



服务说明

Dell Client Installation Services

简介

Dell Services 很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”），为您提供 Dell Client Installation Services（下称“本服务”）。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系技术支持部门或销售代表。

本服务的范围

本服务包括从戴尔位置远程交付给客户的服务选项（下称“远程”）和在客户位置现场完成的服务选项（下称“现场”）。远程选项可以单独购买，也可以与其他远程选项一起购买。对于现场选项，需要强制性服务选项（下称“基本服务”），并且可以添加可选的补充服务（下称“附加服务”）。可针对一项基本服务购买多项附加服务。

远程服务选项如下所示：

- 远程 PC 设置帮助：为新台式机、笔记本、瘦客户端和平板电脑设备等（下称新“客户端系统”）或现有客户端系统（下称“旧式系统”）以及（如果适用）附带桌边外围设备的安装和连接提供的远程帮助。本选项还包括转移终端用户文件和系统设置，以及安装客户提供的软件（本服务说明附件 A 中有更为全面的描述）
- 远程技术工程师额外时间：延远程技术工程师的时间，以完成客户与戴尔之间预先确定的任务（本服务说明附件 B 中有更为全面的描述）

现场基本服务选项如下所示：

- 现场 客户端安装：新客户端系统或旧式系统以及（如果适用）附带的桌边外围设备的现场物理安装和连接（本服务说明附件 C 中有更为全面的描述）

- 现场[配置]的行程费用：包括每位技术人员前往客户现场提供附加服务，进行物理安装活动或软件和/或操作系统更改，与客户端系统的安装无关（本服务说明附件 D 中有更为全面的描述）

现场 附加服务的选择如下所示：

- 现场数据、设置和软件：转移终端用户文件和系统设置，以及安装客户提供的软件（本服务说明附件 E 中有更为全面的描述）
- 现场网络或共享设备：路由器等联网设备或打印机、显示器等外围设备的安装（本服务说明附件 F 中有更为全面的描述）
- 现场[配置]技术工程师额外时间：延长技术工程师在现场的时间，以完成客户与戴尔之间预先确定的任务（本服务说明附件 G 中有更为全面的描述）
- 现场 操作系统或映像：在客户端系统上安装操作系统或映像（本服务说明附件 H 中有更为全面的描述）
- 现场内部组件：删除和/或安装客户端系统的内部硬件（本服务说明附件 I 中有更为全面的描述）
- 现场客户端配置：应用客户提供的资产编号和/或更改 BIOS 设置，定制客户端系统（本服务说明附件 J 中有更为全面的描述）
- 现场软件：安装客户提供的单个软件应用程序（本服务说明附件 K 中有更为全面的描述）

在订购本服务时，您也可以预先将基本服务选项和一个或多个上面所列附加服务组合起来进行订购。 例如，可以预先将服务组合为“现场客户端安装 + 现场数据、设置和软件”。

例外情况

为免存疑，本服务说明范围中不包含以下活动：

- 本服务不包括开发任何明确仅针对客户而建的知识产权，定义见下文
- 非 Windows 客户端系统的服务。 此外，当客户从非 Windows 旧式系统过渡到 Windows 客户端系统时，存在某些限制。
- 本服务说明的附件中列出的例外情况
- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动

除了您的主服务协议或协议（定义见下文，如果适用）条款中所做出的保证之外，本服务说明不向客户做出任何其他保证。

客户针对本服务的责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合

- 启动与戴尔的连接，以履行远程服务。 这包括但不限于确保网络连接和利用戴尔提供的远程接口，例如在线咨询和电话。
- 确定将与戴尔及其指定代表合作的主要联系人（下称“客户联系人”），以支持履行相应服务之前和期间的活动
- 提供技术方面的联系人（下称“技术联系人”），该联系人应具有履行服务过程中要用到的信息技术组件的专业知识，且有权做出业务决策。 戴尔可以要求客户安排与技术联系人会面。
- 确保客户与戴尔之间的沟通，包括任何与范围相关的问题，戴尔针对指导、信息、批准或决定的要求（为履行服务请求，戴尔理应需要提出这些要求）。
- 在提交订单的 3 个工作日内提供完成服务所需的要求和技术数据。
- 确保所有必要的客户资源在服务期间可用
- 提供服务所需的要求（例如，用于安排服务的地址和可行的安装时间）和技术数据

客户同意对在客户现场提供的服务履行以下额外的特定责任：

- 为将进行现场部署服务的每个客户站点分配一个主要联系人，以协调安排服务需要的所有必要资源，并保持沟通，防止日程安排上有冲突
- 根据提供服务的需要，提供客户设施和系统的访问权，包括但不限于安全保护、充足的停车设施，任何必要的钥匙或工牌
- 提供安全的工作环境和合理的办公场所
- 确保在住宅办公室履行服务的过程中始终有一名成人在场
- 根据商定的沟通计划，提供具体要求并在客户验收表上签字确认

客户反馈

客户确认 Dell Services 将请求客户参与客户反馈调查。 另外，Dell Services 可以提议客户作为 Dell Services 履行服务效果的证明人。 如果客户同意作为证明人，客户和 Dell Services 将就此类证明达成书面协议。 Dell Services 已制定方便 Dell Services 客户与潜在客户进行保密对话的证明人计划。

一般客户责任

有权授予访问权限。 客户声明并保证，其已获得相关权限，允许客户和 Dell Services 出于提供本服务的目的，远程或现场访问和使用客户拥有的或已获许可的软件、硬件、系统、其中的数据，以及其中包括的所有硬件组件和软件组件。 如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求 Dell Services 履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

员工竞业禁止。 如果未事先取得 Dell Services 的书面同意，则自客户的订单所列日期起 2 年内，客户不能直接或间接招聘客户因 Dell Services 履行本服务而接触到的 Dell Services 员工；但是，通过一般

招聘广告和其他类似的广泛招聘形式并不属于此处所述的直接或间接招聘；客户可招聘在开始进行招聘洽谈前已被解雇或离职的 Dell Services 员工。

客户合作。 客户理解，如果没有及时且充分的合作，Dell Services 将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能发生严重的改变或延迟。因此，客户将及时、合理地与 Dell Services 开展 Dell Services 履行本服务所需的所有合作。如果因客户未按照上述要求给予合理充分的合作而造成无法履行本服务，Dell Services 将概不负责，而且客户无权要求退款。

现场职责。 如果需要到现场履行本服务，客户将免费为 Dell Services 提供对其设施和环境的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电、安全设备（如果适用）和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell Services 提供这些设备。

无个人身份信息。 任何第三方产品，包括但不限于向戴尔提交的映像、应用程序和文档，都不得包含任何个人身份信息或其他个人资料。除非有适用的当地法律规定，否则“个人身份信息”（或称“PII”）是指单独或者与任何其他信息一起可以确定自然人身份的数据或信息，或被视为是个人资料的数据，或者是受隐私法律或法规限制的任何其他类型的数据或个人数据。客户保证，客户向戴尔提交以供戴尔提供相应服务之用的任何第三方产品均不包含个人身份信息。请与您的戴尔销售代表联系以获得更多协助。请勿向戴尔提交包含个人身份信息的第三方产品。

数据备份。 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份拷贝，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。Dell Services 不负任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

除非适用的地方法律要求，否则 Dell Services 不对以下项目承担任何责任：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 系统或网络无法使用；以及/或者

Dell Services 或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

出口。 客户保证并声明，任何第三方产品，包括但不限于随任何映像服务（定义见下文）一起提交给戴尔的映像中所含的软件，都不包含任何受限制技术（例如加密技术）；或者，如果包含受限制技术，戴尔有资质在不具备出口许可证的情况下向任意国家/地区（适用出口法律规定的禁运国家/地区除外）出口此类第三方产品。对于与出口许可证存在与否有关的表述，或与没有许可证的情况下第三方产品的出口资格有关的表述，戴尔不负责认定其准确性。客户的出口资格证书必须符合适用的地区性和当地法律、法规和要求（例如是用手写签名还是采用电子签名）。除上述保证外，所有映像服务还可能

需要单独签署出口资格证书（下称“映像出口合规性认证”）。在选定的国家/地区，可能要求与其他服务（例如资产编号配置、硬件配置或软件配置）一起提供出口资格证书。客户必须先填写、签署所有必要的出口资格证书并交还给戴尔，然后戴尔才能实施适用的服务。如果戴尔需要获得第三方产品的出口资格证书才能交付相应服务，则客户特此同意，免费为戴尔提供任何合理的协助，帮助戴尔获得此类出口资格证书。

技术规格通知和免责声明。 客户有责任确定相应服务的客户技术规格并确保在适用的情况下将这些技术规格的正确书面记录提供给戴尔。客户须承认相应服务为客户所选择。戴尔应有权依据客户提供的技术规格操作。对于根据客户的技术规格提供服务而引发的责任或损坏，戴尔概不负责。戴尔可全权决定，如果有合理理由认为所提议的服务在技术上不可行，则戴尔保留拒绝继续提供相应服务的权利。当戴尔依赖于客户或第三方提供的第三方产品和帮助时，戴尔不保证提供给客户的相应服务将能够满足客户的全部需求。

变更控制。 对于因 (i) 相应服务项目范围内要求的变更，(ii) 客户的作为或不作为，(iii) 法律和/或适用法规的变化或 (iv) 不可抗力事件而产生的额外工作（服务项目或其相应技术规格文档中未规定），戴尔将根据所要求的变更，考虑额外工作并提供期限和费用的变更细节。如果客户同意延长的期限和/或增加的费用，应在戴尔开始或（如果已开始）继续提供额外服务之前通过提供书面同意书确认其同意。

客户赔偿。 若因以下原因而发生第三方索赔或诉讼，客户应当在戴尔的要求下为戴尔辩护、赔偿戴尔的损失并保护其免受此类索赔或诉讼的损害：(a) 客户未能获得与第三方产品相关的适当许可、知识产权或其他许可证、规章证书、批准，以及未能按客户指示或要求安装或集成作为相应服务一部分的软件或材料；或 (b) 任何关于出口资格证书存在性的不准确表述或因客户违反或涉嫌违反适用出口法律、规章或法规而对戴尔提出的任何指控。

第三方保修。 本服务可能需要 Dell Services 访问非 Dell Services 生产或销售的硬件或软件。如果 Dell Services 或制造商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些制造商的保修可能会失效。客户应确保 Dell Services 履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受 Dell Services 履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的任何影响，Dell Services 不承担任何责任。

服务时间。

每周七天、每天二十四小时为客户提供本服务，不包括商定的当地节假日，并遵守当地有关每周工作时间的法律。可用性视客户是否遵守本服务说明的条款以及客户和戴尔在部署前讨论结束时商定的任何共同安排而定。

如果正常工作时间适用，除非下文另行列出，否则服务时间为周一至周五的 Dell Services 正常工作时间，即客户当地时间上午 8:00 至下午 6:00：

国家/地区	Dell Services 正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、加勒比海其他英语国家或地区	周一至周五的 7:00 至 16:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五的 8:00 至 17:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国大陆地区、海地、日本、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、泰国	周一至周五的 9:00 至 17:00
阿根廷、巴西、厄瓜多尔、法国、印度、印度尼西亚、意大利、韩国、马来西亚、墨西哥、巴拉圭、秘鲁、中国台湾地区、乌拉圭	周一至周五的 9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	周一至周五的 9:00 至 19:00
中东	周日至周四上午 8:00 至下午 6:00
中国香港特别行政区	周一至周五的 9:00 至 17:30

服务条款和条件

本服务说明在客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买订单上注明的法律实体（“戴尔法律实体”）之间达成。本服务按照客户与戴尔法律实体另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户位置，严格按照戴尔商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户位置	适用于您所购买的服务的条款和条件	
	直接购买服务的客户	通过经授权的经销商购买服务的客户
美国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）	Dell.ca/terms （英语） Dell.ca/conditions （加拿大法语）
拉丁美洲和加勒比海地区的国家或地区	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	您可从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。

<p>亚太地区和 日本</p>	<p>Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global。*</p>	<p>您可从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。</p>
<p>欧洲、中东 和非洲</p>	<p>Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global。*</p> <p>此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL：</p> <p>法国： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德国： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国： Dell.co.uk/terms</p>	<p>您可从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔法律实体服务文档均不得构成您与戴尔法律实体之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的服务的内容、您作为服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔法律实体服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔法律实体”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔法律实体”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔法律实体之间没有直接合同关系。为避免疑义，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。</p>

*客户可访问其当地的 Dell.com 网站，只需通过一台已连接至其所在地互联网的计算机访问 Dell.com 或者在戴尔的“选择地区/国家”网页 Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen 上选择相应选项即可。

客户进一步同意：在初始期限之后续订、修改、扩充或继续使用本服务时，本服务需遵守当时有效的服务说明，可从 Dell.com/servicedescriptions/global 查看服务说明。

如果构成本协议的任何文件之间存在条款冲突，则这些文件的优先顺序如下：(i) 本服务说明；(ii) 协议；(iii) 订单。主导条款将尽可能严格地被理解为用于解决冲突，同时保留尽可能多的不冲突条款，包括保留相同段落、部分或子部分的不冲突条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 或 Dell.com 网站上或戴尔软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家或地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

补充条款和条件

1. 服务期限。 本服务说明从您订单上列明的日期起生效，并在订单上注明的期限（下称“**期限**”）内持续有效。如适用，客户购买的任何一项或多项服务对应的系统数目、许可证数量、装机量、部署量、托管端点数或终端用户数、每项服务的费率或价格以及各自适用的期限，都会在客户的订单上注明。除非 Dell Services 与客户之间另外达成书面协议，否则依据本服务说明购买的本服务仅限客户自身内部使用，不得转售或供服务机构使用。

2. 其他重要信息

A. 服务改期。 如果适用，本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须至少比排定日期提前 8 个日历日进行。如果客户提前 7 天或不到 7 天（相对于排定日期）重新安排本服务，则需要支付改期费，该费用不会超过本服务价格的 25%。对服务时间的任何更改都应至少在服务开始前 8 天由客户进行确认。

B. 随本服务购置的硬件的付款。 除非另有书面协议，否则在任何情况下，硬件费用的支付都与随类似硬件一起购买的服务的执行或交付无关。

C. 商业上合理的服务范围限制。 如果 Dell Services 有理由认为提供本服务会给 Dell Services 或其服务提供商带来不合理的风险，或客户要求的任何服务超出了本服务的范围，则 Dell Services 可以拒绝提供本服务。如果因 Dell Services 无法控制的任何原因（包括客户未履行本服务说明规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，Dell Services 概不负责。

D. 可选服务。 客户可从 Dell Services 购买可选服务（包括按需支持服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户位置而异。购买可选服务时可能需要与 Dell Services 另行签署协议。如果没有此类协议，戴尔将根据本服务说明提供可选服务。

E. 委托和分包。 Dell Services 可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，代表 Dell Services 提供服务。

F. 取消。 Dell Services 可在服务期限内出于以下任何原因随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
- 客户未能遵守本服务说明中规定的所有条款和条件。

如果 Dell Services 要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户发出书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自 Dell Services 向客户发出取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议需遵守的其他取消条款。如果 Dell Services 依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向 Dell Services 支付的费用获得任何退款。

- G. 服务期满。** 服务自购买之日起 6 个月后到期。除非适用法律另有要求，否则，自初始购买日期起的 6 个月之内（以下简称“有效期”）您可以使用一次本服务。初始购买日期为服务发票日期或戴尔确认订单的日期，以两者中较早的日期为准。有效期之后，即使您未使用本服务，也将认为戴尔已交付本服务。
- H. 地理限制和地址变更。** 本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。

© 2017 Dell Inc. 保留所有权利。本文中可能使用商标和商品名称来指拥有这些商标和名称的实体或其产品。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。

附件 A

远程 PC 设置帮助

远程 PC 设置帮助

本远程服务选项提供远程协助，帮助安装和连接新的客户端系统或旧式系统，并且如果适用，还可安装和连接附带的桌边外围设备，以及转移终端用户文件和系统设置，还包括安装客户提供的软件（下称“远程 PC 设置帮助”），本附件 A 中有更具体的说明。

服务回顾

戴尔将与客户合作，审查所购买服务的范围。如果适用，戴尔还将收集旧式系统上已部署的相关数据，以便规划服务履行。这可以通过电话、电子邮件或使用戴尔的部署工具来完成。戴尔还将与客户合作，为每个客户部署现场收集现场和（如果适用）时间安排信息，确保在开始服务之前为戴尔提供现场所有具体的关键详细信息。

远程 PC 设置帮助服务内容

协助安装客户端系统

- 远程指导拆开展运箱取出新的客户端系统并检查组件是否有任何损坏
- 帮助客户连接客户端系统桌边外围设备（例如显示器、键盘、电源、鼠标等）
- 帮助客户将客户端系统连接到客户的电源和网络

帮助连接客户端系统

- 帮助启动新客户端系统并验证客户已联网设备的网络连接
- 如果适用，帮助将现有外部桌边外围设备重新连接到客户端系统，或为客户端系统设置新的外部桌边外围设备，并进行配置以供使用。如果需要，戴尔将加载客户提供的驱动程序，并对功能进行商定的简单测试（例如打印测试页）
- 如果适用，帮助通过 Windows 本机界面完成基本域加入

- 如果适用，将客户端系统加入工作组。 可根据要求将客户端系统加入 Active Directory 中的默认容器
- 帮助登录到新客户端系统
- 如果适用，帮助完成企业注册
- 如适用，配置 IP 地址
- 如适用，设置电子邮件或在线帐户
- 如适用，配置远程桌面连接
- 如适用，将网络打印机映射到新的客户端系统
- 如适用，恢复网络文件共享
- 如果适用，简要介绍新客户端系统的主要功能

数据传输

- 终端用户数据和文件的转移
- 从旧式系统或客户提供的外部驱动器或介质收集终端用户数据和文件
- 将与用户配置文件相关的数据转移到新的客户端系统或客户提供的云存储、外部驱动器或介质
- 完成转移后，技术人员将确认和/或报告转移的完整性

设置转移

- 从客户的旧式系统转移常见的终端用户个性化内容和设置
- 将与用户配置文件相关联的设置转移到新的客户端系统
- 转移常见应用程序设置

软件安装

- 通过客户提供的互联网下载、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装客户端系统应用程序
- 如果适用，帮助完成产品激活和应用更新
- 对软件（如远程桌面应用程序）进行基本配置后使用，以确认它能正常运行
- 如果适用，根据客户的要求卸载软件应用程序
- 如果适用，升级软件应用程序版本

帮助卸载旧式系统

- 帮助断开客户旧式系统的硬件组件、网线和电源线的连接

相应的服务

可通过以下方式购买远程 PC 设置帮助服务：

- 远程技术工程师额外时间

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须为要安装的每个客户端系统购买单独的远程 PC 设置帮助服务
- 客户必须有电话和互联网接入
- 旧式系统必须可用且可以正常工作，以便在旧式系统上执行相关服务
- 转移和安装服务将尽可能协调安排在同一项目范围内并使用相同的远程技术工程师
- 客户端系统必须有预装载的或已安装的操作系统

不包括的服务

- 设置新网络
- 加入 Active Directory 中的特定组织单位；将计算机加入默认计算机容器
- 提供或运行用于加入域的自定义脚本
- 排除与本机 Windows 域加入过程相关的错误
- 设置或配置 Active Directory
- 单独安排转移数据
- 使用戴尔指定的工具（用于戴尔人员执行服务和履行客户义务）之外的其他工具进行的数据和设置转移
- 将用户帐户的数据转移到备用域
- 任何数据备份或数据恢复，包括灾难恢复
- 单独安排转移和安装服务
- 应用程序安装的脚本编制
- 应用程序或软件的转移。 软件应用程序将安装/重新安装，而非转移
- 安装操作系统软件
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保正确安装软件所需的范围）
- 从/向非 Windows 操作系统转移数据
- 配置安全软件，如防病毒/间谍软件/恶意软件的软件
- 安装或配置企业软件
- 除本服务附件 A 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在服务开始之前准备所有工作区和终端用户桌面，包括系统访问权限、外部外围设备、电源和网络连接
- 在服务开始之前，在 Active Directory 内创建域帐户和计算机对象（如果需要在客户端系统加入域前执行此操作），以便在预定的部署日期前加入域
- 提供域帐户凭据，以便具有将计算机加入 Active Directory 中默认计算机容器所需权限
- 提供硬件安装所需的所有适用驱动程序
- 确保旧式系统可用且可以正常工作，以便在旧式系统上执行相关服务
- 向戴尔提供执行应用程序安装所需的软件（例如脚本、USB 或 CD/DVD）
- 测试并验证软件应用程序可以按照客户的要求在要购买的受支持硬件平台上运行。对于因客户未测试和验证软件兼容性而导致软件安装过程中出现的错误或不兼容问题，戴尔概不负责。
- 提供所需的所有软件许可，并为技术人员提供足够数量的安装介质和安装说明
- 根据应用程序安装的要求，授予技术人员访问客户网络的权限，以执行服务
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在客户端系统上提供 5-10 Mbps 的吞吐量
- 在所有客户站点上维护稳定的网络基础架构
- 确保客户端系统连接到局域网并可访问互联网
- 如果需要使用外部介质，则客户必须提供 USB/外部介质
- 如果适用，提供云存储、外部驱动器或介质
- 根据需要购买相应的附加服务

其他条款和条件

- 传输客户数据时会进行合理的尝试，但如果多次传输尝试都因技术人员无法控制的原因而被认为不可行，则可能不执行本服务
- 客户确认并同意，在每个国家/地区（包括但不限于欧盟 (EU)）所定义的数据的适用范围内，客户是任何由客户指示包括在此服务范围以内的旧式系统或客户环境中其他位置所包含的任何数据的数据控制者，而戴尔在其履行服务的过程中是客户的数据处理者。客户确认并同意，依据客户购买客户端系统和服务的协议规定采用的欧盟模式条款，客户将以数据控制者的身份对每个国家或地区适用的数据隐私法的合规性负责，而戴尔则以数据处理者的身份对每个国家或地区适用的数据隐私法的合规性负责。如果客户发现任何与本协议采用欧盟模式条款有关的疏漏、瑕疵、缺陷或其他问题，客户应立即通知戴尔并本着诚信善意的原则与戴尔合作解决任何相关的事宜

附件 B

远程技术工程师额外时间

远程技术工程师额外时间

本附加服务选项在远程服务过程中提供额外技术工程师时间（下称“远程技术工程师额外时间”或“远程技术工程师额外时间服务”），本附件 B 将进行更明确的说明。

远程技术工程师额外时间服务内容

- 技术人员在预定时间段内执行客户指导的客户端部署活动（如安装后远程支持）
- 远程技术工程师额外时间以小时为单位增加

相应的服务

远程技术工程师额外时间附加服务可与以下服务一起购买：

- 远程 PC 设置帮助
- 远程数据、设置和软件

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的远程服务
- 远程技术工程师额外时间服务应安排在连续的一段时间内，且必须在同一天内

不包括的服务

- 与客户端部署无关的活动，或远程客户端部署技术人员没有资格或无法履行的任何服务
- 提供任何软件或硬件
- 除本服务附件 B 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在服务回顾期间与戴尔指定的代表一起回顾所需的服务
- 在服务开始后向远程技术工程师提供详细说明以实现所需成果
- 将活动保持在远程技术工程师额外时间的分配时间范围内

附件 C

现场客户端安装

现场客户端安装基本服务

本基本服务选项包括现场设置和连接新的客户端系统或旧式系统（下称“现场客户端安装”或“现场客户端安装基本服务”）。本附件 C 将进行更明确的说明。

部署计划和安排

戴尔将向客户收集站点和时间安排信息。如果适用，戴尔还将收集旧式系统上已部署的相关数据，以便规划服务履行。这可以通过电话、电子邮件或使用戴尔的部署工具来完成。对于每个客户部署站点，客户将确保在开始现场服务之前向戴尔提供每个站点所有具体的关键信息。在安排的安装日期之前如果出现任何冲突，客户将立即通知戴尔以锁定安排。

现场客户端安装服务内容

安装客户端系统

- 从装运箱拆包新的客户端系统并检查组件是否有任何损坏
- 客户端系统桌边外围设备（如显示器、键盘、电源、鼠标等）的整理和连接
- 将客户端系统连接到客户的电源和网络
- 将所有箱子、包装材料和碎屑移到提供部署服务的建筑物内的垃圾处理区域，并正确清理安装区域，使其恢复原状

连接客户端系统

- 启动新客户端系统并检验客户联网设备的网络连接
- 如果适用，将现有外部桌边外围设备重新连接到客户端系统，或为客户端系统设置新的外部桌边外围设备，并进行配置以供使用。如果需要，戴尔将加载客户提供的驱动程序，并对功能进行商定的简单测试（例如打印测试页）
- 如适用，通过 Windows 本机界面完成基本域加入

- 如果适用，将客户端系统加入工作组。 可根据要求将客户端系统加入 Active Directory 中的默认容器
- 使用客户提供的用户 ID 和密码登录到新客户端系统
- 如果适用，完成企业登记
- 如适用，配置 IP 地址
- 如适用，设置电子邮件或在线帐户
- 如适用，配置远程桌面连接
- 如适用，将网络打印机映射到新的客户端系统
- 如适用，恢复网络文件共享
- 如果适用，简要介绍新客户端系统的主要功能

卸载旧式系统（如果适用且技术人员仍在现场时）

- 断开客户旧式系统的硬件组件、网线和电源线
- 使用新客户端系统的包装材料或客户提供的其他材料将旧式系统组件放入箱中
- 将旧式系统移动到客户指定的现场存储区域或部署建筑物内的新终端用户站点

相应的服务

现场客户端安装基本服务可与以下服务一起购买：

- 现场数据、设置和软件
- 现场网络或共享设备附加服务
- 现场技术工程师额外时间附加服务
- 现场操作系统或映像附加服务
- 现场内部组件附加服务
- 现场客户端配置
- 现场软件

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须为每个待安装的客户端系统购买单独的现场客户端安装基本服务
- 订单中的所有系统必须安排在一起作为单次事件的一部分。 一般而言，同时/一天内安排的订单数量不超过 10 份
- 车辆无需使用特殊工具或设备的即可轻松到达服务地点

- 卸载旧式系统需要同时安装新客户端系统
- 客户必须在服务开始之前将客户端系统放置在将要进行安装的建筑物内。

不包括的服务

- 数据转移服务
- 设置新网络
- 安装或配置软件
- 在不同地点之间运输系统或其他任何类型的物流服务
- 异地移除和/或回收旧式系统
- 加入 Active Directory 中的特定组织单位；将计算机加入默认计算机容器
- 提供或运行用于加入域的自定义脚本
- 排除与本机 Windows 域加入过程相关的错误
- 设置或配置 Active Directory
- 安装销售点/收银机
- 针对每个购买的现场客户端安装基本服务提供多次技术人员上门服务
- 将硬件安装到表面或外围设备（需要工具或多位同步的技术人员）
- 除本服务附件 C 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在服务开始之前准备所有工作区和终端用户桌面，包括系统访问权限、外部外围设备、电源和网络连接
- 在技术工程师到达现场前，在 Active Directory 内创建域帐户和计算机对象（如果需要在客户端系统加入域前执行此操作），以便在预定的部署日期前加入域
- 提供域帐户凭据，以便具有将计算机加入 Active Directory 中默认计算机容器所需权限的技术工程师使用
- 提供硬件安装所需的所有适用驱动程序
- 确保旧式系统可用且可以正常工作，以便在旧式系统上执行相关服务
- 根据需要购买相应的附加服务

其他条款和条件

- 技术人员到达现场前或到达现场后，如果由于客户导致的延迟致使现场客户端安装服务无法履行，可能需要额外收费

附件 D

现场[配置]的行程费用

现场[配置]的行程费用

本基本服务选项仅适用于需要前往客户现场位置的技术人员（以下简称“行程费用”或“行程费用基本服务”或“现场行程费用”或“现场配置的行程费用”），本附件 D 将进行更明确的说明。 请注意，行程费用的目的是在不执行现场客户端安装基本服务的位置交付附加服务。 只有在购买附加服务时同时购买此选项，技术人员才会在到达现场后执行相应服务。

服务回顾

戴尔将与客户一起审查所购服务的范围，包括附加服务。 如果适用，戴尔还将收集旧式系统上已部署的相关数据，以便规划服务履行。这可以通过电话、电子邮件或使用戴尔的部署工具来完成。 戴尔还将与客户合作，为每个客户部署现场收集现场和安排信息，客户还将提供所有必要的信息，确保在开始现场服务之前为戴尔提供所有现场特定的关键详细信息。

服务日程安排

服务日程安排将在安排的行程费用服务履行之前由客户分发给终端用户。在安排的行程费用服务履行日期之前如果出现任何冲突，客户将立即通知戴尔以锁定安排。

行程费用服务内容

行程费用服务包括技术工程师为履行客户端系统服务而前往客户现场位置的一次性行程。 由于本服务仅包括技术工程师在安排的时间抵达客户位置，因此行程费用服务应与一个或多个相应的附加服务一起购买。

“现场行程费用”用于物理安装（例如，安装网络设备或内部组件等等）或物理活动，例如在建筑物之间移动客户端系统或清除垃圾桶，而“现场配置的行程费用”用于更改软件和/或操作系统。

相应的附加服务

行程费用可与以下附加服务一起购买：

- 现场网络或共享设备附加服务
- 现场内部组件附加服务
- 现场技术工程师额外时间附加服务
- 现场操作系统或映像附加服务
- 现场客户端配置附加服务
- 现场软件附加服务

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须针对所需的每次技术人员上门服务购买单独的行程费用，同时还需购买技术人员到达现场后执行的附加服务。
- 客户可以为多个附加服务购买一个行程费用（例如，设置三台网络打印机只需一次行程费用加上三次现场网络或共享设备附加服务）
- 附加服务的行程费用仅限于可在现场执行并且只需一次拜访即可完成的服务
- 车辆无需使用特殊工具或设备的即可轻松到达服务地点

不包括的服务

- 除前往客户所在地之外的任何服务（未购买附加服务）
- 针对每个购买的行程费用服务提供多次技术人员上门服务
- 除本服务附件 D 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 购买相应的附加服务
- 在安排的附加服务开始时间之前准备所有工作区和终端用户桌面

附件 E

现场数据、设置和软件

现场数据、设置和软件附加服务

本附加服务选项包括将终端用户数据和设置从旧式系统转移到新客户端系统，以及安装软件（下称“现场数据、设置和软件”或“现场数据、设置和软件附加服务”）。本附件 E 将进行更明确的说明。

现场数据、设置和软件服务内容

数据传输

- 终端用户数据和文件的转移
- 从旧式系统或客户提供的外部驱动器或介质收集终端用户数据和文件
- 将与用户配置文件相关的数据转移到新的客户端系统或客户提供的云存储、外部驱动器或介质
- 完成转移后，技术人员将确认和/或报告转移的完整性

设置转移

- 从客户的旧式系统转移常见的终端用户个性化内容和设置
- 将与用户配置文件相关联的设置转移到新的客户端系统
- 转移常见应用程序设置

软件安装

- 通过客户提供的互联网下载、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装客户端系统应用程序
- 如果适用，帮助完成产品激活和应用更新
- 对软件（如远程桌面应用程序）进行基本配置后使用，以确认它能正常运行
- 如果适用，根据客户的要求卸载软件应用程序
- 如果适用，升级软件应用程序版本

相应的基本服务

现场数据、设置和软件附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装基本服务（及其相应的附加服务）
- 现场配置的行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 旧式系统必须可用且可以正常工作，以便在旧式系统上执行相关服务
- 转移和安装服务将尽可能协调安排在同一项目范围内并使用相同的现场技术工程师
- 客户端系统必须有预装载的或已安装的操作系统

不包括的服务

- 在与相应基本服务事件分开的事件中传输数据
- 使用戴尔指定的工具（用于戴尔人员执行服务和履行客户义务）之外的其他工具进行的数据和设置转移
- 将用户帐户的数据转移到备用域
- 任何数据备份或数据恢复，包括灾难恢复
- 单独安排转移和安装服务
- 应用程序安装的脚本编制
- 应用程序或软件的转移。 软件应用程序将安装/重新安装，而非转移
- 安装操作系统软件
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保正确安装软件所需的范围）
- 从/向非 Windows 操作系统转移数据
- 配置安全软件，如防病毒/间谍软件/恶意软件的软件
- 安装或配置企业软件
- 除本服务附件 E 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 向戴尔提供执行应用程序安装所需的软件（例如脚本、USB 或 CD/DVD）
- 测试并验证软件应用程序可以按照客户的要求在要购买的受支持硬件平台上运行。对于因客户未测试和验证软件兼容性而导致软件安装过程中出现的错误或不兼容问题，戴尔概不负责
- 提供所需的所有软件许可，并为技术人员提供足够数量的安装介质和安装说明
- 根据应用程序安装的要求，授予技术人员访问客户网络的权限，以执行服务
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在客户端系统上提供 5-10 Mbps 的吞吐量
- 在所有客户站点上维护稳定的网络基础架构
- 确保客户端系统连接到局域网并可访问互联网
- 如果需要使用外部介质，则客户必须提供 USB/外部介质
- 如果适用，提供云存储、外部驱动器或介质

其他条款和条件

- 传输客户数据时会进行合理的尝试，但如果多次传输尝试都因技术人员无法控制的原因而被认为不可行，则可能不执行本服务
- 客户确认并同意，在每个国家/地区（包括但不限于欧盟 (EU)）所定义的数据的适用范围内，客户是任何由客户指示包括在此服务范围以内的旧式系统或客户环境中其他位置所包含的任何数据的数据控制者，而戴尔在其履行服务的过程中是客户的数据处理者。客户确认并同意，依据客户购买客户端系统和服务的协议规定采用的欧盟模式条款，客户将以数据控制者的身份对每个国家或地区适用的数据隐私法的合规性负责，而戴尔则以数据处理者的身份对每个国家或地区适用的数据隐私法的合规性负责。如果客户发现任何与本协议采用欧盟模式条款有关的疏漏、瑕疵、缺陷或其他问题，客户应立即通知戴尔并本着诚信善意的原则与戴尔合作解决任何相关的事宜

附件 F

现场网络或共享设备

现场网络或共享设备附加服务

本附加服务选项为通常通过网络在多个终端用户之间共享的非客户端系统设备提供现场设置（下称“现场网络或共享设备服务”或“现场网络或共享设备附加服务”），本附件 F 将进行更明确的说明。

现场网络或共享设备服务内容

网络设备安装

网络设备安装包括安装网络创建设备（例如无线路由器）、非桌边网络设备（例如集中共享的办公室网络打印机）、显示设备（如具有网络功能的电视机）或直接连接到客户端系统且重量最高为 100 磅（45 千克）的本地外围设备（例如扫描仪）。现场网络或共享设备服务包括：

- 设备拆箱和物理设置
- 将所有电源线插入电源
- 如果适用，连接网线
- 将所有箱子、包装材料和碎屑移到提供部署服务的建筑物内的处置区域
- 妥善清洁安装区域，使其恢复原状

网络创建设备

对于网络创建设备的安装，现场网络或共享设备服务还包括以下特性：

- 配置基本终端用户网络（无线或有线）
- 如适用，配置安全设置
- 如适用，配置点对点工作组
- 执行测试，确保客户端系统能够连接到新网络

非桌边网络设备

对于大型非桌边网络设备的安装，现场网络或共享设备服务还包括以下特性：

- 连接至现有网络（如基于域的网络或点对点网络）
- 如适用，将设备加入域和发布 IP 地址
- 网络设备的基本配置，以便使用后确认正常运行
- 测试以确保网络设备正常工作（例如打印共享网络打印机的测试页）

显示设备

对于显示设备的安装，现场网络或共享设备服务还包括以下特性：

- 将设备连接至输入和输出源
- 配置设备以供使用（例如，初始设置、调整颜色设置等）
- 如适用，将设备放置在客户提供的预先安装好的支架或安装硬件上
- 如适用，连接至现有网络

本地外围设备

对于本地外围设备的安装，现场网络或共享设备服务还包括以下特性：

- 本地外围设备的基本配置，以便使用后确认正常运行
- 如适用，启用网络共享

相应的基本服务

现场网络或共享设备附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装基本服务（及其相应的附加服务）
- 现场行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 客户必须为要安装的每个设备购买单独的现场网络或共享设备附加服务

不包括的服务

- 重量超过 100 磅（45 千克）的现场网络或共享设备的安装

- 需要专用工具或结构的设备（即电源、输入/输出、网络等）新的电缆/电线运行
- 需要轻型结构或专用工具的安装服务
- 安装企业或服务器网络（如创建域）
- 安装并非外围设备正常工作所必需的软件
- 外围设备软件的配置或自定义
- 除本服务附件 F 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 如果适用，在现场网络或共享设备服务之前提供支架、安装硬件或其他专用硬件
- 在现场网络或共享设备服务之前，确保正确的布线、电源和客户网络可供使用

附件 G

现场[配置]技术工程师额外时间

现场[配置]技术工程师额外时间附加服务

本附加服务选项在现场服务过程中提供额外技术工程师时间（下称“现场技术工程师额外时间”或“现场配置技术工程师额外时间”），本附件 G 将进行更明确的说明。

现场技术工程师额外时间服务内容

- 技术人员在预定时间段内执行客户指导的客户端部署活动（如安装后现场支持）
- 现场技术工程师额外时间按 1 小时、4 小时和 8 小时为单位增加

“现场技术工程师额外时间”应该用于涵盖物理活动（例如，物理移动客户端系统或服务准备站点等等），而“现场配置额外时间”应该用于软件配置、回答问题或自定义客户端系统等方面的更改。

相应的基本服务

现场技术工程师额外时间附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装基本服务（及其相应的附加服务）
- 现场行程费用（及其相应的附加服务）
- 现场配置的行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 现场技术工程师额外时间服务应安排在连续的一段时间内，在一个部署站点内，且必须在同一个工作日内

不包括的服务

- 与非客户端部署相关的活动，或客户端部署技术人没有资格履行的任何服务
- 提供任何软件或硬件
- 除本服务附件 G 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在服务回顾期间与戴尔指定的代表一起回顾所需的服务
- 在技术人员到达客户现场位置后向技术人员提供详细说明
- 将活动保持在现场技术工程师额外时间的分配时间范围内

附件 H

现场操作系统或映像

现场操作系统或映像附加服务

本附加服务选项包括安装或更改客户端系统的操作系统，或者将映像加载到客户端系统（下称“现场操作系统或映像”或“现场操作系统或映像附加服务”）。本附件 H 将进行更明确的说明。

现场操作系统或映像服务内容

操作系统（下称“OS”）安装或升级

- 安装（或重新安装）客户端系统的 OS
- 启动新的客户端系统并确认 OS 已成功安装

映像加载

- 将客户提供的映像加载到客户端系统
- 为确保 OS 映像已成功安装而进行的基本功能测试
- 映像可以使用客户提供的介质或网络（如果可用）加载

软件安装

- 通过客户提供的互联网下载、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装客户端系统应用程序

相应的基本服务

现场操作系统或映像附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装基本服务（及其相应的附加服务）
- 现场配置的行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 在戴尔技术工程师抵达客户站点时，客户必须向其提供所有必要的许可、足够数量的安装介质和安装说明

不包括的服务

- 采购任何软件或硬件
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保正确安装软件所需的范围）
- 为客户创建或测试映像
- 提供映像加载所需的介质或基础架构
- 卸载或重新安装任何现有硬件产品或软件应用程序（不包括 OS）
- 备份客户数据或恢复客户数据，包括灾难恢复。
- 迁移应用程序，或为在系统上安装应用程序而编写脚本
- 除本服务附件 H 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 对于将要安装的 OS 或将加载的映像，确认和验证客户端系统兼容性是否满足要求
- 提供映像创建流程中需要使用的所有软件、硬件、相关设备（如机架、路由器、电缆等）及网络服务器访问（如果需要）
- 为硬件安装提供所有适用的软件许可或驱动程序
- 如适用，备份数据或程序。对于与自定义 BIOS 设置相关的数据或程序丢失，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序。
- 如果适用，向戴尔提供执行应用程序安装过程所需的软件（例如脚本、USB 或 CD/DVD）
- 测试并验证软件应用程序可以按照客户的要求在要购买的受支持硬件平台上运行。对于因客户未测试和验证软件兼容性而导致软件安装过程中出现的错误或不兼容问题，戴尔概不负责。
- 客户对所有软件许可要求负责，并为技术人员提供足够数量的安装介质和安装说明
- 根据应用程序安装的要求，授予技术人员访问客户网络的权限，以执行服务
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在客户端系统上提供 5-10 Mbps 的吞吐量
- 在所有客户站点上维护稳定的网络基础架构
- 确保客户端系统连接到局域网并可访问互联网

附件 I

现场内部组件

现场内部组件附加服务

本附加服务选项包括为客户端系统提供某些硬件更新（下称“现场内部组件”或“现场内部组件附加服务”），本附件 I 将进行更明确的说明。

现场内部组件服务内容

现场内部组件安装

本服务内容包括安装客户端系统的内部可拆卸组件，如内存、声卡、显卡、内置笔记本电脑键盘、辅助硬盘驱动器，或光驱。

- 打开客户端系统的机箱
- 如果适用，根据需从旧式系统中拆除组件
- 安装组件并确保其正确就位，并关闭客户端系统
- 重新连接所有必要的缆线并为客户端系统开通电源
- 确认客户端系统正确标识组件
- 根据需要加载驱动程序

相应的基本服务

现场内部组件附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装基本服务（及其相应的附加服务）
- 现场行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 在戴尔技术工程师抵达客户站点时，客户必须向其提供要安装的硬件组件

不包括的服务

- 采购任何软件或硬件
- 拆卸或安装任何不可移动的客户端系统组件（例如硬连接到主板的组件）
- 除本服务附件 I 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 提供要安装的硬件
- 确认要安装硬件的兼容性和客户端系统要求
- 为硬件安装提供所有适用的软件许可或驱动程序
- 如适用，备份数据或程序。对于与自定义 BIOS 设置相关的数据或程序丢失，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序

附件 J

现场客户端配置

客户端配置附加服务

本附加服务选项包括自定义和修改客户端系统（下称“客户端安装服务”），本附件 J 将进行更明确的说明。包括的活动有带报告的资产标记和 BIOS 设置

客户端配置服务内容

资产标记和报告

- 将客户提供的內容放置在客户端系统上
- 详细说明客户端系统信息的预定义报告：
 - 提供了以下字段：资产编号、业务线、型号、计算机名称、客户端系统位置、戴尔服务编号、快速服务代码
 - 该一次性报告将以 Microsoft Excel 电子表格的格式提供给客户。

BIOS 设置

- 为客户选择的客户端系统进行自定义 BIOS 设置（如果可用）

相应的基本服务

客户端配置附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装（及其相应的附加服务）
- 现场行程费用（及其相应的附加服务）
- 现场配置的行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 客户将咨询指定的戴尔代表或戴尔销售人员，以确保具体客户端系统所需的 BIOS 设置自定义的可用性
- 客户必须具体指明资产编号在客户端系统上的位置

不包括的服务

- 采购资产编号
- 针对客户映像提供 BIOS 定制设置方面的故障排除或技术支持
- 测试客户特有的应用程序或硬件是否与客户的映像及定制 BIOS 设置兼容
- 除本服务附件 J 中明确规定的活动之外的任何活动

客户责任

- 采购要放置在系统上的资产编号
- 测试并确认所要求的 BIOS 定制化可以按照客户要求客户端系统上正常运行。对于与自定义 BIOS 设置相关的数据或程序丢失，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序。

附件 K

现场软件

现场软件附加服务

本附加服务选项包括在客户端系统或旧式客户端系统上安装软件（下称“现场软件”、“软件”、“现场软件附加服务”或“软件附加服务”），本附件 K 将进行更明确的说明。

现场软件服务内容

现场软件安装

- 通过客户提供的互联网下载、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装单个客户端系统应用程序
- 如果适用，帮助完成产品激活和应用更新
- 对软件（如远程桌面应用程序）进行基本配置后使用，以确认它能正常运行
- 如适用，按客户要求卸载软件应用程序
- 如适用，升级软件应用程序版本

相应的基本服务

软件附加服务可与以下基本服务一起购买：

- 现场客户端安装（及其相应的附加服务）
- 现场配置的行程费用（及其相应的附加服务）

服务要求

要执行本服务，必须满足以下条件：

- 客户必须购买一项相应的基本服务
- 在戴尔技术工程师抵达客户站点时，客户必须向其提供所有必要的许可、足够数量的安装介质和安装说明
- 客户端系统必须有预装载的或已安装的操作系统

不包括的服务

- 安装多个软件应用程序（没有购买多个软件附加服务）
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保正确安装软件所需的范围）
- 任何数据备份或数据恢复，包括灾难恢复
- 迁移应用程序，或为在系统上安装应用程序而编写脚本
- 配置安全软件，如防病毒/间谍软件/恶意软件的软件
- 安装或配置企业软件
- 除本服务附件 K 中明确提出的活动之外的任何活动

客户责任

- 向戴尔提供执行应用程序安装所需的软件（例如脚本、USB 或 CD/DVD）
- 测试并验证软件应用程序可以按照客户的要求在要购买的受支持硬件平台上运行。对于因客户未测试和验证软件兼容性而导致软件安装过程中出现的错误或不兼容问题，戴尔概不负责
- 客户对所有软件许可要求负责，并为技术人员提供足够数量的安装介质和安装说明
- 根据应用程序安装的要求，授予技术人员访问客户网络的权限，以执行服务
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在客户端系统上提供 5-10 Mbps 的吞吐量
- 在所有客户站点上维护稳定的网络基础架构
- 确保客户端系统连接到局域网并可访问互联网