

服務說明

ProDeploy Essentials for Client

簡介

本文件及其附件 (「服務說明」) 概述 ProDeploy Essentials for Client (簡稱「ProDeploy Essentials」) 和選用附加服務的服務功能 (各稱為「本服務」, 並統稱為「各項服務」)。各項服務統籌為 Dell 的 ProDeploy Client Suite (簡稱「ProDeploy Suite」) 一部分。

Dell Technologies (簡稱「Dell」) 很高興根據本服務說明提供這些服務。您的 (簡稱「客戶」) 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」) 將包括您已購買的服務名稱和可用服務選項。如需更多協助, 或要求服務合約複本, 請聯絡您的銷售代表。

服務協議適用範疇

這些服務存在於「受支援的產品」上, 包括如您訂單上所示之特選的 Vostro™、Inspiron™、Dell Precision™、OptiPlex™、Dell XPS™ 筆記型電腦和 Dell Latitude™ 系統 (「等受支援產品」)。如需您的 Dell 產品或非 Dell 產品適用的最新服務清單, 請洽詢您的銷售代表。

此 ProDeploy Essentials Service 包含從 Dell 位置遠端交付給客戶的服務 (簡稱「Remote Base Services」)。此外, 客戶可以選擇購買在客戶位置到府履行的服務選項 (簡稱「Onsite Services」)。您可以獨立購買 Remote Base Services, 或搭配 Asset Resale or Recycle Service (附件 B) 及/或特定 Onsite Services 選項購買。客戶必須先購買必要的現場服務選項 (簡稱「現場服務」), 才能購買任何選用的現場輔助服務 (簡稱「現場附加項目」)。您可以連同現場基本項目購買多個現場附加項目。

ProDeploy Essentials Service 包括以下 **Remote Base Services** (如附件 A 中更完整說明) :

- **Single Point of Contact**。
- 部署專家。
- **Remote PC Installation**。
- 部署支援。

「遠端附加項目」選擇如下 :

- Asset Resale or Recycling Service – 附件 B。

現場基本項目選擇如下：

- **Onsite PC Installation Service*** - 附件 C。
- **Onsite Installation or Configuration Service** 的差旅費用 - 附件 D。
- **Onsite Additional Technician Time Service - 整天** - 附件 I。

「現場附加項目」選擇如下：

- 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 僅能搭配 ProDeploy Essentials Service 合併購買。

每項支援產品均附有序號 (下稱「產品服務編號」)。客戶須另行購買各項支援產品的服務協議。針對本服務聯絡 Dell 時，請提供支援產品上的產品服務編號。

若要完成特定服務，必須提供包含完成服務所需的資料、設定或硬碟 (簡稱「老式系統」) 的系統，且該系統可以完全運作。

一般排除項目

為避免疑義，本服務說明的適用範圍不包含以下活動：

- 服務不包括專門為客戶開發任何智慧財產權。
- 非 Windows 或 Windows IOT 受支援產品的服務。此外，當客戶從非 Windows 老式系統轉換為 Windows 受支援產品時，會有特定的限制。
- 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。

除了客戶主「服務」合約或本合約 (定義如下) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何其他保固。

一般客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 指定主要連絡窗口，該連絡人應與 Dell 及其指定代表合作，於執行對應服務之前及期間提供活動支援 (以下稱「客戶連絡人」)。
- 提供技術連絡窗口，擁有服務履行期間要考慮的資訊科技元件之工作知識，同時有權可制定商業決策 (下稱「技術連絡人」)。Dell 可要求安排與技術連絡人進行會議。
- 在 Dell 履行服務時提供合理且及時的配合。
- 基於在提交訂單後 3 個工作日內須完成服務，提供相關要求和技術資料。



- 啟動與 Dell 的連線以利遠端執行服務。其中包括但不限於確保網路連線能力，以及利用 Dell 提供的遠端介面，例如聊天室和電話。
- 確保客戶與 Dell 之間溝通順利，包括任何與範圍相關的問題，Dell 基於執行服務要求之合理需求而要求提供的指示、資訊、核准或決定。
- 確保在「服務」持續期間可提供所有必要的客戶資源，包括技術聯絡人。
- 提供「服務」要求事項 (例如提供地址與方便安裝的時間以利安排事宜) 與必要的技術資料以便及時執行服務。
- 老式系統必須可供使用而且完全正常運作，以利在老式系統上執行任何服務，或執行需要老式系統的任何服務。
- 受支援產品必須預先載入或安裝作業系統，但連同 Onsite Operating System or Image Service 時除外。

客戶同意對於在客戶地點執行的服務，須承擔下列額外具體責任：

- 為每個執行現場服務部署的客戶地點指定主要聯絡人，以協調「服務」所需的所有必要資源的安排事宜，並維護溝通以避免排程衝突。
- 建立並提供服務所需的全部必要資源的詳細排程資料，包括終端使用者安裝排程。
- 提供要求事項 (例如提供地址與方便安裝的時間以利安排事宜) 與必要的技術資料以便執行服務。
- 客戶會立即向 Dell 告知任何衝突，以在排定安裝日期之前鎖定排程。
- 依照提供「服務」時的需求，提供客戶工作場所與系統的使用權，包含但不限於安全妥善的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 在服務依排定時間開始進行前，讓所有工作區域及終端使用者座位為現場安裝作業做好準備，包含對系統的存取、外部週邊設備、電力以及網路連線能力。
- 在技術人員抵達現場之前，在 Active Directory 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要在 PC 加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前便可以加入網域。
- 提供網域帳戶憑證，以便具有將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器所需權利的現場技術人員使用。
- 提供 Dell 執行服務所需之任何本機管理權限。
- 提供安全的工作環境與合理的辦公場所。
- 在居家辦公室執行「服務」期間，務必隨時有成年人在場。
- 根據議定的通訊計劃，提供規格並提供客戶接納表格的簽核。

與電話分析人員及現場技術人員合作。 客戶及其終端使用者將配合並遵照 Dell 電話分析人員或現場技術人員的指示行事。

存取權限的授權單位。 客戶聲明並保證，已為本身與 Dell 取得許可存取及使用「支援產品」、儲存資料及包含的所有硬體和軟體零組件提供各項服務。如果客戶尚未取得該項許可，則客戶應於要求 Dell 履行這些服務前負責自費取得。



競業禁止。若未事先取得 Dell Technologies Services 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell Technologies Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies Services 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 Technologies Services 員工，亦不在限制之內。若客戶所在位置的當地法律或法規禁止此競業禁止義務，則此條款將不適用於該等客戶。

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。鑒於需要現場履行服務情況下，客戶將 (無償) 提供 Dell 免費、安全充足的客戶設施、支援產品與客戶環境存取權，包括充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

備份資料及移除機密資料。在提供這項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。客戶應定期備份複製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。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何抽取式媒體裝置 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，無論是否有現場技術人員提供協助。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊。
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體。
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置。
- 由於在將支援產品退還 DELL 之前，未能先移除支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置，而產生的資料或語音費用。
- 系統或網路無法使用。
- 與 / 或 Dell 或第三方服務提供商的任何行為或疏忽 (包括個人疏忽)。

Dell 在服務進行完後，不負責回復或重新安裝任何程式或資料。使用資料遷移服務的客戶應備份任何客戶資料或採取任何其他適當的措施，防止資料遺失的風險。

第三方保固。Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業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。

客戶合作夥伴。客戶可在為客戶提供服務的所需範圍內，使用第三方 (例如：承包商、代理商、系統整合者與/或通路合作夥伴) 來代表客戶並與 Dell 進行合作 (下稱「客戶合作夥伴」)。客戶須為其客戶合作夥伴的所有行為或疏失負全責。客戶亦同意，應 Dell 之要求，對於個別客戶合作夥伴作為客戶代表時之任何行為



或疏失所造成的或與其相關的任何及所有損害、成本和開銷 (包括法律費用和訴訟或和解費用) , 無論採取何種訴訟形式, 客戶均應賠償 Dell 且使其免於承擔任何責任。

服務時間。除了以下另行列出者或服務附件中所列, 按照當地法律規定的每週工作時數, 一般會在週一至週五, 於 Dell 一般上班時間內提供服務, 亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點:

國家/地區	Dell 正常營業時間
聖克裡斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、其他通行英語的加勒比海國家	週一至週五, 上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各自治邦、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五, 上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、日本、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、泰國	週一至週五, 上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、巴西、厄瓜多、法國、印度、印尼、義大利、韓國、馬來西亞、墨西哥、巴拉圭、祕魯、台灣、烏拉圭	週一至週五, 上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五, 上午 9 點至下午 7 點
中東地區	週日至週四, 上午 8 點至下午 6 點
香港特別行政區	週一至週五, 上午 9 點至下午 5 點 30 分

除非事先已有書面約定並達成共識, 否則非當地一般上班時間或國定假期期間均不提供現場服務。遠端技術支援的時段將視地理位置與組態而有所不同。如需詳細資訊, 請聯絡您的銷售代表。

第三方產品。「第三方產品」應指 Dell 搭配服務一起使用的任何硬體、零件、軟體或其他有形或無形材料 (由客戶提供給 Dell 或 Dell 依客戶指示採購)。客戶向 Dell 保證已取得任何授權、同意、法規認證或核准, 以在此授予 Dell 及 Dell 合作夥伴 (如上所述, 包括其個別承包商和員工) 存取、複製、散佈、使用及/或修改 (包括建立衍生作品) 及/或安裝第三方產品的權利和授權, 而不侵犯或違反此類第三方產品提供商或擁有人的所有權或授權 (包括專利和著作權)。客戶同意承擔任何及所有軟體授權要求的所有責任。除非客戶另有書面指示, 否則客戶的 Dell 技術人員將代表客戶「接受」屬於安裝流程的任何及所有電子協議。除客戶與 DELL 之間書面約定外, DELL 在此免對第三方產品相關的任何所有明示或默示保固負責。第三方產品應完全遵守第三方和客戶之間訂定的條款與條件。對於服務對第三方產品的任何保固可能造成的任何影響, DELL 概不負責。在適用的當地法律允許的最大範圍內, Dell 對第三方產品不承擔賠償責任, 且對於此類第三方產品的任何供應相關損害或賠償責任, 客戶應僅向第三方索賠。

無個人資料或個人識別資訊。任何提交給 Dell 的第三方產品, 包括但不限於映像、應用程式和文件, 均不得包含任何個人識別資訊或其他個人資料。除非當地適用法律另有規定, 否則「個人識別資訊」(或簡稱「PII」) 係指資訊本身或連同其他任何資訊可識別自然人身份的資料或資訊, 或被認定為個人資料的資料, 或是須遵守隱私權法或法規的任何其他類型個人資料。客戶保證提交給 Dell 以利提供服務的任何第三方產品不包含個人識別資訊。請聯絡 Dell 銷售代表獲得更多協助。請勿將含有個人識別資訊的第三方產品提交給 DELL。

出口。「客戶」聲明並保證, 第三方產品中包括 (但不限於) 配合任何「映像製作服務」而提交至 Dell 之映像中的軟體, 而且其中未包含任何有使用限制的技術 (例如加密); 若其中確實包含有使用限制的技術, 則在未擁有出口授權時, Dell 仍有資格將該第三方產品出口至任何國家/地區 (適用之出口法規所禁止的出口項



目除外)。對於判定是否具備出口許可證或有無資格在無許可證的情況下出口第三方產品的任何聲明之準確性，Dell 概不負責。客戶的出口同意書必須支援適用的區域和地方法律、法規及要求 (例如使用實體簽名或電子簽章)。除上述保證以外，所有映像服務可能要提出另行簽署的出口同意書 (下稱「映像出口合規同意書」)。在特定國家/地區中，可能需要搭配其他服務提供出口同意書 (例如：資產標籤組態、硬體組態或軟體組態)。任何必要的出口同意書務必在 Dell 實施適用的服務之前完成、簽署並送回 Dell。若 Dell 必須取得第三方產品出口許可證方可提供本服務，客戶在此同意免費給予 Dell 任何及所有合理的協助以利取得上述出口許可證。

客戶賠償。對於因 (a) 客戶無法取得第三方產品相關適當授權、智慧財產權或任何其他許可、機關證明或核准，以及客戶指示或要求需安裝於服務中或與服務整合的軟體或資料，或因 (b) 客戶違反或遭控違反適用的出口法律、法規及命令，而對是否具備出口許可證做出任何不精確陳述，或對 Dell 提出任何指控，客戶應對第三方以上述為由提出的求償或採取的行動進行口頭抗辯、賠償 Dell 並使其免於承擔任何責任。

技術規格通知與免責聲明。 客戶負責判定客戶的服務技術規格，且確保已適當記錄並交給 Dell。客戶確認本服務是客戶自選的服務。Dell 應有權倚賴客戶所提供的技術規格文件。對於提供根據客戶的技術規格所履行的服務而引發的賠償責任或損壞，Dell 概不負責。若以 Dell 單方面合理認為提議的服務在技術上不可行，則 Dell 有權拒絕繼續提供服務。Dell 不保證提供給客戶的服務將可解決客戶的所有要求，因 Dell 仰賴第三方產品及客戶或第三方提供的協助。

變更控制。 若產生服務專案或其個別技術規格文件未指定的額外工作，而其緣由是：(i) 要求在服務專案範疇內進行變更，(ii) 客戶自身行為或疏忽；(iii) 法律與/或適用法規變動；或 (iv) 現場資源花費額外的時間或重新排程或 (v) 不可抗力事件，Dell 將根據所要求的變更來認定額外的額外工作，並提供時間表和成本方面任何變動的詳細資料。若客戶同意額外的時間表與/或成本，將先提供書面同意，Dell 方可開始或 (或已經開始的話) 繼續提供此額外服務。客戶將與其銷售代表共同支付任何議定的額外手續費。

客戶意見反應。 客戶知悉 Dell 會要求客戶參與客戶意見調查。此外，Dell 可以提議客戶作為 Dell 服務效能之推薦人。若客戶同意擔任推薦人，客戶及 Dell 便會以書面方式，表示其同意遵循此類推薦人之條款。Dell 已研發推薦人計畫，從而加速 Dell 客戶及潛在客戶之間的保密對話。

資料控制者。 客戶承認並同意，對於客戶為 Dell 提供的任何實體硬體、磁碟、或任何裝載的虛擬機器或其他元件 (「客戶部署解決方案」)、客戶有關服務所使用的系統管理軟體 (「客戶軟體」) 或下方所定義的客戶內容 (若適用)，客戶為其中內含之任何資料的控制者與匯出者，因資料可能由各個國家/地區定義，包括但不限於歐盟 (EU)，且 Dell 在履行服務時，依此為客戶之資料處理者。客戶承認並同意客戶須以資料控制者與匯出者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法，且 Dell 須以資料處理者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法。

若客戶在遵守每個國家/地區適用資料隱私權法規上違反客戶之任何義務，以及未能根據其支援 Dell 系統與服務購買協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將使 Dell 免於負擔任何責任，而且 Dell 不具提供服務之義務，也不對客戶違反規定所造成的任何損害負責。

如有違規情事，則 Dell 無提供服務之義務並得依客戶協議終止服務，且不對客戶違反規定所造成的任何損害承擔任何責任。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，



客戶可能需要負擔額外費用與支出。若發生任何失誤、缺陷、不足或其他問題，關乎遵守合適的資料隱私權法規或協議中任何相關法規所載之義務，客戶將主動告知並與 Dell 合作解決任何相關問題。

服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與本服務購買訂單上所載法人 (以下稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協定所規範，該協定內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等明確授權本服務的協議，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 服務的條款與條件	
	客戶直接購買服務	客戶透過授權經銷商購買服務
美國	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)
拉丁美洲與加勒比海地區	特定國家/地區的本地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、您收到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。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。
亞太地區-日本	特定國家/地區的本地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、您收到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明



		<p>及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。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。</p>
<p>歐洲、 中東及非洲</p>	<p>特定國家/地區的本地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicesdescriptions。*</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：Conditions de vente Dell France</p> <p>德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：條款與條件 Dell UK</p>	<p>服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、您收到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之服務提供者。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。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。</p>

*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 [Dell.com](https://www.dell.com)，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址 [Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)) 中選擇合適的選項即可。

客戶亦同意，在原始期限屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據，如需瞭解內容，請前往 [Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions) 查詢。

隱私權：Dell 將依據適用司法管轄區的 Dell 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。

若構成本合約的任何文件條款之間有所抵觸，則條款效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決抵觸之處，並儘可能保留不相抵觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相抵觸的條款。

一旦確立服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 [Dell.com](https://www.dell.com) 或 [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc) 網站，或 Dell 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及納入其中以供參考之合約。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。

補充條款與條件

1. 服務期限。本服務說明自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限（以下稱「期間」）結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

2. 重要補充資訊

- A. 重新排程。**一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新排定的服務。
- B. 服務期間所購買硬體之付款規定。**除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款不得以其一併購買的「服務」之效能或交付情形為付款條件。
- C. 商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell 秉持商業合理判斷，認定提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險，或有任何客戶要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因（包括客戶未遵守本服務說明所述的義務）導致其無法提供服務或延遲服務，Dell 概不負責。
- D. 選用服務。**可向 Dell 購買選購服務（包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務），此服務將依客戶所在位置而異。選購服務可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂協議，則選購服務將依循本服務說明的規定。
- E. 轉讓與外包。**Dell 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell 名義提供服務。
- F. 取消服務。**服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：
 - 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用。
 - 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
 - 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

如果 Dell 取消本服務，Dell 將書面取消通知並寄送通知到客戶發票上的地址。通知將包括取消理由及取消生效的日期，亦即將自 Dell 寄給客戶取消通知日起十（10）天後生效，除非當地法律另行要求，否則從其規定。若 Dell 依本款規定取消本服務，客戶應無權對已支付 Dell 或應付款項要求退費。

- G. 地區限制與地址遷移。**我們將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有地點都能提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數，現場可用性和回應時間將依地理位置而異，而特定選項在客戶所在位置可能尚未開放購買，因此如需詳細資訊，請聯絡您的銷售代表。Dell 為變更地點的



支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及按照 Dell 當時的工料合約諮詢費率對變更地點的支援產品進行檢驗與重新認證。並非所有地理位置均可使用 Online First Article service。在美國、歐洲、中東和非洲地區，特定週邊設備 (例如顯示器、印表機、機架) 也可以使用 Asset Tagging 和 Asset Reporting。

H. Dell 合作夥伴。 Dell 可委託關係企業及承包商提供服務。服務可在客戶及/或 Dell 所在國家或地區以外位置執行。Dell 可不時變更服務執行位置及/或履行服務的一方；惟前提是 Dell 仍須負責提供服務給客戶。

I. 服務轉讓。 客戶不可將本服務說明所載之組態服務或授予客戶之任何權利，轉讓給第三方。

J. 服務將於購買後 180 天到期。 除非適用法律另行規定，且適用購買 Asset Resale or Recycle 的客戶 (請見附件 B)，否則您可在原始購買日 (以下簡稱「到期日」) 起 6 個月內使用本服務一次。原始購買日係指服務發票的日期或 Dell 訂單確認的日期，以較早者為準。效期截止後，即使您未使用服務，Dell 仍將視為已履行服務。

若下方未顯示服務說明或產品規格，請聯絡您當地的 Dell 服務銷售代表，以確認您的國家/地區是否提供本服務。

附件 A

ProDeploy Essentials Services

Single Point of Contact

服務概觀

Single Point of Contact (下稱「SPOC」) Service 是為客戶提供單一的 Dell 聯絡人，負責其訂單中所含的 ProDeploy Essentials Services。SPOC 將擔任客戶的主要聯絡窗口，直到成功完成部署為止。

客戶責任：

- 指定主要聯絡窗口，該聯絡人應與 Dell 及其指定代表合作，於執行對應服務之前及期間提供活動支援
- 提供技術聯絡窗口，擁有服務履行期間要考慮的資訊科技元件之工作知識，同時有權可制定商業決策 (下稱「技術聯絡人」)。Dell 可要求安排與技術聯絡人進行會議。
- 在 Dell 履行服務時提供合理且及時的合作

Dell 責任：

- 簽訂包含 ProDeploy Essentials 的訂單後，Dell 將指派 SPOC。
- SPOC 會嘗試透過電子郵件或電話去聯絡客戶、向客戶自我介紹。
- 如果 SPOC 無法聯繫上客戶，部署/服務將暫停執行，直到服務期限到期。(即 180 天的權利)。
- 一旦取得聯繫，SPOC 將協助客戶瞭解服務及成功完成所購買之服務所需的重要資訊。



排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

其他的條款與條件

- SPOC 可能會判定需要其他特定主題內容專家直接與客戶聯絡人合作，才能順利完成服務。

部署專家

服務概觀

本 Deployment Expert Service 為客戶提供 Dell 針對提供現場或遠端服務相關之部署活動最佳化的建議。

客戶責任：

- 在 Dell 提出要求後 3 個工作日內提供所要求的資訊。
- 合理且及時地配合 Dell 所提供的最佳化建議。

Dell 責任：

- 開始部署活動之前，Dell 會要求與客戶部署目標、現有部署計畫、IT 環境和終端使用者需求有關的資訊。
- 檢視客戶提供的資訊。若找到可以改善並達到最佳化的地方，Dell 會在完成服務前以書面方式與客戶分享。若未找到需改善之處，Dell 將以書面方式通知客戶。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他的條款與條件

- 客戶不必然需要配合所提供之建議，除非在本服務說明中明確列為客戶要求。
- 將根據實施建議可能會有的好處來提供建議。
- 並非每次部署都會提供建議。

Remote PC Installation

服務概觀

此 Remote Base Services 可提供遠端協助，協助安裝和連接新的受支援產品或老式系統，以及隨附的桌邊週邊設備 (如果存在) 和傳輸最終使用者檔案和系統設定，以及安裝客戶提供的軟體 (以下稱「遠端電腦安裝」)。

Remote PC Installation 功能

受支援產品安裝方面的協助



- 從貨運箱取出新的受支援產品，並檢查元件是否有任何損壞的遠端指導。
- 協助客戶連接受支援產品桌邊週邊設備 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等)。
- 協助客戶將受支援產品連接至客戶的電源和網路來源。

受支援產品連線能力方面的協助

- 協助啟動新的受支援產品，並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路。
- 協助透過 Windows 原生介面完成基本網域加入。
- 如果客戶需要以下任何項目/操作，客戶必須通知 Dell 這些需求 (透過指定的 SPOC)：
 - 協助現有的外部桌面週邊設備重新連線，或安裝新的外部桌邊週邊設備至受支援產品，並完成使用設定。需要時，Dell 將載入客戶提供的驅動程式，並針對功能進行議定的簡易測試 (例如列印測試頁面)。
 - 透過 Windows 原生介面完成基本網域加入。
 - 將受支援產品加入工作群組。可應客戶要求，將受支援產品加入 Active Directory 的預設容器中。
 - 協助完成企業註冊。
 - 設定 IP 位址。
 - 設定電子郵件或線上帳戶。
 - 設定遠端桌面連線。
 - 網路印表機對應至的新受支援產品。
 - 還原網路檔案共用。
 - 有關新受支援產品主要功能的簡短與基本介紹。

資料傳輸

- 終端使用者資料與檔案的轉移。
- 從老式系統或客戶提供的外接式磁碟機或媒體擷取終端使用者資料和檔案。
- 將使用者設定檔相關資料轉移至新的受支援產品或客戶提供的雲端儲存裝置、外接式磁碟機或媒體。
- 在轉移完成時，Dell 技術人員將確認及/或回報是否確實完成轉移。

設定轉移

- 從客戶老式系統轉移通用的終端使用者個人化和設定。
- 將使用者設定檔相關聯的設定轉移至新的受支援產品。
- 轉移一般應用程式設定。

軟體安裝

- 透過客戶提供的網際網路下載、手動指令檔、USB 或 CD/DVD 安裝受支援產品應用程式。
- 如果客戶要求，協助產品啟動和套用更新。
- 用於確認適當功能的軟體基本組態 (例如遠端桌面應用程式)。
- 如果客戶要求，瞭解客戶所要求的軟體應用程式。
- 如果客戶要求，升級軟體應用程式版本。

老式系統解除安裝方面的協助

- 協助客戶老式系統的硬體元件、網路線和電源線中斷連接。



客戶責任

- 在開始本服務之前，提供 Dell 所需的所有重要和相關資訊，以便及時提供本服務。
- 在服務開始進行前，準備好所有工作區域及終端使用者座位，包含系統存取權限、外部周邊設備、電力以及網路連線能力。
- 在開始服務之前，在 Active Directory 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要在用戶端系統加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前便可以加入網域。
- 啟動與 Dell 的連線以利遠端執行服務。其中包括但不限於確保網路連線能力，以及利用 Dell 提供的遠端介面，例如聊天室和電話。
- 提供網域帳戶憑證及所需權限，讓電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器。
- 為硬體安裝提供所有適用的驅動程式。
- 提供 Dell 執行應用程式安裝所需的軟體 (例如指令檔、USB 或 CD/DVD)。
- 測試並確認軟體應用程式在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。對於因客戶無法測試和確認軟體相容性而導致的軟體安裝過程中出現的錯誤或不相容問題，Dell 概不負責。
- 提供任何及所有必要的軟體授權，並提供技術人員數量充足的安裝媒體和安裝指示。
- 根據應用程式安裝要求，授予技術人員存取客戶網路以執行服務。
- 客戶必須擁有電話和可靠的網際網路連線。
- 客戶網路符合最低標準的乙太網路 100Mbps 交換子網路，並在受支援產品提供 5-10 Mbps 的處理量。
- 在所有客戶現場維持穩定的網路基礎結構。
- 確定受支援產品已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線。
- 如需根據客戶的規格完成服務，請提供雲端儲存、外部磁碟機或媒體。

Dell 責任

- 與客戶聯絡人合作審查所購買服務的範圍。
- Dell 將收集老式系統上目前相關的狀態資料以規劃服務的履行方式。您可以透過電話、電子郵件或使用 Dell 的部署工具來完成。
- Dell 將收集每個客戶部署現場之現場、聯絡和排程資訊，以確保在開始服務之前，已經為 Dell 提供該現場的特定所有重要詳細資料。

排除服務

- 設定新網路。
- 加入 Active Directory 的特定組織單位；電腦將會加入預設的電腦容器。
- 提供或執行自訂指令檔以加入網域。
- 針對原生 Windows 網域加入程序相關的錯誤進行故障診斷。
- 設定或配置 Active Directory。
- 在個別事件中傳輸資料。



- 使用非 Dell 指定的任何其他工具進行資料與設定轉移，讓 Dell 人員可以履行服務。
- 將使用者帳戶的資料轉移至替代網域。
- 任何資料備份或資料還原，包括災難回復。
- 資料傳輸與安裝服務個別排程。
- 應用程式安裝的指令碼式。
- 應用程式或軟體的轉移。軟體應用程式已安裝/已重新安裝但未轉移。
- 作業系統軟體的安裝。
- 軟體的自訂及/或個人化設定 (超出確保軟體正確安裝所需的範圍)。
- 在非 Windows 型作業系統之間轉移資料。
- 設定安全軟體，例如防毒/間諜軟體/惡意軟體。
- 安裝或設定企業級軟體。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他的條款與條件

- Dell 將合理嘗試轉移客戶的資料；然而，如果 3 次嘗試之後，Dell 認定無法轉移，則無法執行服務。
- 若客戶因自身延誤而導致 Dell 無法進行服務，可能會收取額外費用。
- 若經判定客戶環境或硬體有任何元素限制轉移速度，並延長技術人員的處理時間，Dell 將與客戶共同緩解這些問題。根據 Dell 的判斷，客戶可能會透過變更控制程序支付額外費用。

部署支援

服務概觀

Dell 可提供遠端協助，協助解決新的受支援產品的安裝和連線問題、傳輸最終使用者檔案和系統設定，以及安裝客戶提供的軟體。

客戶將能聯繫 Dell 支援小組，並就依據本服務說明所購買的任何 ProDeploy Essentials for Client Suite Services 獲得協助。

客戶責任

- 客戶必須為每個受支援的產品購買一套 ProDeploy Essentials Service。
- 提供 Dell 要求的所有合理協助，以找出並解決任何相關問題

Dell 責任

- 客戶將能 (通過電話、電子郵件或聊天室) 聯繫 Dell 支援小組，並自受支援產品最初部署起的 30 天內，就其購買並依據本服務說明所提供的服務獲得協助。
- Dell 將與客戶或供應商合作，為客戶的問題提供遠端診斷服務。



- 對於任何因 Dell 執行部署所導致的相關服務問題或疑問，Dell 將會與客戶和/或供應商合作以制訂補救措施並協助執行此措施 (如適用)。

排除服務

- 為客戶購買的 ProDeploy Essentials Services 以外的任何項目提供遠端協助。
- 設定新網路。
- 針對原生 Windows 網域加入程序相關的錯誤進行故障診斷。
- 設定或配置 Active Directory。
- 使用非 Dell 指定的任何其他工具進行資料與設定轉移，讓 Dell 人員可以履行服務。
- 任何資料備份或資料還原，包括災難回復。
- 應用程式或軟體的轉移。軟體應用程式已安裝/已重新安裝但未轉移。
- 作業系統軟體的安裝。
- 軟體的自訂及/或個人化設定 (超出確保軟體正確安裝所需的範圍)。
- 設定安全軟體，例如防毒/間諜軟體/惡意軟體。
- 安裝或設定企業級軟體。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他的條款與條件

- 此支援是額外支援，不影響客戶根據協議可能享有的其他支援。關於其他可能可用的支援，請參閱您的訂購表單與/或協議。

附件 B

Asset Resale or Recycling Service

服務概觀

本附加項目服務協助您以環保又便利的方法，處置不需要或租期屆滿的電腦設備。所有設備均根據 [Dell 電子設備處置原則](#)和 [Dell 資料儲存裝置媒體淨化聲明](#)進行管理。

服務特色

本服務附件適用於下列 Dell 和非 Dell 品牌用戶端和伺服器設備的 Asset Recovery Services 選項：

- **IT Asset Resale and Recycling Service 搭配非現場資料淨化 (有效期為購買日起計 4 年) – 無最低單位限制：**擁有設備並有意以負責任的方式透過轉售或回收來處置設備的客戶，建議採用此方案。運送前，客戶必須先刪除敏感性和個人資料。服務包括運送、處理、詳細的處置報告、處置確認，而若退回的設備仍有殘餘價值，則包括付款。



- 也包括方便客戶管理的 **Point of Contact** (下稱「回收經理」)，並能存取 **TechDirect** 入口網站。

除適用法律另有規定之外，您可在原始購買日後 4 年內 (根據上文所定) 使用本服務 (下稱「到期日」)。原始購買日係指服務發票的日期或 **Dell** 訂單確認的日期，以較早者為準。在到期日之後，即使您尚未使用本服務，**Dell** 亦視為已提供服務。

TechDirect 入口網站存取權限

購買 **Asset Recovery Services** 的客戶可存取 **TechDirect** 入口網站。客戶可透過此入口網站檢視和執行與所購買服務相關的工作，包括但不限於以下內容：

- 取得鑑定價值。
- 檢視 **Asset Resale and Recycling Service** 折抵。
- **Schedule & track services**。
- 檢視和下載報告。
- 針對透過 **Asset Resale and Recycle Service** 所轉售的設備，要求支付已復原的殘值費用。

所有與客戶購買和使用之服務相對應的 **Customer Asset Recovery Service** 詳細資料，均可透過 **TechDirect** 入口網站存取。

客戶使用 **TechDirect** 入口網站時，須遵守與客戶購買之 **Asset Recovery Services** 選項相對應的自助入口網站使用條款 (以下稱「使用條款」)。

客戶同意的使用條款包括但不限於：(1) 客戶有審查、確認和核准支援服務的規格之義務；和 (2) 針對客戶同意根據使用條款 (透過客戶自助入口網站提供予客戶) 對於 **TechDirect** 入口網站的任何使用，**Dell** 的免責聲明和/或客戶的責任承擔。

交付項目

下列清單說明服務提供的項目：

- **存取 **TechDirect** 入口網站**，讓客戶能夠：
 - **取得鑑定價值**：查看即將淘汰的設備之估算價值。
 - **檢視儀表板**：完整檢視所有可用的 **Asset Resale and Recycling Service** 折抵、最近的活動，以及待完成的動作
 - **排程服務**：根據所在位置、所需日期和上班時間內的時間進行服務排程。
 - **追蹤服務**：查看每項服務的狀態，包括已排程、待完成、進行中和已完成的服務。
- **物流和包裝**：
 - 設備超過 20 台：**Dell** 透過貨運供應商提供物流和包裝。
 - 設備不到 20 台：**Dell** 透過 **parcel service** 提供者提供物流服務。
- **處理**：**Resale/Recycle Service** 的處理包括稽核處理設施中從運送到交付的完整監視鏈、功能測試、外觀評等、符合 **NIST SP 800-88r1** 標準的資料淨化，以及轉售價值評估。
- **報告**：客戶可以檢視和下載關於訂單、**Asset Resale and Recycling Service** 折抵可用性、排程和



回收價值鑑定的報告。您亦可在線上入口網站中取得下列服務的其他報告：

- **Resale and Recycling** 將包括設備處置報告和處置確認。
- **付款**：當客戶符合資格收取轉售設備的價值費用時，客戶將可透過 **TechDirect** 入口網站申請電子資金轉帳款項。回收價值是指扣除應稅後的淨值，而且個別當事方應就本服務所產生的可付金額支付所有銷售及貨物和服務稅。

對應的基本項目服務

- 根據本服務說明，**Asset Resale or Recycling** 可與任何其他服務共同購買。

排除項目

為避免疑義，本服務說明的適用範圍不包含以下活動：

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。
- 服務不包括專門為客戶開發任何智慧財產權。

客戶責任

客戶同意履行下列具體責任，並承認若未履行這些責任，可能會對 **Dell** 執行服務的能力產生負面影響：

在服務之前，客戶應執行下列工作：

- 針對 **Freight Service** (設備超過 20 台)：在排程時聲明任何現場出入問題、安全性限制、工會勞工要求、保險要求證明、停靠碼頭限制或時間限制。
- 針對 **Parcel Service** (設備少於 20 台)：使用適當的包裝材料，以獨立的箱盒包裝並封裝每一台設備，以確保設備在運送至 **Dell** 時不會損壞，並使用透過 **TechDirect** 提供的印製標籤。
- 根據 **Dell** 的要求對任何國家/地區開立商業發票。
- 在 **Dell** 於資料淨化摘要上未註明資料淨化成功 (顯示「PASS」) 的任何設備 (例如資料淨化失敗的硬碟) 上，移除所有機密、專屬、敏感性或其他非公開資料及第三方軟體。
- 刪除/停用設備中所有的密碼和其他存取安全功能，並終止此類設備所含的任何防盜功能或筆記型電腦追蹤軟體。
- 終止或轉讓與設備隨附第三方軟體相關的全部授權。
- 從設備移除並保留所有鬆散資料儲存媒體 (例如 **USB** 金鑰、**SD** 卡等)。
- 移除所有印表機的任何墨水匣和碳粉匣。
- 確認整合型設備只包含電腦硬體，不含應用裝置、辦公室設備、生物危害廢棄物、生物危害設備、材料、包裝或盒子等其他內容物。
- 確認設備完整且妥善組裝，並包含所有要歸還租賃機關的配件或週邊設備，以及讓轉售產品的回收價值最大化。
- 拔除/解開/拆除包裝/自箱中取出所有設備，並與不需運送的設備清楚區隔 (請注意：如果設備在運送前已由客戶打包或裝箱，**Dell** 有權要求重新安排運送時間，且由客戶支付費用，或客戶可以簽署客戶包裝棄權聲明，以允許運送客戶自行包裝或包膜的設備)。



- 將各現場的設備 (包括已成功進行資料淨化的設備) 整合放置在 Dell 的物流供應商可合理存取的中心位置。
- 提供現場代表，引導 Dell 物流供應商前往設備，以確保他們搬移正確的設備。
- 從 Windows Autopilot 取消註冊設備和其他相關系統 (若適用)。

客戶保證。 客戶聲明並擔保以下事項：

- 客戶對設備擁有良好且適銷的所有權，且不為所擁有的資產承擔任何形式的所有留置權、索償和產權負擔。
- 在 Dell 於資料淨化摘要上未註明資料淨化成功 (顯示「PASS」) 的任何設備 (例如資料淨化失敗的硬碟) 上，客戶已移除所有機密、專屬、個人、敏感性或其他非公開資料及第三方軟體。
- 客戶經正式授權可銷售此類設備，且此類銷售不得導致客戶違反對其有約束力的任何協議或判決。
- 除非客戶另有說明且在商品運送前 Dell 以書面形式確認，否則在遞交給 Dell 時，該設備依製造商公佈的規格運作。
- 客戶應負責並遵守客戶允許 Dell 或其供應商進入的現場 (包括資料淨化工作空間) 之健康和安全性之要求和義務。

若客戶違反其在本服務附件內列出的義務或保證，Dell 便無義務提供服務，亦無需負責因客戶違約致生的損害賠償。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，客戶可能需要負擔額外費用與支出。

對於因存放在設備中或可能從設備存取之任何資料 (統稱「資料」) 所衍生的所有相關訴訟、賠償義務或法律責任，包含但不限於 (i) 任何因資料未適當存取或未採用安全方式維護而造成的賠償，或 (ii) 因所儲存或傳輸的資料或個人資訊之安全性或保護之相關法律或法規所引發的任何義務或賠償責任，客戶同意為 Dell 進行賠償、抗辯，並使其不承擔任何責任，並代其支付所有開支和費用。

定價和付款條款

將以每台設備為單位對客戶收取費用。

雜項物品將集中稱重，每 40 磅 (或 18 公斤) 視為一件設備進行收費。雜項物品包括：

- 外部電腦元件 (例如纜線、週邊設備、外接式磁碟機、鍵盤、滑鼠、擴充基座)
- 鬆散的內部電腦元件
- 非電腦相關零件 (例如電信/手機、DVD/DVR)

客戶特此同意根據適用的 Dell 訂單確認，以及本服務附件中所述的任何額外費用和成本，支付每台設備的價格。客戶承認並同意，根據本服務附件，Dell 有權將應付給 Dell 的款項與 Dell 根據本服務應向客戶支付的其他款項抵銷。



額外費用

客戶將會根據下列項目被收取額外費用，該金額將以 Dell 產生的個別報價提供：

- Dell 因超出訂購數量的設備而產生的服務，將依相關服務的每台設備單價收取費用。
- 重量超過 40 磅 (或 18 公斤) 的設備可能會產生額外的運輸費用。
- 針對不符最低單位要求的 **freight service** 或現場服務，將收取額外費用。在境外區域、離島和其他遠端或間接地區的服務將收取額外費用。
- 符合下列條件的現場服務：
 - 有出入限制或限制車輛進入
 - 要求工會勞工
 - 提供有限的預約機會，或
 - 需要在一般上班時間外進行預約
- 如果客戶、現場及/或本設備不符合本服務附件中所述的要求，則服務可能需要重新排程和/或收取額外費用。
- 若因客戶或設備在雙方同意預約日當天未準備就緒，而導致 Dell 物流服務供應商無法完成服務，Dell 得加收額外費用。
- 若運送時發現設備不正確，則會產生相關費用。
- 若歸還租賃所提供的地址不正確，則會產生相關費用。
- 執行 **Onsite Hard Drive Shred Service** 期間，移除硬碟或拆除設備的要求。

重要其他條款

所有權和損失的風險

Dell 或 Dell 的物流供應商將會在離開預約現場後，承擔設備遺失或損毀的風險。Dell 或 Dell 的物流供應商接收和持有設備時，所有權便視為已經移交給 Dell 或 Dell 的物流供應商。

責任

以下條款與條件僅與依本服務附件所提供的服務相關，即使協議中有任何相衝突的條款依然適用：

DELL 及其服務提供者對依據本服務附件所提供服務的責任，即使已告知有此等責任的可能性，仍須遵守下列限制與排除項目：

- 除 DELL 和/或其服務提供者未在客戶地點依據本文前述程序正確執行資料淨化且隨後在資料淨化摘要上認證此類硬碟為成功淨化而未經授權從系統硬碟洩漏資料，否則 DELL 概不負責 (無論是在合約中，侵權行為或其他方面) 駐留在設備上的資料之安全性或機密性。若出現此情況，DELL 應向客戶負起因此等披露所產生的直接傷害之賠償責任，賠償金額總計不超過客戶該年度根據本服務附件已支付或應支付的費用總額。
- 對於設備任何實體項目遺失而致生之求償，DELL 的最大且唯一責任 (無論是合約責任、侵權責任或其他責任) 均不超過客戶在價值鑑定中所估算之價值，或是 DELL 以其他方式使用業界標準評估方式所合理決定的價值。



補充條款與條件

1. 服務期限。本服務附件自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限（下稱「期間」）結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

2. 重要補充資訊

- A. 重新排程。**一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新排定的服務。
- B. 服務期間所購買硬體之付款規定。**除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。
- C. 商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell 秉持商業合理判斷，認定提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險，或有任何客戶要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因（包括客戶未遵守本服務說明所述的義務）導致其無法提供服務或延遲服務，Dell 概不負責。
- D. 選用服務。**可向 Dell 購買選購服務（包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務），此服務將依客戶所在位置而異。選購服務可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂協議，則選購服務將依循本服務附件的規定。
- E. 轉讓與外包。**Dell 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell 名義提供服務。
- F. 取消服務。**服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：
 - 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用
 - 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
 - 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

如果 Dell 取消本服務，Dell 將書面取消通知並寄送通知到客戶發票上的地址。通知將包括取消理由及取消生效的日期，亦即將自 Dell 寄給客戶取消通知日起十 (10) 天後生效，除非當地法律另行要求，否則從其規定。若 Dell 依本款規定取消本服務，客戶應無權對已支付 Dell 或應付款項要求退費。

- G. 地區限制與地址遷移。**我們將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有地點都能提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數，現場可用性和回應時間將依地理位置而異，而特定選項在客戶所在位置可能尚未開放購買，因此如需詳細資訊，請聯絡您的銷售代表。Dell 為變更地點的支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及按照 Dell



當時的工料合約諮詢費率對變更地點的支援產品進行檢驗與重新認證。並非所有地理位置均可使用 Online First Article service。在美國、歐洲、中東和非洲地區，特定週邊設備 (例如顯示器、印表機、機架) 也可以使用 Asset Tagging 和 Asset Reporting。

附件 C

Onsite PC Installation Service

服務概觀

本 Onsite Base Service 提供新的受支援產品或老式系統的現場設定與連線能力 (以下稱「Onsite PC Installation」)。

服務特色

安裝受支援產品：

- 拆開貨運箱，並取出新的受支援產品，接著檢查元件是否有任何損壞。
- 受支援產品桌邊週邊設備 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等) 的排列與連線。
- 將受支援產品連接至客戶的電源和網路來源。
- 將所有盒子、包裝材料和垃圾移到提供部署服務之建物中的棄置區，並妥善清潔安裝區域，使其實質上恢復原狀。

受支援產品的連線能力

- 啟動新的受支援產品，並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路。
- 使用客戶所提供的使用者 ID 與密碼登入新的受支援產品。
- 如果客戶需要以下任何項目/操作，客戶必須通知 Dell 這些需求 (透過指定的 SPOC)：
 - 現有外部桌邊週邊設備重新連線，或是安裝新的外部桌邊週邊設備至受支援產品，並完成使用設定。需要時，Dell 將載入客戶提供的驅動程式，並針對功能進行議定的簡易測試 (例如列印測試頁面)。
 - 透過 Windows 原生介面完成基本網域加入。
 - 將受支援產品加入工作群組。將受支援產品加入 Active Directory 的預設容器中。
 - 完成企業註冊。
 - 設定 IP 位址。
 - 設定電子郵件或線上帳戶。
 - 設定遠端桌面連線。
 - 網路印表機對應至的新受支援產品。
 - 還原網路檔案共用。
 - 有關新受支援產品主要功能的簡短與基本介紹。



資料傳輸

- 現場技術人員將連線到遠端技術人員，以完成本服務。
- 終端使用者資料與檔案的轉移。
- 從老式系統或客戶提供的外接式磁碟機或媒體擷取終端使用者資料和檔案。
- 將使用者設定檔相關資料轉移至新的受支援產品或客戶提供的雲端儲存裝置、外接式磁碟機或媒體。
- 在轉移完成時，遠端技術人員將確認及/或回報是否確實完成轉移。

設定轉移

- 現場技術人員將連線到遠端技術人員，以完成本服務。
- 從客戶老式系統轉移通用的終端使用者個人化和設定。
- 將使用者設定檔相關聯的設定轉移至新的受支援產品。
- 轉移一般應用程式設定。

軟體安裝

- 現場技術人員將連線到遠端技術人員，以完成本服務。
- 透過客戶提供的網際網路下載、手動指令檔、USB 或 CD/DVD 安裝受支援產品應用程式。
- 如客戶要求，協助產品啟動和套用更新。
- 用於確認適當功能的軟體基本組態 (例如遠端桌面應用程式)。
- 如客戶要求，解除安裝軟體應用程式。
- 如客戶要求，升級軟體應用程式版本。

解除安裝老式系統 (如果客戶要求，且技術人員仍在現場)

- 中斷連接客戶老式系統的硬體元件、網路線和電源線。
- 以新的受支援產品的包裝材料或客戶提供的其他材料，將老式系統的元件裝入盒子中。
- 將老式系統移至客戶指定部署建築物中的現場儲存區域或新的終端使用者現場。

對應的附加項目服務

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on。
- Onsite Additional Technician Time Add-on。
- Onsite Operating System or Image Add-on。
- Onsite Internal Component Add-on。

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 客戶必須為每個受支援的產品購買一套 Onsite PC Installation Service。
- 對於每一個客戶的部署現場，在 Dell 開始現場服務之前，為 Dell 提供每個現場特定的所有重要資訊。
- 在服務開始進行前，準備好所有工作區域及終端使用者座位，包含系統存取權限、外部周邊設備、電力以及網路連線能力。



- 在技術人員抵達現場之前，在 **Active Directory** 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要在用戶端系統加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前便可以加入網域。
- 提供網域帳戶憑證，以供具有權限可將電腦加入 **Active Directory** 的預設電腦容器的 **Dell** 技術人員使用。
- 為硬體安裝提供所有適用的驅動程式。
- 如果客戶需要，購買額外服務。請參閱對應的服務。
- 建立並提供服務所需的全部必要資源的詳細排程資料，包括終端使用者安裝排程。
- 為每一個客戶現場安排現場協調員。
- 透過現場調查，提供執行服務所需的要求 (例如提供地址與方便安裝的時間以利排程) 與技術資料。
- 確保在進行現場安裝時可取得所有必要的客戶資源，包含技術聯絡人。
- 依照提供服務之所需允許進出客戶工作場所及系統，包含但不限於安全且充足的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 提供安全的工作環境與合理的辦公場所。
- 此外，居家辦公室進行現場安裝服務時，客戶必須安排一位成人隨時在場。
- 在現場作業完成時提供服務現場驗收。
- 提供 **Dell** 執行服務所需之本機管理權限。
- 老式系統必須可供使用而且完全正常運作，以便在老式系統上執行任何服務。
- 客戶網路符合最低標準的乙太網路 100Mbps 交換子網路，並在用戶端系統提供 5-10 Mbps 的處理量。
- 在所有客戶現場維持穩定的網路基礎結構。
- 同一張訂單中的所有系統，必須視為單一事件一併安排時程。一般來說，同一時間/同一天安排不超過 10 個訂購數。
- 車輛必須能夠輕易抵達服務地點，且不需使用特殊工具或設備。
- 要解除安裝老式系統，須同時安裝新的受支援產品。
- 本服務開始前，客戶必須先在要安裝的建築物內確定受支援產品的位置。
- 裝置的所有現場服務將進行協調，以便同時執行。
- 提供 **Dell** 執行應用程式安裝所需的軟體 (例如指令檔、USB 或 CD/DVD)。
- 測試並確認軟體應用程式在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。對於因客戶無法測試和確認軟體相容性而導致的軟體安裝過程中出現的錯誤或不相容問題，**Dell** 概不負責。
- 提供任何及所有必要的軟體授權，並提供技術人員數量充足的安裝媒體和安裝指示。
- 根據應用程式安裝要求，授予技術人員存取客戶網路以執行服務。
- 確定受支援產品已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線。
- 如需根據客戶的規格完成服務，請提供雲端儲存、外部磁碟機或媒體。
- 在資料傳輸結束時，請告知 **Dell** 是否需要解除安裝服務。

Dell 責任

- 收集客戶的現場和排程資訊。



- Dell 將與客戶合作審查所購買服務的範圍。
- Dell 可能會收集老式系統上目前相關的狀態資料以規劃服務的履行方式。您可以透過電話、電子郵件或使用 Dell 的部署工具來完成。
- Dell 將收集每個客戶部署現場之現場、聯絡和排程資訊，以確保在開始服務之前，已經為 Dell 提供該現場的特定所有重要詳細資料。

排除服務

- 設定新網路。
- 在不同位置間運送系統，或任何其他類型的物流服務。
- 由現場技術人員進行老式系統的非現場移除與/或回收。
- 加入 Active Directory 的特定組織單位；電腦將會加入預設的電腦容器
- 提供或執行自訂指令檔以加入網域。
- 針對原生 Windows 網域加入程序相關的錯誤進行故障診斷。
- 設定或配置 Active Directory。
- 安裝銷售點/收銀機。
- 每個購買的 Onsite PC Installation Add-on 享有多位技術人員到訪。
- 將硬體掛接在表面或週邊設備上需使用工具或多個技術人員協助。
- 在與對應的 Onsite PC Installation Service 事件無關的事件中轉移資料
- 使用非 Dell 指定的任何其他工具進行資料與設定轉移，讓 Dell 人員可以履行服務。
- 將使用者帳戶的資料轉移至替代網域。
- 任何資料備份或資料還原，包括災難回復。
- 轉移與安裝服務個別排程。
- 應用程式安裝的指令碼式。
- 應用程式或軟體的轉移。軟體應用程式已安裝/已重新安裝但未轉移。
- 作業系統軟體的安裝。
- 軟體的自訂及/或個人化設定 (超出確保軟體正確安裝所需的範圍)。
- 在非 Windows 型作業系統之間轉移資料。
- 設定安全軟體，例如防毒/間諜軟體/惡意軟體。
- 安裝或設定企業級軟體。
- 安裝應用程式或資料傳輸完成時，現場技術人員仍會留在現場。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

其他的條款與條件

- Dell 將合理嘗試轉移客戶的資料；然而，如果 3 次嘗試之後，Dell 認定無法轉移，則無法執行服務。



- 客戶在技術人員已經在場或到場前因自身延誤導致 Dell 技術人員無法進行現場安裝服務時，可能收取額外費用。直接要求現場技術人員進行其他活動的任何請求可能要支付額外費用。
- 若經判定客戶環境或硬體有任何元素限制轉移速度，並延長技術人員的處理時間，Dell 將與客戶共同緩解這些問題。根據 Dell 的判斷，客戶可能會透過變更控制程序支付額外費用。
- 基於安全起見，Dell 不會在客戶的環境中使用 USB/外接式媒體。若是存取 Dell 所使用的資料遷移工具安裝程式時有必要，則客戶必須提供 USB/外接式媒體。如果確定要收取額外費用，將會透過變更控制程序收取。

附件 D

Onsite Installation or Configuration Service 的差旅費用

服務概觀

此服務基本項目選項僅提供技術人員前往客戶現場地點的差旅（「現場安裝的差旅費用」或「現場組態的差旅費用」），本附件中有更具體的說明。請注意，差旅費用的目的是在未執行 **Onsite PC Installation Service** 的情況下，啟用附加項目服務的交付。必須將此現場基本項目選項連同現場附加項目一併購買，以便在技術人員抵達客戶現場後執行服務。

服務特色

本服務包括 Dell 技術人員的差旅（每日最多一次），技術人員必須每天前往客戶的現場地點，以執行受支援產品的服務。由於本服務僅包括技術人員於排定時間抵達客戶地點，因此應連同一個或多個對應的現場附加項目一併購買本服務。

「現場安裝差旅費用」旨在進行實體安裝（例如，安裝網路裝置或內部元件等）或其他類似的實體活動，而「現場組態差旅費用」旨在進行軟體及/或作業系統的變更。

對應的 Onsite Add-on Services

差旅費用必須連同下列一個或多個附加項目購買：

- 現場週邊設備、網路或共用裝置附加項目。
- Onsite Internal Component Add-on。
- Onsite Additional Technician Time Add-on。
- Onsite Operating System or Image Add-on。

客戶責任

- 客戶會先將服務排程發給最終使用者，之後才會排定差旅費用。



- 客戶會向 Dell 告知任何衝突，最晚在排定差旅費用日期的 7 天前鎖定排程。
- 提供所有必要的資訊，以確保在現場服務開始之前為 Dell 提供該地點所特有的所有關鍵細節。

Dell 責任

- Dell 將與客戶合作檢視購買的服務 (包括附加項目) 範圍。
- 收集每個客戶部署現場的現場和排程資訊。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

附件 E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

服務概觀

此現場附加項目服務提供非受支援產品裝置的現場設定，該裝置通常在網路上由多個最終使用者所共用 (「Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service」)，本附件中有更具體的說明。

服務特色

網路裝置安裝

網路裝置安裝包括安裝網路建立裝置 (例如無線路由器)、非桌邊網路裝置 (例如集中式共用辦公室網路印表機)、顯示裝置 (例如具有網路功能的電視)，或直接連接至受支援產品的本機週邊設備 (例如掃描器)，重量最高為 100 磅。(45 公斤)。Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service 包括：

- 裝置的開箱和實體設定。
- 將電源線插入電源。
- 如需完成服務，請連接網路線。
- 將所有箱子、包裝材料和垃圾，移至提供部署服務之建築物內的處理區域。
- 清潔安裝區域，讓該區域實際上恢復原本的狀態。

網路建立裝置

在網路建立裝置安裝方面，本服務也包括下列功能：

- 設定基本使用者網路 (無線或有線)。
- 如果客戶要求，安全性設定的組態。
- 如果客戶要求，點對點工作群組的組態。
- 測試以確保受支援產品可連線至新網路。



非桌邊網路裝置

在大型非桌邊網路裝置的安裝方面，本服務也包括下列功能：

- 連線至現有網路 (例如，網域型或對等網路)。
- 如果需要完成服務，將裝置加入網域並傳回 IP 位址。
- 本機網路裝置的基本組態，用於確認正常功能。
- 測試以確保網路裝置的功能 (例如，列印共用網路印表機的測試頁面)。

顯示裝置

在顯示裝置的安裝方面，本服務也包括下列功能：

- 將裝置連接至輸入和輸出來源。
- 可供使用的裝置組態 (例如，初始設定、調整色彩設定等)。
- 如果客戶要求，將裝置放置在預先安裝同時由客戶所提供的底座或安裝硬體。
- 如果客戶要求，連接至現有網路。

本機週邊設備

在本機週邊設備的安裝方面，本服務也包括下列功能：

- 本機週邊設備的基本組態，用於確認正常功能。
- 如果客戶要求，啟用網路共用。

對應的基本項目服務

Onsite Add-on Service 必須連同下列一個基本項目購買：

- Onsite PC Installation
- 現場安裝或組態差旅費用 Onsite Additional Technician Time Service - 整天

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 購買對應的 Onsite Base Service。
- 為每個要安裝的裝置購買個別 Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service。
- 如需完成本服務，請在本服務開始前提供底座、安裝硬體或其他專用硬體。
- 開始本服務之前，請確定有適當的佈線、電源及客戶的網路可供存取

排除服務

- 安裝現場網路或共用裝置的重量超過 100 磅。(45 公斤)。
- 為需要專門工具或建構的裝置執行新的佈線/配線 (例如電源、輸入/輸出、網路等)。
- 需要輕型結構或專用工具的安裝。
- 安裝企業或伺服器網路 (例如建立網域)。



- 周邊設備不需要安裝軟體即可運作。
- 週邊設備軟體的組態或自訂。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

附件 F

Onsite Operating System or Image Service

服務概觀

此 Onsite Add-on Service 提供受支援產品的作業系統的安裝或變更，或是將映像載入至受支援產品 (「Onsite Operating System or Image Service」)，在本附件中有更具體說明。

服務特色

作業系統 (OS) 安裝或升級

- 安裝 (或重新安裝) 受支援產品的作業系統。
- 將新的受支援產品開機，並確認已成功安裝作業系統。

影像載入

- 將客戶提供的映像載入至受支援產品
- 執行基本功能測試，以確保作業系統映像已成功安裝。
- 可使用客戶提供的媒體或網路載入映像 (如果合適)。

軟體安裝

- 透過客戶提供的網際網路下載、手動指令檔、USB 或 CD/DVD 安裝受支援產品應用程式。

對應的基本項目服務

Onsite Operating System or Image Service 必須連同下列一個基本項目購買：

- Onsite PC Installation
- 現場安裝或組態差旅費用
- Onsite Additional Technician Time Service - 整天

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 購買對應的 Onsite Base Service。
- 為每個需要安裝作業系統或映像的裝置，購買個別 Onsite Operating System or Image Service。
- 建立、測試，並確認軟體應用程式及作業系統設定在支援硬體平台上按照客戶需求運作。



- 透過與 SPOC 的電子郵件，審查並核准工作說明，藉此填寫、驗證正確性和確認需求。
- 在 Dell 技術人員抵達客戶地點時，提供所有必要的授權、充足數量的安裝媒體和安裝指示
- 若基於應用程式安裝之要求，Dell 必須能夠利用客戶的網路來執行服務
- 標準乙太網路 100MB T base 切換子網路，以及桌上型電腦每秒 5-10 MB 的處理量，可供應用程式載入使用。
- 確認並驗證受支援產品是否符合要安裝作業系統的相容性需求，或要載入的映像。
- 供給建立影像程序時需要的所有軟硬體、相關設備 (例如機架、路由器、接線等) 及網路伺服器 (如果需要)。
- 為硬體安裝提供所有適用的軟體授權或是驅動程式
- 如果受支援產品上存在資料或程式，請備份任何資料或程式。DELL 將不承擔自訂 BIOS 設定相關資料或程式遺失或復原的賠償責任。
- 如果要求安裝應用程式，提供 Dell 執行應用程式安裝所需的軟體 (例如指令檔、USB 或 CD/DVD)。
- 測試並確認軟體應用程式在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。對於因客戶無法測試和確認軟體相容性而導致的軟體安裝過程中出現的錯誤或不相容問題，Dell 概不負責。
- 客戶負責任何及所有軟體授權要求，並將會提供技術人員充足數量的安裝媒體和安裝指示
- 根據應用程式安裝要求，授予技術人員存取客戶網路以執行服務。
- 客戶網路符合最低標準的乙太網路 100Mbps 交換子網路，並在受支援產品提供 5-10 Mbps 的處理量。
- 在所有客戶現場維持穩定的網路基礎結構。
- 確定受支援產品已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線。

排除服務

- 採購任何軟體或硬體。
- 軟體的自訂及/或個人化設定 (超出確保軟體正確安裝所需的範圍)。
- 為客戶建立或測試影像檔。
- 提供映像載入所需的媒體或基礎結構。
- 解除安裝或重新安裝任何現有的硬體產品或軟體應用程式 (不包括作業系統)。
- 客戶資料的備份或客戶資料的復原，包括災難回復。
- 轉移在系統安裝應用程式所需的應用程式或指令碼式。
- Dell 安裝作業系統或映像的嘗試次數不會超過 3 次。
- Dell 對於安裝程序所發生的錯誤及安裝期間遇到的任何錯誤概不負責。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。



附件 G

Onsite Internal Component Service

服務概觀

此 Onsite Add-on Service 可為受支援產品提供特定硬體更新 (「Onsite Internal Component Service」)，本附件中會有更具體的說明。

服務特色

此服務包括安裝受支援產品的內部卸除式元件，例如記憶體、音效卡、顯示卡、內部筆記型電腦鍵盤、備用硬碟或光碟機。

- 打開受支援產品的機箱。
- 如需完成內部元件的安裝，請從老式系統拆下所需的元件。
- 安裝元件並確保其處於適當位置，然後關閉受支援產品。
- 重新連接所有必要的纜線並開啟受支援產品電源。
- 確認受支援產品已正確地識別元件。
- 視需要載入驅動程式。

對應的基本項目服務

Onsite Internal Component Add-on 必須連同下列一個基本項目購買：

- Onsite PC Installation
- 現場安裝或組態差旅費用 Onsite Additional Technician Time Service - 整天

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 購買對應的 Onsite Base Service。
- 為每個需要硬體更新的裝置，購買個別的 Onsite Internal Component Add-on Service
- 在抵達客戶現場時提供要安裝的硬體元件給 Dell 技術人員。
- 提供要安裝的硬體。
- 確認要安裝硬體的相容性和受支援產品需求。
- 為硬體安裝提供所有適用的軟體授權或是驅動程式。
- 備份任何資料或程式。DELL 將不承擔內部元件安裝相關資料或程式遺失或復原的賠償責任。

排除服務

- 採購任何軟體或硬體。
- Dell 對於安裝程序所發生的錯誤及安裝期間遇到的任何錯誤概不負責。
- 移除或安裝任何非卸除式受支援產品元件 (例如，連接至主機板的硬體線路)。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動



附件 H

Onsite Additional Technician Time Service

服務概觀

此 Onsite Add-on Service 提供按時計，屬於現場服務的額外技術人員時間 (「Onsite Additional Technician Time Service」)，在本附件中有更具體的說明。

服務特色

- 技術人員在預定的時間內依客戶指示進行用戶端組態活動。
- 現場技術人員時間的排程將為連續，在單一部署地點，而且必須在相同營業日進行。

「現場額外技術人員時間」可用於軟體組態、回答問題或自訂受支援產品等變更。

對應的基本項目服務

Onsite Additional Technician Time Add-on 必須連同下列一個基本項目購買：

- Onsite PC Installation
- 現場安裝或組態差旅費用

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 購買 Onsite Additional Technician Time 對應的基本項目服務。
- 在服務審查期間與 Dell 指定代表一起檢視所需的服務。
- 一到達客戶的現場地點便提供詳細指示給 Dell 技術人員。
- 將活動保留至現場額外技術人員時間的分配時間範圍。

排除服務

- 非用戶端部署相關活動，或用戶端部署技術人員不符合資格執行的任何服務。
- 提供任何軟體或硬體。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動



附件 I

Onsite Additional Technician Time – 整天服務

服務概觀

此 **Onsite Base Service** 提供技術人員整天時間的基本項目服務 (「現場額外技術人員時間 – 整天服務」)，在本附件中有更具體的說明。

服務特色

- 技術人員在預定的時間內依客戶指示進行用戶端部署活動 (例如安裝後現場支援)。
- 現場額外技術人員時間 – 整天服務的排程將為連續，在單一部署地點，而且必須在相同營業日進行。
- 現場技術人員時間按一整天計。
- 除非當地法律禁止，否則整天的工作時間應為 8 小時。

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 在服務審查期間與 Dell 指定代表一起檢視所需的服務。
- 一到達客戶的現場地點便提供詳細指示給 Dell 技術人員。
- 將活動保留至現場額外技術人員時間的分配時間範圍。

排除服務

- 非用戶端部署相關活動，或用戶端部署技術人員不符合資格執行的任何服務。
- 提供任何軟體或硬體。
- 在本服務說明中其他部分定義的服務表現。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

