

# 服务简报

---

## Dell EMC 驻派服务

本服务是 Dell Technologies Residency Services 的一部分，为客户提供具备 Dell EMC 产品和基础架构专业知识的人力资源。派驻人员技术娴熟且经验丰富，能够执行各种日常运营和管理任务，既可以在部署后提供指导，也可以为当前安装的 Dell EMC 解决方案提供指导。

Dell Technologies Services（下称“DT Services”）很乐意根据本服务简报提供本服务。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 Dell Technologies 技术支持部门或销售代表。

### 目录

服务概述 .....	1
项目范围 .....	2
项目管理 .....	4
交付成果 .....	4
范围更改 .....	4
范围排除 .....	5
客户责任 .....	5
服务日程安排 .....	6
Dell Technologies Services 条款和条件 .....	7

### 服务概述

Dell EMC 驻派服务产品可为客户提供具备 Dell EMC 产品和基础架构专业知识的人力资源。派驻人员技术娴熟且经验丰富，能够执行各种日常运营和管理任务，既可以在部署后提供指导，也可以为当前安装的 Dell EMC 解决方案提供指导。派驻人员通常充当客户员工的延伸，以弥补其人力或能力的不足，可以在实施后提供基础架构管理服务，并进行知识传授，以确保客户成功采用新的 Dell EMC 产品和技术。在此服务选项中，派驻人员还会根据 Dell EMC 环境，采用专门的最佳实践为客户提供改进意见。

根据购买的服务，驻派服务可能在现场或远程交付。全职派驻人员可能在远程或现场办公，最短服务期为连续两周，并且以一周为增量增加时间。

## 项目范围

在客户履行本文档中详细描述“客户责任”的前提下，DT Services 人员或授权代理（下称“服务人员”）将与客户的员工紧密合作，执行下面指定的服务（下称“服务”）。

根据购买的服务，发票上注明的派驻服务将涵盖以下产品：

服务选项	产品	不包括的项目
Residency for Enterprise Storage	PowerMax、VMAX3、VMAX AFA、XtremIO、Isilon/PowerScale、ECS、SRM 和 VPLEX	
Residency for Midrange Storage	Unity 或 SC 系列或 MD/ME 系列的 PowerStore	
Residency for Server	机架式和塔式服务器（T 系列、R 系列（1U、2U、3U、4U）和 C 系列）或模块化基础架构服务器（模块化机箱、刀片式服务器/Sled） OperManage Enterprise Microsoft 软件：Windows、Hyper-V、SCVMM VMware 软件：vCenter、vSphere	Linux 软件 HPC DSS 服务器
Residency for Networking	数据中心（S 或 Z 或 M 系列或 Connectrix）（X 系列、H 系列或 Mellanox）或园区（N 或 C 系列）	
Residency for Hyperconverged Infrastructure  (包括融合系统)	VxRail/vSAN 就绪型节点或 S2D 就绪型节点或 VxFlex 机柜式集成系统、VCF on VxRail 或 VxFlex 一体机或 VxFlex 就绪型节点或 VxFlex OS vBlock/VxBlock 系统或 PowerOne VMware 软件：vCenter、vSphere、vSAN Microsoft 软件：Windows、Hyper-V、SCVMM、S2D	VMware NSX vRealize Suite

Residency for Data Protection	Data Domain (DD3300、PP、DD、DDVE) 或 IDPA (DP4400) 或 PowerProtect Data Manager、Data Protection Adviser 或 Data Protection Suite (DPS for VMware、DPS for Commercial) 或 RecoverPoint for Virtual Machines (VM)、SourceOne、Cloud Boost	
Residency for DTCP	VxRail/vSAN 就绪型节点或 S2D 就绪型节点或 VxFlex 机柜式集成系统、VCF on VxRail 或 VxFlex 一体机或 VxFlex 就绪型节点或 VxFlex OS VMware 软件: vCenter、vSphere、vSAN Microsoft 软件: Windows、Hyper-V、SCVMM、S2D	VMware NSX vRealize Suite

在履行本服务期间，服务人员可能会在项目期间执行以下操作：

**管理：**

- 监控、检视和管理 Dell EMC 基础架构。
- 管理用户请求。
- 管理和检视日志文件。
- 生成定期运营报告。

**问题管理：**

- 隔离和排除故障事件。
- 协调服务事件。
- 代表客户开启服务请求。
- 参与根本原因分析回顾。

**更改管理：**

- 协助和协调软件/固件管理。
- 实施变更管理请求。
- 与法规遵从性经理和关键利益相关者配合，协助编写解决方案策略和流程文档。
- 管理迁移活动（监控报告）。

**持续改进服务：**

- 推荐可优化运营的程序变更。
- 分享从其他合作项目总结出的最佳实践。
- 提供性能调整建议。

**实施后规划和知识共享：**

- 与部署团队一起规划过渡方案。
- 执行部署范围之外增加的主机和网络配置任务。

**变更评估和建议：**

- 审阅 IT 流程和政策（事件、容量、性能和变更管理、用户和备份策略）— 此项

- 传授关于新技术功能、运营和管理活动以及标准操作程序的知识。
  - 提供有关产品改进和升级的建议。
  - 创建有关受支持产品的初始报告。
  - 实施 Dell EMC 系统管理工具。
  - 与客户员工一同执行操作说明书更新。
- 任务可作为新解决方案的一部分，也可作为持续的改进服务。
  - 与合规经理和其他关键利益相关者一同协助完成解决方案的政策和程序文档。
  - 进行知识传授，以消除客户的技能和资源差距并提供技术建议。

## 项目管理

以下活动包含在所有服务中，包括客户选择的补充部署服务。这些活动着重管理项目的启动、规划、执行和收尾，包括协调交付资源以及与利益相关者进行沟通：

- 管理分配给该项目的 DT Services 资源。
- 与客户指定的单一联系人协作以协调项目任务，并管理指定用来完成这些任务的资源。
- 担任单一联系人，负责所有项目沟通和上报事宜。
- 确定合同履行流程和时间表。
- 制定包含关键路径事件和里程碑的高级项目计划。
- 召开启动会议，审查项目范围、期望、沟通计划和所需资源的可用性。
- 召开定期状态会议，检查项目流程、问题和潜在风险。开会的频率由客户和 DT Services 共同商定。
- 协调项目收尾。

## 交付成果

DT Services 将为客户提供与服务相关的以下“交付成果”：

- 每周状态报告

## 范围更改

对服务、日程安排、费用或本文档的任何更改都必须由 DT Services 和客户双方达成书面协议。根据此类更改范围的不同，DT Services 可能要求双方撰写一份单独的工作说明书，其中详细规定了更改内容、所提议更改对费用和日程安排带来的影响，以及其他相关条款。

## 范围排除

DT Services 只负责执行本文档中明确指定并且由您购买的服务。所有其他服务、任务和活动都被视为超出范围。

客户负责确保 DT Services 有权访问的任何系统持续运行最新版本的防病毒应用程序，并扫描所有交付成果和交付时所使用的媒介。客户应采取合理的数据备份措施，特别是，客户应提供日常备份流程并在 DT Services 对客户的生产系统执行任何补救措施、升级或其他操作之前备份相关数据。如果现有协议或本文档未以任何形式排除 DT Services 对数据丢失承担的责任，DT Services 只对数据丢失承担一般数据恢复工作所发生的费用，而且此恢复工作是以客户已适当备份数据为前提的。

除了您的主服务协议或协议（如果适用）条款中所规定的保修之外，本服务描述不向客户提供任何其他保修。

## 客户责任

**授予访问权限。** 客户表示并确保已获得相关许可，允许客户和戴尔出于提供这些服务的目的访问和使用受支持产品及其中的数据、其中包含的所有硬件和软件组件。如果客户尚未获得该许可，则客户有责任在要求戴尔履行这些服务之前获得该许可，相关费用由客户自行承担。

**与电话分析师和现场技术人员合作。** 客户应与所有戴尔电话分析师或现场技术人员合作，并按照其指示行事。以往经验表明，通过用户与分析师或技术人员的密切合作，大多数系统问题和错误均能通过电话纠正。

**设备准备就绪。** 在 DT Services 打开设备包装并安装设备之前，客户负责将设备从收货区运至安装地点。

**现场职责。** 如果需要现场执行服务，客户需要免费为 Dell Technologies 提供对其设施和受支持产品的自由、安全且充分的使用权限，包括足够的工作空间、用电和本地电话线路。如果系统原本不包括显示器或显示屏、鼠标（或指点设备）和键盘，则客户还必须免费向 Dell Technologies 提供这些设备。如果服务需要执行客户硬件安装活动，客户需要免费向 Dell Technologies 提供适当的资源和所需的工具，并在硬件产品的安装和布线过程中与 DT Services 合作并提供专家指导。

**维护软件及所服务产品的版本。** 客户应按照戴尔在 [support.dell.com](http://support.dell.com) 上为受支持产品指定的最低版本等级或配置维护软件和受支持产品。客户还必须确保按照戴尔的指示安装补救性的更换部件、修补程序、软件更新或后续版本，以确保受支持产品有资格享受本服务。

**数据备份；删除机密数据。** 在本服务交付之前及交付期间，客户应完成对所有受影响系统中所有现有数据、软件和程序的备份。客户应定期创建所有受影响系统中所存储数据的备份副本，以防止可能出现的故障、篡改或数据丢失。此外，客户还应负责删除机密信息、专有信息或个人信息和全部可移动介质（例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡），无论现场技术人员是否提供帮助都应如此。对于以下事项，戴尔概不负责：

- 客户的任何机密信息、专有信息或个人信息；
- 数据、程序或软件丢失或损坏；

- 可移动介质损坏或丢失；
- 由于未取出退回戴尔的受支持产品内的所有 SIM 卡或其他可移动介质而发生的数据或语音费用；
- 系统或网络无法使用；
- 以及/或者戴尔或第三方服务提供商的任何作为或不作为，包括疏忽。

戴尔不对恢复数据或重新安装程序承担责任。当退回受支持产品或其部件时，客户只应退回电话技术人员所要求的受支持产品或部件。

**第三方担保。**本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。如果戴尔或生产商以外的任何其他方处理这些硬件或软件，某些制造商的担保可能会失效。客户应确保戴尔履行本服务时不会影响此类担保，或者客户可以接受戴尔履行本服务所产生的影响。对于第三方保修或本服务对这些保修可能造成的影响，戴尔不承担责任。

**其他客户责任。**以下是客户应履行的其他职责：

- 提供至少一位具有系统管理职责和相应系统/信息访问权限的技术联系人。
- 根据需要为 DT Services 人员安排适当的系统维护时间段，以便开展设备准备工作。
- 在本服务开始前，确保所有环境、技术和操作要求均得到满足。
- 在 DT Services 正常工作时间内或双方商定的其他时间，根据执行服务的需要，让 DT Services 人员可与客户的主题专家联系，并能够访问客户的系统和网络（包括但不限于远程系统/网络访问）。
- 为所有供应商和第三方提供必要的技术支持团队支持。
- 负责处理各种网络连接、性能和配置问题。
- 在本服务开始前，验证设备地点是否已准备好。
- 与 DT 资源一起来验证是否使用戴尔授权网络工具正确配置了网络。
- 客户应负责在迁移后将应用程序恢复到生产状态
- 客户应负责先关闭主机/服务器应用程序，然后再开始数据迁移。
- 来源存储阵列环境中所需的任何补救措施都是客户的责任，但是戴尔支持且享受有效保修和适用于此类补救措施的服务合同的存储平台除外。

## 服务日程安排

除非双方另有书面协议，否则本服务预期将于 DT Services 接受并批准客户的服务采购订单后两 (2) 周内开始提供。

自 DT Services 开具发票之日算起，客户可享受此处所述服务的期限为十二 (12) 个月（下称“**服务期限**”）。服务将于服务期限的最后一天自动过期，除非 DT Services 同意延期。任何情况下客户都无权获得本服务未使用部分的结余或退款。



戴尔工作时间为客户本地时间的周一至周五 8:00 至 18:00（除非下表中另有说明）。

国家/地区	Dell Technologies Services 正常工作时间
哥斯达黎加、丹麦、芬兰、萨尔瓦多、危地马拉、宏都拉斯、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼亚共和国、瑞典	上午 8:00 至下午 5:00
澳大利亚、中国、中国香港、日本、韩国、马来西亚、新西兰、新加坡、中国台湾、泰国	上午 9:00 至下午 5:00
阿根廷、法国、印度、意大利、巴拉圭、乌拉圭	上午 9:00 至下午 6:00
玻利维亚、智利	上午 9:00 至下午 7:00
中东	周日至周四的上午 8:00 至下午 6:00

根据客户需要和当地法规要求，有些服务活动可能会在戴尔的正常工作时间外执行。除非事先与 DT Services 商定，否则每天的工作时间为 8 小时。在当地、省/自治区/直辖市和/或国家或地区的节假日不会安排任何活动。

本文档中所述的服务执行固定价格，具体费用已在适用的服务提供商报价中载明。

本服务将采用服务提供商的标准交付模式，可能包括指导客户进行硬件安装、现场和/或异地服务交付。如果客户要求提供不同的交付模式，则可能会依照本文档中的“服务范围更改”部分修改费用、支出、工作范围和/或日程安排。如果客户未依照“服务范围更改”部分授权此类更改，则服务提供商和客户同意，相关服务将使用服务提供商的标准交付模式。（不适用于禁止异地服务交付的美国政府或美国州级项目。）

发票在服务提供商收到并批准客户的采购订单后开具。

对于因服务更改或例外情况而产生的相关额外费用，客户授权服务提供商开具发票，且客户应予以支付。

## Dell Technologies Services 条款和条件

本文档由以下相应的销售描述所界定的客户（下称“客户”）与您的销售订单上载明的相应 Dell Technologies 销售实体（下称“Dell Technologies”）签订，阐明了与客户雇用 Dell Technologies 依据本协议提供的服务相关的业务规范和其他事宜。

**从 Dell Technologies 直销给客户：**本文档和此处所详述服务的执行受以下协议的制约：(i) 客户与 Dell Technologies 最近签订的包含专为专业服务制定的条款和条件的协议（下称“现有协议”）(ii) Dell Technologies 针对下文明确规定的专业服务所制定的标准条款和条件（若未签订现有协议）。如果本文档与您的现有协议冲突，则以本文档为准。

**Dell Technologies 授权经销商向客户销售：**如果您通过 Dell Technologies 授权经销商购买了此处详述的服务，则本文档仅用于描述和参考目的，您和 Dell Technologies 之间不构成合同关系，也不存在任何权利或义务。此类服务仅受您和 Dell Technologies 授权经销商之间签订的协议的管束。Dell Technologies 已准许 Dell Technologies 授权经销商

向您提供此文档。Dell Technologies 授权经销商可能会与 Dell Technologies 做出相关安排，由 Dell Technologies 代表经销商执行全部或部分服务。

**Dell Technologies 向 Dell Technologies 授权经销商销售：** 本文档和此处所详述服务的执行受您（下称“合作伙伴”）和 Dell Technologies 之间签订的以下协议中明确规定的专业服务条款和条件的约束：(i) 签署的产品和服务订购协议（如有），(ii) 单独签署的适用专业服务协议（如有，下称“PSA”）（若以上两种协议均已签署，则以生效日期较晚的文档为准），(iii) Dell Technologies 针对下文明确规定的专业服务所制定的标准条款和条件（若未签订上述协议）。合作伙伴确认并同意：(a) 其就本文档中详细描述的服务与客户（简称“终端用户”）达成的协议不是 Dell Technologies 的合同；(b) 除非 Dell Technologies 以书面形式明确同意，否则合作伙伴无权要求 Dell Technologies 遵守任何承诺，并且不得代为做出任何承诺；(c) 终端用户不是本文档或 Dell Technologies 与合作伙伴之间任何其他协议的第三方受益人；(d) 本文档提及的“客户”都是指购买服务的合作伙伴；以及 (e) 服务是否由 Dell Technologies 提供视合作伙伴的义务而定，合作伙伴向其终端用户提供服务时，该义务可能也适用于此类终端用户。合作伙伴应确保此类最终用户履行此类义务（如适用）。如果终端用户未能履行此类义务，则 Dell Technologies 概不负责因此而导致的任何未能履行自身义务的情形。如果本文档与上文 (i) 和 (ii) 项引用的协议冲突，则以本文档为准。

以下条款和条件适用于本文档：

**1.1 期限；终止。** 本文档自上文中“服务日程安排”部分指定的日期起生效，除非因违约而终止，在期限内将持续有效。如一方涉嫌违反本文档中的重要条款，另一方应以书面形式通知对方。违约方须自收到此类通知之日起三十(30)个日历日内（以下简称“**补救期**”）采取纠正措施。如果收到此类通知的一方未能在补救期内采取纠正措施，则该通知的发送方可以选择发送书面终止通知，该通知在收到后立即生效。

**1.2 以交付成果的形式授予著作权或许可权。** 仅在客户向 Dell Technologies 支付所有应付款项后，双方才同意：(i) 对于仅包含书面报告、分析和其他工作文件（由 Dell Technologies 依据本协议为履行 Dell Technologies 的义务而准备并交付给客户）的交付成果（定义如下）部分，客户拥有全部的版权，以及 (ii) 对于包含脚本和代码的交付成果部分，Dell Technologies 授予客户非独占性、不可转让、不可撤销（除非违反本文档的规定）的永久使用、复制和基于脚本和代码（无权再许可）制作衍生品的权利，以便客户依据本协议维持内部业务运营。本部分授予的许可不适用于以下内容：(a) 客户提供的材料，以及 (b) Dell Technologies 的任何其他许可产品或商品，或依照单独的协议提供的产品或商品。“**交付成果**”是指本着本文档规定的义务履行准则由 Dell Technologies 交付给客户的任何报告、分析、脚本、代码或其他工作成果。

**1.2.1 客户提供的材料。** 对于客户向 Dell Technologies 提供的用于执行“服务”的材料，客户并未放弃任何权利。依据客户对此类材料的所有权（定义如下），客户授予 Dell Technologies 非独占性和不可转让的权利，以便 Dell Technologies 仅为了客户的利益在依据本协议履行义务时使用。

**1.2.2 专有权利的保留。** 各方为自身保留未明确授予给对方的全部专有权。在类似于本简述规定之“交付成果”或“服务”的服务或产品的开发、使用或营销方面，Dell Technologies 不应受到任何限制；或者在 Dell Technologies 履行对客户保密义务的前提下，Dell Technologies 在使用“交付成果”或为任何其他项目执行类似“服务”方面不应受到任何限制。“**专有权**”是指一方的所有专利、著作权、商业秘密、方法、想法、概念、发明、专有技术、技术或其他知识产权。



1.3 机密信息；公开。“**机密信息**”是指任何标记有“机密”、“专有”或类似字样的信息，可从本质上推断出其涉密性的信息，披露时被识别为保密的口头信息，以及口头披露后两(2)周内以有形方式予以总结、妥善标注并提供的信息。机密信息不包括以下信息：(i) 在从披露方接收之前，接收方正当拥有而没有保密义务的信息；(ii) 公开的事项；(iii) 由第三方向接收方正当提供而不受保密限制的信息；或(iv) 在未参考披露方机密信息的情况下，由接收方独立编写的信息。双方均应(a) 仅出于行使或履行本简述规定之权利或义务的目的使用另一方的机密信息；并且(b) 对于另一方披露的任何机密信息，从披露之日起到其后的三(3)年内，应以等同于接收方用于保护自己具有相似性质和重要性的信息的谨慎程度(且应尽合理谨慎义务)来保护这些信息，以防将其泄露给第三方；以下相关信息除外：(1) Dell Technologies 为提供“服务”而可能需要访问的客户数据，即使上面指明的例外之一适用，也应将此数据视为机密信息；以及(2) 构成、包含或揭露(全部或部分) Dell Technologies 所有权的机密信息，接收方在任何时候都不得披露此类信息。尽管有上述规定，在以下情况下接收方仍可以披露机密信息(A) 出于依据本协议履行义务或行使权利的目的向其关联公司(定义如下)披露，但前提是此类关联公司遵守上述规定；以及(B) 根据法律的要求披露(前提是接收方已及时通知披露方)。“**关联公司**”是指由 Dell Technologies 或客户控制、控制 Dell Technologies 或客户，或分别与 Dell Technologies 和客户处于共同控制下的法律实体。“**控制**”是指拥有 50% 以上的投票权或所有权。未经另一方事先书面批准，任何一方不得授权或协助他人创建、制作、发行或出版在任何方面与本文档有关的书面宣传、新闻稿、营销材料或其他出版物或公告，但任何一方不得无理地拒绝批准。

1.4 付款。客户应在 Dell Technologies 开具发票后三十(30)天内将全部款项支付给 Dell Technologies，支付货币需与发票上的货币相同；若逾期未支付，则应支付利息，利息每月以 1.5% 的速度或法律允许的最高值增加，取二者较低者。根据本协议应支付的费用不包括所有因增值(VAT)、销售、使用、消费、预扣、个人财产、商品和服务产生的税费，以及由客户的采购订单产生的其他税费、征收额、海关税和关税，客户应另行支付或补偿 Dell Technologies 上述费用，但 Dell Technologies 的净收入应缴纳的税费除外。如果要求客户预扣税费，则客户应通过以下电子邮件地址将任何预扣税收据转发给 Dell Technologies：[tax@dell.com](mailto:tax@dell.com)。

1.5 保修；保修免责声明。Dell Technologies 应根据普遍接受的行业标准以熟练的方式履行“服务”。客户必须在 Dell Technologies 执行服务的相应部分后十(10)天内通知 Dell Technologies 任何未能以技术熟练的方式执行的服务。若 Dell Technologies 未能以技术熟练的方式执行服务，则 Dell Technologies 的全部责任和客户可获得的唯一补救办法如下：(i) 对上述情况予以纠正和/或(ii) 终止本协议，并退还未以技术熟练的方式提供的服务所对应的费用部分。**除非本担保部分明确指明并且在适用法律允许的最大范围内，否则 Dell Technologies (包括其供应商) 不以书面或口头形式做出任何其他明示担保，并拒绝所有暗示担保。在适用法律所允许的范围内，明确排除所有其他担保，包括但不限于对适销性、特定用途的适用性、所有权和非侵权的暗示保证，以及由法令、法律执行、交易或履约过程或商业惯例引起的任何担保。**

1.6 责任限制。对于以下因根据本文档或本框架合同提供的服务而引起的任何形式的任何索赔，Dell Technologies 的全部责任以及客户可获得的唯一补救应该限制为经证明因 Dell Technologies 单方疏忽造成的直接损害，且金额不超过客户为本框架合同提供的服务向 Dell Technologies 支付的价格。除与侵犯 Dell Technologies 知识产权有关的索赔，对于因任何特殊性、后果性、惩戒性、附带或间接的损害(包括但不限于利润、收入损失、数据丢失和/或效用丧失)引起的索赔，任一方概不对另一方负责，即使已被告知可能发生此类损害时亦不例外。

1.7 其他。对于本协议项下的所有目的，各方须以独立合约方身份行事。不应认为根据本协议中的任何内容可将任何一方任命为另一方的代理或代表，或将双方视为出于任何目的而建立的合资企业或合作伙伴。任何一方均不因另一方的行为或疏忽而承担责任，且未经另一方事先书面批准，任何一方均无权以任何方式代表另一方发言、代表另一方或迫使另一方承担义务。各方应遵守所有适用的出口法律、法令和法规，并获取所有必要的政府许可、执照和审核批准。明确禁止违反美国法律（包括美国出口法律）的转移。本协议应受马萨诸塞联邦法律的约束，该法律的适用对象为在美国和 Dell Technologies 实体所在国家或地区进行的交易以及在美国以外进行的交易，排除其他一切冲突法的适用。《联合国国际货物销售合同公约》不适用。

版权所有 © 2021 Dell Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC、Dell EMC 及其他商标是 Dell Inc. 或其附属机构的商标。其他商标归其各自拥有者所有。