

服务说明：商用 PC 设置与网络登录服务(“商用安装”)

简介

戴尔™ 提供系列化的商用安装服务以满足客户的需求。本文档(“服务说明”)所概括的安装服务是对商用 PC 设置与网络登录安装服务(“商用安装服务”)方案的说明。该服务旨在满足客户的不同需求。

服务概述

安装

本文档(“服务说明”)详细阐述了戴尔商用安装服务所包含的上门服务内容。

商用安装服务包括：

- 全部已接收产品的验证
- 新系统的外部质量检查
- 新系统的安装
- 最多三种现有外围设备与新系统的连接(与本地打印机的连接亦视为外设连接)，以及
- 将新系统的包装材料移动到客户指定的现场位置
- 网络连接

上述服务面向戴尔™ 台式机、笔记本及工作站。外设连接是指将组件接入新的戴尔系统并安装客户提供的驱动程序。本服务说明文档所介绍的服务周一至周五按当地正常工作时间(早 9 点到晚 5 点)提供，周末和节假日除外，但经双方同意，可破例另行安排服务时间。本服务说明文档概述了服务步骤和客户责任。

若需要戴尔或戴尔指定的服务供应商执行本服务说明规定范围之外的服务或操作，戴尔将要求经核准的变更控制表。相关操作及收费将由变更控制表或客户工作说明规定。

商用 PC 设置与网络登录安装服务不提供的服务内容：

- a. 产品或应用程序的卸载或重新安装，或任何本服务说明文档中未明确说明的其他服务内容
- b. 除本服务说明文档所明确列出的服务项目之外的任何软件应用程序的安装或配置
- c. 任何数据恢复或迁移服务，除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- d. 键盘、鼠标和/或打印机等已安装无线设备的重新配置/重新映射
- e. 第三方系统的保修服务或支持
- f. 应用程序安装脚本
- g. 软件应用程序、非预装微软操作系统、软件兼容性问题或病毒的修复
- h. 互联网连通性故障维修或其它任何时间超过二十(20)分钟的任务
- i. 网络打印机安装或网络文件共享映射，除非本服务说明规定的标准和定制服务另行指明
- j. 任何类型的服务器或路由器配置
- k. 静态 IP 地址的配置
- l. 除以太网局域网之外的系统网络连接
- m. 应用程序的迁移
- n. 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
- o. 终端用户 MS-Windows 桌面的定制，包括桌面图标、文件夹，以及本服务说明未明确规定的非商用应用程序的配置
- p. 客户要求的系统移除或卸载
- q. 本服务说明未明确规定的任何操作

客户责任:

A. 戴尔技术人员抵达现场进行安装之前:

1. 完成受影响系统上全部数据和软件的备份。戴尔对数据和软件的丢失或恢复不承担任何责任。
2. 所有待安装的设备必须位于执行安装操作所在的区域(工作间/工作台)
3. 接收戴尔发送的新设备
4. 确认所有必需的线路已安装完毕, 且已提供充足的电源插座
5. 确认已为指定服务提供充足的空间
6. 为戴尔提供全部必需的机器命名指令

B. 上门安装期间:

1. 提供与戴尔技术人员合作的单联系人(一般为项目负责人)责任制。确定已安排一位员工帮助戴尔技术人员获得完成任务所必需的相关信息
2. 为服务提供安全、合适的工作环境
3. 在服务执行期间, 提供适当的建筑进出许可(设备需要在不同楼层之间搬运时还应提供电梯)、安全护送以及停车场使用权(免费)
4. 在同一建筑内安排指定的废品站, 并通知戴尔。

支持流程: 关键服务步骤:

安装

现场操作:

戴尔授权的技术人员将执行下列现场操作:

1. 戴尔技术人员将遵守客户公布的现场规章。
2. 拆卸新戴尔计算机的包装, 并将其搬运到安装目的地附近位置(位于同一层楼)
3. 现场安装:
 - a. 检查全部包装和组件, 确保产品的完整性及是否与发货清单相符。
 - b. 核实客户提供的物理地点及电力的可用性
 - c. 核实产品服务标签(戴尔序列号)是否与发货清单匹配
 - d. 拆卸戴尔系统与组件的包装。
 - e. 开箱, 并将包含线缆(适用时)的全部外设(键盘、显示器(1)、鼠标等)连接到台式机/笔记本/工作站
 - f. 利用戴尔提供的软线(patch cable)将新设备连接到以太网接口。
 - g. 接通系统电源, 执行初次启动
 - h. 检查系统是否显示网络登陆屏幕(适用时)
 - i. 若出现任何错误, 联系戴尔技术支持部门进行进一步故障诊断。若发现硬件故障, 戴尔技术支持部门将提供派遣服务
 - j. 将全部安装包装清理到客户指定的位置(直接安装地点内)或与客户协商, 由客户自行清理。

4. 外围设备的重新连接

将执行下列外围设备的重新连接操作:

- a. 重新连接最多三种本地附加的可兼容外围设备
- b. 使用客户提供的驱动程序或软件包, 为以上三种外围设备提供支持

由于可能出现的兼容性问题, 戴尔不保证外设的正常运行。

5. 外围设备的安装将执行下列外围设备的安装操作：

- a. 检查全部包装和组件的接收与状态
- b. 告知客户包装或内部产品所出现的任何损坏
- c. 检查客户提供的物理地点及电力的可用性
- d. 拆卸外设的包装
- e. 安装外设
- f. 安装设备驱动程序(适用时)
- g. 检查新设备是否操作正常
- h. 检查系统与外设安装开始时是否处于相同的操作状态

由于可能出现的兼容性问题，戴尔不保证外设的正常运行。

6. 安装结束之后技术人员将

- a. 确认系统运行正常
- b. 断开旧系统的组件
- c. 将线缆从网络接口断开
- d. 断开电源
- e. 利用新系统包装箱或由客户提供的包装箱重新包装已卸载系统，并
- f. 将已卸载系统搬运到客户指定的位置(直接安装地点内)或与客户协商，由客户自行处理；
- g. 按照下列操作将客户系统连接到网络：
 - a. 验证操作，包括：
 - I. 对全部已安装完毕的外设执行输入/输出操作(如打印机打印、扫描仪扫描、将文件存储到直接附加存储)
 - II. 重新启动计算机，确定无任何错误报告；查看设备管理器，确定全部硬件均已正常识别且已处于活动状态
 - III. 测试内部局域网 IP 地址，验证 IP 设置

其它重要信息

机密性或专有权利主张。客户应允诺，任何提供或发送至戴尔(通过电话、邮件或其它方式)的信息或数据非客户机密或专有。

本服务说明服从客户与戴尔签署的更高级别协议的条款、条件，并作为其补充。在此类协议不存在的情况下，本文将受戴尔标准的销售、服务和技术支持条款和条件的限制并作为其补充，后者可致函索取或访问 www.dell.com/ap/services/T&C 获得。在本文与此类条款或条件相抵触时，应以本文为准。戴尔有权对本文及其描述的产品和服务随时进行增补或修改，恕不另行通知。

© 2006 年戴尔公司(Dell Inc) 版权所有。保留所有权利。在未受戴尔公司 (Dell Inc.) 书面许可的情况下，严禁对本文进行任何形式的复制。Dell 和 Dell 标志是戴尔公司 (Dell Inc.) 的注册商标。文中提及的其他商标及商号名称是指拥有该商标及名称的机构或其产品。戴尔公司 (Dell Inc.) 不拥有其它厂商的商标及商号名称的相关权利。

