

服务说明

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite (Basic Deployment、 ProDeploy 和 ProDeploy Plus)

简介

本文档及其附件（下称“服务说明”）概述了 Basic Deployment for Client、ProDeploy for Client 和 ProDeploy Plus for Client（统称为“服务”）的服务功能。这些服务共同构成了戴尔的 ProDeploy Client Suite（下称“ProDeploy Suite”）。

Dell EMC Services（下称“戴尔”）很乐意根据本服务说明提供这些服务。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系您的销售代表。

服务协议范围

ProDeploy 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，Basic Deployment 的所有服务功能也可供购买 ProDeploy 的客户（定义见下文）使用，Basic Deployment 和 ProDeploy 的所有服务功能可供购买 ProDeploy Plus 的客户使用。这些服务功能包括：

- **Basic Deployment 服务：**配置 BIOS 设置、为受支持产品（定义见下文）应用资产编号、应用 Ship Box Label，以及提供 Asset Reporting（详见本文附件 A）；
- **ProDeploy 服务：**Imaging、Remote Installation 或 Onsite Installation、Dell Provisioning、戴尔部署工程师制定实施计划的服务，以及包含产品介绍和任务说明的产品文档（下称“知识传授”）（本文附件 B 中提供了更完整的说明）；
- **ProDeploy Plus 服务：**Connected Configuration、Data Migration、通过 ProSupport Plus 提供技术服务经理 (TSM) 合作、30 天部署后支持以及培训积分（详见本文附件 C）。
- **所有服务：**还包括负责远程部署项目管理的单点联系人（下称“项目经理”）以及 TechDirect 门户的访问权限。



预部署活动

戴尔和客户应完成本服务说明中“客户责任”部分所列的可以在开始部署服务之前完成的任何必要的服务活动。这些活动将会验证本服务说明中规定的假设、要求、程序和责任。如果发现任何假设、要求、程序或责任不正确，可以通过变更控制流程修改服务定价和/或范围以反映实际操作环境。

使用固定选项购买 Basic Deployment 的客户将无需再进行其他部署前活动，因为其配置详细信息将根据购买时所选的 Basic Deployment 版本提前进行选择。

TechDirect 门户访问权限

购买任意级别 ProDeploy for Client Suite 的客户均可获得 TechDirect 门户的访问权限。

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：

- 指定配置详细信息，例如 BIOS 设置和资产编号；
- 提供部署地址并审查现场工作说明；
- 创建结合了配置设置和现场安装详细信息的可重复使用配置文件；以及
- 上传和下载重要工具和文档。

TechDirect 将保留所有 ProDeploy 部署的详细规范，客户将在 TechDirect 门户上审核、确认和批准与其所购买和使用的服务相关的所有部署规范。客户通过 TechDirect 为所购买和使用的服务提交相关材料，客户使用 TechDirect 门户时需遵守其同意的 TechDirect 门户条款，包括但不限于：客户有责任审核、确认和批准受支持产品的规范（可在 TechDirect 门户上查看）；戴尔免责条款；和/或依据 TechDirect 门户向客户提供的条款，客户应就其对 TechDirect 门户的各项使用承担所有责任。

客户责任

客户的项目经理将与戴尔项目经理和指派的代表合作，为相应服务执行前和执行期间的活动提供支持。这些责任包括但不限于：

- 在提交订单的 10 个工作日内提供完成服务所需的要求和技术数据；
- 为将进行现场服务部署的每个客户现场分配一名现场协调员；
- 确保所有必要的客户资源（包括技术联系人）在项目持续期内可用；
- 协调安排服务所需的所有必要资源；
- 保持沟通，以预防安排冲突；
- 根据提供服务的需要，为戴尔提供客户设施和系统访问权限，包括远程访问；以及
- 如果适用，在完成相应的现场服务时提供规格验收文档和现场验收材料。

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）。

与远程和现场技术人员合作。客户及其终端用户（如果适用）需要与所有戴尔远程或现场部署技术人员合作并按照其指示进行操作。

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副本，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。戴尔对以下内容概不负责：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；
- 可移动介质损坏或丢失；
- 由于无法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，戴尔不负责任何程序或数据的恢复或重新安装工作。购买 ProDeploy Plus 并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。当退回受支持产品或其部件时，客户只应退回电话技术人员所要求的受支持产品或部件。

第三方保修。这些服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。如果由戴尔或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。对于第三方保修或戴尔服务对这些保修可能造成的任何影响，戴尔概不负责。

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，客户均同意保证戴尔免遭损失并进行相关损失赔偿。

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。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。客户保证并声明，任何第三方产品，包括但不限于随任何映像服务（定义见下文）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，戴尔不负责保证其准确性。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，戴尔不保证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 检查或无法执行 OFA 时，建议客户订购用于检查以批准其配置的范例审核装置（“Physical First Article”），并使用 Physical First Article 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 Physical First Article，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，或其他服务履行问题。戴尔根据本服务说明、任何相关主服务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，如出现因您未订购 Physical First Article 及使用其验证服务而引发的一切问题，戴尔概不负责。

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。

戴尔服务的条款和条件

本服务说明由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的戴尔实体之间达成。本服务严格按照客户与戴尔另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，则根据客户地点，严格按照戴尔商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户地点的 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。

| 客户地点 | 适用于您从 Dell EMC Services 所购买服务的条款和条件 | |
|------|---|---|
| | 直接从戴尔购买 Dell EMC Services 的客户 | 通过授权经销商购买 Dell EMC Services 的客户 |
| 美国 | www.dell.com/CTS | www.dell.com/CTS |
| 加拿大 | www.dell.ca/terms (英语) www.dell.ca/conditions (加拿大法语) | www.dell.ca/terms (英语) www.dell.ca/conditions (加拿大法语) |

| | | |
|-------------------|--|--|
| 拉丁美洲和加勒比海地区的国家或地区 | 特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。 * | 特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。 * |
| 亚太地区和日本 | 特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。 * | 您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，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 (EMEA) | 特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。 * 此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL： 法国： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德国： www.dell.de/Geschaftsbedingungen 英国： www.dell.co.uk/terms | 您从销售人员处获得的服务说明和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务说明和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售人员提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义，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 www.dell.com 网站，只需通过一台已接入其所在地互联网的计算机访问 www.dell.com 或者在戴尔的“Choose a Region/Country” 网站上 (<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 选择相应选项即可。

客户还同意，通过在初始期限到期后对本服务进行续订、修改、延期或继续使用，即表示本服务将遵守届时有效的服务说明（可在 www.dell.com/servicedescriptions/global 上查看该服务说明）。

隐私：Dell Technologies Services 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。

如果本服务说明中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务说明的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务说明相抵触的任何其他条款。

下订单购买相应服务、接受提供的相应服务、使用相应服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 网站上或戴尔软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务说明和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务说明，您须声明自己有权约束这类实体遵守本服务说明，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务说明，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

适用于部署和安装相关产品的其他条款和条件

1. 受支持产品

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。

2. 其他重要信息

- A. 随安装和部署服务一起购买的硬件的费用支付。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安装或部署服务的执行或交付无关。
- B. 商业上合理的服务范围限制。如果戴尔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（包括客户未履行本协议规定的义务）造成无法履行或推迟履行服务，戴尔概不负责。本服务仅适用于按照受支持产品的设计用途进行的使用。
- C. 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，将会根据本协议提供可选服务。任何额外费用将使用变更控制流程进行评估。
- D. 委托。戴尔可能将本服务和/或协议委托给合格的第三方服务提供商。
- E. 戴尔有权取消。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：
 - a. 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
 - b. 客户无法提供一致的现场准备工作，并且/或者无法提供合理的用户调度详细信息（由 Dell 确定）。
 - c. 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
 - d. 客户未能遵守本协议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。

- F. 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



- 尔当时的时间和材料咨询费率收费。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设中（如显示器、打印机和机架）提供。
- G. 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。

- H. 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。
- I. 服务自购买之日起 6 个月后到期。除非适用法律另有规定或者客户在购买 PROSUPPORT PLUS 的同时购买了培训积分（参见下文），否则，您可在原始购买日起 6 个月（下称“到期日”）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。到期日之后，即使您没有使用该服务，也将视作戴尔已履行该服务。

如果下面没有显示服务说明或产品/服务规格，请联系您当地的戴尔服务销售代表，确认您所在国家/地区是否提供此服务。

附件 A

Basic Deployment 服务

Ship Box Label

服务概览

利用 Ship Box Label 服务（简称“Ship Box Label”），客户可将印有自定义数据的标签粘贴至系统发货箱。该服务允许客户自定义发货箱标签，以更好地满足其具体需求。

Ship Box Label 的可定制内容可能发生改变，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、客户订单编号、发货日期、资产编号和服务编号）。

服务流程

每项自定义 Ship Box Label 服务的流程如下：

- 客户选择一个固定选项，其中包括在订购时预先选择的发货箱标签，或者
- 客户通过 TechDirect 选择可用的字段和布局选项，或者与项目经理合作，在技术规范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。

客户责任

客户应承担以下责任：

- 提供数据，以用于 Ship Box Label 专有内容
- 提交生产之前审核设计

服务要求

- 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）标注。
- 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。

Ship Box Label 服务不包括

- 任何未在本服务附件中具体注明的活动。

资产标记

将在计算机上粘贴标签，标签上印有该计算机的相关信息，例如，服务编号、型号等。在订购时选择固定选项的客户将获得戴尔预先选择的资产编号。所有其他客户均可使用以下资产编号：

- 系统级支持
- MAC 地址
- 包含 MAC 地址的系统详细信息
- 订单详情
- 可配置标签 — 标记可由客户指定的有限大小和字段选项
- 可提供更多预先配置的标签，请咨询您的项目经理了解是否可用。

BIOS 设置

BIOS Customization

BIOS Customization 为客户提供了一种方便、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”）。在订购时选择固定选项的客户可能会收到戴尔预先选择的 BIOS 设置，以下流程、责任、要求和限制适用于其他客户。

服务流程和戴尔职责

每个包含 BIOS Customization 的部署流程如下：

- 客户通过 Tech Direct 选择可用的 BIOS 设置，或者与项目经理合作，在技术规格文档中获取和记录客户的技术要求。
- 客户在 TechDirect 中验证准确性并确认要求，之后予以批准。
- 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。

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在受支持产品上正常运行。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。
- 据戴尔的要求提供一切合理的协助，以获得履行服务所需的任何出口资格证书。

服务要求

- 并非所有的 BIOS 定制化设置都可在所有受支持产品上使用。客户应当咨询项目经理或戴尔销售人员了解各系统类型的特定设置能力。也可在 Tech Direct 自助式门户中按系统类型审核可用的 BIOS 设置。

BIOS 设置服务不包括:

- 提供或许可任何第三方软件应用程序。
- 物理安装与 BIOS Customization 服务无关的任何硬件或软件
- 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。
- 任何未在本服务附件中具体注明的活动

Asset Reporting

标准 Asset Report 服务将生成一个预定义的报告详情系统和订单信息。

针对发运给客户的系统，每天以 Microsoft Excel 电子表格 (.XLS) 格式提供一次本报告。

报告将通过电子邮件发送，也可以从 TechDirect 门户下载。

资产报告包含以下字段：帐号、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）、订单编号（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。

Add On for Imaging Services

本服务（下称“Imaging Service”）让客户能够向戴尔提供其操作系统时随附一系列关联软件应用程序和设置（下称“映像”）。之后，戴尔会将客户映像加载到受支持产品中。或者，客户可以选择应用戴尔维护的 Ready Image。Ready Image 中包含客户选择的 Windows 10 版本[或适用的更高版本]，也可以应用修补程序以及针对订购系统的驱动程序。仅支持最近发布的几个版本。版本提供情况将随时间更改，从而涵盖最新的安全和功能更新。

客户将在戴尔 TechDirect 门户上的戴尔映像规范上传页面提交客户规范或应戴尔要求在特定地点通过技术规范文档提交客户规范（如适用），以此来填写、查验和核实出口合规性和映像要求。客户将在 TechDirect 自助式门户上导航到戴尔映像规范页面，客户必须在其中提供：

- 客户地理位置信息；及
- 映像要求（例如操作系统详情、许可证详情等）

针对不选择应用 Ready Image 的客户：

在客户提供此信息之后，客户将访问戴尔 TechDirect 门户提供的文件传输应用程序来提交客户映像。客户必须使用 Microsoft 的“部署映像服务和管理”工具 (DISM.exe) 捕捉 WIM 文件格式的映像。DISM 可与 Microsoft 的 Windows 评估和部署工具包 (Windows ADK) 一同下载。此外，客户还可以提交使用 SCCM 或 MDT 创建的 ISO。戴尔认可的映像文件小于 20 GB；大于 20 GB 的映像可能需要额外或替代服务，这些服务需要额外收费。

客户可能必须使用 Dell ImageAssist 创建映像，才能使用某些功能。之后，戴尔会将客户映像加载到受支持产品中。利用 Dell ImageAssist，客户能创建可在受支持产品上运行的单一跨平台映像。客户需要访问 ImageAssist 工具来捕捉客户映像。在 ImageAssist 中获取客户映像后，客户将使用戴尔 TechDirect 门户提供的文件传输应用程序来上传映像。戴尔认可的映像文件小于 20 GB；大于 20 GB 的映像可能需要额外或替代服务，这些服务需要额外收费。

客户将确保每个映像包含所有所需的驱动程序，并且在受支持产品的设备管理器工具中没有不受支持的硬件（如适用）。此外，客户将根据客户需求在受支持产品中创建、测试并验证映像运行。戴尔不负责由于客户软件或其他映像内容，包括但不限于，在戴尔履行 Imaging Service 后导致的任何不匹配的应用程序版本、设备管理器冲突或安全性问题而引发的任何问题。在进行 Imaging Service 前客户未解决的 Imaging Service 的性能问题（例如通过对映像进行测试和验证）可能会在所有由戴尔随附的受支持产品上进行复制，对重新映像、维修、支持或修复由于任何应用程序版本不匹配、设备管理器冲突或其他性能问题等造成的无法捕捉映像而引起的任何问题，戴尔概不负责。此外，戴尔对在客户环境中的客户软件的功能性引起的任何问题概不负责。客户应保留此类映像的副本。

客户承认并同意，鉴于本 Imaging Service、用于提供 Imaging Service 的映像上传器工具以及 IMAGEASSIST 工具（如适用）的性质，此类映像工具将按“原样”提供，而且戴尔不就客户的映像或与任何环境的兼容性做任何相关担保。客户负责映像的所有验证和测试。对丢失的客户数据，包括可能在工具中丢失的上传应用程序、文件、映像和操作系统设置，戴尔概不负责。在将任何数据或软件上传到工具之前，客户有责任对其进行备份，而且客户有责任保存其映像。

延迟提交客户规格、出口合规信息或映像（如适用）将导致戴尔延迟履行 Imaging Service 和客户延迟收到受支持产品。如果在与戴尔沟通的要求时间范围内未从客户处收到客户规格、出口合规信息或映像（如适用），则订单会被取消。

Imaging Service 的其他客户责任

- 允许戴尔出于提供 Imaging Service 的合理需求，访问和使用信息、数据及内部资源。
- 允许戴尔获得执行 Imaging Service 所必须的本地管理权限，并确保已启用域登录。
- 为每位终端用户提供执行 Imaging Service 所必须的所有登录 ID、密码、域规格和个人设置。
- 若戴尔加载客户所提供的软件时遇到问题，客户将联系适用于此应用程序的相应帮助资源以完成安装。

如果客户购买 Add-On Application Installation 服务，则戴尔将协助客户安装最多三 (3) 个特定软件应用程序，或修改与安装新的受支持戴尔系统相关的部分操作系统设置。将在部署新资产期间在现场安装应用程序。

戴尔映像附加服务不包括

- 映像附加服务不适用于瘦客户端设备

Add On for Dell Provisioning Services

使客户能够在戴尔工厂中预先加载其系统管理文件（如果使用 Workspace ONE 进行托管），以减少现场调配时间。

服务概览

Dell Provisioning 服务可帮助客户通过第三方资源调配软件代理配置洁净的 Windows™ 10 操作系统[或适用的更高版本]，并提交所需的资源调配包，用于通过戴尔标准内联工厂流程安装客户提供的内容。第三方资源调配软件通过将应用程序、更新和策略导出为单个资源调配包 (PPKG) 的方法和实现基于内联工厂的资源调配流程所需的组件让客户能够自动注册资产，从而更大限度地减少终端用户停机时间，消除终端用户大量数据流量需求。

利用本服务，可直接向客户的终端用户运送系统，并自动将该设备注册到客户的第三方软件租户中，以便在客户环境中调配系统。

戴尔的 ProDeploy 服务流程可验证和测试客户的资源调配包文件，并在制造过程中载入该文件，从而在制造系统时，将客户的内容部署至受支持的戴尔系统中。

服务流程和戴尔职责

含 Dell Provisioning 服务的各个 ProDeploy 服务订单流程如下：

项目启动

- 项目经理会与客户一起在戴尔 TechDirect 门户获取和记录客户的技术要求。



- 客户在戴尔 TechDirect 门户中查验准确性并核实要求后予以批准。
- 客户须对出口合规表进行审核、批准并递交通回戴尔，以此证明由客户提交的资源调配包可以由戴尔出口至客户提交资源调配包所在地之外的国家/地区。初始设立 ProDeploy 项目时须出示出口证明。
- 客户向戴尔提供资源调配包。资源调配包将通过戴尔 TechDirect 门户文件传输应用程序提交给戴尔。

项目开发

- 如果适用，ProDeploy 服务工程师将规划 ProDeploy 项目，以便工厂加载带有客户所选 Windows 10 操作系统选项的客户调配包（如上所述），并根据客户要求定制任何其他 ProDeploy 服务。
- 调配包在戴尔的制造流程中将经过验证和测试，确保客户的调配包在系统初始制造构建时得以正确加载。

项目完成

- 制造工厂流程将确保安装客户提供给戴尔的相同资源调配包。
- 项目随即将发布以履行订单。

客户责任

向戴尔提交每个资源调配包前，客户应：

- 保留此类资源调配包的副本和任何用于开发和提交资源调配包的客户数据或程序。对于任何调配包或受支持的硬件平台中出现的数据或程序丢失问题，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序。
- 用第三方资源调配控制台对资源调配包进行创建、测试和验证，确保资源调配包在即将购买的受支持硬件平台中能够按照客户要求运行。戴尔对第三方资源调配控制台的可用性和性能概不负责，并且与第三方资源调配控制台相关的客户义务和权利，由第三方资源调配软件发行商的独立条款规定。
- 确保各个资源调配包包含所有需要的应用程序和策略
- 确保资源调配包不包含个人身份信息。
- 填写技术规格文档、验证准确性并确认要求，审核后向戴尔返回（如适用）。
- 确保客户拥有适用的第三方资源调配软件发行商提供的相应许可，以便访问和使用本服务和第三方资源调配控制台及软件
- 确保资源调配包内的所有软件均拥有相关许可
- 确保控制台配置为自动注册系统
- 客户向戴尔提供资源调配包。资源调配包将通过文件传输应用程序提交给戴尔。

服务要求

- 资源调配包必须使用第三方资源调配控制台来创建。其他工具不得用于此流程。

- ProDeploy 戴尔资源调配服务仅适用于戴尔确定的某些第三方操作系统。咨询您的服务项目经理，了解受支持的操作系统和版本是否适用。
- 必须在受支持的硬件平台上对资源调配包进行验证，确认是否适合即将购买的配置。如果客户没有特定的受支持硬件平台/配置，其应购买开发系统用于构建和测试适用的资源调配包。

Dell Provisioning 服务不包括

- 提供或许可资源调配包中所包含的任何第三方软件、操作系统或其他元件
- 物理安装与戴尔调配服务不相关的任何硬件或软件。
- 创建资源调配包。
- 为资源调配包创建提供故障处理或技术支持。
- 测试客户特定的应用程序或硬件与资源调配包的兼容性。
- 除本服务附件中明确提出活动之外的任何活动。
- 瘦客户端设备的资源调配



附件 B

ProDeploy 服务

Imaging

Static Imaging (下称 “Imaging Service”) 让客户能够使用其操作系统 (下称 “映像”) 为戴尔提供一套关联的软件应用程序和设置。之后，戴尔会将客户映像加载到受支持产品中。或者，客户可以选择应用戴尔维护的 Ready Image。Ready Image 中包含客户选择的 Windows 10 版本[或适用的更高版本]，也可以应用修补程序以及针对订购系统的驱动程序。仅支持最近发布的几个版本。版本提供情况将随时间更改，从而涵盖最新的安全和功能更新。

客户将在戴尔 TechDirect 门户上的戴尔映像规范上传页面提交客户规范或应戴尔要求在特定地点通过技术规范文档提交客户规范 (如适用)，以此来填写、查验和核实出口合规性和映像要求。客户将在 TechDirect 门户上导航到戴尔映像规范页面，客户必须在其中提供：

- 客户地理位置信息；及
- 映像要求 (例如操作系统详情、许可证详情等)

针对不选择应用 Ready Image 的客户：

在客户提供此信息之后，客户将访问戴尔 TechDirect 门户提供的文件传输应用程序来提交客户映像。客户必须使用 Microsoft 的 “部署映像服务和管理” 工具 (DISM.exe) 捕捉 WIM 文件格式的映像。DISM 可与 Microsoft 的 Windows 评估和部署工具包 (Windows ADK) 一同下载。此外，客户还可以提交使用 SCCM 或 MDT 创建的 ISO。戴尔认可的映像文件小于 20 GB；大于 20 GB 的映像可能需要额外或替代服务，这些服务需要额外收费。

客户可能必须使用 Dell ImageAssist 创建映像，才能使用某些功能。之后，戴尔会将客户映像加载到受支持产品中。利用 Dell ImageAssist，客户能创建可在受支持产品上运行的单一跨平台映像。客户需要访问 ImageAssist 工具来捕捉客户映像。在 ImageAssist 中获取客户映像后，客户将使用戴尔 TechDirect 门户提供的文件传输应用程序来上传映像。戴尔认可的映像文件小于 20 GB；大于 20 GB 的映像可能需要额外或替代服务，这些服务需要额外收费。

客户将确保每个映像包含所有所需的驱动程序，并且在受支持产品的设备管理器工具中没有不受支持的硬件 (如适用)。此外，客户将根据客户需求在受支持产品中创建、测试并验证映像运行。戴尔不负责由于客户软件或其他映像内容，包括但不限于，在戴尔履行映像服务后导致的任何不匹配的应用程序版本、设备管理器冲突或安全性问题而引发的任何问题。在进行 Imaging Service 前客户未解决的 Imaging Service 的性能问题 (例如通过对映像进行测试和验证) 可能会在所有由戴尔随附的受支持产品上进行复制，对重

新映像、维修、支持或修复由于任何应用程序版本不匹配、设备管理器冲突或其他性能问题等造成的无法捕捉映像而引起的任何问题，戴尔概不负责。此外，戴尔对在客户环境中的客户软件的功能性引起的任何问题概不负责。客户应保留此类映像的副本。

客户承认并同意，鉴于本 Imaging Service、用于提供 Imaging Service 的映像上传器工具。以及 IMAGEASSIST 工具（如适用）的性质，此类映像工具将按“原样”提供，而且戴尔不就客户的映像或与任何环境的兼容性做任何相关担保。客户负责映像的所有验证和测试。对丢失的客户数据，包括可能在工具中丢失的上传应用程序、文件、映像和操作系统设置，戴尔概不负责。在将任何数据或软件上传到工具之前，客户有责任对其进行备份，而且客户有责任保存其映像。

延迟提交客户规格、出口合规信息或映像（如适用）将导致戴尔延迟履行 Imaging Service 和客户延迟收到受支持产品。如果在与戴尔沟通的要求时间范围内未从客户处收到客户规格、出口合规信息或映像（如适用），则订单会被取消。

Imaging Service 的其他客户责任

- 允许戴尔出于提供 Imaging Service 的合理需求，访问和使用信息、数据及内部资源。
- 允许戴尔获得执行 Imaging Service 所必须的本地管理权限，并确保已启用域登录。
- 为每位终端用户提供执行 Imaging Service 所必须的所有登录 ID、密码、域规格和个人设置。
- 若戴尔加载客户所提供的软件时遇到问题，客户将联系适用于此应用程序的相应帮助资源以完成安装。

使用 Workspace ONE 进行资源配置

使客户能够在戴尔工厂中预先加载其系统管理文件，以减少现场资源配置时间。

服务概览

Dell Provisioning 服务可帮助客户通过第三方资源配置软件代理配置洁净的 Windows™ 10 操作系统[或适用的更高版本]，并提交所需的资源配置包，用于通过戴尔标准内联工厂流程安装客户提供的内容。第三方资源配置软件通过将应用程序、更新和策略导出为单个资源配置包 (PPKG) 的方法和实现基于内联工厂的资源配置流程所需的组件让客户能够自动注册资产，从而更大限度地减少终端用户停机时间，消除终端用户大量数据流量需求。

利用本服务，可直接向客户的终端用户运送系统，并自动将该设备注册到客户的第三方软件租户中，以便在客户环境中调配系统。

戴尔的 ProDeploy 流程可验证和测试客户的资源调配包文件，并在制造过程中载入该文件，从而在制造系统时，将客户的内容部署至受支持的戴尔系统中。

服务流程和戴尔职责

含调配服务的各个 ProDeploy 项目的流程如下：

项目启动

- ProDeploy 项目经理会与客户一起在戴尔 TechDirect 门户获取和记录客户的技术要求。
- 客户在戴尔 TechDirect 门户项目中查验准确性并核实要求后对项目予以批准。
- 客户须对出口合规表进行审核、批准并递交通戴尔，以此证明由客户提交的资源调配包可以由戴尔出口至客户提交资源调配包所在地之外的国家/地区。初始设立 ProDeploy 项目时须出示出口证明。
- 客户向戴尔提供资源调配包。资源调配包将通过文件传输应用程序提交给戴尔。

项目开发

- 如果适用，ProDeploy 工程师将规划 ProDeploy 项目，以便工厂加载带有客户所选 Windows 专业版操作系统选项的客户调配包（如上所述），并根据客户要求定制任何其他 CS。
- 调配包在戴尔的制造流程中将经过验证和测试，确保客户的调配包在系统初始制造构建时得以正确加载。

项目完成

- 制造工厂流程将确保安装客户提供给戴尔的相同资源调配包。
- 项目随即将发布以履行订单。

客户责任

向戴尔提交每个资源调配包前，客户应：

- 保留此类资源调配包的副本和任何用于开发和提交资源调配包的客户数据或程序。对于任何调配包或受支持的硬件平台中出现的数据或程序丢失问题，戴尔概不负责，也无责任恢复这些数据或程序。
- 用第三方资源调配控制台对资源调配包进行创建、测试和验证，确保资源调配包在即将购买的受支持硬件平台中能够按照客户要求运行。戴尔对第三方资源调配控制台的可用性和性能概不负责，并且与第三方资源调配控制台相关的客户义务和权利，由第三方资源调配软件发行商的独立条款规定。
- 确保各个资源调配包包含所有需要的应用程序和策略
- 确保资源调配包不包含个人身份信息。

- 在戴尔 TechDirect 门户中填写、查验准确性并核实要求，之后批准项目（如适用）。
- 确保客户拥有适用的第三方资源调配软件发行商提供的相应许可，以便访问和使用本服务和第三方资源调配控制台及软件
- 确保资源调配包内的所有软件均拥有相关许可
- 确保控制台配置为自动注册系统
- 客户向戴尔提供资源调配包。资源调配包将通过文件传输应用程序提交给戴尔。

服务要求

- 资源调配包必须使用第三方资源调配控制台来创建。其他工具不得用于此流程。
- 戴尔资源调配服务仅适用于戴尔确定的某些第三方操作系统。咨询您的服务项目经理，了解受支持的操作系统和版本是否适用。
- 必须在受支持的硬件平台上对资源调配包进行验证，确认是否适合即将购买的配置。如果客户没有特定的受支持硬件平台/配置，其应购买开发系统用于构建和测试适用的资源调配包。

Dell Provisioning 服务不包括

- 提供或许可资源调配包中所包含的任何第三方软件、操作系统或其他元件
- 物理安装与配置服务资源调配不相关的任何硬件或软件。
- 创建资源调配包。
- 为资源调配包创建提供故障处理或技术支持。
- 测试客户特定的应用程序或硬件与资源调配包的兼容性。
- 除本服务附件中明确提出的活动之外的任何活动。
- 不适用于瘦客户端设备

Remote Installation

本服务选项（下称“Remote Installation Service”）提供新戴尔受支持产品的远程设置，以及有关停用现有本地计算机的说明（如果适用），更为具体的说明请参见本服务说明。

Remote Installation Service 内容

部署计划

部署计划将包括（如果适用）：

- 终端用户就绪性

- 终端用户部署计划
- 用于远程配置和安装受支持产品的说明。
- 有关停用旧设备的说明

在按计划安装受支持产品之前，戴尔与客户将共同制定部署计划。在开始服务之前如果出现任何冲突，客户将立即通知戴尔以锁定计划。本服务可 24x7 全天候向客户提供，前提是客户遵守本服务说明的所有条款，并且客户和戴尔在部署计划安排讨论和其他部署前活动结束时达成一致意见。

戴尔职责

- 戴尔将要求终端用户选择一个计划日期和时间，以便为其制定部署计划。
- 戴尔将根据部署计划向终端用户发送电子邮件，提醒客户即将进行的部署。
- 戴尔将根据终端用户发出的重新调度请求，更新每个终端用户调度安排（包括计划安装的日期和时间）。
- 戴尔将与远程技术人员协调，以安排计划的远程部署活动
- 戴尔将根据需要提供尚未确认客户指定联系人的终端用户列表

客户责任

- 客户必须指定至少一位联系人作为部署计划的指定联系人。
- 客户必须使用戴尔要求的格式，提供终端用户联系人信息，包括但不限于：姓名、电话号码和电子邮件地址。
- 客户必须建议终端用户在戴尔尝试安排安装之前，与戴尔代表联系以安排其部署
- 客户必须确保戴尔能够与终端用户进行通信，使其电子邮件不会遭到筛选器拦截。
- 客户指定的主管必须向戴尔传达所有重新安排请求。
- 客户必须与戴尔合作，与不回应戴尔安装安排的终端用户协调安装事宜
- 确定部署和终端用户安排后，客户应负责确保终端用户时间合适，或在安排的终端用户时间不合适时确定备选终端用户。

更多规定

- 在计划部署开始日前 2 个工作日，终端用户安排视为确认完成
- 如果戴尔无法将更改纳入部署计划，则在距部署实施不足 24 小时前提出重新安排请求可能会收取费用，额外费用将根据变更控制来收取。
- 若终端用户在计划安装日期没有时间，可能会收取额外费用。
- 客户可以请求优先安排终端用户
- 戴尔保留在通知客户的情况下调整安排的权利。

- 如果客户在征得戴尔同意的情况下选择自行完成和管理终端用户计划，则他们将全权负责计划的制定、变更管理、沟通，并确保终端用户遵守计划。计划必须由戴尔审核和批准。

戴尔对远程部署活动的责任

根据需要提供说明并远程协助终端用户完成受支持产品所需的步骤。戴尔将向终端用户提供有关如何执行以下操作的说明：

- 从装运箱拆包新的受支持产品并检查组件是否有损坏
- 整理受支持产品的组件和外围设备（例如，键盘、电源和鼠标）
- 将客户提供并认证过的网络接插电缆插入新的受支持产品
- 将所有电源线插入电源
- 将网络接插电缆插入客户认证过的现有网络插孔
- 启动新的受支持产品并通过无线或物理连接确认客户网络连接设备的网络连接
- 建立无线或物理网络连接
- 将物理连接的外围设备连接到受支持产品或受支持产品的坞站，并加以设置。

执行远程部署步骤

- 使用客户提供的用户 ID 和密码或客户提供的连接说明登录到新的受支持产品
- 建立远程连接，以便开始远程安装
- 通过 Windows 本机接口执行基本域加入过程
- 可根据要求将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器
- 如果适用，配置 IP 地址
- 将网络打印机映射到各个新的受支持产品
- 若有要求，戴尔会加载客户提供的驱动程序，并打印测试页或进行商定的简单功能测试。例如，将两台显示器连接到受支持产品或该产品的坞站。
- 将设置从旧设备迁移到新设备
- 执行作为部署计划一部分的远程验收测试

如果适用，提供说明并协助终端用户完成客户提供的有关卸载和停用旧设备的步骤

服务要求

要完成此服务，需满足下列条件：

- 在设备安装位置提供可靠的高速互联网连接

- 终端用户接受远程连接

客户责任

客户全权负责以下工作：

- 与戴尔合作，创建或提供服务所需的所有必要资源的计划详细信息，
- 为每个客户现场分配一名现场协调员（如需要）
- 提供服务所需的工作说明和技术数据
- 在远程部署前，在 AD 内创建域帐户和计算机对象（如果需要在设备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。
- 提供域帐户凭据，以便具有将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器所需权限的远程技术人员使用
- 根据提供服务的需要，提供互联网和网络的访问权限。
- 在部署完成时提供服务验收
- 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

其他条款和条件

- 戴尔强烈建议通过部署试点验证工作说明以及发现潜在问题。
- 客户可以自定义标准说明，或提供自己的一套说明来定义他们希望执行的远程活动。每台设备的自定义说明和相应活动将限制为 45 分钟的远程时间。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。如果戴尔发现执行远程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，以使远程时间低于 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。
- 如果由于客户或终端用户不遵守本服务说明而导致设备无法成功远程安装，则戴尔不负责为此类设备提供远程安装服务。
- 改期或取消。本服务的时间排定之后，对此安排的任何更改都必须在排定日期之前至少八 (2) 个日历日进行。如果客户在排定日期之前七 (1) 天或更短时间内更改本服务的时间安排或取消服务，可能会产生一定的重新安排或取消费用。客户同意针对所有重新安排费用单独开具发票。客户同意至少在服务开始前八 (2) 天确认对服务的改期。任何额外费用将使用变更控制流程进行评估。

不包括的服务

- 数据迁移服务
- 软件安装或设置服务
- 需要戴尔代表在现场执行的所有活动
- 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/或回收利用旧设备
- 计算机将不加入 Active Directory 中的特定组织单位，而会加入默认计算机容器
- 将不提供或运行用于加入域的自定义脚本
- 将不排除与本机 Windows 域加入过程相关的错误
- 将不设置或配置 Active Directory
- 远程安装 2 个以上的显示器。
- 将显示器远程安装在显示器臂上，和/或安装显示器臂
- 将硬件安装到表面或外围设备（需要工具或多为同步的技术人员）
- 电话是终端用户的主要联系方式，可能会根据戴尔的意愿通过电话联系选定的终端用户。
- 远程调度资源，安装技术人员不负责维护或更新计划
- 除本服务附件中明确提出活动之外的任何活动

Onsite Installation

本服务选项适用于现场安装新的戴尔受支持产品和移除现有的本地计算机（下称“Onsite Installation Service”），在本服务说明中将会更具体地陈述该选项。

场地勘察

客户全权负责收集每个客户部署站点的重要站点和调度信息，并确保在现场服务开始之前提供给戴尔的所有这些关键详细信息。作为部署计划的一部分，戴尔将向提供商提供详细信息。

部署计划和安排

部署计划将包括（如果适用）：

- 现场勘察和准备
- 部署安排
- 用于现场配置和安装受支持产品的工作说明。

部署安排将由客户在按计划安装受支持产品之前分发给终端用户。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。本服务可 24x7 全天候向客户提供，前提是客户遵守本服务说明的所有条款，并且客户和戴尔在部署日程安排讨论和其他部署前活动结束时达成一致意见。



Onsite Installation Service 功能

安装受支持产品：CPU 设备（台式机和笔记本）和显示器

- 从装运箱拆包新的受支持产品并检查组件是否有损坏
- 将新设备从集中位置移到终端用户桌面
- 整理受支持产品需要部署的组件和外围设备（例如，键盘、电源和鼠标）
- 将客户提供并认证过的网络接插电缆插入新的受支持产品
- 将所有电源线插入电源
- 将网络接插电缆插入客户认证过的现有网络插孔
- 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
- 通过 Windows 本机接口执行基本域加入过程
- 可根据要求将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器
- 使用客户提供的用户 ID 和密码登录到新的受支持产品
- 如果适用，配置 IP 地址
- 将网络打印机映射到各个新的受支持产品
- 将物理连接的外围设备连接到受支持产品或受支持产品的坞站，并加以设置。若有要求，戴尔会加载客户提供的驱动程序，并打印测试页或进行商定的简单功能测试。例如，将两台显示器连接到受支持产品或该产品的坞站。

卸载旧设备（CPU 和显示器）

- 断开受支持产品所替换的客户系统（下称“旧设备”）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设备组件放入箱中
- 将旧设备移至客户在部署建筑物内指定的现场存放位置
- 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场，并正确清理安装区域，使其恢复原始状况

服务要求

要完成此服务，需满足下列条件：

- 订单中的所有系统将安排在一起作为单次事件的一部分。一般而言，同时/一天内安排的订单数量不超过 10 份
- 在安装多台设备期间，技术人员将尽可能同时安装多台设备。
- 现场安装服务范围仅限车辆可轻松进入且不需要使用专用工具或设备的场所
- 卸载旧式系统要求并行安装新客户端
- 新的受支持产品将位于目标安装建筑物内

不包括的服务



- 数据迁移服务
- 消费者住宅安装
- 软件安装或设置服务
- 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/或回收利用旧设备
- 计算机将不加入 Active Directory 中的特定组织单位，而会加入默认计算机容器
- 将不提供或运行用于加入域的自定义脚本
- 将不排除与本机 Windows 域加入过程相关的错误
- 将不设置或配置 Active Directory
- 安装 2 个以上的显示器。
- 将显示器安装在显示器臂上，和/或安装显示器臂
- 将硬件安装到表面或外围设备（需要工具或多为同步的技术人员）
- 除本服务附件中明确提出活动之外的任何活动

客户责任

客户全权负责以下工作：

- 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。
- 为每个客户现场分配一名现场协调员
- 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
- 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、外部外设、电源和网络连接
- 在技术人员到达现场前，在 AD 内创建域帐户和计算机对象（如果需要在设备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。
- 提供域帐户凭据，以便具有将计算机加入 Active Directory 中的默认计算机容器所需权限的现场技术人员使用
- 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、任何必要的钥匙或胸章。
- 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
- 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

其他条款和条件

- 客户可以自定义标准说明，或提供自己的一套说明来定义他们希望执行的现场活动。每台设备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。
- 技术人员到达现场后，如果由于客户导致的延迟致使 Onsite Installation Service 无法履行，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。
- 出于安全的原因，戴尔不会在客户环境中引入 USB/外部介质。如果要求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。如果确定为保修，将通过变更控制流程收取额外费用。
- 戴尔现场技术人员将准备好机密保障书 (COI) 或保险备忘录 (MOI)
- 对于包含 500 多个不同地址的部署，戴尔保留针对现场技术人员的调控提议替代的解决方案和/或通过变更控制流程收取额外费用的权利。
- 不适用于瘦客户端设备

Add On for Application Installation

如果客户购买 Add-On Application Installation 服务，则戴尔将协助客户安装最多三 (3) 个特定软件应用程序，或修改与安装新的受支持戴尔系统相关的部分操作系统设置。将在部署新资产期间在现场安装应用程序。

项目启动

戴尔将与客户一起通过 TechDirect 门户获取和记录客户的技术要求（如适用）。客户在 TechDirect 门户中查验准确性并核实要求，之后审核和批准规范（如适用）。

项目完成

将通过客户提供的手动脚本、USB 或 CD/DVD 安装客户端应用程序

在使用客户技术要求的情况下 3 次未成功的软件安装尝试

客户责任

客户有责任完成以下工作：

- 提供执行应用程序安装过程所需的脚本、USB 或 CD/DVD
- 创建、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硬件平台上正常运行。
- 在 TechDirect 门户中填写、查验准确性并核实要求，之后予以审核和批准（如适用）。
- 在戴尔技术人员到达时，向其提供所有必要许可、足量安装介质和安装说明。
- 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

- 如果在安装应用程序时有需要，戴尔可利用客户的网络来履行服务
- 标准以太网 100MB 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。
- 台式机和膝上型计算机已连接到局域网，并通过 Internet Explorer 5.0 或更高版本访问互联网。
- 所有客户地点的网络基础架构均稳定。

服务限制

台式机/笔记本的操作系统为 Microsoft XP、Vista、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

必须与 ProDeploy 或 ProDeploy Plus 一起购买

应用程序必须与现场安装服务一同提供，并且不得对任何未使用的应用程序安装服务进行赊欠、退款或转让。

不适用于瘦客户端设备

可选的 Add On for Installation Packaging Removal 服务

如果客户购买了 Add-On Offsite Packaging Removal 服务，戴尔将为要部署的系统和外围设备拆除包装和材料。不包括清理被替换的系统（即“旧式系统”）。服务必须与 Onsite Installation 服务一同提供。

Add On for End User Scheduling

如果客户购买了 Add-On End User Scheduling 服务，戴尔将协助客户协调接收新设备的人员（终端用户）与负责执行安装服务的现场技术人员。

戴尔职责

- 戴尔将根据基于且纳入商定部署计划的计划安装日期和位置为每个终端用户制定调度安排。
- 戴尔将根据部署计划，通过电子邮件通知每个终端用户其预定的日期，并向其发送电子邮件提醒即将进行的部署。
- 戴尔将根据终端用户发出的重新调度请求，更新每个终端用户调度安排（包括计划安装的日期和位置）。
- 戴尔将与现场技术人员协调，以安排计划的安装日期
- 戴尔将根据需要提供尚未确认客户指定联系人的终端用户列表

客户责任

客户有责任完成以下工作：

- 客户必须指定至少一位联系人作为部署方案的指定联系人，最好是本地人员。
- 必须使用给定的 Excel 模板提供终端用户联系人信息，包括但不限于；姓名、电话号码和电子邮件地址。
- 客户必须建议终端用户在戴尔尝试安排安装之前，与戴尔代表联系以安排其部署
- 客户指定的负责人必须将对他们的任何要求传达给戴尔，以重新调度。
- 客户必须与戴尔合作，与不回应戴尔安装安排的终端用户协调安装事宜
- 完成了部署和终端用户安排后，客户应负责确保终端用户时间合适，或在安排的终端用户时间不合适的确定备选终端用户。

更多规定

- 计划日期前 8 天，终端用户安排将视为最终确认
- 如果戴尔无法将更改纳入部署计划，则在距部署实施不足 7 天前提出重新调度请求可能会收取额外费用。
- 距部署实施不足 5 天前提出的重新调度请求可能无法实现
- 若终端用户在计划安装日期没有时间，可能会收取额外费用。
- 客户可以请求优先安排终端用户
- 完成调度后，如果需要回访或对部署计划做出更改可能会给客户带来额外费用。
- 戴尔技术人员将尽最大努力维持执行沟通过的计划，但对于不可预见的情况，戴尔保留调整计划的权利。
- 不适用于瘦客户端设备

不包括的服务

- 在一天中的特定时间调度终端用户
- 电话是终端用户的主要联系方式，可能会根据戴尔的意愿通过电话联系选定的终端用户。
- 现场调度资源，安装技术人员没有责任维持执行或更新计划
- 除本服务附件中明确提出的活动之外的任何活动

附件 C

ProDeploy Plus 服务

Connected Configuration

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。

服务流程和戴尔职责

Connected Configuration Service 可与本服务说明中支持的其他服务配合使用。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，以启动和完成每台配置设备的自动任务序列。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。

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支持服务，但此类选择不属于 Connected Configuration Service 范围。

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戴尔系统，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。

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 Service 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的事宜。

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为客户软件提供支持或维护，但是，签订有效戴尔支持或维护合同的任何客户部署解决方案后，将由戴尔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；
- 预先调配客户端系统资产数据；
- 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。
- 不适用于瘦客户端设备

除了您的主服务协议或协议（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。

客户责任和技术要求

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。客户未按照这些 Connected Configuration 客户责任要求提供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服务部门以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 环境的建立和维护提供支持。
- 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）都经由相应的戴尔项目经理进行。
 - 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客户端系统部署量。
- 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 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，以便启动和完成客户端系统部署。
 - 客户负责设置 PXE 启动环境，并使用要购买的客户端硬件平台进行验证。系统中没有网络端口 (RJ-45) 的客户端硬件平台必须使用 USB Type-C/Thunderbolt 转网络转换器验证 PXE。平台/网络适配器的支持能力应与您的配置服务项目经理进行核实。
- 客户负责提供和维护客户端操作系统部署工作说明，包括启动客户端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，以及在客户端系统部署过程中发生故障时要采取的故障处理步骤。
 - 客户端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客户端系统部署所需的内容。客户必须将其托管的系统管理环境用于客户端系统部署，以最大限度减少网络流量并缩短系统部署处理时间。
- 提供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 内核数、VHD 导出格式）。
- 为客户端系统部署提供物理基础架构资产（如服务器、防火墙/VPN 终端、网络交换机）的客户将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。如果客户打算更改其部署规格，则客户必须通知戴尔项目经理，并且留出可能的额外订单履行周期时间，以防中断相应服务。

Data Migration

服务概览

本服务选项适用于将不超过 100 GB 的数据从现有的本地计算机现场迁移到新的戴尔受支持产品（下称“Data Migration Service”），在本服务说明中将会更具体地陈述该服务选项。本服务将在新系统的安装流程中协调提供。

Data Migration Service 功能

- 基于站点勘察期间定义的要求，从被替换为受支持产品的每个客户系统（下称“旧式系统”）捕捉用户数据和设置；
- 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
- 可采用多种方法执行数据迁移：
 - 通过标准网线直接从旧设备迁移到新的受支持产品
 - 通过客户网络直接从旧设备迁移到新的受支持产品
 - 从旧设备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
- 在完成迁移时，技术人员将确认和/或报告迁移完整性

服务要求

- Data Migration 服务必须与远程或现场安装服务一同提供
- Data Migration 服务将由戴尔使用数据迁移工具和戴尔 TechDirect 门户上的相应资源执行。
- 在任何可能的情况下，必须在使用相同远程或现场戴尔人员的同一项目范围内协调迁移和安装服务的安排
- 在安装多台设备期间，现场技术人员将同时在多台设备上迁移数据。
- 数据的目标位置对于迁移的数据量来说足够大
- 戴尔假定没有任何因素限制从旧式系统到更换系统的传输速度，包括但不限于：
 - 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）

不包括的服务

- 传输超过 100 GB 数据
- 使用戴尔指定的工具（用于履行戴尔人员提供的服务和履行客户义务）之外的其他工具进行的数据迁移
- 将不会迁移本地帐户（不在域中）的用户配置文件。
- 不支持将用户帐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。
- 单独安排迁移服务和安装服务。
- 为在系统上安装应用程序，传输应用程序或编写脚本。

- 该工具不会移动/复制应用程序或软件。
- 任何与网络基础架构配置或故障处理相关的活动。
- 任何未在本附录 C 中的此数据迁移服务功能说明中具体注明的活动。

客户责任

客户有责任完成以下工作：

- 使用戴尔的 TechDirect 门户配置 Data Migration 服务要求
- 遵守 Onsite Installation Service 的客户责任（附件 B）
- 如果需要，提供用于传输数据的 3.x USB/外部介质
- 应戴尔要求，为技术人员提供数据迁移工具安装程序的内部访问权限（可从戴尔 TechDirect 门户上的客户项目中获取此安装程序）
- 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。客户知悉以下责任：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。
- 客户将确保客户与戴尔之间的沟通，包括任何范围相关的问题或请求。客户应在项目开始时提供与戴尔合作的关键联系人列表。关键联系人将负责与戴尔沟通并一起管理项目可交付成果。
- 对于服务范围相关事宜，客户应确保戴尔能按要求与技术联系人和业务联系人取得联系。关键联系人将参加会议并根据需要及时向戴尔提供决策和信息，以便执行服务。
- 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。
- 本服务若无另行规定，客户应负责源存储阵列的任何配置工作。
- 客户应负责在脱机迁移后使应用程序进入生产状态。
- 客户应负责先关闭主机/服务器应用程序，然后再开始脱机数据迁移。
- 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
- 客户提供其系统内数据迁移工具安装程序（位于 TechDirect 上）的访问权限。

其他条款和条件

- 传输客户数据时会进行合理的尝试，但如果多次传输尝试都因技术人员无法控制的原因而被认为不可行，则可能不执行本服务
- 对于每台设备，这些活动将限制为额外 45 分钟（包括安装活动在内总时间为 90 分钟）的远程或现场时间。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。如果戴尔发现执行远程或现场活动所需的时间超过额外的 45 分钟限制，戴尔将与客户一起修改说明，使远程或现场时间不超过额外的 45 分钟。
- 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，否则客户可能会通过变更控制流程产生额外费用。
- 出于安全的原因，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。



- 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，客户是由客户指示包括在此服务范围以内的旧设备或客户环境中其他位置所包含的数据的数据控制者，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，依据客户购买受支持的产品和服务的协议规定采用的欧盟模式条款，客户将以数据控制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。如果客户发现任何与本协议采用欧盟模式条款方面的疏漏、瑕疵、缺陷或其他问题，客户将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的事宜。

培训积分

用于 Dell Education Services 的培训积分

购买 ProDeploy Plus 服务用于特定受支持产品的客户还会获得 Dell Education Services 培训积分（下称“培训积分”）。检查您的订单，确认您购买的服务是否包括 ProDeploy Plus 培训积分 SKU，并确定您购买本服务时获得多少培训积分。培训积分是由戴尔教育服务提供的一种购买培训课程的灵活方式，包括戴尔认证培训、专属培训、现场培训或在线课程。要查阅可使用培训积分购买的课程列表，请访问 www.learndell.com。您购买的培训积分仅可用于由 Dell Education Services 提供的培训。例如，培训积分不能用于有关戴尔软件产品和服务的培训。培训积分只能在您购买积分的所在国家/地区兑换。

使用培训积分购买 Dell Education Services 培训课程的持续时间为十二 (12) 个月，从服务购买日期算起。除非您与戴尔单独签署的、明确授权戴尔向您销售本服务的主服务协议或适用法律另有规定，否则必须在订单注明的购买相应服务日期后适用的 12 个月到期前安排和交付培训积分兑换的所有培训课程。如果您与戴尔单独签署的、明确授权戴尔向您销售本服务的主服务协议要求支付拖欠的培训积分款项，或者适用法律要求您支付拖欠的培训积分款项，则您可以选择并且戴尔将同意您 i) 不使用培训积分购买服务（这可能需要单独的工作说明书或其他文件），ii) 购买服务而无需支付与培训积分对应的额外费用，或 iii) 购买您消费的培训积分并根据您的主协议条款和/或适用法律支付欠款。发放培训积分之后，戴尔将提供培训积分的月余额报告并对即将过期的任何培训积分提前 90 天进行通知。如果您对培训积分的有效期有任何疑问，请联系 Dell Education Services 或销售代表。戴尔有义务向您提供 Dell Education Services 培训，作为您所发放培训积分的回报，在服务购买日期 12 个月后，即使您未使用培训积分购买任何 Dell Education Services 培训，也将视为戴尔已履行该义务。如果培训积分过期，您不会获得未使用培训积分的退款。

兑换的培训积分将遵守与戴尔服务条款和条件一起提供的教育服务服务说明

部署后 30 天支持

作为 ProDeploy Plus 安装服务的一部分，戴尔向客户和提供商提供 30 天支持：

- 客户将可以与戴尔支持团队合作（通过电子邮件或聊天），并针对所购买的戴尔部署解决方案获得特定管理、配置或安装支持请求方面的协助。
- 戴尔将与客户或提供商合作，针对客户问题提供远程诊断。
- 对于任何部署问题，戴尔随后将与客户和/或提供商合作，开发并协助（如果适用）实施补救计划。
- 这些服务不属于客户可能被授权获得的其他任何保修或支持。有关可能提供的其他保修的详细信息，请参阅您的订单。