



服务说明

Dell Lifecycle Hub

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 Lifecycle Hub（“LCH”）服务（以下简称“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。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。某些定义的术语将在本服务说明的术语表部分、使用相应术语的上下文中定义，在某些情况下，还会在本服务说明稍后部分的上下文中定义。

本服务的范围

本服务旨在针对客户授权资产和标准外围设备，为客户提供设备生命周期管理。“授权资产”包括客户拥有或租赁的序列化资产，其中包含客户向戴尔提供的授权列表中列出的戴尔品牌和非戴尔品牌台式机、笔记本和平板电脑。为避免疑义，虽然本服务中包含相关资产，但授权资产并不包括显示器、键盘、鼠标和其他标准计算外围设备等。客户也可以选择仅将本 LCH 服务附加到在销售点（“POS”）购买的全新戴尔台式机或笔记本。有关更多详细信息，请参阅下文表 3。

本服务使用戴尔标准实践、流程和工具远程提供。下面的表 1 描述了本服务的关键组成部分及对应元素：

表：1

Dell Lifecycle Hub 元素	
过渡服务	<ul style="list-style-type: none">客户 ITSM 系统与戴尔集成将种子库存移动到 Lifecycle Hub业务规则定义和角色设置

客户管理	<ul style="list-style-type: none"> 客户端交付主管
使用配置服务进行仓储和部署	<ul style="list-style-type: none"> 服务请求管理 仓储和存货管理 基于角色的配置 (BIOS、操作系统和应用程序) 发货、配套和派单
重新部署管理	<ul style="list-style-type: none"> 设备返回并重新部署 外观翻新、维修和重新标记 退回设备的认证数据擦除
记账	<ul style="list-style-type: none"> 3 年或 4 年合同期 每月或预付付款选项

详细描述

过渡服务和初始配置

过渡服务可促进实施本服务说明中所载范围内服务的实施。双方将指定一个联合过渡团队来管理过渡工作。过渡团队将制定并更新经批准的过渡里程碑计划，并按商定的计划推动实施。过渡团队由客户和戴尔代表组成，来自完成过渡和解决问题所需的职能部门，包括但不限于业务管理、供应商管理和采购、安全和信息保护、人力资源、通信、设施和服务管理部门。

过渡经理将建立完成过渡的机制，包括日程表、通信协议、过渡里程碑计划的变更控制流程，以及用于识别和解决关键过渡问题的上报流程。

过渡服务将于购买服务后大约 14 个工作日内开始。戴尔解决方案的过渡期约为 3 个月，具体取决于所选配置服务。

戴尔责任（过渡服务）

- 指派一个人担任单点联系人，负责与客户过渡经理合作以便于将适用的生命周期管理服务转交给戴尔；
- 为履行过渡计划中规定的职责提供必要的资源。
- 得到客户批准后，在客户的协助下制定和维护详细的过渡里程碑计划；
- 根据商定的流程，定期告知客户过渡里程碑计划的更新内容和状态；

- 确定回退和应急计划以降低风险；
- 请提供需要由客户准备的文档清单，并就承诺时间达成一致；以及
- 要成功配置 PC 设备，请在承担服务之前：
 - a) 验证客户的部署解决方案，与客户合作，从客户 UEM 环境中收集和分析与其配置流程相关的信息；
 - b) 向客户提供成功执行预先资源调配所需的调查结果报告和行动事项；
 - c) 为客户提供用于提交硬件和服务角色定义的格式；
 - d) 请求客户授权/同意，以基于 Azure 客户端授权，从而代表客户注册设备；

客户责任（过渡服务）

- 指派一个人担任单点联系人，此人负责与戴尔过渡经理合作以便于将服务转交给供应商；
- 根据需要提供意见并批准过渡里程碑计划，包括过渡优先事项的确认标准和交付成果的验收标准；
- 在过渡里程碑计划所述的指定时间范围内，批准关键里程碑交付成果并签核；
- 提供与过渡相关的当前文档（例如，客户的第三方供应商信息、客户服务位置数据、配置文档）；
- 在过渡里程碑计划所述的指定时间范围内，安排技术和业务联系人，并提供服务范围内相关事宜所需的数据/信息；
- 为达成获批准的过渡里程碑计划中规定的过渡服务，参与所需测试；
- 为与戴尔提供的系统集成提供开发资源，并开发必要的工作流；
- 批准退出标准，用以确定服务过渡完成；
- 制作并分发所有客户终端用户通信、培训材料、参考指南和其他必要的文档，以便向客户组织介绍新服务和相关流程；
- 在过渡里程碑计划中规定的指定时间范围内，根据戴尔的合理要求，提供必要的文档、系统访问权限、主题专家的访问权限和其他资源；
- 在启动会议之前，针对为服务提供支持的戴尔资源，客户将指定其他要求，例如保密协议或专门的背景调查要求。
- 根据戴尔提供的格式，客户应提供最多十二个设备层的硬件角色定义；
- 在发运授权资产之前，以戴尔提供的格式提供所有授权资产（戴尔和/或多供应商）的列表；
- 客户应在 AOS 之前的 30 个日历日内，将未在客户终端用户环境中的授权资产和/或外围设备运送到 LCH 设施；
- 对于成功配置 PC，在接受服务之前，客户将：

- a) 提供可运行的部署解决方案，并与戴尔合作，在过渡里程碑计划规定的指定时间范围内验证其兼容性与可操作性；
 - b) 请在指定的时间范围内，按照提供商指定的格式提供硬件角色定义，具体要求请参阅过渡里程碑计划。
 - c) 解决戴尔因部署验证活动而提供的行动项目；并且
 - d) 授权/同意戴尔基于 Azure 客户端授权，从而代表客户注册设备。
- 在过渡期间，或因变更控制所致，通过以下方式参与暂存验证：
 - a) 对于由戴尔暂存的每个 PC 设备，订购至少一个型号；
 - b) 根据特定客户标准，对结果暂存启动内部测试；
 - c) 向戴尔提供反馈；
 - 对后续尝试重复执行测试，直至成功；
 - 客户应为停售 (EOL) 或不可重复利用的授权资产选择处置计划。客户可以购买 LCH Plus 服务，或者客户必须在戴尔书面通知后的 30 个日历日内安排取件。对于自收到通知之日起超过 30 个日历日的 EOL 存货，戴尔保留向客户收取延期仓储费的权利；且
 - 对于印度，客户还应遵守以下规定：
 - 请确认所列资产是否已缴纳关税或免税。
 - 提供将作为 LCH 设施中库存的授权资产的采购单位和库存所有者的法人实体详细信息，包括公司名称和 GSTIN；
 - 提供完整的法人实体清单，包括 GSTIN 和业务区，以便授权资产在法人实体之间的流转；
 - 提供终端用户法律实体详细信息，例如公司名称、GSTIN 和业务区域，以帮助授权资产从 Lifecycle Hub 移动到终端用户位置；
 - 提供满足请求所需的有关授权资产、客户站点和终端用户的信息（资产所有权、资产购买价格、GSTIN、位置地址，包括街道、城市和州/自治区），以确保遵守当地法律；
 - 确定用于确定运输文书申报（电子运单）中资产残值的规则；
 - 如果客户在经济特区 (SEZ) 内设有站点，则客户应自行负责采取所有必要行动，以促进授权资产在国内关税区 (DTA)、Lifecycle Hub (LCH) 和经济特区 (SEZ) 之间的流动。这包括但不限于准备、提交和跟进所有申请和文件，以获得相关主管部门的必要许可和批准；
 - a) 在合理可行的范围内，戴尔应根据事先与戴尔达成的书面协议，在合理可行的范围内提供与此类货物运输相关的支持和协助；
 - b) 批准附录：所需批准的详细列表在附录 A 中提供，附录 A 构成本服务说明的组成部分；
 - 客户必须提供交付服务所需的运输单据，并与承诺的时间保持一致；或者，客户应授权戴尔准备运输单据，以加快整体周期。

客户管理

在交付服务时，各方应分配一名负责单点联系的客户交付主管 (CDE)，领导各方的工作。

戴尔责任（客户管理）

- 管理戴尔的任务、项目资源并与客户协调活动；
- 组织双方与客户约定的会议，沟通角色、职责，审查假设条件并安排活动。这些会议包括组织定期运营审查、业务审查，并对活动、绩效指标和活动问题进行绩效审查；
- 根据变更管理流程进行与项目有关的任何变更；
- 跟踪和管理计划级别的问题或疑问，这些问题或疑问由每个已成立的计划职能部门、服务交付团队或客户报告给 CDE；并且
- 管理戴尔与客户之间的问题上报，并尽合理努力，在二十四 (24) 小时内（当地节假日除外）对问题上报予以回应。

客户责任（客户管理）

- 提供与戴尔所提供的服务有关的合理协助、合作、及时的决策以及支持；
- 获得戴尔、客户供应商和许可方要求的所有同意、批准和许可，以便客户提供的软件可以使用，这是支持或允许根据本 SOW 提供服务的合理需求；
- 对于戴尔与客户之间发生上报的情况下，支持戴尔解决问题；
- 尽合理努力，在二十四 (24) 小时内（当地节假日除外）对问题上报予以回应；
- 指定负责人协助处理报告、记帐和变更管理问题；
- 提供本地管理员和网络访问权限，以便戴尔能够根据客户安全政策和程序执行活动；
- 在环境或流程变更时，如果此类变更将影响戴尔执行本服务说明中所述活动的能力，则至少提前 72 小时向戴尔 CDE 发出通知；并且
- 在印度，客户必须提供联系人，以便在当地工作时间内为运输单据的准备提供支持；如果未在约定时间范围内提供单据，则予以上报。

订单和请求管理

戴尔责任（订单和请求管理）

- 与客户协调新设备订单的履行，从而满足授权资产及关键外围设备的 LCH 库存水平；

- 通过与戴尔提供的系统集成的客户 ITSM 请求系统，根据用户角色满足对新的或二手授权资产的服务请求；并且
- 通过戴尔系统与客户系统之间的标准 B2B 集成，为客户提供数据访问权限以及服务请求的跟踪功能。

客户责任（订单和请求管理）

- 若要向戴尔发送服务请求并接收来自戴尔的更新，客户 ITSM 必须连接到戴尔提供的系统端点；并且
- 按需提供资源，以将客户数据映射到戴尔提供的系统。

仓库及库存管理

戴尔将为授权资产提供库存管理，以存储、调配、维修、分发授权资产。

戴尔责任（仓库和库存管理）

- 从货运承运商处接收授权资产和/或外围设备；
- 在收到任何未授权资产时通知客户；
- 在戴尔系统中跟踪库存信息，并提供每周数据，用以支持 LCH 现有库存和库存状态的标准电子报告；
- 提供存储服务，如下所示：
 - a) 在 Dell LCH 设施收到资产之日起的 90 个日历日（仓储期）内，为客户仓储收到的新资产或可重新部署的授权资产；
 - b) 提供有关客户库存的库龄报告，以便客户规划设备发运和未来订单。在印度，为了遵守 SEZ 规则，戴尔将维护库龄不超过 120 个日历日的 SEZ 临时移除资产清单；
 - c) 对于仓储期和任何获准延期时间段过后仍然保留的产品，戴尔将发运这些产品，并保留向客户收取额外 LCH 任务费用的权利。
- 对于客户购买的新的戴尔授权资产，在客户提出要求之前存储此类授权资产，并遵循以下规定：
 - a) 在交付给 LCH 之后收回或补充新的戴尔授权资产（仅在交付给 LCH 之后的前 30 个日历日内允许）；
 - b) 对于新的戴尔授权资产，保修支持授权将在从工厂发货时开始生效；
 - c) 对于库龄超过 90 个日历日的每个新库存单元（设备、显示器和外围设备），戴尔将以三十 (30) 个日历日为增量收取仓库延期费，最多可延长三 (3) 次，因此总仓储期不超过一百八十 (180) 个日历日，或当地法律限制的时长。仓库延期费用不按比例分摊。如果存储超过最长一百八十 (180) 个日历日，客户应负责在服务范围内提供可将设备发送到的替代位置。客户应承担与执行此转让相关的所有费用。

- d) 如果新设备通过 Dell Financial Services (DFS) 租赁，则戴尔授权资产的租赁开始时间将由 DFS 租赁条款决定。

客户责任（仓库和库存管理）

- 在客户承担费用的情况下，将戴尔预计重新分发的原有、非活动授权资产和/或外围设备运送给戴尔，并提前通知戴尔；
- 至少每月向戴尔提供一次准确的授权资产和/或外围设备数量预测；
- 提前提供所有必要的库存，以便戴尔满足服务范围内每个国家/地区的数量预测和相关服务级别要求；
- 如果预测发生变化，尽快通知戴尔；
- 必要时，协助戴尔处理所收到设备的不一致之处；
- 协调映像和资源调配软件、硬件及网络配置的安装和调试，戴尔将在服务交付过程中使用这些软件、硬件和网络配置；
- 客户和戴尔将协作开发和实施可接受的集中式配置管理流程，以标准化管理映像修订、映像程序、操作程序以及物料清单 (BOM) 标准和文档的配置；
- 仓储支持：
 - 在初始配置期间提供收货地址，以接收将达到仓储期限的批量产品发货；
 - 对于在仓库中保留超过 90 个日历日的新产品，提供长时间库存品的消耗计划；
 - 在戴尔通知达到存储限制后的三 (3) 个工作日内予以回应，提取 EOL/不可重复使用的产品；
 - 确认运往客户提供的收货地址的所有新产品已送达；
- 客户同意，不会将包含须依法保留的信息的设备发运到 Lifecycle Hub。在提前收到通知的前提下，戴尔可以安排将此类设备发运到其他客户位置。如果戴尔持有的授权资产或其他材料需要依法保留，客户应立即通知戴尔，并提供上述授权资产或材料的归还地址，费用由客户自行承担。
- 在印度，如果授权资产映射到经济特区 (SEZ) 站点并存储在 Lifecycle Hub，则客户必须确保自接收日期起 120 个日历日内，将此类授权资产取回至同一 SEZ 站点，以避免任何税务违规行为；

发货、接收、补货/重新部署

在 Lifecycle Hub 为授权资产开展仓库物流工作。这些服务包括对客户退回设备的托管、受控的接收流程、检查、筛查和诊断、维修协调以及测试。

戴尔责任（发货、接收和补货/重新部署）

- 戴尔将通过电子服务请求以电子方式将收到授权资产的确认函发送给客户服务管理系统；

- 戴尔将对收到的授权资产进行收货检查，并记录结果；
- 戴尔将对退回的设备执行快速测试程序，以确定功能故障是否会影响为待停用授权资产完成全面数据清理的能力；
- 所有外部存储设备都会接受清理和环境处置；
- 戴尔将根据每项授权资产的要求，在硬盘上执行 IEEE 2883 认证的数据擦除。数据擦除将包括：
 - 安全监管链
 - 报告和跟踪
 - 数据擦除活动
- 戴尔将接收具有可用使用寿命的授权资产，将其恢复为成品状态进行储存，直至需要重新为客户部署为止；
- 履行服务请求，包括拣选授权资产和任何其他附件。配套必要的组件和包装 — 包括设备、最多 2 台显示器和最多 5 个额外的标准外围设备（鼠标、键盘、坞站）；
- 在印度，戴尔将确保属于在 SEZ 购买的客户法人实体的授权资产，在因生命周期管理活动移出 SEZ 时，均应退换至同一个 SEZ；
- 服务总价中不包含运费。客户可以选择使用以下选项之一，具体取决于地理位置：
 - 使用戴尔提供的运费，该运费将按月收取。根据发货时戴尔发布的费率计算发货次数；
 - 使用戴尔提供的运输服务，按照购买服务时预定义的运输服务级别，每月按授权资产支付固定费用。该费用将按月收取，每台设备的费用与服务费用捆绑在一起，与发货次数无关。
 - 向戴尔提供客户的发货账户。此选项在 EMEA 地区不可用。

客户责任 (发货、接收和补货/重新部署)

- 客户同意不退回包含受任何内部政策（如依法保留、数据保留要求、监管要求、数据隐私义务等，下文统称为“客户内部政策”）限制的信息的产品。如果戴尔持有的设备或材料需要遵守客户内部政策，客户应立即通知戴尔，并提供上述设备或材料的归还地址，费用由客户承担。此外，对于因戴尔处理受客户发送给戴尔的、受客户内部政策约束的设备或材料而导致的任何责任，客户应使戴尔免受损害。为避免疑义起见，对于发送给戴尔的、受客户内部政策约束的设备，戴尔不承担任何责任；
- 至少每月向戴尔提供六 (6) 个月的数量和活动预测，从而向戴尔提供准确的授权资产数量预测；并且
- 所有授权资产都必须签订保修或支持合同，直至 EOL。

外观翻新和维修

戴尔责任 (外观翻新和维修)

- 在 Hub 收到授权资产时，戴尔将对设备进行筛查；
- 在处理授权资产，将其重新置于存储状态以供将来重新部署之前，将执行最终功能测试和外观检查。其中包括：
 - 去除不必要的贴纸；
 - 通过抛光处理轻微表面划痕；
 - 最终擦拭；
 - 最终功能测试。如果设备发生故障，将转到质量搁置状态以供审查；
- 戴尔将根据客户规格确定保修范围内或保修范围外需要维修的功能故障；
- 完成外观审查，以确定授权资产的发送处置方式；
- 戴尔将根据授权资产的客户支持权益，利用客户签约的第三方或 OEM，针对检测到的或客户指出的终端用户系统问题，协调必要的系统级维修活动；
- 戴尔将协调所有已接收授权设备的第三方/OEM 维修和归还流程和/或寄送供应商 (OTV) 维修活动。
- 管理客户的保修期内和超出保修期的库存，仅限于跟踪入站和出站授权资产；
- 戴尔应利用 OEM 的保修条款和条件，协调服务的适用部分。戴尔将负责遵循 OEM 的退货授权流程；并且
- 如果 Hub 收到的授权资产涉及到对保修范围之外的台式机或笔记本进行维修：
 - 当设备退回到 LCH，且系统权限超出保修范围时，戴尔将根据初始配置中概述的、预先确定的计划准备设备，以进行处置；
 - 如果设备在保修范围内，且故障原因超出保修权限范围，则该设备将被置于搁置状态，并将联系客户。

客户责任 (外观翻新和维修)

- 获取和购买 OEM 保修或第三方设备维修合同和权益；
- 提供规格和程序，以便在戴尔无法直接访问授权的保修范围内维修解决方案时，促进保修范围内和保修范围外维修的协调；并且
- 所有授权资产都必须签订保修或支持合同，直至 EOL。

配置服务

配置服务的重点在于根据过渡/初始配置期间指定的角色定义，运送预先配置的授权资产，确保终端用户在收到授权资产后的几分钟内就能投入高效工作。Lifecycle Hub 为客户提供了一个选项，让他们可以选择其中一项配置服务 — 专用 Connected Configuration 和 Windows Autopilot 预先资源调配，以部署预配置的设备。

专用 Connected Configuration

- “专用 Connected Configuration” 允许客户网络扩展到戴尔配置中心，从而使授权资产能够在交付前连接到客户网络，以进行资源调配。客户部署解决方案将使用专用客户硬件和系统管理软件在各 Dell Lifecycle Hub 托管，并将通过安全的 VPN 连接至客户网络；
- 主要客户站点通过安全的 VPN 连接至 Dell Lifecycle Hub 的辅助站点。客户主分发点的 Windows 操作系统映像、更新和应用程序等内容可使用 VPN 同步到戴尔的辅助分发点。由于硬件在戴尔配置中心的暂存过程中可以访问客户的网络资源，因此客户可以完成传统上在每个终端用户桌面上执行的特定任务，如加入域、Active Directory 管理和安装应用程序；并且
- 专用 Connected Configuration 允许客户使用客户拥有和管理的硬件和软件，在 Dell Lifecycle Hub 内全面执行和完成其部署流程。使用专用 Connected Configuration 时，客户负责大部分部署流程，包括：
 - 分发点上的内容；
 - 操作系统映像；
 - 驱动程序管理；
 - 补丁程序管理；
 - 更改管理控制；
 - 工作说明；
 - 故障处理。

服务过程（专用 Connected Configuration）

- 客户的部署解决方案将由戴尔配置中心托管，并通过安全通道连接至客户网络。安全连接将作为客户环境与戴尔生产环境之间的网关提供。客户可使用安全通道进一步定制其他部署选项，包括但不限于加密和其他安全与访问功能、基于角色的管理、Active Directory 发现以及其他网络、数据库和安全配置。部署流程中的处理时间限时最多四 (4) 小时，技术人员支持时间限时最多十 (10) 分钟，以启动和完成每台配置设备的自动任务序列。订单和/或服务履行能力将根据客户的预测装置数量和客户部署解决方案的能力（根据确定范围过程中与 Dell 协商的规定）进行计算。其中包括每个装置的平均部署时间，以及可同时部署的最大装置数量。服务取决于戴尔对客户建议的操作系统部署解决方案的验证。作为验证的一部分，戴尔将与客户合作，从客户环境中收集和分析与其操作系统资源调配流程相关的信息；

- 将使用客户的物理硬件来建立部署解决方案。物理硬件解决方案使客户能够将其部署解决方案和相关硬件集成到 Dell 配置中心；以及
- 由任何使用安全连接和 Connected Configuration 服务根据客户指示配置授权资产，或客户违反本服务说明规定的条款、条件和未履行责任等原因，引发的任何索赔或诉讼，客户应根据需要，为戴尔辩护、赔偿戴尔的损失并保护戴尔免受此类索赔或诉讼的损害。客户在此确认并同意，戴尔已被授权采取任何合理措施，针对戴尔和/或任何第三方的物理资产或任何其他 IT 环境方面提供保护针，使其免遭客户引入到戴尔或此类第三方的物理资产或 IT 环境的安全威胁影响。

戴尔责任 (专用 Connected Configuration)

- 提供访问权限，以便与客户网络建立安全的 VPN 连接；
- 必要时持续为戴尔人员提供所有必需的培训和相关费用；
- 针对由客户提供、预暂存的服务器、交换机和防火墙提供 4U 机架空间和相关环境，以方便客户部署解决方案的逻辑连接和扩展；
- 将客户提供的设备安装到戴尔分配的 4U 机架空间中，并按照客户说明进行启动；并且
- 在暂存过程中，拆箱 Hub 收到的授权资产，并将其附加到既定客户的部署环境中，以便根据商定的工作说明履行客户服务请求。

客户责任 (专用 Connected Configuration)

- 在接受服务之前：
 - a) 提供可正常运转的部署解决方案，通过与戴尔的协作进行兼容性验证和可运转性；
 - b) 以戴尔指定的格式提供硬件和服务角色定义；
 - c) 提供可在 LCH (客户硬件) 中架装的物理部署解决方案，及/或客户项目范围、客户系统管理软件 (客户软件) 以及所有内容和客户任务序列 (统称为“客户内容”) 所需的冗余。在客户硬件位于戴尔的资源调配位置时，客户应保留硬件的所有权。客户硬件应包括防火墙、部署服务器和网络交换机；
 - d) 提供必要的资源，以便与戴尔设施建立安全的 VPN 连接；安全网络连接必须满足 (或超越) 戴尔的站点到站点 VPN 安全要求。
- 负责客户硬件和客户软件的所有维护、安全、管理、监视和支持，并维系正常运行时间，以达到 99% 的系统可用性指标。客户同意，如果出现与客户硬件或软件或必要功能可用性相关的任何问题，戴尔将免于履行本服务的义务，直至此类问题得到解决且所需功能恢复为止；
- 提供部署工作说明，包括但不限于启动部署所需的步骤、明确标识部署完成时间的说明，以及发货前关闭系统的步骤；

- 通过戴尔集成系统提交服务请求，并附上来自客户服务管理系统（例如 ServiceNow）的配置工作说明和/或技术规格。
- 使用其系统管理环境和程序管理部署服务器、系统部署、驱动程序和操作系统更新。如果更新影响工作说明或处理速度，客户应将工作说明可能发生的变更告知戴尔；
- 利用客户托管的系统管理环境进行客户端系统部署，以最大限度减少网络流量并缩短系统部署处理时间；
- 了解事先未经戴尔书面确认和接受，在任何情况下，客户的第三方维护合同均不会赋予客户或任何第三方以物理或虚拟的方式访问戴尔设施的权利；
- 了解在客户硬件处于 LCH 期间，客户硬件丢失风险由客户承担；
- 与戴尔共同安排对客户的资源调配设备进行物理维护；
- 提供已知数量突增的提前通知；并且
- 客户负责为非 Windows 授权资产硬件提供单独的部署解决方案及工作说明（如适用）。

[Windows Autopilot 预先资源调配](#)

戴尔提供训练有素的人员，以使用 Autopilot 预先资源调配执行映像创建、设备配置、安装加载到 Autopilot 中并在角色中定义的软件应用程序，以及拣选和运送完整套件。在客户提出请求时，将使用 LCH 提供的 Windows Autopilot 为设备进行预先资源调配。预先资源调配将包括：

- Windows Autopilot 注册
- 戴尔 Windows Ready Image
- 适用于 Windows Autopilot 的预先资源调配服务

戴尔责任 (Windows Autopilot 预先资源调配)

- 使用标准 Microsoft Windows Autopilot 流程，使用服务请求时提供的客户信息代表客户注册设备。对于送达 Hub 的设备，戴尔将移除先前的注册；
- 使用映像创建过程，将 Dell Ready Image 部署到设备，此过程可在创建映像时执行，动态应用正在进行映像的设备特定的驱动程序（不考虑 Windows 设备制造商）。对于涉及到非戴尔设备驱动程序的任何安全配置问题，戴尔概不负责；
- 向客户的 Microsoft Azure 租户提供实施 Dell Orchestration Logic App (DOLA) 的指导和文档，以支持 WAPP 性能；
- 如果预先资源调配过程失败，请根据以下各项解决问题：
 - a) 如果这些问题可以由戴尔纠正，戴尔将解决这些问题（例如网络、环境）；
 - b) 如果这些问题需要客户干预，请上报给客户并按需返工；

- 每周报告影响 LCH 设施吞吐量的错误情况；并且
- 如果用于预先资源调配部署的 Windows Autopilot 流程中出现错误，要求客户实施适当的修复，戴尔将通知客户。如有戴尔无法解决的故障而影响到服务，戴尔实现服务级别目标的能力可能会被延误。戴尔对此类延误概不负责；并且
- 成功完成预先资源调配流程后，重新打包经过资源调配的设备，并发运至客户在设备服务请求中指定的地址。

客户责任 (Windows Autopilot 预先资源调配)

- 维护适用的 Azure 许可，以支持 Autopilot，从而供服务使用；
- 将 Intune 应用程序包分配给组，以进行预先资源调配；
- 启用由 Microsoft 和戴尔定义的用于预先资源调配部署的 Windows Autopilot 选项；
- 创建 Intune 应用程序包；
- 在实施 DOLA 之前，以及在期限内需要更新时，在戴尔的协助下，执行 DOLA 配置更改和/或在客户的租户中包含 DOLA 配置；
- 通过戴尔的集成系统，从客户的服务管理系统（例如 ServiceNow）中获取配置工作说明和/或技术规范，包括客户的服务管理系统的组标签标识符，以提交服务请求。
- 针对 Windows Ready Image 流程，客户将负责：
 - 确认要使用的 Windows 专业版版本；
 - 同意从每个 Windows 版本迁移到下一个 Windows 版本的过渡点，同时遵守戴尔的发布和支持计划；
 - 基于戴尔提供的选项，选择戴尔设计的（出厂就绪型）Windows OEM 专业版 64 位 Windows Ready Image；
 - 如有必要，配置 Autopilot 以部署语言包；
- 根据针对 OEM 授权的 Microsoft Windows Autopilot 客户同意流程，授予戴尔针对 Windows Autopilot 注册的 OEM 授权：
 - 在收到戴尔邀请提示时，接受协议和 OEM 授权；
 - 向戴尔提供客户 Azure AD 域名；
 - 向戴尔提供客户的 Azure AD 租户 ID（也称为目录 ID）；
 - 针对每个 Microsoft Azure AD 租户执行上述活动；

- 提供支持用于预先资源调配部署服务的 Windows Autopilot 所需的任何服务，包括但不限于：
 - a) 对于接收设备的用户，至少向 P1 授予 Azure Active Directory Premium 许可；
 - b) 为接收设备的用户授予 Intune 许可；
- 订购带有 Windows 专业版 OEM Ready Image 的设备；
- 订购包含物理 TPM 2.0 芯片并支持设备证明的设备；
- 针对戴尔注册到客户 Intune 租户的每个 Autopilot 设备 ID，自动分配一个配置文件；
- 允许在本地环境外部使用 Autopilot 预先资源调配功能；
- 利用客户的管理工具，验证在客户资源调配过程中以及在客户站点部署后发生的操作系统修改；
- 及时解决在 Windows Autopilot 预先资源调配部署过程中遇到的问题，以最大程度地减少对资源调配功能的干扰；
- 自动执行所有 Autopilot 配置文件和终端用户分配，以便戴尔可以在单独一个会话中执行所有活动；
- 至少每月一次，或者按照过渡期间双方另行商定的频率，根据角色定义和 Autopilot 组标签，向戴尔提供准确的设备数量预测；
- 提供已知数量突增的提前通知；
- 客户负责为非 Windows 授权资产硬件提供单独的部署解决方案及工作说明（如适用）；并且
- 如因任何使用安全连接和 Windows Autopilot 预先资源调配服务根据客户指示配置受支持产品，或客户违反本服务说明规定的条款、条件和未履行责任等原因，引发任何索赔或诉讼，客户应根据需要，为戴尔辩护、赔偿戴尔的损失并保护戴尔免受此类索赔或诉讼的损害。客户在此确认并同意，戴尔已被授权采取任何合理措施，针对戴尔和/或任何第三方的物理资产或任何其他 IT 环境方面提供保护针，使其免遭客户引入到戴尔或此类第三方的物理资产或 IT 环境的安全威胁影响。

资产重新标记

戴尔责任（资产重新标记）

- 戴尔将在 Hub 收到的授权资产上添加视觉指示符或标签，以根据过渡期间定义的角色识别不同的硬件配置；
- 在资产标签不可读的情况下，戴尔 LCH 将按照戴尔与客户商定的规格，使用黑白字体小型或中型（静态）替换标签取代授权资产上的原始标签。

权限管理

下文所称的“权限管理”着重关注在客户的终端用户环境和 LCH 中进行范围内、报告的授权资产的管理和服务。但如果客户要求戴尔对不属于 LCH 服务授权资产的资产（下称“未授权资产”）执行服务，戴尔可运用商业上合理的努力提供帮助，但需要针对每个事件收取费用。

戴尔责任（权限管理）

- 根据戴尔提供的要求，将客户的授权资产整合到戴尔 AMDB 中；
- 如果请求的服务针对的是未授权资产，戴尔将通知客户服务请求事宜，并请求授权。如果双方事先达成一致，戴尔将通过记录成文的业务规则对请求采取行动；
- 戴尔将提供一份不会立即淘汰的未授权资产清单，以便将其纳入授权资产；客户将按月支付此类授权资产的费用，直至其被移除授权或淘汰，具体以本服务描述为准；如果客户购买了销售点（“POS”）授权，请参阅表 3。
- 对于戴尔收到的未授权资产，如果客户选择不将未授权资产更改为授权资产，戴尔会将该未授权资产退还给客户，并就该未授权资产的处理收取差异解决费用和运费；并且
- 在所有情况下，向未授权资产提供的服务都不包括在服务级别指标内。

客户责任（权限管理）

- 提供对客户电子发现工具集的访问权限，并使用客户的 AD、SCCM、网络或 Workspace ONE，监控客户网络上的资产；
- 按照戴尔指定的电子格式提供每月授权资产清单，包括序列号/服务编号、EOL 日期、制造商、保修结束日期和型号；
- 提供业务规则，供戴尔在遇到符合特定条件的未授权资产时参考；
- 客户同意从授权列表中删除提交处置的授权资产；
- 客户同意，退回至 LCH 的授权资产和未发出处置的资产将保留在授权列表中。
- 在收到戴尔通知后的 5 个工作日内，回应戴尔关于为未授权资产提供服务的指导/授权请求；并且
- 客户同意诚信行事，尽其所能编制授权资产列表，并且在发现不准确之处时，积极纠正根本原因。如果有持续的数据不一致问题，并且客户未能予以纠正，戴尔可能会因此终止服务，此外，还需要收取终止费用，金额上限为剩余期限的付款。

记账

本服务为客户提供按月付款或预先付款选项。如果客户购买了带有 POS 授权的 Dell Lifecycle Hub 服务，请参阅表 3。以下条款适用于订阅计费：

- 订单将定义商定的 3 年或 4 年的合同期限、授权资产的数量、配置服务选项、范围内的国家/地区和单价。任何额外费用都会体现在订单中；
- 在过渡结束并接受服务后，客户将根据可计费授权资产总数，按月支付欠费；
- 客户可以增加可计费授权资产总数。这些额外的资产将与客户现有的托管资产合并，成为新的“可计费授权资产总数”。戴尔可能根据可计费授权资产总数收取分层定价。
- 美国和加拿大、EMEA 地区和每个 APJC 国家/地区均适用至少 2,500 个计费单位；
- 如果可计费授权资产总数低于此水平，则仍将向客户收取 2,500 个单位的费用；
- 服务提供后，客户将在每个国家/地区以当地货币分别收到账单。服务定价不包括戴尔无直接业务覆盖的国家/地区（间接国家/地区）中开票实体所包含的附加费用；并且
- 适用于发票的税费将以发票上的账单寄送地址为依据。

额外费用

在以下情形中，客户可能要支付额外费用：

- 对于库龄超过 90 个日历日的每个新库存单元（设备、显示器和外围设备），将以三十 (30) 个日历日为增量收取仓库延期费，最多可延长三 (3) 次，因此总仓储期不超过一百八十 (180) 个日历日，或当地法律法规限制的时长。仓库延期费用不按比例分摊。如果存储超过最长一百八十 (180) 个日历日，客户应负责在服务范围内提供可将设备发送到的替代位置。客户应承担与执行此转让相关的所有费用。
- 根据实际发货次数和发货时发布的戴尔费率计算的每月运费（如果客户选择使用戴尔提供的运费）。在购买服务时，如果客户选择按授权资产支付固定的月度费用，如果燃油附加费相较于购买时上涨超过 5%，戴尔保留每半年更新运费费率的权利；
- 故障原因超出保修权限的范围或保修已过期的情况下，用于授权资产的维修；
- 如果 LCH 服务的年度实际使用总量超过服务或续订期限开始时约定的离职者、更新和提前更换的年度百分比总数的 10% 或以上，客户可能要按年度支付一笔超额费用，此笔费用以一次性付款的形式支付。
- 对于戴尔收到的未授权资产，如果客户选择不将未授权资产更改为授权资产，戴尔会将该未授权资产退还给客户，并就该未授权资产的处理收取差异解决费用和运费。有关更多详细信息，请参阅“授权管理”部分。

- 就本服务描述项下的服务，在完成过渡服务和初始配置流程后的前十二（12）个月服务期满后，客户可通过提前至少九十（90）个日历日向戴尔发出书面提前通知来无故终止本服务，且客户将向戴尔支付一笔终止费，并支付戴尔截至终止日期（含当日）已提供的所有服务费用；并且
- 双方共同商定的任何其他 LCH 服务。

服务级别目标

戴尔根据下方服务级别目标衡量其响应和解决问题的绩效。

表 2:

度量指标	定义	目标
新员工套件发货时间*	收到服务请求后，从 LCH 设施发货所需时间	24 个小时
设备更新发货时间*	收到服务请求后，从 LCH 设施发货所需时间	24 个小时
整件更换发货时间*	收到服务请求后，从 LCH 设施发货所需时间	当天（工作日）**
离职者*	收到服务请求后，从 LCH 设施发货所需时间	24 个小时
库存水平	保持最佳库存水平，以满足客户需求	90 个日历日

请注意，响应时间可能受到地理位置的限制。并非所有响应时间均适用于所有国家和地区。要了解更多信息，请与销售代表联系。上述目标不包括客户相关运输票据准备周期所需的额外时间。

*戴尔将在运营地点的正常工作时间履行服务，通常为周一至周五上午 8:00 至下午 5:00，当地节假日除外。正常工作时间可能因当地规范而异。

请在工作日的下午 3 点前提交请求，我们将根据库存情况尽快处理。否则，将在下一工作日履行，具体取决于库存供应情况。

在销售点（“POS”）购买适用于新戴尔台式机或笔记本的戴尔 LCH 服务

如果客户在销售点购买 Dell Lifecycle Hub 服务，则适用如下条款：

表 3:

POS 的前提条件	在服务开始时，针对新戴尔台式机或笔记本电脑的首个采购订单必须为 1,500 件或以上的独立设备。
授权资产	就 POS 权限而言，客户的“授权资产”仅包括在 POS 处随本 LCH 服务一起购买的戴尔品牌序列化资产，包括台式机、笔记本和平板电脑。

未授权资产	就 POS 权限而言，客户的“未授权资产”包括未在 POS 处随本 LCH 服务一起购买的所有客户资产。
权限管理	戴尔可能会提供一份未授权资产（不会立即停用）的清单，以将这些资产作为授权资产包括在内；客户将根据新授权资产的待定保修或支持合同期限，预先支付整个期限的费用，按 1 年、2 年、3 年或 4 年为增量，但须遵守本服务说明。
记账	<ul style="list-style-type: none"> 针对 POS 权限，客户必须为授权资产预先支付整个服务期限的费用； 订单将指明服务范围、3 年或 4 年的合同期限、授权资产的数量、配置服务选项，以及服务范围内的国家/地区。

先决条件

本服务基于以下假设：

- 客户提供的关于现场技术要求和体系结构的所有信息必须实质上正确；
- 客户拥有 ITSM 软件或工单工具，供其用户向戴尔提交履行请求；
- 对于所有配备电池的授权资产，额定电量均低于 100 瓦时；并且
- 授权资产在客户的不同实体之间转移而产生的任何税务责任均不是戴尔的责任。

词汇表

表 4:

期限	说明
AOS	接受服务
AMDB	资产管理数据库
CDE	客户交付高管
DFS	Dell Financial Services
DOLA	Dell Orchestration Logic App
停售	停售

ITSM	IT 服务管理
IOP	集成编排平台
LCH	Lifecycle Hub
OEM	原始设备制造商
VPN	虚拟专用网络
WMS	仓库管理系统
SEZ	经济特区
GSTIN	商品和服务纳税人识别号

定义

“客户内容”是指任何任务序列、数据、图像或其他任何客户内容或信息。

“授权资产”包括客户拥有或租赁的序列化资产，其中包含戴尔品牌和非戴尔品牌台式机、笔记本或平板电脑，这些资产列于客户提供给戴尔的授权列表之中，并且属于 LCH 服务的范围内。对于已购买 POS 权限的客户，请参阅上文表 3，了解“授权资产”的适用定义。

“POS”应指在销售点随同新的戴尔台式机或笔记本一起购买 Lifecycle Hub 服务。

“可计费授权资产”是指已在客户环境中部署或先前部署的序列化资产（不包括显示器），戴尔将针对这些资产向客户收取服务费用。

“服务级别目标”或“SLO”是指戴尔与客户之间对预期服务的定义。没有可用于服务级别目标的服务级别积分。

“服务请求”是指用户或用户的授权代表提出的请求，以发起属于服务交付正常组成部分的服务操作。

“受支持的硬件”是指配置管理系统中不时列出并且位于受支持位置的设备。

“第三方软件”是指由不属于缔约方的个人或组织开发和/或分发的软件包或组件。

“第三方”是指不属于缔约方或缔约方关联公司的任何个人、独资企业、合伙企业、公司、实体、非法人协会、非法人财团、非法人组织、信托、法人团体、政府机构或监管机构。

客户在期限结束日期之前无故终止 Lifecycle Hub 服务时，将收取“终止费用”。

“过渡经理”是指专门负责确保完成所有过渡活动，并且供应商准备好按商定的方式在服务接受日期提供服务的个别经理。

“过渡里程碑计划”是指为按时完成过渡服务，而需要达到的具有验收标准的关键里程碑。

“过渡里程碑”是指根据过渡里程碑计划规定，与供应商在特定日期完成某些过渡服务的义务相关的里程碑和/或关键交付成果。每个过渡里程碑均应具备指定验收标准。

“过渡期”是指双方执行过渡服务的生效日期之后和服务接受日期之前的时间段。

“过渡”或“过渡服务”是指戴尔将范围内服务从客户迁移到戴尔所需的功能、交付成果、活动和服务。

“未授权资产”包括客户拥有或租赁的所有序列化资产：包括不属于授权资产范畴的戴尔品牌和非戴尔品牌台式机、笔记本和平板电脑。

一般客户责任

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。

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。

第三方保修。本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产或销售的硬件或软件。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。

排除的数据。“除外数据”指：(i) 机密数据、用于美国军品管制清单（包括软件和技术数据）的数据或这两者；(ii) 指定为国防用品和国防服务的物品、服务和相关技术数据；(iii) 依据《国际武器贸易条例》(ITAR) 放行的数据；以及 (iv) 因客户内部政策或惯例、行业特定标准或法律规定，而具有更高安全要求的其他个人身份信息。客户承认，本服务并非旨在处理、存储或使用与排除的数据有关的数据。客户全权负责审核将提供给 Dell 或由 Dell 访问的数据，确保其中不含非适用数据。

更多规定

本服务可以在客户和/或戴尔所在的国家/地区以外的地点履行。根据协议条款，戴尔可以不时地更改履行服务的地点和/或服务的履行方；但戴尔仍应负责向客户提供服务。如果戴尔和客户用于确定 Connected Configuration 服务项目范围的任何数量假设大大超出了履行服务的既定要求（包括客户预测的装置数量、每台装置的平均部署时间、使用客户部署解决方案可同时部署的最大装置数量和/或需要额外任务时间的配置因素），则戴尔可根据此类更改调整定价和履行能力。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，客户是由客户供给戴尔的任何物理硬件、硬盘或任何托管虚拟机或其他组件（下称“客户部署解决方案”）、客户所用的与服务相关的系统管理软件（下称“客户软件”）或客户内容（定义见下文）中所含的任何数据的数据控制者和数据导出方，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，客户将以数据控制者和数据出口方的身份对每个国家/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/地区适用的数据隐私法的合规性负责。如果客户违反了与遵守每个国家/地区适用的数据隐私法相关的任何义务，以及未能根据购买受支持的戴尔系统和服务时签订的客户协议的任何适用条款履行其义务，则客户应向戴尔作出赔偿。根据客户协议，戴尔没有义务在客户违约时提供服务，并可以终止服务，且戴尔对因客户违约造成的所有损害概不负责。此外，对于所产生的任何额外时间或材料以及戴尔或其提供商遭受的损失或损害，可能要由客户支付额外的费用。如果在遵守适用的数据隐私法和本协议中任何相关条款规定的义务方面出现任何疏漏、缺陷、不足或其他问题，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事宜。

如果客户导致的问题或错误使得戴尔无法在分配的时段内在设施环境中执行服务，戴尔将与客户协调，从故障点或故障点之前的简化任务序列“按原样”发运上述设备。收到“按原样”设备的客户，需负责在客户自己的环境中完成设备的配置。若未将确认故障解决的信息反馈给戴尔，可能会导致后续订单的延迟。

排除的服务（专用 Connected Configuration）

由戴尔创建客户内容；

戴尔为所有客户部署解决方案或客户软件提供支持或维护，但对于签订了有效戴尔支持或维护合同的所有客户部署解决方案，戴尔将按照此类有效戴尔支持或维护合同提供服务；

数据迁移服务；

专为客户单独创建的任何知识产权的开发；

预先调配授权资产系统资产数据；

客户部署解决方案问题或故障解决，以及；

任何未在本服务说明中明确阐明的其他活动

除了您的主服务协议（下称“协议”，如适用）条款中所规定的担保之外，本服务说明不向客户作任何担保。

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。如果没有明确授权本服务的此类协议，可根据客户地点，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，客户可以从该 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/地区	本地在线商业销售条款位于 Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站，或者 Dell.com/servicecontracts/global 。 *	您可从卖方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，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、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”，则仅应理解为代表卖方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。
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/servicecontracts/global 。 *	您可从卖方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，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、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”，则仅应理解为代表卖方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。

亚太地区 — 中国香港特别行政区	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	您可从卖方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，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、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”，则仅应理解为代表卖方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	<p>Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 Dell.com/servicecontracts/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>	您可从卖方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，而仅用于说明您从卖方所购买服务的内容、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”，则仅应理解为代表卖方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](#) 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](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/servicecontracts/global](#) 查看服务说明。

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。

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 DellEMC.com 网站上或 Dell Technologies 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。

数据收集和使用声明

本声明（以下简称“声明”）说明了在您使用戴尔软件时，[Dell Technologies 及其集团公司](#)如何代表自身、第三方或其直接和间接子公司（以下统称为“戴尔”）收集、使用和共享您的数据。我们收集并使用如下所述的某些类型的数据，以便为您提供个性化的戴尔产品使用体验、增强我们的支持服务，并改进我们的产品、解决方案和服务（以下统称为“戴尔解决方案”）。

我们已收集的信息。我们可能会自动收集有关您如何使用、访问戴尔解决方案或与戴尔解决方案进行交互的行为和使用情况信息。这些信息不一定会直接透露您的身份，但可能包括唯一识别标识符，以及有关您正在使用的特定设备的其他信息，例如您的服务编号、硬件型号、操作系统版本、硬件设置和系统崩溃、已安装的应用程序、其设置和使用情况和/或 (MAC) 地址，以及其他可能唯一识别您的设备或系统的数据。

我们还可能收集有关您的系统或设备如何与戴尔解决方案交互的信息，例如统计信息、网络连接指示符和路由，如果是戴尔托管检测和响应服务，还可能会收集与安全事件相关的信息。在某些情况下，所收集的信息可能会直接或间接地识别终端用户的身份，并在本声明所述目的所需的范围内，将个人与某些在线行为联系起来。

为了支持这些活动，您同意授予戴尔有限、非排他的许可，以使用您的数据来执行本服务。您还同意授予戴尔有限、非排他性、永久性、全球性、不可撤销的许可，以便在服务期限期间和之后使用和以其他方式处理与安全事件相关的数据，以开发、增强和/或改进我们为客户提供的服务和戴尔解决方案。在出于任何原因终止服务时，戴尔无需返回或删除与安全事件相关的数据。

[戴尔软件可能会将上述全部或部分信息整合到数据日志中，并在建立起互联网连接时传输给戴尔。]

数据传输。本声明中所述数据可能会传输到您所在的国家/地区之外的其他位置，例如美国、欧盟、日本，包括传输到第三方托管站点。我们将采取一切适当的技术和组织措施，保护我们所传输的数据。

您的数据的保留。我们将根据戴尔的保留政策和适用法律，根据本声明中所述目的，在必要时保留您的个人数据。如本声明所述，戴尔收集的数据将根据戴尔的保留政策和适用法律予以保留。

补充条款和条件

1. 服务期限。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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

附件 A：面向印度经济特区的 Lifecycle Hub 服务

附件 A 描述了客户在印度经济特区 (SEZ) 有一个或多个站点需要由 Lifecycle Hub 支持时，为支持 Dell Lifecycle Hub 服务而需要履行的客户责任。

获得印度海关 SEZ 官员的许可，并遵守以下责任：

如果客户购买的授权资产免税：

1. 需要将整个 Lifecycle Hub 模型的情况告知 SEZ 官员，并向 SEZ 官员进行解释，因为协议特别要求 SEZ 单元的授权资产存储在 SEZ 之外。该经济特区单位应根据《经济特区条例》第 50(1)(e) 条的规定，准备一份申请，请求批准将受托资产存放在经济特区以外的场所。应用程序应包括 –
 - a) 授权资产的描述和数量
 - b) 拆卸目的
 - c) 存储期限
 - d) 存储授权资产位置的地址
 - e) 一份承诺书，承诺将在允许的期限内带回授权资产，并仅用于授权操作。
2. 许可后合规性—双方（戴尔和客户）都应保留此类许可的记录，并跟踪授权资产进出经济特区的转移情况。
3. 如果客户未获得 SEZ 官员的许可，则新的授权资产将根据批量转移流程转移到 Dell LCH，因为新购买的戴尔产品必须先由 SEZ 单位接收，再通过 120 天临时转移单程序转至 LCH。

如果客户购买的授权资产是已完税资产或租赁资产：

4. 对于已完税或租赁的授权资产，客户应向 SEZ 官员提交申请，
 - a) 告知该官员，《经济特区法案》第 30 条和临时移除条款不适用，因为客户并未就已完税的自有授权资产享受第 26 条的优惠，或在租赁授权资产的情况下，仅就服务而非货物本身享受了优惠。该申请应明确规定，只有在享受了《经济特区法》第 26 条规定的利益的情况下，才能适用《经济特区法》第 30 条，而目前的情况并非如此。
 - b) 申请授权，以直接将授权资产存储在 DTA 区域中，而无需将其带入 SEZ 区域。
5. 对于客户自有的已完税授权资产，申请时需附上一份承诺书，确认该授权资产在采购时已支付适用关税及 GST，并附上明确标注关税/GST 已支付的发票副本。
6. 对于租赁的授权资产，申请时需附上一份承诺书，确认 SEZ 单位仅就其获得的租赁/租用服务（而非货物本身）享受了《经济特区法案》第 26 条规定的优惠。

向在家办公的员工提供授权资产时所需的许可：

7. 根据经济特区规则第 43A 条，客户应事先获得经济特区官员的书面许可，以便向在家办公的员工提供免税（自有）资产。向 SEZ 官员提交的申请应包括：
 - a) 将分配此资产的在家办公员工的姓名和 ID，
 - b) 授权资产的描述和数量，
 - c) 授权资产将从 SEZ 中取出的期限，
 - d) 一份承诺书，承诺将在规定的期限内带回授权资产
8. 对于已完税（自有）授权资产，客户应向 SEZ 官员提交证明文件，授权员工将完税资产带离 SEZ，并确认该资产采购时未享受《经济特区法案》第 26 条规定的优惠/豁免待遇。
9. 对于租赁的授权资产，客户应获得 SEZ 官员的许可，允许将授权资产直接从 DTA 区域交付给在家办公的员工，而无需首先进入 SEZ 区域。

© 2025 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。