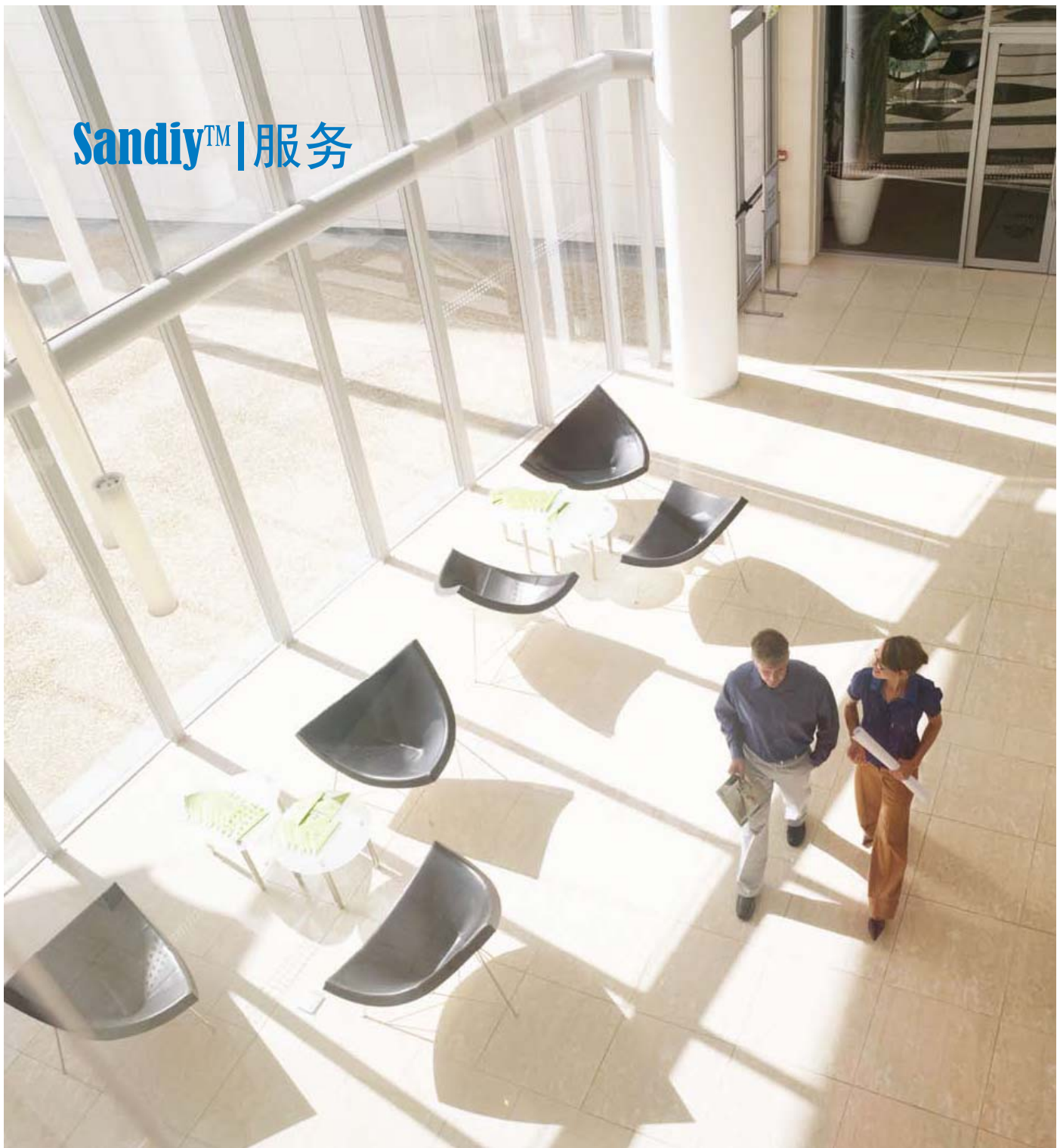


Sandiy™ | 服务



## 服务说明：24x7 电话技术支持服务

### 说明

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 24 小时远程电话技术支持服务是对 24x7 电话技术支持服务方案的说明

### 服务概述

本文档(“服务说明”)详细阐述了 24x7 电话技术支持服务所包含的远程服务内容。通过该服务计划,您可以免费呼叫 SANDIY 技术支持,获得 24 小时服务,每周 7 天,全年无休。呼叫 SANDIY 报价单标明的免费技术支持号码,即可获得面向 Dimension™ 台式机和 Inspiron™

本服务说明所提及的服务内容将与随 SANDIY 系统出售的服务合同级别保持一致。请参考您的 SANDIY 报价单,了解随系统出售的服务级别。

#### 24x7 电话技术支持服务包括:

- SANDIY 远程和互联网支持服务
- 保护您的 SANDIY 系统,提供 24 小时服务,每周 7 天,全年无休

#### 24x7 电话技术支持服务不提供的服务内容:

- a. 除非为下文明确列出的服务项目,否则该服务不提供任何软件应用程序的安装或配置
- b. 任何数据恢复或迁移服务,除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- c. 已安装无线键盘和/或无线鼠标的重新配置/重新映射
- d. 第三方系统的保修服务或支持
- e. 应用程序安装脚本
- f. 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
- g. 除 SANDIY 软硬件验证以外的互联网连通性故障维修
- h. 任何类型的服务器或路由器配置
- i. 应用程序的迁移
- j. 灾难恢复(如软件应用程序,重新装载数据)
- k. 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
- l. 本服务说明未明确规定的任何操作

### 客户责任:

如出现任何故障,客户应呼叫 SANDIY 发票标明的免费技术支持号码,联系 SANDIY 技术支持部门。

#### A. 呼叫 SANDIY 之前,客户应准备妥当下列信息:

1. 系统服务编号 (Service Tag)
2. 系统机型/号码
3. 用户应身处系统所在位置,并遵循 SANDIY 技术人员的指导。

#### B. 与 SANDIY 进行电话交流时,客户应准备妥当下列信息:

1. 故障说明

### 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。



更多信息,请访问 [www.sandiy.com](http://www.sandiy.com)