

服務說明

ProDeploy Flex for Client Suite

簡介

Dell Technologies Services 很榮幸能根據本服務說明 (下稱「服務說明」) 提供 ProDeploy Flex for Client Suite (下稱「服務」)。您的報價單、訂購表單或使用雙方另行約定的發票形式或訂購確認函 (在適用情況下，下稱「訂購表單」) 將包括您所購買之服務和可用的服務選項之名稱。如需額外協助或索取服務合約副本，請聯絡技術支援或您的銷售代表。

本服務適用範圍

本文件及其附件 (「服務說明」) 概述 ProDeploy Flex for Client Suite 的服務功能 (各稱為「本服務」，並合稱為「各項服務」)。

ProDeploy Flex for Client Suite 可讓客戶 (下稱「您」或「客戶」) 購買一或多個部署服務並根據自身需求建立服務組合。客戶必須從選用部署服務清單中選擇 (如下方所列)。下方列出的每項服務均視為獨立服務，不會包含在您的 ProDeploy Flex for Client Suite 訂單中，除非已購買。

本文件下方列出的服務附件 (下稱「服務附件」或「附件」) 為「單項購買」。「Factory Configuration Services」和「Asset Recovery Services」類別下的每項服務，均可視為獨立服務單獨購買。「現場服務」或「Remote Services」類別下所列之各項服務，則必須分別與「Onsite PC Installation Service」或「Remote PC Installation Service」一起購買。

「支援產品」係指商業用途的 Latitude、OptiPlex、Precision 和 XPS 特選機型。不包含的機型包括但不限於：ThinClient、Chromebook、Inspiron 和 Vostro 機型。如需您的 Dell 產品適用的最新服務清單，請聯絡銷售代表。

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。

用戶端系統係指從支援產品清單中選購的新電腦。

「老式系統」係指客戶現有的電腦。

ProDeploy Flex 包含以下基本項目：

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

選用部署服務清單：

- Factory Configuration Services
 - Custom Image (附件 1)
 - Ready Image (附件 2)
 - Connected Configuration (附件 3)
 - Configure BIOS Settings (附件 4)
 - Asset Tagging (附件 5)
 - Asset Reporting (附件 6)
 - Ship Box Label (附件 7)
 - Connected Provisioning (附件 18)
- 現場服務
 - Onsite PC Installation (附件 8)
 - Onsite End User Scheduling (附件9)
 - Offsite Trash Removal (附件 10)
 - Onsite Additional Technician Time (附件 11)
 - Onsite Data Migration (附件 12)
 - Onsite Application Installation (附件 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation (附件 14)
 - Remote Application Install (附件 15)
 - Remote Data Migration (附件 16)
- Asset Recovery Services
 - Resale and Recycling (附件 17)

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「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括專門為客戶開發的任何智慧財產權，定義如下。

除了客戶主服務協議或本協議 (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其他保固。

一般客戶責任

客戶必須至少提供一個聯絡窗口，即客戶的專案經理，來與 Dell 合作。客戶的專案經理將與 Dell 的 SPOC (Single Point of Contact) 及指定代表合作，在對應服務履行之前及期間支援各項活動。這些責任包括但不限於：

- 在 Dell 履行服務時提供合理且及時的合作
- 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。
- 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。
- 如有購買現場服務，在進行服務現場部署的客戶現場指定現場協調員。
- 確保部署期間可以使用所有必要的客戶資源，包括技術聯絡人。
- 協調服務之所有必要資源的排程。
- 保持溝通，以避免在排程上發生衝突。
- 允許 Dell 基於提供服務之需要存取客戶工作場所與系統。以及
- 在適用的情況下，在對應的現場服務完成後提供規格驗收文件與現場驗收材料。

與電話分析人員及現場技術人員合作。在適用的情況下，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及 Dell Technologies Services 取得權限，基於提供各項服務之目的，可從遠端或在現場存取和使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統、儲存在前述項目的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell Technologies Services 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。即使法律允許，但若未事先取得 Dell Technologies Services 的書面同意，自訂購表單上所載日期起 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。

客戶合作。客戶瞭解，若未能迅速並充分地配合，Dell Technologies Services 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，客戶將迅速並合理地為 Dell Technologies Services 提供履行服務所需的合作。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 Technologies Services 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，客戶應無償提供工作場所和環境讓 Dell Technologies Services 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。若系統原本並未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，則應另行提供 (不得向 Dell Technologies Services 收取任何費用)。

資料備份。在提供本服務之前及服務期間，客戶將完成受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式之備份。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，為可能發生的故障、變更或資料遺失採取預防措施。**Dell Technologies Services** 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

除非適用之當地法律另有規定，否則 **DELL TECHNOLOGIES SERVICES** 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。
- 損壞或遺失的可移除媒體。
- 無法使用系統或網路；及/或
- **Dell Technologies Services** 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

第三方保固。這些服務可能要求 **Dell Technologies Services** 存取非 **Dell Technologies Services** 製造或販售的硬體或軟體。如果 **Dell Technologies Services** 或其他非原廠人員對硬體或軟體執行動作，可能導致保固失效。客戶應負責確保 **Dell Technologies Services** 所執行的服務不會影響此類保固，或是保固即使受到影響，客戶也可以接受。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，**Dell Technologies Services** 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 Technologies Services** 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 Technologies Services 一般上班時間
聖克里斯多福、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	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、波多黎各自治邦代表。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。客戶聲明並保證第三方產品，包括但不限於搭配任何 Imaging Service 一起提交給 Dell 的映像中包含的軟體 (定義如下)，不包含限制性技術 (例如加密)，或者如果確實包含限制性技術，可在無出口許可證的情況下由 Dell 將第三方產品出口至任何國家/地區 (根據適用出口法律而被禁運的品項不在此限)。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章)。除上述保證以外，所有 Imaging Service(s) 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，且依適用情況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。

強烈建議客戶透過 Dell Online First Article (OFA) service 登入 (各區域的 OFA 可用性有所不同) , 並依照購買的任何 Factory Services 進行檢驗及核准。客戶使用 Online First Article service 時, 同意進行為時 2 個工作天的組態審查程序; 客戶可以進行安全登入, 登入資訊將於客戶當地時間第二天晚上 11:59 失效。若要求使用 Dell Online First Article service 核准您的組態, 請務必通知 Dell。

完成 OFA 檢驗後, 我們也建議客戶下單訂購樣品複查裝置進行檢驗以核准其組態 (下稱「客戶複查裝置」), 並使用「客戶複查裝置」檢驗與核准本服務已按照客戶的設計與要求運作。倘若客戶選擇不下單訂購客戶複查裝置, 則由 Dell 交貨給您的所有「支援產品」均可能同樣發生應用程式版本不符、裝置管理員衝突, 或其他履行服務的問題。Dell 依據本服務說明、任何相關主服務協議或 Dell 訂購單的條款所持續提供的服務與/或大量訂單處理作業, 如可藉由訂購客戶複查裝置並驗證服務的方式合理預防發生時, Dell 無需承擔任何賠償責任或為此負責。

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) 不可抗力的事件, Dell 將根據所要求的變更來認定額外的的工作, 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。

服務條款與條件

本服務說明是由客戶您 (下稱「您」或「客戶」) 與本服務訂購表單上所載法人 (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議所規範, 該協議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。您的客戶位置適用的 URL 清單請參閱下表, 您可以從中找到您的協議。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶位置	您購買服務所適用的條款與條件	
	客戶直接 購買服務	客戶透過 授權轉售商購買服務
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)

<p>拉丁美洲與 加勒比海 地區</p>	<p>特定國家/地區的本地 Dell.com 網站或 Dell.com/services/service-descriptions 。*</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 法人之間的協議，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。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。</p>
<p>亞太地區- 日本</p>	<p>特定國家/地區的本地 Dell.com 網站或 Dell.com/services/service-descriptions 。*</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 法人之間的協議，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。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。</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/services/service-descriptions 。*</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： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：Dell.co.uk/terms</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 法人之間的協議，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。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。</p>

*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需使用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/servicedescriptions 查詢。

隱私權：Dell Technologies Services 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引用。

若構成本協議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) 協議；(iii) 訂購表單。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。

一旦下單購買服務、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 或 DellEMC.com 網站，或 Dell Technologies 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [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，以及本文件併入引用之協議。如果您代表公司或其他法律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。倘若適用，只要客戶購買一項以上的服務，客戶的訂購表單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或終端使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell Technologies Services 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。客戶須在服務開始前至少 8 天確認任何重新排程的服務。
- B. 搭配服務購買之硬體的付款。**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 Technologies Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell Technologies Services 或 Dell Technologies Services 的服務提供者造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell Technologies Services 得拒絕提供服務。若因 Dell Technologies Services 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell Technologies Services 無法提供服務或延遲服務，則 Dell Technologies Services 概不負責。

- D. 選購服務。**客戶可向 Dell Technologies Services 購買選用服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，而 Dell Technologies Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務可能需與 Dell Technologies Services 另外簽署合約。如未另訂協議，則選用服務將依循本服務說明的規定。
- E. 轉讓與外包。**Dell Technologies Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務提供者，由其代表 Dell Technologies Services 提供服務。
- F. 取消服務。**在服務期間，Dell Technologies Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：
- 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。

若 Dell Technologies Services 取消本服務，Dell Technologies Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies Services 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies Services 之費用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授予的組態服務或任何權利轉讓給第三方。
- J. 服務將於購買後 180 天到期。**除適用法律另有規定及為執行 Asset Recovery Service (參閱附件 17) 之外，您只能在原始購買日起 180 天內 (下稱「到期日」) 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。到期日截止後，即使您未使用服務，仍視為 Dell 已提供服務

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。

ProDeploy Flex Base

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 Flex for Client Suite Services。SPOC 將擔任客戶的主要聯絡窗口，直到成功完成部署為止。

服務程序：

- 輸入包含 ProDeploy Flex for Client Suite Services 任一服務的訂單後，Dell 便會指定一名 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 (即 180 天的權利) 到期。
- 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

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配合

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。

Discovery and Recommendations

服務概觀

Discovery and Recommendations 為客戶提供 Dell 針對提供現場或 remote service 相關之部署活動最佳化的建議。

服務程序：

- 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
- 根據收集到的資訊和客戶購買的服務，Dell 可能會就現有部署計畫的內容提出特定修訂建議，以協助創造出最佳結果。

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 的責任：

- 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。

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

Post Deployment Support

服務概觀

Dell 為客戶、供應商和終端使用者提供 30 天的支援服務：

- 客戶將能 (通過電話、電子郵件或聊天室) 聯繫 Dell 支援小組，並就依據本服務說明所購買的任何 ProDeploy Flex for Client Suite Services 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。
- 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。

附件 1

Custom Image

服務概觀

Custom image 為客戶提供一種方便又有效的方式，在購買新的受支援的 Dell 支援產品時，可以自訂開發一套與作業系統相關的軟體應用程式與設定 (簡稱「映像」)。Dell 的組態服務程序會針對要在 Dell 原廠安裝的客戶「映像」進行驗證與測試。Dell 將在製造過程中載入映像，便可以在客戶支援產品製造期間套用該映像。

服務程序與 Dell 責任

每個 Custom Image 專案的程序 (「專案」定義為在 Dell 原廠中套用組態服務規格) 如下：

專案啟動

- SPOC 或 Dell 銷售人員應與客戶合作，記錄並瞭解技術規格單中的客戶技術需求。
- 客戶核准技術規格單並交還給 Dell，驗證其正確性並確認需求。
- 客戶應於審閱並核准出口法規遵循表單之後，將其送回 Dell，保證 Dell 可從客戶提交映像之國家/地區，將該映像出口至其他國家/地區。在建立 Custom Image 專案初期需提供出口證明書。
- 客戶提供映像給 Dell。您可以透過 Dell 檔案傳輸應用程式 (FTA)、Dell Image Assist，或郵寄 DVD/USB 媒體或硬碟，將映像提交給 Dell。
- 客戶使用 Online First Article service 時，同意進行為時 2 個工作天的組態審查程序；客戶可以進行安全登入，登入資訊將於客戶當地時間第二天晚上 11:59 失效。

專案開發

- Custom Image 工程師會在適用情況下開發 Custom Image 專案，讓原廠能載入客戶提交之映像，並按客戶要求進行任何自訂作業。
- 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。

專案完成

- 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。若已購買 Custom Image Service，強烈建議客戶購買「客戶複查裝置」進行檢驗，或透過 Dell Online First Article service 登入，確認映像客戶環境中已經通過完整測試及驗證，然後才能提升為接受大量訂單。
- 專案已準備好接受大量訂單。

客戶責任

把每個映像提交給 Dell 之前，客戶應完成以下工作：

- 保留上述映像之備份。在任何映像或受支援硬體平台發生的資料或程式遺失或還原，Dell 概不負責。
- 建立、測試並確認映像將在將被購買的支援硬體平台上按照客戶需求運作。
- 若適用，映像必須包含支援技術規格單中所載硬體所需的所有驅動程式。使用 Dell Image Assist 工具提供的動態映像，或為使原廠映像可開機的自訂工作序列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。
- 若適用，核准技術規格單並交還給 Dell，即可驗證正確性和確認需求。
- 若要求使用 Dell Online First Article service 核准您的組態，請務必通知 Dell。客戶同意進行為時 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。
- 在一開始開發組態服務專案時，請完成「映像出口法規遵循證書」，保證 Dell 可從客戶提交映像之國家/地區，將該映像出口至其他國家/地區。
- 若非 Dell OEM 系統，請提供作業系統之產品金鑰。
- 若適用，請購買或利用 Dell Online First Article 組態審查服務，來確保 Custom Imaging Services 符合客戶需求。
- 核准映像並核准後續的映像修訂。
- 因為任何有關使用 Custom Image 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的條款、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。
- 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。

服務要求：

- 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。
- Custom Imaging Services 適用於使用主要作業系統建立的映像 (例如特定的非消費型 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。客戶若沒有特定的受支援硬體平台/組態，應購買開發系統並使用它來建置及測試映像。

Custom Image Services 不含以下項目：

- 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
- 與此 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。

選購的 Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media。Configuration Imaging Service 提供一個方便又有效率的方式，可取得目前安裝在新的支援產品上最終生產的客戶映像副本。本服務僅能搭配包含 Configuration Imaging Services 的組態服務專案購買。CD/DVD/USB 映像還原媒體能讓客戶在自己的網站上將「支援產品」還原成原始出廠狀態。還原「映像」媒體僅能用來在「支援產品」上還原映像，且該產品含 Dell 隨之提供的「Configuration Imaging Service」。還原映像不會還原使用者資料及 Dell 公用程式磁碟分割，也不會更新以併入客戶在收到還原映像後對其所做的其他變更或修改。「映像」還原媒體 CD/DVD/USB 可能不支援所有作業系統 (例如 Linux)，請向您的 SPOC 洽詢「映像」還原媒體的可用性。

Dell System Restore

當某個自訂映像是由 Dell 於原廠中載入時，本項選購的「Configuration Imaging Service」，能讓「您」從硬碟的隱藏磁碟分割中重建系統。本服務僅能從儲存在電腦本機硬碟上一個隱藏的磁碟分割區的映像，還原某些 Dell 用戶端系統 (Dell Precision、Dell OptiPlex 和 Dell Latitude) 上的映像。

Dell System Restore 功能表與畫面僅提供英文介面。本服務僅能搭配含「Configuration Imaging Service」之組態服務專案來購買。本還原映像服務僅限映像的規格，而在製造時未特別納入映像的資料或功能則不會還原，例如使用者資料、Dell Utility Partition，或是在系統交付給客戶之後對映像所做的任何其他變更或修改。萬一隱藏的磁碟分割毀損、硬碟故障或被更換，便需要使用另一種還原方案。Dell System Restore 會使用 Microsoft Windows 映像操作。如有更多特定需求，請聯絡您的 SPOC。

其他 Dell Imaging Services

如需其他 Dell Custom Imaging Services (例如 Dell Image Assist、Microsoft® Configuration Manager、Microsoft® Deployment Toolkit、VMware Workspace ONE®) 的相關資訊，請聯絡您的 SPOC。

附件 2

Ready Image

服務概觀

Dell Ready Image Service 能讓客戶的終端使用者運算產品部署指定的 Windows 專業版、基礎語言、語言套件和平台適用的驅動程式，以安裝預設的 Windows 作業系統。

服務程序與 Dell 責任

Ready Image 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。

客戶責任

因為任何有關使用 Ready Image Service 設定支援產品的客戶指示，或因客戶無法遵循本服務附件規定的條款、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。

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。

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。客戶並不擁有此映像。客戶僅能存取本附件中所列出的允許安裝映像的服務。

排除服務

以下活動未包含在本服務中：

- 任何第三方軟體、作業系統或 Ready Image 所含之其他元素的供應或授權。
- 與 Ready Image Service 無關的任何硬體或軟體的實體安裝。

- 使用非 Dell 提供的選項自訂 Ready Image。
- 特定客戶的 Ready Image 測試的故障診斷或技術支援。
- 測試客戶特定之應用程式或硬體是否與 Ready Image 相容。
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動。

附件 3

Connected Configuration

服務概觀

Dell Connected Configuration service 能讓您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。每個已設定裝置的自動化工作序列，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，惟前提是擁有有效之 Dell 支援或維護合約的任何客戶部署解決方案，將由 Dell 按照該有效之支援或維護合約進行維修。
- Data migration services。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 預先隨需分配用戶端系統資產資料。
- 解決客戶部署解決方案問題或故障。
- 本服務附件具體註明的活動以外的任何其他活動。

Connected Configuration 客戶責任與技術需求

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 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、指示設定，或指定 Dell 服務直接搭配客戶終端使用者來進行此類工作。
 - 提供或致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 客戶需求文件、客戶部署解決方案 [實體或虛擬] 等項目）。

- 客戶必須指定單一聯絡窗口 (「客戶聯絡人」) 和多個技術聯絡窗口 (「技術聯絡人」)，以支援建置和維持每個區域 **Connected Configuration** 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。本解決方案必須支援指定的用戶端系統部署數量。
- 客戶將為每一個執行 **Connected Configuration services** 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執行環境 (**PXE**) 部署流程，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，以便開始並完成用戶端系統部署。
 - 客戶負責：
 - **PXE** 引導環境的設定
 - 測試/驗證要購買的用戶端硬體平台。在轉換為新用戶端硬體平台之前，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**) 的用戶端硬體平台必須使用 **Dell** 組態中心核准的 **USB** 到 **NIC** 網路介面卡來驗證 **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持用戶作業系統部署工作指示，包含啟動用戶端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，在運送前將系統關閉的步驟；以及在用戶端系統部署期間發生故障時將採取的故障診斷步驟。
 - 用戶端作業系統部署的工作指示必須包含清楚的指示與螢幕截圖，讓 Dell 原廠技術人員可以開始進行部署，並確認其成功完成。
 - 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用戶端系統部署所需內容。客戶必須使用其託管系統管理環境進行用戶端系統部署，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 and 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)。

- 利用自己的實體基礎設施資產，包括伺服器、防火牆/VPN 端點、網路交換器來部署用戶端系統的客戶，將會維護每個資產範圍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硬體：
 - 採用機架式硬體
 - 最高可使用 4U 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
 - 客戶內部 I.T.維護/停機時間，會影響客戶的用戶端作業系統部署解決方案者
 - 預期訂單量之變化，和/或部署用戶端系統所需時間超過 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，客戶應要求須捍衛、賠償 Dell 及使 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。

附件 4

Configure BIOS Settings

Configure BIOS Settings Service 為客戶提供一個方便有效的方式，在新支援產品的製造期間自訂 Dell 標準基本輸入/輸出設定（「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。

服務程序與 Dell 責任

包括 BIOS 設定的個別部署流程如下：

- 客戶與 SPOC 合作，記錄並瞭解技術規格文件中的客戶技術需求，以選擇可用的 BIOS 設定。
- 客戶驗證技術規格文件的正確性並確認需求。
- Dell 開發指令檔啟用 BIOS 設定的原廠設定。
- BIOS 自訂流程已在製造過程中完成測試。

客戶責任

- 測試並確認所要求的 BIOS 設定根據客戶在支援產品的需求運作。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。
- 按照 Dell 的要求提供任何及所有合理的協助，以便取得 Dell 執行服務所需的任何出口許可證。
- 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。

服務要求

- 並非所有的支援產品都可使用 BIOS 組態設定。客戶應諮詢 SPOC 或 Dell 銷售人員以瞭解各系統類型特定的設定功能。

- 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。

Configure BIOS Settings Services 不包含以下項目：

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 與本 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。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動

附件 5

Asset Tagging Service

服務概觀

在製造全新「支援產品」時，此 asset tagging service (下稱「Asset Tagging Service」) 提供一種方便有效的方法，將客戶提供或 Dell 產生的資產標籤貼於該產品上，並提供系統/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。

服務程序與 Dell 責任

以下為每個包含 Asset Tagging Services 之組態服務專案的程序：

專案啟動

- 若適用，SPOC 或 Dell 銷售人員與客戶合作，記錄並瞭解技術規格單中的客戶技術需求。
- 技術規格單規定資產標籤在系統/週邊設備上的位置，以及所需的資料欄位。
 - 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。
- 若適用，客戶核准技術規格單並交還給 Dell，驗證其正確性並確認需求。
- 若有需要，客戶可向 Dell 提供寄售的第三方產品 (例如資產標籤)。

專案開發

- 若適用，組態服務工程師按照技術規格單所載內容製作資產標籤或自訂 CMOS。
- 在製造過程中，組態服務之 Asset Tagging Service 將接受測試。

專案完成

- 建議客戶購買客戶複查裝置，以驗證並檢驗 Asset Tagging Services 是否能滿足客戶需求。
- 專案已準備好接受大量訂單。

客戶責任。客戶應：

- 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。
- 若適用，請填寫技術規格單，驗證其正確性，核准並提交。
- 若適用，請確認技術規格單中已包含資產標籤的位置與所需資料欄位。
- 若適用，請按照 Dell 的要求提供任何及所有合理驟，以取得執行組態服務所需的任何出口許可證。
- 請考慮訂購客戶複查裝置，以確保 Asset Tagging Services 符合客戶需求

- 若適用，請參與 Dell 的採購作業並提供合理協助，以提供給 Dell 足量的寄售 (客戶自有) 第三方產品，以便履行支援系統的訂單需求。
- 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。

Asset Tagging Service 要求：

- Dell 產生的資產標籤係以黑色列印。不提供彩色列印服務。Dell 自行產生的資產標籤提供以下規格：

美洲：

1. 5 吋 x 5 吋大型標籤，以雪面銅版紙列印，用於系統紙箱外部。
2. 1.5 吋 x 3 吋中型標籤，以銀白色聚脂雪面銅版紙列印，用於系統或周邊設備上。
3. 1 吋 x 2 吋小型標籤，以白色光面聚脂膜列印，用於系統或周邊設備上

歐洲、中東及非洲 (EMEA)：

1. 127 公釐 x 80 公釐大型標籤，以霧面白紙列印，用於系統紙箱外部。
2. 70 公釐 x 38 公釐中型標籤，以霧面白金特多龍列印，用於系統或週邊設備上。
3. 50 公釐 x 25 公釐小型標籤，以亮白特多龍標籤列印，用於系統或週邊設備上。

亞太與日本地區 (APJ)：

1. 127 公釐 x 76.2 公釐大型標籤，以亮白特多龍標籤列印，用於系統紙箱外部。
2. 38.1 公釐 x 50.8 公釐及自訂的 50.8 公釐 x 76.2 公釐中型標籤，以亮白特多龍標籤列印，用於系統或週邊設備上。
3. 50.8 公釐 x 25.4 公釐小型標籤，以亮白特多龍標籤列印，用於系統或週邊設備上。

中國：

1. 76.2 公釐 x 50.0 公釐大型標籤、以亮白特多龍標籤列印，用於系統紙箱外部。
2. 76.2 公釐 x 38.1 公釐中型標籤、以亮白特多龍標籤列印，用於系統或週邊設備上。
3. 50.8 公釐 x 25.4 公釐小型標籤，以亮白特多龍標籤列印，用於系統或週邊設備上。

- 客戶提供 (寄售) 的資產標籤必須事先印製，並於每張標籤之間打上分隔孔，某些區域 (如歐洲、中東及非洲，以及亞太與日本地區) 必須包含條碼。您必須向您的 SPOC 確認當地對客戶提供的資產標籤的要求和限制。

Asset Tagging Services 不含以下項目：

- 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。
- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。

附件 6

Asset Reporting Services

服務概觀

Asset reporting services (「Asset Reporting Service」) 提供方便有效的方法，讓客戶定期接收有關系統及訂單詳細資訊的報告。報告將按照客戶指定間隔 (每日、每週或每月)，以逗號分隔的文字檔或 Microsoft® Excel 試算表的格式提供給客戶。

服務程序與 Dell 責任

以下為每個包含 Asset Reporting Service 之組態服務專案的程序：

專案啟動

- SPOC 或 Dell 銷售人員應與客戶合作，記錄並瞭解技術規格單中的客戶技術需求。
- 客戶核准技術規格單並交還給 Dell，驗證其正確性並確認需求。

專案開發

- 組態服務工程師按照技術規格單所載內容建立報告。

專案完成

- 專案已準備好接受大量訂單。

客戶責任。客戶應：

- 提供電子郵件地址以利報告遞送。
- 若適用，請填寫技術規格單，驗證其正確性，核准並提交。
- 若適用，請按照 Dell 的要求提供任何及所有合理協助，以取得執行服務所需的任何出口許可證。
- 確認 Asset Reporting Service 符合客戶需求。
- 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。

服務要求：

- 若在報告期間未訂購系統，客戶將會收到空白的資產報告或不會收到資產報告。
- 並非所有系統或週邊設備均有完整的報告日期欄位。欲瞭解各個系統或週邊設備類型之特定及可用的報告資料欄位，請洽詢 SPOC。

Asset Reporting Services 不包含以下項目：

- 任何第三方軟體應用程式的供應或授權。
- 任何硬體或軟體的實體安裝。
- 列印資產標籤或本服務附件中特別註明以外的任何活動。

附件 7

Ship Box Label

服務概觀

Ship box label service (「Ship Box Label Service」) 協助客戶將包含自訂資料的列印標籤 (「Ship Box Label」) 貼在系統出貨箱上。客戶可透過本服務自訂最符合其特定要求的 Ship Box Label。

Ship Box Label 的可自訂元件可能隨時改變，但可能包括加入專屬內容或一般可從支援 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)。

服務程序：

本服務的程序如下：

- 客戶選取固定選項，其中包含下單時預選的 Ship Box Label，或
- 客戶與一位 Dell SPOC 合作，記錄並瞭解技術規格單中的客戶技術需求，再從可用的欄位和版面選項中選擇。
- 客戶核准技術規格單並交還給 Dell，驗證其正確性並確認需求

客戶責任：

客戶應：

- 針對任何專屬 Ship Box Label 內容提供所有必要的資料
- 請填寫技術規格單，驗證其正確性，核准並提交
- 交付 Dell 生產前先書面核准任何設計
- 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。

服務要求：

- 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。

Ship Box Label Services 不包含下列項目：

- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。

附件 8

Onsite PC Installation

本服務為新用戶端系統 (從 Dell 的支援產品清單中購買的電腦) 或老式系統 (替換成新用戶端系統的客戶現有電腦) 提供現場安裝和連線 (「Onsite PC Installation」) , 如本附件之具體說明。

部署計畫與排程

Dell 將收集客戶的現場和排程資訊。如果適用, Dell 也會收集老式系統上原本部署的相關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。對於每一個客戶的部署現場, 客戶將確保在開始現場服務之前, 為 Dell 提供每個現場專屬的所有重要資訊。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。

現場用戶端安裝功能

安裝用戶端系統

- 從貨運箱取出新的用戶端系統, 並檢查元件是否有任何損壞
- 用戶端系統桌邊周邊裝置 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等) 的排列與連線
- 將用戶端系統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, 使其恢復原狀

用戶端系統的連線能力

- 啟動新的用戶端系統, 並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路
- 使用客戶提供的使用者 ID 與密碼, 登入新的用戶端系統
- 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) :
 - 現有外部桌邊周邊裝置重新連線, 或是安裝新的外部桌邊周邊裝置至用戶端系統, 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
 - 將用戶端系統加入工作群組。將用戶端系統加入 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用戶端系統

- 還原網路檔案共用
- 有關新用戶端系統主要功能的簡短與基本介紹

解除安裝老式系統 (如果適用，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
- 以新用戶端系統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

對應的服務

Onsite PC (Client) Installation Service 可搭配下列項目購買：

- End User Scheduling (附件 9)
- Offsite Trash Removal (附件 10)
- Onsite Additional Technician Time (附件 11)
- Onsite Data Migration (附件 12)
- Onsite Application Installation (附件 13)

服務要求

若要執行本服務，必須符合下列條件：

- 客戶必須為每個要安裝的用戶端系統購買個別的「Onsite PC Installation Service」
- 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。Dell 會付出合理的努力盡量增加每個客戶現場同一棟建築物合理距離內的服務數量，並儘量減少每個客戶現場的往返次數
- 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，須同時安裝新的用戶端系統
- 本服務開始前，客戶必須先要在要安裝的建築物內確定用戶端系統的位置。客戶必須向 Dell 提供每個用戶端系統的確切位置。
- 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
- 客戶必須擁有電話和可靠的網際網路連線
- 如果客戶已購買「Onsite Data Migration Service」(附件 12)，則將在相同的專案範圍內協調遷移與安裝服務的排程，並在任何可行的情況下由相同的現場工作人員執行
- 用戶端系統必須預先載入或是已經安裝作業系統

排除服務

- 設定新網路
- 系統在不同位置之間的運輸或其他類型的物流服務 (如有需要，客戶可購買 Onsite Additional Tech Time (附件 11))
- 老式系統的非現場移除及/或回收 (如有需要，客戶可購買附件 10 的 Offsite Trash Removal)

- 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 Service 享有多位技術人員到訪
- 將硬體掛接在表面或周邊裝置上需使用工具或多個技術人員協助
- 任何資料備份或資料還原，包括災難回復
- 任何資料遷移 (如有需要，客戶可購買「Onsite Data Migration Service」(附件 12))
- 在與對應的 Onsite PC Installation Service 事件無關的事件中遷移資料
- 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
- 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。軟體應用程式會安裝/重新安裝而未轉移
- 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 8 具體規定以外的任何其他活動

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 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
- 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
- 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，成人必須隨時在場
- 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
- 確定用戶端系統已連接至區域網路，而且網際網路連線穩定可靠
- 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。

其他的條款與條件

- 若客戶在技術人員已在場或到場前因自身延誤而導致無法進行現場用戶端安裝服務，可能要支付額外費用。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。
- 客戶可自訂標準說明，或提供自己的一組指示定義他們想要執行的現場活動。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。

附件 9

Onsite End User Scheduling

如果客戶購買 End User Scheduling Service，Dell 將協助客戶處理接收新裝置的人員 (終端使用者) 和負責執行安裝服務的現場技術人員之間的協調。

本服務必須與 Onsite PC Installation 一起購買 (每裝置 1 個)。

Dell 的責任

- Dell 將根據 Dell 及客戶議定的部署計畫中排定安裝的日期和位置，為每一位終端使用者制定一份排程，並併入上述部署計畫中。
- Dell 將根據部署計畫，透過電子郵件通知每一位終端使用者其排程日/日期，並在部署日期即將到來時傳送電子郵件提醒。
- 在合理範圍內，Dell 將根據終端使用者提出的重新排程要求更新每一位終端使用者的排程，包括排定的安裝日和位置。
- Dell 將與現場技術人員協調，以利配合排定的安裝日
- 必要時，Dell 將提供尚未與客戶指定聯絡人確認預定時程的終端使用者名單

客戶責任

客戶將負責：

- 客戶必須至少指派一位聯絡人擔任部署排程的指定聯絡人，以到場人員為佳。
- 客戶必須提供終端使用者的聯絡資訊，包括但不限於：姓名、電話號碼和電子郵件地址，並使用 Excel 範本 (由 Dell SPOC 提供) 將聯絡資料併入部署計畫。
- 客戶必須告知其終端使用者，Dell 在進行安裝排程之前，會先聯繫他們安排部署時程
- 客戶指定的潛在客戶必須傳達他們收到的要求 Dell 重新排程的任何請求。
- 任何終端使用者未回應 Dell 的安裝排程要求時，客戶必須與 Dell 共同協調該使用者的安裝
- 部署和終端使用者排程最終確認後，客戶必須確保終端使用者屆時撥冗進行或假使排程的終端使用者屆時無法抽空進行，找出替代的終端使用者。
- 客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)
- 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。

其他規定

- 在排程日前 8 天即視為終端使用者排程獲得最終確認
- 未能提早 7 天發出通知的排程變更要求，可能要收取費用。若 Dell 無法配合所要求的排程變更，可能會收取額外的重新排程或取消費用。
- 重新排程的要求若未能在 5 天之前提出，則無法遵行辦理
- 排程安裝日期當天無法抽空進行的任何終端使用者可能要支付額外費用。
- 客戶可要求終端使用者優先進行
- 排程最終確認後，任何必要的重新到訪、重新排程或其他部署計畫的變動，都可能向客戶收取額外費用。
- Dell 技術人員將盡一切努力維持所傳達的排程，惟假使有無法預測的情況，Dell 有權調整排程。
- 不適用於 ThinClient 裝置

排除服務

- 將終端使用者排程指定為一天的特定時間
- 以電話作為主要的終端使用者聯絡方式，Dell 會自行決定使用電話來聯絡特定終端使用者。
- 現場排程資源及安裝技術人員不負責維護或更新排程
- 本服務附件具體規定以外的任何其他活動

附件 10

Offsite Trash Removal

客戶如有購買 Offsite Trash Removal Service，Dell 將會移除所要部署的系統及週邊設備的包裝和包材。本服務不包括移除要換掉的系統（「老式系統」）。服務必須與現場安裝服務一併提供。

客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)。

客戶責任

客戶如果需要保留任何包裝，需要事先通知 Dell。

有關如何從客戶的工作場所移除包裝的任何垃圾處理具體要求，請告訴 Dell。

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。

排除服務

Dell 不會處置老式系統或週邊設備。

附件 11

Onsite Additional Technician Time

作為 Onsite PC Installation Service 的一部分，本服務選項為客戶提供額外技術人員時間（「Onsite Additional Technician Time」），本附件 11 中有更具體的說明。技術人員時間會限定一台電腦使用。

Onsite Additional Technician Time 功能

- 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)
- 所提供的額外技術人員時間，其技術等級與 Onsite PC Installation Service 相同
- Onsite Additional Technician Time 的定義為額外一小時的技術人員時間。
- 以每單位 (箱，限定對象) 為基礎的活動

「Onsite Additional Technician Time」可用來處理以下事項：

- 顯示器安裝
- 預備階段
- 週邊設備安裝
- 設定電腦與顯示器
- 客戶有關安裝的問題

對應的服務

客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)。

服務要求

若要執行本服務，必須符合下列條件：

客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)。Onsite Additional Technician Time 的排程時間，將與隨系統購買的 Onsite PC Installation service 在單一部署現場連續進行，且必須在同一工作日內完成。

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 11 具體規定以外的任何其他活動

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
- 在 **Onsite Additional Technician Time** 的指定時限內完成活動
- 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。

附件 12

Onsite Data Migration

服務概觀

Onsite Data Migration Service 提供將資料從老式系統 (現有本機電腦) 遷移至新的 Dell 支援產品的服務 (「Data Migration Service」或「Data Migration Services」)。本服務附件中有更具體的說明。本服務會在新系統安裝流程期間提供以及配合此流程來提供。

Data Migration Service 功能

- 根據現場調查時所定義的要求，從更換成支援產品的每個客戶系統 (「老式系統」) 中擷取使用者資料與設定。
- 將網域使用者設定檔相關資料遷移至新的支援產品
- 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，將老式系統直接移轉至新的支援產品
 - 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
- 在遷移完成時，Dell 技術人員將確認及/或回報是否確實完成遷移

服務要求

- 客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (附件 8) (每裝置 1 個)
- Data Migration services 必須與 Onsite PC Installation service 一起提供
- 由 Dell 使用資料遷移工具執行 Data Migration services。
- 遷移與安裝服務的排程必須在相同的專案範圍內進行協調，並由 Dell 現場工作人員執行
- 在安裝多台 PC 期間，技術人員將同時遷移多部 PC 的資料。
- Dell 假定目前沒有任何因素限制老式系統轉移到更換系統的速度，包括但不限於：
 - 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
 - 舊版系統上執行的程序
 - 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)

排除服務

- 轉移超過 100 GB 的資料 (如果與現場系統安裝事件一起提供)
- 使用非 Dell 指定的任何其他工具進行 Data Migration，以利 Dell 人員履行服務以及讓客戶履行義務
- 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。
- 遷移與安裝服務的個別排程。
- 轉移在系統安裝應用程式所需的應用程式或指令碼式。
- 此工具將不會移動/複製應用程式或軟體。
- 與網路基礎結構組態或故障診斷有關的任何活動。
- 本附件 12 的 Data Migration service 功能說明中未特別註明之任何活動。

客戶責任

客戶將負責：

- 遵守 Onsite PC Installation Service (附件 8) 的客戶責任
- 如有需要，客戶應提供 3.x USB/外接式媒體以利轉移資料
- Dell 依照服務範圍與排程提供服務之能力，取決於客戶及時決定其關鍵決策、提供重要資訊以及核准。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。
- 客戶將確保與 Dell 之間及時溝通，包含任何範圍相關疑問或要求。客戶應在專案開始時提供關鍵聯絡人之清單，以便與 Dell 進行合作。關鍵聯絡人將負責溝通事宜並和 Dell 管理專案交付項目。
- 客戶將提供服務範圍相關事務所需的技術與業務聯絡窗口。關鍵聯絡人將參與會議，並在必要時及時提供決定與資訊以利 Dell 執行服務。
- 客戶必須負責來源儲存陣列環境的任何補救，但具有有效支援保固的 Dell 支援儲存平台不在此限。
- 客戶必須負責來源儲存陣列的任何組態，本服務另有規定者除外。
- 客戶應負責在離線遷移之後讓應用程式進入生產狀態。
- 開始離線遷移資料前，客戶應負責關閉主機/伺服器應用程式。
- 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
- 客戶將提供任何老式系統上原本部署相關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。客戶也將提供每個客戶部署現場的現場和 (如適用) 排程資訊，以確保在開始服務之前，已經為 Dell 提供該現場特有的所有重要詳細資料。

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。若有需要 (無論資料遷移或 DMT 安裝程式)，客戶必須自行提供 USB/外接式媒體。
- 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。

附件 13

Onsite Application Installation

客戶如有購買 Onsite Application Installation，Dell 將協助該客戶安裝最多五 (5) 種特定軟體應用程式，或修改與其新「支援產品」安裝相關的選定作業系統設定。應用程式會在部署新資產期間於現場安裝。

Dell 將與客戶合作，透過工作說明(透過傳送電子郵件給 SPOC) 記錄並瞭解客戶的應用程式安裝需求。客戶透過 SPOC 的電子郵件審查並核准該規格，以驗證正確性並確認需求。

客戶責任

客戶將負責：

- 提供所需的指令檔、USB 或 CD/DVD 以執行應用程式安裝
- 建立、測試，並確認軟體應用程式及作業系統設定在將被購買的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。
- Dell 技術人員在抵達時便會提供所有必要的授權、數量充足的安裝媒體和安裝指示。
- 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
- 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。
- 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。
- 所有客戶現場的網路基礎結構均穩定。
- 客戶確保所有軟體應用程式都經過認證、可正常操作，並且與新用戶端系統組態和作業系統相容。
- 客戶購買本服務必須搭配 Onsite PC Installation (每裝置 1 個)
- 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。

服務限制

- 桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Microsoft Windows 7 或 Window 8、Windows 10 [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
- 應用程式必須與隨系統購買的系統現場安裝服務 (Onsite PC Installation – 附件 8) 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 ThinClient 裝置
- Dell 安裝軟體應用程式的嘗試次數不會超過 3 次。

附件 14

Remote PC Installation

服務概觀

Remote PC Installation Service 為用戶端系統 (從 Dell 的支援產品清單中購買的電腦) 或老式系統 (替換成新用戶端系統的客戶現有電腦) 的安裝和連線能力提供遠端協助，以及 (如適用的話)，隨附的桌邊周邊裝置以及終端使用者的檔案和系統設定轉移，以及客戶提供軟體的安裝服務 (「Remote PC Installation」)，如果也包含在客戶發票內的話。

對應的服務

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

服務審查

Dell 將與客戶合作審查所購買服務的範圍。如果適用，Dell 也會收集老式系統上原本部署的相關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之現場和 (如適用) 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。

Remote PC Installation 功能

用戶端系統安裝方面的協助

- 從貨運箱取出新的用戶端系統，並檢查元件是否有任何損壞的遠端指導
- 協助客戶連接用戶端系統桌邊周邊裝置 (例如顯示器、鍵盤、電源供應器、滑鼠等)
- 協助客戶將用戶端系統連接至客戶的電源和網路來源

用戶端系統連接能力方面的協助

- 協助啟動新的用戶端系統，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，登入新的用戶端系統
- 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周邊裝置重新連線，或安裝新的外部桌邊周邊裝置至用戶端系統，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)
 - 協助透過 Windows 原生介面完成基本網域加入

- 將用戶端系統加入工作群組。可應客戶要求，將用戶端系統加入 **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用戶端系統
- 還原網路檔案共用
- 有關新用戶端系統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用戶端系統
- 轉移一般應用程式設定

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

服務要求

若要執行本服務，必須符合下列條件：

- 客戶必須為每個要安裝的用戶端系統購買個別的 **Remote PC Installation Service**
- 客戶必須擁有電話和可靠的網際網路連線
- 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
- 如果客戶已購買「**Remote Data Migration Service**」(附件 16)，則將在相同的專案範圍內協調遷移與安裝服務的排程，並在任何可行的情況下由相同的遠端工作人員執行
- 用戶端系統必須預先載入或是已經安裝作業系統

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** 人員可以履行本服務

- 將使用者帳戶的資料轉移至替代網域
- 任何資料遷移 (如有需要，客戶可購買「Remote Data Migration Service」(附件 16))
- 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。軟體應用程式會安裝/重新安裝而未轉移
- 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 14 具體規定以外的任何其他活動

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 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
- 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
- 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
- 確定用戶端系統已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線
- 如果需要外接式媒體，客戶必須提供 USB/外接式媒體
- 如果適用，請提供雲端儲存裝置、外接式磁碟機或媒體
- 如有需要，請購買對應的 Remote Services 附加項目

其他的條款與條件

- 若客戶因自身延誤而導致 Dell 無法進行 Remote PC Installation Service，可能會收取額外費用。
- 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。

附件 15

Remote Application Installation

服務概觀

客戶如有購買 Remote Application Installation Service，Dell 將協助該客戶安裝最多五 (5) 種特定軟體應用程式，或修改與其新支援產品安裝相關的選定作業系統設定。安裝應用程式會在遠端部署新資產期間於遠端進行。本服務必須搭配 Remote PC Installation Service 一起購買 (附件 14) (每裝置 1 個)。

Dell 將與客戶合作透過工作說明 (透過傳送電子郵件給 SPOC) 記錄並瞭解客戶的技術需求。客戶透過 SPOC 的電子郵件審查並核准該規格，以驗證正確性並確認需求。

對應的服務

- Remote Data Migration

客戶責任

客戶將負責：

- 提供所需的指令檔、USB 或 CD/DVD (終端使用者必須擁有實體媒體) 以執行應用程式安裝。
- 建立、測試，並確認軟體應用程式及作業系統設定在將被購買的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。
- Dell 技術人員在必要時會提供所有必要的授權、數量充足的安裝媒體和安裝指示。
- 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。
- 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。
- 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。
- 所有客戶現場的網路基礎結構均穩定。
- 客戶確保所有軟體應用程式都經過認證、可正常操作，並且與新用戶端系統組態和作業系統相容。
- 客戶購買本服務必須搭配 Remote PC Installation Service (每裝置 1 個)。
- 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。

服務限制

- 桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Microsoft Windows 7 或 Window 8、Windows 10 [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
- 應用程式必須與隨系統購買的 Remote PC Installation (附件 14)，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 ThinClient 裝置
- Dell 安裝軟體應用程式的嘗試次數不會超過 3 次。

附件 16

Remote Data Migration

服務概觀

Remote Data Migration Service 提供將終端使用者資料 (「Remote Data」) 從老式系統轉移至新用戶端系統的服務，本附件中有更具體的說明。本服務必須搭配 Remote PC Installation (附件 14) 一起購買 (每裝置 1 個)。

服務審查

Dell 將與客戶合作審查所購買服務的範圍。如果適用，Dell 也會收集老式系統上原本部署的相關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之現場和 (如適用) 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。

資料遷移

- 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用戶端系統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，技術人員將確認及/或回報是否確實完成轉移

對應的服務

Remote Data Migration 可搭配下列項目購買：

- Remote PC Installation

服務要求

若要執行本服務，必須符合下列條件：

- Remote Data Migration services 必須與 Remote PC Installation service 一起提供
- 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
- 客戶必須擁有電話和可靠的網際網路連線
- 轉移與安裝服務的排程必須在相同的專案範圍內協調
- 用戶端系統必須預先載入或是已經安裝作業系統

排除服務

- 在與對應的 Remote PC Installation Service 事件無關的事件中轉移資料
- 轉移超過 100 GB 的資料
- 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。軟體應用程式會安裝/重新安裝而未轉移
- 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 16 具體規定以外的任何其他活動

客戶責任

客戶同意承擔下列具體責任：

- 遵守 Remote PC Installation Service (附件 14) 的客戶責任
- 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
- 確定用戶端系統已連接至區域網路，並有可靠的網際網路連線
- 如果需要外接式媒體，客戶必須提供自己的 USB/外接式媒體
- 如果適用，請提供雲端儲存裝置、外接式磁碟機或媒體
- 提供老式系統上原本部署的相關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
- 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

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。

附件 17

Asset Recovery Services : 資產轉售與回收服務

可搭配以下項目購買：

- 任何 ProDeploy Flex for Client Suite service

簡介

Dell Technologies Services (下稱「Dell」) 很榮幸能根據本服務附件 (下稱「服務附件」) 提供 Asset Recovery Services (下稱「服務」)。

本服務適用範圍

本服務協助您以環保便利的方法處置不需要的設備。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。

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

客戶自有設備的選項：

- **IT 資產轉售與回收服務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。
- **所有服務：** 也包括方便客戶管理的 Single Point of Contact (下稱「回收經理」)，並能存取 Dell 自助服務入口網站。

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。

存取 Dell 自助服務入口網站

購買 Asset Recovery Services 的客戶可存取 Dell 自助服務入口網站。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
- 檢視服務折抵
- 排程和追蹤服務
- 檢視和下載報告
- 針對透過本資產轉售與回收服務所轉售的設備之殘餘價值，要求支付款項

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 **Dell** 自助服務入口網站存取。

客戶使用 **Dell** 自助服務入口網站時，須遵守與客戶購買之 **Asset Recovery Services** 選項相對應的 **Dell** 自助入口網站使用條款 (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 **Dell** 自助服務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 Dell 自助服務入口網站**，讓客戶能夠：
 - **取得鑑定價值**：客戶可以看到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服務折抵、最近的活動，以及待完成的動作
 - **排程服務**：客戶可根據所在位置、所需日期和上班時間內的時間進行服務排程。
 - **追蹤服務**：客戶可查看每項服務的狀態，包括排程、擱置中、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**：轉售/回收利用服務的處理包括：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、服務折抵可用性、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**：當客戶符合資格接收轉售設備的價值時，客戶可以透過 **Dell** 自助服務入口網站申請使用電子轉帳來獲得付款。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。

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：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括專門為客戶開發任何智慧財產權。

服務特定的客戶責任

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 Technologies Services 執行服務的能力產生負面影響：

- **Resale/Recycle Service**。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，並使用透過客戶入口網站提供的印製標籤。
 - 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；以及
 - 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。
 - 對於 Dell 未於資料淨化摘要上註明資料淨化成功 (顯示「PASS」) 的任何設備 (例如資料淨化失敗的硬碟)，客戶已移除設備中的所有機密、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。

- 除非客戶另行揭露且在商品運送前 Dell 以書面形式確認，否則在交付給 Dell 時，該設備依製造商公佈的規格運作；以及
- 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說明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。

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。

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、DVD/DVR)

客戶特此同意根據適用的 Dell 訂單確認，以及本服務說明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，根據本服務說明，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說明中所述的要求，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。

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說明所提供的服務相關，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說明所提供服務的責任，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：

1. 除非是肇因於 DELL 和/或其服務提供者在客戶現場未能依據本文前述程序正確執行資料淨化，而隨後在資料淨化摘要上認證此類硬碟為成功淨化，而導致未經授權揭露系統硬碟上的資料，否則對於駐留在設備上的資料之安全性或機密性，DELL 概不負責 (無論是合約責任、侵權責任或其他責任)。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，只要客戶購買一項以上的服務，客戶的訂購表單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或終端使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell Technologies Services 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。客戶須在服務開始前至少 8 天確認任何重新排程的服務。
- B. **搭配服務購買之硬體的付款**。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 Technologies Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell Technologies Services 或 Dell Technologies Services 的服務提供者造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell Technologies Services 得拒絕提供服務。若因 Dell Technologies Services 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell Technologies Services 無法提供服務或延遲服務，則 Dell Technologies Services 概不負責。
- D. **選購服務**。客戶可向 Dell Technologies Services 購買選用服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，而 Dell Technologies Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務可能需與 Dell Technologies Services 另外簽署合約。如未另訂協議，則選用服務將依循本服務說明的規定。
- E. **轉讓與外包**。Dell Technologies Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務提供者，由其代表 Dell Technologies Services 提供服務。
- F. **取消服務**。在服務期間，Dell Technologies Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：
 - 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用。
 - 客戶濫用、威脅或拒絕配合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。

若 Dell Technologies Services 取消本服務，Dell Technologies Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies Services 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell Technologies Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies Services 之費用或應付款項要求退費。

- G. **地理限制與地點變更**。並非所有地點都能提供本服務。服務選項 (包括服務等級、提供技術支援時段和現場回應時間) 依地理地區而有所不同。此外，客戶所在地可能無法購買特定選項。如需詳細資訊，請聯絡您的銷售代表。

附件 18

Connected Provisioning

服務概觀

Dell Connected Provisioning 服務可透過 Dell 供應鏈中的安全網際網路連線，使用其統一端點管理 (UEM) 解決方案來設定客戶的用戶端系統。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。

存取 Dell 自助服務入口網站

購買 Connected Provisioning 服務的客戶可存取 Dell 自助服務入口網站。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：

- 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 詳細資料，均可透過 Dell 自助服務入口網站存取。

客戶使用 Dell 自助服務入口網站時，須遵守與客戶購買之 Connected Provisioning 選項相對應的 Dell 自助服務入口網站使用條款 (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 Dell 自助服務入口網站的任何使用，Dell 的免責聲明和/或客戶的責任承擔。

服務程序與 Dell 責任

Connected Provisioning 服務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。

Dell 執行 Connected Provisioning 服務期間，將為每個新的 PC 硬體系統執行下列工作：

- 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 技術人員將準備電腦以利最後出貨。
- 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 服務的範圍。

在任何關乎使用安全連線和 Connected Provisioning 服務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 服務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」)。
- Dell 提供之任何客戶統一端點管理解決方案或客戶軟體的支援或維護 (前提是要有具備有效 Dell 支援或維護合約的客戶統一端點管理解決方案)，將由 Dell 根據該等有效 Dell 支援或維護合約提供服務。
- 用戶端資料遷移服務。
- 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
- 本服務說明內容以外的任何其他活動。

Connected Provisioning 客戶責任與技術需求

購買本服務的客戶必須滿足或超越下列要求和責任。客戶若無法提供這些 Connected Provisioning 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。

- 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 (「客戶聯絡人」) 和 UEM 系統管理員技術聯絡窗口 (「技術聯絡人」)，以支援維持每個區域 Connected Provisioning 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，且客戶同意在有關於客戶 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，且啟動及完成用戶端系統部署所需的技術人員互動限制在十 (10) 分鐘內。
- 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窗口及時予以補救。如果問題未及時解決，Dell 有權取消這些廢棄的訂單。