

服务说明：无线接入点安放与安装服务

简介

戴尔™ 提供系列化的安装服务以满足客户需求。本文档(“服务说明”)所概括的安装服务是对接入点安放与安装服务的说明。该服务将安放并安装客户所需数量的无线接入点，满足他们的特定需求。该服务旨在满足客户的不同需求，目前面向新加坡、马来西亚、台湾、泰国、香港和中国大陆提供。

服务概述

安装

本文档(“服务说明”)详细阐述了戴尔客无线接入点安放与安装服务所包含的上门服务内容。

无线接入点安放与安装服务包括：

- 全部已接收产品的验证
- 新系统的外部质量检查
- 新接入点的安装
- 以太网线缆和电源与接入点的连接
- 利用支持无线连接的系统对网络通信进行测试

该服务面向 Dell™ Latitude™ 和 Inspiron™ 产品。本服务说明文档所介绍的服务周一至周五按客户当地正常工作时间(早 8 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。

无线接入点安装服务不提供的服务内容：

1. 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
2. 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
3. 任何数据恢复或迁移操作
4. 超出本服务说明文档明确分配的服务时间的键盘、鼠标和/或打印机等已安装无线设备的重新配置
5. 第三方系统的保修服务或支持
6. 应用程序安装脚本
7. 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
8. 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
9. 网络打印机安装或网络文件共享映射
10. 任何类型的服务器或路由器配置
11. 静态 IP 地址的配置
12. 除以太网局域网之外的系统网络连接
13. 应用程序的迁移
14. 灾难恢复(如软件应用程序，重新装载数据)
15. 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
16. 客户要求的系统移除或卸载
17. 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. 提供设备操作所需的适当 AC 电源
3. 所有待安装的设备必须位于执行安装操作所在的区域
4. 接收戴尔发送的新设备
5. 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
6. 确认已为指定服务提供充足的空间
7. 为戴尔提供全部必需的机器命名指令

特别说明: 客户必须在待安装接入点的位置提供一个局域网接口。接入点仅限于室内安装, 并将放置于桌面。该服务不包括户外或接入点或天线安装。

B. 上门安装期间:

1. 为服务提供安全、合适的工作环境
2. 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)
3. 若待安装的系统需要连接至客户网络, 客户应在服务代表抵达现场执行安装操作时提供必要的网络配置(即 TCP/IP 地址)
4. 在同一建筑内安排指定的废品站, 并通知戴尔
5. 客户应准备打印机驱动程序及其他可通过客户网络下载的软件
6. 客户应提供连接网络接口或已安装硬件及外设的线缆组件
7. 对可能阻碍服务工程师及时完成安装服务的网络访问、电源及其他现场条件的问题, 客户应先行修正
8. 客户应自行负责终端用户软件 and 数据的迁移
9. 客户应自行负责任何待丢弃硬件/软件的处置
10. 提供与戴尔技术人员合作的单联系人责任制。确定该联系人能够帮助戴尔技术人员获得完成任务所必需的相关信息

联系人应:

- a. 作为服务工程师与客户之间的中介
- b. 确定客户与服务工程师之间的任何沟通按照服务供应商指定的合同进行
- c. 除非双方经协商同意其他响应时间, 否则应在请求后三个工作日内获得并提供项目需求、休息、数据、决策及批准
- d. 确认为服务工程师免费提供:
 - i. 对项目现场合理而安全的访问
 - ii. 所需的适当办公空间
- e. 帮助解决项目相关问题, 并在必要时在客户组织内部升级问题
- f. 按照服务供应商指定的合同管理项目变更控制

支持流程: 关键服务步骤:

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. 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. 验证系统服务标签号码(序列号)是否与戴尔派遣信息匹配若标签号码与派遣标签号码不符, 则联系戴尔技术支持部门
- c. 拆卸戴尔系统与组件的包装
- d. 验证接入点的接收与状态
- e. 核实客户提供的物理地点及电力的可用性
- f. 确认接入点位置、可用的电源和局域网
- g. 将以太网线缆连接到接入点
- h. 将接入点连接到电源, 并启动接入点
- i. 调整接入点天线的位置, 使其与地面垂直
- j. 检查接入点上的全部三个 LED(发光二极管), 判断其是否按琥珀色、红色和绿色的顺序缓慢闪烁
- k. 将接入点与 IP 地址关联
- l. 使用系统管理功能(基于互联网浏览器)完成设置(摘要状态屏或快速状态屏)
- m. 键入由系统管理员提供的大小写敏感型 SSID (Service Set ID) 号码
- n. 配置通道
- o. 利用支持无线连接的系统对网络通信进行测试

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。

