



服务说明

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

简介

戴尔很高兴根据本服务说明（以下简称“服务说明”），为您提供 Dell APEX PC as-a-Service（以下简称“PCaaS”或“服务”）。PCaaS 将硬件、软件和服务汇总到融资解决方案中，每个席位每月按单一价格交付。PCaaS 构成灵活，客户（定义见下文）可以根据自己的环境量身定制合适类型的硬件、软件和服务级别。客户通过与戴尔金融服务 (DFS) 签署独立协议（简称“DFS 协议”）后，PCaaS 除了能够灵活选择硬件、软件和服务之外，还将提供灵活融资。您提出请求，即可审查 DFS 协议中规定的灵活融资¹选项。

报价单、订单或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，以及客户已购买的可用服务选项。本服务说明介绍了戴尔和客户有关本服务（包括任何其他适用服务）的所有相应义务和责任。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戴尔销售代表。

服务范围

PCaaS 包括一系列硬件、软件和服务，可处理部署、支持、管理和资产回收等事宜。这些服务唯一的相关服务说明将在 www.dell.com/servicecontracts/global 上发布。客户可以选择这些服务的级别，以更好地满足客户的个人计算机 (PC) 生命周期需求。选中的某些服务选项可能需要执行工作说明书 (SOW)，该说明书将提供与特定服务交付相关的更多详细信息。

¹ 某些部署选项（包括 ProDeploy 版本）不适用于戴尔 Latitude Chrome Enterprise 设备。

融资选项

PCaaS 的融资部分将提供三种可选功能，可为客户带来更高的灵活性，与典型的硬件公平市场租赁协议截然不同。

灵活扩展 (Flex-Up) — 此功能使客户能够在原 DFS 协议期限内随时添加设备 (PC)。灵活扩展需要新的采购订单 (PO) 和计划，不能与原始 DFS 协议具有相同期限。例如，如果客户在 36 个月的 DFS 协议期中途添加了 500 台新 PC，这 500 台新 PC 将签订额外 36 个月的全新独立的合约。

灵活缩减 (Flex-Down) — 此功能使客户能够按预先确定的数量缩减合同中的总设备 (PC) 数，而无需支付任何罚款或费用，在整个 DFS 协议期限内保持每月每台设备的价格不变。此选项只能在相应的 DFS 协议中期过后（例如，36 个月期限的第 18 个月之后）使用。客户能够灵活缩减的比例必须在签署 DFS 协议时确定，并在 DFS 协议中指明。DFS 还要求客户必须承诺达到最短期限后，才能灵活缩减设备。此最短期限将在 DFS 协议中有所规定并非所有国家/地区都提供灵活缩减功能。Dell APEX PCaaS 在北美、欧洲、中东和非洲以及亚太及日本地区的 50 多个国家/地区提供。并非所有国家/地区都提供所有灵活融资选项。请与您的戴尔金融服务代表联系以了解详情。

中期升级 (Mid-Term Upgrade) — 此功能将灵活扩展和灵活缩减相结合。中期升级必须在 DFS 协议伊始便确定，并遵循上述相同规则（例如，客户若决定灵活扩展，上述灵活扩展规则仍然适用）。尽管有前述规定，但如前所注，并非所有国家/地区都提供灵活缩减功能。Dell APEX PCaaS 在北美、欧洲、中东和非洲以及亚太及日本地区的 50 多个国家/地区提供。并非所有国家/地区都提供所有灵活融资选项。请与您的戴尔金融服务代表联系以了解详情。

PCaaS 服务交付经理（针对拥有 300 台或以上 PCaaS 设备的客户）

每个满足最低设备数条件（如下所述）的客户，其帐户都会分配到一名 PCaaS 服务交付经理 (SDM)。SDM 将是客户或客户指定合作伙伴（定义见下文）的联系人，负责处理与本服务相关的所有事宜。SDM 将根据相关的服务说明和/或-SOW 监督一系列 PC 生命周期项目，以改善戴尔为客户带来的整体 PC 生命周期体验。

最低要求：

- 1) 在购买本服务后的 90 天内租赁 300 台 PC：且
- 2) 最短服务持续时间为 12 个月。

如果客户未能满足上面列出的任一最低门槛，戴尔可自行决定撤除 SDM。尽管有前述规定，戴尔仍可自行决定放弃执行最低设备数的强制要求，允许客户 90 天后恢复设备最低数量，但此放弃行为并非禁止戴尔未来任何日期强制执行这些设备最低数量要求。

SDM 服务时间为星期一至星期五（节假日除外），正常工作时间内（定义见下文）。“工作时间”由 SDM 所在位置而定，而且可能因区域和国家/地区而异。非工作时间的支持服务可能会由其他资源提供，具体由戴尔自行决定。SDM 的位置将在启用服务时根据客户偏好的服务区域和员工配备情况来分配。

PCaaS SDM 协助领域

本节介绍了 SDM 将根据本服务说明、其他适用服务说明和/或执行的 SOW 的规定，监督、推进和/或协调的某些阶段、里程碑事件和活动。

启用服务/启动阶段

- 推进和领导开展开工会：
 - 审查并确认客户要求和服务说明/SOW
 - 确定/介绍 PCaaS 联系人和利益相关者
 - 审查 PCaaS 生命周期流程
- 制定计划治理和渠道合作规则
- 监督并确认戴尔在线和自助服务工具启用（例如 TechDirect、MyDFS、SupportAssist 等）

过渡阶段

过渡阶段的目标是根据本服务说明、其他适用服务说明和/或执行的 SOW 设计、构建和实施可重复的 PCaaS 配置、部署和资产回收解决方案。关键里程碑事件和活动包括：

- 监督 PC 生命周期项目，包括：
 - 映像创建、配置和工厂服务
 - 部署计划和执行服务
- 提供订单可见性和状态报告
- 提供执行摘要（例如状态、里程碑事件概要、风险、问题、行动等）
- 协助计划使用灵活扩展、灵活缩减和中期升级功能（根据需要）
- 协助完成期满资产回收和更新计划

稳定状态阶段

在过渡期之后，计划将进入稳定状态。在稳定状态阶段，SDM 将每月或每季度（或双方商定的时间）协调并推进开展一次 PCaaS 状态和治理会议。关键里程碑事件和活动包括：

- 提供 PCaaS 执行摘要（例如状态、里程碑事件概要、风险、问题、行动等）
- PCaaS 资产状态和处置报告（数量、位置、期满等）
- 客户提供 PCaaS 硬件预测
- 针对事件、派单和保修摘要报告采取的商业上合理的措施³

期满阶段

在期满阶段，SDM 将根据资产回收服务和期满计划协调和推进资产回收和更新活动。关键里程碑事件和活动包括：

- 向客户或合作伙伴提供资产列表以进行期满计划
- 协助为客户安排数据擦除和资产回收（如果适用）
- 与资产回收团队协调以执行数据擦除和恢复，并提供清除证书

客户责任

- 指派一个人担任 PCaaS 单点联系人，此人负责与 SDM 合作以推进 PCaaS 活动
- 如果计划的设备最少数量和服务有任何变动，或者有任何延迟，请尽可能快地通知戴尔
- 按协商提供 PCaaS 硬件资产预测
- 针对客户或第三方供应商在 PCaaS 资产上执行的服务提供通知和状态更新
- 不通过 DFS 或 DFS 关联合作伙伴租赁的 PCaaS 资产的资产跟踪和报告
- 从第三方购买的 PCaaS 资产的资产跟踪和报告
- 在商定的时间范围内获得或提供关键里程碑交付成果的批准和签核
- 根据戴尔的合理要求，在合适的情况下，及时提供必要的文档、主题专家联系方式和其他资源，以便推进 PCaaS 服务

服务例外情况

- 提供的服务不包括开发专为客户单独创建的任何知识产权
- PCaaS 的供应情况或具体内容或因地理位置和区域而异。客户应咨询戴尔销售人员或 SDM，了解特定位置和区域的供应情况、限制和差异
- 对于跨国客户，可以分配一个区域 SDM 为区域内的 SDM 活动提供协助

³ 如果支持服务包括 ProSupport Plus，请参阅 ProSupport Plus 服务说明。

- 其他 SDM 依赖关系：
 - 仅适用于戴尔提供的服务，不包括由第三方购买和提供的服务
 - 仅适用于通过 DFS 或 DFS 关联合作伙伴租赁的金融资产（具体请联系您的 DFS 代表）
 - 可能会因戴尔的国内运营以及各种服务的供应情况而异
- SDM 未提供的服务：
 - 报价或销售产品和服务
 - 直接与终端用户通信/联络
 - 技术支持、故障处理或诊断活动（请参阅支持级别服务合同）
 - 针对非 PCaaS 资产的服务
 - 此服务说明中未特别规定的任何其他服务

戴尔服务的条款和条件

本服务说明由您、客户或客户指定合作伙伴（下称“您”或“客户”或“客户指定合作伙伴”）与本服务购买发票上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户或客户指定合作伙伴与戴尔金融服务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	通过经授权的戴尔经销商购买服务的客户
美国	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms (英语) http://www.dell.ca/conditions (加拿大法语)	www.dell.ca/terms (英语) http://www.dell.ca/conditions (加拿大法语)
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	http://www.dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 http://www.dell.com/servicedescriptions/global	http://www.dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 http://www.dell.com/servicedescriptions/global

亚太和日本地区	<p>http://www.dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 http://www.dell.com/servicedescriptions/global</p>	<p>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。</p>
欧洲、中东和非洲(EMEA)	<p>http://www.dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 http://www.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： http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德国： http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国： http://www.dell.co.uk/terms</p>	<p>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。</p>

* 客户可访问其本地 <http://www.dell.com> 网站，只需通过一台已连接至所在地互联网的计算机访问 <http://www.dell.com> 或在戴尔的“Choose a Region/Country”（选择地区/国家）网页 <http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> 上选择相应选项即可。

客户还同意，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务说明（可从 www.dell.com/servicedescriptions/global 查看该服务说明）。如果本服务说明中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况下，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的任何其他条款。

下订单购买相应服务、接受提供的相应服务、使用相应服务或相关软件、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。

隐私：戴尔将根据相应司法辖区的 Dell Technologies 隐私声明处理根据本服务说明收集的所有个人信息，所有隐私声明均在 <http://www.dell.com/localprivacy> 上提供，并且在此处引用以供您参考。

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。

竞业禁止

如果未事先取得戴尔的书面同意，则自客户的订单所列期满起 2 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（或代表戴尔履行服务的第三方服务提供商员工）；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，客户或客户指定合作伙伴将及时、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。

戴尔对以下内容概不负责：

- **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的损失；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。**

戴尔不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。

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。戴尔或生产商以外的其他方对这些硬件或软件进行更改时，某些生产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影响，戴尔不承担责任。