服務說明

ProDeploy 和 ProDeploy Plus

簡介

本文件及其附件 (以下簡稱「服務說明」) 概述 (1) ProDeploy、(2) ProDeploy Plus 和 (3) 選用附加服務 (以下各稱為「服務」，並統稱為「各項服務」) 的服務功能。

Dell Technologies (以下簡稱「Dell」) 很高興根據本服務說明提供這些服務。您的 (以下簡稱「客戶」) 報價單、訂購表單或雙方相互議定的其他發票表單或訂購確認函 (適用情況下簡稱「訂購表單」) 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，或要求服務合約副本，請聯絡您的銷售代表。

服務協議適用範圍

這些服務適用於受支援的產品，包括特選的新款 Dell™、Dell Pro™、Dell Pro Max™、Dell Pro Rugged™ 筆記型電腦、Dell Pro Essentials™、Dell Precision™、Dell OptiPlex™、Dell Latitude™ 和 Dell XPS™ 筆記型電腦系統 (以下簡稱「受支援產品」)；如您訂單上所示，這些服務會在產品生產製造時套用。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。

每項受支援產品均附有序號 (以下簡稱「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，請提供適用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資料、設定或硬碟的系統 (以下簡稱「老式系統」)，並且此系統須完全正常運作。

每項服務都有一份與本服務說明對應的附件，進一步說明該服務的功能。請注意，購買 ProDeploy Plus 的客戶可以使用 ProDeploy 的所有服務功能。

這些服務功能包括：

- **ProDeploy (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 (附件 B)：**
  - **ProDeploy 中包含的所有服務功能**
  - OS and Software Preparation Service：依客戶的選擇，包含下列其中**一項**服務：
    - Imaging Service (附件 C)。
    - Connected Configuration Service (附件 D)
    - Connected Provisioning Service (附件 E)
  - Data Migration Service。
  - Data Erase Service
  - Remote Deployment Assistance Service Data Erase Service。
  - Asset Recovery Service – IT 資產轉售與回收服務，搭配非現場資料淨化，或僅限 IT 資產租賃退還運輸服務 (服務說明位於 Dell.com/servicedescriptions)。
- **附加服務：**這些服務可作為 ProDeploy 的附加服務購買。
  - Imaging Service (附件 C)。
  - Onsite PC Installation (附件 F)：Onsite PC Installation Service 可作為 ProDeploy 和 ProDeploy Plus 兩者的附加服務購買。

一般排除項目

為避免疑義，本服務範圍不包含以下活動：

- 服務不包括單獨為客戶開發的任何智慧財產權。
- 非 Windows 或 Windows IOT 支援產品服務。此外，當客戶從非 Windows 老式系統轉換為 Windows 支援產品時，會有特定的限制。其他 Dell 安裝的作業系統 (例如 Linux Ubuntu) 所提供的服務可能受限。
- Dell 依本服務說明執行服務後，客戶若要求重新執行任何服務，將須負擔額外費用。
- 本服務說明中未特別註明的任何服務、任務或活動。

除了框架協議 (定義如下，如適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何保固。

一般客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 指定主要聯絡人，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 (以下簡稱「客戶聯絡人」)。
- 提供技術聯絡人，其擁有服務履行期間要考慮的資訊技術元件方面的實用知識，同時有權進行商業決策 (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 執行各項服務時提供合理且及時的合作。
- 在提交訂單後 3 個工作日內提供完成服務所需的要求和技術資料。
- 啟動與 Dell 的連線以利遠端執行服務。這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 之間的通訊，包括任何與範圍相關的問題，Dell 會要求取得指示、資訊、核准或決定，這些是 Dell 履行服務要求的合理必要條件。
- 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。
- 若有任何將在老式系統上執行的服務或需要使用老式系統的服務，必須確保此老式系統可以使用而且可完全運作。
- 協調服務之所有必要資源的排程。

對於在客戶地點執行的服務，客戶同意承擔下列額外具體責任：

- 為每個將執行現場各項服務部署的客戶地點指定主要聯絡人，以協調服務所需之所有必要資源的安排事宜，並保持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，包含但不限於安全且充足的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 在依排定時間開始執行各項服務前，針對 Onsite PC Installation Service 準備好所有工作區域及最終使用者座位，包含系統存取權限、外部週邊設備、提供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 (如果需要在將 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。

- 提供網域帳戶登入資料，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。
- 根據議定的通訊計畫，提供規格並簽收客戶驗收表。

技術規格通知與免責聲明。技術規格是 Dell 產生/擁有的文件，作為集中彙整 Dell 所收集並理解之客戶技術組態需求的文件。技術規格作為 Dell 的事實來源，用以決定服務應如何進行設定，以及如何提供至已部署的 PC。

客戶負責判定客戶的服務技術規格，並在適用情況下，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。對於根據客戶技術規格所履行的服務供應而引發的賠償責任或損壞，Dell 概不負責。若 Dell 全權認定所提議之服務在技術上不可行，則 Dell 保留權利可拒絕繼續提供服務。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。

為了驗證所有服務均已正確執行，強烈建議客戶訂購一套已套用相關服務的系統 (客戶審查裝置)，或完成為期 2 個工作天的線上組態審查程序。在線上組態審查程序中，客戶將拿到安全登入憑證，以驗證服務是否正確套用於審查裝置上。

及時性。Dell 依據服務範圍與時程遞交服務之能力，取決於客戶是否在關鍵決策、重要資訊以及核准上及時達成需求。客戶確認自己有責任及時回應 Dell 對於指示、資訊、核准或決策之要求，以利合理滿足 Dell 執行本服務之需要。

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。

若客戶在遵守各個國家/地區適用的資料隱私權法規方面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，客戶將對 Dell 進行賠償。

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。

授予存取權的授權單位。客戶聲明並保證，已為自己及 Dell 取得權限，得從遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其當中的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達到提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

競業禁止。若未事先取得 Dell 的書面同意，自訂單上所載的日期起 2 年內，客戶不得直接或間接招攬客戶在 Dell 執行服務時接觸到的任何 Dell 員工；惟一般招聘廣告及其他類似的招聘形式並不構成此處所述之直接或間接招攬；客戶得招聘在與客戶進行僱用討論之前已遭解僱或已離職的 Dell 員工。倘若客戶所在地點之當地法律或法規禁止此禁止招攬義務，則此條款將不適用於該客戶。

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，本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 完成履行本服務所需的所有事項。倘若客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，對於任何未能履行本服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

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。

現場義務。在需要現場履行服務的情況下，客戶將 (無償) 提供其設施和支援產品供 Dell 免費、安全、充分地使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備與當地的市內電話。若系統未配備顯示器或螢幕、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應 (無償) 另行提供給 Dell。

資料備份及移除機密資料。在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份所有受影響系統儲存資料，作為可能性故障、資料改動或遺失的預防性措施。此外，客戶應負責移除任何機密資訊、專屬資訊或個人資訊以及任何卸除式媒體 (例如 SIM 卡、CD 或電腦介面卡)，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/情形的資料遺失概不負責：

- 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；
- 可移除媒體損壞或遺失；

- 因無法移除退還 DELL 支援產品時內含的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置所招致的資料或語音工本費；
- 系統或網路無法使用；
- 與/或 Dell 或第三方服務提供者的任何行為或疏忽 (包括個人疏失)。

履行服務後，Dell 將不負責恢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措施，以避免資料遺失的風險。

第三方保固。Dell 提供各項服務時，可能需要存取非 Dell 製造或販售的硬體或軟體。某些製造廠商的保固恐因 Dell 或其他非廠商人員對軟硬體的作業而失效。客戶將確保 Dell 履行服務將不影響此類保固，或假使有所影響，客戶將可接受。DELL 對第三方保固或其服務對諸項保固造成的任何影響概不負責。

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所列者，按照當地法律規定的每週工作時數，本服務一般是在星期一至星期五的 Dell 正常上班時間內提供，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell 正常上班時間
聖基茨島、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	星期一至星期五， 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、土克凱可群島	星期一至星期五， 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	星期一至星期五， 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、秘魯、台灣、烏拉圭	星期一至星期五， 上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	星期一至星期五， 上午 9 點至下午 7 點
中東	週日至週四， 上午 8:00 至下午 6:00
香港特別行政區	星期一至星期五， 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，否則非當地正常上班時間或國定假日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。

協力廠商產品。「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。

無個人資料或個人身份資訊。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行規定，否則「個人身分資訊」(或簡稱「PII」) 係指單獨或連同其他任何資訊識別自然人的資料或資訊，或經隱私權法或法規認定為個人資料或其他任何類型的資料。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。客戶保證並聲明，第三方產品 (包括但不限於搭配 Imaging Service (附件 C)、Connected Configuration Service (附件 D) 和/或 Connected Provisioning Service (附件 E) 一併提交給 Dell 的映像中所含的軟體) 不包含限制性技術 (例如加密)；若確實包含限制性技術，Dell 亦可在無須出口許可證的情況下，將該第三方產品出口至任何國家/地區 (根據適用出口法律遭禁運者不在此限)。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名)。除上述保證外，Imaging Service (附件 C)、Connected Configuration Service (附件 D) 及/或 Connected Provisioning Service (附件 E) 可能需要另行簽署的出口認證 (以下簡稱「映像出口法規遵循認證」)。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。

變更控制。若產生服務專案或其個別技術規格未指定的額外工作，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) 法律及/或適用法規變動； (iv) 現場資源花費額外的時間或重新排程，或 (v) 不可抗力的事件，Dell 將根據所要求的變更來認定額外的工作，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反應問卷。此外，Dell 可以提議客戶擔任 Dell 各項服務效能之推薦人。若客戶同意擔任推薦人，客戶與 Dell 將以書面方式同意遵循此類推薦人條款。已建立推薦人計畫以加速 Dell 客戶及潛在客戶之間的保密對話。

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。本服務提供時受客戶與 Dell 公司另行簽訂之框架協議約束與規範，該協議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	**適用於您所購買之 Dell 服務的條款和條件**	
	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	國家/地區特定的當地 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、得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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 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、得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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
歐洲、中東及非洲	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions。* 此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL： 法國：Conditions de vente | Dell France 德國：Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國：Terms & Conditions | Dell UK	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、得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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。

*客戶如需存取所在地的 Dell.com 網站，只需使用當地連上網際網路的電腦存取 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) 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/servicedescriptions 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，所有隱私權聲明皆可於 http://www.dell.com/localprivacy 取得，且每項聲明皆透過引用併入協議。

若構成本合約的任何文件條款之間有所牴觸，條款效力將適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

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透過引用併入之協議。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購表單。

補充條款與條件

1. 服務期限。本服務說明自您訂單上所載日期起生效，並持續至下文第 2(K) 段中指定的效期 (以下簡稱「**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 與客戶另行書面議定，否則客戶購買本《服務說明》所述的各項服務，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 天前確認任何重新安排的服務。

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) 導致其無法提供或延遲提供服務，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。客戶購買選購服務時可能需要與 Dell 另訂協議。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。

E. 轉讓與外包。Dell 可將本服務外包和/或將本《服務說明》轉讓給符合資格的第三方服務提供者，由其以 Dell 名義執行服務。

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：

- 客戶無法在發票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 會寄送書面取消通知到客戶發票上所載地址。通知中應列出取消理由及取消生效的日期，亦即將自 Dell 寄給客戶取消通知之日起十 (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，客戶無權針對已支付 Dell 或應付 Dell 的款項要求退費。

G. 地區限制與地址遷移。Dell 將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有位置都提供本服務。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 對搬遷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、額外費用及以 Dell 當地時間和材料諮詢費率對搬遷支援產品的檢驗和重新認證等。

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。客戶不可將各項服務或本服務說明授予客戶之任何權利轉讓給第三方。

J. 結合其他服務。若將本服務與其他 Dell 服務結合使用，可能會導致 Dell 無法提供本服務的全部範圍。請聯絡您的銷售代表，以討論在購買前已訂購之服務組合可能產生的限制。

K. 服務將於購買後 180 個日曆日到期。除適用法律另有規定之外，您可在原始購買日後 180 個日曆日內 (以下稱「效期」) 使用本服務一次。 原始購買日期係指 DELL 訂單上所列的日期。效期截止後，即使您未使用服務，Dell 仍將視為已履行服務。

L. 優先順序。除非另有協議約定，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所牴觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 協議。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

M. 若下方未出現服務說明或產品規格，請聯絡您當地的 Dell 銷售代表，以確認本服務於您所在國家/地區的供應狀況。

附件 A

ProDeploy
Single Point of Contact

服務概觀

Single Point of Contact (以下簡稱「SPOC」) Service 是為客戶提供單一的 Dell 聯絡人，負責其訂單中所含的服務。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
- 提供技術聯絡人，其擁有服務履行期間要考慮的資訊技術元件方面的實用知識，同時有權進行商業決策 (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 執行各項服務時提供合理且及時的合作。

Dell 責任

- 簽訂包含服務的訂單後，Dell 將指派 SPOC。
- SPOC 會嘗試透過電子郵件或電話聯絡客戶，向客戶做自我介紹。
- 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 (即 180 個日曆日的服務權益) 屆滿。
- 一旦取得聯繫，SPOC 將協助客戶瞭解服務以及成功完成所購服務需要的重要資訊。

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。

TechDirect Portal Access

依據本服務說明購買服務的客戶將取得 TechDirect 入口網站存取權限。

客戶可基於所購買的服務，從此入口網站執行許多與自家部署有關的作業，包括但不限於：

- 提供 Dell 執行服務所需的技術規格、作業系統映像及其他資訊。
- 提供部署地址和審查現場作業指示說明。
- 建立可重複使用的設定檔以取得安裝詳細資料。
- 上傳和下載關鍵的工具和文件。

TechDirect 將維護所有 ProDeploy Suite 部署的詳細規格。在 TechDirect 入口網站上，客戶可檢閱、確認並核准所有與客戶購買和使用之服務相對應的部署規格。客戶進行 Data Erase Service、Connected Provisioning Service (附件 E) 時必須使用 TechDirect 入口網站

客戶必須接受與其所購買和/或使用的服務選項相對應的入口網站使用條款 (以下簡稱「使用條款」)，才能存取及使用 TechDirect 入口網站。

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規格之義務；和 (2) 針對客戶同意根據使用條款 (透過 TechDirect 入口網站提供予客戶) 使用客戶自助服務入口網站的任何方面，Dell 的免責聲明和/或客戶的責任承擔。

Deployment Expert Service

服務概觀

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

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 會要求與客戶的部署目標、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

- 除非本服務說明中明確規定，否則客戶無須配合或遵循相關建議
- 提供建議時將以實施建議可能會帶來的好處為基礎。
- 並非每次部署都會提供建議。

Configure BIOS Settings Service

服務概觀

Configure BIOS Settings Service 為客戶提供一種方便有效的方式，讓他們可以在新支援產品製造期間自訂 Dell 標準基本輸入/輸出設定 (以下簡稱「BIOS」)。客戶可從受 Dell 管理和提供的一組 BIOS 選項中選取非 Dell 預設的 BIOS 組態。

客戶責任

- 測試並確認所要求的 BIOS 自訂已在支援的 Dell 系統上按照客戶的要求運作。DELL 將不承擔 BIOS 設定相關資料或程式遺失或復原的賠償責任。
- 提供 Dell 要求之任何合理協助，以取得 Dell 執行服務所需的任何出口許可證。
- 透過 TechDirect 選取可用的 BIOS 設定，或配合 SPOC 在技術規格中記錄並擷取客戶的技術要求。
- 在 TechDirect 中核准，或將該技術規格傳回 SPOC，以驗證準確性並確認要求。
- 藉由將其商標、品牌及/或標誌傳送至 Dell，以確認 Dell 與 Dell 合作夥伴已獲得完整授權及/或取得許可，或有權以其他方式根據客戶需求來使用此類商標、品牌及/或標誌。

Dell 責任

包括 BIOS 自訂的個別部署流程如下：

- Dell 開發指令碼啟用 BIOS 自訂程序的原廠設定。
- BIOS 自訂流程已在製造過程中完成測試。
- 在產品運送至客戶之前已套用 BIOS 設定。

排除服務

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 與 Configure BIOS Settings Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 建立 Dell 標準 BIOS 設定以外的自訂 BIOS 設定。
- 以自訂 BIOS 設定針對客戶映像進行疑難排解或提供技術支援。
- 測試客戶特定應用程式或硬體是否與客戶的映像及自訂 BIOS 設定相容。
- 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

- 並非所有的支援產品都可使用 BIOS 自訂設定。客戶可以在 TechDirect 中檢閱依系統類型提供的 BIOS 設定。客戶亦可諮詢 SPOC 或 Dell 銷售代表，以瞭解各系統類型的設定功能。
- 任何未經列於本附件的本服務所設定之任何 BIOS 設定，其變更恕不另行通知。亦即，使用本服務是確保 BIOS 設定一致的唯一方式。
- Dell 會定期釋出強制性 BIOS 更新。強制性 BIOS 更新適用於「凍結的」BIOS。客戶可以將 BIOS「重新凍結」在新的更新等級。

Asset Tagging Service

服務概觀

在製造全新「支援產品」時，此 Asset Tagging Service 提供了一種方便有效的方法，可用來在新支援產品製造期間將 Dell 產生的資產標籤貼於該產品上，同時還提供系統/平台紙箱 (例如貨運箱及貨盤) 外部貼標功能。當客戶要求時，本服務亦可以將系統 CMOS 記憶體程式化以便在製造過程中在客戶系統上加入資產標籤資料。

客戶責任

- 在 TechDirect 中或向 SPOC 提供技術要求，包括：
  - 資產標籤的類型和大小。
  - 資產標籤在系統上的位置。
  - 需要的資料欄位。

- 若是由 Dell 產生資產標籤，則應提供填寫資訊標籤所需之全部必要資訊，包括但不限於客戶資產範圍。
- 確認 TechDirect 或技術規格中已包含資產標籤的位置以及所需的資料欄位
- 客戶在 TechDirect 中，或透過核准並將技術規格交還給 Dell，以驗證準確性並確認要求。
- 交付生產前先在 TechDirect 中或以書面方式核准任何設計。

Dell 責任

- Dell SPOC 或 Dell 銷售代表應與客戶合作，於技術規格中記錄並收集客戶的技術需求。
- Dell 工程師按照技術規格中所載內容，開發資產標籤或 CMOS 自訂設定。
- 在製造過程中測試 Asset Tagging Service。

排除服務

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 與本 Asset Tagging Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 在客戶提供的標籤上列印資產標籤。
- 附加客戶提供的標籤。
- 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

- 不同的硬體平台與資產標籤類型會有不同的資產標籤方向/位置。欲瞭解在支援產品上放置資產標籤的選項，請聯絡 Dell 銷售代表或 SPOC。

Ship Box Label Service

服務概觀

客戶可使用 Ship Box Label (以下簡稱「Ship Box Label」) 服務將包含標準或自訂資料的 Dell 列印標籤貼在系統貨運箱上。客戶可透過本服務自訂最符合其特定要求的貨運箱標籤。

Ship Box Label Service 的可自訂元件可能會改變，但可能包括加入專屬內容或一般可從支援的 Dell 資訊系統取得的系統或客戶訂單明細 (即 HDD 大小、RAM、處理器、型號、客戶 PO 編號、出貨日期、資產編號、產品服務編號)。

客戶責任

- 若由 Dell 產生資產標籤，則客戶應提供填寫貨運箱標籤 (Ship Box Label) 所需的全部必要資訊，包括但不限於客戶資產範圍。
- 在下訂單時或在 TechDirect 中選取預先設計好的貨運箱標籤、從可用欄位和版面配置選項中挑選，或與 SPOC 合作，在技術規格中記錄並擷取客戶的技術要求。
- 客戶在 TechDirect 中，或透過核准並將技術規格交還給 Dell，以驗證準確性並確認要求。
- 交付生產前先在 TechDirect 中或以書面方式核准任何設計。

Dell 責任

- 產生、列印和/或貼上標籤。
- 按照 Dell 規格 (系統、週邊設備等) 將標籤貼在箱子外部。可能需要使用不同語言 (國際字元集)。
- 所有包裝標籤將會貼在個別包裝的相同位置，不論大小。黏貼位置是面積最大一側的上方。此為全球適用的通則，但與此衝突的若干國家/地區要求除外。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

Standard Asset Report Service

Standard Asset Report 將包含系統和訂單資訊，並透過電子郵件以分隔檔附件的形式提供 (例如 CSV/Excel 相容格式)。Standard Asset Report 會在適用訂單處理時寄出，並於履行後 24 小時的週期內送達。

客戶可以透過電子郵件收取報告，亦可從 TechDirect 入口網站下載報告。

客戶責任

- 若適用，請提供 Dell 為取得執行各項服務所需的任何出口許可證所要求的各種合理協助。
- 確認 Standard Asset Report Service 符合客戶要求。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

附件 B

ProDeploy Plus

除下列服務外，ProDeploy Plus 還包含 ProDeploy 的所有服務功能：

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Remote Deployment Assistance Service
- Asset Recovery Services – IT 資產轉售與回收服務，搭配非現場資料淨化，或僅限 IT 資產租賃退還運輸服務 (服務說明位於 dell.com/servicedescriptions)

OS and Software Preparation Service

服務概觀

Dell OS and Software Preparation Service 讓客戶可以選擇不同的選項，將作業系統及/或軟體載入到隨服務一起購買的支援產品中。客戶選取的選項將套用至訂單上的所有支援產品。

客戶可以選擇下列其中一個選項：

- Imaging Service (如附件 C 中所定義)
- Connected Configuration Service (如附件 D 中所定義)
- Connected Provisioning Service (如附件 E 中所定義)

客戶責任

- 選取其中一個可用選項，以透過 TechDirect 將作業系統及/或軟體載入到支援產品中，或以書面方式將選項傳達給 SPOC。客戶選定後，一旦發佈支援產品訂單進行建置，即無法再變更選項。

排除服務

- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

Data Migration Service

服務概觀

Data Migration Service 是將資料從老式系統遷移至新的 Dell 支援產品的服務 (以下簡稱「Data Migration Service」)，本服務附件中有更具體的說明。此服務將為客戶提供由 Dell 提供的資料遷移工具和詳細說明。資料遷移將由客戶執行。

可以用多種方式進行資料遷移：

- 透過標準的網路線，將老式系統直接移轉至新的支援產品
- 透過客戶的網路，將老式系統直接遷移至新的支援產品。
- 從老式系統移轉至客戶提供的儲存位置 (檔案共用區或 USB/外接式硬碟)，然後從儲存位置移轉到新的支援產品

若客戶也購買了 Onsite PC Installation Service 做為附加服務，Dell 將代表客戶交付此服務。Dell 將在新系統安裝期間提供此服務，同時配合此安裝流程來提供。如需其他資訊，請參閱下方的「*與 Onsite PC Installation Service 一併交付時的其他條款與條件*」一節以及附件 F。

客戶責任

- 將完成 Data Migration Service 的 Dell 指示傳達給將執行資料遷移的適當客戶聯絡人。
- 遵循指示並使用 Dell 提供的資料遷移工具和指示。
- 為嘗試執行此服務的任何人提供臨時系統管理員存取權限或系統管理員帳戶。
- 若本服務與 Onsite PC Installation Service 一同提供，還應遵守 Onsite PC Installation Service (附件 F) 中的客戶責任
- 如有需要，應向 Data Migration Service 執行人員提供 3.x USB/外部媒體，用於傳輸資料。來源儲存陣列環境的任何補救均由客戶負責，但具有有效支援保固的 Dell 支援儲存平台不在此限。
- 若 Data Migration Service 非與 Onsite PC Installation Service 一起交付 (亦即客戶尚未購買 Onsite PC Installation Service)，則由客戶或終端使用者使用 Dell 提供的資料遷移工具和指示執行此服務。

Dell 責任

- 提供指示和資料遷移工具，以擷取支援產品要取代的每個客戶系統的使用者資料和設定，並將網域使用者設定檔相關資料遷移至新的支援產品。

排除服務

- 使用 Dell 指定工具以外的工具進行資料遷移，而該指定工具是 Dell 人員履行本服務以及客戶履行其義務時應使用的工具。
- 本機帳戶 (不在網域中) 的使用者設定檔將不會遷移。
- 不支援將使用者帳戶的資料遷移到替代網域。
- 解除安裝或重新安裝任何現有的產品或軟體應用程式。
- 回復資料，包括災難回復。
- 此工具將不會移動/複製應用程式或軟體。在資料遷移過程中，傳輸系統安裝應用程式所需的應用程式或指令檔。
- 與網路基礎結構組態或故障診斷有關的任何活動。
- 每種支援產品僅可完成一次 Data Migration Service。
- 每種支援產品轉移超過 100 GB 的資料。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

與 Onsite PC Installation Service 一併交付時的其他條款和條件

- 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。
- 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。
- 因磁區損毀、速度低於 5400 rpm 或檔案碎片過多導致硬碟效能不佳
    - 客戶的組態設定限制轉移速度，例如迫使所有網路介面卡 (NIC) 的速度比其最佳速度慢。
    - 在老式系統上執行的程序。
    - 任何網路相關遷移作業的 Gigabit NIC 不使用 CAT5e 網路線
    - 請勿使用 USB 3.x 埠和外接式硬碟 (最低 USB 2.0)
    - 在老式系統上執行的程序。
    - 任何網路相關遷移作業的 Gigabit NIC 不使用 CAT5e 網路線
    - 請勿使用 USB 3.x 埠和外接式硬碟 (最低 USB 2.0)
- 每部 PC 執行資料遷移時的技術支援時間上限為 45 分鐘。在部署開始之前以及部署期間，Dell 將評估完成這些活動所需的預估時間。如果 Dell 發現執行現場活動所需時間超過 45 分鐘的上限，將與客戶共同修改指示，以確保桌邊作業時間不超過 45 分鐘。
- 在安裝多台 PC 期間，技術人員將同時遷移多部 PC 的資料。

- 基於安全起見，Dell 不會在客戶的環境中使用 USB/外接式媒體。若有需要 (對於資料遷移或 DMT 安裝程式)，客戶必須提供 USB/外部媒體。
- Data Migration Service 將由 Dell 與現場安裝人員在履行 Onsite Installation Service 的同時使用資料遷移工具執行。
- 在轉移完成時，現場技術人員將確認及/或回報是否確實完成轉移。

Remote Deployment Assistance Service

未與 Onsite PC Installation Service 一併購買時的 Remote Deployment Assistance 功能

當 ProDeploy Plus 未與 Onsite PC Installation Service 一併購買時，Dell 會依客戶要求提供遠端協助，包括安裝和連線新的支援產品、轉移終端使用者檔案和系統設定、清除資料、安裝客戶提供的軟體，以及解除安裝舊版裝置。

協助客戶安裝支援產品

- 有關拆箱取出新的支援產品並檢查元件是否有任何損壞的遠端指導。
- 協助客戶連接支援產品的桌邊周邊裝置 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等)。
- 協助客戶將支援產品連接至客戶的電源和網路來源。

協助客戶進行支援產品連線

- 協助啟動新的支援產品，並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路。
- 協助使用客戶提供的使用者 ID 與密碼，登入新的支援產品。
- 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 (透過指派的 SPOC)：
  - 協助將現有或新安裝的外部桌面周邊裝置重新連線至支援產品，並完成使用設定。需要時，Dell 將載入客戶提供的驅動程式，並依照約定執行簡易功能測試 (例如列印測試頁面)。
  - 協助透過 Windows 原生介面完成基本網域加入。
  - 將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。

- 將網路印表機對應至新的支援產品。
- 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。

協助客戶執行資料遷移服務

- 協助下載、安裝及執行客戶發起的資料遷移所需軟體
- 如果客戶提出要求，則協助：
  - 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/或回報移轉作業的完整性。
- Dell 將合理嘗試協助轉移客戶的資料，但如果嘗試 3 次之後仍失敗，Dell 會認定資料無法轉移，此服務亦無法執行。

協助客戶執行設定轉移

- 協助下載、安裝及執行客戶發起的遷移設定所需軟體
- 如果客戶提出要求，則協助：
  - 從客戶老式系統轉移通用的終端使用者個人化和設定。
  - 將使用者設定檔的相關設定轉移至新的支援產品。
  - 轉移一般應用程式設定。
- 進行合理嘗試以協助轉移客戶設定，但如果嘗試 3 次之後仍失敗，Dell 會認定設定無法轉移，此服務亦無法執行。

協助客戶執行軟體安裝

- 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。
- 應客戶要求協助啟用產品和套用更新。
- 提供基本的軟體組態 (例如遠端桌面應用程式)，用於確認適當功能。
- 應客戶要求解除安裝軟體應用程式。
- 應客戶要求升級軟體應用程式版本。

協助客戶執行資料清除

- 協助客戶下載、安裝和執行清除資料所需的軟體。

協助客戶解除安裝老式系統。

- 協助客戶老式系統的硬體元件、網路線和電源線中斷連接。

與 Onsite PC Installation Service 一併購買或不一併購買時的 Remote Deployment Assistance 功能

Dell 會自支援產品首次開機和連線完成之日起 30 個日曆天內，為客戶、供應商和終端使用者提供遠端部署支援，協助解決受支援產品在安裝和連線方面的疑問或問題。

- 在支援產品初次開機之日起 30 個日曆日內，客戶能夠接洽 Dell 支援小組 (透過聊天和電子郵件，若由 Dell 技術人員發起時，也可透過電話)，並取得本服務說明中所載服務的任何相關問題方面的協助。
- 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。
- 遠端診斷後，對於任何因 Dell 執行部署所導致的相關問題，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)。
- 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。

客戶責任

- 客戶必須為每個受支援產品購買一個 ProDeploy Plus。
- 客戶必須使用 SPOC 提供的程序向 Dell 請求協助。
- 在 Dell 履行服務時給予合理且及時配合。
- 客戶必須擁有電話和可靠的網際網路連線。
- 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。
- 測試並確認軟體應用程式及作業系統設定能夠在要購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。
- 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。

- 在服務開始前，在 Active Directory 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要，應在用戶端系統加入網域之前完成)，以便能夠在排定的部署日期之前加入網域。
- 客戶對於正在安裝的軟體擁有所有必要授權和使用權 – Dell 不會確認法令遵循情況。
- 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。
- 桌上型電腦和筆記型電腦已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線，搭配 Internet Explorer 7.0 (或以上) 和廠商支援的 Edge、Chrome 和 Firefox 版本。
- 在聯絡 Dell 取得協助之前，應先做好如下準備工作：
    - 提供 Dell 需要的所有重要資訊和相關資訊，以便 Dell 及時提供此服務。
    - 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。
    - 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。
    - 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。
    - 針對硬體安裝提供所有適用的驅動程式。
    - 確保老式系統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。
    - 根據完成服務之所需，授權技術人員存取客戶網路以執行服務。
    - 如果需要外接式媒體，客戶必須提供 USB/外接式媒體。
    - 必要時，向 Dell 技術人員提供所有必要的授權、媒體安裝和安裝之指示。

Dell 的責任

- Dell 將根據客戶要求提供遠端協助，包括安裝和連接新的支援產品、轉移終端使用者檔案和系統設定、清除資料、安裝客戶提供的軟體，以及解除安裝舊版裝置。
- 如有必要，Dell 會安排內部專家或軟體夥伴資源進一步協助支援和疑難排解工作。
- Dell 僅會根據客戶購買的服務，針對本附件中所列的部署活動提供協助。
- 當客戶聯絡 Dell 尋求協助時，Dell 可能會要求客戶提供特定資訊，而客戶必須提供該等資訊，方能執行本服務。如果無法取得要求的資訊，Dell 將無法完成此服務。

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
- 針對原生 Windows 網域加入程序的相關錯誤進行疑難排解。
- 提供或執行自訂指令檔以加入網域。

- 設定或配置 Active Directory
- 使用其他工具進行資料與設定轉移，而非 Dell 指定的 Dell 人員履行服務以及客戶履行義務時應使用的工具。
- 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。軟體應用程式安裝/重新安裝但不轉移。
- 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

- 桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Microsoft Windows 10 或 Windows 11 [或適用的新版本]
- 已預先載入或已安裝作業系統。
- 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。
- 應用程式安裝服務必須連續交付。
- 不適用於精簡型用戶端裝置。
- 若客戶遇到服務設定或交付方面的問題，也可聯絡其 SPOC。

Data Erase Service

服務概觀

此服務提供一個選項，讓客戶、Dell 經銷商及 Dell 經銷商最終使用者可以透過與其帳戶相關聯的 TechDirect 入口網站 (集中式主控台) 透過 TechDirect 入口網站使用此 Data Erase Service。客戶將選擇使用 USB 儲存裝置的獨立選項，這需要有人 (即客戶人員) 在裝置旁啟動 Data Erase Service；或者選擇使用 TechDirect 入口網站的遠端選項，其不需要有人在裝置前啟動 Data Erase Service。

針對客戶選擇進行資料清除的所有磁碟，將使用符合 NIST (美國國家標準技術協會) SP 800-88r1 準則的方法抹除資料。

Dell 經銷商可為其終端使用者提供此 Data Erase Service 存取權限，但無法代終端使用者管理該服務。終端使用者將負責清除其裝置上的資料。

若客戶購買此 Data Erase Service，Dell 將協助客戶做好相關準備，使用獨立選項或遠端選項來清除其終端裝置。客戶將負責清除其裝置上的資料。

客戶責任

- 客戶確認 Dell 將提供自助解決方案，用於清除支援產品及/或老式系統中的資料。客戶承擔資料備份與還原的全部責任。客戶確認清除的資料一經覆寫即無法還原。針對與此服務相關的不可還原之資料遺失、損壞或存取權限喪失，Dell 概不負責。
- 在執行清除之前，備份目標裝置上所需的任何資料或軟體。
- 客戶負責使用 Dell 提供的解決方案來清除自己的磁碟。
- 客戶必須指定技術聯絡人，由該聯絡人為執行清除作業的特定客戶人員提供授權和工具存取權限。
- 客戶必須選擇使用 USB 儲存裝置的獨立資料清除選項，或透過 TechDirect 入口網站路徑進行的遠端資料清除選項。
- 若要使用遠端資料清除選項，要清除的磁碟機所在的裝置必須使用客戶的「My Dell 帳戶」進行註冊。
- 若要使用遠端資料清除選項，要清除的磁碟機所在的客戶裝置必須安裝並執行 SupportAssist for Business (版本 3.6 或更新版本)。
- 若要使用遠端資料清除選項，要清除的磁碟機所在的裝置，於整個清除過程中必須連結至電力來源並且與網路保持連結。
- 若要使用獨立資料清除選項，要清除的磁碟機所在的裝置於整個清除過程中必須連結至電力來源。
- 若要使用獨立資料清除選項，客戶必須向客戶的清除工具授權使用者提供具有至少 1 GB 儲存空間的 USB/外部媒體。
- 客戶可從其帳戶中選擇用電子郵件寄送指示、登入資料和連結，以便下載執行服務所需的資料清除軟體。
- 客戶負責將獨立資料清除選項產生的檔案上傳至 TechDirect 入口網站，以便在線上存取清除憑證。
- 提供的軟體只能用於從 TechDirect 入口網站要求的磁碟/硬碟數量。嚴禁任何濫用行為。
- 客戶若因硬碟無法運作或磁區失效而遭遇故障，可聯絡其 Dell 銷售代表，要求 Dell 實體銷毀故障磁碟。(本服務並非適用於所有位置)。如需詳細資訊，請聯絡 Dell 銷售代表。

Dell 的責任

- Dell 將提供解決方案，讓客戶能夠使用採用 USB 儲存裝置的獨立清除功能，或透過 TechDirect 入口網站進行的遠端清除功能，以根據 NIST 標準清除其末端裝置的資料。
- 已購買此 Data Erase Service 的客戶可透過 TechDirect 入口網站存取解決方案。

- 此服務自購買之日起 180 個日曆天內有效，到期後失效。
- 每個 Data Erase Service 積點都會顯示在 TechDirect 入口網站中，客戶可用來清除一個唯一的磁碟。Data Erase Service 積點無法用於任何其他服務。
- 清除功能遵守 NIST SP 800-88r1 標準。
- Dell 將透過 TechDirect 入口網站，提供由客戶執行的所有清除活動之摘要報告。
- 此解決方案原定為每個磁碟僅可使用一次，但 Dell 可自行決定允許在一段時間內 (或直到服務到期為止) 於同一裝置上重複使用此解決方案。

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

- 客戶是獲准存取執行 Data Erase Service 所需資料清除軟體的授權使用者，但並非獲得資料清除軟體發行者授權的終端使用者。客戶對於資料清除軟體的存取和使用僅限於此服務附件中列出的使用 TechDirect 入口網站設定和啟動任何資料抹除專案的特定程序。若客戶嘗試複製或是以其他方式存取或使用資料清除軟體，而未遵循本服務附件所述之使用與存取方式，一旦因客戶未針對此類違規行為取得相關的適當授權、智慧財產權或任何其他許可、法規認證或核准，而衍生任何第三方求償行為或訴訟，客戶應按要求對此為 Dell 提供抗辯和賠償，並確保 Dell 免於承擔任何責任。
- 客戶需單獨負責確認，在執行 Data Erase Service 前，Dell TechDirect 入口網站中已適當反映與設定支援產品和/或老式系統。若有任何客戶可在 TechDirect 入口網站中檢視的支援產品及/或老式系統設定錯誤，應由客戶自行負責。客戶應負責採取適當的替代行動，針對任何無法使用 Data Erase Service 成功抹除的支援產品和/或老式系統制訂資料安全性措施 (包含但不限於法律要求的任何法規遵循資料安全性標準)。客戶將針對以下事項為 Dell 提供抗辯和賠償並確保 Dell 免於承擔任何責任：i) 因未在執行 Data Erase Service 前適當確認網站中已適當反映與設定支援產品和/或老式系統，而導致任何相關索償，以及 ii) 與無法使用 Data Erase Service 成功抹除之支援產品相關的任何索償。若客戶違反本服務附件所列之其任何義務或保證，Dell 便無義務提供各項服務，亦無需負責因客戶違約而產生的任何損害賠償。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。
- 現已確認 Data Erase Service 軟體與數種資料加密技術相容，像是 BitLocker 與 Dell Data Protection Encryption (DDPE)。但是，由於所有資料加密技術不盡相同，或客戶的加密技術可能阻礙 Data Erase Service 的執行，此時 Dell 將無法完成此 Data Erase Service。

- 客戶的特定硬體組態可能會使 Data Erase Service 軟體無法完成 Data Erase Service 的執行，也可能影響客戶有效使用此 Data Erase Service 的能力。客戶應洽詢其 Dell 銷售代表以取得更多詳細資料。

重要其他條款

責任

下列條款和條件特別與依照此附件提供的服務相關，因此即使協議中有任何相衝突的條款，這些條款和條件依然適用，除非適用的當地法律另有規定：

針對依據本服務附件所提供的服務，DELL 及其服務提供者承擔的責任受下列限制與除外條款規約，即使已告知有此等責任的可能性亦然：

- 除因 Dell 及/或其服務提供者未能依本服務說明規定程序，於客戶營業處所正確執行資料清除並在資料清除摘要上認證該硬碟業上的資料已成功清除，而導致系統硬碟上之資料遭未經授權披露外，Dell 對於設備上資料之安全或保密概不負責 (無論是合約責任、侵權責任還是其他責任)。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說明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 DELL 以其他方式運用業界標準評估方法所合理決定的價值。

附件 C

Imaging Service

服務概觀

Imaging Service 服務為客戶提供便利且有效率的方式，使其能夠在購買新支援產品時安裝作業系統 (「映像」)。Dell Imaging Service 會針對每位客戶，在 Dell 原廠驗證映像安裝作業。Dell 將在製造過程中安裝映像，以便能夠在客戶的支援產品製造期間套用該映像。

客戶責任

- 保留要載入之映像的副本。如果任何映像或支援硬體平台上的資料或程式發生遺失或需要還原，Dell 概不負責。
- 建立、測試並確認映像在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。
- 若適用，映像必須包含所有必要驅動程式，以支援技術規格中所載之硬體。使用 Dell Image Assist 工具提供的動態映像，或用於原廠映像開機的工作順序部署，均不需要完整的驅動程式支援。
- 確認映像未含個人識別資訊。
- 透過 TechDirect 入口網站提供要求的資訊，或配合 SPOC 在技術規格中記錄並擷取客戶的技術要求。
- 透過在 TechDirect 中核准或將技術規格交還給 Dell，以完成、驗證其準確性和確認需求。
- 完成「映像出口法規遵循證書」，保證 Dell 可將客戶提交的映像從提交映像時所在國家/地區出口至其他國家/地區。
- 提供映像給 Dell。可透過 Dell 檔案傳輸應用程式 (FTA)、Dell Image Assist 或客戶提供之媒體，將映像提交給 Dell。
- 客戶同意 Dell 提供為期 2 個工作天的組態審查程序。客戶登入資訊將於客戶當地時間第二天晚上 11:59 失效。
- 若非 Dell OEM 系統，請提供作業系統之產品金鑰。
- 核准映像並核准後續的映像修訂。
- 因為任何有關使用 Imaging Service 設定 Dell 支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務附件規定之條款、條件及客戶責任而引發的任何索賠或訴訟，客戶將應要求捍衛、賠償 Dell 並使 Dell 免於承擔任何責任。

Dell 責任

- Dell 工程師可讓工廠載入客戶的映射，並設定客戶要求的任何自訂作業。
- Dell 會在各項製造流程中驗證及測試映像，確保在初始製造系統組建時便能正確載入客戶的映像。
- 製造原廠的程序將確保按照您提供給 Dell 的映像進行映像複製。

其他條款和條件：

- 所提供的映像必須是使用 Dell Image Assist 或 Microsoft 工具組建立的 Windows 映像檔案格式 (WIM)。請向 SPOC 諮詢，以瞭解能否使用其他映像製作工具。客戶必須負責選擇映像製作工具並取得其授權。
- 服務適用於使用主要作業系統建立的映像 (例如特定的非消費者專用 Microsoft Windows 作業系統，以及特定的 Linux 系統分支)。請向 SPOC 諮詢，以瞭解能否使用其他作業系統。
- 必須在受支援硬體平台上對將被購買的映像進行驗證。客戶若沒有特定的支援硬體平台/組態，應購買系統並使用它來建置及測試映像。

排除的服務：

- 任何第三方軟體、作業系統或映像所含之其他元素的供應或授權。
- 與 Configuration Imaging Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 建立映像。
- 建立映像的問題診斷與技術支援。
- 測試客戶指定之應用程式或硬體是否與映像相容。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行本服務的一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。

對應的服務

- 若客戶選擇，此 Imaging Service 可包含在 ProDeploy Plus 中。客戶只能選擇 OS and Software Preparation Service (如附件 B 中所定義) 中指定的其中一個選項。
- 客戶可將此 Imaging Service 作為 ProDeploy 的附加服務購買。

附件 D

Connected Configuration Service

服務概觀

Dell Connected Configuration Service 可以透過安全的網路連線，將客戶的系統管理軟體例項 (下稱「客戶部署解決方案」) 置於 Dell 工作場所中。客戶可直接存取位於 Dell 工作場所中的虛擬或實體託管環境，而客戶能在此環境中儲存和維護自己的部署解決方案。原本唯有在客戶收到系統並連接到客戶網路之後才能執行的組態工作，客戶現在也能在 Dell 工作場所中完成。

服務程序與 Dell 責任

Connected Configuration Service 可與本服務說明中的其他支援服務搭配使用，並可在特選的支援產品上購買。客戶的部署解決方案將會託管於 Dell 組態中心，並透過安全的隧道連接至客戶的網路。安全連線是客戶環境與 Dell/供應商產品環境之間的閘道，頻寬最高可達每秒 5 百萬位元。客戶可使用安全管隧道進一步自訂其他部署選項，包含但不限於加密與其他安全性及存取功能，以及角色式管理、Active Directory 探索和其他網路、資料庫與安全性組態。所設定的每個支援產品之自動化工作序列，從開始到完成，部署過程必須在四 (4) 小時的處理時間和十 (10) 分鐘的技術支援時間內完成。訂單履行產能將根據客戶的預測單位數量，以及在範圍確定過程中與 Dell 協調確定的客戶部署解決方案能力來進行計算。這當中包括每單位平均部署時間，以及可同時部署的最多單位數目。本服務將視 Dell 對客戶提議的作業系統部署解決方案之驗證而定。在驗證過程中，Dell 將與客戶合作，收集並分析客戶環境中與其作業系統隨需分配程序相關的資訊。

可利用客戶的實體硬體或是作為虛擬機器來建立部署解決方案。實體硬體解決方案可讓客戶提供自己的部署解決方案以及相關的客戶自有硬體，以便與 Dell 組態中心整合。虛擬機器解決方案允許客戶為自己的部署環境建立虛擬硬碟 (VHD) 並提交至 Dell，以載入 Dell 所設計和維護的託管基礎結構中。

客戶訂單將透過 Dell 銷售程序來下單，並經過標準的 Dell 製造流程。客戶所選擇的其他支援服務將於製造流程中進行，不在此 Connected Configuration Service 的範圍內。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間所訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行服務之一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。若 Dell 與客戶用於決定 Connected Configuration Service 專案範圍的任何數量假設，明顯超出完整履行服務的既定要求 (包括客

戶的預測單位數量、每單位的平均部署時間，使用客戶部署解決方案可同時部署的最多單位數目；及/或需要額外時間完成工作的組態因素)，Dell 可依此類變動調整定價及履行產能。

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，以及未能根據購買 Dell 支援產品與服務的客戶協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將對 Dell 進行賠償。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。

如果有客戶造成的任何問題或錯誤，妨礙 Dell 在原廠環境中於時限內履行服務，Dell 會與客戶協調，將受影響的裝置從故障點或故障點之前的簡化工作序列中按「原狀」運送。收到「原狀」裝置的客戶將負責在自己的環境中完成裝置組態。如果已確認解決故障後並未交還給 Dell，未來的訂單可能會延遲。

排除服務

以下活動未包含在本服務中：

- 由 Dell 代表客戶建立任何工作序列、映像或任何其他客戶內容 (「客戶內容」)。
- 由 Dell 為任何客戶部署解決方案或客戶軟體提供支援或維護 (惟 Dell 將根據有效之 Dell 支援或維護合約來維修任何帶有此類合約的客戶部署解決方案)。
- Data migration services。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 預先隨需分配支援產品的資產資料。
- 解決客戶部署解決方案問題或故障，
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

Connected Configuration Service 客戶責任與技術要求

客戶必須符合或超出下列要求和責任才能購買、啟用與利用以實體硬體或虛擬機器為基礎的服務解決方案。客戶若無法提供這些 Connected Configuration Service 客戶責任所要求的任何項目或執行其要求的任何工作，則可能會使 Dell 延遲或無法執行本服務。

客戶「終端使用者」如使用第三方 (例如承包商、代理商、系統整合者和/或通路合作夥伴)，則「客戶合作夥伴」係指客戶終端使用者 (下稱「客戶終端使用者」) 所使用的第三方。

- 客戶合作夥伴責任 (依適用情況)：
    - 以書面方式向客戶終端使用者傳達所有詳列的客戶責任。
    - 協助任何通訊、設定指示，或指定 Dell 直接配合客戶終端使用者來進行此類工作。
    - 提供或促使客戶終端使用者提供為完成服務而必須提供的交付項目 (客戶工作說明、VPN 客戶要求文件、客戶部署解決方案 [實體或虛擬] 等)。
- 客戶必須指定單一聯絡窗口 (下稱「客戶聯絡人」) 和技術聯絡窗口 (下稱「技術聯絡人」)，以支援建置和維持每個區域 Connected Configuration Service 環境。
- 客戶聯絡人必須具備服務期間須考量的基礎結構元件的工作知識，並將提供支援，包含但不限於以下事項：
    - 客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，並解決產生衝突的需求。
    - 客戶聯絡人將確保客戶與 Dell 之間的任何溝通，包括任何服務範圍相關的問題或要求，均透過適當的 SPOC 為之。
    - 客戶聯絡人將及時提供技術與業務聯絡窗口，以及服務範圍相關事務所需的資料/資訊。
    - 客戶聯絡人將確保主要客戶聯絡人出席必要會議與交付項目簡報。
    - 客戶聯絡人將獲得並提供必要的專案規定、資訊、資料、決策及核准。
- 客戶有責任提供啟用適當且安全的部署解決方案所需的任何硬體及/或軟體，如同在解決方案範圍確定過程中與 Dell 協調確定者。確定的解決方案必須支援指定的支援產品部署數量。
- 客戶將為每一個執行 Connected Configuration Service 的區域 Dell 組態中心提供一 (1) 個已設定的部署解決方案，包含：客戶硬體及/或客戶軟體及/或所有客戶內容。
- 客戶需負責客戶軟體及/或硬體之所有維護、安全性、管理、監控及支援，且客戶同意在與客戶軟體及/或硬體有關的支援或維護問題解決之前，Dell 皆無執行本服務的義務。

- 客戶將建置及維護客戶網路與每一個 Dell 組態中心之間的安全網路。安全網路連線必須符合 (或超過) Dell 站到站的 VPN 安全需求。
- 客戶有責任設立並管理預啟動執行環境 (PXE) 部署流程，確保此流程可在四 (4) 小時內完成，並將技術人員的互動限制在十 (10) 分鐘以內，以便開始並完成受支援產品的部署。
    - 客戶負責：
        - PXE 引導環境的設定
        - 測試/驗證要購買的支援產品硬體平台。在轉換為新的支援產品硬體平台之前，客戶必須先購買不包含服務的新平台，並在客戶的作業系統部署解決方案內執行新機型和驅動程式套件的整合與測試。作業系統必須由客戶的作業系統部署解決方案提供 (金屬裸面部署)。不需仰賴使用系統上現有的作業系統/映像。
        - 系統上無網路連接埠 (RJ-45) 的支援產品硬體平台必須使用 Dell 組態中心核准的 USB 到 NIC 網路配接卡來驗證 PXE 部署程式。請向 SPOC 確認特定網路介面卡的支援性。
- 客戶有責任提供並維護支援產品作業系統部署工作指示，包含啟動支援產品作業系統部署所需的步驟、清楚確認已完成作業系統部署的指示，在運送前關閉系統的步驟，以及在支援產品部署期間發生故障時要採取的故障診斷步驟。
    - 支援產品作業系統部署的工指示必須包含清楚的指示與螢幕截圖，以便 Dell 原廠技術人員可以開始部署並確認成功完成。
    - 客戶的任務序列和工作指示中必須包含「完成畫面」，這是任務序列中其中一個最後任務。這個對話方塊「完成畫面」是原廠技術人員確認成功完成部署的品質檢查。「完成畫面」必須保留在螢幕上，直到技術人員執行動作。
- 客戶需維持最新版的客戶部署解決方案與系統部署、驅動程式及作業系統，並且確定可從託管於 Dell 組態中心的系統管理環境中取得該支援產品部署所需內容。客戶必須使用其託管系統管理環境進行支援產品部署，以便盡量減少網路流量並縮短系統部署處理時間。
- 客戶負責針對客戶部署解決方案相關的故障提供支援與故障診斷。客戶部署解決方案的失敗可能會延遲運送客戶**訂單，或要求 Dell 減少工作序列或按「原狀」運送客戶裝置**。客戶必須立即回應並支援相關請求，以盡量縮短訂單延遲時間或減少要提供的服務。在無法聯絡事件的主要聯絡人時，客戶必須提供一般支援聯絡人和向上通報聯絡人。客戶的支援與故障診斷責任包括：

- 提供聯絡人，包括電子郵件通訊群組清單、電話號碼 (服務台/手機) 及管理聯絡人，以利處理下列事項：
  - 日常上班時間支援
  - 下班時間與週末支援
  - Dell 組態中心維護/停機通知
- 支援客戶部署解決方案，包括下列項目的故障診斷：
  - 用戶端 PXE 引導環境
  - 客戶部署伺服器和邊界群組 (Microsoft Endpoint Configuration Manager (MECM)/Configuration Manager Distribution Point 伺服器、Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share 等)
  - 用戶端部署工作序列步驟、開機 WIM、驅動程式套件和應用程式內容、錯誤處理、完成畫面等。
  - 網路/防火牆站到站的安全 VPN 連線

- 利用客戶部署解決方案之虛擬例項的客戶必須滿足 Dell Connected Configuration VM 需求 (例如 VM 硬碟大小、記憶體大小、CPU 核心、VHD 輸出格式)。
- 利用自身實體基礎結構資產 (例如伺服器、防火牆/VPN 端點、網路交換器) 來部署受支援產品的客戶，將維護每項資產內的所有韌體與硬體。Dell 將在需要時與客戶合作，允許存取所提供的資產以利進行維護或故障修復。Dell 亦可與客戶合作，在發生嚴重故障或韌體更新時重新啟動系統。未經 Dell 事前書面確認與接受，客戶的第三方維護合約絕不賦予客戶或任何第三方存取 Dell 工作場所的權利。
- 提供實體基礎結構資產的客戶，將依下列要求採購、設定及管理服務所需的硬體：
  - 將採用機架式硬體。
  - 最高可能使用 4U 的機架空間。
- 客戶在執行期間對部署規格所作的變更，可能會使 Dell 延遲或無法執行本服務。客戶應遵守變更管理最佳實務做法，以確保在生產實施之前，已適當記錄、測試、核准和傳達變更內容。應藉由避免 Dell 組態中心生產時數的方式協調生產實施作法，以限制服務中斷的時間 (詳情請聯絡 Dell 的 SPOC)。儘早通知 Dell 的 SPOC 即將進行的變更將有助於限制中斷時間及允許可能的額外訂單履行週期時間。客戶必須通知 Dell 的 SPOC：
  - 客戶部署規格所需變更。

- 會影響客戶支援產品作業系統部署解決方案的客戶內部 IT 維護/停機時段。
- 預期訂單量之變化，和/或部署支援產品所需時間超過 4 小時。

- 在任何關乎使用安全連線和 Connected Configuration Service 來設定支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務說明所載之條款、條件及客戶責任所產生的求償或訴訟中，客戶應為 Dell 提供抗辯、賠償 Dell，並確保 Dell 免於承擔任何責任。客戶據此承認並同意，已授權 Dell 採取所有合理的措施，保護 Dell 和/或任何第三方之實體資產或 IT 環境的任何其他層面，不受客戶引入 Dell 或此類第三方之實體資產或 IT 環境中的安全性威脅所影響。

對應的服務

- 若客戶選擇，此 Connected Configuration Service 可包含在 ProDeploy Plus 中。客戶只能選擇 OS and Software Preparation Service (如附件 B 中所定義) 中指定的其中一個選項。

附件 E

Connected Provisioning Service

服務概觀

Dell Connected Provisioning Service 支援客戶透過 Dell 供應鏈中的安全網際網路連線，使用統一端點管理 (UEM) 解決方案來設定客戶的支援產品。原本唯有在客戶收到系統並連線到網際網路之後才能執行的組態工作，客戶現在也能在 Dell 工作場所中完成。

Dell TechDirect Portal Access

購買 Connected Provisioning Service 的客戶將取得 TechDirect 入口網站存取權限。客戶可透過 TechDirect 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：

- 建立和管理終端使用者的設定檔。
- 將設定檔指派給訂單。
- 存取訂單可見度。

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

服務程序與 Dell 責任

Connected Provisioning Service 可與本服務說明中的其他相容服務搭配使用，並可在特選的支援產品上購買。

系統會載入乾淨的 Microsoft Windows Professional 作業系統，並安裝 Dell 原廠生產驅動程式。

在使用客戶提供的輸入連線網際網路之前，系統會自動向客戶的端點管理環境註冊。客戶有責任透過 Dell 入口網站或 B2B 連線 (包括但不限於組織名稱、租戶 ID 和群組資訊) 向 Dell 提供必要的相關輸入。客戶有責任確保這些輸入準確無誤，若未能提供準確的輸入，可能會導致客戶的服務和支援產品訂單處理延遲。

如有需要且支援，在連線網際網路之前，會先安裝可加速這些端點管理解決方案自動註冊與隨需分配的 UEM 代理程式。客戶使用該 UEM 解決方案時，必須遵守客戶的 UEM 解決方案提供者另定的使用條款。

在部署 Connected Provisioning Service 期間，Dell 將針對每個新的支援產品執行下列工作：

- Dell 技術人員將透過有線乙太網路連線，將客戶新建立和購買的電腦硬體系統連接至部署環境。
- Dell 技術人員接著會啟動所定義的 UEM 隨需分配流程。開始部署流程所需的接觸時間不應超過十 (10) 分鐘，在流程完成之前，不再需要技術人員互動。整體部署流程不得超過四 (4) 小時。
- 客戶管理的 UEM 隨需分配流程會根據系統實施解決方案的情況，自動設定系統。
- 流程完成後 (綠色畫面)，Dell 技術人員將準備支援產品以利最後出貨。
- 若發生故障 (紅色畫面)，Dell 會向客戶聯絡人呈報並進行調查與補救。

客戶訂單將透過 Dell 銷售程序來下單，並經過標準的 Dell 製造流程。客戶選擇和購買的任何其他支援服務將於製造過程中進行，不屬於 Connected Provisioning Service 的範圍。

在任何關乎使用安全連線和 Connected Provisioning Service 來設定支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務附件所載之條款、條件及客戶責任所產生的求償或訴訟中，客戶應為 Dell 提供抗辯和賠償，並確保 Dell 免於承擔任何責任。客戶據此承認並同意，已授權 Dell 採取所有合理的措施，保護 Dell 和/或任何第三方之實體資產或 IT 環境的任何其他層面，不受客戶引入 Dell 或此類第三方之實體資產或 IT 環境中的安全性威脅所影響。

其他規定

服務可能在客戶及/或 Dell 所在國家/地區以外地區執行。Dell 可遵照其與客戶之間所訂定的協議條款，不時變更服務執行地點及/或履行服務之一方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。若 Dell 與客戶用於確立 Connected Provisioning Service 範圍的任何數量假設，明顯超出完整履行服務的既定要求 (包括客戶的預測單位數量、每單位的平均部署時間，及/或需要額外時間完成工作的組態因素)，Dell 得依此類變動調整定價及履行產能。

客戶承認並同意，因各個國家/地區 (包括但不限於歐盟) 可能對資料有具體定義，因此對於客戶所使用的統一端點管理解決方案 (下稱「客戶軟體」) 佈建的與服務相關的任何實體硬體中包含的任何資料或客戶內容 (定義參見下文)，在適用的情況下，客戶為該資料的控制者與匯出者，並且 Dell 在履行服務期間為本文中客戶的資料處理者。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。若客戶在遵守各個國家/地區適用的資料隱私權法規方面違反客戶之任何義務，以及未能根據購買 Dell 支援產品與服務的客戶協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將對 Dell 進行賠償。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，關乎遵守適用的資料隱私權法規或協議中任何相關規定所載之義務，客戶將主動告知並與 Dell 誠意合作解決任何相關問題。

排除服務

以下活動未包含在本服務中：

- 由 Dell 代表客戶建立的任何隨需分配自動化，或任何其他客戶內容 (下稱「客戶內容」)。
- 由 Dell 為任何客戶統一端點管理解決方案或客戶軟體提供支援或維護 (惟 Dell 將根據有效之 Dell 支援或維護合約來維修任何帶有此類合約的客戶統一端點管理解決方案)。
- 支援產品資料移轉服務。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 解決客戶統一端點管理解決方案的問題或故障，以及
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

Connected Provisioning Service 客戶責任與技術要求

購買此服務的客戶必須至少符合下列要求並承擔下列責任。客戶若無法提供這些 Connected Provisioning Service 客戶責任條款所要求的任何項目或執行其要求的任何工作，可能會導致 Dell 延遲或無法履行此服務。

- 服務將視 Dell 對客戶的 UEM 隨需分配解決方案之驗證而定。在驗證過程中，Dell 將與客戶合作，收集並分析客戶 UEM 環境中與其隨需分配流程相關的資訊。
- 客戶必須指定單一聯絡窗口 (以下簡稱「客戶聯絡人」) 和 UEM 系統管理員技術聯絡窗口 (以下簡稱「技術聯絡人」)，以支援維持每個區域 Connected Provisioning Service 環境。

- 聯絡人必須具備服務期間須考量的元件相關工作知識，並提供包含但不限於以下方面的支援：
    - 客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，並解決產生衝突的需求。
    - 客戶聯絡人將確保客戶與 Dell 之間的任何溝通，包括任何服務範圍相關的問題或要求，均透過適當的 Dell Connected Service 專家進行。
    - 客戶聯絡人將及時提供技術與業務聯絡窗口，以及服務範圍相關事務所需的資料/資訊。
    - 客戶聯絡人將確保主要客戶聯絡人出席必要會議與交付項目簡報。
    - 客戶聯絡人將取得並提供必要的資料檔資訊、資料、決策及核准。
- 客戶有責任按照在解決方案範圍確立過程中與 Dell 協調確定的內容，提供適當且安全的隨需分配解決方案。
- 客戶需負責客戶統一端點管理解決方案之所有維護、安全性、管理、監控及支援，且客戶同意在有關客戶 UEM 解決方案的支援或維護問題解決之前，Dell 皆無執行本服務的義務。
- 客戶有責任設定並管理統一端點管理隨需分配流程，確保此類流程可在四 (4) 小時內完成，且將技術人員互動限制於十 (10) 分鐘內，以便開始及完成支援產品部署。
- 客戶在履行服務期間對隨需分配規格的變更，可能無法套用至已開始隨需分配流程的系統。
- 客戶有責任透過資料檔選取其中一個可用的 Dell Windows Professional 作業系統選項。
- 任何由客戶的統一端點管理解決方案造成的佈建錯誤，將由客戶的技術聯絡人及時予以補救。如果問題未及時解決，Dell 有權取消這些廢棄的訂單。

對應的服務

- 若客戶選擇，此 Connected Provisioning Service 可包含在 ProDeploy Plus 中。客戶只能選擇 OS and Software Preparation Service (如附件 B 中所定義) 中指定的其中一個選項。

附件 F

Onsite PC Installation

服務概觀

此附加服務提供新的支援產品或老式系統的現場設定和連線能力 (下稱「Onsite PC Installation」)。

服務特色

安裝支援產品

- 拆開貨運箱，取出新的支援產品，並檢查元件是否有任何損壞。
- 支援產品桌邊周邊裝置 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等) 的排列與連線
- 將支援產品連線至客戶的電源和網路。
- 將所有盒子、包裝材料和垃圾轉移到提供部署服務所在建築物的棄置區，並妥善清潔安裝區域，使其恢復原狀。

支援產品的連線能力

- 啟動新的支援產品，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)：
    - 將現有或新安裝的外部桌邊周邊裝置重新連線至支援產品，並完成使用設定。需要時，Dell 將載入客戶提供的驅動程式，並依照約定執行簡易功能測試 (例如列印測試頁面)。
    - 透過 Windows 原生介面完成基本網域加入。
    - 將支援產品加入工作群組。將支援產品加入 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。
    - 將網路印表機對應至新的支援產品。
    - 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。

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。
- 應要求協助啟用產品和套用更新。
- 提供基本的軟體組態 (例如遠端桌面應用程式)，用於確認適當功能。
- 應客戶要求解除安裝軟體應用程式。
- 應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的執行部署所在建築中的現場儲存區域或新的終端使用者現場。

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 客戶必須為每個支援產品購買一項 Onsite PC Installation Service。
- 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，應在將支援產品加入網域之前完成)，以便能夠在排定的部署日期之前加入網域。
- 提供網域帳戶憑證，以供具有權限可將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器的技術人員使用。
- 針對硬體安裝提供所有適用的驅動程式。
- 確保老式系統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。
- 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。
- 透過現場問卷，提供服務要求事項 (例如提供地址與方便安裝的時間以利排程) 與必要的技術資料。
- 確保在現場安裝期間可提供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，在居家辦公室執行現場安裝服務時，必須要有一名成人一直在場。
- 在現場作業完成時提供現場服務驗收。
- 提供 Dell 執行服務所需之本機管理權限。
- 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 Dell 技術人員數量充足的安裝媒體和安裝指示。
- 在資料傳輸結束時，必須通知 Dell 解除安裝服務。
- 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。
- 協調支援產品的所有現場服務以便同時執行所有服務。
- 確保車輛能夠在不需使用特殊工具或設備的情況下輕易抵達服務地點。
- 解除安裝老式系統時，須同時安裝新的支援產品。
- 本服務開始前，客戶必須先在要安裝產品的建築物內確定支援產品的安裝位置。
- 為週邊設備安裝提供所有適用的驅動程式。
- 根據完成服務之所需，授權技術人員存取客戶網路以執行服務。
- 客戶的網路符合最低標準的乙太網路 100Mbps 交換子網路，並能在支援產品上提供 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。
- 確定支援產品已連接至區域網路，而且網際網路連線穩定可靠。
- 如果需要外接式媒體，客戶必須提供 USB/外接式媒體。
- 如果 Dell 要求，須提供 Dell 技術人員對於資料遷移工具安裝程式的內部存取權限，該程式可從 SPOC 提供的「部署支援」資源頁面取得。

Dell 責任

- Dell 將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 也將收集每個客戶部署現場的現場、聯絡人和排程資訊，以便在服務開始之前確認已取得有關該現場的所有重要詳細資料。

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。
- 由現場技術人員執行老式系統非現場移除與/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。
- 針對購買的每項 Onsite PC Installation 附加服務安排多次技術人員造訪。
- 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。
- 使用其他工具進行資料與設定轉移，而非 Dell 指定的 Dell 人員履行服務時應使用的工具。
- 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。
- 用於安裝應用程式的指令檔。
- 應用程式或軟體的轉移。軟體應用程式安裝/重新安裝但不轉移。
- 安裝作業系統軟體。
- 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)。
- 在非 Windows 型作業系統之間傳輸資料。
- 設定安全性軟體，例如防範病毒/間諜軟體/惡意軟體的軟體。
- 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

- 在技術人員已經在場或到場前，若因客戶自身延誤而導致 Dell 技術人員無法執行 Onsite PC Installation Service，Dell 可能會收取額外費用。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。
- 客戶可自訂標準指示，或自行提供一系列指示，列出要執行的現場活動。每台 PC 的自訂說明及對應活動以 45 分鐘桌邊時間為限。部署開始之前和部署期間，Dell 將評估完成這些活動的預估時間量。如果 Dell 發現執行現場活動的時間超過 45 分鐘的限制，Dell 將與客戶共同修改說明，藉此使桌邊時間不超過 45 分鐘或透過變更控制程序針對額外的時間收取額外費用。

- 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。
- 桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Windows 10 或 Windows 11 [或適用的新版本]。
- 已預先載入或已安裝作業系統。
- 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。
- 應用程式必須隨同一併購買的支援裝置的 Onsite PC Installation Service，在單一部署現場連續交付，且必須在同一工作日內完成。任何未使用的應用程式安裝均無法折抵、退款或轉讓。
- 不適用於精簡型用戶端裝置。
- Dell 安裝軟體應用程式的嘗試次數不會超過 3 次。

對應的服務

本附加服務可與下列產品一併購買：

- ProDeploy
- ProDeploy Plus