



服务说明

ProDeploy Essentials for Client

简介

本文档及其附件（下称“服务说明”）概述了 ProDeploy Essentials for Client（下称“ProDeploy Essentials”）和可选的附加服务（统称为“服务”）的服务特性。这些服务共同构成了戴尔的 ProDeploy Client Suite（下称“ProDeploy Suite”）。

Dell Technologies（下称“戴尔”）很乐意根据本服务说明提供这些服务。您（下称“客户”）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，请联系您的销售代表。

服务协议范围

这些服务适用于您的订单中注明的受支持产品，包括部分 Vostro™ 成就、Inspiron™ 灵越、戴尔 Precision™、OptiPlex™、戴尔 XPS™ 笔记本和戴尔 Latitude™ 系统（下称“受支持产品”）。请联系您的戴尔销售代表，获取适用于您的戴尔产品或非戴尔产品的最新服务列表。

ProDeploy Essentials Service 包含从戴尔位置远程交付给客户的服务（下称“远程基本服务”）。此外，客户还可以选择购买在客户所在地现场履行的服务选项（下称“现场服务”）。远程基本服务可以单独购买，也可以随资产转售或再利用服务（附件 B）和/或某些现场服务选项一起购买。在购买任何可选的现场补充服务（下称“现场附加服务”）之前，客户必须购买必选的现场服务选项（下称“现场基本服务”）。可针对一项现场基本服务购买多项现场附加服务。

ProDeploy Essentials Service 包括以下远程基本服务（详情参见附件 A）：

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**

远程附加服务选项如下所示：

- 资产转售或再利用服务 — 附件 B。



现场基本服务选项如下所示：

- **Onsite PC Installation Service* — 附件 C。**
- **Trip Charge for Onsite Installation Service 或 Trip Charge for Configuration Service — 附件 D。**
- **Onsite Additional Technician Time Service - Full Day — 附件 I。**

现场附加服务选项如下所示：

- **Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service — 附件 E。**
- **Onsite Additional Technician Time Service — 附件 H。**
- **Onsite Operating System or Image Service — 附件 F。**
- **Onsite Internal Component Service — 附件 G。**

* Onsite PC Installation 只能与 ProDeploy Essentials Service 一起购买。

每个受支持产品均标有序列号（下称“服务编号”）。客户必须为每个受支持产品购买单独的服务协议。联系戴尔要求提供本服务时，请提供受支持产品上的服务编号。

要完成某些服务，内含完成服务所需的数据、设置或硬盘的系统（下称“旧式系统”）必须可用且完全正常运行。

一般例外情况

为免存疑，以下活动不在本服务说明的范围之内：

- 本服务不包括开发任何专为客户单独创建的知识产权。
- 面向不受 Windows 或 Windows IOT 支持的产品提供的服务。此外，当客户从非 Windows 旧式系统过渡到受 Windows 支持的产品时，存在某些限制。
- 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（下称“协议”，定义见下文）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。

一般客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 确定将与戴尔及其指定代表合作的主要联系人，以为相应服务履行之前和履行期间的活动提供支持（下称“客户联系人”）。
- 指定技术联系人，在我们履行服务的过程中，此人需具备相关信息技术组件的工作知识，并且有权作出业务决策（下称“技术联系人”）。戴尔有权要求客户安排我方与技术联系人会面。



- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合。
- 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。
- 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。
- 确保客户与戴尔之间保持顺畅沟通，包括探讨任何与范围相关的问题，以及回应戴尔为履行服务请求而合理提出的针对指导、信息、批准或决策的必要请求。
- 确保所有必要的客户资源（包括技术联系人）在服务期间可用。
- 及时提供服务所需的所有必要信息（例如，安排服务所需的地址和可行的安装时间）和技术数据。
- 旧式系统必须可用且可以正常工作，以便执行需要旧式系统的相关服务。
- 受支持产品必须预加载或已安装操作系统，除非在购买服务的同时也购买了 Onsite Operating System or Image Service。

对于在客户现场提供的服务，客户同意履行以下额外的具体责任：

- 为即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。
- 创建并提供该服务所需的所有必要资源的调度细节，包括终端用户安装日程安排。
- 提供服务所需的必要信息（例如，安排服务所需的地址和可行的安装时间）和技术数据。
- 如果在安排的安装日期之前出现任何时间冲突，客户将立即通知戴尔以确定时间安排。
- 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、充足的停车设施以及任何必要的钥匙或工牌。
- 在安排的服务开始时间之前，为现场安装准备好所有工作区和终端用户桌面，包括系统访问权、外围设备、电源和网络连接。
- 在技术人员到达现场前，在 Active Directory 内创建域帐户和计算机对象（如果需要在 PC 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，以供现场技术人员使用，并为其提供将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器所需的权限。
- 为戴尔提供履行服务所需的任何本地管理权限。
- 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。

与电话分析师和现场技术人员合作。客户及其终端用户应与戴尔电话分析师或现场技术人员合作，并按照其指示行事。

有权授予访问权限。客户表示并保证已获得相关许可，允许客户和戴尔出于提供这些服务之目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则有责任在要求戴尔履行这些服务之前获得该许可（费用由客户自行承担）。

员工竞业禁止。如果未事先取得 Dell Technologies Services 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 Dell Technologies Services 履行本服务而接触到的 Dell Technologies 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解雇或离职的 Dell Technologies Services 员工。如果客户所在地的当地法律或法规不允许此类竞业禁止义务，则此规定不适用于此类客户。

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。

现场义务。如果需要现场履行服务，客户需要免费为戴尔提供对其设施、受支持产品和环境的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、电力和本地电话线路。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；删除机密数据。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。此外，客户还应负责删除任何机密信息、专有信息或个人信息，并移除任何可移动介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助。

除非适用的当地法律另有要求，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。
- 因未能取出退还给戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而导致产生的数据或语音费用；
- 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。

在履行服务后，戴尔不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。使用数据迁移服务的客户应备份任何客户数据或采取其他任何适当的措施来预防数据丢失风险。

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。如果由戴尔或者由制造商以外的任何其他方处理该硬件或软件，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不会对此类保修产生影响，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。

客户合作伙伴。为了向客户提供相应服务，客户可安排第三方（如承包商、代理商、系统集成商和/或渠道合作伙伴）（下称“客户合作伙伴”）代表客户与戴尔进行必要范围内的合作。客户合作伙伴的所有行为和疏漏由客户全权负责。对于由客户合作伙伴作为客户代表的行为和疏漏导致的任意和全部损害、成本和

其他费用（包括法务或纠纷解决成本和费用），无论诉讼的形式如何，客户均同意保证戴尔免遭损失并进行相关损失赔偿。

服务时间。根据当地法律对每周工作时间的相关规定，除非下文或服务附件中另有规定，否则本服务的执行时间通常为戴尔正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的 8:00 到 18:00，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、其他以英语为母语的加勒比海地区	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、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	周日至周四的 8:00 至 18:00
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作出其他安排并征得同意，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何现场服务活动。技术远程支持时间因地理位置和配置而异。如需了解详情，请与销售代表联系。

第三方产品。“第三方产品”指戴尔在履行相应服务过程中使用的任何硬件、部件、软件或其他有形或无形的材料（包括客户为戴尔提供和戴尔根据客户说明获取的产品）。客户须向戴尔保证，其已获得所有必要的许可证、同意书、监管认证或批准，以此授予戴尔及戴尔合作伙伴（如上所述，包括他们各自的分包商和员工）访问、复制、分发、使用和/或修改（包括制作衍生品）和/或安装第三方产品的权利和许可，同时亦不会违反和侵犯此类第三方产品的提供商或拥有者的所有权或许可权利（包括专利权和版权）。客户同意承担针对任何及全部软件许可要求的所有责任。除非客户另有书面指示，否则客户的戴尔技术人员将代表客户“接受”安装过程中的任何及全部电子协议。除非客户与戴尔签订了书面协议，否则戴尔拒绝为有关第三方产品作任何明示或默示保证。第三方产品必须完全符合第三方与客户之间达成的条款和条件。戴尔特此声明，对相应服务可能对任何第三方产品保修产生的任何影响概不负责。在当地适用法律允许的最大范围内，戴尔对第三方产品不承担任何责任，对于和提供此类第三方产品相关的任何损害或责任，客户只能向第三方提供商追究。

无个人资料或个人身份信息。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。**

出口。客户表示并保证，任何第三方产品，包括但不限于包含在映像中与任何映像服务一起提交给戴尔的软件，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，则客户保证，戴尔可以



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）出口该第三方产品。对于与出口许可证存在与否有关的表述，或与没有许可证的第三方产品的出口资格有关的表述，戴尔不负责保证其准确性。客户的出口资格证书必须符合适用的地区和当地法律、法规和要求（例如是用手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。

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，以及未能获得按客户指示或要求应作为相应服务一部分进行安装或集成的软件或材料；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。

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，(iv) 现场资源花费额外时间或重新安排现场资源，或 (v) 不可抗力事件而导致需要执行服务项目中或其相应技术规格文档中未规定的额外工作，戴尔将根据所要求的变更，考虑执行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。客户将与其销售代表协商支付所有商定的额外费用。

客户反馈。客户知晓，戴尔会请求客户参与客户反馈调查。另外，戴尔可能会请求客户充当可证实戴尔服务履行效果的推荐人。如果客户同意成为推荐人，客户和戴尔将就此类推荐人的条款达成书面协议。戴尔已制定方便戴尔客户与潜在客户进行保密对话的推荐人计划。

数据控制者。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，客户是由客户提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出口方，而戴尔在其履行服务的过程中是客户的数据处理器。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任何损害概不负责。此外，如果导致需要任何额外时间或材料，如果戴尔或其提供商遭受损失或损害，客户需对此支付额外费用。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。

服务条款和条件

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法律实体（下称“戴尔法律实体”）签订。本服务的提供受客户与戴尔法律实体另行签订的主服务协议的约束和管制，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	适用于您从戴尔所购买服务的条款和条件	
	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	国家/地区的当地 Dell.com 网站或 Dell.com/servicedescriptions 。 *	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卖方相关的付款条款或其他此类合同条款均不适用于您，此类条款是由您与卖方进行商定。
亚太地区和日本	国家/地区的当地 Dell.com 网站或 Dell.com/servicedescriptions 。 *	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卖方相关的付款条款或其他此类合同条款均不适用于您，此类条款是由您与卖方进行商定。
欧洲、中东和非洲	<p>国家/地区的当地 Dell.com 网站或 Dell.com/servicedescriptions。 *</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: Conditions de vente 戴尔法国</p> <p>德国: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国: 条款和条件 戴尔英国</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卖方相关的付款条款或其他此类合同条款均不适用于您，此类条款是由您与卖方进行商定。

* 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](#) 查看服务说明。

隐私：戴尔将根据相应司法辖区的戴尔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、接受交付的本服务、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，如需作出任何更改，都必须在排定日期至少 8 个日历日之前提出。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），这些服务的提供情况因客户地点而异。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，由其代表戴尔提供服务。
- 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。本服务将交付到客户发票上注明的地点。本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间以及现场服务提供情况和响应时间）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。对于地址已变更的受支持产品，戴尔提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于当地服务的提供情况和需另行收取的费用；此外，戴尔可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照戴尔当时的工料咨询费率收费。Online First Article 服务并非在所有地区都提供。Asset Tagging 和 Asset Reporting 仅对美洲、欧洲、中东和非洲地区的特定外围设备（如显示器、打印机和机架）提供。

H. 戴尔合作伙伴。戴尔可以通过关联公司和分包商履行相应服务。相应服务可以在客户和/或戴尔所在的国家/地区以外的地点履行。戴尔有权不时更改履行相应服务的地点和/或相应服务的履行方；但戴尔仍需负责向客户交付服务。

I. 服务转让。客户不得将本配置服务或本服务说明赋予客户的任何权利转让给第三方。

J. 服务在购买后 180 个日历日到期。除非适用法律另有规定，对于购买资产转售或再利用服务（参见附件 B）的客户，您可在初始购买日期起 6 个月（下称“有效期”）内使用本服务一次。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。

如果下面未显示服务说明或服务规格，请联系您当地的戴尔服务销售代表，确认您所在的国家/地区是否提供这项服务。

附件 A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

服务概览

Single Point of Contact（下称“SPOC”）服务为客户提供单一戴尔联系人，此联系人负责处理订单中包含的 ProDeploy Essentials Service。成功完成部署之前，SPOC 将作为客户的主要联系人。

客户责任：

- 确定将与戴尔及其指定代表合作的主要联系人，以为相应服务履行之前和履行期间的活动提供支持
- 指定技术联系人，在我们履行服务的过程中，此人需具备相关信息技术组件的工作知识，并且有权作出业务决策（下称“技术联系人”）。戴尔有权要求客户安排我方与技术联系人会面。
- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合

戴尔责任：

- 下定包含 ProDeploy Essentials 服务的订单后，戴尔将分配一名 SPOC。
- SPOC 将尝试通过电子邮件或电话联系客户，进行自我介绍。
- 如果 SPOC 无法联系到客户，部署/服务将暂停，直至服务期限到期（即 180 个日历日的服务权益）。
- 联系客户后，SPOC 将帮助客户了解这项服务，以及要成功完成已购服务所需的关键信息。



不包括的服务

- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动

其他条款和条件

- SPOC 可能会判断：需要其他主题专家直接与客户联系人合作，才能成功履行服务。

Deployment Expert

服务概览

Deployment Expert Service 为客户提供戴尔的建议，以优化与现场或远程服务交付相关的部署活动。

客户责任：

- 在戴尔索求信息后的 3 个工作日内提供所需的信息。
- 合理、及时地配合戴尔的优化建议采取行动。

戴尔责任：

- 在部署活动开始前，戴尔将请求客户提供有关客户部署目标、现有部署计划、IT 环境和终端用户需求的信息。
- 将查看客户提供的信息。如果确定了优化改进措施，戴尔将在完成服务之前，以书面形式与客户分享这些措施。如果未确定任何改进措施，戴尔将以书面形式通知客户。

不包括的服务

- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。

其他条款和条件

- 除非在本服务说明中明确列为客户需完成的事项，否则不需要客户配合戴尔的建议采取行动。
- 建议的提出基于实施建议所带来的潜在好处。
- 并非每次部署都会提出建议。

Remote PC Installation

服务概览

本远程基本服务提供远程协助，帮助安装和连接新的受支持产品或旧式系统，还可安装和连接附带的桌边外围设备（如有），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“Remote PC Installation”）。



Remote PC Installation 特性

帮助安装受支持产品

- 远程指导拆开装运箱取出新的受支持产品并检查组件是否有任何损坏。
- 帮助客户连接受支持产品和桌边外围设备（例如显示器、键盘、电源、鼠标等）。
- 帮助客户将受支持产品连接到客户的电源和网络。

帮助连接受支持产品

- 帮助启动新的受支持产品并验证客户已联网设备的网络连接。
- 帮助通过 Windows 本机界面完成基本域加入。
- 如果客户需要以下任何项目/操作，则必须将这些需求告知戴尔（通过分配的 SPOC）：
 - 帮助将现有的桌边外围设备重新连接到受支持产品，或为受支持产品安装新的桌边外围设备，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）。
 - 通过 Windows 本机界面完成基本域加入。
 - 将受支持产品加入工作组。可根据客户要求将受支持产品加入 Active Directory 中的默认容器。
 - 帮助完成企业注册。
 - 配置 IP 地址。
 - 设置电子邮件或在线帐户。
 - 配置远程桌面连接。
 - 将网络打印机映射到新的受支持产品。
 - 恢复网络文件共享。
 - 简要介绍新的受支持产品的主要功能。

数据转移

- 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受支持产品或客户提供的云存储、外部驱动器或介质。
- 完成转移后，戴尔技术人员将确认和/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受支持产品。
- 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内容、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装受支持产品的应用程序。
- 如果客户要求，则帮助其完成产品激活和应用更新。
- 对软件（如远程桌面应用程序）进行基本配置并使用，以确认它能正常运行。



- 如果客户要求，则根据其要求卸载软件应用程序。
- 如果客户要求，则为其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。

客户责任

- 在服务开始之前，请为戴尔提供所需的所有关键和相关信息，以便其及时提供服务。
- 在服务开始之前，准备好所有工作区和终端用户桌面，包括系统访问权限、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。
- 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。
- 提供域帐户凭据，以及将计算机加入 Active Directory 中默认计算机容器所需的权限。
- 提供硬件安装所需的所有适用驱动程序。
- 向戴尔提供执行应用程序安装所需的软件（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，以便其执行服务。
- 客户必须有电话和可靠的互联网接入。
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在受支持产品上提供 5-10 Mbps 的吞吐量。
- 在所有客户站点上维持稳定的网络基础架构。
- 确保受支持产品连接到局域网并能可靠地接入互联网。
- 如需根据客户的规范完成服务，请提供云存储、外部驱动器或介质。

戴尔责任

- 与客户联系人一起审查所购服务的范围。
- 戴尔将收集关于旧式系统当前状态的数据，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。
- 戴尔将收集每个客户部署站点的地址、联系人和时间安排信息，确保在开始服务之前戴尔已获取每个站点所有具体的关键详细信息。

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。
- 排查与本机 Windows 域加入过程相关的错误。
- 设置或配置 Active Directory。
- 单独安排时间进行数据转移。
- 使用戴尔指定的工具（用于戴尔人员执行服务）之外的其他工具来转移数据和设置。
- 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。
- 单独安排不同的时间分别进行数据转移和安装服务。
- 应用程序安装的脚本编制。
- 应用程序或软件的转移。可安装/重新安装软件应用程序，但不进行转移。
- 安装操作系统软件。
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保软件正确安装所需的工作范围）。
- 从/向非 Windows 操作系统转移数据。
- 配置安全软件，如防病毒软件/间谍软件/恶意软件。
- 安装或配置企业软件。
- 除本服务附件中明确规定了的活动之外的任何活动。

其他条款和条件

- 戴尔将进行合理的尝试以转移客户的数据；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为转移不可行，则可能无法执行本服务。
- 如果因客户延迟而导致戴尔无法执行服务，可能会产生额外费用。
- 如果已确定是客户环境或硬件方面的因素限制了转移速度并延长了技术人员所需的时间，戴尔将与客户一起排除这些问题。客户可能会因变更控制流程而需支付额外费用（取决于戴尔的判断）。

Deployment Support

服务概览

戴尔将就以下问题提供远程帮助：安装和连接新的受支持产品；转移终端用户文件和系统设置；以及安装客户提供的软件。

客户可联系戴尔支持团队，并就本服务说明中购买的任何 ProDeploy Essentials for Client Suite Service 获得帮助。

客户责任

- 客户必须为每个受支持产品购买一项 ProDeploy Essentials Service。
- 提供戴尔要求的所有合理帮助，以识别和解决任何问题



戴尔责任

- 在受支持产品初始部署日期之后的 30 个日历日内，客户可以联系戴尔支持团队（通过电话、电子邮件或在线咨询），并就与客户所购服务相关的问题获取戴尔帮助；这类帮助服务属于本服务说明所规定的服务范围
- 戴尔将与客户或提供商合作，针对客户问题提供远程诊断。
- 对于因戴尔实施部署而产生的任何服务相关问题，戴尔随后将与客户和/或提供商合作，制定或协助制定（如果适用）补救计划。

不包括的服务

- 为客户提供购买的 ProDeploy Essentials Service 范围以外的任何内容提供远程协助。
- 设置新网络。
- 排查与本机 Windows 域加入过程相关的错误。
- 设置或配置 Active Directory。
- 使用戴尔指定的工具（用于戴尔人员执行服务）之外的其他工具来转移数据和设置。
- 任何数据备份或数据恢复，包括灾难恢复。
- 应用程序或软件的转移。可安装/重新安装软件应用程序，但不进行转移。
- 安装操作系统软件。
- 软件的自定义和/或个性化设置（超出确保软件正确安装所需的工作范围）。
- 配置安全软件，如防病毒软件/间谍软件/恶意软件。
- 安装或配置企业软件。
- 除本服务附件中明确规定的情况之外的任何活动。

其他条款和条件

- 本支持服务是对客户在本协议项下有权获得的任何其他支持服务的补充。要详细了解其他可能提供的支持服务，请参阅您的订单和/或协议。

附件 B

资产转售或再利用服务

服务概览

本附加服务以环保且便利的方式处置无用或不再租赁的设备。所有设备均根据[戴尔电子处置政策](#)和[戴尔数据存储设备介质清理声明](#)进行管理。



服务特性

本服务附件适用于戴尔及非戴尔品牌客户端和服务器设备的以下 Asset Recovery Services 选项：

- **IT Asset Resale and Recycling Service with Offsite Data Sanitization (购买之日起 4 年后到期) — 没有最低数量要求：**推荐提供给拥有设备且希望通过转售或回收负责任地进行处置的客户。客户必须在发货前删除敏感数据和个人数据。服务包括发货、处理、详细处置报告、处置确认以及付款（如果从退回的设备中回收了剩余价值）。
- 还包括可简化客户管理的联系人（下称“回收经理”）以及 TechDirect 门户访问权限。

除非适用法律另有要求，否则您只能在自初始购买日期起的 4 年之内（如上文所述）使用本服务（下称“有效期”）。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。有效期过后，即使您没有使用本服务，也将认为戴尔已交付本服务。

TechDirect 门户访问权限

购买 Asset Recovery Services 的客户可访问 TechDirect 门户。通过该门户，客户可以查看和执行与其购买的服务相关的任务，其中包括但不限于：

- 查收评估的资产价值。
- 查看资产转售与再利用服务积分。
- 预约和跟踪服务。
- 查看和下载报告。
- 对于根据资产转售与再利用服务转售的设备，请求就已回收的剩余价值获得付款。

可通过 TechDirect 门户，查看客户所购买和使用的所有 Asset Recovery Services 的相关详情。

客户使用 TechDirect 门户时须遵守与客户购买的 Asset Recovery Services 选项相对应的自助门户使用条款（下称“使用条款”）。

客户同意的使用条款包括但不限于：(1) 客户审查、确认和批准受支持服务规范的义务；和 (2) 戴尔的免责声明和/或 TechDirect 门户向客户呈现且客户同意遵守的使用条款规定的客户在各种情况下使用客户自助门户时应承担的责任。

交付成果

以下是本服务中包含的内容：

- **TechDirect 门户访问权限，授权客户：**
 - **获取价值评估：**查看被淘汰设备的估算价值。
 - **查看控制面板：**全面了解资产转售与再利用服务的所有可用服务积分、近期活动和待处理操作。
 - **预约服务：**根据所在位置，将服务预约在所需日期的工作时间。
 - **跟踪服务：**查看每项服务的状态，包括已预约、等待处理、正在进行和已完成的服务。



- **物流和包装：**
 - 超过 20 件设备：戴尔通过货运提供商提供物流和包装。
 - 不到 20 件设备：戴尔通过包裹服务提供商提供物流。
- **处理：**转售/再利用服务处理包括审核从运输到交付给处理设施的完整保管链、功能测试、外观分级、符合 NIST SP 800-88r1 标准的数据清理以及转售价值评估。
- **报告：**客户可以查看和下载有关订单、资产转售与再利用服务的积分可用情况、预约和价值补偿评估的报告。针对以下服务的其他报告也将在在线门户中提供：
 - 转售与再利用服务包括设备处置报告和处置确认。
- **付款：**具备获得转售设备价值资格的客户可以通过 TechDirect 门户请求获得电子资金转账。价值补偿资金不含应缴税款，各方均应根据本服务说明中各自的应支付金额，支付未付的所有销售和货物以及服务税款。

相应的基本服务

- 资产转售或再利用服务可与本服务说明下的任何其他服务一起购买。

例外情况

为免存疑，以下活动不在本服务说明的范围之内：

- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。
- 本服务不包括开发任何专为客户单独创建的知识产权。

客户责任

客户同意履行以下特定责任，并知晓未能履行这些责任可能会对戴尔履行本服务的能力产生负面影响：

在服务开始之前，客户应：

- 对于货运服务（超过 20 件设备）：在预约时阐明各种场地进出问题、安全限制、工会要求、保险凭证要求、停靠限制或时间限制。
- 对于包裹服务（少于 20 件设备）：使用适当的包装材料在单独的包装箱中包装和封存每台设备，以确保设备在运送至戴尔时免受损坏，并使用通过 TechDirect 门户提供的打印标签。
- 根据戴尔的要求填写任何国家/地区的商业发票。
- 从未被戴尔在数据清理摘要中确定为已成功执行数据清理（“通过”）的任何及所有设备（例如，数据清理失败的硬盘等）中，移除所有机密数据、专有数据、敏感数据或其他非公开数据以及任何第三方软件。
- 删除/禁用所有密码和其他访问安全保护功能，并终止运行此类设备中包含的任何防盗软件或笔记本电脑跟踪软件。
- 终止或转移与设备中包含的第三方软件相关的所有许可证。
- 从设备中移除所有非固定数据存储介质（例如 USB 闪存盘、SD 卡等）并予以保留。



- 从所有打印机中移除任何墨盒和碳粉盒。
- 确认整合的设备仅包含计算机硬件，而不包含器械、办公设备、生化废弃物、生化设备、材料、包装或箱子等其他内容。
- 验证设备是否完整且装配正确，包含要退回给租赁机构的所有相关配件或外围设备，以便更大限度地提高所转售产品的价值回报。
- 拔下/卸下/拆包/拆箱所有设备并将此类设备与不用于发货的设备清楚地隔离（请注意：如果在发货之前，客户已将设备自行打包或装箱，则戴尔可能要求重新预约发货，所需费用由客户支付，或者客户可签订客户打包弃权书以允许运送客户打包或用收缩膜打包的设备）。
- 在每个场地中可由戴尔物流提供商正常进入的中心位置整合设备（包括已成功执行数据清理的设备）。
- 提供一名现场代表以将戴尔物流提供商指引到设备所在之处，确保移除正确的设备。
- 从 Windows Autopilot 取消注册设备和其他关联系统（如果适用）。

客户的担保。客户作出如下声明和保证：

- 客户对设备拥有完好、可出售的所有权，并且不涉及任何留置权、索赔权和任何类型的自有资产产权负担。
- 对于戴尔未在数据清理摘要中标明已成功清理数据（“通过”）的所有设备，客户已从中删除所有机密数据、专有数据、个人数据、敏感数据以及其他非公开数据和任何第三方软件。
- 客户正式授权销售此类设备并且此类销售不得导致客户违反任何协议或对客户具有约束力的裁决。
- 除非在运送设备前由客户以其他方式披露或由戴尔以书面形式确认，否则在将设备交付给戴尔时，设备应可依照制造商发布的规格运行。
- 客户负责满足其允许戴尔或其提供商进入的场地（包括数据清理工作区）所适用的健康和安全要求，并遵从相关义务。

如果客户违反本服务附件中所述的任何义务或担保，则戴尔将无需提供服务或对因客户的违反行为所导致的任何损害负责。此外，对于所产生的任何额外时间或材料以及由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和开支。

客户同意全额赔偿戴尔、为戴尔提供辩护和使戴尔免受损害，并支付与设备中包含或可能被访问的任何数据（下称“数据”）有关的任何索赔或责任或法律义务所产生的所有成本和费用，包括但不限于：(i) 数据被不当访问或未以安全方式维护的任何索赔；或 (ii) 任何有关所存储或传输数据或个人信息安全或保护的任何法律或法规所产生的义务或责任。

定价和付款条款

我们将按设备台数向客户收取费用。

其他杂项将集中称重，并且每 18 千克（40 磅）计为一件设备。其他杂项包括：

- 外部计算机组件（例如，线缆、外围设备、外部驱动器、键盘、鼠标、坞站）
- 非固定内部计算机组件
- 非计算机相关部件（例如电信/手机、DVD/DVR）



客户特此同意，按照适用的戴尔订单确认函支付每台设备的费用，并同意支付本服务附件中规定的任何额外费用和成本。客户确认并同意，根据本服务附件，戴尔应有权用戴尔应从客户处获得的金额来抵消戴尔应付给客户的金额。

额外费用

将根据以下条件向客户收取额外费用，该金额将在由戴尔生成的单独报价中提供：

- 对于戴尔为超出订购数量的设备所交付的服务，将按照相关服务的单台价格对每台设备收费。
- 重量超过 18 千克（40 磅）的设备可能会产生额外的运输费用。
- 对于货运服务或未满足设备最低要求的任何现场服务，将产生额外费用。境外地区、岛屿和其他偏远或间接地区将产生额外的费用。
- 在以下站点提供服务：
 - 限制进出或车辆
 - 需要工会
 - 可用的预约时间受限，或者
 - 要求在正常工作时间之外预约
- 如果客户、场地和/或设备不符合本服务附件中规定的要求，则可能需要重新预约适用的服务，并且/或者将产生额外的费用。
- 如果由于客户或设备未在商定的预约日期准备就绪而导致戴尔物流提供商的服务预约尝试失败，可能会产生额外的费用。
- 如果确定发货的设备不正确，则会产生成本。
- 如果为退租提供的交付地址不正确，则会产生成本。
- Onsite Hard Drive Shred Service 期间的硬盘拆卸或设备拆卸请求。

其他重要条款

所有权和损失风险

戴尔或戴尔的物流提供商将承担在离开预约场地后丢失或损坏设备的风险。在戴尔或戴尔的物流提供商接收和保管设备时，视为将所有权转移给了戴尔或戴尔的物流提供商。

责任

鉴于本服务附件专门适用于根据本服务附件提供的服务，即使本协议中存在任何冲突条款，以下条款和条件适用：

戴尔及其服务提供商根据本服务附件提供服务的责任将始终受制于以下限制和例外情况，即使已被告知发生此责任的可能性亦是如此：

- 对于设备中数据的安全性或保密性，戴尔概不负责（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），但以下情况除外：戴尔和/或其服务提供商在客户的场地未根据本服务附件中规定的流程正确执行数据清理，但随后却在数据清理摘要中将此类硬盘误认为已成功清理数据，最终导致系统硬盘中的数据未经授权而泄露。在这种情况下，对于客户因此类披露而造成的直接损害，戴尔应承担不超过客户在日历年内根据本服务附件支付或支付的总费用总额。



- 对于因丢失了设备的任何实体项目所导致的索赔所产生或与之相关的戴尔最高且唯一责任（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），无论在任何情况下均不得超过客户的价值评估或戴尔使用业界标准评估方法合理确定的价值。

补充条款和条件

1. 服务期限。本服务附件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，如需作出任何更改，都必须在排定日期至少 8 个日历日之前提出。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），这些服务的提供情况因客户地点而异。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，戴尔将根据本服务附件提供可选服务。
- 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，由其代表戴尔提供服务。
- 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。本服务将交付到客户发票上注明的地点。本服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间以及现场服务提供情况和响应时间）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。对于地址已变更的受支持产品，戴尔提供服务的义务取决于各种因素，包括但不限于当地服务的提供情况和需另行收取的费用；此外，戴尔可能会对地址已变更的受支持产品进行检测和重新认证，并按照戴尔当时的工料咨询费率收费。Online First Article 服务并非在所有地区都提供。Asset Tagging 和 Asset Reporting 仅对美洲、欧洲、中东和非洲地区的特定外围设备（如显示器、打印机和机架）提供。

附件 C

Onsite PC Installation Service

服务概览

本现场基本服务的内容为现场设置和连接一部新的受支持产品或旧式系统（下称“Onsite PC Installation”）。

服务特性

安装受支持产品

- 从装运箱拆包新的受支持产品并检查组件是否有损坏。
- 整理并连接受支持产品的桌边外围设备（如显示器、键盘、电源、鼠标等）。
- 将受支持产品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，使其外观恢复原状。

连接受支持产品

- 启动新的受支持产品并确认客户网络连接设备的网络连接。
- 使用客户提供的用户 ID 和密码登录到新的受支持产品。
- 如果客户需要以下任何项目/操作，则必须将这些需求告知戴尔（通过分配的 SPOC）：
 - 将现有的桌边外围设备重新连接到受支持产品，或为受支持产品安装新的桌边外围设备，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）。
 - 通过 Windows 本机界面完成基本域加入。
 - 将受支持产品加入工作组。可将受支持产品加入 Active Directory 中的默认容器。
 - 完成企业注册。



- 配置 IP 地址。
- 设置电子邮件或在线帐户。
- 配置远程桌面连接。
- 将网络打印机映射到新的受支持产品。
- 恢复网络文件共享。
- 简要介绍新的受支持产品的主要功能。

数据转移

- 现场技术人员将联系远程技术人员以完成此服务。
- 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受支持产品或客户提供的云存储、外部驱动器或介质。
- 完成转移后，远程技术人员将确认和/或报告转移的完整性。

设置转移

- 现场技术人员将联系远程技术人员以完成此服务。
- 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受支持产品。
- 转移常见应用程序设置。

软件安装

- 现场技术人员将联系远程技术人员以完成此服务。
- 通过客户提供的互联网下载内容、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装受支持产品的应用程序。
- 根据客户要求，帮助其完成产品激活和应用更新。
- 对软件（如远程桌面应用程序）进行基本配置并使用，以确认它能正常运行。
- 根据客户要求，卸载软件应用程序。
- 根据客户要求，升级软件应用程序版本。

卸载旧式系统（如果客户要求且技术人员仍在现场）

- 断开客户旧式系统的硬件组件、网线和电源线。
- 使用新的受支持产品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。

相应的附加服务

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device 附加服务。
- Onsite Additional Technician Time 附加服务。
- Onsite Operating System or Image 附加服务。
- Onsite Internal Component 附加服务。



客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 客户必须为每个受支持产品购买一项 Onsite PC Installation Service。
- 对于每个客户部署站点，在戴尔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。
- 在服务开始之前，准备好所有工作区和终端用户桌面，包括系统访问权限、外围设备、电源和网络连接。
- 在技术人员到达现场前，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，以供戴尔技术人员使用（该人员需拥有将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器所需的权限）。
- 提供硬件安装所需的所有适用驱动程序。
- 如果客户需要，购买其他服务。请参阅相应的服务。
- 创建并提供该服务所需的所有必要资源的调度细节，包括终端用户安装日程安排。
- 为每个客户站点分配一名现场协调员。
- 通过现场调查提供服务所需的必要信息（例如进行服务安排所需的地址和可用安装时间）和技术数据。
- 确保所有必要的客户资源（包括技术联系人）在现场安装期间可用。
- 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、充足的停车设施以及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。
- 此外，对于在住宅办公室进行的现场安装，在服务履行过程中客户必须派一名成人进行全程陪同。
- 在现场工作完成时提供服务现场验收。
- 为戴尔提供履行服务所需的本地管理权限。
- 旧式系统必须可用且完全正常工作，以便在旧式系统上执行任何服务。
- 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持稳定的网络基础架构。
- 订单中的所有系统必须安排到一次事件中。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即可轻松到达服务地点。
- 卸载旧式系统需要同时安装新的受支持产品。
- 客户必须在服务开始之前将受支持产品放置在将要进行安装的建筑物内。
- 对设备的所有现场服务进行协调，以便同时执行。
- 向戴尔提供执行应用程序安装所需的软件（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，以便其执行服务。



- 确保受支持产品连接到局域网并能可靠地接入互联网。
- 如需根据客户的规范完成服务, 请提供云存储、外部驱动器或介质。
- 请告知戴尔是否需要在数据转移结束时执行卸载服务。

戴尔责任

- 向客户收集站点和时间安排信息。
- 戴尔将与客户合作, 审查所购买服务的范围。
- 戴尔可能会收集关于旧式系统当前状态的数据, 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。
- 戴尔将收集每个客户部署站点的地址、联系人和时间安排信息, 确保在开始服务之前戴尔已获取每个站点所有具体的关键详细信息。

不包括的服务

- 设置新网络。
- 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/或由现场技术人员回收旧式系统。
- 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。
- 排查与本机 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。
- 针对购买的每项 Onsite PC Installation 附加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)。
- 在不属于相应 Onsite PC Installation Service 事件的其他事件中转移数据。
- 使用戴尔指定的工具 (用于戴尔人员执行服务) 之外的其他工具来转移数据和设置。
- 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。
- 单独安排不同的时间分别进行转移和安装服务。
- 应用程序安装的脚本编制。
- 应用程序或软件的转移。可安装/重新安装软件应用程序, 但不进行转移。
- 安装操作系统软件。
- 软件的自定义和/或个性化设置 (超出确保软件正确安装所需的工作范围)。
- 从/向非 Windows 操作系统转移数据。
- 配置安全软件, 如防病毒软件/间谍软件/恶意软件。
- 安装或配置企业软件。
- 安装完应用程序或完成数据转移后, 现场技术人员仍留在现场。
- 除本服务附件中明确规定了的活动之外的任何活动



其他条款和条件

- 戴尔将进行合理的尝试以转移客户的数据；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为转移不可行，则可能无法执行本服务。
- 技术人员到达现场后，如果由于客户导致的延迟致使戴尔技术人员无法履行 Onsite Installation Service，则可能需要额外收费。对于直接向现场技术人员请求执行额外活动的任何行为，可能需要支付额外的费用。
- 如果已确定是客户环境或硬件方面的因素限制了转移速度并延长了技术人员所需的时间，戴尔将与客户一起排除这些问题。客户可能会因变更控制流程而需支付额外费用（取决于戴尔的判断）。
- 出于安全原因，戴尔不会在客户环境中引入 USB/外部介质。如果需要 USB/外部介质以访问戴尔所用的数据迁移工具安装程序，则必须由客户提供。如果确定由戴尔提供，则将通过变更控制流程收取额外费用。

附件 D

Trip Charge for Onsite Installation Service 或 Trip Charge for Configuration Service

服务概览

本现场基本服务选项仅适用于需要前往客户所在地的技术人员（以下简称“Onsite Trip Charge for Installation”或“Onsite Trip Charge for Configuration”），详情参见本附件。请注意，Trip Charge 的目的是在不执行 Onsite PC Installation Service 的位置交付附加服务。只有在购买此现场基本服务的同时购买现场附加服务选项，技术人员才会在到达客户现场后执行相应服务。

服务特性

本服务包括戴尔技术人员出差上门服务（每天最多一次），此类技术人员每天都需要出差前往客户的现场地点对受支持产品履行服务。由于本服务仅包括技术人员在安排的时间抵达客户位置，因此本服务应与一个或多个相应的现场附加服务一起购买。

“Onsite Trip Charge for Installation”适用于物理安装（例如，安装网络设备或内部组件等）或其他类似的物理活动，而“Onsite Trip Charge for Configuration”用于更改软件和/或操作系统。

相应的现场附加服务

Trip Charge 必须与下列附加服务（一个或多个）一起购买：



- Onsite Peripheral, Network or Shared Device 附加服务。
- Onsite Internal Component 附加服务。
- Onsite Additional Technician Time 附加服务。
- Onsite Operating System or Image 附加服务。

客户责任

- 在安排的 Trip Charge 服务履行之前，客户将向终端用户分发服务日程安排。
- 在安排的 Trip Charge 日期之前如果出现任何时间冲突，客户将至少提前 7 天通知戴尔以确定时间安排。
- 提供所有必要的信息，确保在戴尔开始现场服务之前已向其提供所有关键的站点具体信息。

戴尔责任

- 戴尔将与客户一起审查所购服务的范围，包括附加服务。
- 收集每个客户部署站点的站点信息和时间安排信息。

不包括的服务

- 除本服务附件中明确规定了的活动之外的任何活动。

附件 E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

服务概览

本现场附加服务为通常通过网络在多个终端用户之间共享的非受支持产品设备提供现场设置（下称“Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service”），详情参见本附件。

服务特性

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）或直接连接到受支持产品且重量最高为 45 千克（100 磅）的本地外围设备（例如扫描仪）。Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service 包括：

- 设备拆箱和物理设置。
- 将所有电源线插入电源。
- 连接网线（如果为完成服务所需）。
- 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，本服务还包括以下特性：

- 配置基本终端用户网络（无线或有线）。
- 如果客户要求，则配置安全设置。
- 如果客户要求，则配置点对点工作组。
- 测试以确保受支持产品可以连接到新网络。

非桌边网络设备

对于大型非桌边网络设备的安装，本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）。
- 将设备加入域和发布 IP 地址（如果为完成服务所需）。
- 对网络设备进行基本配置并使用，以确认其正常运行。
- 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，本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（如初始设置、调整色彩设置等）。
- 如果客户要求，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。
- 如果客户要求，连接至现有网络。

本地外围设备

对于本地外围设备的安装，本服务还包括以下特性：

- 对本地外围设备进行基本配置并使用，以确认其正常运行。
- 启用网络共享（如果客户要求）。

相应的基本服务

现场附加服务必须与以下基本服务之一同时购买：

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 购买相应的现场基本服务。
- 为要安装的每个设备单独购买 Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service。
- 如果完成本服务有所需要，请在本服务开始之前提供支架、安装工件或其他专用工件。
- 在服务开始之前，确保有合适的缆线、电源和客户网络可供使用。



不包括的服务

- 重量超过 45 千克 (100 磅) 的现场网络或共享设备的安装。
- 需要专门的工具或结构才能为设备重新布线 (如电源、输入/输出、网络等) 的情况。
- 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。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动

附件 F

Onsite Operating System or Image Service

服务概览

本现场附加服务包括安装或更改受支持产品的操作系统，或者将映像加载到受支持产品（下称“Onsite Operating System or Image Service”），详情参见本附件。

服务特性

操作系统 (OS) 安装或升级

- 安装 (或重新安装) 受支持产品的操作系统。
- 启动新的受支持产品并验证操作系统是否已成功安装。

映像加载

- 将客户提供的映像加载到受支持产品。
- 为确保操作系统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内容、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装受支持产品的应用程序。

相应的基本服务

Onsite Operating System or Image Service 必须与以下基本服务之一同时购买：

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day



客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 购买相应的现场基本服务。
- 为每个需要安装操作系统或映像的设备购买一项 Onsite Operating System or Image Service。
- 创建和测试软件应用程序和操作系统设置，并验证其可以按照客户需要在受支持硬件平台上正常运行。
- 和 SPOC 通过电子邮件沟通，以审查和批准工作说明，从而完成工作说明、验证其准确性并核实要求。
- 在戴尔技术人员抵达客户站点时，提供所有必要的许可、足够数量的安装介质和安装说明。
- 如果在安装应用程序时有需要，戴尔必须能够利用客户的网络来履行服务
- 标准以太网 100 MB Base-T 交换子网，而台式机 5-10 MB/秒吞吐量适用于应用程序负载。
- 对于将要安装的操作系统或将加载的映像，确认和验证是否满足受支持产品的兼容性要求。
- 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
- 如果受支持产品上存在数据或程序，请备份所有数据或程序。对于与 BIOS 定制化设置相关的任何数据或程序的丢失或恢复，戴尔概不负责。
- 如果为应用程序安装所需，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，以便其执行服务。
- 客户的网络满足以太网 100 Mbps 交换子网的最低标准，并在受支持产品上提供 5-10 Mbps 的吞吐量。
- 在所有客户站点上维持稳定的网络基础架构。
- 确保受支持产品连接到局域网并能可靠地接入互联网。

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（超出确保软件正确安装所需的工作范围）。
- 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（不包括操作系统）。
- 备份客户数据或恢复客户数据，包括灾难恢复。



- 转移应用程序或为在系统上安装应用程序而编写脚本。
- 戴尔安装操作系统的尝试次数不会超过 3 次。
- 对于安装进程中的错误以及安装期间遇到的任何错误，戴尔概不负责。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。

附件 G

Onsite Internal Component Service

服务概览

本现场附加服务包括为受支持产品提供某些硬件更新（下称“Onsite Internal Component Service”），详情参见本附件。

服务特性

本服务内容包括安装受支持产品的内部可拆卸组件，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。

- 打开受支持产品的机箱。
- 如果完成内部组件的安装有所需要，请从旧式系统中拆除所需的组件。
- 安装组件并确保其放置妥当，然后重新装好受支持产品的机箱。
- 重新连接所有必要的缆线，并启动受支持产品。
- 确认受支持产品正确识别组件。
- 载入驱动程序（如必要）。

相的基本服务

Onsite Internal Component 附加服务必须与以下基本服务之一同时购买：

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 购买相应的现场基本服务。
- 为每个需要硬件更新的设备购买一项 Onsite Internal Component 附加服务
- 在戴尔技术人员抵达客户站点时，向其提供要安装的硬件组件。
- 提供要安装的硬件。
- 确认要安装硬件的兼容性和受支持产品的需求。
- 为硬件安装提供所有适用的软件许可或驱动程序。
- 备份任何数据或程序。对于与内部组件安装服务设置相关的任何数据或程序的丢失或恢复，戴尔概不负责。



不包括的服务

- 采购任何软件或硬件。
- 对于安装进程中的错误以及安装期间遇到的任何错误，戴尔概不负责。
- 拆卸或安装任何不可移动的受支持产品组件（例如硬连接到主板的组件）。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动

附件 H

Onsite Additional Technician Time Service

服务概览

本现场附加服务提供额外的技术人员现场服务时间，按 1 小时累加（下称“Onsite Additional Technician Time Service”），详情参见本附件。

服务特性

- 技术人员在预定的时间段内执行客户指导的客户端配置活动。
- 现场技术人员的服务时间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。

“Onsite Additional Technician Time” 可用于更改软件配置、回答问题或定制受支持产品。

相应的基本服务

Onsite Additional Technician Time 附加服务必须与以下基本服务之一同时购买：

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 为 Onsite Additional Technician Time 购买相应的基本服务。
- 在服务核对期间与戴尔指定的代表一起核对所需的服务。
- 在戴尔技术人员到达客户现场位置后向技术人员提供详细说明。
- 确保在现场技术人员服务时间的分配时间范围内进行活动。

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员没有资格履行的任何服务。
- 提供任何软件或硬件。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动



附件 I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

服务概览

本现场基本服务可作为一项包括技术人员全天服务时间的基本服务购买（下称“Onsite Additional Technician Time – Full Day Service”），详情参见本附件。

服务特性

- 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）。
- Onsite Additional Technician Time – Full Day Service 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。
- 现场技术人员的服务时间以小时为单位增加。
- 除非当地法律禁止，否则全天工作时间是指 8 小时工作时间。

客户责任

客户同意履行以下具体责任：

- 在服务核对期间与戴尔指定的代表一起核对所需的服务。
- 在戴尔技术人员到达客户现场位置后向技术人员提供详细说明。
- 确保在现场技术人员服务时间的分配时间范围内进行活动。

不包括的服务

- 与客户端部署无关的活动，或客户端部署技术人员没有资格履行的任何服务。
- 提供任何软件或硬件。
- 本服务说明的其他部分所定义的服务内容。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动

