

服务描述

Dell ProDeploy Plus for PowerEdge Server

本服务是 Dell Technologies ProDeploy Enterprise Suite（下称“ProDeploy Suite”）的一部分，提供多个级别的服务：Basic Deployment、ProDeploy 和 ProDeploy Plus（下文单独或统称为“服务级别”）。企业解决方案可能包括但不限于诸如服务器、存储设备、联网设备和模块化平台等硬件平台（下称“硬件平台”）以及相关的企业软件和硬件增添、升级或数据管理（下称“补充部署服务”）。

Dell Technologies Services（下称“DT Services”）很乐意根据本服务描述提供本服务。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。

服务概述

本服务提供 PowerEdge 服务器解决方案，其中包括 PowerEdge 服务器的物理硬件安装、部署和配置。在客户环境现场执行硬件安装和配置，并为部署的服务器提供简明的知识传授。本服务包括安装和配置 PowerEdge 服务器产品组合中的新机架式、塔式或模块化基础架构服务器。

本服务可销售多份，以扩大项目范围。Dell Technologies (DT) 部署的经认可 PowerEdge 服务器可以使用 Dell EMC OpenManage 程序进行配置，也可以使用传统方法手动配置。

目录

服务概述.....	1
服务供应结构.....	2
项目范围.....	2
项目管理.....	5
30 天部署后配置协助.....	6
培训积分.....	6
交付成果.....	6
服务范围更改.....	7
服务例外情形.....	7
客户职责.....	8
固定投标服务费及开具发票明细.....	11
Dell Technology Services 条款和条件.....	11
附录 A.....	15

服务供应结构

我们提供两种服务类型：主要服务和附加服务。

主要服务是指与部署最近购买的特定硬件平台相关的服务或针对硬件平台上的补充部署服务。订单将主要服务列为 Basic Deployment、ProDeploy 或 ProDeploy Plus（其后加上 <硬件平台系列> 或 <Base> 等信息，必要时会有 <其他识别标识>）。例如，*ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*。

附加服务在订单上标识为“附加”。附加服务可与同一服务级别的任何主要服务组合。例如 ProDeploy Plus 附加服务只能与 ProDeploy Plus 主要服务组合。有些附加服务可能包含子服务选项列表，客户可以在售后时或在项目开始时选择这些子服务。可以购买多项附加服务以覆盖不同的子服务，也可以购买同一子服务多次。

所有 ProDeploy 和 ProDeploy Plus 服务均具备规划组件。此设计是为了收集有关“客户”环境的信息，以便能够顺利执行整合与部署。此组件无法取代策略评估或设计服务。您可另外向戴尔购买这些咨询服务。

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”）与客户的员工紧密合作，以执行下面指定的服务（下称“服务”）。

在履行本服务期间，服务人员：

服务数量	ProDeploy Plus for PowerEdge Server			
	机架式服务器	模块化服务器		塔式服务器
	R 系列、XE 和 XR 系列	FX、MX、VRTX 或 C 系列	托架	T 系列
PowerEdge 服务器的数量	1	1	1	1

服务数量	ProDeploy Plus for PowerEdge Server			
	MX 模块化机箱	计算托架	存储托架	网络模块
模块化机箱/托架或刀片式服务器的数量	1	1	1	1

在履行本服务期间，服务人员：

服务任务	ProDeploy for PowerEdge Server			
	机架式服务器	模块化服务器		塔式服务器
	机架式	托架	FX、MX、VRTX 或 C 系列	T 系列
打开包装并检查硬件				
物理安装	✓	✓	✓	✓
上架、安装和/或定位产品和组件	✓	✓	✓	✓
安装解决方案特定的机箱组件	✓	✓ ¹	✓	✓
在单个存储模块中安装刀片式服务器、节点或托架，最多可至存储模块最大容量			✓ ¹	✓
在单个存储模块内安装以太网或光纤通道机箱交换机、IO 聚合器和组件，最多可至存储模块最大容量			✓ ¹	✓
安装客户提供的戴尔品牌 PDU，以进行适当的电源配置	✓		✓	✓
安装电源线并布线	✓		✓	✓
安装数据线并布线	✓		✓	✓
将客户提供的标签粘贴至新安装的线缆	✓	✓	✓	✓
打开设备电源	✓	✓	✓	✓
确定服务器引导，检查错误指示器和明显的问题	✓	✓	✓	✓
更新机箱交换机固件			✓	✓
配置 CMC/iDRAC/iKVM 上的 IP 地址	✓	✓	✓	✓
配置首次引导信息	✓	✓	✓	✓
更新驱动程序、固件和 BIOS，包括机箱固件（如果适用）	✓	✓	✓	✓
配置英特尔持久内存；内存模式，AppDirect 模式：在操作系统级别创建命名空间和文件系统	✓	✓	✓	✓
配置设备（物理拓扑、固件等级、IP 地址、运行诊断程序）	✓	✓	✓	✓
根据戴尔支持的客户规范，进入 RAID 实用程序并将本地磁盘或机箱共享存储设备配置为一个或多个 RAID 逻辑单元号码（下称“LUN”）	✓	✓	✓	✓
为包含由戴尔安装的操作系统的服务器创建和分配虚拟磁盘	✓	✓	✓	✓
验证服务器是否连接到分配至由戴尔安装的操作系统的虚拟磁盘	✓	✓	✓	✓
* 配置模块化平台的机箱特定组件			✓	✓
分配产品支持的机箱 PCIe 插槽			✓	✓
配置虚拟交换机			✓	✓
配置服务控制台 IP 地址			✓	✓
安装并配置操作系统或虚拟机管理程序（模块化平台上最多为 8 个服务器节点）	✓	✓	✓	✓

** Microsoft Windows	✓	✓	✓	✓
** Red Hat Linux	✓	✓	✓	✓
服务任务	机架式	托架	FX、MX、VRTX 或 C 系列	T 系列
** SUSE Linux	✓	✓	✓	✓
VMware vSphere	✓	✓	✓	✓
** Microsoft Hyper-V	✓	✓	✓	✓
在已部署的服务器上安装和配置系统软件	✓	✓	✓	✓
Dell Repository Manager	✓	✓	✓	✓
*** Dell Secure Connect Gateway	✓	✓	✓	✓
Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)	✓	✓	✓	✓
Dell OpenManage Enterprise (OME) 单实例	✓	✓	✓	✓
配置 OME 以发现新部署的设备，包括服务器上的 OOB 接口 (iDRAC)，并且配置这些设备上的 SNMP 转发	✓	✓	✓	✓
安装 Windows Admin Center 单实例和适用于 Microsoft Windows Admin Center 的 OpenManage Integration 插件程序	✓	✓	✓	✓
板载 Dell Cloud IQ	✓	✓	✓	✓
针对 VMware vSphere 和 Microsoft Hyper-V，应用以下内容：	✓	✓	✓	✓
群集创建	✓	✓	✓	✓
使用标准默认方式将基本操作系统安装至本地存储设备	✓	✓	✓	✓
配置标准虚拟网络：VMware 分布式交换机或 Hyper-V 虚拟网络（2 个交换机独立的本地网卡组合、2 个外部虚拟交换机以及 4 个带 VLAN 访问的虚拟机网络适配器）	✓	✓	✓	✓
创建最多一个虚拟机（使用客户提供的介质和许可证）	✓	✓	✓	✓
安装和基本配置虚拟机管理程序管理器（vCenter Server、WAC 或 SCVMM）	✓	✓	✓	✓
配置 VMotion 或 Live Migration	✓	✓	✓	✓
启用 VMware High Availability 和/或分布式资源调度器	✓	✓	✓	✓
网络分区 (NPAR)	✓	✓	✓	✓
DCB — Data Center Bridging	✓	✓	✓	✓
将 MX 结构交换引擎从现有机箱转移到同一组中的新机箱			✓ ²	
在戴尔机箱式以太网交换机上配置产品/解决方案支持的受支持第 2 和第 3 功能。			✓	✓
根据需要配置交换机以便堆叠			✓	✓
视情况配置客户提供的 Internet 协议地址、掩码和网关信息			✓	✓
根据需要配置交换机 VLAN			✓	✓

服务任务	机架式或塔式	托架	FX、MX、VRTX 或 C 系列	T 系列
根据需要配置交换机链路聚合			✓	✓
如有需要，配置交换机 DCB 和 FCoE 协议			✓	✓
根据需要配置交换机的静态路由、RIP、OSPF 或 BGP			✓	✓
在基于戴尔机箱的光纤通道交换机上将 ISL 配置为访问网关或附属模式			✓ ²	
在基于戴尔机箱的光纤通道交换机上配置分区			✓ ²	
通过交换机 LED 目测是否有链路连接			✓	✓
为将机箱交换机集成至现有机顶式基础架构提供顾问级协助 (仅限 ProDeploy)			✓	✓
将机箱交换机集成到机顶式基础架构 (仅限 ProDeploy Plus)			✓	✓
演示机箱交换机功能			✓	✓

* 请参阅 PowerEdge MX7000 部署指南中的 A 部分。

** 包括配置最多 10 个文件系统以及 NIC 分组或绑定 (最多 2 个)。

*** 执行 OMES 插件程序、SupportAssist Enterprise (SAE) 或安全连接网关的安装，并发现新部署的受支持企业设备。

¹适用于 C 系列或 XR 系列的托架需要在购买的每个托架上执行部署服务。安装机柜不另行收费。

²仅适用于 MX 系列服务器。

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。
- 与客户指定的单点联系人合作，协调项目任务和为完成上述任务而分配的人员。
- 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。

30 天部署后配置协助

部署后最多 30 天，DT Services 将针对购买的受支持产品（见本文档中的定义）和组件在本服务中定义的项目范围内提供远程配置协助。如果您在戴尔部署团队离开现场后遇到配置问题，可拨打戴尔技术支持电话获得初步的支持。如果需要进一步的支持，戴尔技术支持人员将联系相应的团队安排时间为您提供配置支持。

培训积分

购买服务用于特定受支持产品的客户可能会获得 DT Services 教育服务培训积分（下称“培训积分”）。检查您的订单，确认您购买的服务是否包括 ProDeploy Plus 培训积分 SKU，并确定您购买本服务时获得多少培训积分。

培训积分是购买 Dell Technologies 教育服务（下称“戴尔”）提供的培训课程的灵活方式。培训课程采用多种形式：点播培训、虚拟课堂培训以及对任何客户开放的地点或在客户所在地的实时课堂培训。要了解所提供的培训课程的列表，请访问 education.dellemc.com。

培训积分应在购买的国家/地区兑换，但也可以根据具体情况由戴尔确定在购买的国家/地区之外兑换。若要在购买的国家/地区之外兑换培训积分，请联系 Dell Technologies 教育服务或您的销售代表。

您可以使用培训积分购买 Dell Technologies 教育服务培训课程的持续时间为十二 (12) 个月，从培训积分购买日期算起。除非适用法律另有规定，否则必须在订单注明的购买服务日期后适用的 12 个月到期前安排和交付培训积分兑换的所有培训课程。购买培训积分之后，戴尔将提供培训积分的月余额报告并对即将过期的任何培训积分提前 90 天进行通知。如果您对培训积分的有效期有任何疑问，请联系戴尔或您的销售代表。戴尔有义务向您提供 Dell Technologies 教育服务培训，作为您所购买培训积分的回报，在培训积分购买 12 个月后，即使您未使用培训积分购买任何 Dell Technologies 教育服务培训，也将视为戴尔已履行该义务。如果培训积分过期，您不会获得未兑换过期培训积分的退款。

您购买的培训积分可用于 Dell Technologies 教育服务提供的培训，并且在一些有限的情况下也可用于某些第三方培训。有关确定第三方培训服务资格的更多信息，请联系教育服务或您的销售代表。

交付成果

DT Services 将为客户提供与服务相关的以下“交付成果”：

- 部署计划
- 部署验证
- 已部署配置

服务范围更改

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。

服务例外情形

DT Services 只负责执行本文档中明确指定并因您购买而打上复选标记 (✓) 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都有最新版本的防病毒应用程序，并对所有交付成果和交付时所使用的媒体进行防病毒扫描。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。

下列活动未包括在本服务范围内：

- 所有 ProDeploy 和 ProDeploy Plus 服务均具备规划组件。此设计是为了收集有关“客户”环境的信息，以便能够顺利执行整合与部署。此组件无法取代策略评估或设计服务。您可另外向戴尔购买这些咨询服务。
- 现有客户数据中心环境相关活动，例如拆卸/安装、重新配置/配置、连接、故障处理等。
- 自定义脚本编制、编码、性能调整或优化。
- 安装、配置或迁移任何应用程序、Web 技术、数据库、虚拟化网络或其他软件，上述“项目范围”中有明确描述的除外。
- 物理到虚拟或虚拟到虚拟计算系统的迁移或移动，上述“项目范围”中有明确描述的除外。
- 将数据或应用程序迁移到不受支持的产品、远程数据中心或非 Dell Technologies 产品，或者从中迁移数据或应用程序。
- 将计算机组件（例如内存卡、内部存储设备、扩展卡）物理安装到非 Dell Technologies 产品中。
- 安装或配置不受支持的产品。在规划流程期间，所有由戴尔及客户提供的组件都将经过验证，以确定是否受支持。请注意，在某些情况下，戴尔可能会提供由“客户”完成的非支持产品安装及配置指示。
- 在机架之间，或穿过墙壁、天花板或不同房间之间布线（网线、电源线或光纤）。
- 在机架中高于 21u 的位置安装高密度或重型存储模块，或在任何机架中高于 44u 的位置安装存储模块。
- 连接到直流电源。所有直流电源连接和安全接地连接必须由合格的电工执行。
- 应用程序级别的英特尔永久性内存配置。
- 图形处理单元 (GPU)、加速器或类似设备的配置。

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。

客户职责

有权授予访问权限。 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之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执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密切合作。 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，大多数系统故障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，客户需要免费为戴尔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戴尔提供这些设备。

维护软件及所服务产品的版本。 客户应按照戴尔在 www.support.dell.com 上对受支持产品上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拷贝，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；
- 由于无法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。

戴尔不负责恢复或重新安装程序或数据。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。

DT Services 将不负责更改现有 iSCSI 环境的配置。

第三方保修。 本服务可能需要戴尔访问非戴尔生产的硬件或软件。戴尔或生产商以外的其他方处理这些硬件或软件时，某些生产商的保修可能会失效。客户应确保戴尔执行本服务时不会影响到此类保修，或者客户可以接受戴尔执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：

- 以书面形式及时告知戴尔 a) 客户对其信息技术环境进行任何变更，而此类变更可能影响戴尔提交服务的方式；以及 b) 客户得知在规划期间设立的任何条件或假设并不正确。
- 以书面形式向戴尔指定担任单一联系点的人员，确保所有工作皆可在指定期间内完成。所有服务方面的问题都应与此联系人（下称“客户联系人”）进行沟通。客户联系人将有权代表客户就服务的所有方面采取行动。
- 如适用，提供具备与解决方案集成相关的数据中心与企业组件工作知识的技术联系点（下称“技术联系人”）。
- 根据需要，在实施规划阶段提供客户的现有基础架构的文档。
- 指定至少一位具有系统管理职责的技术联系人并提供适当的设施/站点/系统/信息访问权限，作为提供本服务过程中可供戴尔使用的资源。
- **请注意，某些服务需中断系统或停机。** 戴尔将于规划期间，将停机或中断需求告知“客户”。“客户”将视需要配合安排维护时间。
- 确保现场技术人员具有项目地点的合理且安全的出入权限、安全的工作环境、足够的办公空间，以及停车位。
- 项目完成前，客户不能开始执行额外配置或应用程序安装。
- 告知戴尔所有访问方面的问题和安全措施，并提供对所有必要硬件和设施的访问权限。
 - 如任何隶属“服务”一部分的设备“受到保护”或位于“隐藏”区域，“客户”将确保资源可用于依照戴尔工程师指示执行“服务”所需之操作（重新启动、配置等）。
 - 向戴尔工程师提供足以完成“服务”的认证、密码、SSL 凭证等，或根据物理安装所需。
- 物理安装需要时
 - “客户”应提供拖车、手推车、梯子、升降机等
 - 将任何需要安装到机架中的设备置于安装机架附近。
 - 确保在硬件安装的位置安装了所需电源插座且功能正常。
 - 确保安装了所需的配电装置（下称“PDU”）且功能正常，除非随产品一起购买。
 - 确保任何现有设备重新部署在技术人员到达之前已经完成。
 - 确保为安装戴尔设备而对现有机架所做的任何修改在技术人员到达之前已经完成。
- 针对“客户”提供的设备与软件：
 - **设备与软件均应正常运转，并涵盖在有效的服务/维护合同之内。超出保修期或不受支持的产品不能与戴尔解决方案连接或集成。如任何受影响的设备或软件不受支持或无法正常运转，“客户”将于规划流程期间通知戴尔。**
 - 软件介质（操作系统、应用程序等）可在即将安装软件的设备附近取得。
 - 客户必须为提供给戴尔的所有与本服务有关的软件取得并提供有效的软件授权。
 - 依据适当的支持矩阵图表，即将连接至解决方案的硬件应具有软硬件和固件的最低支持版本。
 - 依据解决方案建议或已发布的最佳实践与标准，配置即将连接至解决方案的任何硬件。
 - 针对需拆开系统机箱的升级或扩充服务（例如加装硬盘、HBA、NIC、内存等），“客户”应在服务前展示系统功能正常，并关闭系统电源或让系统离线，也可指示“工程师”执行上述操作。
 - 如果“服务”需要支持软件安装的操作系统（比如支持 Dell Storage PS 系列 SANHQ 的 Microsoft Windows®），“客户”将确保适当设备上有受支持的操作系统可供使用。

- 确保具有以下特性的电气分支电路可用：
- 接地插座与断路器与解决方案兼容且符合当地电气规范。
- 所需的电压和频率。
- 与解决方案兼容的电源电路、线路保险丝和电线尺寸。
- 确保 IP 网络设置可满足带宽需求且已提供适当的网络分转站。
- 协调、管理和/或配置任何第三方提供的服务（例如：互联网服务提供商链接重新配置或外部供应商的管理）。确保在安装地点提供电话和高速互联网访问功能（用于软件下载、更新、连接测试等）。如无法使用此类通信，基于物理、技术或安全上的考虑，“客户”将于规划期间通知戴尔，让“工程师”能够据此进行规划。请注意，某些“服务”可能无法在没有连接的情况下执行（例如“phone home”测试）。
- 确保“客户”网络内的设备连接，以及“客户”网络外部连接的防火墙端口配置。
- 确保已备份所有相关数据、应用程序、网络配置、策略、安全配置或可能受影响的基础架构设置或数据。
- 集成 DNS、LDAP 或其他目录服务。
- 为设备和/主机提供 IP 和子网。
- 确认已履行服务。
- 完成客户满意度调查。
- 若为模块化平台，请确保以下与现有网络设备配置的相关事项：
- 在与受支持产品连接的交换机上进行标准的生成树协议配置
- 已提前提供 IP 地址并将其分配给受支持产品和/或 VLAN（如果需要）
- 存储设备适用的系统软件和服务器虚拟化软件的安装和配置：
 - 根据需要，协助执行目录服务和/或 DNS 整合。
 - 确保已购买适当的服务以安装并配置随解决方案销售的任何导向器级别的交换机。
 - 在非独立式/非戴尔物理交换机上，针对 iSCSI、虚拟机管理程序管理、VMotion、Live Migration 及其他互连安装并配置所有建议且必要的虚拟 LAN (VLAN)。
 - 在本服务开始之前，确保正确设置现有网络环境以处理所有 iSCSI 主机的带宽要求，并确保相应的网络分转站已就绪。
 - 确保受支持的 NOS 以及受支持的服务包安装在每台连接至存储设备的主机上且能够运行（如果适用）。
 - 确保正在连接的非戴尔主机已安装适当的主机总线适配器（下称“HBA”）、可正常工作并且具备适当的版本等级。
- 如果您购买补充部署服务，请参考附录 B 中的补充部署服务说明，以查阅其他客户要求并将其应用于补充部署服务。
- 填写项目经理提供的 vSAN 调查问卷
- 所有设备符合“VMware 兼容性指南”中关于实施 vSAN 的要求：
<https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php?deviceCategory=vsan>
- 对于 ROBO 实施，Dell EMC 对所需证明的建议是 VMware Virtual Witness Appliance，它必须托管在 ESX 5.5 或更高版本的群集上，并可从托管 ROBO 实施的数据中心访问。

固定投标服务费及开具发票明细

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上午 8:00 至下午 6:00（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、洪都拉斯、挪威、巴拿马、波多黎各、多米尼亚共和国、瑞典	8:00 至 17:00
澳大利亚、中国大陆地区、中国香港、日本、韩国、马来西亚、新西兰、新加坡、中国台湾地区、泰国	9:00 至 17:00
阿根廷、法国、印度、意大利、巴拉圭、乌拉圭	9:00 至 18:00
玻利维亚、智利	9:00 至 19:00
中东	周日至周四的 8:00 至 18:00

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 Technology 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，则本文档仅用于提供描述和参考，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终端用户履行此类义务（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版权或许可权。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 所有权的保留。各方为自身保留未明确授予给对方的全部所有权。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 履行对客户的保密义务的前提下，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。“**所有权**”是指一方的所有专利、版权、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，也应将此类数据视为机密信息；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。

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，各方须以独立立约人身份行事。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 © 2020 Dell Technologies Inc. 或其子公司。保留所有权利。Dell、EMC、Dell EMC 及其他商标是 Dell Inc. 或其子公司的商标。其他商标可能是其各自所有者的商标。

附录 A

补充部署服务。

本补充部署服务用于在现有的 ProDeploy 服务器产品中安装和配置软件定义的存储作为附加设备。本补充部署服务的定义及说明与数量限制详述于所购买的补充部署服务中。

ProDeploy Plus Add-On: VMware Vsan

注：需要购买 ProDeploy Plus for PowerEdge Server

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“DT Services 人员”）与客户的员工紧密合作，以执行下面指定的服务（下称“服务”）。

在实施本服务的这一部分期间，DT Services 将：

范围任务	ProDeploy Plus Add-On: VMware Vsan
预部署规划	
* 验证设备列表，确保设备与解决方案支持的硬件匹配。	✓
* 复查客户填写的 vSAN 调查问卷，确保需要的所有信息均已记录。	✓
* 验证客户现有环境中的 vSAN 特定网络交换机设置。	✓
* 如果网络部署服务与此服务一起销售，则包括 vSAN 特定的设置。	✓
* 如果需要，验证 Remote Office Branch Office (ROBO) 拓扑和配置。	✓
实施	
验证 vSAN 特定的网络交换机设置。	✓
执行其他主机配置步骤，包括：	✓
* 虚拟交换机配置。	✓
* NTP、DNS、路由等	✓
在要添加到 vSAN 数据库的新节点上配置磁盘组。	✓
将节点添加到群集。	✓
验证功能。	✓

版权所有 © 2022 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. 或其子公司的商标。其他商标归其各自拥有者所有。