

服务描述

Dell Data Sanitization for Enterprise

简介

本文档及其附件（下称“服务描述”）介绍了 Data Sanitization Services for Enterprise（下称“服务”）的服务功能。戴尔服务（下称“戴尔”）很乐意根据本服务描述提供这些服务。您的报价单、订单或者其他双方商定的发票或订单确认书（如适用，下称“订单”）将包括本服务名称，以及您所购买的可用服务选项。如需更多帮助或需要服务合同的副本，请联系戴尔技术支持部门或销售代表。若您需要额外的协助，或索取适用于您服务的有效协议副本（下称“协议”），请联系您的戴尔销售代表。若您需要一份与相关戴尔经销商之间的协议副本，请联系该经销商。

戴尔服务的条款和条件

本服务描述由客户（下称“您”或“客户”）与本服务购买发票上注明的戴尔或 EMC 实体之间签订。本服务严格按照客户与戴尔另行签订的主服务协议提供，主服务协议明确授权了本服务的销售事宜。如果没有此类协议，可根据客户位置，严格按照戴尔商业销售条款或下表提及的协议（如果适用，下称“协议”）提供本服务。请参阅下表，其中列出了适用于客户位置的 URL，客户可从该 URL 查看协议。双方确认已阅读此类在线条款并同意受其约束。

客户位置	适用于您所购买的戴尔服务的条款和条件	
	直接从戴尔购买戴尔服务的客户	通过经授权的戴尔经销商购买戴尔服务的客户
美国	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
加拿大	www.dell.ca/terms (英语) www.dell.ca/conditions (加拿大法语)	www.dell.ca/terms (英语) www.dell.ca/conditions (加拿大法语)
拉丁美洲和加勒比海地区的国家/地区	特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*
亚太地区和日本	特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/servicedescriptions/global 。*	您从销售人员处获得的服务描述和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务描述和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售商提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文中介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。

客户位置	适用于您所购买的戴尔服务的条款和条件	
	直接从戴尔购买戴尔服务的客户	通过经授权的戴尔经销商购买戴尔服务的客户
欧洲、中东和非洲	<p>特定国家/地区当地的 www.dell.com 网站或 www.dell.com/serviceBriefBriefs/global。*</p> <p>此外，位于法国、德国和英国的客户可以选择下列适用的 URL：</p> <p>法国： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德国： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国： www.dell.co.uk/terms</p>	<p>您从销售人员处获得的服务描述和其他戴尔服务文档均不构成您与戴尔之间的协议，而仅用于说明您从销售人员处购买的本服务的内容、您作为本服务接受方应履行的义务，以及此类服务的范围和限制。因此，本服务描述和任何其他戴尔服务文档中一旦提及“客户”，在此情况下均应理解为“您”，而一旦提及“戴尔”，则仅应理解为代表您的销售商提供服务的服务提供商“戴尔”。就本文章中所介绍的服务而言，您与戴尔之间没有直接合同关系。为避免疑义特此说明，任何本质上仅直接与买方和销售人员相关的付款条款或其他合同条款均不适用于您，将以您与销售人员商定的条款为准。</p>

* 客户可访问其当地的 www.dell.com 网站，只需通过一台已接入其所在地互联网的计算机访问 www.dell.com 或者在戴尔的“Choose a Region/Country”网站上 (<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>) 选择相应选项即可。

客户还同意，在初始期限到期后对服务的续订、修改、延长期限或继续使用，均应遵守当时的服务描述（可从 www.dell.com/servicedescriptions/global 查看该服务描述）。

如果本服务描述中的任何条款与协议中的任何条款冲突，则以本服务描述的条款为准，但仅限于发生该特定冲突的情况，且不应理解为或视为将取代协议中未明确与本服务描述相抵触的任何其他条款。

下订单购买本服务、接受提供的本服务、使用本服务或相关软件、在购买本服务的 Dell.com 网站上或戴尔软件或互联网界面中单击/选中“我同意”按钮或复选框或类似控件，即表示您同意遵守本服务描述和此处通过引用并入的协议。如果您是代表某公司或其他法人实体签订本服务描述，您须声明自己有权约束此类实体遵守本服务描述，在这种情况下，“您”或“客户”系指此类实体。除了接受本服务描述，某些国家/地区的客户可能还需要履行双方签订的订单。

本服务的范围

A. 定义。

1. “**处置确认**”是指由戴尔向客户提供的文档，其中记录所有驱动器或网络交换机已经按照“戴尔的责任”部分第 4.2 节中的定义进行净化这一事实，
2. “**数据净化**”是指使用与美国国家标准技术研究所特刊 800-88 修订版 1《介质净化指导原则》(Guidelines for Media Sanitization)(“**NIST 800-88 r1**”)相符的方法对载有数据的设备进行认证数据净化的过程。
3. “**数据净化摘要**”是指在到访每个场地期间，戴尔要进行数据净化的设备和设备驱动器的序列化库存清单。
4. “**数据净化工作区**”是指场地中可安全和高效地执行数据净化服务的工作区。
5. “**设备**”是指客户提供给戴尔的、与本服务相关的所有部件。
6. “**部件**”是指您的订单上规定的每个载有数据的设备或组件（统称为“**设备**”）。

7. “驱动器”是指企业产品所有类型的数据存储，包括但不限于普通硬盘和固态硬盘变体。有关驱动器的信息，请参阅[表 1.0](#)。

8. “序列号”是指由制造商为每台设备分配的唯一标识符。

9. “场地”是指将执行现场数据净化的客户指定位置。

B.服务到期（如果与作为同一订单上的服务主体的设备同时购买，则为购买后 4 年；如果与设备分开购买，则为 12 个月）。除非适用法律另有规定，否则您可以在原始购买日期之后的 4 年（如果与作为同一订单上的服务主体的设备同时购买）或 12 个月（如果与设备分开购买）内使用本服务（如适用，下称“到期日期”）。初始购买日期为服务发票日期或戴尔确认订单的日期，以两者中较早的日期为准。有效期之后，即使您未使用本服务，也将认为戴尔已交付本服务。

C.不可转让。客户不得转让本服务。

D.服务更改或取消。如要更改或取消服务，客户必须在安排的服务日期之前两 (2) 个工作日进行通知，以避免产生额外的费用。要取消服务，请向 Dell 客户团队发送取消请求。如果客户直接与戴尔的物流提供商安排了提货，则客户还必须直接向此类戴尔物流提供商取消提货。

E.无退换。一旦提货，将无法退回设备。

F.Dell 提供商。客户在此确认并同意 Dell 可以利用附属公司和提供商来执行全部或部分这些服务。戴尔可随时更改服务的履行地点和/或服务的履行方，但戴尔仍应负责向客户交付服务。

G.不接受受污染产品。对于已被化学品、生物制剂或其他物质（不属于原始新设备的一部分或者与正常办公环境无关）污染或疑似受其污染的设备，将不提供本服务。如果客户未告知 Dell 任何此类污染情况，则客户负责承担与此相关的所有费用和开支。

H.软件/数据备份。戴尔特此声明，不负责对设备（包括客户提供的闪存驱动器）中的数据或软件进行任何还原。

I.美国 PHI 法规。对于在美国经营业务的客户或者

受美国《医疗保险可携性和责任法案》(Health Insurance Portability and Accountability Act)

（“HIPAA”）管辖的客户，客户表示并确保，在戴尔访问用于处理和/或存储 45 C.F.R.部分 160.103 中所定义受保护健康信息（“PHI”）的设备之前，已通过使用美国卫生部（“卫生部”）指定的以下技术或方法确保未经授权的个人无法使用、读取或破译此类设备：

1. 根据 NIST 特刊 800-88 修订版 1 《介质净化指导原则》(Guidelines for Media Sanitization) 清除、擦除或销毁任何电子介质中的 PHI；或

2. 根据 45 C.F.R.164.304 中定义的方式加密 PHI；或

客户应负责向卫生部就如何保护 PHI 来确认任何更新的指导，以确保未经授权的个人无法使用、读取或破译此类信息。在提交给 Dell 进行处理的设备或材料中查找 PHI 时，客户应遵循所有适用指导。

J.商业上合理的服务范围限制。 如果 Dell 认为设备的状态、尺寸或所在位置会对 Dell 或 Dell 的服务提供商带来不合理的风险或者超出服务范围，则 Dell 可能拒绝提供本服务。如果因戴尔无法控制的任何原因造成无法提供服务或服务延迟，戴尔概不负责。

K.可选服务。 客户可从戴尔购买可选服务（包括按需支持服务、安装服务、咨询服务、托管服务、专业支持或培训服务），这些服务因客户地点而异。购买可选服务时可能需要与戴尔另行签署协议。如果没有此类协议，戴尔将根据本服务描述提供可选服务。

L.取消。 在有效期之前，Dell 可出于以下任何原因随时取消本服务：

- 客户未能按照发票条款支付本服务的总费用；
- 客户辱骂、威胁提供帮助的分析师或现场技术人员，或者拒绝与其合作；或
- 客户未能遵守本服务描述中规定的所有条款和条件。

如果戴尔要取消本服务，会按照客户发票上注明的地址向客户寄送书面取消通知。通知将包括取消的原因以及取消的生效日期，一般自戴尔向客户寄送取消通知十 (10) 天后开始生效，除非当地法律规定了协议须遵守的其他取消条款。如果戴尔依照本条款取消本服务，客户无权就已向或应向戴尔支付的费用获得任何退款。

M.地理限制和地址变更。 这些服务并非在所有地点都提供。服务选项（包括服务级别、技术支持时间和现场响应时间）因地理位置而异，并且某些选项可能在客户所在地无法买到，因此请联系您的销售代表，了解相应的详情。

N.数据净化限制。 Dell 对客户的安全需求不做建议，也不对数据删除方法之间的效力作出陈述。客户有责任保护戴尔恢复的驱动器上包含的任何机密或敏感信息。有关更多信息，请参阅[戴尔介质净化声明](#)。

O.服务时间。 根据当地法律对每周工作时间的有关规定，除非下文另有规定，这些服务的履行时间为戴尔正常工作时间，即客户当地时间周一至周五的上午 8:00 到下午 6:00（“正常工作时间”）：

国家/地区	戴尔正常工作时间
圣基茨、圣卢西亚、圣文森特、特立尼达、维尔京群岛、加勒比海其他英语国家或地区	周一至周五的 7:00 至 16:00
巴巴多斯岛、巴哈马群岛、伯利兹、哥斯达黎加、丹麦、萨尔瓦多、芬兰、大开曼岛、危地马拉、洪都拉斯、牙买加、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼加共和国、苏里南、瑞典、特克斯和凯科斯群岛	周一至周五的 8:00 至 17:00
澳大利亚、百慕大群岛、中国、海地、中国香港特别行政区、日本、荷属安的列斯群岛、新西兰、新加坡、泰国	周一至周五的 9:00 至 17:00
阿根廷、厄瓜多尔、法国、印度、印度尼西亚、意大利、韩国、马来西亚、巴拉圭、秘鲁、中国台湾地区、乌拉圭	周一至周五的 9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	周一至周五的 9:00 至 19:00
中东	周日至周四的 8:00 至 18:00

除非事先以书面形式另有安排，否则在当地节假日期间及正常工作时间之外不提供任何服务活动。

下表列出了适用于下面指定设备上的净化的系统/场地限制：

表 1.0

(*) 戴尔销售代表可以确认本服务范围内的特定网络交换机型号

Dell 的责任

产品	系统/站点的数量	1 个系统内	最大驱动器数量
Dell EMC Atmos	1	16 个节点	960
Dell EMC Avamar	1	16 个节点	384 个
Dell EMC Centera	1	16 个节点	64
Dell EMC CLARiiON	1	所有驱动器	960
Dell EMC Celerra	1	所有驱动器	960
Dell EMC Data Domain	1	所有驱动器	1080
Dell EMC ECS	1	4 个设备或 16 个节点	960
Dell EMC DLm	1	所有驱动器	1080
Dell EMC Isilon、PowerScale	1	16 个节点	1920
Dell EMC Symmetrix PowerMax VMAX3 AF	1	所有驱动器	PMAX = 288 VMAX 400K=5670
Dell EMC Unity	1	所有驱动器	1000
Dell EMC VNX	1	所有驱动器	1000
Dell EMC VxRail	1	4 个设备或 16 个节点	384 个
Dell EMC VxFlex	1	16 个节点	384 个
Dell EMC VxBlock	1	部件的订单总数。例如： 1 台服务器；1 个中端存储等。	不适用
Dell EMC XtremIO	1	4 个 Brick 的	288 个
Dell EMC IDPA	1	最多 3 个服务器，1 个 Data Domain 系统和 1 个 Avamar 群集	Data Domain = 1080
戴尔 PowerEdge 服务器	1	16 个服务器	384 个
Dell EqualLogic	1	16 个节点	384 个
Dell PowerVault	1	最多 7 个驱动器托架	336
Dell Compellent	1	16 个机柜	500
Dell EMC PowerStore	1	所有驱动器	96
网络交换机	1	网络交换机 (*)	不适用
多供应商	1	服务器，CI/HCI	384 个
多供应商	1	数据保护，中端存储，非结构化存储	500
多供应商	1	高端存储	288 个

1. 计划。

a.Dell 将联系客户在双方商定的正常工作时间安排每个场地的数据净化工作。通常，数据净化时间应该安排在自联系之日起十 (10) 个工作日后。

2. 数据净化

Dell 应：

- a.到达场地、联系客户的场地代表，并继续到达数据净化工作区；
- b.在数据净化摘要中记录每个系统或交换机的以下信息：制造商、型号以及安装正确且工作正常的驱动器的序列号；
- c.在每个系统或交换机上执行数据净化；
- d.对于已尝试执行数据净化的每个系统驱动器或交换机，在数据净化摘要中指明数据净化是成功（“通过”）还是未成功（“失败”）；
- e.从系统中移除数据净化失败的驱动器，并将其交还给客户场地代表；交换机或驱动器上将附加一个标签，标明失败的日期/时间和原因（如果知道）。
- f.如果客户提出要求，在离开场地之前，在闪存驱动器上（由客户提供）为客户提供数据净化摘要的 PDF/CSV 版本；
- g.向客户的场地代表提供数据净化确认表供其审核和签字，以证明所提供的 PDF/CSV 格式的数据净化摘要（如以上步骤 2.1.f 中所述）准确反映了以下内容：
- h.哪些交换机或系统驱动器已成功净化数据（“通过”），并且戴尔随后已将其移至客户指定的安全存放位置以供将来提货；和/或
- i.哪些交换机或系统驱动器未成功净化数据（“失败”），并且戴尔随后已将其交还给客户场地代表以供客户处置。

3. 报告： 戴尔应自提货日期起三十五 (35) 个工作日内，通过电子邮件向客户提交以下报告：

- a.处置报告；以及
- b.处置确认

客户责任

1. 综述。 客户在将设备交给 Dell 之前，应备份所有需要保留的数据或软件。根据本服务描述提供的服务不包含对设备中的任何数据或软件进行还原。

2. 数据净化。

客户应：

- a. a.在 Dell 到达之前，删除/禁用所有密码和其他访问安全保护功能，并从需要接受数据净化服务的系统中，终止此类设备中包含的任何防盗软件或膝上型计算机跟踪软件；

- b. 数据净化工作区应最少包含：
 - i. 桌面空间、椅子、电源插座以及充足的照明；
 - ii. 足够用于执行并发数据净化的空间；
 - iii. 轻松获取本服务以及特定范围内国家/地区所适用的电源电压，并在安排后遵从 Dell 的建议
- c. 在数据净化工作区的同区相邻地带整理和放置需要接受数据擦除服务的所有系统；
- d. 在每次戴尔根据安排执行数据净化服务时都配备一名场地代表，引导戴尔到达数据净化工作区并指定需要执行数据净化的系统；
- e. 提供显示器和外部电源，以供在数据净化期间与系统配合使用（便携式计算机不需要显示器）；
- f. 在数据净化工作区的同区相邻地带设定一个安全的存放区，用来存放已成功执行数据净化的系统；
- g. 审查数据净化确认表并在此类表上签名，以确认客户同意以 PDF/CSV 格式提供的数据净化摘要（如以上“戴尔的责任”第 2.1.f 项中所述）准确体现了以下两点：(i) 哪些系统驱动器已成功净化数据（“通过”），(ii) 哪些系统驱动器未成功净化数据（“失败”），并且戴尔随后已将其交还给客户场地代表以让客户处置；

3. 客户担保。客户作出如下声明和保证：

- a. 客户对携带数据的设备拥有完好的所有权，并且不涉及任何留置权、索赔权和任何类型的产权负担；
- b. 客户已从所有携带数据的设备中删除所有机密数据、专有数据、敏感数据或其他非公开数据；
- c. 客户负责并遵从其允许戴尔或其提供商进入的场地（包括数据净化工作区）所适用的健康和 safety 要求及义务。
- d. 如果客户违反本服务描述中所述的任何义务或担保，则戴尔将无需提供服务或对因客户的违反行为所导致的任何损害负责。此外，对于所产生的任何额外时间或材料以及由戴尔或其提供商遭受的损失或损害，可能要由客户支付额外的费用和开支。

定价和付款条款。我们将按设备台数向客户收取费用。请参阅表 1，了解每个部件的限制。

提货和/或回收客户的封包/箱子不包含在本服务的费用中，并且将产生额外的费用。

客户特此同意，按照适用的戴尔订单确认函支付每台设备的费用，并同意支付本服务描述中规定的任何额外费用和成本。客户确认并同意，根据本服务描述，戴尔应有权用戴尔应得的金额来抵消应付给客户的金额。

额外费用。

- 对于 Dell 为超出订购数量的设备所交付的服务，将按照相关服务的单台价格收费。
- 境外地区、岛屿和其他偏远或间接地区将产生额外的费用。
- 具有进入或车辆限制、工会、时间限制或非正常工作时间的场地将会产生其他费用。
- 如果客户、场地和/或设备不符合本服务描述中规定的要求，或者客户因某种原因未针对安排的数据净化做好准备，则可能需要重新安排适用的服务，并且/或者将产生额外的费用。

重要附加条款。

所有权和损失风险。 戴尔或戴尔的物流提供商将承担在离开提货场地后丢失或损坏设备的风险。戴尔或戴尔的物流提供商在接收以及拥有设备的同时，即视为所有权转移给了戴尔或戴尔的物流提供商。

保证和责任。 鉴于本服务描述专门适用于根据本服务描述提供的服务，即使本协议中存在任何冲突条款，以下条款和条件适用：

1. **保修。** Dell 保证将以商业上合理的方式履行本服务。Dell 不作其他担保并声明免除所有其他明示或暗示的担保和条件，包括但不限于关于适销性和特定目的适用性的任何暗示担保或条件。

2. **责任限制。** 戴尔及其服务提供商在根据本服务描述提供服务中的责任将始终受制于以下限制和排除项，即使在已被告知承担此类责任可能发生的事情的情况下亦是如此：

a. 在任何情况下，DELL 对以下任意情况概不负责（无论是在合同、侵权行为还是其他方面）：(I) 利润损失、数据或软件丢失或损坏、业务损失，或者与对设备中的数据可能适用的第三方要求的合规性；(II) 因果性、特殊、间接、意外或惩罚性（如果适用）损害；或者 (III) 任何第三方索赔。

b. 对于设备中数据的安全性或保密性，戴尔概不负责（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），但以下情况除外：戴尔和/或其服务提供商在客户的场地未根据本服务说明中规定的流程正确执行数据净化，但随后却在数据净化摘要中将此类驱动器认证为已成功净化数据，最终导致系统驱动器中的数据遭遇未经授权的泄露。在这种情况下，DELL 应对客户负责因此类数据泄露行为导致的直接损害，但不得超过以下 D.2.d 部分中规定的责任上限。

c. 对于因丢失了设备的任何实体项目所导致的索赔所产生或与之相关的 DELL 最高且唯一责任（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），无论在任何情况下均不得超过在首次发现该项目丢失的当月的 UEPP 中规定的价值。

d. 对于任何日历年内由本服务描述引起或与之相关的任何以及所有索赔（无论是在合同、侵权行为还是其他方面），戴尔所承担的索赔总额不应超过客户在该日历年内根据本服务描述所支付或应支付的费用总额。

DELL 不限制自己的欺诈责任、因疏忽导致的人身伤害或死亡责任，以及根据适用法律的规定不得进行限制的其他损失责任。如果适用的法律在任何部分中禁止对本服务描述中的责任进行限制，则各方均同意将修改这些限制（不需要任何一方采取进一步的措施），以便获得适用法律所允许的最大效力。