



服务说明

ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

简介

本文档及其附件（下称“服务说明”）概述了 (1) ProDeploy for Client、(2) ProDeploy Plus for Client 和 (3) 可选附加服务（统称为“服务”）的服务项目。这些服务共同构成了戴尔的 ProDeploy Client Suite（下称“ProDeploy Client 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”）将包括相应服务名称，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

本服务适用于您的订单中注明的受支持产品，包括选定的戴尔 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。

每个受支持产品均标有序列号（下文简称“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。

为了履行某些服务，包含履行服务所需的数据、设置或硬盘的系统（“旧式系统”）必须予以提供且能够正常工作。

ProDeploy Client Suite 的每个服务层也包含本服务说明的相应附件，进一步说明了适用服务的功能。请注意，购买 ProDeploy Plus for Client 的客户可使用 ProDeploy for Client 的所有服务项目。



这些服务项目包括：

- **ProDeploy for Client 服务 (附件 A)：**
 - Single Point of Contact (“SPOC”)
 - Deployment Expert Service
 - TechDirect Portal Access
 - Configure BIOS Settings Service。
 - Asset Tagging Service。
 - Ship Box Label Service。
 - Standard Asset Report Service。
- **ProDeploy Plus for Client (附件 B)：**
 - **ProDeploy for Client 中包含的所有服务项目**
 - OS and Software Preparation Service：根据客户的选择，包括以下服务中的其中一项：
 - Ready Image Service (附件 C) 。
 - Custom Image Service (附件 D) 。
 - Connected Configuration 服务 (附件 E) 。
 - Connected Provisioning 服务 (附件 F) 。
 - Data Migration 服务。
 - Deployment Support Service。
 - Data Erase Service。
 - 资产转售与再利用服务 (附件 G) 。
- **附加服务：**这些服务可作为 ProDeploy for Client 的附加服务购买。
 - Ready Image Service (附件 C) 。
 - Custom Image Service (附件 D) 。
 - 资产转售与再利用服务 (附件 G) 。
 - Onsite PC Installation (附件 H) — Onsite PC Installation Service 可作为 ProDeploy for Client 和 ProDeploy Plus for Client 的附加服务购买。

一般除外责任

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。
- 面向非 Windows 或 Windows IOT 支持产品的服务。此外，当客户从非 Windows 旧式系统过渡到 Windows 支持的产品时，存在某些限制。
- 戴尔根据本服务说明提供服务后，客户要求重新提供任何服务将会产生额外费用。
- 任何未在本服务说明中明确注明的服务、任务或活动。



除了您的框架协议（定义如下，如果适用）条款中所规定的保修之外，本服务说明不向客户提供任何其他保修。

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（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。
- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合。
- 提交履行服务所需的订单后，在 3 个工作日内提供要求和技术数据。
- 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）。
- 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。
- 对于在旧式系统上执行或需要旧式系统的服务，旧式系统必须可用且可以正常工作。
- 协调安排服务所需的所有必要资源。

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。
- 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。
- 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 Onsite PC Installation Service 准备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 内创建域账户和计算机对象（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启用域加入过程。
- 提供域账户凭据，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。

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，戴尔不担保提供给客户的相应服务将能够满足客户的全部需求。

强烈建议客户通过戴尔 Online First Article (OFA) 服务 (OFA 的供应会因地区而异) 登录，并根据所购买的工厂服务进行检查和审核。客户同意使用 Online First Article 服务时须耗时 2 个工作日进行配置检查；客户将获得一个安全客户登录密码，登录密码将在客户当地时间翌日晚 11:59 失效。如果需要使用 Online First Article 服务来审核您的配置，请先通知戴尔。

在完成 OFA 的检查时，还建议客户订购用于检查以批准其配置的范例审核装置（下称“客户检查装置”），并使用客户检查装置检查和审核服务是否按客户的设计和要求运行。如果客户未订购客户检查装置，则戴尔派发给您的所有受支持产品中可能重复出现应用程序版本不匹配、设备管理器冲突问题，或其他服务表现问题。戴尔根据本服务说明、任何相关框架协议或戴尔采购订单中的条款持续提供服务和/或处理批量订单时，如出现因客户未订购客户检查装置及使用其验证服务而引发的一切问题，戴尔概不负责。

及时性。 戴尔所能提供服务的范围和计划取决于客户是否能及时获得关键决策、基本信息和审批。客户确认以下责任：及时对戴尔请求指导、信息、批准或决策做出响应，而这对于戴尔履行服务而言是合理必要的。

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，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，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。



有权授予访问权限。客户声明并担保，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。

员工竞业禁止。如果未事先取得戴尔的书面同意，则自客户的订单所列日期起 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；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。如果客户所在地的当地法律或法规禁止这种员工竞业禁止义务，则此条款不适用于此类客户。

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。

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。

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和受支持产品的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、电力、安全设备和本地电话线路。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和任何可移除介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。除非适用的当地法律要求，否则戴尔不对以下各项的数据丢失承担任何责任：

- 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；
- 由于未取出退回戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发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。 这些服务可能需要戴尔访问非戴尔生产或销售的硬件或软件。如果由戴尔或除制造商以外的任何其他人处理该硬件或软件，某些制造商的保修可能会失效。客户应确保戴尔履行相应服务时不会影响到此类保修，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。

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），无论其采用何种行为方式，客户均同意担保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上午 8:00 到下午 6:00，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、其他说英语的加勒比海地区	周一至周五上午 7:00 至下午 4:00
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	周一至周五上午 8:00 至下午 5:00
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	周一至周五上午 9:00 至下午 5:00
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	周一至周五上午 9:00 至下午 6:00
玻利维亚、智利	周一至周五上午 9:00 至下午 7:00
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	周一至周五上午 9:00 至下午 5:30

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。如需这些详细信息，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购买的产品）。客户须向戴尔担保，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。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，需要客户书面管理的协议除外。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担保。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。客户担保，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。客户担保并声明，任何第三方产品，包括但不限于随自定义映像服务（附件 D）、Connected Configuration 服务（附件 E）和/或 Connected Provisioning 服务（附件 F）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，或与没有许可证的第三方产品的出口资格有关的表述，戴尔不负责担保其准确性。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）。除上述担保外，Custom Image Service（附件 D）、Connected Configuration 服务（附件 E）和/或 Connected Provisioning 服务（附件 F）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”）。在特定国家/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。

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，戴尔不担保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) 花费的其他时间或重新安排现场资源，或 (v) 不可抗力事件（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，戴尔可能会联系客户，请求客户作为戴尔履行服务效果的证明人。如果客户同意作为证明人，客户和戴尔将就此类证明达成书面协议。戴尔已制定方便戴尔客户与潜在客户进行保密对话的证明人计划。

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”）达成。本服务按照客户与戴尔法律实体另行签订的框架协议提供，框架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	Dell.com 上与当地国家/地区对应的网站或 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合同条款均不适用于您，将以您与卖方商定的条款为准。
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/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合同条款均不适用于您，将以您与卖方商定的条款为准。
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/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：销售条款 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合同条款均不适用于您，将以您与卖方商定的条款为准。

*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](#) 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，并在下文第 2(J) 段所述期限（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、技术支持时间和现场可用性和响应时间）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，当地服务的可用性、另行收取费用；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可用。资产编号和资产报告仅在美洲、欧洲、中东和非洲地区选定的外围设备中（如显示器、打印机和机架）提供。
- H. 戴尔合作伙伴。**戴尔可以通过附属机构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。戴尔可以不时地更改履行相应服务的地点和/或相应服务的履行方；但戴尔仍应就相应服务的提供向客户负责。
- I. 服务转让。**客户不得将本服务或本服务说明赋予客户的任何权利转让给第三方。
- J. 服务自购买之日起 180 个日历日后到期。**除非适用法律另有要求或者客户购买资产转售与再利用服务（见附录 G），否则您将可以在自初始购买日起的 180 个日历日（下称“到期日”）之内使用一次本服务。初始购买日的定义为您的戴尔订单上列出的日期。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。
- K. 优先顺序。**除非在书面协议中另有约定，否则，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。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。
- L. 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 for Client

单点联系人

服务概览

单点联系人（“SPOC”）服务为客户提供单一戴尔联系人，负责处理订单中包含的服务。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。
- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合。



戴尔职责

- 包含服务的订单一经下达，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 个日历日资格）
- 联系客户后，SPOC 将帮助客户了解这项服务，以及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 可能会确定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。

TechDirect Portal Access

根据本服务说明购买服务的客户可访问 TechDirect 门户。

基于所购买的服务，客户可通过该门户执行与其部署相关联的许多任务，包括但不限于：

- 提供技术规格、操作系统映像以及戴尔执行服务所需的其他信息。
- 提供部署地址并审查现场工作说明。
- 为安装详细信息创建可重复使用的配置文件。
- 上传和下载重要工具和文档。

TechDirect 将保留所有 ProDeploy Client Suite 部署的详细规格。客户可以在 TechDirect 门户上审查、确认和批准与其所购买和使用的服务相对应的所有部署规格。客户必须通过 TechDirect 门户来使用 Data Erase Service（附件 B）、Connected Provisioning 服务（附件 F）和/或资产转售与再利用服务（附件 G）。

客户使用 TechDirect 门户时须遵守与其所购买和/或使用的服务选项相对应的门户使用条款（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格的义务；和 (2) 戴尔的免责声明及/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。



Deployment Expert Service

服务概览

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

客户责任

- 在戴尔提出要求后的 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。

戴尔职责

- 在部署活动开始前，戴尔将要求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，戴尔将在完成服务之前，以书面形式与客户分享这些改进。如果未确定任何改进，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

- 除非本服务说明中明确列出，否则不需要客户配合戴尔的建议采取行动
- 将根据实施建议所带来的潜在好处提出建议。
- 并非每次部署都会提出建议。

Configure BIOS Settings Service

服务概览

本 Configure BIOS Settings Service 为客户提供了方便、高效的方法在制造过程中为新的受支持产品定制戴尔标准基本输入/输出设置（下称“BIOS”）。客户也可以不选择戴尔默认 BIOS 配置，而是从戴尔管理和提供的一组 BIOS 选项中进行选择。

客户责任

- 测试并确认所要求的 BIOS 定制化可以按照客户要求受支持戴尔系统上正常运行。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。
- 根据戴尔要求提供一切合理的协助，以获得戴尔履行服务所需的任何出口许可证。



- 通过 Tech Direct 选择可用的 BIOS 设置，或者与 SPOC 合作，在技术规格文档中记录并收集客户的技术要求。
- 通过在 TechDirect 中批准或将技术规格文档返回给 SPOC 来查验准确性和核实要求。
- 将商标、品牌和/或标识发送给戴尔并确保戴尔及其合作伙伴有充分授权和/或许可或以其他方式有权使用上述商标、品牌和/或标识，以满足客户需要。

戴尔职责

每个包含 BIOS 定制的部署流程如下：

- 戴尔开发脚本来实现出厂设置中的 BIOS 定制化。
- BIOS 定制化流程在制造过程中进行测试。
- 在向客户发货前应用 BIOS 设置。

不包括的服务

- 提供或许可任何第三方软件应用程序。
- 物理安装与 Configure BIOS Settings Service 无关的硬件或软件
- 创建戴尔标准 BIOS 设置外的 BIOS 定制化设置。
- BIOS 定制化设置中客户映像的故障处理或技术支持。
- 测试客户特定的应用程序或硬件，以确定其与客户映像及 BIOS 定制化设置的兼容性。
- 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

- 并非所有的 BIOS 定制化设置都可在所有受支持产品上使用。可在 TechDirect 中查看按系统类型分类的可用 BIOS 设置。客户还可以咨询 SPOC 或戴尔销售人员，以了解各系统类型的设置能力。
- 本附件中列出的未通过本服务配置的 BIOS 设置如有更改，恕不另行通知。也就是说，使用该服务是确保 BIOS 设置一致的唯一方法。
- 戴尔定期发布强制性 BIOS 更新。强制性 BIOS 更新适用于“冻结”的 BIOS。客户可以在更新后“重新冻结” BIOS。

Asset Tagging Service

服务概览

Asset Tagging Service 提供一种便捷而高效的方式，可在制作全新受支持产品的过程中加入戴尔生成的资产编号，以及在系统/平台外包装箱（如装运箱和托盘）上添加外部标签。根据客户要求，该服务还可能附带对系统 CMOS 存储器进行编程的功能，以便在制作客户系统的过程中加入资产编号数据。



客户责任

- 在 TechDirect 中或向 SPOC 提供技术要求，包括：
 - 资产编号类型和大小。
 - 资产编号在系统上的位置。
 - 所需的数据字段。
- 如果由戴尔生成资产编号，须提供所有必要的信息以填充资产编号，包括但不限于客户的资产范围。
- 请确保 TechDirect 或“技术规格表”中已列明资产编号的位置及所需的数据字段
- 客户在 TechDirect 中或通过审核并向戴尔返回技术规格表来查验准确性并核实要求。
- 提交生产之前在 TechDirect 中或以书面形式审核设计。

戴尔职责

- 戴尔 SPOC 或戴尔销售人员协助客户将客户的技术要求记录并收集在技术规格表中。
- 戴尔工程师根据技术规格表中记录的要求开发资产编号或 CMOS 定制服务。
- Asset Tagging Service 会在生产过程中进行测试。

不包括的服务

- 提供或许可任何第三方软件应用程序。
- 物理安装与本 Asset Tagging Service 无关的硬件或软件
- 在客户提供的标签材料上打印资产编号。
- 粘贴客户提供的编号。
- 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

- 资产编号的放置位置/地点因硬件平台和资产编号类型而异。请与您的戴尔销售代表或 SPOC 联系，以咨询受支持产品资产编号的放置方案。

Ship Box Label Service

服务概览

借助装运箱标签（下称“装运箱标签”）服务，客户可将印有标准或自定义数据的戴尔打印的标签粘贴至系统装运箱。该服务允许客户自定义装运箱标签，以更好地满足其具体需求。

Ship Box Label Service 的可定制部分可能发生改变，可能增添专有内容，或戴尔支持信息系统中通常提供的系统/客户订单详细信息（例如，HDD 大小、RAM、处理器、型号、客户 PO 编号、发货日期、资产编号和服务编号）。



客户责任

- 如果由戴尔生成资产编号，须提供所有必要的信息以填充资产编号，包括但不限于客户的资产范围。
- 在下订单时选择预先设计的装运箱标签，或在 TechDirect 中，从提供的字段和布局选项中进行选择，或者与 SPOC 合作以在技术规格文档中记录并收集客户的技术要求。
- 客户在 TechDirect 中或通过审核并向戴尔返回技术规格表来查验准确性并核实要求。
- 提交生产之前在 TechDirect 中或以书面形式审核设计。

戴尔职责

- 生成、打印和/或粘贴标签。
- 将标签按照戴尔规格（系统、外围设备等）贴在包装箱外部。可能需要使用多种语言（国际字符集）。
- 所有包装箱标签将贴在每个包装的同一位置（无论尺寸大小）。即，最大一面的顶部。此规定全球适用，与一些国家/地区要求的冲突情况除外。

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。

Standard Asset Report Service

本标准资产报告（下称“标准资产报告”）服务将生成一个预定义报告，详细说明系统和订单信息。

此报告将在受支持产品发运给客户的同一天提供。戴尔将以 Microsoft Excel 电子表格 (.XLS) 格式提供此报告。

报告将通过电子邮件发送，也可以从 TechDirect 下载。

资产报告包含以下字段：账号、资产编号（如适用）、机箱描述、机箱类型、公司名称、计算机名称、CPU、送货地址 1、送货地址 2、送货地址 3、送货城市、送货省/自治区/直辖市、送货邮编、送货国家/地区、客户名称、客户编号、戴尔服务编号、快速服务代码、硬盘大小、预装的操作系统、MAC 地址 1、MAC 地址 2、MAC 地址 3、生产日期、内存、型号、订单号（如适用）、PO 编号（如适用）、订单日期、送货日期、直通 MAC 地址、处理器速度、发货日期，以及保修期 3 年、保修期 4 年或保修期 5 年。

客户责任

- 如适用，请根据戴尔的请求提供一切合理的协助，以获得履行服务所需的出口许可证。
- 确保 Standard Asset Report Service 满足客户的需要。

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。



附件 B

ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client 包括 ProDeploy for Client 的所有服务项目，以及以下服务：

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration 服务
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- 资产转售与再利用服务（定义见附件 G）

OS and Software Preparation Service

服务概览

戴尔 OS and Software Preparation Service 为客户提供了不同的选项，客户可以从中选择以将操作系统和/或软件加载到随本服务购置的受支持产品上。客户选择的选项将应用于订单上的所有受支持产品。

客户可以从下列选项中选择一项：

- Ready Image Service（定义见附件 C）
- Custom Image Service（定义见附件 D）
- Connected Configuration 服务（定义见附件 E）
- Connected Provisioning 服务（定义见附件 F）

客户责任

- 通过 TechDirect，从将操作系统和/或软件加载到受支持产品上的可用选项中选择一项，或以书面形式将选择传达给 SPOC。客户一旦做出选择，在受支持产品订单发布以进行构建后，就无法再更改选择。

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。



Data Migration 服务

服务概览

Data Migration 服务可将数据从旧式系统迁移到新的戴尔受支持产品（下称“Data Migration 服务”），具体说明请参见本服务的附件。此服务将为客户提供戴尔提供的数据迁移工具，并附有详细说明。数据迁移由客户执行。

可采用多种方法执行数据迁移：

- 通过标准网线直接从旧式系统迁移到新的受支持产品
- 通过客户网络直接从旧式系统迁移到新的受支持产品
- 从旧式系统迁移到客户提供的存储位置（文件共享或 USB/外部驱动器），然后从存储位置迁移到新的受支持产品

如果客户还购买了 Onsite PC Installation Service 作为附加服务，则戴尔将代表客户执行本服务。本服务将在新的受支持系统的安装流程中协调提供。有关更多信息，请参阅下面的“与 Onsite PC Installation Service 一起交付时需要遵守的其他条款和条件”部分和附件 H。

客户责任

- 将戴尔提供的用于履行 Data Migration 服务的说明传达给执行数据迁移的相应客户联系人。
- 请按照提供的数据迁移工具使用说明和戴尔提供的说明操作。
- 向尝试执行服务的所有人提供临时管理员权限或管理员账户。
- 如果本服务与 Onsite PC Installation Service 一起提供，请遵守 Onsite PC Installation Service 的客户职责（附件 H）。
- 如果需要，请为执行 Data Migration 服务的人员提供用于传输数据的 3.x USB/外部介质。客户应负责对存储阵列环境采取任何补救措施，但享受有效支持保修的受支持戴尔存储平台除外。
- 如果不与 Onsite PC Installation Service 一起交付（即客户未购买 Onsite PC Installation Service），则 Data Migration 服务将由客户或终端用户使用数据迁移工具并根据提供的说明执行。

戴尔职责

- 提供说明和数据迁移工具，以收集受支持产品将要替换的客户系统中的用户数据和设置，并将与域用户配置文件相关联的数据迁移到新的受支持产品。



不包括的服务

- 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迁移。
- 将不会迁移本地账户（不在域中）的用户配置文件。
- 不支持将用户账户数据迁移到备用域。
- 卸载或重新安装任何现有产品或软件应用程序。
- 任何数据恢复，包括灾难恢复。
- 该工具不会移动/复制应用程序或软件。在数据迁移过程中，为在系统上安装应用程序而传输应用程序或进行脚本编制。
- 任何与网络基础架构配置或故障处理相关的活动。
- 每个受支持产品只能履行一次 Data Migration 服务。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。

与 Onsite PC Installation Service 一起交付时需要遵守的其他条款和条件

- 如果已确定客户环境或硬件有一些因素限制了传输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。根据戴尔的决定，客户可能需要通过变更控制流程支付额外费用。
- 戴尔将进行合理的尝试以传输客户的数据；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为传输不可行，则可能无法执行本服务。
- 每个受支持产品传输超过 100 GB 的数据
- 坏扇区导致硬盘性能不佳，速度低于 5400 rpm 或碎片过多
 - 客户配置的设置限制传输速度，如强制所有网络接口卡 (NIC) 速度低于其最佳速度。
 - 流程在旧式系统上运行。
 - 不使用 CAT5e 网线在千兆 NIC 上进行任何与网络相关的迁移
 - 不使用 USB 3.x 端口和外置硬盘（最低配置 USB 2.0）
 - 流程在旧式系统上运行
 - 不使用 CAT5e 网线在千兆 NIC 上进行任何与网络相关的迁移
 - 不使用 USB 3.x 端口和外置硬盘（最低配置 USB 2.0）
- 每台 PC 的数据迁移现场时间最多不超过 45 分钟。戴尔将在部署开始之前和部署期间评估预计完成这些活动的时间。如果戴尔发现执行现场活动所需的时间超过 45 分钟限制，戴尔将与客户一起修改说明，使操作时间不超过 45 分钟。
- 戴尔将进行合理的尝试以传输客户的数据；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为传输不可行，则可能无法执行本服务。
- 在安装多台 PC 期间，技术人员将同时在一台或多台 PC 上迁移数据。



- 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（用于数据迁移或 DMT 安装程序），客户必须提供 USB/外部介质。
- Data Migration 服务将由戴尔使用数据迁移工具，由相同的戴尔现场人员在执行 Onsite Installation Service 的同一时间执行。
- 完成转移后，现场技术人员将确认和/或报告转移的完整性。

Deployment Support Service

未同时购置 Onsite PC Installation Service 时的部署支持项目

如果在购买 ProDeploy Plus for Client 的同时未购置 Onsite PC Installation Service，则戴尔会在客户提出要求时提供以下方面的远程协助：安装和连接新的受支持产品、传输终端用户文件和系统设置、擦除数据、安装客户提供的软件以及拆卸旧式设备。

协助客户安装受支持产品

- 远程指导拆开装箱取出新的受支持产品并检查组件是否有任何损坏。
- 帮助客户连接客户可能提供的受支持产品桌边外围设备（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资源。

协助客户连接受支持产品

- 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）：
 - 帮助将现有外部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）。
 - 帮助通过 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账户。
 - 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。



协助客户执行 Data Migration 服务

- 协助下载、安装迁移数据所需的软件，并帮助客户开始执行软件操作。
- 戴尔将进行合理的尝试以帮助传输客户的数据；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为传输不可行，则可能无法执行本服务。

协助客户执行设置转移

- 协助下载、安装迁移设置所需的软件，并帮助客户开始执行软件操作。
- 戴尔将进行合理的尝试以帮助传输客户的设置；但如果在 3 次尝试后，戴尔认为传输不可行，则可能无法执行本服务。

协助客户执行软件安装

- 通过客户提供的互联网下载、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装受支持产品应用程序。
- 如果客户要求，助其完成产品激活和更新应用。
- 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。
- 如果客户要求，根据其要求卸载软件应用程序。
- 如果客户要求，升级软件应用程序版本。

协助客户执行 Data Erase

- 协助下载、安装擦除数据所需的软件，并帮助客户开始执行软件操作。

协助客户卸载旧式系统

- 帮助断开客户旧式系统的硬件组件、网线和电源线的连接。

同时/未同时购置 Onsite PC Installation Service 时的部署支持项目

对于与受支持产品安装和连接相关的问题，戴尔从受支持产品的初次安装和连接开始，向客户、提供商和终端用户提供 30 个日历日的支持服务。

- 客户可以与戴尔支持团队联系（通过在线聊天、电子邮件或电话，由戴尔技术人员发起），就本服务说明中提供的服务的各种问题获得帮助，有效期为受支持产品首次部署后的 30 个日历日。
- 戴尔将与客户或提供商合作，针对客户问题提供远程诊断。
- 远程诊断后，对于戴尔实施部署而产生的任何问题，戴尔随后将与客户和/或提供商合作，制定并协助实施（如果适用）补救计划。
- 这项支持是对客户在本协议项下有权获得的任何其他支持的补充。有关可能提供的其他支持的详细信息，请参阅您的订单和/或协议。



客户责任

- 客户必须为每个受支持产品购买一份 ProDeploy Plus for Client。
- 客户必须使用 SPOC 提供的链接通过部署支持页面向戴尔请求协助。
- 在戴尔履行服务的过程中给予及时合理的配合。
- 客户必须有电话和可靠稳定的互联网接入。
- 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。
- 测试并验证软件应用程序和操作系统设置可以按照客户需要在客户即将采购的受支持产品上正常运行。
- 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 内创建域账户和计算机对象（如果需要在受支持产品加入域前执行此操作），以便在预定的部署日期前加入域。
- 客户拥有所安装软件的所有必要许可证和使用权 — 戴尔将不确认合规性。
- 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。
- 台式机和笔记本电脑连接到局域网，并可通过 Internet Explorer 7.0（或更高版本）以及供应商支持的 Edge、Chrome 和 Firefox 版本可靠地接入互联网。
- 在联系戴尔寻求帮助之前，请做好以下准备：
 - 及时提供戴尔提供此服务所需的所有关键和相关信息。
 - 提供域账户凭据，以便具有将计算机加入 Active Directory 中默认计算机容器所需的权限。
 - 确保受支持产品连接到局域网并能可靠地接入互联网。
 - 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。
 - 根据履行服务的需要，授予技术人员访问客户网络的权限，以执行服务。
 - 如果需要使用外部介质，则客户必须提供 USB/外部介质。
 - 根据需要向戴尔技术人员提供所有必要许可、安装介质和安装说明。



戴尔职责

- 戴尔会在客户要求时提供以下方面的远程协助：安装和连接新的受支持产品、传输终端用户文件和系统设置、擦除数据、安装客户提供的软件以及拆卸旧式设备。
- 戴尔可能会与内部专家或软件合作伙伴资源合作，根据需要在支持和故障处理方面提供进一步的协助。
- 戴尔将仅根据客户购买的服务，针对本附件中列出的部署活动提供协助。
- 戴尔可能会要求客户在联系戴尔寻求帮助时提供必要的特定信息，以便执行本服务。如果无法获得要求的信息，戴尔将无法履行本服务。

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。
- 排查与本机 Windows 域加入过程相关的错误。
- 提供或运行用于加入域的自定义脚本。
- 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和履行客户义务）之外的其他工具进行的数据和设置转移。
- 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。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）
- 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。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。

其他条款和条件

- 台式机/笔记本的操作系统为 Microsoft Windows 7 或 Window 8、Windows 10 [或适用的更高版本]
- 已预加载或已安装操作系统。
- 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。
- 应用程序安装服务的交付必须相衔接。
- 不适用于瘦客户端设备
- 如果客户在设置或服务交付方面遇到问题，也可以联系其 SPOC。



Data Erase Service

服务概览

借助本服务，客户、戴尔经销商和戴尔经销商终端客户可以通过与其 TechDirect 门户账户关联的 TechDirect 门户（集中式控制台）使用此 Data Erase Service。客户可以选择使用 USB 存储设备的独立选项，该选项需要有人（即客户人员）在设备旁启动 Data Erase Service，也可以选择使用 TechDirect 门户的远程选项，该选项不需要有人在设备旁启动 Data Erase Service。

客户选择用于数据擦除的所有驱动器都将使用符合 NIST（美国国家标准与技术研究院）SP 800-88r1 指导准则的方法擦除数据。

戴尔经销商可向其终端用户提供该 Data Erase Service 的访问权限，但不能代表终端用户管理该服务。终端用户将负责擦除其设备上的数据。

如果客户购买了此 Data Erase Service，戴尔将帮助客户通过使用独立选项或远程选项来擦除其终端设备数据。客户将负责擦除其设备上的数据。

客户责任

- 客户确认戴尔提供的是一种自助式解决方案，用于擦除受支持产品和/或旧式系统中的数据。客户承担数据备份与恢复的全部责任。客户确认擦除的数据一经覆盖便无法恢复。对于与这些服务相关的无法恢复的数据丢失、损坏或无法访问等情况，戴尔概不负责。
- 在执行擦除之前，备份目标设备上所需的所有数据或软件。
- 客户负责使用戴尔提供的解决方案擦除自己驱动器上的数据。
- 客户必须指定一名技术联系人，由该人负责向执行擦除操作的特定客户人员提供工具授权和访问权限。
- 客户必须在使用 USB 存储设备的独立数据擦除选项或使用 TechDirect 门户路径的远程数据擦除选项中进行选择。
- 要使用远程数据擦除选项，包含待擦除驱动器的设备必须使用客户的戴尔 “My Account” 账户进行注册。
- 要使用远程数据擦除选项，必须在包含待擦除驱动器的客户设备上安装并运行 SupportAssist for Business（版本 3.6 或更高版本）。
- 要使用远程数据擦除选项，包含待擦除驱动器的设备必须接通电源，并在整个擦除过程中保持网络连接。
- 要使用独立的数据擦除选项，包含待擦除驱动器的设备必须在整个擦除过程中接通电源。
- 要使用独立的数据擦除选项，客户必须向使用擦除工具的客户授权用户提供具有至少 1 GB 存储容量的 USB/外部存储介质。



- 客户可以通过其账户选择使用电子邮件发送相关说明、凭据和链接，以便下载数据擦除软件以履行本服务。
- 客户负责将独立数据擦除选项生成的文件上传到 TechDirect 门户，以联机访问擦除证书。
- 提供的软件仅限应用于通过 TechDirect 门户所请求数量的驱动器/硬盘。严禁任何滥用行为。
- 如果客户遇到硬盘无法使用故障或扇区故障，可联系其戴尔销售代表，由戴尔对故障硬盘进行物理销毁。（本服务可能并非在所有地点都提供。有关更多信息，请联系戴尔销售代表）。

戴尔职责

- 戴尔会提供一种解决方案，让客户可以使用 USB 存储设备进行独立擦除，或通过 TechDirect 门户进行远程擦除，以根据 NIST 标准擦除其终端设备上的数据。
- 购买此 Data Erase Service 的客户可以通过 TechDirect 门户使用该解决方案。
- 服务有效期为购买之日起 180 个日历日，过期作废。
- TechDirect 门户中显示所有 Data Erase Service 积分，每个积分可用于擦除一个唯一驱动器。Data Erase Service 积分不能用于任何其他服务。
- 擦除服务项目将遵循 NIST SP 800-88r1 标准。
- 戴尔将通过 TechDirect 门户提供客户执行的所有擦除活动的摘要报告。
- 本解决方案旨在针对每个驱动器使用一次，但戴尔可自行决定允许在同一设备上重复使用该解决方案一段时间或直到服务到期。

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

- 客户是被允许访问用于执行 Data Erase 服务的 Data Erase 软件的授权用户，但不是 Data Erase 软件发布商许可的终端用户。客户被限制仅在本服务附件中介绍的特定流程中访问和使用 Data Erase 软件，以便使用 TechDirect 门户设置和启动 Data Erase 项目。如果客户尝试拷贝或以其他任何不符合本服务附件所述的使用和访问方式访问或使用 Data Erase 软件，客户应针对由于客户未能获得与此类不符合方式相关的适当许可、知识产权或其他任何许可证、监管证书或批准而招致的第三方索赔或诉讼，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影响。
- 在执行 Data Erase Service 之前，客户应自行负责确认已在 TechDirect 门户中正确显示和配置受支持产品和/或旧式系统。客户在 TechDirect 门户上看到的受支持产品和/或旧式系统的任何错误配置均由客户负责。客户有责任针对无法使用此 Data Erase 服务成功擦除的受支持产品和/或旧式系统采取适当的替代行动，以实施数据安全措施（包括但不限于法律要求的合规数据安全标准）。客户将针对 i) 任何与在执行 Data Erase 服务之前未能正确确认已正确反映和配置受支持产品和/或旧式系统相关的索赔，ii) 任何与无法使用 Data Erase 服务成功擦除数据的受支持产品相关的索赔，



为戴尔辩护、赔偿戴尔的损失并保护其免受影响。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。

- 多种数据加密技术经验证，可兼容 BitLocker 和 Dell Data Protection Encryption (DDPE) 等 Data Erase 服务软件。但由于并非所有数据加密技术都是相同的，或者如果客户的加密技术导致无法履行 Data Erase 服务，戴尔将无法完成此 Data Erase 服务。
- 客户的特定硬件配置可能会妨碍 Data Erase Service 软件完成 Data Erase Service 的执行，并影响客户有效使用此 Data Erase Service 的能力。客户应联系其戴尔销售代表以了解更多详细信息。

其他重要条款

责任

鉴于本附件专门适用于根据本附件提供的服务，即使本协议中存在任何冲突条款，除非当地适用法律另有要求，否则以下条款和条件仍适用：

戴尔及其服务提供商在根据本服务附件提供服务中的责任将始终受制于以下限制和排除项，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说明中规定的流程正确执行 Data Erase 服务，但随后却在数据擦除摘要中将此类硬盘认证为已成功擦除数据，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说明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。

附件 C

Ready Image Service

服务概览

戴尔 Ready Image 服务使客户的终端用户计算产品能够配置指定的 Windows Professional 版本、基本语言、语言包和平台相应的驱动程序，以安装默认 Windows 操作系统。



相应的服务

- 如果客户选择 Ready Image Service，则此服务可包含在 ProDeploy Plus for Client 中。客户只能选择附件 B 中定义的 OS and Software Preparation Service 中指定的选项之一。
- 客户可将此 Ready Image Service 服务作为 ProDeploy for Client 的附加服务购买。

客户责任

- 在 TechDirect 中选择 Windows 专业版、基本语言和语言包，或与 SPOC 合作以在技术规格文档中记录并收集客户的技术要求。
- 客户在 TechDirect 中查验准确性并核实要求后予以批准。
- 提交生产之前在 TechDirect 中或以书面形式审核设计。
- 对于由任何使用 Ready Image 服务根据客户指示配置受支持产品，或客户违反本服务附件规定的条款、条件和未履行责任等原因引发的任何索赔或诉讼，客户应该应要求为戴尔辩护，赔偿戴尔的损失并保护戴尔免受此类索赔或诉讼的损害。

戴尔职责

- 在受支持产品发货之前应用选定的 Windows 专业版、基本语言和语言包。

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。根据戴尔与客户的协议条款，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。
- 客户不拥有映像。只能使用本附件中提供的允许安装映像的服务。

不包括的服务

- 提供或许可 Ready Image 中所包含的任何第三方软件、操作系统或其他元素
- 物理安装与 Ready Image 服务不相关的任何硬件或软件。
- 使用非戴尔提供的选项自定义 Ready Image。
- 为客户特有的 Ready Image 测试提供故障处理或技术支持。
- 测试客户特有的应用程序或硬件是否与 Ready Image 兼容。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。



附件 D

Custom Image Service

服务概览

Custom Image Services 提供了一种便捷而高效的方式，让客户能够在购买新的受支持产品时，自定义开发一组与其操作系统相关的软件应用程序和设置（“映像”）。戴尔自定义映像服务流程可查验和测试客户的映像，以便在戴尔工厂中安装映像。戴尔将在制造过程中加载映像，这使客户的映像能够在客户的受支持产品制造过程中应用于这些产品。

相应的服务

- 如果客户选择 Custom Image Service，则此服务可包含在 ProDeploy Plus for Client 中。客户只能选择附件 B 中定义的 OS and Software Preparation Service 中指定的选项之一。
- 客户可将此自定义映像服务作为 ProDeploy for Client 的附加服务购买。

客户责任

- 保留要加载的所需映像的拷贝。对于任何映像或受支持的硬件平台中出现的数据或程序丢失，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序。
- 创建、测试和验证映像，确保映像在即将出售的支持硬件平台中能够按照客户要求运行。
- 如适用，映像必须包含所有必需的驱动程序，以便为“技术规格表”中所记录的硬件提供支持。通过 Dell Image Assist 工具，或用于在工厂映像中启动的自定义任务序列部署提供的动态映像，不需要完整的驱动程序支持。
- 验证映像不包含个人身份信息。
- 通过 Tech Direct 门户提供请求的信息，或者与 SPOC 合作以在技术规格文档中记录并收集客户的技术要求。
- 客户通过在 TechDirect 中批准或将技术规格表返回给戴尔来完成、查验准确性和核实要求。
- 填写映像出口合规证书，以证明客户提交的映像可由戴尔出口至映像来源地之外的国家/地区。
- 向戴尔提供映像。映像可通过戴尔文件传输应用程序 (FTA)、Dell Image Assist，或通过邮寄 DVD/USB 介质或硬盘的方式，向戴尔递交。
- 如果需要使用 Online First Article 服务来审核您的配置，请先通知戴尔。客户接受为期 2 个工作日的配置检查过程。客户的登录权限将在客户当地时间翌日晚上 11:59 失效。
- 如果操作系统不是戴尔生产的 OEM 产品，请提供操作系统的产品密钥。



- 批准映像并批准后续对映像的修订。
- 对于由任何使用自定义映像服务根据客户指示配置戴尔受支持产品，或客户违反本服务附件规定的条款、条件和未履行责任等原因引发的任何索赔或诉讼，客户应该应要求为戴尔辩护，赔偿戴尔的损失并保护戴尔免受此类索赔或诉讼的损害。

戴尔职责

- 戴尔工程师在工厂内加载客户映像并根据客户要求进行了自定义设置。
- 映像是在戴尔的制造流程中将进行查验和测试，以确保客户的映像是在制造系统初始构建时得以正确加载。
- 制造工厂流程将确保您的映像与复制给戴尔的映像一致。

其他条款和条件：

- 映像必须以 Windows 映像文件格式 (WIM) 提供，这种格式可使用 Dell Image Assist 或 Microsoft 工具集创建。请向 SPOC 咨询能否使用其他映像工具。客户须自行选择客户映像工具并获得许可。
- 本服务适用于通过主流操作系统（如部分商用型 Microsoft Windows 操作系统和某些 Linux 系统）构建的映像。请向 SPOC 咨询能否在其他操作系统上使用。
- 必须在受支持的硬件平台上对映像进行查验，确认是否适合即将出售的配置。如果客户没有特定的支持硬件平台/配置，客户应购买一套系统用于构建和测试其映像。

不包括的服务：

- 提供或许可映像中所包含的任何第三方软件、操作系统或其他元素。
- 物理安装与配置映像服务不相关的任何硬件或软件。
- 创建映像。
- 映像创建过程中提供故障处理或技术支持。
- 测试客户特有的应用程序或硬件是否与映像兼容。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。



附件 E

Connected Configuration 服务

服务概览

Dell Connected Configuration 服务能够通过安全的互联网连接，将客户系统管理软件实例（下称“客户部署解决方案”）放置到戴尔设施中。客户可以直接访问戴尔设施中的虚拟或物理托管环境，并在其中存储和维护其部署解决方案。客户还可以在戴尔设施内完成配置任务，否则，只有在客户收到系统并连接至客户网络后才能执行配置任务。

相应的服务

- 如果客户选择此 Connected Configuration 服务，则此服务可包含在 ProDeploy Plus for Client 中。客户只能选择附件 B 中定义的 OS and Software Preparation Service 中指定的选项之一。

服务流程和戴尔职责

Connected Configuration 服务与本服务说明中的其他受支持服务配合使用，可针对部分受支持产品购买该服务。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/供应商生产环境之间的网关进行提供，带宽可高达 5 Mb/秒。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，以启动和完成每台受支持产品的自动任务序列。根据范围确定过程中与戴尔协商的结果，订单履行能力将在客户的预测设备数量和客户部署解决方案的能力的基础上进行计算。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。

可以使用客户的物理硬件或虚拟机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客户自有硬件集成到戴尔配置中心。虚拟机解决方案允许客户为其部署环境创建虚拟硬盘 (VHD) 并将硬盘提交给戴尔，以便将其加载到由戴尔设计和维护的托管基础架构中。

将通过戴尔销售流程经过标准戴尔制造流程下客户订单。制造流程中将会出现更多供客户选择的受支持服务，但此类选择不属于本 Connected Configuration 服务范围。



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。根据戴尔与客户的协议条款，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，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，以及未能根据购买戴尔受支持产品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，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妨碍戴尔在设施环境中规定的时间范围内履行服务，戴尔将与客户协调，从故障点或故障点之前简化的任务序列“按原样”发运受影响的设备。接收“按原样”设备的客户将负责在其自身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。

不包括的服务

本服务不包括以下活动：

- 戴尔代表客户创建任何任务序列、映像或任何其他客户内容（下称“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。
- 开发专为客户单独创建的知识产权。
- 预先调配受支持产品资产数据。
- 解决客户部署解决方案问题或故障。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。



Connected Configuration 服务客户责任与技术要求

客户必须达到或超过以下要求和责任才能购买、启用和使用基于物理硬件或虚拟机的服务解决方案。如果客户未能提供这些 Connected Configuration 服务客户责任所要求的任何项目或执行任何任务，可能会导致戴尔延迟或无法执行相应服务。

如果客户“终端用户”利用第三方（例如承包商、代理商、系统集成商和/或渠道合作伙伴），则“客户合作伙伴”指客户终端用户（下称“客户终端用户”）利用的第三方。

- 客户合作伙伴的责任（如适用）：
 - 以书面形式向客户终端用户传达此处所述的所有客户责任。
 - 促进沟通、设置说明或指定戴尔直接与客户终端用户合作。
 - 提供或使客户终端用户提供履行服务所需的资料（客户工作说明、VPN 客户需求文档、客户部署解决方案 [物理或虚拟] 等）。
- 客户将根据需要分配单点联系人（下称“客户联系人”）和技术联系人（下称“技术联系人”），从而为每个区域 Connected Configuration 服务环境的建立和维护提供支持。
- 客户联系人需要具备在服务期间考量基础架构组件的充足知识，并将提供包括但不限于以下内容的支持服务：
 - 客户联系人将有权代表客户就服务的所有方面（包括将问题呈交给客户组织内的相应人员，以及处理有冲突的需求）采取行动。
 - 客户联系人将确保客户与戴尔之间的任何沟通（包括任何与范围相关的问题或请求）都经由相应的戴尔 SPOC 进行。
 - 对于服务范围相关事宜，客户联系人需确保戴尔及时联系到技术联系人和业务联系人，并获得所需的数据/信息。
 - 客户联系人将确保主要客户联系人参加所需会议和交付成果演示。
 - 客户联系人将获得并提供必要的项目要求、信息、数据、决策和批准。
- 客户负责提供任何所需的硬件和/或软件，以便启用适当且安全的部署解决方案（根据解决方案确定范围过程中与戴尔协商的规定）。规定的解决方案必须支持预期的受支持产品部署量。
- 客户将为每个履行 Connected Configuration 服务（包括客户硬件和/或客户软件和/或所有客户内容）的区域戴尔配置中心提供一 (1) 项经配置的部署解决方案。
- 客户负责为客户软件和/或硬件提供所有维护、安全、管理、监控和支持，并且客户同意客户软件和/或硬件相关的支持或维护问题可免去戴尔关于执行服务直至此类支持或维护问题得到解决的义务。



- 客户将在客户网络和每个戴尔配置中心之间实施并维护安全网络。安全网络连接必须满足（或超出）戴尔站点间 VPN 安全要求。
- 客户负责设置和管理预启动执行环境 (PXE) 部署流程，确保此流程可在四 (4) 小时内完成且技术人员交互时间限制在十 (10) 分钟内，以便启动和完成受支持产品部署。
 - 客户负责：
 - 设置 PXE 引导环境
 - 测试/验证要购买的受支持产品硬件平台。在过渡到新的受支持产品硬件平台之前，客户必须购买不含服务的新平台，并在客户的操作系统部署解决方案中对新模型和驱动程序包进行集成和测试。操作系统必须由客户的操作系统部署解决方案（裸机部署）提供。无需依赖系统上的现有操作系统/映像。
 - 系统上没有网络端口 (RJ-45) 的受支持产品硬件平台必须使用戴尔配置中心批准的 USB 转 NIC 网络适配器来查验 PXE 部署过程。应向 SPOC 验证特定的网络适配器可支持性。
- 客户负责提供和维护受支持产品操作系统部署工作说明，包括启动受支持产品操作系统部署所需的步骤、清楚表明操作系统部署完成时间的说明，装运前关闭系统的步骤，以及在受支持产品部署过程中发生故障时要采取的故障处理步骤。
 - 受支持产品操作系统部署工作说明必须包含明确说明和屏幕截图，以便戴尔工厂技术人员能够启动部署并验证部署是否成功完成。
 - 客户的任务顺序和工作说明必须将“完成屏幕”作为任务序列中的最后任务之一。该“完成屏幕”对话框是工厂技术人员的一项质量检查方式，用于验证部署是否成功完成。在技术人员采取措施前，“完成屏幕”必须保留在屏幕上。
- 客户将确保客户部署解决方案和系统部署、驱动程序和操作系统均更新至最新版本，并确保在由戴尔配置中心托管的系统管理环境中提供受支持产品部署所需的内容。客户必须将其托管的系统管理环境用于受支持产品部署，以最大限度减少网络流量并缩短系统部署处理时间。
- 客户负责支持客户部署解决方案，并排除与客户部署解决方案相关的故障。客户部署解决方案的故障可能会延迟客户**订单的发货，或者需要戴尔以较少的任务序列或“按原样”向客户发运设备。**客户必须及时响应支持请求，以尽可能减少订单延迟或服务项目的缩减。客户必须提供常规支持联系人和上报联系人，以防无法联系到主要联系人。客户支持和故障处理的责任包括：
 - 提供联系人，包括电子邮件通讯组列表、电话号码（固话/手机）和针对以下情况的管理联系人：
 - 常规工作时间支持
 - 非工作时间和周末支持



- 戴尔配置中心维护/停机时间通知
- 客户部署解决方案的支持包括对以下方面的故障处理：
 - 客户端 PXE 引导环境
 - 客户部署服务器和边界组 (Microsoft 终结点配置管理器 (MECM)/配置管理器分发点服务器、Microsoft 部署工具包分发共享等)
 - 客户端部署任务序列步骤、引导 WIM、驱动程序包和应用程序内容、错误处理、完成屏幕等
 - 网络/防火墙站点间安全 VPN 连接
- 将要使用客户部署解决方案虚拟实例的客户必须满足 Dell Connected Configuration 虚拟机要求 (如虚拟机硬盘大小、内存大小、CPU 内核、VHD 导出格式)。
- 要为受支持产品部署使用客户物理基础架构资产 (如服务器、防火墙/VPN 端点、网络交换机) 的客户维护每个资产中的所有固件和硬件。戴尔将根据需要与客户合作, 提供针对维护或中断修复所提供资产的访问权限。在发生严重故障或固件升级时, 戴尔也可与客户合作重启系统。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访问戴尔设施的权利。
- 提供物理基础架构资产的客户将按以下要求采购、配置和管理服务所需的硬件：
 - 硬件可安装至机架。
 - 可使用高达 4U 的机架空间。
- 在履行服务期间, 客户更改部署规格可能会导致戴尔延迟或无法履行相应服务。在生产实施之前, 客户应遵循变更管理的最佳实践, 以确保更改得到适当地记录、测试、批准和通信。应避免戴尔配置中心的生产时间以协调生产实施, 从而减少服务中断 (有关详细信息, 请与戴尔 SPOC 联系)。尽早通知戴尔 SPOC 即将做出更改, 有助于减少中断并预留可能需要的额外订单履行周期时间。客户必须通知戴尔 SPOC：
 - 对客户部署规范的预期更改。
 - 会影响客户的受支持产品操作系统部署解决方案的客户内部 IT 维护/停机时间。
 - 预期订单量更改和/或受支持产品部署所需时间 4 小时以上的更改。
- 由任何使用安全连接和 Connected Configuration 服务根据客户指示配置受支持产品, 或客户违反本服务附件规定的条款、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, 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。



附件 F

Connected Provisioning 服务

服务概览

戴尔 Connected Provisioning 服务能够通过戴尔供应链内的安全互联网连接，使用其统一端点管理 (UEM) 解决方案配置客户的受支持产品。客户还可以在戴尔设施内完成配置任务，否则，只有在客户收到系统并连接至互联网后才能执行配置任务。

相应的服务

- 如果客户选择此 Connected Provisioning 服务，则此服务可包含在 ProDeploy Plus for Client 中。客户只能选择附件 B 中定义的 OS and Software Preparation Service 中指定的选项之一。

戴尔 TechDirect Portal Access

购买 Connected Provisioning 服务的客户可获得 TechDirect 门户的访问权限。通过 TechDirect 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：

- 创建和管理终端用户的配置文件
- 为订单分配配置文件。
- 访问订单可见性

客户所购买和使用的服务对应的所有客户 Connected Provisioning 服务详细信息可通过 TechDirect 门户访问。

服务流程和戴尔职责

此 Connected Provisioning 服务与本服务说明中的其他兼容服务配合使用，可针对部分戴尔受支持产品购买该服务。

系统将加载纯净版 Microsoft Windows 专业版操作系统，并注入戴尔出厂生产驱动程序。

在连接互联网之前，系统将使用客户提供的输入信息自动在客户的端点管理环境中注册。客户负责通过戴尔门户或 B2B 连接向戴尔提供必要和相关的输入信息（包括但不限于组织名称、租户 ID 和组信息）。客户负责确保这些信息的准确性，若未能提供准确信息，可能会导致客户服务和支持产品的订单处理发生延迟。

如有需要且受支持，加快自动注册以及为那些端点管理解决方案进行资源调配所需的 UEM 代理，将在联网之前安装。客户对该 UEM 解决方案的使用，需遵循客户 UEM 解决方案提供商的使用条款。



在戴尔的 Connected Provisioning 服务期间，戴尔将为每个新的受支持产品执行以下任务：

- 戴尔技术人员将通过有线以太网连接将客户新构建和购买的受支持产品连接到部署环境。
- 然后，戴尔技术人员将启动既定的 UEM 资源调配流程。开始部署流程所需的接触时间不应超过十 (10) 分钟，且流程完成之前无需技术人员的进一步交互。整个部署流程不得超过四 (4) 小时。
- 客户托管的 UEM 资源调配流程将根据系统对解决方案的实施自动配置系统。
- 流程完成（绿屏）后，戴尔技术人员即准备将受支持产品最终发运给客户。
- 如果出现故障（红屏），戴尔将上报给客户联系人以进行调查和纠正。

将通过戴尔销售流程经过标准戴尔制造流程下客户订单。制造流程中将会出现更多供客户选择的受支持服务，但此类选择不属于本 Connected Provisioning 服务范围。

由任何使用安全连接和 Connected Provisioning 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，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。

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。根据戴尔与客户的协议条款，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 Provisioning 服务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，客户是由客户所用的与服务相关的客户统一端点管理解决方案所提供的任何物理硬件（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，客户将以数据控制者和数据出口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，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产品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，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。



不包括的服务

本服务不包括以下活动：

- 戴尔代表客户创建任何资源调配自动化或任何其他客户内容（下称“客户内容”）。
- 戴尔为所有客户统一端点管理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统一端点管理解决方案，戴尔将按照此类有效戴尔支持或维护合同提供服务。
- 受支持产品的数据迁移服务。
- 开发专为客户单独创建的知识产权。
- 解决客户统一端点管理解决方案问题或故障，以及
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。

Connected Provisioning 服务客户责任与技术要求

客户必须满足和履行以下要求及责任，或达到更高标准，才能购买本服务。如果客户未能提供这些 Connected Provisioning 服务客户责任所要求的任何项目或执行任何任务，可能会导致戴尔延迟或无法执行相应服务。

- 服务取决于戴尔对客户 UEM 资源调配解决方案的验证。作为验证的一部分，戴尔将与客户合作，从客户 UEM 环境中收集和分析与其资源调配流程相关的信息。
- 客户将根据需要分配单点联系人（下称“客户联系人”）和 UEM 技术管理员联系人（下称“技术联系人”），从而为每个区域 Connected Provisioning 服务环境的维护提供支持。
- 联系人需要具备在服务期间考量组件的工作知识，并将提供包括但不限于以下内容的支持服务：
 - 客户联系人将有权代表客户就服务的所有方面（包括将问题呈交给客户组织内的相应人员，以及处理有冲突的需求）采取行动。
 - 客户联系人将确保客户与戴尔之间的任何沟通（包括任何与范围相关的问题或请求）都经由相应的戴尔联网服务专员进行。
 - 对于服务范围相关事宜，客户联系人需确保戴尔及时联系到技术联系人和业务联系人，并获得所需的数据/信息。
 - 客户联系人将确保主要客户联系人参加所需会议和交付成果演示。
 - 客户联系人将获得并提供必要的资料信息、数据、决策和批准。
- 客户负责提供适当且安全的资源调配解决方案（在解决方案范围确定过程中与戴尔协商规定）。
- 客户负责为客户统一端点管理解决方案提供所有维护、安全、管理、监控和支持，并且客户同意，若出现与客户 UEM 解决方案有关的支持或维护问题，在此类支持或维护问题得到解决之前，戴尔可暂停执行服务。
- 客户负责设置和管理统一端点管理解决方案资源调配流程，确保此流程可在四 (4) 小时内完成且技术人员交互时间限制在十 (10) 分钟内，以便启动和履行受支持产品部署。
- 客户在履行服务期间对资源调配规范的更改可能不适用于已经开始资源调配流程的系统。
- 客户负责通过其配置文件选择一个可用的戴尔 Windows 专业版操作系统选项。
- 客户统一端点管理导致的任何资源调配错误将由客户的技术联系人及时修复。如果问题未得到及时解决，戴尔有权取消客户未按照要求履行其责任的订单。



附件 G

资产转售与再利用服务

服务概览

资产转售与再利用服务以环保且便利的方式处置无用设备。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除声明](#)进行管理。

服务特色

本服务附件适用于戴尔及非戴尔品牌客户端和服务器的以下资产转售与再利用服务选项：

- **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再利用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恢复了剩余价值）。
- 还包括负责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起的 4 年之内（“到期日”之前，如上文所述）使用本服务。初始购买日的定义为：服务发票日期与戴尔订单确认日期两者中较早的一个。到期日过后，即使您没有使用本服务，也将认为戴尔已交付本服务。

TechDirect Portal Access

购买资产转售与再利用服务的客户可获得 TechDirect 门户的访问权限。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
- 安排和跟踪服务
- 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资产转售与再利用服务的相应详情。

客户使用 TechDirect 门户时须遵守与客户购买的资产转售与再利用服务选项相对应的 TechDirect 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格的义务；和 (2) 戴尔的免责声明及/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。
 - **查看控制板**：所有可用的资产转售与再利用服务积分、近期活动和待处理操作一览无遗。
 - **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、正在进行和已履行的服务。
- **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/回收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积分可用性、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 TechDirect 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。

相应的服务

- 此资产转售与再利用服务包含在 ProDeploy Plus for Client 中。
- 此资产转售与再利用服务可作为 ProDeploy for Client 的附加服务购买。

客户责任

客户同意履行以下特定责任，并确认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：

- 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、工会请求、保险证书要求、坞站限制或时间限制。
- 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，并使用通过客户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。
- 在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。
- 确认合并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，并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本设备所在之处，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担保：

- 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产权负担。
- 对于戴尔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，否则该设备应按照交付给戴尔时制造商发布的规格运行。
- 客户负责并遵从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管理要求及义务。

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（“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，并按每 18 千克（40 磅）为一件设备的标准计费。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，根据本服务说明，戴尔应有权用戴尔应得的金额来抵消应付给客户的金额。

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。
- 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。
 - 预约可用性受限，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的物流提供商服务预约尝试失败，可能会产生额外的费用。
- 如果确定发货的设备不正确，则会产生相应成本。

不包括的服务

- 归还租赁设备。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。



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。戴尔或戴尔的物流提供商在接收以及保管设备时，即视为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，以下条款和条件仍适用：

戴尔及其服务提供商在根据本服务附件提供服务中的责任将始终受制于以下限制和排除项，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说明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认证为已成功清理数据，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，否则依据本服务附件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

- M. 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。



- N. 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。
- O. 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附件规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，戴尔概不负责。
- P. 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。
- Q. 委托和分包。**戴尔可以分包本服务和/或将本服务附件委托给合格的第三方服务提供商，代表戴尔提供服务。
- R. 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附件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。

- S. 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、技术支持时间和现场可用性和响应时间）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，当地服务的可用性、另行收取费用；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可用。资产编号和资产报告仅在美洲、欧洲、中东和非洲地区选定的外围设备中（如显示器、打印机和机架）提供。



附件 H

Onsite PC Installation

服务概览

本附加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”）。

服务特色

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资源。
- 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）：
 - 将现有外部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）。
 - 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账户。
 - 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。



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、手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装受支持产品应用程序。
- 如果客户有要求，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。
- 如果客户有要求，根据客户的要求卸载软件应用程序。
- 如果客户有要求，升级软件应用程序版本。

卸载旧式系统（如果客户有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。

相应的服务。

本附加服务可随以下服务一起购置：

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

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份 Onsite PC Installation Service。
- 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 内创建域账户和计算机对象（如果需要在受支持产品加入域前执行此操作），以便在预定的部署日期前加入域。
- 提供域账户凭据，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。
- 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。



- 通过现场勘察提供服务所需的要求（例如用于安排目的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。
- 此外，对于在住宅办公室进行的现场安装，服务履行过程中必须由一名成人全程陪同。
- 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。
- 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，并为戴尔技术人员提供足够数量的安装介质和安装说明。
- 告知戴尔需要在数据转移结束时执行卸载服务。
- 订单中的所有系统都必须作为单个事件的一部分一起安排。一般而言，同时/一天内安排的订单数量不超过 10 份。
- 受支持产品的所有现场服务将协调在同一时间进行。
- 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客户端系统。
- 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。
- 提供外围设备安装所需的所有适用驱动程序。
- 根据履行服务的需要，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，并在受支持产品上提供 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。
- 确保受支持产品连接到局域网，并能稳定可靠地接入互联网。
- 如果需要使用外部介质，则客户必须提供 USB/外部介质。
- 如果戴尔提出要求，需要为戴尔技术人员提供访问数据迁移工具安装程序的内部权限，该安装程序可从 SPOC 提供的部署支持资源页面获取。

戴尔职责

- 从客户处收集现场和时间安排信息。
- 戴尔将与客户合作，审查所购买服务的范围。
- 戴尔可能会收集旧式系统的相关当前状态数据，以制定服务履行计划。这可以通过电话、电子邮件或使用戴尔的部署工具来完成。
- 戴尔将为每个客户部署现场收集现场、联系人和时间安排信息，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。



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。
- 由现场技术人员在异拆卸和/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。
- 每次购买现场 PC 安装附加服务，可享受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）。
- 在与相应 Onsite PC Installation Service 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）之外的其他工具进行的数据和设置转移。
- 将用户账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。
- 除本服务附件中明确规定的活动之外的任何活动。



其他条款和条件

- 技术人员到达现场之前或之后，如果由于客户导致的延迟致使戴尔技术人员无法执行 Onsite PC Installation Service，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。
- 客户可以自定义标准说明，或提供自己的一套说明来定义要执行的现场活动。每台 PC 的自定义说明和相应活动将限制为 45 分钟的现场时间。戴尔将在部署开始之前和部署期间评估预计完成这些活动的时间。如果戴尔发现执行现场活动所需的时间超过 45 分钟的限制，戴尔将与客户一起修改说明，以使现场时间低于 45 分钟或通过变更控制流程评估额外时间所产生的额外费用。
- 出于安全原因，戴尔不会在客户环境中引入 USB/外部介质。如果需要访问戴尔所用的数据迁移工具安装程序，客户必须提供 USB/外部介质。将通过变更控制流程收取额外费用（如果确定是合理的）。
- 台式机/笔记本的操作系统为 Microsoft Windows 7 或 Window 8、Windows 10 [或适用的更高版本]。
- 已预加载或已安装操作系统。
- 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。
- 应用程序的交付必须与针对受支持设备购买的 Onsite PC Installation Service 相衔接，于同一工作日在同一部署地点进行。任何未使用的应用程序安装服务都不能贷记、退款或转让。
- 不适用于瘦客户端设备
- 戴尔安装软件应用程序的尝试次数不会超过 3 次。

