

服務說明

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

簡介

本文件及其附件（「服務說明」）概述用戶端 Basic Deployment、用戶端 ProDeploy 和用戶端 ProDeploy Plus 的服務功能（各稱為「本服務」，並統稱為「各項服務」）。各項服務統籌為 Dell 的 ProDeploy Client Suite（簡稱「ProDeploy Suite」）。

Dell EMC Services（簡稱「Dell」）很高興根據本服務說明提供這些服務。您的報價單、訂單或雙方相互議訂的其他發票表單或訂購確認函（適用情況下簡稱「訂單表單」）將包括您已購買的服務名稱和可用服務選項。如需更多協助，或要求服務合約複本，請聯絡您的銷售代表。

服務協議適用範疇

ProDeploy Suite 的個別服務層級也有與本服務說明對應的附件，進一步說明適用服務的功能。請注意，Basic Deployment 的所有服務功能也開放給購買 ProDeploy 的客戶（定義如下）使用，而 Basic Deployment 與 ProDeploy 的所有服務功能則開放給購買 ProDeploy Plus 的客戶使用。這些服務功能包括：

- **Basic Deployment 服務**：BIOS 組態設定、「支援產品」的資產標籤黏貼（定義如下）、Ship Box Label 應用和資產報表編製（更多完整描述請參閱本文附件 A）；
- **ProDeploy 服務**：映像製作、遠端或現場安裝、Dell 隨需分配、Dell 部署工程師施行計畫的研擬與含有產品導向與任務指示的產品文件（簡稱「知識轉移」）（更多完整描述請參閱本文附件 B）；
- **ProDeploy Plus 服務**：Connected Configuration、資料遷移、透過 ProSupport Plus 的 Technology Service Manager (TSM) 投入、部署後 30 天支援與訓練點數（更多完整描述請參閱本文附件 C）。
- **所有的服務**：也包括遠端部署專案管理的單一聯絡人（「專案經理」）和 TechDirect 入口網站的存取。



部署前活動

Dell 和客戶應完成本服務說明所列的任何必要活動，此為部署服務前可完成的必要活動，以履行客戶對本服務的責任。這些活動將驗證本服務說明中列明的假設、要求、程序和責任。若發現任何假設、要求、程序或責任有誤，可透過變更控制流程修改定價與 / 或服務範疇，以反映實際作業環境。

使用固定選項購買 Basic Deployment 的客戶將不會有待完成的額外部署前活動，因為我們將根據客戶購買時所選的 Basic Deployment 版本事先選好他們的組態詳情。

TechDirect 入口網站存取權限

購買任何級別的 ProDeploy for Client Suite 的客戶均可獲得 TechDirect 入口網站的存取權限。

客戶將根據購買的服務從入口網站執行許多自家部署相關任務，包括但不限於：

- 具體指明組態詳細資訊如 BIOS 設定和資產標記；
- 提供部署位址和審查現場作業指示說明；
- 建立結合組態設定與現場安裝細節的重覆使用設定檔；以及
- 上傳和下載關鍵的工具和文件。

TechDirect 將會維護所有 ProDeploy 部署的詳細規格，而客戶將在 TechDirect 入口網站上檢閱、確認並核准所有和客戶購買使用之服務相對應的部署規格。客戶一旦在 TechDirect 入口網站上同意有關其「服務」購買使用的資料提交條款，將需依此使用 TechDirect 入口網站，這些條款包括但不限於客戶檢閱、承認和核准「支援產品」規格(可從 TechDirect 入口網站查看)之義務，以及在客戶依此網站所示條款接受自己對此網站的任何使用層面後，Dell 不需為這些層面負責的免責聲明條款及/或客戶需為這些層面負責的自負條款。

客戶責任

客戶的專案經理將與 Dell 程式管理員及指定代表合作，在對應服務履行之前及期間支援活動。這些責任包括但不限於：

- 提供要求和所需的技術資料以在提交訂單後 10 個工作日內完成服務；
- 為每一個將進行現場服務部署的客戶地點指定地點協調員；
- 確保計畫實行期間具有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安排事宜；
- 保持溝通，以避免在安排上出現衝突；
- 提供 Dell 須用以提供服務之客戶工作場所與系統，包括遠端存取權限；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。



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

與遠端和現場技術人員合作。 客戶及其終端使用者 (若適用)，將配合任何 Dell 遠端或現場部署技術人員，並遵循其指示。

現場義務。 鑒於需要現場履行服務情況下，客戶將 (無償) 提供 Dell 免費、安全充足的客戶設施與支援產品存取權，包括充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或游標控制裝置) 和鍵盤，也應一併提供備用 (Dell 不支付任何成本費用)。

備份資料及移除機密資料。 Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份所有受影響系統的現有資料、軟體與程式。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、專屬或個人資訊以及任何抽取式媒體裝置 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，無論是否有現場技術人員提供協助。對於以下事項，DELL 概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置；
- 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 或第三方服務提供商的任何行為或疏忽 (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。購買 ProDeploy Plus 且使用資料遷移服務的客戶應備份任何客戶資料或採取任何其他適當的措施，防止資料遺失的風險。退還「支援產品」或其零件時，客戶將只能退還技術人員電話中已經要求的支援產品或零件。

協力廠商保固。 這些服務可能需要 Dell 存取非他們製造的硬體或軟體。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。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。 客戶可使用協力廠商 (例如：承包商、代理商、系統整合商與 / 或通路合作夥伴) 代表客戶與 Dell 進行必要合作以便提供客戶服務 (以下簡稱「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全權負責。客戶進一步同意賠償並力保 Dell 免因個別客戶合作夥伴的任何行為或疏失導造成的任何所有損害、成本和開銷 (包括訴訟費用和法院或和解成本) 受到索要的傷害。



協力廠商產品。「協力廠商產品」應指 Dell 連同服務一起使用的任何硬體、軟體或其他有形或無形材料（由客戶提供 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 / 或安裝協力廠商產品的權利和授權，而不侵犯或違反此類協力廠商產品提供商或擁有人的所有權或授權（包括專利和版權）。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 之間書面議訂外，DELL 在此免對協力廠商產品相關的任何所有明示或暗示保固負責。協力廠商產品須以協力廠商和客戶之間訂定的條款與條件為主。對於服務對協力廠商產品的任何保固可能造成的任何影響，DELL 概不負責。依據適用當地法律准許的最大程度，Dell 對協力廠商產品應無賠償責任，且對於此類協力廠商產品的任何供應相關損害或賠償責任，客戶應僅向協力廠商索賠。

無個人資料或個人身份資訊。任何提交 Dell 的協力廠商產品，包括但不限於映像、應用程式和文件，均不得包含任何個人身份資訊或其他個人資料。除非當地適用法律另行規定，否則「個人身份資訊」（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 Dell 用於提供服務的任何協力廠商產品將不包含個人身份資訊。請洽詢 Dell 銷售代表以取得進一步協助。**請勿將內含個人身份資訊的協力廠商產品提交 DELL。**

出口。客戶聲明並保證，協力廠商產品包括但不限於配合任何映像製作服務（定義如下）提交 Dell 映像的軟體，且不包含限制性技術（例如加密）或者，確實內含限制性技術，但無出口授權情況下，Dell 仍具備出口協力廠商產品至任何國家 / 地區（適用出口禁運法規的品項不在此限）資格的产品。Dell 對於判定是否具備出口授權或有無資格在無授權情況下出口協力廠商產品的任何聲明精確性恕不負責。客戶的出口憑證必須支援適用的區域和當地法律、規定及要求（例如：實體簽名對電子簽名）。除上述保證以外，所有映像製作服務均需另行簽署的出口憑證（以下簡稱「映像出口法規遵循證明」）。在特定國家 / 地區中，可能需要配合其他服務提供出口證明（例如：資產標記組態、硬體組態或軟體組態）。任何必要的出口證明務必在 Dell 實施適用的服務之前完成、簽署並送回 Dell。若 Dell 必須取得協力廠商產品出口許可證方可提供本服務，客戶在此同意免費提供 Dell 取得上述出口授權的任何所需的合理協助。

客戶賠償。對於因 (a) 客戶無法取得協力廠商產品相關適當授權、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或整合服務的軟體或資料，或因 (b) 客戶違反或遭控違反適用的出口法律、規定及命令，而對是否具備出口授權做出任何不精確陳述，或對 Dell 提出任何指控，客戶應對協力廠商以上述為由提出的求償或採取的行動進行口頭抗辯、賠償並力保 Dell 免因索要而受到傷害。

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。客戶確認本服務屬客戶自選性質服務。Dell 應有權仰賴客戶所提供的技術規格文件。對於根據客戶的技術規格履行提供服務引發的賠償責任或損壞，Dell 恕不負責。若以 Dell 單方仍屬合理意見認為提議的服務屬技術上不可行項目，Dell 保留拒絕進行提供服務工作的權利。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 仰賴協力廠商產品及客戶或協力廠商提供的協助。



強烈建議客戶透過 Dell Online First Article (OFA) 服務登入 (OFA 的可用性區域有別) , 並依照購買的服務進行檢驗及核准。客戶同意 Online First Article 服務需耗時 2 個工作天進行組態審查; 客戶將可安全登入, 登入效力將於客戶當地時間隔日晚上 11:59 失效。若要求使用 Dell Online First Article 服務核准您的組態, 請務必通知 Dell。

完成 OFA 檢驗後或是 OFA 無法執行時, 我們也建議客戶下單訂購樣品複查裝置進行勘驗以核准其組態 (以下簡稱「Physical First Article」), 並使用「Physical First Article」勘驗與核准「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 Physical First Article, 則與您的服務如有任何不符合的應用程式版本、裝置管理員衝突, 或其他效能問題將極可能重複發生在 Dell 交貨給您的所有「支援產品」上。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與驗證 Physical First Article 服務方式合理預防時, Dell 免於承擔任何賠償責任或負責。

變更控制。 因下列緣由額外多出服務專案或其個別技術規格文件未指定的工作, 例如: (i) 接獲服務專案範疇變動要求, (ii) 客戶自身行為或疏忽; (iii) 法律與 / 或適用規定變動; 或 (iv) 現場資源額外時間投入或重新排程或 (v) 不可抗力事由, Dell 將考慮額外作業並根據要求的變動情況提供任何時間表與成本異動的詳細資料。若客戶同意額外的時間表與 / 或成本, 將先提供書面同意, Dell 才可開始或 (假使已經開始) 繼續提供此額外服務。客戶將與其銷售代表共同支付任何同意的額外手續費。

Dell 服務條款與條件

本服務說明由台端, 即客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買發票上確認的 Dell 實體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協議規範, 該協議明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議, 則根據客戶所在位置而定, 本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表協議 (若適用, 簡稱「協議」) 所約束規範。請參閱下表列出適用您的客戶所在地的協議網址。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在位置	適用於您所購買 Dell EMC 服務的條款與條件	
	客戶直接向 Dell 購買 Dell EMC Services	經由授權經銷商提供 Dell EMC 服務的客戶購買
美國	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大法文)	www.dell.ca/terms (英文) www.dell.ca/conditions (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	當地 www.dell.com 國家/地區專有網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global .*	當地 www.dell.com 國家/地區專有網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global .*
亞太地區-日本	當地 www.dell.com 國家/地區專有網站或 www.dell.com/servicedescriptions/global .*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 服務文件, 並不構成您與 Dell 達成之協議, 僅用於說明您自經銷商購買之服務內容、您取得服務後應盡之義務, 以及此類服務之限制。因此, 本服務說明及任何其他 Dell 服務文件中所提及之任何



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

*客戶如需存取當地的 www.dell.com 網站，只需於所在地，使用已連線至網際網路的電腦存取 www.dell.com，或至 Dell「選擇國家/地區」網站 (<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 選擇其中選項即可。

客戶特此同意，初始效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務說明為依據 (請見 www.dell.com/servicesdescriptions/global)。

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收集的任何個人資訊，所有資訊皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且每項資訊皆已併入參照文件。

本服務說明之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本服務說明之條款為準，但僅限於具體衝突，並且不得將其解讀/視為將取代協議中任何其他未與本服務說明具體相悖之條款。

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

適用於部署與安裝相關產品的其他條款與條件

1. 受支援的產品

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

每項支援產品均附有序號 (以下稱「服務編號」)。客戶須另行購買各項受支援產品的服務協議。向 Dell 購買本服務時，請提供受支援產品上的產品服務編號。



2. 其他重要資訊

- A. 購買含安裝及部署服務之硬體的付款事宜。除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款均不得以其一併購買的安裝或部署服務之效能或遞交情形作為付款條件。
- B. 商業上合理之服務範圍限制。若 Dell 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因，包括客戶無法遵守本協議之下的義務，導致無法提供服務或延遲服務，Dell 概不負責。服務範圍僅限支援產品之原設計用途。
- C. 選購服務。可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，此服務將依客戶所在位置而異。選購服務可能需要與 Dell 另訂協議。若無此等協議，選購服務依本協議規定。將使用變更控制流程評估任何額外費用。
- D. 指派。Dell 可指派合格的協力服務供應商提供本服務及/或本協議。
- E. 由 Dell 提出的取消。服務期間如有下列任一情事發生，則 Dell 可隨時取消本服務：
 - a. 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用；
 - b. 客戶無法提供前後一貫的現場準備工作，且/或無法提供 Dell 判定合理的使用者排程詳細資料。
 - c. 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
 - d. 客戶未遵守本協議規定的所有條款與條件。

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

- F. 地理限制與遷移。本服務將提供給客戶發票上指示的場址。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。Online First Article 服務在某些地理位置並未開放。選定週邊設備的資產標籤和資產報告編製作業也可在美國、歐洲、中東和非洲區域境內進行 (例如監視器、印表機和機架)。
- G. 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/或履行服務當事人；惟前提是 Dell 仍須負責向客戶提供服務。



- H. 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協力廠商。
- I. 服務將於購買日起 6 個月到期。除非適用法律另行規定，且適用以 PROSUPPORT PLUS 購買訓練點數的客戶 (請見下方)，否則您可在原始購買日 (以下簡稱「到期日」) 起 6 個月內使用本服務一次。原始購買日的定義為經 DELL 確認服務或訂單發票上的較早日期。到期日起，即使您未使用此服務，DELL 服務的交付仍將視為圓滿達成。

如果下方未顯示服務說明或產品組合規格，請聯絡貴寶地的 Dell 服務銷售代表確認此服務已在貴國開放使用。



附件 A

Basic Deployment 服務

Ship Box Label

服務總覽

客戶可使用 Ship Box Label 服務 (以下簡稱「Ship Box Label」) 方式將包含自訂資料的列印標籤貼在系統出貨箱上。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、客戶訂單號碼、出貨日期、資產編號、服務標籤)。

服務程序

個別自訂 Ship Box Label 服務流程如下：

- 客戶選取固定選項，其中包含下單時預選的 Ship Box Label，或
- 客戶透過 TechDirect 從可用的欄位和版面選項選取或和參與經理共同在技術規則文件中記錄和擷取客戶的技術要求。
- 客戶透過在 TechDirect 的核准，完成正確性驗證和確認需求。

客戶責任

客戶應：

- 針對任何專屬 Ship Box Label 內容提供資料
- 交付生產前先核准任何設計

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) 將標籤貼在箱子外側。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。黏貼位置在最大面積側的頂部。此為全球適用的通則，但若干要求存在衝突的國家/地區除外。

Ship Box Label 服務不包含下列項目

- 本服務附件中特別註明以外的任何活動。



資產標記

印有產品服務編號、型號等電腦資訊的標籤將貼在電腦上。下單時選取固定選項的客戶會收到 Dell 預選的資產標籤。以下資產標籤皆可供所有客戶使用：

- 系統層級支援
- MAC 位址
- 系統詳細資料 (含 MAC 位址)
- 訂單詳細資料
- 可組態標籤 – 可由客戶指定大小和欄位選項有限的標籤
- 可能有其他預先組態的標籤，您的參與經理可在其可用性方面提供建議。

BIOS 設定

BIOS 自訂化

BIOS 自訂化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」)。下單時選取固定選項的客戶可能會收到 Dell 預選的 BIOS 設定、以下程序、責任、規定和限制則適用於其他客戶。

服務程序與 Dell 責任

包括 BIOS 自訂化的個別部署流程如下：

- 客戶透過 TechDirect 選擇可用的 BIOS 設定或和參與經理共同在技術規格文件中記錄與擷取客戶的技術要求。
- 客戶透過在 TechDirect 的核准，完成正確性驗證和確認需求。
- 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通過測試。

客戶責任

- 測試並確認要求的 BIOS 自訂程序已根據客戶在支援產品的需求操作。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。
- 提供 Dell 要求取得執行服務時，任何出口授權所需的任何所有合理協助。



服務要求

- 並非所有的支援產品都可使用 BIOS 自訂設定。客戶應諮詢參與經理或 Dell 銷售人員索取各系統類型特殊設定功能的資訊。各系統類型可用的 BIOS 設定也可在 TechDirect 自助服務入口網站上檢閱。

BIOS 設定服務不包含以下項目：

- 任何協力廠商軟體應用程式的供應或授權。
- 與 BIOS 自訂服務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

資產報告

標準資產報告服務將產生一份預先定義的報告，詳列系統與訂單資訊。

這份報告將以 Microsoft Excel 試算表 (.XLS) 格式在系統出貨給客戶後每日提供一次。

報告將透過電子郵件寄送，或可從 TechDirect 入口網站下載。

資產報告包括欄位如下：帳戶號碼、資產標籤 (依適用情況)、機箱描述、機箱類型、公司名稱、電腦名稱、CPU、交貨地址 1、交貨地址 2、交貨地址 3、交貨城市、交貨州別、交貨郵遞區號、交貨國家/地區、客戶名稱、客戶編號、Dell 服務標籤、快速服務代碼、硬碟大小、已安裝的作業系統、MAC 位址 1、MAC 位址 2、MAC 位址 3、製造日期、記憶體、型號、訂單編號 (依適用情況)、訂購單編號 (依適用情況)、訂單日期、交貨日期、傳遞 MAC 位址、處理器速度、交貨截止日期及 3 年保固期、4 年保固期或 5 年保固期。

Add On for Imaging Services

本服務 (即「映像製作服務」) 能讓客戶提供給 Dell 連同其作業系統的一套相關軟體應用程式和設定 (「映像」)。Dell 接著會將此客戶映像檔載入支援產品。客戶也可以選擇套用 Dell 提供的 Ready Image。Ready Image 將包含客戶選定的 Windows 10 版本 [或適用的更新版本] 與所訂購系統的專用驅動程式；此外，可能也會有修補程式。可用版本將只限於近期版本並與時俱進以結合最新的資訊安全與功能更新。

客戶將完成、驗證和確認出口法規遵循性與映像要求 (若適用)，方法是透過 Dell TechDirect 入口網站的 Dell 映像製作規格上傳頁面提交客戶的規格，或在某些地區以 Dell 要求之技術規格文件提交客戶的規格。客戶將從 TechDirect 自助服務入口網站導覽至 Dell 映像規格頁面，而且必須在此頁面提供：

- 地理客戶資訊；以及



- 映像需求 (例如作業系統詳細資料、授權詳細資料等)

適用未選擇套用 Ready Image 的客戶。

客戶在提供此資訊以後，將存取檔案傳輸應用程式 (透過 Dell TechDirect 入口網站提供) 以提交客戶的映像。客戶必須使用 Microsoft 的「部署映像服務與管理」工具 (DISM.exe) 來擷取此映像 (WIM 檔案格式)。DISM 可利用 Microsoft 的 Windows 評定及部署套件 (Windows ADK) 下載。客戶亦可提交由 SCCM 或 MDT 建立的 ISO。Dell 認定大小低於 20 GB，大於 20 GB 的映像檔可能需用到額外或替代性服務，費用另計。

若要存取特定功能，客戶可能需要使用 Dell ImageAssist 建立映像。Dell 接著會將此客戶映像檔載入支援產品。Dell ImageAssist 允許客戶建立可在支援產品上運作的單一跨平台映像。客戶將存取 ImageAssist 工具擷取客戶的映像。使用 ImageAssist 擷取到客戶的映像之後，客戶可接著透過 Dell TechDirect 入口網站提供的檔案傳輸應用程式，上傳該映像。Dell 認定大小低於 20 GB，大於 20 GB 的映像檔可能需用到額外或替代性服務，費用另計。

客戶將確保每個映像包含所有需要的驅動程式，而且支援產品上的裝置管理員工具內並無不支援硬體 (依適用情況)。此外，客戶將建立、測試並驗證映像的操作符合客戶在支援產品上的需求。對於客戶的軟體或其他映像內容引發的任何問題，包括但不限於任何不符的應用程式版本、裝置管理員衝突，或 Dell 執行映像製作服務後產生的安全問題，Dell 概不負責。在執行映像製作服務之前 (例如測試和確認映像)，客戶未解決的映像製作服務效能問題可能在 Dell 出貨給您所有支援產品時重覆發生，而您免除 Dell 須重新製作映像、維修、支援或其他修正未能擷取此類任何不相符應用程式版本、裝置管理員衝突或其他效能問題引發問題的任何賠償責任或單方責任。此外，Dell 恕不負責客戶環境中由客戶軟體功能性引發的任何問題。客戶應保留上述映像的拷貝版。

客戶承認並同意按照映像製作服務的性質，映像上傳工具和 IMAGEASSIST 工具 (依適用情況) 係用來提供映像製作服務，此映像製作工具依「原始狀態」提供且 DELL 並未保證客戶的映像或與任何環境的相容性。客戶負責映像的所有驗證及測試工作。DELL 恕不賠償客戶資料的遺失，包括上傳的應用程式、檔案、映像及工具內可能遺失的作業系統設定。上傳任何資料或軟體到工具前的備份與映像儲存動作是客戶的責任。

延誤提交客戶規格、出口合乎法規的文件或映像 (依適用情況) 者將導致 Dell 延誤執行映像製作服務和客戶收取支援產品的時間。若客戶未於 Dell 傳達的要求時間表內提供任何規格、出口合乎法規的文件或映像 (依適用情況)，將取消訂單。

客戶對映像製作服務的其他責任

- 提供 Dell 遞交「映像製作服務」合理需要的資訊、資料和內部資源的存取權限和使用。
- 提供 Dell 執行映像製作服務並確保啟用網域登入所需的本機管理權。
- 提供為每位終端使用者執行映像製作服務所需的登入 ID、密碼、網域規格和個人設定。
- 若 Dell 在載入提供給客戶的軟體時遇到問題，客戶將聯絡該應用程式的正確說明資源以完成安裝。



客戶如有購買附加程式應用程式安裝，Dell 將協助該客戶安裝最多三 (3) 套特定軟體應用程式或修改與其新支援 Dell 系統安裝相關的選取作業系統設定。應用程式的安裝將在新資產部署期間現場進行。

未包含在 Dell 映像製作附加元件中

- ThinClient 裝置不提供映像製作附加服務

Dell 隨需分配服務的附加服務

使客戶能夠在 Dell 原廠預先載入系統管理檔案 (若使用 Workspace ONE 管理)，以便縮短桌旁隨需分配時間。

服務概觀

Dell 的隨需分配程序能協助客戶以第三方隨需分配軟體代理程式組態井然有序的 Windows™ 10OS [或其他適用的更新版本] 作業系統，以及提交透過 Dell 標準內嵌原廠流程安裝客戶提供內容所需的隨需分配套件。第三方隨需分配軟體提供客戶透過將應用程式、更新內容和政策匯出到單一隨需分配套件 (PPKG) 的方法自動註冊資產的能力，也提供允許內嵌原廠隨需分配流程縮短終端使用者停機時間所需的組成部分，並且消弭必須從終端使用者的位置獲取大量資料流量的情況。

此服務將系統直接出貨給客戶終端使用者，並自動將裝置註冊到客戶的第三方軟體租戶，以便在客戶的環境中佈建系統。

Dell 的 ProDeploy 服務流程驗證和測試客戶的隨需分配套件檔案，並在製造流程期間載入，促使客戶的內容部署在製造時套用到客戶的支援 Dell 系統。

服務程序與 Dell 責任

包括 Dell 隨需分配的個別 ProDeploy 服務訂單流程如下：

專案啟動

- 聯絡經理會與客戶合作，在 Dell TechDirect 入口網站中記錄並擷取客戶的技術要求。
- 客戶透過在 Dell TechDirect 入口網站中的核准，完成正確性驗證和確認需求。
- 待檢閱及核准出口法規遵循證明文件後，客戶將其返還 Dell，藉此保證客戶提交的隨需分配套件可由 Dell 提交套件的國家/地區以外匯出。在 ProDeploy 專案建立初期，必須提供出口證書。
- 客戶應向 Dell 提供隨需分配套件。隨需分配套件將經由 Dell TechDirect 入口網站檔案傳輸應用程式提交給 Dell。



專案開發

- 在適用情況下，ProDeploy 服務工程師會開發 ProDeploy 專案，讓原廠能載入含客戶所選 Windows 10 作業系統選項 (如上所述) 的客戶隨需分配套件，並按客戶要求方式，完成其他任何 ProDeploy 服務自訂作業。
- Dell 會在製造期間內驗證隨需分配套件並加以測試，確保在初始建構製造系統時，能正確載入客戶的隨需分配套件。

專案完成

- 製造原廠的程序將確保依照客戶提供給 Dell 的隨需分配套件現況進行安裝。
- 專案這時將會發佈，開始履行訂單。

客戶責任

客戶應在向 Dell 提交每個隨需分配套件前完成以下工作：

- 留存一份此類隨需分配套件，以及與開發和提交隨需分配套件有關的任何客戶資料或程式。如果發生任何佈建套件或受支援平台上的資料或程式遺失或需要復原的情況，Dell 概不負責。
- 運用第三方隨需分配主控台，對隨需分配套件進行建立、測試，並確認其能在將購買之受支援硬體平台上的運作將符合客戶需求。對於第三方隨需分配主控台的可用性或效能，Dell 不承擔任何責任，而且將由第三方隨需分配軟體發行商的單獨條款規範客戶對於第三方隨需分配主控台的義務和權利。
- 確保每個隨需分配套件均包含全部所需的應用程式和原則
- 確保隨需分配套件不包含個人身份資訊。
- 在適用情況下，客戶可透過將技術規格文件提交及由 Dell 進行核准，完成正確性驗證及確認需求。
- 確保客戶擁有適用第三方佈建軟體發行商的適當授權，以便存取和使用服務以及第三方佈建主控台和軟體
- 確保隨需分配套件內的全部軟體均有授權
- 確保主控台是設定為自動註冊系統
- 客戶應向 Dell 提供隨需分配套件。隨需分配套件將經由檔案傳輸應用程式提交給 Dell。

服務要求

- 隨需分配套件建立必須經由第三方隨需分配主控台進行。此程序處理時不可經由其他工具進行。
- ProDeploy Dell 隨需分配僅適用於 Dell 決定的部分第三方作業系統。請諮詢您的聯絡經理，瞭解能否使用受支援的作業系統和版本。



- 即將購買的隨需分配套件組態必須在支援硬體平台上加以驗證。若無專用的受支援硬體平台/組態，則客戶應購買開發系統，並使用它來組建及測試適用的隨需分配套件。

Dell 隨需分配不包含以下項目

- 佈建套件中包含任何協力廠商軟體、作業系統或其他元件的提供或授權。
- 與組態服務隨需分配無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 隨需分配套件的建立。
- 建立隨需分配套件時的疑難排解與技術支援。
- 測試客戶指定之應用程式或硬體隨需分配套件之間的相容性。
- 本服務附件所述以外的任何其他活動。
- ThinClient 裝置上的隨需分配



附件 B

ProDeploy 服務

映像製作

靜態映像製作 (即「映像製作服務」) 能讓客戶為其作業系統提供 Dell 一套相關的軟體應用程式和設定值 (「映像」)。Dell 接著會將此客戶映像檔載入支援產品。客戶也可以選擇套用 Dell 提供的 Ready Image。Ready Image 將包含客戶選定的 Windows 10 版本 [或更新的適用版本] 與所訂購系統的專用驅動程式；此外，可能也會有修補程式。可用版本將只限於近期版本並與時俱進以結合最新的資訊安全與功能更新。

客戶將完成、驗證和確認出口法規遵循性與映像要求 (若適用)，方法是透過 Dell TechDirect 入口網站的 Dell 映像製作規格上傳頁面提交客戶的規格，或在某些地區以 Dell 要求之技術規格文件提交客戶的規格。客戶將從 TechDirect 入口網站導覽至 Dell 映像規格頁面，而且必須在此頁面提供：

- 地理客戶資訊；以及
- 映像需求 (例如作業系統詳細資料、授權詳細資料等)

適用未選擇套用 Ready Image 的客戶。

客戶在提供此資訊以後，將存取檔案傳輸應用程式 (透過 Dell TechDirect 入口網站提供) 以提交客戶的映像。客戶必須使用 Microsoft 的「部署映像服務與管理」工具 (DISM.exe) 來擷取此映像 (WIM 檔案格式)。DISM 可利用 Microsoft 的 Windows 評定及部署套件 (Windows ADK) 下載。客戶亦可提交由 SCCM 或 MDT 建立的 ISO。Dell 認定大小低於 20 GB，大於 20 GB 的映像檔可能需用到額外或替代性服務，費用另計。

若要存取特定功能，客戶可能需要使用 Dell ImageAssist 建立映像。Dell 接著會將此客戶映像檔載入支援產品。Dell ImageAssist 允許客戶建立可在支援產品上運作的單一跨平台映像。客戶將存取 ImageAssist 工具擷取客戶的映像。使用 ImageAssist 擷取到客戶的映像之後，客戶可接著透過 Dell TechDirect 入口網站提供的檔案傳輸應用程式，上傳該映像。Dell 認定大小低於 20 GB，大於 20 GB 的映像檔可能需用到額外或替代性服務，費用另計。

客戶將確保每個映像包含所有需要的驅動程式，而且支援產品上的裝置管理員工具內並無不支援硬體 (依適用情況)。此外，客戶將建立、測試並驗證映像的操作符合客戶在支援產品上的需求。對於客戶的軟體或其他映像內容引發的任何問題，包括但不限於任何不符的應用程式版本、裝置管理員衝突，或 Dell 執行映像製作服務後產生的安全問題，Dell 概不負責。在執行映像製作服務之前 (例如測試和確認映像)，客戶未解決的映像製作服務效能問題可能在 Dell 出貨給您所有支援產品時重覆發生，而您免除 Dell 須重新製作映像、維修、支援或其他修正未能擷取此類任何不相符應用程式版本、裝置管理員衝突或其他效能問題引發問題



的任何賠償責任或單方責任。此外，Dell 恕不負責客戶環境中由客戶軟體功能性引發的任何問題。客戶應保留上述映像的拷貝版。

客戶承認且同意映像上傳工具具備映像製作服務性質。和 IMAGEASSIST 工具 (若適用) 的本質，用於提供映像製作服務所使用的此類映像製作工具依「原樣」提供，而且 DELL 對於客戶的映像或與任何環境的相容性不做任何保證。對於映像進行所有的驗證及測試，一概由客戶負責。對於客戶遺失的資料，包括但不限於上傳的應用程式、檔案、影像，以及工具內可能遺失的作業系統設定，Dell 不負任何賠償責任。客戶應負責在將任何資料或軟體上傳至工具之前進行備份，並應負責儲存映像。

延誤提交客戶規格、出口法規遵循資訊或映像 (若適用)，將導致 Dell 延誤執行映像製作服務和客戶接收支援產品。若在 Dell 所傳達的要求時間表內未從客戶獲得任何客戶規格、出口法規遵循或映像 (若適用)，將取消訂單。

客戶對映像製作服務的其他責任

- 提供 Dell 遞交「映像製作服務」合理需要的資訊、資料和內部資源的存取權限和使用。
- 提供 Dell 執行映像製作服務並確保啟用網域登入所需的本機管理權。
- 提供為每位終端使用者執行映像製作服務所需的登入 ID、密碼、網域規格和個人設定。
- 若 Dell 在載入提供給客戶的軟體時遇到問題，客戶將聯絡該應用程式的正確說明資源以完成安裝。

使用 Workspace ONE 隨需分配

使客戶能夠在 Dell 原廠預先載入系統管理檔案，以便縮短桌旁隨需分配時間。

服務概觀

Dell 的隨需分配程序能協助客戶以第三方隨需分配軟體代理程式組態井然有序的 Windows™ 10OS [或其他適用的更新版本] 作業系統以及提交透過 Dell 標準內嵌原廠流程安裝客戶提供內容所需的隨需分配套件。第三方隨需分配軟體提供客戶透過將應用程式、更新內容和政策匯出到單一隨需分配套件 (PPKG) 的方法自動註冊資產的能力，也提供允許內嵌原廠隨需分配流程縮短終端使用者停機時間所需的組成部分，並且消弭必須從終端使用者的位置獲取大量資料流量的情況。

此服務將系統直接出貨給客戶終端使用者，並自動將裝置註冊到客戶的第三方軟體租戶，以便在客戶的環境中佈建系統。

Dell 的 ProDeploy 程序驗證和測試客戶的隨需分配套件檔案，並在製造程序中載入使客戶的內容部署在製造時套用到客戶支援的 Dell 系統。



服務程序與 Dell 責任

以下為每個包含隨需分配服務之 ProDeploy 專案的程序：

專案啟動

- ProDeploy 聯絡經理會與客戶合作，在 Dell TechDirect 入口網站中記錄並擷取客戶的技術要求。
- 客戶透過在 Dell TechDirect 入口網站中的核准，完成專案的正確性驗證和確認需求。
- 待檢閱及核准出口法規遵循證明文件後，客戶將其返還 Dell，藉此保證客戶提交的隨需分配套件可由 Dell 提交套件的國家/地區以外匯出。在 ProDeploy 專案建立初期，必須提供出口證書。
- 客戶應向 Dell 提供隨需分配套件。隨需分配套件將經由檔案傳輸應用程式提交給 Dell。

專案開發

- 在適用情況下，ProDeploy 工程師會開發 ProDeploy 專案，讓原廠能載入含客戶所選 Windows Pro 作業系統選項 (如上所述) 的客戶隨需分配套件，並按客戶要求方式，完成其他任何 CS 自訂作業。
- Dell 會在製造期間內驗證隨需分配套件並加以測試，確保在初始建構製造系統時，能正確載入客戶的隨需分配套件。

專案完成

- 製造原廠的程序將確保依照客戶提供給 Dell 的隨需分配套件現況進行安裝。
- 專案這時將會發佈，開始履行訂單。

客戶責任

客戶應在向 Dell 提交每個隨需分配套件前完成以下工作：

- 留存一份此類隨需分配套件，以及與開發和提交隨需分配套件有關的任何客戶資料或程式。如果發生任何佈建套件或受支援平台上的資料或程式遺失或需要復原的情況，Dell 概不負責。
- 運用第三方隨需分配主控台，對隨需分配套件進行建立、測試，並確認其能在將購買之受支援硬體平台上的運作將符合客戶需求。對於第三方隨需分配主控台的可用性或效能，Dell 不承擔任何責任，而且將由第三方隨需分配軟體發行商的單獨條款規範客戶對於第三方隨需分配主控台的義務和權利。
- 確保每個隨需分配套件均包含全部所需的應用程式和原則
- 確保隨需分配套件不包含個人身份資訊。
- 在適用情況下，透過在 Dell TechDirect 入口網站中的核准，完成專案的正確性驗證和確認需求。
- 確保客戶擁有適用第三方佈建軟體發行商的適當授權，以便存取和使用服務以及第三方佈建主控台和軟體



- 確保隨需分配套件內的全部軟體均有授權
- 確保主控台是設定為自動註冊系統
- 客戶應向 Dell 提供隨需分配套件。隨需分配套件將經由檔案傳輸應用程式提交給 Dell。

服務要求

- 隨需分配套件建立必須經由第三方隨需分配主控台進行。此道流程不可經由其他工具進行。
- Dell 隨需分配僅可用於 Dell 判定的特定協力廠商作業系統。請與您的參與經理查看能否使用支援作業系統和版本。
- 隨需分配套件必須在受支援硬體平台上進行即將購買組態的驗證。若無專用的受支援硬體平台/組態，則客戶應購買開發系統，並使用它來組建及測試適用的隨需分配套件。

Dell 隨需分配不包含以下項目

- 佈建套件中包含任何協力廠商軟體、作業系統或其他元件的提供或授權。
- 與組態服務隨需分配無關的任何硬體或軟體的實體安裝。
- 隨需分配套件的建立。
- 建立隨需分配套件時的疑難排解與技術支援。
- 測試客戶指定之應用程式或硬體隨需分配套件之間的相容性。
- 本服務附件所述以外的任何其他活動。
- 不適用於 ThinClient 裝置

遠端安裝

本服務選項 (以下簡稱「遠端安裝服務」) 提供新的 Dell 支援產品的遠端安裝，以及 (如適用) 現有本機電腦解除委任的相關指示 (本服務說明中會有更具體的解釋)。

遠端安裝服務特色

部署計劃

若適用，部署計劃將包含：

- 終端使用者整備程度
- 終端使用者部署計劃
- 在遠端配置及安裝支援產品的說明。
- 舊版裝置的解除委任說明



部署計劃將在支援產品排定安裝前，由 Dell 與客戶共同制定。客戶會立即向 Dell 告知任何衝突，以在服務開始之前鎖定計劃。本服務 24x7 全天候供客戶使用，前提是客戶須遵守本服務說明中的所有條款，且客戶與 Dell 總結部署計劃討論和其他部署前活動時，雙方所訂的共同協議。

Dell 的責任

- Dell 將要求終端使用者選取排定的日期和時間，以便制訂部署的排程。
- Dell 將根據部署計劃向終端使用者傳送即將部署的電子郵件提醒。
- 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時間。
- Dell 將與遠端技術人員協調，以符合排定的遠端部署活動
- 必要時，Dell 將提供尚未與客戶指定聯絡人確認約定時程的任何終端使用者名單

客戶責任

- 客戶必須至少指派一位連絡人擔任部署排程的指定聯絡人。
- 客戶必須提供終端使用者連絡資訊，包括但不一定限於 Dell 規定格式的名稱、電話號碼和電子郵件地址。
- 客戶必須告知自己的終端使用者，Dell 嘗試排程安裝前會連絡 Dell 代表排定部署時程
- 客戶必須讓 Dell 能夠與終端使用者進行通訊，沒有任何電子郵件封鎖篩選條件。
- 客戶指定的潛在客戶必須將任何重新排程要求傳達給 Dell。
- 客戶必須與 Dell 共同協調任何未回應 Dell 嘗試排程安裝的終端使用者安裝事宜
- 確立部署和最終使用者排程後，客戶負責確保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。

其他規定

- 會將終端使用者排程視為在排定部署開始日的 2 個工作天前建立
- 若 Dell 無法將變更內容反映到部署計劃，可能會根據變更控制另外收取重新排程前 24 小時內的額外費用。
- 排程安裝時間當天無法抽空進行的任何終端使用者可能會支付額外費用。
- 客戶可要求終端使用者優先進行
- Dell 保留在通知客戶後調整排程的權利。
- 若客戶選擇自行完成及管理終端使用者排程，並且取得 Dell 同意，則他們需全權負責排程的建立、變更管理、通訊及終端使用者法規遵循。排程必須經過 Dell 審查和核准。



遠端部署事件的 Dell 責任

視需要提供指示，並且透過遠端協助終端使用者，完成支援產品所需的步驟。Dell 將向終端使用者提供如何執行以下操作的說明：

- 拆開貨運箱，並取出新的受支援產品，接著檢查元件是否有任何損壞
- 整理受支援產品的元件與週邊設備 (如鍵盤、電源與滑鼠)
- 將由客戶提供、且經客戶認證網路連接線插入新的受支援產品
- 將所有電源線纜插入電源
- 將網路跳線插到客戶認證的現有網路插孔中
- 啟動新的受支援產品，並確認客戶的網路連線裝置是否以無線或是實體連線方式連上網路
- 建立無線或實體網路連線
- 設定實際連接的外接式周邊裝置，並連線至受支援產品或支援產品的擴充基座。

執行遠端部署步驟

- 使用客戶所提供的使用者 ID 與密碼或是客戶提供的連線指示登入新的受支援產品
- 建立遠端連線，以便開始遠端安裝
- 透過 Windows 原生介面執行基本網域加入
- 可應要求，將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器中
- 在適用情況下，請設定 IP 位址
- 將網路印表機對應到各個新的受支援產品
- 需要時，Dell 將載入客戶所提供的驅動程式，並印出測試頁面或進行經雙方認可的簡易功能性測試。例如，將兩台顯示器連接支援產品或該產品的擴充基座。
- 將設定從老式裝置遷移至新裝置
- 按照部署計劃的定義執行遠端接受度測試

若適用，請提供指示並協助終端使用者完成客戶提供的老式裝置卸載和移除程式

服務要求

為完成本服務，須完成以下事項：

- 在裝置安裝位置提供可靠的高速網際網路連線
- 終端使用者接受遠端連線



客戶責任

客戶將全權負責：

- 與 Dell 合作建立或提供服務所需的所有必要資源的排程詳細資料
- 為每一個客戶地點安排站點協調員 (如果需要)
- 提供服務所需的工作指示和技術資料
- 在遠端部署之前，在 AD 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要在將裝置加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前啟用網域加入。
- 提供網域帳戶憑證，以便具有將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器所需權利的遠端技術人員使用
- 視需要提供網際網路和網路的存取權以提供服務。
- 在部署作業完成時提供服務驗收
- 提供 Dell 執行服務所需之本機管理權限
- 舊有系統必須可供使用，而且必須可以充分運作，而可讓任何服務在舊有系統上執行

其他的條款與條件

- Dell 強烈建議部署試驗人員驗證工作指示並找出任何潛在的問題。
- 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遠端活動。每台裝置的自訂說明及對應活動遠端時間將限制為 45 分鐘。部署開始之前和部署期間，Dell 將評估預計完成這些活動的時間量。如果 Dell 發現執行遠端活動的時間超過 45 分鐘的限制，Dell 將與客戶共同修改說明，藉此讓遠端時間短於 45 分鐘或透過變更控制程式評估額外費用。
- 若因客戶或使用者違反本服務說明規定而導致裝置遠端安裝失敗，則 Dell 無責任為此類裝置提供遠端安裝服務。
- 重新安排或取消。本服務一旦排定後，任何的排程變更都必須在排程日期前至少八 (2) 天提出。如果客戶在排定日期前七 (1) 天 (或更短的時間) 之內重新安排或取消這項服務，可能會索取重新排程或是取消費用。客戶同意接受為任何及所有重新排程費用開立個別發票。客戶茲同意，對服務的任何重新安排都必須在服務開始前至少八 (2) 天確認。將使用變更控制流程評估任何額外費用。

排除服務

- 資料遷移服務
- 軟體安裝或設定服務
- 任何需要 Dell 代表在現場的活動
- 在不同位置間運送系統，或任何其他類型的物流服務
- 舊裝置的現場移除與/或回收



- 無法加入 **Active Directory** 的特定組織單位，會將電腦加入預設的電腦容器
- 不會提供或執行自訂指令碼以加入網域
- 不會疑難排解與原生 **Windows** 網域加入程序相關的錯誤
- 不會設定或配置 **Active Directory**
- 遠端安裝超過 2 個顯示器。
- 在顯示器臂架上遠端安裝顯示器，和/或安裝顯示器臂架
- 將硬體安裝在需要工具或同時多個技術人員處理的表面或周邊裝置
- 以「電話」作為主要的「終端使用者聯絡方式」者，電話可依 **Dell** 自行酌情判斷連絡選取的終端使用者。
- 遠端排程資源，安裝技術人員不負責維護或更新排程
- 本服務附件所述以外的任何其他活動

現場安裝

此服務選項允許在現場設置新的 **Dell** 支援產品以及移除現存之本機電腦（「現場安裝服務」），本服務說明中有更具體的描述。

現場調查

客戶應全權負責收集每個客戶部署網站的關鍵網站和排程資訊，並於現場服務開始前確保提供 **Dell** 所有這些關鍵詳細資料。**Dell** 會提供詳細資料給供應商，此為部署計畫的一部分。

部署計畫與排程

若適用，部署計畫將包含：

- 現場調查與就緒之情況
- 部署排程
- 在現場配置及安裝支援產品的工作指示說明。

客戶會先將部署排程發給終端使用者，之後其受支援產品才會進行排定安裝。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。本服務 **24x7** 全天候供客戶使用，前提是客戶須遵守本服務說明中的所有條款，且客戶與 **Dell** 總結部署排程討論和其他部署前活動時，雙方所訂的共同協議。



現場安裝服務特色

安裝支援產品：CPU 裝置 (桌上型電腦與筆記型電腦) 和顯示器

- 拆開貨運箱，並取出新的受支援產品，接著檢查元件是否有任何損壞
- 將新設備從中心位置移到終端使用者辦公現場
- 整理受支援產品的元件與週邊設備 (如鍵盤、電源與滑鼠)，準備後續部署
- 將由客戶提供、且經客戶認證網路連接線插入新的受支援產品
- 將所有電源線纜插入電源
- 將網路跳線插到客戶認證的現有網路插孔中
- 啟動新的受支援產品，並確認客戶的網路連線裝置是否連上網路
- 透過 Windows 原生介面執行基本網域加入
- 可應要求，將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器中
- 使用客戶所提供的使用者 ID 與密碼登入新的受支援產品
- 在適用情況下，請設定 IP 位址
- 將網路印表機對應到各個新的受支援產品
- 設定實際連接的外接式周邊裝置，並連線至受支援產品或支援產品的擴充基座。需要時，Dell 將載入客戶所提供的驅動程式，並印出測試頁面或進行經雙方認可的簡易功能性測試。例如，將兩台顯示器連接支援產品或該產品的擴充基座。

解除安裝老式裝置 (CPU 與顯示器)

- 從將要以受支援產品取代的客戶系統 (「老式裝置」) 上，拆下硬體元件、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，將老式裝置的元件裝入盒子中
- 將老式裝置移到客戶在該部署建物中指定之現場儲放區域
- 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，並將安裝區域清潔妥當，使其恢復原狀

服務要求

為完成本服務，須完成以下事項：

- 同一張訂單中的所有系統，將採取單一事件方式一併安排。一般來說，同一時間/同一天安排不超過 10 個訂購數
- 在多台裝置安裝期間，技術人員將盡可能同時安裝多台裝置。
- 現場安裝服務範圍僅限於交通工具易於到達且不須使用特殊工具或設備之處
- 要解除安裝舊設備，須同時安裝新的用戶端
- 新的受支援產品應安放在其即將安裝所在的大樓建物內



排除服務

- 資料遷移服務
- 消費者住宅安裝
- 軟體安裝或設定服務
- 在不同位置間運送系統，或任何其他類型的物流服務
- 舊裝置的現場移除與/或回收
- 無法加入 Active Directory 的特定組織單位，會將電腦加入預設的電腦容器
- 不會提供或執行自訂指令碼以加入網域
- 不會疑難排解與原生 Windows 網域加入程序相關的錯誤
- 不會設定或配置 Active Directory
- 安裝超過 2 個顯示器。
- 在顯示器臂架上安裝顯示器，和/或安裝顯示器臂架
- 將硬體安裝在需要工具或同時多個技術人員處理的表面或周邊裝置
- 本服務附件所述以外的任何其他活動

客戶責任

客戶將全權負責：

- 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。
- 為每一個客戶地點安排站點協調員
- 透過現場調查，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。
- 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
- 在服務依排定時間開始進行前，讓所有工作區域及終端使用者座位為現場安裝作業做好準備，包含對系統的存取、外部週邊設備、電力以及網路連線能力
- 在技術人員抵達現場之前，在 AD 內建立網域帳戶和電腦物件 (如果需要將裝置加入網域之前完成)，以便在排定部署日期之前啟用網域加入。
- 提供網域帳戶憑證，以便具有將電腦加入 Active Directory 的預設電腦容器所需權利的現場技術人員使用
- 依照提供服務時的需求，提供客戶工作場所與系統的使用權，包含但不限於安全妥善的停車設施、任何必要的鑰匙或識別證。
- 提供安全的工作環境與合理的辦公用房
- 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
- 舊有系統必須可供使用，而且必須可以充分運作，而可讓任何服務在舊有系統上執行

其他的條款與條件

- 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。每台裝置的自訂說明及對應活動桌邊時間將限制為 45 分鐘。部署開始之前和部署期間，Dell 將評估預計完成這些活動的時間量。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，藉此讓桌邊時間短於 45 分鐘或透過變更控制程式評估額外費用。
- 客戶在技術人員已經在場或到場前因自身延誤導致無法進行現場安裝服務時，可能收取額外費用。直接向現場技術人員提出進行其他活動的任何請求可能會收取額外費用。
- 安全起見，Dell 將不引進 USB/外部媒體到客戶的環境。若需提供 USB/外部媒體才能存取 Dell 所使用的資料遷移工具安裝程式，客戶必須加以提供。在額外費用方面，若確定處於保固期間，將透過變更控制程序收取。
- Dell 現場技術人員將擁有適當的保險機密性 (COI) 或保險備忘錄 (MOI)
- 如果部署中包含超過 500 個唯一位址，則 Dell 保留提議使用現場技術人員作為替代解決方案，及/或透過變更控制程序收取額外費用的權利。
- 不適用於 ThinClient 裝置

應用程式安裝的附加服務

客戶如有購買附加程式應用程式安裝，Dell 將協助該客戶安裝最多三 (3) 種特定軟體應用程式，或修改與其新受支援 Dell 系統安裝相關的選定作業系統設定。安裝應用程式會在部署新資產期間於現場進行。

專案啟動

在適用情況下，Dell 會與客戶合作，在 TechDirect 入口網站中記錄與擷取客戶的技術要求。在適用情況下，客戶透過在 TechDirect 入口網站中的檢閱及核准，完成規格的正確性驗證和確認需求。

專案完成

安裝用戶端應用程式會透過客戶提供的手動指令碼、USB 或 CD/DVD 執行

嘗試使用客戶的技術要求來安裝軟體 3 次失敗

客戶責任

客戶將負責：

- 提供所需的指令碼、USB 或 CD/DVD 以執行應用程式安裝



- 對軟體應用程式及作業系統設定進行建立、測試，並確認其能在將購買之受支援硬體平台上的運作將符合客戶需求。
- 在適用情況下，透過在 TechDirect 入口網站中的檢閱及核准，完成正確性驗證和確認需求。
- 所有必要授權、充足數量的安裝媒體和安裝指示，應在 Dell 技術人員抵達時全數提供。
- 客戶擁有所有必要授權並使用正在安裝之軟體 – Dell 將不會確認法令遵循情況
- 若基於應用程式安裝之要求，Dell 可利用客戶的網路來執行服務
- 標準乙太網路 100MB T 基本切換子網路，而桌上型電腦的 5-10 MB/sec 吞吐量適用於應用程式載入。
- 桌上型電腦及筆記型電腦已連線至區域網路，而且可透過 Internet Explorer 5.0 或更新版本存取網際網路。
- 網路基礎架構在所有客戶站台中都很穩定。

服務限制

桌上型電腦/筆記型電腦作業系統是 Microsoft XP、Vista、Windows 7 或 Window 8、Windows 10 [或適用的更新版本]

已預先載入或已安裝作業系統。

Dell 對於安裝程式期間的錯誤及安裝期間遇到的任何錯誤概不負責

必須與 ProDeploy 或 ProDeploy Plus 一併購買

應用程式必須與現場安裝服務一併提供，而且任何未使用的應用程式安裝將無法扣款、退款或轉讓。

不適用於 ThinClient 裝置

安裝封裝移除的選用附加服務

客戶如有購買「非現場包裝移除附加服務」，Dell 將會移除即將部署系統及週邊設備的包裝和包材。其中並不包括移除即將換掉的系統（「老式系統」）。服務必須與現場安裝服務一併提供。

終端使用者排程的附加元件

如果客戶購買終端使用者排程的附加元件，Dell 將協助客戶與收取新裝置的人員（終端使用者）和負責執行安裝服務的現場技術人員協調。

Dell 的責任

- Dell 將根據日期與預定安裝位置基礎為每一位終端使用者擬妥時程及併入同意的「部署計畫」。



- Dell 將通知每一位終端使用者透過電子郵件、排程日/日期通訊，並傳送即將部署的電子提醒郵件，根據部署計劃。
- 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，以符合排程過的安裝日
- 必要時，Dell 將提供尚未與客戶指定聯絡人確認約定時程的任何終端使用者名單

客戶責任

客戶將負責：

- 客戶必須至少指派一位連絡人擔任部署排程的指定聯絡人，內部部署為佳。
- 必須提供終端使用者連絡資訊，包括但不限於使用提供的 Excel 範本排列的名稱、電話號碼和電子郵件地址。
- 客戶必須告知自己的終端使用者，Dell 嘗試排程安裝前會連絡 Dell 代表排定部署時程
- 客戶指定的潛在客戶必須傳達對他們提出的任何請求，以便與 Dell 重新排程。
- 客戶必須與 Dell 共同協調任何未回應 Dell 嘗試排程安裝的終端使用者安裝事宜
- 完成部署和終端使用者排程後，客戶負責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。

其他規定

- 終端使用者排程將於排程日前 8 天完成
- 若 Dell 無法將變更內容反映到部署計畫，可能會另外收取重新排程前 7 天內的額外費用。
- 重新排程要求若提前 5 天內提出，恕無法遵行辦理
- 排程安裝日期當天無法抽空進行的任何終端使用者可能會支付額外費用。
- 客戶可要求終端使用者優先進行
- 完成排程後，任何必要的重新造訪或部署計畫如有任何變動都可能導致客戶收取額外費用。
- Dell 技術人員將盡一切努力維持通訊排程，惟假使有無法預測的情況，Dell 保留調整排程的權利。
- 不適用於 ThinClient 裝置

排除服務

- 終端使用者特定一天的排程時間
- 以「電話」作為主要的「終端使用者聯絡方式」者，電話可依 Dell 自行酌情判斷連絡選取的終端使用者。
- 現場排程資源，安裝技術人員不負責維護或更新排程
- 本服務附件所述以外的任何其他活動



附件 C

ProDeploy Plus 服務

Connected Configuration

服務總覽

Dell Connected Configuration 服務能讓您透過安全的網路連線，將客戶的系統管理軟體執行個體 (以下稱「客戶部署解決方案」) 置於 Dell 設施中。客戶可直接存取位於 Dell 設施中的虛擬或實體託管環境，而客戶能在此環境中存放和維護自身的部署解決方案。在 Dell 設施中，客戶也能完成原本只有在客戶收到系統並將其連線至客戶的網路時，才能完成的組態工作。

服務程序與 Dell 責任

Connected Configuration 服務可搭配「服務描述」中的其他支援服務一起提供。客戶的部署解決方案將會託管於 Dell 組態中心，並透過安全的管道連接至客戶的網路。安全連線將透過最高可達每秒 5 百萬位元的頻寬，以客戶環境與 Dell/供應商產品環境之間的閘道形式提供。客戶可使用安全管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、資料庫與安全性設定。對於每個受設定的裝置，其自動工作順序的起始與完成之間的部署過程將限制在四 (4) 小時的處理時間和十 (10) 分鐘的技術支援時間內。訂單允諾產能將根據客戶的預測單位磁碟區，以及在審視過程中與 Dell 協調定義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。

部署解決方案可利用客戶的實體硬體或是作為虛擬機器來建立。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，以將其整合入 Dell 組態中心。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 銷售人員程序來下單，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 Connected Configuration 服務的範圍內。

客戶應捍衛、賠償並力保 Dell 免於因任何有關使用安全連線和連接組態服務進行客戶指示支援的 Dell 系統的組態，或因客戶無法遵循本服務說明規定的條款、條件及客戶責任引發的任何求償或行動受到傷害。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/或任何協力廠商之實體資產或 IT 環境的任何其他層面，不受客戶引入 Dell 或此類協力廠商之實體資產或 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 得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/或履行服務之當事方，但 Dell 仍須負責提供服務予客戶。若 Dell 與客戶用於審視 Connected Configuration 服務專案的任何體積假設，明顯不存於完成服務履行之要求 (包括在使用客戶部署解決方案時，客戶的預測單位磁碟區、每單位的平均部署時間及可同時部署的最多單位數目；及/或需要額外時間或工作的組態因素)，Dell 得依此類變動進行定價及允諾產能的調整。

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 在進行服務時，依此為客戶之資料處理者。客戶承認並同意客戶須以資料控制者與匯出者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法，且 Dell 須以資料處理者的身份，負責遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法。若客戶在遵守每個國家/地區適用資料隱私權法規上違反客戶之任何義務，以及未能根據其支援 Dell 系統與服務購買協議中所記載的任何適用規定履行其義務，客戶將使 Dell 免於負擔任何責任，而且 Dell 不具提供服務之義務，也不對客戶違反規定所造成的任何損害負責。如有違規情事，則 Dell 無提供服務之義務並得依客戶協議終止服務，且不對客戶違反規定所造成的任何損害承擔任何責任。此外，若因客戶違約導致 Dell 或其供應商耗費額外時間或材料，或致生額外損失或損害，客戶可能需要負擔額外費用與支出。若發生任何失誤、缺陷、不足或其他問題，關乎遵守合適的資料隱私權法規或協議中任何相關法規所載之義務，客戶將主動告知並與 Dell 合作解決任何相關問題。

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順序、影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)；
- 資料遷移服務；
- 開發任何專為「客戶」特別建立的智慧財產；
- 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，以及；
- 本服務說明內容以外的任何其他活動。
- 不適用於 ThinClient 裝置

除了客戶主服務協議或本協議 (若適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明並不賦予客戶任何其他保固。



客戶責任和技術要求

客戶必須符合或超出下列要求和責任才能購買、啟用與利用實體硬體或虛擬機器為主的服務解決方案。客戶若無法提供這些連接組態的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「最終使用者」如使用第三方 (例如，合約商、代理商、系統整合業者和/或通路合作夥伴)，則「客戶合作夥伴」係指客戶最終使用者 (以下稱「客戶最終使用者」) 所使用的第三方。

- 客戶合作夥伴責任 (依適用情況)：
 - 採用書面方式，向客戶最終使用者說明全部的客戶責任。
 - 協助任何通訊、設定指示，或指定 Dell 服務直接搭配客戶最終使用者執行來達到服務。
 - 提供或致使客戶最終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。
- 聯絡人必須具備服務中使用的基礎結構元件工作知識，並將提供支援，其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 之間順利溝通，其中包括任何服務範圍相關的問題或要求 (透過適當的 Dell 專案經理)。
 - 客戶聯絡人將及時提供技術與業務連絡窗口，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、決策及核可。
- 客戶有責任提供任何硬體及/或軟體，以啟用在解決方案審視過程中，與 Dell 協調定義之適當、安全的部署解決方案。本解決方案必須支援指定的用戶端系統部署磁碟區。
- 客戶將為每一個執行 Connected Configuration 服務的區域 Dell 組態中心提供一 (1) 個設定部署解決方案，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。
- 客戶將於客戶網路與每一個 Dell 組態中心之間執行並維護安全的網路。安全網路連線必須符合 (或超過) Dell 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。
 - 客戶有責任設定 PXE 開機環境，並完成要購買的用戶端硬體平台的驗證。系統未搭載網路連接埠 (RJ-45) 的用戶端硬體平台，必須使用 USB-Type-C / Thunderbolt-to-Network 伺服器鑰來驗證 PXE。請務必諮詢您的組態服務專案經理，確認平台/網路配接卡支援性。



- 客戶有責任提供並維持用戶作業系統部署工作說明，包含執行用戶作業系統部署所需的步驟、作業系統部署完成時清楚辨識的說明，以及在運送前先行將系統關閉的步驟；以及在用戶端系統部署期間將採取的故障診斷步驟。
 - 用戶作業系統部署指示必須包含清楚的指示與螢幕抓圖，Dell 原廠技術人員方可啟用您的部署，並確認其成功完成。
 - 客戶的任務順序和工作說明中必須包含「完成畫面」做為任務順序中的一個最後任務。這個「完成畫面」對話方塊可供原廠技術人員用來確認成功完成。螢幕必須維持在「完成畫面」，直到技術人員執行動作。
- 客戶將需讓客戶部署解決方案與系統部署、驅動程式及作業系統更新保持在最新版，並且確定該用戶端系統部署所需內容可從其系統管理環境 (託管於 Dell 組態中心) 中獲得。客戶必須針對用戶端系統部署使用其託管系統管理環境，以將網路流量減至最低並縮短系統部署處理時間。
- 提供客戶部署解決方案之虛擬執行個體的客戶必須滿足 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)。
- 已針對用戶端系統部署提供實際基礎結構資產的客戶 (這些資產包括伺服器、防火牆/vpn 端點、網路交換器)，將於每個資產範圍內維護所有韌體與硬體。Dell 將在需要時與客戶合作，提供供應資產的存取權以對其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，客戶的協力廠商維護合約絕不賦予客戶或任何協力廠商存取 Dell 設施的權利。
- 將提供實際基礎結構資產的客戶，將為下列服務採購、設定及管理必要的硬體：
 - 硬體將是機架可掛載項目
 - 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。若客戶意圖更改其部署規格，必須告知 Dell 專案經理以避免服務中斷，並允許潛在的額外訂單允諾循環時間。

資料遷移

服務概觀

本服務選項允許將最高 100 GB 的資料量從現有的本機電腦現場移轉至新的 Dell 支援產品 (「資料移轉服務」)，本服務說明中有更具體的描述。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。

資料遷移服務的特點

- 從個別將換成受支援產品的客戶系統 (「老式系統」) 中，根據現場調查時所約定的要求，擷取使用者資料與設定；
- 網域使用者設定檔相關資料移轉至新的支援產品
- 可以用多種方式進行資料遷移：



- 透過標準的網路線，將老式裝置直接移轉至新的支援產品
- 透過客戶的網路，將老式裝置直接移轉至新的受支援產品
- 從老式裝置移轉至客戶提供的儲存位置 (檔案共享區或 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，技術人員將確認及/或回報是否確實完成遷移

服務要求

- 資料遷移服務必須與遠端或是現場安裝服務一起提供
- 資料遷移服務將由 Dell 利用 Dell TechDirect 入口網站上的資料遷移工具及相對應的資源來執行。
- 遷移與安裝服務的時間安排必須在相同的專案範圍內協調，並在任何可行的情況下採用相同的 Dell 遠端或現場工作人員
- 在多台裝置安裝期間，現場技術人員將多部裝置上同時遷移資料。
- 資料的目標位置大小足以容納移轉的資料量
- Dell 假定目前沒有限制舊版系統傳送到更換系統的速度因素，包括但不限於：
 - 因磁區損毀、低於 5400 rpm 速度或過量碎片導致硬碟效能不佳
 - 客戶組態的設定限制傳送速度，例如強制所有網路介面卡 (Nic) 的速度比其最佳速度慢
 - 舊版系統上的執行流程
 - CAT5e 網路纜線不用於 Gigabit Nic 任何網路相關遷移作業
 - 請勿使用 USB 3.x 埠和外部硬碟 (最低 USB2.0)

排除服務

- 移轉超過 100 GB 的資料
- 使用任何其他工具進行資料遷移，而非 Dell 指定讓 Dell 人員用於履行服務及用於履行客戶義務的工具
- 本機帳戶 (不在網域中) 的使用者設定檔將不會移轉。
- 不支援將使用者帳戶的資料移轉到替代性網域
- 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。
- 個別安排遷移與安裝服務。
- 傳輸系統安裝應用程式所需的應用程式或指令檔。
- *此工具將不會移動 / 複製應用程式或軟體。*
- 涉及網路基礎設施組態或故障診斷的任何活動。
- 此資料遷移服務特色敘述中未特別註明之任何活動。



客戶責任

客戶將負責：

- 使用 Dell 的 TechDirect 入口網站設定資料遷移要求
- 遵守客戶現場安裝服務 (附件 B) 的責任
- 若您希望，請提供 3.x USB/外部媒體轉移資料
- 若 Dell 有所要求，請向技術人員提供資料遷移工具安裝程式的內部使用權限；該程式可從 Dell TechDirect 入口網站的客戶專案中取得
- 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。客戶承認當 Dell 提出關於指示、資訊、核准或決定方面的要求，且其對於 Dell 執行服務具合理必要性，客戶有責任及時回應。
- 客戶將確保與 Dell 之間達成這項溝通，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 管理專案遞交標的。
- 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 支援儲存平台則除外。
- 客戶必須負責來源儲存陣列的任何組態，若本服務中另有指定則除外。
- 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。
- 舊有系統必須可供使用，而且必須可以充分運作，而可讓任何服務在舊有系統上執行
- 對於 TechDirect 內的客戶特定資料遷移工具安裝程式，客戶會提供使用權限。

其他的條款與條件

- 我們將合理嘗試轉移客戶的資料，但如果嘗試數次後，以及基於技術人員無法控制的原因認定不可行，則可能無法執行服務
- 這些活動將限制為每台裝置遠端或桌邊時間另加 45 分鐘 (包括安裝活動的 90 分鐘總時間量)。部署開始之前和部署期間，Dell 將評估預計完成這些活動的時間量。如果 Dell 發現執行遠端或現場活動所需時間長度超過額外的 45 分鐘限制，Dell 將與客戶共同修改指示，讓遠端或是桌邊時間在額外的 45 分鐘內。
- 若經判定客戶環境或硬體元素限制移轉速度，並延長技術人員所需時間，Dell 將透過變更控制流程與客戶共同消弭這些問題或客戶可能招致的額外費用。
- 基於安全起見，Dell 不會在客戶的環境中使用 USB/外部媒體。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。
- 客戶承認並同意，對於任何老式裝置或客戶指示納入本服務範圍內之客戶環境中的任何一處，客戶為其中內含之任何資料的控制者，因此類資料可能由各個國家/地區定義，包括但不限於歐盟 (EU)，且 Dell 在進行服務時，依此為客戶之資料處理者。客戶承認並同意，客戶有責任依據客戶支援產品與服務購買協議中所記載的歐盟示範條款，以資料控制者的身份遵守每個國家/地區中適用的資料隱



私法，且 Dell 有責任以資料處理者的身份，遵守每個國家/地區中適用的資料隱私法。客戶在將歐盟示範條款納進本協議上如得知任何疏失、瑕疵、缺點或其他問題，客戶將立即通知 Dell，並誠心與 Dell 合作以解決任何相關的問題。

訓練點數

Dell 教育服務之訓練點數

客戶如有購買 ProDeploy Plus 服務來搭配特定受支援產品使用，則其也會得到 Dell 的教育服務訓練點數 (簡稱「訓練點數」)。查看您的訂單以確認您所購買的服務是否包含 ProDeploy Plus 訓練點數 SKU，並確定您購買服務後能讓您獲得多少訓練點數。訓練點數是一種購買 Dell 教育服務所提供之訓練課程的方式，相關訓練包含 Dell 認證訓練、專屬的訓練、現場訓練或線上課程。若要檢閱訓練點數可購買的課程清單，請造訪 www.learndell.com。您所購買的訓練點數只可用於 Dell 教育服務所提供的訓練課程。例如，Dell 軟體產品和服務的訓練不適用訓練點數。只能在購買訓練點數所在之國家/地區兌換該點數。

您可以使用訓練點數購買 Dell 教育服務訓練課程的期間為您購買服務之日期後十二 (12) 個月內。除了您單獨與 Dell 簽署的各項主服務協定 (其中 Dell 明確授權您銷售此服務) 或適用法律另有規定外，在購買服務訂單日期後的 12 個月之前，所有以訓練點數兌換的訓練課程都必須完成排程與授課。如果您單獨與 Dell 簽署的各項主服務協定 (其中 Dell 明確授權您銷售此服務) 要求事後支付訓練點數費用，或適用法律要求您事後支付訓練點數費用，則您可選擇，且 Dell 和您將共同達成以下協議：i) 不以訓練點數購買本服務 (可能需要另立工作聲明或其他文件)，ii) 不另外付費 (對應到訓練點數的費用) 購買本服務，或 iii) 您消費的訓練點數將根據您的主協議條款及/或適用法律事後付款。在您得到訓練點數以後，Dell 將會每月提供訓練點數對帳單及任何將於 90 天後到期的通知。如果您對於訓練點數過期有任何疑問，請聯絡 Dell 教育服務或您的銷售代表。在您購買本服務的 12 個月之後，Dell 即已履行讓您使用訓練點數取得 Dell 教育服務訓練的義務，即便您沒有使用訓練點數購買任何 Dell 教育服務訓練。若訓練點數到期，則無法對未使用的訓練點數進行退費。

兌換的訓練點數將受「Dell 服務條款與條件」旁的教育服務服務描述所約束

部署後 30 天支援

作為 ProDeploy Plus 安裝服務的一部分，Dell 會對客戶與供應商提供 30 天的支援：

- 客戶將能夠聯絡 Dell 支援團隊 (透過電子郵件或聊天)，並為其購買的 Dell 部署解決方案取得某些管理、組態或安裝支援要求之協助。
- Dell 將與客戶或供應商合作，為客戶的問題提供遠端診斷服務。
- 對於任何部署相關問題，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)。
- 這些服務是客戶任何其他可能有權享有之保固或支援以外的額外服務。如欲深入了解可能還有其他哪些保固，請參閱您的訂單。

