

戴尔服务说明

面向客户端的派驻服务

简介

戴尔很高兴根据本服务说明（下称“服务说明”），为您提供面向客户端的派驻服务（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，请联系戴尔技术支持部门或销售代表。

服务说明

本服务提供派驻专家，负责协助客户过渡到新的技术解决方案和/或优化现有 Windows 部署和/或对客户环境的管理提供日常运营支持及指导。客户端派驻可增强客户的知识，增强客户的能力和/或帮助客户充分发挥终端用户解决方案的潜力。

客户端派驻服务面向以下客户：

- 需要使用技术解决方案来填补知识或技能缺口
- 寻求降低实施问题的风险
- 需要了解最佳实践和流程改进相关知识
- 寻求运营和未来技术的建议
- 由于人员配备或技能缺口而造成产能限制
- 需要运营或持续管理帮助
- 寻求利用标准操作程序和管理技术
- 日常运营、事件解决和服务管理方面需要帮助
- 参与故障处理和根本原因分析
- 需要定制工具和系统
- 迁移、集成和自动化工作方面的协助

资源类型选项

服务合作中，客户可以选择以下资源和/或专业知识类型：

- **高级派驻人员**可在复杂合作项目中提供更深入的主题专业知识、战略指导和领导力。这些派驻人员非常适合需要高级问题解决能力、跨职能协调能力或体系结构监督的高影响力项目。
- **派驻人员**通常会在产品实施、客户接洽和解决方案交付方面提供基础体验。这些派驻人员非常适合日常运营任务、标准部署和持续性的支持活动。
- **桌面端技术专员**专门为终端用户提供实际支持，包括设备部署、硬件安装、软件配置和初始设置协助。他们非常适合解决 Day 1 障碍、对桌面端问题进行故障处理，并确保用户能够充分掌握其设备和应用程序的操作。

服务持续时间选项

根据客户购买时的偏好，本服务提供三种增量持续时间选项之一（每日、每周或每月）：

- **每日增量**包括每天最多 8 个工时的工作时长，节假日和周末除外
- **每周增量**包括连续 5 个工作日，节假日和周末除外（最多 40 个工时）
- **每月增量**包括连续 20 个工作日，节假日和周末除外（最多 160 个工时）

本服务可以按月为单位增量购买，最长为连续 12 个月。

服务交付地点选项

根据所购资源类型及服务，本服务将提供一名派驻专家，负责根据需求远程或现场交付整个合作项目，具体如下：

- 高级派驻专家和派驻专家
 - 在客户所在地的现场参与合作项目，持续时间至少为一 (1) 周
 - 从异地远程参与合作项目，服务持续时间不限，或者
- 桌面端技术专员
 - 在客户所在地的现场参与合作项目，服务持续时间不限

高级派驻和派驻范围

派驻专家可以在合作期间执行以下任务：

- 基于对客户业务目标、目的和需求的分析，制定终端用户战略
 - 与客户一起参与战略设计流程，并将业务需求转换为技术系统解决方案

- 提供相关技能以及对行业最佳实践和方法的理解，以结合不同的解决方案
- 查看客户的运营业务目标和客户端环境的技术要求，以提高终端用户流程的效率
 - 推荐产品和/或程序更改，以实现客户端环境的运营优化
 - 根据戴尔和客户的变更管理策略执行更改
 - 简化新技术或现有技术，帮助降低成本
- 在客户环境中开发客户端设备集成流程和实施方法，包括
 - 识别、量化和管理项目及技术风险
 - 终端用户实施项目的技术治理
- 根据标准程序为客户提供日常操作任务、管理活动以及环境管理指南
 - 提供客户端环境管理分析和最佳实践知识传授
 - 执行日常管理活动
- 作为新解决方案或持续改进的一部分审查 IT 流程和策略
 - 与合规经理和其他关键利益相关者配合，协助编写解决方案策略和流程文档
 - 传授关于技术功能、运营和管理活动以及标准操作程序的知识
 - 向客户提供适用的文档
- 利用个人技能和资格：
 - 管理客户关系
 - 进行优先级排定并提供有关执行整套服务任务的指导
 - 运用强大的技术（硬件和软件）、沟通以及与管理层、业务部门联系人、技术资源、OEM 和供应商互动的人际关系技能
 - 部署和管理非 Windows 操作系统，例如 Linux、MacOS、iOS 和 Android 设备)

高级派驻专家和派驻专家经验和技能

派驻专家是特定解决方案和技术的设计和管理专家。其中包括但不限于在以下一个或多个领域拥有丰富经验和/或技能：

优化 Windows 部署

- 体验

- 部署 Windows 操作系统
- 升级 Windows PC
- 现代部署方法
- 迁移不同操作系统的数据和设置
- 自动化和精简流程和管理工具
- 技能
 - 熟练使用 Windows 客户端操作系统部署自动化（优化部署）
 - 熟练使用 Windows 即服务 (WaaS)
 - 熟练使用 Connected Configuration
 - 熟练使用 Windows Update for Business
 - 熟练使用 Windows Autopatch
 - 熟练使用 Windows PowerShell
 - 熟练使用戴尔硬件管理工具
 - 熟练使用戴尔迁移工具 (DMT) 来标准化传统与新计算机系统之间的数据迁移

统一端点管理

- 体验
 - 实施或管理设备资源调配
 - 在整个产品生命周期内过渡到端点设备的统一管理
 - Configuration Manager 和 Intune 集成的配置、部署、管理、维护、优化和基本故障处理
 - 其他第三方资源调配流程的配置、部署、管理、维护、优化和基本故障处理
 - 统一端点和身份管理集成
 - 配置和安全的统一端点激活、注册和身份验证
 - 启用多因素身份验证 (MFA) 和 Windows Hello
 - 注册方法
 - Windows 迁移和 Office 部署
 - 过渡到统一端点管理策略

- Windows 操作系统和设备维护与运行状况
- 配置文件和脚本
- 从各种移动设备管理 (MDM) 工具迁移到 Intune
- 联合管理和混合
- Windows 管理和配置
- 合规性和安全策略配置
- 应用程序打包、资源调配和生命周期管理
- 技能
 - 熟练使用 Windows 客户端操作系统
 - 熟练使用需要混合式加入的组件的服务器操作系统
 - 熟练使用 Windows Autopilot
 - 熟练使用 Microsoft Intune
 - 熟练使用 Microsoft Configuration Manager (以前称为 SCCM)
 - 熟练使用 Microsoft Entra ID (原 Azure Active Directory)

端点安全性事实

- 体验
 - 配置全面的安全设置，以保护端点上的数据、设备、身份和应用程序
 - 在端点上部署和配置安全软件，并采用优化的策略设置和最佳实践
 - 配置自定义安全策略设置并将其应用到端点
 - 为端点提供漏洞修复和缓解服务
 - 配置和部署安全工具，包括端点检测和响应以及数据丢失防护，以保护端点免受威胁
 - 将 AI 支持的安全功能集成到端点安全解决方案中，以增强威胁检测和事件响应能力
 - 使用客户提供的安全技术工具监视网络流量、系统日志和安全警报，以识别潜在的安全事件
 - 对安全警报执行详细分析，以确定其影响严重性，并协调针对已确认安全事件的响应行动
- 技能
 - 熟练使用 Microsoft Defender

- 熟练使用 Microsoft Sentinel
- 熟练使用 Okta Workforce Identity Cloud（例如单点登录、多因素身份验证等）。
- 熟练使用 CrowdStrike（例如 Falcon、Fusion、身份保护等）
- 熟练使用 Secureworks（例如 NDR、Taegis 等）
- 熟练使用 Microsoft BitLocker Drive Encryption
- 熟练使用 Microsoft BitLocker 管理和监视
- 熟练使用 Carbon Black
- 了解设备资源调配和映像流程
- 熟练使用 Active Directory 组策略对象
- 熟练使用 Intune GPO 分析工具
- 熟练使用 Microsoft 安全合规性工具包

映像和应用程序

- 体验
 - Windows 客户端操作系统映像设计和开发，包括驱动程序、修补程序和客户应用程序
 - 规划、测试和管理客户映像
 - 戴尔 Self-Healing Image Recovery 的部署和测试
 - BIOS 配置和驱动程序管理
 - 应用程序兼容性测试、修正、打包和虚拟化
 - 设备和应用程序就绪性
 - 应用程序的单点登录
- 技能
 - 熟练使用 Dell ImageAssist
 - 熟练使用 Microsoft 部署工具包 (MDT)
 - 熟练使用 Flexera
 - 熟练使用 Wise Package Studio
 - 熟练使用 Microsoft Application Virtualization (App-V)
 - 熟练使用 VMware ThinApp

- 熟练使用 VMware Horizon
- 熟练使用 ORCA 和 MSI
- 熟练使用 Win-get 和 Windows 相关命令工具
- 熟练使用 AppDeployToolkit

虚拟桌面基础架构 (VDI)

- 体验
 - 使用 Citrix/Azure Virtual Desktop (AVD) 和 Omnisia Horizon View 提供安全且集中管理的虚拟桌面环境
 - 引领端到端 VDI 生命周期服务，包括评估、设计、实施、迁移和优化
 - 支持受监管行业（如医疗、金融和法律）的混合和远程员工队伍
 - 实施戴尔混合客户端解决方案，可无缝访问云、虚拟和本地应用程序
 - 管理 Dell OptiPlex、Latitude、Precision 和瘦客户端的设备资源调配和黄金映像创建
 - 将 VDI 环境与 Microsoft Endpoint Configuration Manager、Intune 和 Wyse Management Suite 集成
- 技能
 - 熟练使用 Citrix Workspace 应用程序、AVD 和 Horizon 客户端集成，以优化 VDI 性能。
 - 使用 ThinOS、Windows、Linux 和 Dell Hybrid Client 熟练配置和管理端点
 - 实施多因素身份验证（智能卡、YubiKey、RSA SecurID、RADIUS、DUO）
 - 熟练使用虚拟环境中的协作工具优化 (Teams、Zoom、WebEx)
 - 熟练使用 GPU 优化、基于策略的访问控制和安全强化
 - 熟练使用 Wyse Management Suite 5.1 集中式设备管理，包括 2FA 和 API 安全性

客户端设备操作

- 体验
 - 日常客户端管理和终端用户管理活动
 - 管理 Windows、Linux 设备、应用程序和数据
 - 提高运营效率

- 脚本编写和任务排序技术
- 领导/执行要求收集和用户验收测试 (UAT) 服务
- 确立和执行适用于策略和配置文件的经验证的方法
- 具备 TechDirect 相关经验，包括重新调整全球账户结构、监督用户权限，以及展示其在管理 Asset Recovery Services 和支持自助派发 workflow 方面的使用情况
- 对于 SupportAssist 在部署代理、收集遥测数据和实施主动补救策略方面的应用，具备丰富的知识
- 管理和维护客户端环境（从用户和企业数据的管理到修补和更新）
- 技能
 - 熟练使用 Dell Command Suite
 - 熟练使用戴尔客户端设备管理器 (DCDM) 集成
 - 熟练使用 Dell Device Management Console (DDMC)
 - 熟练使用第三方修补工具
 - 熟练使用戴尔迁移工具 (DMT)
 - 熟练使用 Dell TechDirect
 - 熟练使用 Dell SupportAssist
 - 熟练使用联合管理和混合环境
 - 熟练使用 Microsoft 365
 - 熟练使用 OneDrive for Business
 - 熟练使用用户状态迁移工具 (USMT)
 - 熟练使用 Microsoft Configuration Manager（以前称为 SCCM）
 - 熟练使用 Windows PowerShell

项目管理

- 体验
 - 大规模、多站点或全局设备部署计划的规划和执行
 - 跨职能团队（包括 IT、采购、物流和支持）进行协调
 - 制定项目计划、时间表和资源分配战略

- 在整个项目生命周期中进行风险识别、缓解规划和问题解决
- 利益相关者沟通和高管级别报告
- 硬件交付、配置和支持方面的供应商和合作伙伴协调
- 部署计划的预算跟踪和成本优化
- 部署后审查和持续改进规划
- 技能
 - 熟练使用项目管理方法（Agile、Waterfall、Hybri）
 - 熟练使用项目规划工具（例如 Microsoft Project、SmartSheet、Asana、Jira）
 - 深入了解设备生命周期管理和部署物流
 - 擅长利益相关者接洽和高管级别的沟通
 - 在管理全局时间线、依赖关系和资源限制方面具有丰富经验
 - 熟练使用风险管理和变更控制流程
 - 熟悉 ITIL 实践和服务过渡规划
 - 有能力开发和维护详细的文档，包括操作手册、标准操作程序 (SOP) 和部署指南。

桌面端技术专员的职责范围

桌面端技术专员可以在合作项目持续期间内执行以下任务：

- 支持设备部署和终端用户就绪性活动
 - 拆箱、组装和安装物理硬件（台式机、笔记本电脑、显示器、外围设备）
 - 执行设备映像、软件安装和系统设置配置
 - 确保设备已连接到相应的网络和域
 - 通过功能测试和用户签核验证部署是否成功
- 帮助终端用户进行初始设置和登录
 - 引导用户完成首次登录、配置文件设置和对核心应用程序的访问
 - 针对登录失败、打印机设置或连接问题等常见问题提供桌面端支持
 - 提供有关设备使用情况和可用支持资源的基本培训或指导
- 对桌面技术问题进行处理和解决
 - 识别并解决与硬件、软件和外围设备相关的问题

- 根据需要，将复杂问题上报给相应的支持团队或供应商
- 根据客户支持流程记录问题和解决方案
- 支持 Day 1 和过渡期活动
 - 在大规模部署或办公室搬迁期间协助现场走访、设备分发和用户核查
 - 与 IT 团队协调，确保顺利切换并尽可能减少对终端用户的中断
 - 提供即时支持，以解决即时用户问题或阻碍因素
- 为卓越运营做出贡献
 - 按照客户定义的步骤和核对表进行部署和支持
 - 保留已部署资产和已完成任务的准确记录
 - 提供有关反复出现的问题或流程改进的反馈，以增强未来的部署

桌面端技术专员的经验和技能

桌面端技术专员是专注于终端用户支持和设备就绪性的实际支持专家。这包括但不限于经验和/或技能：

端点部署和用户协助

- 体验
 - 在维修/部署计算机设备方面拥有四 (4) 年以上的经验
 - 物理硬件安装和设置
 - 网络连接和外围设备设置
 - 设备映像和资源调配
 - 软件安装和配置
 - 利用数据和设置迁移、映像、应用程序安装和技术
 - 对桌面端问题和技术障碍进行故障处理
 - 帮助用户进行初始登录、访问和定位
 - 支持 Day 1 准备工作和过渡期活动
 - 与 IT 团队协调上报或后端支持事宜
- 技能
 - 拥有 A+认证或同等技能组合（还可能拥有 MCP、MCSE、CNE 或 Network+认证）
 - 根据维修硬件问题的可选要求，拥有多种硬件平台的认证

- 了解工作说明书 (“SOW”) 要求, 并认识到运营事项的成本影响
- 理解并遵循口头和书面技术说明和脚本
- 拥有经验证的客户服务背景和良好的沟通技巧
- 能够与客户现场联系人互动, 确保现场为服务交付做好准备
- 负责解决服务交付期间出现的技术上报
- 能够领导技术人员团队, 并单独行动以完成服务活动

服务合作

服务合作项目将反映客户和/或渠道合作伙伴的偏好。在适当情况下, 戴尔或其渠道合作伙伴之一将为客户提供与本服务相关的以下内容:

- 售前范围划定
 - 戴尔和/或其渠道合作伙伴之一将讨论客户的要求, 并将其与上述经验和技能对应起来
 - 这些要求将记录到一份调查问卷中, 此调查问卷将用作服务期间的记录计划
- 启动会议
 - 订购服务后, 戴尔项目经理将与客户和/或渠道合作伙伴开展讨论, 以启动服务 — 合作项目前技术讨论
 - 在启动会议期间, 将确定寻找派驻专家并让其开始服务的时间表, 以及客户针对服务持续时间和其他项目具体细节的首选联系方式
 - 戴尔将单方面决定完成服务所需的相应派驻专家
- 服务启动
 - 启动派驻服务后, 戴尔项目经理将提供每周状态报告, 并将作为与整体服务合作项目相关问题的主要联系人
 - 对于超过一个月的合作项目, 戴尔项目经理将与客户和/或渠道合作伙伴召开月度核查会议
 - 如果指派的派驻专家因疾病、公民义务、服兵役、培训或个人无法预见的休假而无法提供服务, 戴尔将另行指派一名派驻专家, 并在派驻专家资源发生变化之前通知客户
- 服务结束
 - 在派驻服务完成后, 戴尔项目经理将获得客户的确认并结束项目

先决条件

在指定本服务说明中详细服务的时，戴尔设定了以下特定假定条件：

- 客户提供的关于现场技术要求/体系结构的所有信息必须实质上正确
- 派驻专家仍由戴尔单方面指定和负责，并在戴尔的监督之下执行本服务；因此，无论发生任何情况或事件，他们都不应被视为或等同于客户的员工
- 可在客户时间表内找到具备必要经验和技能的派驻专家；否则，服务可能会被取消
- 客户需确保派驻专家的时间以连续方式全额利用；未使用的小时、天数、周数或月份不予结转

除外事项

为避免疑义，双方确认并同意戴尔对客户运营环境中当前使用的任何客户和/或第三方人员、硬件、软件、设备或其他资产不承担任何责任，并且以下活动不包含在本服务说明的范围内：

- 特定交付内容或结果。 本服务由具备特定技能的专家在固定时间范围内执行。戴尔将根据客户的优先任务清单实现工作产出最大化并达成既定目标计划；任何需要戴尔超出此固定时限执行的活动或服务，均不属于服务范围
- 任何未在本服务说明中明确注明的戴尔培训、服务、任务或活动
- 非客户端产品的服务
- 开发专为客户单独创建的任何知识产权
- 无论出于何种目的，这些专家将始终作为戴尔或戴尔签约交付合作伙伴的员工，行政及层级管理均由其雇主负责；在提供服务时，这些专家在任何情况下均不得在法律或事实上被视为客户的员工或客户的临时工作人员
- 在规定时间内提供具体交付成果；戴尔确实按照固定价格、固定可交付成果提供本服务范围之外的服务
- 取代戴尔的托管服务、托管部署服务、快速入门、支持服务、咨询服务、应用程序开发和 ProDeploy 服务
- 派驻专家加入客户运营
- 服务的非连续交付
- 由于第三方供应商资源不足或需求缺失造成的非连续工作
- 高级派驻专家和派驻专家需要前往距离主要大都市区 100 英里以外的客户现场，桌面端技术专员需要前往 50 英里以外的客户现场。超出这些距离可能会收取额外的差旅费
- 使用任何轻型结构或专用工具，如钻头

- 通过个人交通工具和/或租赁交通工具运送戴尔或客户硬件

在客户提出请求后，戴尔或渠道合作伙伴将提供有关此等超范围服务的建议。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

客户及时向戴尔提供办公用品、设施、设备、协助、合作、来自客户高级职员、代理和员工的完整且准确的信息与数据、配置恰当的计算机产品和网络连接，这对于本文档中规定的服务执行至关重要，无论派驻专家是在现场还是远程。以下是客户的附加责任：

- 提供至少一位具有系统管理职责和相应系统/信息访问权限的技术联系人
- 为调查问卷提供信息并遵循确定的要求
- 在服务开始前，确保所有环境、技术和操作要求均已得到满足
- 对环境中的调度和停机时间进行影响评估，并根据需要为派驻专家提供适当的权限以执行服务
- 在戴尔的正常工作时间（或双方商定的其他时间），为戴尔人员提供对执行服务所需的客户主题专家、系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）的访问权限
- 为所有供应商和第三方提供必要的技术支持团队支持
- 服务期间，客户网络的所有连接、性能和配置问题
- 在服务期限结束时为项目收尾提供信息
- 如果客户现场位于主要大都市区 100 英里以外（针对高级派驻专家和派驻专家），或位于主要大都市区 50 英里以外（针对桌面端技术专员），则客户应承担派驻专家产生的所有差旅费用
- 适当时积极参与派驻服务候选人的遴选过程；包括但不限于简历审查，安排和参与面试过程以及最终候选人的遴选
- 将任何与派驻专家相关的问题或疑虑转交给指定的戴尔项目经理

一般客户责任

保持合理边界。客户不得将派驻专家像他们自己的员工那样融入公司运营。客户不得允许派驻专家像他们自己的员工一样使用客户公司内部的社交机构（例如健身房等）。此外，客户不得像与自己的员工那样与派驻专家进行互动。组织的任何讨论（例如假期、病假、工作质量等）都只能通过戴尔项目经理传达，绝不能直接告知派驻专家。

有权授予访问权限。客户须声明并保证，其已获得相关权限，有权允许客户和戴尔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戴尔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。在法律允许的情况下，如果未事先取得戴尔的书面同意，则自客户的订单所列日期起两年内，客户不能直接或间接招聘客户因戴尔履行本服务而接触到的戴尔员工；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戴尔员工。

客户合作。客户理解，如果没有及时且充分的合作，戴尔将无法履行本服务；即使能够履行，本服务也可能会发生严重的改变或延迟。因此，客户将及时、合理地与戴尔开展戴尔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，戴尔将概不负责，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，客户将免费为戴尔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戴尔提供这些设备。

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。戴尔不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

以下责任限制规定不适用于德国、奥地利、瑞士和法国，这些国家将应用协议中所述责任限制规定。除协议中所述责任限制规定之外，在这些国家/地区中，数据丢失的责任限于因重新安装备份而产生的费用。

除非适用的地方法律要求，否则戴尔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
- 戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

第三方保修。本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。如果由戴尔或制造商以外的任何其他方处理该硬件或软件，则某些制造商的保修可能会失效。客户应确保戴尔履行本服务时不会影响此类保修，或者客户可以接受戴尔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，戴尔不承担任何责任。

服务时间。 根据当地法律对每周工作时间的相关规定，本服务的执行时间为戴尔正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 6:00，除非另有规定，详见下表：

国家/地区	戴尔正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、其他说英语的加勒比海地区	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、巴拉圭、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

除非事先以书面形式另作安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

戴尔服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买订单上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户与戴尔另行签订的协议提供，协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户地点，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	适用于您购买戴尔服务的条款和条件	
	直接从戴尔购买戴尔服务的客户	通过戴尔授权经销商购买戴尔服务的客户
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/地区	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*
亚太地区和日本	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本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”，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”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，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。
欧洲、中东和非洲	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德国： www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： Dell.co.uk/terms	您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本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”，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”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，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。

*客户可访问其当地的 [Dell.com](https://www.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](https://www.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](https://www.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 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/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。除非戴尔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。**本服务的时间排定之后，对此预约的任何更改都必须至少比排定日期早 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）重新预约本服务，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。**如果戴尔有正当商业理由认为提供本服务会给戴尔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，则戴尔可以拒绝提供本服务。如果因戴尔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，戴尔概不负责。
- D. 可选服务。**客户可从戴尔购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户地点而异。购买可选服务时可能需要与戴尔另行签署协议。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。**戴尔可以分包本服务和/或将本服务说明委托给合格的第三方服务提供商，代表戴尔提供服务。
- F. 取消。**戴尔可能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。

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

- G. **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。
- H. **服务期满。** 自戴尔开具发票之日起，客户可享受此处所述服务的期限为六 (6) 个月（以下简称“**服务期限**”）。除非戴尔另有规定，此服务将于服务期限的最后一日自动过期，在戴尔和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议的内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。不论客户获得的任何描述本服务的报价单或发票上规定了多少时间或小时数，完成本服务描述中所述范围内的服务并向客户交付交付成果（如适用），即视为已履行本服务的全部内容。除非戴尔与客户之间另外达成协议，否则在任何情况下，客户都无权获得本服务未使用部分的补偿或退款，在戴尔和客户遵守适用法律的前提下，如果本规定与授权购买这些服务的客户主协议相冲突，则该类主协议内容优于本服务说明，须以主协议内容为准。

© 2025 Dell Inc. 版权所有，保留所有权利。本文档可能使用商标和商号来指称拥有这些商标和商号的实体或其产品。您也可以致函索取戴尔销售条款和条件的印刷版。