



# 服務說明

---

## Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

### 簡介

Dell 很榮幸能根據本服務說明 (以下稱「服務說明」) 提供 Dell APEX PC as-a-Service (以下稱「PCaaS」或「服務」)。PCaaS 包含硬體、軟體及服務的組合，彙集為每個執行個體每月以單一價格交付的融資解決方案。PCaaS 具有彈性的結構，讓客戶 (如本文稍後定義) 為其環境量身打造適合類型的硬體、軟體及服務層級。除了在選擇硬體、軟體及服務時提供彈性，PCaaS 也可透過與 Dell Financial Services (DFS) (以下稱「DFS 協議」) 的單獨協議，提供彈性的融資規劃。DFS 協議中所述的彈性融資<sup>1</sup>選項可依需求提供檢閱。

報價單、訂單或雙方相互議訂的其他發票表單或訂購確認函 (適用情況下簡稱「訂單表單」) 包括您已購買的服務名稱和可用服務選項。本服務說明會詳述 Dell 與客戶的服務相關各項義務與責任，包括任何其他適用的服務。如需更多協助或索取服務合約複本，請聯絡 Dell 技術支援或 Dell 銷售代表。

### 服務範圍

PCaaS 包含一系列硬體、軟體、服務，可解決部署、支援、管理及資產回收問題。這些服務會在 [www.dell.com/servicecontracts/global](http://www.dell.com/servicecontracts/global) 上發佈專用的相關服務說明。客戶可根據個人電腦 (PC) 生命週期需求，選擇這些服務的層級。部分選擇的選服務選項可能需要執行工作聲明 (SOW)，此工作聲明會提供與交付特定服務相關的其他詳細資料。

<sup>1</sup> 部分部署選項 (包括 ProDeploy 版本) 不適用於 Dell Latitude Chrome Enterprise 裝置。

## 融資選項

PCaaS 的融資部分將提供三種選用功能，提升客戶的彈性，並與一般硬體公平市場租賃協議有所區別。

**Flex-Up** – 此功能可讓客戶在原始 DFS 協議的期限內，隨時新增單元 (PC)。Flex-Up 需要新的採購單 (PO) 和附約，期限不能與原始 DFS 協議相同。例如，如果客戶透過 36 個月的 DFS 協議新增 500 部新電腦，則 500 部新電腦將擁有額外 36 個月的全新獨立承諾。

**Flex-Down** – 此功能可讓客戶將合約中單元 (PC) 的總數量扣除預先確定的數量，而無需支付罰款或費用，在 DFS 協議期間內，每月每單位的價格維持一致。此選項只能在相對應的 DFS 協議中間時限 (例如，在 36 個月期限內的 18 個月後) 之後才能行使。客戶能夠採取 Flex-Down 的比例必須在簽署 DFS 協議時建立，並在 DFS 協議中指定。DFS 也要求在對單元執行任何 Flex-Down 前，客戶必須承諾最短期限。此最短期限將載於 DFS 協議 Flex-Down 不適用於所有國家/地區。Dell APEX PCaaS 適用於北美、歐洲、中東與非洲、亞太暨日本地區等 50 多個國家/地區。並非所有國家/地區都提供所有融資彈性。詳細資料請洽詢 Dell Financial Services 代表。

**中期升級** – 此功能結合 Flex-Up 和 Flex-Down。中期升級必須在 DFS 協議開始時決定，並遵循上述相同規則 (例如，客戶決定 Flex-Up，上述 Flex-Up 規則仍然適用)。儘管有上述規定，Flex-Down 並不適用於所有國家/地區。Dell APEX PCaaS 適用於北美、歐洲、中東與非洲、亞太暨日本地區等 50 多個國家/地區。並非所有國家/地區都提供所有融資彈性。詳細資料請洽詢 Dell Financial Services 代表。

## PCaaS Services Delivery Manager (適用於擁有 300 個或更多 PCaaS 裝置的客戶)

每位符合單位最低要求的客戶 (如下所述) 其帳戶將獲得 PCaaS 服務交付管理員 (SDM) 指派。SDM 是客戶或客戶指定合作夥伴的聯絡人 (如本文稍後定義)，負責與服務相關的所有事宜。SDM 將根據相關的服務說明和/或-SOW，監督一系列 PC 生命週期專案，改善客戶的整體 Dell PC 生命週期體驗。

### 最低要求：

- 1) 300 部 PC 於取得服務後 90 天內租賃；
- 2) 最短服務持續時間為 12 個月。

如果客戶無法達成上述任一最低門檻，Dell 可自行決定移除 SDM。儘管有上述規定，Dell 可自行決定放棄執行單元最低限制，讓客戶在 90 天後恢復其單元最低數量，但此類放棄並不禁止 Dell 日後執行這些單元的最低要求。

SDM 服務的供應時間為一般上班時間內的週一至週五，不含假日 (如本文稍後定義)。「上班時間」由 SDM 所在地點而定，可能隨地區與國家/地區而有所不同。Dell 可自行決定由其他資源在下班時間提供支援。SDM 的地點將在登錄啟用服務期間，根據客戶偏好的服務區域與員工可用性予以指派。

## PCaaS SDM 協助領域

本節說明 SDM 將監督、推動和/或協調本服務說明、其他適用服務說明及/或已執行 SOW 所述的特定階段、里程碑和活動。

### 登錄/啟動階段

- 推動和領導啟動會議：
  - 檢閱並確認客戶要求和服務說明/SOW
  - 確認/介紹 PCaaS 聯絡人和利益關係人
  - 檢閱 PCaaS 生命週期流程
- 建立方案治理和約定規則
- 監督並確認 Dell 線上和自助工具上線作業 (例如 TechDirect、MyDFS、SupportAssist 等)

### 轉換階段

轉換階段的目標是依據本服務說明、其他適用的服務說明及/或已執行的 SOW，設計、組建和執行可重複的 PCaaS 組態、部署和資產回收解決方案。關鍵里程碑和活動包括：

- 監督 PC 生命週期專案，包括：
  - 影像處理、組態及原廠服務
  - 部署規劃和執行服務
- 提供訂單可見度和狀態報告
- 提供執行摘要 (例如狀態、高階里程碑、風險、問題、行動等)
- 協助進行 Flex-Up、Flex-Down 和中期升級規劃 (視需要)
- 協助期限結束時的資產回收和更新規劃

### 穩定狀態階段

在轉換階段之後，方案會進入穩定狀態。在穩定狀態階段期間，SDM 將每月或每季 (或在雙方同意時) 協調與推動 PCaaS 狀態和治理會議。關鍵里程碑和活動包括：

- 提供 PCaaS 執行摘要 (例如狀態、高階里程碑、風險、問題、行動等)
- PCaaS 資產狀態與處置報告 (磁碟區、位置、期限結束等)
- 客戶提供的 PCaaS 硬體預測
- 針對事件、配送和保固摘要報告提供商業上合理的努力<sup>3</sup>

### 期限結束階段

在期限結束階段期間，SDM 將根據資產回收服務和期限結束計畫，協調與推動資產回收和更新活動。關鍵里程碑和活動包括：

- 提供資產清單給客戶或合作夥伴以進行期限結束規劃
- 協助安排客戶的資料擦除與資產回收 (若適用)
- 與資產回收團隊協調，執行資料擦除與回收，並提供淨化驗證

### 客戶責任

- 指派一位人士擔任 PCaaS 單一聯絡人，並負責與 SDM 合作以推動 PCaaS 活動
- 如果規劃的單元最低數量、延遲和服務變更有任何改變，則儘快通知 Dell
- 根據雙方協議提供 PCaaS 硬體資產預測
- 針對客戶或第三方廠商在 PCaaS 資產上執行的服務提供通知和狀態更新
- 針對未透過 DFS 或 DFS 相關合作夥伴租賃的 PCaaS 資產進行資產追蹤和報告
- 針對向第三方購買的 PCaaS 資產進行資產追蹤和報告
- 在雙方同意的時間範圍內，取得或提供關鍵里程碑交付項目的核准和簽收
- 根據 Dell 合理要求及時提供必要文件、聯絡主題專家及存取其他資源，以利提供 PCaaS 服務

### 服務例外

- 提供的服務不包括為客戶專門開發任何智慧財產權
- PCaaS 可能無法使用，或因地理位置和地區而有所不同。客戶應諮詢 Dell 業務人員或 SDM，瞭解位置和地區特定的可用性、限制及差異
- 對於跨國客戶，可能會指派一個地區 SDM 來協助地區內 SDM 活動

<sup>3</sup> 如果支援服務包括 ProSupport Plus，請參閱 ProSupport Plus 服務說明。

- 其他 SDM 相依性：
  - 僅適用於 Dell 提供的服務，不包含由第三方購買和提供之服務
  - 僅適用於透過 DFS 或 DFS 相關合作夥伴租賃的融資資產 (請聯絡您的 DFS 代表)
  - 可能會因 Dell 的國內營運及各種服務的可用性而有所不同
- SDM 未提供的服務：
  - 產品與服務之報價或銷售
  - 直接與終端使用者通訊/聯絡
  - 技術支援、故障診斷或診斷活動 (請參閱支援層級服務合約)
  - 非 PCaaS 資產的服務
  - 本服務說明未明確列出的任何其他活動

## Dell 服務條款與條件

本服務說明是由您、客戶或客戶指定合作夥伴 (以下稱「您」或「客戶」或「客戶指定合作夥伴」) 與本服務購買帳單上確認之 Dell 企業體共同簽訂。本服務受客戶或客戶指定合作夥伴與 Dell Financial Services 另行簽訂的主服務合約所規範，該合約明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。請參閱下表所列適用您的客戶所在地點的協議 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell 項目的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買	客戶經由 Dell 授權經銷商購買
美國	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">http://www.dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://www.dell.ca/conditions">http://www.dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> 特定國家/地區的網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	當地 <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> 特定國家/地區的網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>
亞太地區-日本	當地 <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> 特定國家/地區的網站或 <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">http://www.dell.com/servicedescriptions/global</a>	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之

		任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及 Dell 之處，應為代表銷售方提供服務之服務提供者。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。
歐洲、中東及非洲 (EMEA)	<p>當地 <a href="http://www.dell.com">http://www.dell.com</a> 特定國家/地區的網站或</p> <p><a href="http://www.dell.com/servicesdescriptions/global">http://www.dell.com/servicesdescriptions/global</a></p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：</p> <p>法國： <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英國：<a href="http://www.dell.co.uk/terms">http://www.dell.co.uk/terms</a></p>	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件，並不構成您與 Dell 達成之協議，僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何客戶，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及 Dell 之處，應為代表銷售方提供服務之服務提供者。對於此處所述的服務，您與 Dell 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款，應由您與銷售方達成協議。

\* 客戶如需存取其當地 <http://www.dell.com> 網站，只需從當地連線至網際網路的電腦存取 <http://www.dell.com>，或在 Dell 的「選擇國家/地區」網站選擇其中的選項即可，網址為：<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>。

客戶特此同意，初始效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據（請見 [www.dell.com/servicesdescriptions/global](http://www.dell.com/servicesdescriptions/global)）。本服務說明之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，且不得將其解讀/視為將取代協議中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務說明及其中所納入以供參考之協議。如果您代表公司或其他法律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務說明外，某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

**隱私權：**Dell 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務說明所收集的任何個人資訊，所有資訊皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且每項資訊皆已併入參照文件。

## 一般客戶責任

### 存取權限的授權單位

客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

### 競業禁止

未事先取得 Dell 的書面同意，自訂單上所載條款截止日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell 員工 (或代表 Dell 執行服務的第三方服務提供者員工)；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即解僱或離職的 Dell Services 員工，亦不在限制之內。

### 客戶合作

客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶或客戶指定合作夥伴須迅速且合理地配合 Dell 履行服務所需的所有事項。如果客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

### 現場義務

若服務需要現場履行，客戶應無償提供設施和環境讓 Dell 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或游標控制裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

### 資料備份

在 Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。

對於以下事項，Dell 概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 無法使用的系統或網路；及/或
- **DELL 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)。**

Dell 不負責恢復或重新安裝任何程式或資料。

### 第三方保固

此等服務提供時，Dell 可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 或其他非原廠人員變更軟硬體而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 執行服務時不會影響此類保固，或如果保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。