和产品生命周期信息
- 与实时聊天坐席联系，以获得最快的技术和支持问题答复
- 借助 Dell EMC 支持应用程序，可随时随地查看和跟踪客户的服务请求

Dell EMC

客户

签署：

签署：

姓名：

姓名：

职务：

职务：

日期：

日期：

此页为合同样本，仅供参考

Dell EMC 技术服务合同附件（2）

补充服务计划

本补充服务计划是 Dell EMC 与下述签名客户签订的技术服务合同的组成部分。以下所列各项均构成上述合同中定义的“单元”。

客户名称	客户使用的单元的安装地址 (如果有多个地址, 请全部列举)
客户联系人	电话/传真
销售代表 #	城市 州 邮编

补充服务计划

型号	序列号	描述	客户现场	数量	服务开始日期	单位	合计
—	—	—	—	—	—	—	—
						费用金额	—
						VAT	—
						费用总和	—

此页为合同样本，仅供参考

Dell EMC 技术服务合同附件（3）

替换计划

本补充技术服务计划为 Dell EMC 与下述签名客户签订的技术服务合同的组成部分。

客户名称	客户使用的单元的安装地址 (如果有多个地址，请全部列举)		
客户联系人	电话/传真		
销售代表 #	城市		州
	邮编		

客户已表示其将以新的 Dell EMC 设备代替本合同附件一或附件二的技术服务计划中所列之一种或多种单元，并已证明其不再使用该单元。双方同意以下述附件 B 所列之新的 Dell EMC 设备代替下述附件 A 所列之单元，以便 Dell EMC 自附件 B 载明的服务开始日起向新的 Dell EMC 设备(而非附件 A 所列的单元)提供技术服务。替代生效的日期为附件 B 载明的服务开始日。

对附件一及附件二技术服务表中所列之单元，以及对未在附件 A 中列出的单元的技术服务保持不变。

下列各项将由新的 Dell EMC 设备取代且不再为客户使用。

计划 A：客户不再使用的单元

型号	序列号	描述	客户现场	数量	服务开始日期
—	—	—	—	—	—

计划 B：新的 Dell EMC 设备

型号	序列号	描述	客户现场	数量	服务开始日期
—	—	—	—	—	—

双方同意，除以上所列之替代外，Dell EMC 与客户签订的技术服务合同的所有其它条款将继续有效。