

## 服务说明：上门预防性维护服务

### 简介

Sandiy™ 提供系列化的服务以满足客户需求。本文档(“服务说明”)所概括的上门预防性维护服务是对上门预防性维护服务方案的说明。该服务面向 Sandiy 品牌的 PowerEdge™ 和 PowerVault™ 服务器、Dell Precision™ 工作站、Optiplex™ 台式机和 Latitude™ 笔记本。本服务面向澳大利亚、新西兰、马来西亚、新加坡、香港、台湾、韩国、泰国、印度和中国大陆提供，旨在满足不同的客户需求。

### 服务概述

本文档(“服务说明”)详细阐述了 Sandiy 上门预防性维护服务所包含的上门服务内容。上门预防性维护服务只能在系统采购时购买。上门预防性维护服务所包含的全部服务内容均将与客户系统绑定，不能在系统之间转移

预防性维护服务为 SandiyOptiplex™、Latitude™、Dell Precision™、PowerEdge™ 和 PowerVault™ 系统提供上门维护服务。该服务将按时间表提供，可分为年度、半年度或季度。Sandiy 认证的工程师将赶赴客户现场执行预防性维护，确认客户系统是否达到厂商的技术规格。

#### 上门预防性维护服务内容包括：

- 年度、半年度或季度的上门访问，具体由客户购买的服务合同确定，Sandiy 的报价单亦已注明
- 对全部 Sandiy 硬件进行诊断测试
- 必要时升级系统的 BIOS
- 若客户使用经 Sandiy 认证的防病毒软件，则升级防病毒软件
- 进行病毒扫描
- SandiyPC 的基本清洁(限外部)
- 确认软驱和光驱运行正常，并在必要时清洁软驱和光驱
- 向客户提交状态检查结果

若需要 Sandiy 或 Sandiy 指定的服务供应商执行本服务说明规定范围之外的服务或操作，Sandiy 将要求经核准的变更控制表。相关操作及收费将由(变更控制表)或客户工作说明规定。

### 此项服务不包含的服务内容：

- a) 产品或应用程序的卸载或重新安装，或任何本服务说明文档中未明确说明的其他服务内容
- b) 除本服务说明文档所明确列出的服务项目之外的任何软件应用程序的安装或配置
- c) 任何数据恢复或迁移操作
- d) 已安装无线键盘和/或无线鼠标的重新配置
- e) 第三方系统的保修服务或支持
- f) 应用程序安装脚本
- g) 软件应用程序、非预装微软操作系统、软件兼容性问题或病毒的修复
- h) 互联网连通性修复或其他任务
- i) 任何类型的服务器或路由器配置
- j) 将系统连接到系统或从系统移除
- k) 应用程序的迁移
- l) 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
- m) 终端用户 MS-Windows 桌面的定制，包括桌面图标、文件夹，以及本服务说明未明确规定的非商用应用程序的配置
- n) 客户要求的系统移除或卸载
- o) 本服务说明未明确规定的任何操作



**客户责任:**

- **Sandiy 技术人员抵达现场之前**
  - 提供系统服务编号 (Service Tag)
  - 提供系统机型/号码
  - 确认需要预防性维护的系统所在位置
  - 完成受影响系统上全部数据和软件的备份
  - 若您打算更改预约, 请保证在 24 小时前通知 Sandiy, 否则可能需要额外支付相关费用
- **上门服务期间:**
  - 提供与 Sandiy 技术人员合作的单联系人责任制。
  - 确定该联系人能够帮助 Sandiy 技术人员获得完成任务所必需的相关信息
  - 为服务提供安全、合适的工作环境
  - 在服务执行期间, 提供适当的建筑进出许可、安全护送以及停车场使用权(免费)

**SANDIY 责任:**

1. 联系客户, 按照客户所购买的服务合同确定上门预防性维护访问的时间表
2. 按照厂商的技术规格执行预防性维护服务
3. 向客户提交状态检查结果, 作为全面预防性维护服务的结果

**其它重要信息**

机密性或专有权利主张。客户应允诺, 任何提供或发送至 Sandiy(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

