



服務說明

Dell Optimize

簡介

Dell EMC Services 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 為儲存系統提供 Optimize for Storage 系統 (以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單或雙方另行協定之形式的帳單或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「訂單」) 將載明您所購買服務的名稱和可用的服務項目。如需更多協助或索取服務合約副本，請聯絡技術支援或您的銷售代表。

Optimize 服務是一種可續約的立約式服務，能讓客戶經由 Technical Account Manager (以下簡稱「TAM」) 取得適用的 Dell EMC 儲存產品專業技術。使用 Optimize，客戶將可獲得諮詢指引、主動預防式支援以及定期系統檢驗，將儲存系統最佳化並發揮其最高效能，並依客戶的業務需求調整儲存計劃。客戶將能減少以下三類成本，徹底發揮 Optimize 的優勢。

- 營運支出
- 資本支出
- 未預期的停機時間

Optimize 服務可輔助 ProSupport 或 ProSupport Plus 等支援故障/修復服務，藉由指定熟知客戶儲存環境的 TAM，針對符合資格之儲存系統的日常運作與管理提供主動預防式支援與協助。此外，TAM 將可提供詳盡的諮詢服務，以協助長期策略規劃與儲存系統最佳化。

Optimize 主要特色

TAM 會定期且持續提供諮詢服務，協助落實最佳實務、主動預防式支援，並針對符合資格的儲存系統安排定期檢驗。(TAM 的角色與責任列於表 1)。

Optimize 協議可以和現有的支援故障/修復服務協議合併，而且可以採多年增量方式購買。

透過 Optimize，客戶將可以與 TAM 合作，以深入了解您的儲存環境。透過監視及和客戶溝通，TAM 能夠提供定期報告、評估及指導，以協助縮短管理時間並協助確保 SAN 高可用性。TAM 也提供固定的聯絡窗口，以解答客戶有關合資格儲存系統產品的技術性疑問。

表 1：Optimize 服務特點

諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> 針對有效運作及維護儲存系統提供建議，以協助設計和運作最佳化的 SAN 環境。 協助規劃及準備硬體和軟體升級，以確保維護作業順利執行 針對運作效率提供指引，創造最理想的 ROI
反應式支援服務*	<ul style="list-style-type: none"> 發現問題後建立服務要求 (每季與每月服務) 與 Dell 支援團隊協同合作，有助於確保及時解決問題* 負責處理嚴重度 1 與嚴重度 2 支援問題，協助客戶確保其能及時取得解決方案，並協調必要資源*
年度現場造訪*	<ul style="list-style-type: none"> 面對面造訪以協助確保 TAM 充分了解客戶目前與未來的儲存需求，以支援客戶的營運目標。 圖解和評估系統架構，將系統設計與組態調整至最佳狀態 召開評估會議，根據客戶要求和業務計劃妥善調整儲存環境 提供狀態建議並推薦相關解決方案，使 SAN 解決方案在安全性、光纖組態、功能集及 SAN 程序等方面更加完善
容量與效能檢驗	<ul style="list-style-type: none"> 分析容量和效能指標，以協助確保儲存環境長久維持高效能和運作效率 提供解決方案和最佳實務的建議，以符合容量和效能要求 與客戶開會說明容量與效能檢驗的結果，並提供結果分析 預防式監視容量和效能指標，以協助確保儲存環境的運作效率並通報重要問題，例如效能尖峰和容量上限
個案審查	<ul style="list-style-type: none"> 主動審查支援案例，以找出潛在問題與訓練機會 提供主動式個人化協助，盡可能減少透過支援電話取得診斷及疑難排解服務的機率 與客戶開會報告個案審查的結果，並協助其解決潛在疑慮 交付個案記錄，摘述個案概況、趨勢、需改善之處，以及潛在風險或問題
系統記錄審查	<ul style="list-style-type: none"> 定期審查系統記錄的詳細資料，以協助確保儲存系統有效運作，並指出異常活動和趨勢 與客戶一起審查記錄項目並討論結果，以解決潛在問題
備援評估	<ul style="list-style-type: none"> 分析 SAN 解決方案，以協助確保備援與容錯移轉建議周全無虞 提供最佳實務建議，協助維護周全的備援 SAN 解決方案 協助擬定計劃，以建立備援 SAN 解決方案
運作效率服務	<ul style="list-style-type: none"> 評估客戶環境和需求，提供系統組態與最佳化的最佳實務建議 查驗儲存系統，以提供最佳實務與系統管理的相關指導

*不適用於 Optimize 季度服務

Optimize 交付項目

Optimize 服務會定期提供客戶說明文件，其中詳細說明系統架構、評估系統警示和記錄的影響、分析容量和效能指標，並針對特定業務要求提供最佳實務說明。下表為客戶可預期取得的確切交付項目。

表 2：Optimize 交付項目

交付項目	說明	服務提供	
		Optimize (季度)	Optimize
解決方案架構圖	圖解儲存系統與現有硬體。	視需求提供	視需求提供
反應式支援服務	如表 1 所述	N/A	視需求提供
年度現場造訪	如表 1 所述	N/A	每年
解決方案清點	詳細清點所有儲存系統硬體。	每季	每月
容量報告	分析儲存系統與效能詳細資料。重點說明儲存容量的使用情況、使用率以及儲存容量的分配情況。	每季	每月
個案審查報告	摘要說明客戶的所有支援個案，並指出趨勢和需要處理的潛在問題。	每季 (過去 4 週)	每月
系統記錄審查	審查系統記錄並分析對運作的影響。	每季 (過去 4 週)	每月
容錯移轉測試計畫與結果的審查和建議	提供執行容錯移轉測試的最佳實務建議，並檢附完整分析與審查結果。自訂執行容錯移轉測試的逐步程序。如果依此程序執行，亦將提供容錯移轉測試結果並協助確認。	每季	每月
最佳實務與建議文件	根據客戶的環境，提供硬體和軟體最佳實務和組態設定的客製化指南。	每季	每月

Optimize 服務階段與排程

表 3 : Optimize 服務階段

服務階段	說明	服務提供	
		Optimize (季度)	Optimize
初步評估	進行 Optimize 初步評估 <ul style="list-style-type: none"> • 建立容量與效能標準和要求 • 執行基本系統狀況審查 • 圖解和清點系統架構 • 討論客戶的業務要求和計劃 • 溝通討論 Optimize 服務架構，並依照客戶要求調整 Optimize 服務 	一次	一次
交付項目	交付 Optimize 系統分析 <ul style="list-style-type: none"> • 提供執行概述與摘要 • 審查容量與效能 • 審查系統狀況 • 審查每月案例記錄 • 審查系統記錄 • 更新討論文件 • 依據營運目標提供一般建議 • 協助執行備援評估 • 交付最佳實務更新 	每季	每月
持續服務	<ul style="list-style-type: none"> • 更新最佳實務 • 監視系統效能與容量 • 協助執行需求規劃、變更管理，並提供預防式產品建議 	是	是

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本

「服務說明」的適用範圍內：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。

- Optimize 並未取代 Dell Storage SC 產品支援故障/修復服務之必要性。
- 從直接連接的現有儲存裝置或其他儲存裝置移轉資料。
- 安裝或程式編寫服務

除了下文 Dell 服務條款與條件中所述客戶主服務協定或本協定條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶其他任何保固。

供應方面之客戶責任

- 設定適用的儲存管理員軟體，透過加密通道將所需的組態資料傳輸至 Dell 伺服器並進行存取；例如安全遠端服務、CloudIQ 和 Unisphere。
- 提供適當的客戶代表，該客戶代表需為能夠了解及討論 TAM 結果與建議的決策階層人士。
- 參加定期舉辦的 Optimize 會議。
- 評估及執行 TAM 建議項目。
- 討論與 Dell 儲存相關的短期與長期計畫，以預先確立及規劃專案。
- 與 TAM 合作，以協助確保 Dell 的客戶聯絡人和特殊情況記錄皆準確無誤，且維持於最新狀態。
- Storage Center 最佳化：
 - 設定 Storage Center 與 Dell Storage Manager (或 Enterprise Manager)，以便透過加密通道傳送 SupportAssist 資料給 Dell 伺服器。
- 適用於 Unity 或 PowerStore 的 Optimize：
 - 設定 SRS (安全遠端服務) 和 CloudIQ，透過加密通道將 SupportAssist 資料傳輸至 Dell EMC 伺服器。
 - 針對 TAM 建立唯讀 Unisphere 或 PowerStore 管理員帳戶，用於對 SAN 進行持續分析。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell EMC Services 取得權限，得以遠端或現場存取及使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統與其資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件，以達提供各項服務之目的。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

客戶合作。客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell EMC Services 將無法履行服務；或即使履行，服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell EMC Services 履行服務所需的所有事項。若客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，而致使任何未能履行服務之情況，Dell EMC Services 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

現場義務。若服務需要現場執行，客戶應無償提供工作場所和環境讓 Dell EMC Services 安全地充分使用，包括充足的工作空間、電力、安全設備 (如適用) 與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或指向裝置) 及鍵盤，客戶應另行提供給技術人員，且不得向 Dell EMC Services 收取任何費用。

資料備份。在本服務之前及服務期間，客戶應自行備份受影響系統中的所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。Dell EMC Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

下列責任限制條款不適用於德國、奧地利、瑞士及法國；這些國家適用本合約所載之責任限制條款。對於上述國家，除了本合約所載之責任限制條款，遺失資料之責任亦僅限於重新安裝備份資料的費用。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell EMC Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 無法使用的系統或網路
- Dell EMC Services 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)

第三方保固。Dell EMC Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell EMC Services 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell EMC Services 或其他非原廠人員對軟硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell EMC Services 所執行的服務不會影響此類保固，或即使保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell EMC Services 概不負責。

服務時間。除了以下另行列出者，本服務遵循當地每週工作時數相關法律之規定，於週一至週五在 Dell EMC Services 正常上班時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell EMC Services 正常上班時間
聖克里斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	週一至週五，上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、香港、日本、韓國、馬來西亞、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、台灣、泰國	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、法國、印度、義大利、巴拉圭、烏拉圭	週一至週五，上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五，上午 9 點至下午 7 點
中東地區	週日至週四，上午 8 點至下午 6 點

除非事先已有書面約定，否則非當地正常上班時間或國定假日期間均不提供服務。

Dell EMC 服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與購買本服務訂單上所載 Dell 法人共同簽訂。本服務受客戶與 Dell EMC Services 另行簽訂的主服務協議所規範，該合約明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。下表列出適用於客戶所在地點之協議網址，敬請參閱。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell EMC 服務的條款與條件	
	客戶向 Dell 公司實體直接購買服務	客戶經由 Dell 或 Dell EMC 轉售商購買服務
美國	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
加拿大	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)	Dell.ca/terms (英文) Dell.ca/conditions (法文-加拿大)
拉丁美洲與加勒比海地區	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，相關付款條款或其他合約條款應由您與銷售方達成協議。
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	
歐洲、中東及非洲	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位於法國、德國和英國的客戶可從以下選擇適當網址： 法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： Dell.co.uk/terms	

*客戶如需存取所在地的 Dell.com 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 Dell.com，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」(網址 Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) 中選擇合適的選項即可。

客戶亦進一步同意，合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新的服務說明為依據 (如需瞭解內容，可前往 Dell.com/servicedescriptions/global 查詢)。

若構成本合約的任何文件條款之間有所抵觸，條款效力將適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。現行條款會儘可能限縮解釋，以利解決抵觸之處，並儘可能保留不相抵觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相抵觸的條款。

一旦確立服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在與購買產品相關之 Dell.com/zh-tw/ 或 DellEMC.com/zh-tw/ 網站，或 Dell EMC 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及納入其中以供參考之合約。如果您代表公司或其他法人簽訂本服務說明，即表示您有權約束該法人遵守本服務說明，在此情況下，此處所指之「您」或「客戶」係指該法人。除收到本服務說明外，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

適用於諮詢和管理服務的增補條款與條件

1. 支援的產品

本服務適用於支援的產品，包括部分以標準組態形式購買的 Dell SC 與 SCv 儲存產品 (統稱為「支援的產品」)。支援的產品會定期新增，如需您的 Dell 產品或非 Dell 產品適用的最新服務清單，請洽詢您的 Dell 銷售代表。每項支援的產品均附有序號 (以下稱「產品服務編號」)。客戶需另行購買 Storage Center 中所含各項支援的產品組合的個別服務協議。向 Dell 購買本服務時，請提供支援的產品上的產品服務編號。

2. 服務條款。本服務說明自訂單上所載日期起開始生效，直至訂單指定的期限 (以下稱「期間」) 結束為止。倘若適用，只要客戶購買一或多項服務，客戶的訂單上皆應載明其購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或最終使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。除非 Dell EMC Services 與客戶另行簽署書面合約達成共識，否則客戶購買本服務說明所述的服務，僅供客戶內部使用，不得轉售或用以對外提供服務。

3. 重要補充資訊

- A. 重新排程。**本服務的時程一旦排定，任何排程變更均須在原定日期至少 8 天前提出。如果客戶在原定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，該費用以不超過服務價格 25% 為上限。若服務時間需重新排定，客戶須在服務開始至少 8 天前確認。
- B. 購買硬體與服務之付款規定。**除非另行簽署書面合約同意，否則在任何情況下，硬體貨款均不得以其一併購買的諮詢或管理服務之效能或提供情形為付款條件。
- C. 商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell EMC Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell EMC Services 或 Dell EMC Services 的服務提供者造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell EMC Services 得拒絕提供服務。若因 Dell EMC Services 無法掌控之原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell EMC Services 無法提供服務或致使服務延遲，Dell EMC Services 概不負責。

D. **選用服務**。客戶可向 Dell EMC Services 購買選用服務 (包括需求點支援、安裝、諮詢、管理、專業、支援或訓練服務)，不過 Dell EMC Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務時可能需與 Dell EMC Services 另行簽定協議。如未另訂協議，則選用服務將受本服務說明所規範。

E. **轉讓與外包**。Dell EMC Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell EMC Services 名義提供服務。

F. **取消服務**。服務期間內，Dell EMC Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在帳單期間內支付本服務的全額費用；
- 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；或者
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell EMC Services 取消本服務，Dell EMC Services 會將書面取消通知寄送至客戶發票所載地址。通知內容包括取消服務的原因，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell EMC Services 寄送取消通知給客戶當日起十 (10) 天以上；若當地相關法律另有規範，則從其規定。若 Dell EMC Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell EMC Services 之費用或應付款項要求退費。

G. **地區限制與地址遷移**。並非所有地點都提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間，會依地理位置而有所不同。此外，依客戶所在地點不同，可能不得選擇特定選項。如需詳細資訊，請向您的銷售代表洽詢。

© 2018 Dell EMC Inc. 版權所有。本說明文件中使用的商標及商品名稱，係指擁有這些商標及商品名稱的公司實體或其製造的產品。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面資料。