



## 服務說明

---

### Lifecycle Extension with ProSupport One for Data Center

#### 簡介

Dell Technologies<sup>1</sup> 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 來提供 Lifecycle Extension with ProSupport One for Data Center (以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單或雙方另行同意的帳單或訂購確認函 (在適用情況下，以下簡稱「訂單」) 將詳載您所購買的服務<sup>2</sup> 和可用服務選項的名稱。如需額外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。如需您與相關 Dell Technologies 經銷商簽訂的協議副本，請與該經銷商聯絡。

#### 本服務適用範圍

此服務適用於精選 Dell PowerStore 產品 (以下稱「支援型產品」)。本服務提供下列功能與服務：

---

<sup>1</sup> 本文件中所述「Dell Technologies」，係指您的 Dell 訂單指定的適用 Dell 銷售實體 (以下簡稱「Dell」)，以及您的 EMC 訂單指定的適用 EMC 銷售實體 (以下簡稱「EMC」)。本文件中所述「Dell Technologies」，並不表示您所交易之 Dell 或 EMC 實體所用的法定名稱有任何變更。

<sup>2</sup> 本文件中所述「Dell Technologies 產品」、「產品」、「設備」和「軟體」，係指在 [Dell Technologies 產品保固和維護表](#) 或您的訂單上所列的 Dell Technologies 設備及軟體。「第三方產品」則係指在您的協議當中所定義或在協議中未定義，但在 [Dell Technologies 商業銷售條款](#)，或您當地適用 Dell Technologies 銷售條款中予以定義的「第三方產品」。「您」和「客戶」係指協議中指名為本服務購買者的實體。伺服器/儲存裝置/網路軟體未歸類為設備。

服務特色	說明	LIFECYCLE EXTENSION — 涵蓋範圍詳細資料
<b>PROSUPPORT ONE</b>	包含 Dell ProSupport One for Data Center。	如需在您需要服務時應如何與 Dell Technologies 聯絡的資訊以及關於 ProSupport One 功能的詳細資料，請參閱 <a href="#">Dell EMC ProSupport One for Data Center</a>
<b>3 年產品滿意度保證<sup>3</sup></b>	3 年產品滿意度保證明載所有 Dell Technologies 產品均將達成我們明言用途，或我們會使其達成用途。	客戶 <a href="#">DELL TECHNOLOGIES 滿意度保證條款與條件</a> OEM <a href="#">DELL TECHNOLOGIES OEM 滿意度保證條款與條件</a>
<b>儲存裝置資料減量保證<sup>3</sup></b>	資料減量保證可為您的工作負載提供有保證的儲存資料減量率。	客戶 <a href="#">DELL TECHNOLOGIES 全快閃式記憶體資料減量保證條款與條件</a> OEM <a href="#">DELL TECHNOLOGIES OEM 客戶全快閃式記憶體資料減量保證條款與條件</a>  保證協議必須在 PO 之前簽署。
<b>全包式軟體<sup>3</sup></b>	購買參與的 Dell Technologies 儲存陣列，包含可儲存和管理資料所需的精選軟體。	適用於參與儲存陣列的全包式軟體列於此處 ( <a href="#">全包式軟體手冊</a> )。  請洽詢您的 Dell Technologies 代表以了解參與其中的產品與軟體。
<b>TECHNOLOGY UPGRADE</b>	搭配 6 年 Lifecycle Extension Support 購買支援型儲存裝置產品時可獲一次性 Technology Upgrade (購買支援型產品或續約服務時)。	請參閱本文件 <b>TECHNOLOGY UPGRADE</b> 一節以了解其他涵蓋範圍詳細資料
<b>CAPACITY REFRESH</b>	支援型產品之合格容量購買的其他折扣。	請參閱本文件 <b>CAPACITY REFRESH</b> 一節以了解其他涵蓋範圍詳細資料。

<sup>3</sup> 隨服務做為 Dell 與時俱進方案的一部分

服務特色	說明	LIFECYCLE EXTENSION — 涵蓋範圍詳細資料
<b>TECHNOLOGY REFRESH AND RECYCLE<sup>4</sup></b>	回收處於運作狀況中的產品，發揮新一代 Dell Technologies 儲存產品組合的功能。	<p>可選用回收舊版儲存裝置及有效 Dell Technologies 購買的支援型產品、Capacity Refresh 或 Technology Upgrade。</p> <p>Capacity Refresh 或 Technology Upgrade 不需要退還。</p> <p>退貨資格由 Dell Technologies 自行決定。</p> <p>供應情況和條款因地區與產品而異。如需詳細資訊，請聯絡您的 Dell Technologies 銷售代表。</p> <p>不包括資料清除、資料銷毀、資料遷移或硬體解除安裝。</p>
年度現代化諮詢	「技術諮詢」是指提供年度諮詢服務的個人，協助提供關於最佳實務、升級策略和檢閱合格基礎結構的服務。	請參閱本文件 <b>年度現代化諮詢</b> 一節以了解其他涵蓋範圍詳細資料。

<sup>4</sup> 隨服務做為 Dell 與時俱進方案的一部分

## Technology Upgrade

客戶必須承諾達成共 6 年服務 (購買支援型產品或續約服務時) (以下稱「服務期間」)，且客戶可獲得支援型產品的一次性技術升級。就本文所述服務而言，「Technology Upgrade (技術升級)」係指本文稍後「Technology Upgrade」一節中所述的支援型產品升級選項。客戶必須簽署這些服務相關合約 (例如，本服務說明所述除 ProSupport One 的服務)，才有資格享受 Technology Upgrade，且 Technology Upgrade 尚未在服務期間內加以兌換。為避免疑義，客戶在服務期間內只能要求一次 Technology Upgrade。

### 初始服務期間與升級兌換時間：

- 客戶購買 6 年期服務與支援型產品。客戶有資格在服務合約開始至整個服務期間完成之後 180 天內兌換 Technology Upgrade，實際依供應情況而定；或
- 客戶購買 3 年期服務與支援型產品，以及日後續約另外 3 年期服務。客戶有資格在第四年服務合約開始至整個服務期間完成之後兌換 Technology Upgrade，實際依供應情況而定。

### 續約服務與升級兌換時間：

第一段服務期間結束後；客戶可就之後服務另外獲得一次性 Technology Upgrade 服務及每次額外續約 3 年 (以下簡稱「續約期間」)，且遵守下列規定：

- Technology Upgrade 可在續約期間開始至期限整個結束後 180 天內提供，實際視供應情況而定。
- Dell Technologies 保留權利，可在客戶未於最初支援型產品服務期限內使用「Technology Upgrade」功能時選擇不續訂服務。
- Dell Technologies 保留權利，得隨時向日後支援型產品購買拒絕出售任何新的 Lifecycle Extension with ProSupport One Service。

### Technology Upgrade：

- **技術現代化升級：新一代應用裝置** - 一次性新增新一代支援型 PowerStore Appliance，當中包含與支援型產品相同叢集內的底座機櫃、節點和硬體 IO 模組，實際依供應情況而異，且由 Dell Technologies 自行決定。支援型產品叢集內所加入裝置安裝範圍的權限將隨本服務提供。必須搭配儲存容量購買才能兌換此升級選項；或
- **彈性 Technology Upgrade：新版機型系列內升級** - 一次性升級，可將支援型的 PowerStore Appliance 底座機櫃中同一代一對節點升級到新一代更高機型的節點，實際依供應情況而異，且由 Dell Technologies 自行決定。支援型產品內的升級版成對節點進行安裝與同步支援權限將隨本服務提供，可用於將成對節點升級到高一機型的同一代選項；或

- **彈性 Technology Upgrade：水平擴充折扣** - 由 Dell Technologies 自行決定，在客戶購買 Dell Technologies 產品時提供價值相當的折扣，以便在與支援型的產品相同的叢集中新增由 Dell Technologies 自行決定的另一款機型相似的 PowerStore Appliance (以下簡稱「水平擴充採購」)。您購買的數量可能須達到下限門檻，才會收到水平擴充採購的折扣，且在任何情況下，折扣的水平擴充採購費用都不會退還給客戶。

### 其他 Technology Upgrade 條款

- Lifecycle Extension Technology Upgrade 合約必須在購買所在國家/地區履行，即使支援型產品已移至第二個國家/地區亦同。
- Technology Upgrade 必須等到 Dell Technologies 提供適用的對應升級後才能使用。對應的升級選項將由 Dell Technologies 自行決定。
- 在執行成對節點升級、新增裝置或水平擴充之前，Dell Technologies 可能會要求支援型的產品組態須符合 Dell Technologies 指定的某些技術要求或其他先決條件，例如符合指定的作業系統或韌體層級，或在得知任何元件的壽命結束 (EOL) 後更換此等元件。
- 此「服務」讓您有權享有支援型 PowerStore Appliance 底座內的成對節點升級服務，或在購買其他類似機型的 PowerStore Appliance 時享有價值相當的折扣，您可能必須單獨購買其他硬體 (例如機箱、電源供應器、IO 卡等)，才能部署成對節點的升級作業，或在與支援的產品相同的叢集內新增另一款機型類似且有權使用此等「服務」的 PowerStore Appliance，以便進行水平擴充。
- 您可能還需訂立單獨的部署服務合約、支援型服務合約和/或其他服務合約，以便將這類單獨購買的硬體與支援型的產品搭配使用、部署升級後的成對節點，或在與支援型的產品相同的叢集內新增另一款機型類似且有權使用此等「服務」的 PowerStore Appliance 以進行水平擴充。

## Capacity Refresh

如果客戶購買由 Dell Technologies 自行決定用於支援型產品的合格 Capacity Refresh，則客戶可獲回饋金多達 25% 原始容量，直接應用於合格 Capacity Refresh 購買的原始容量上限 100TB。

### 範例 1：

客戶購買 100TB 原始容量應用於合格 Capacity Refresh。客戶將以折扣或其他方式收到套用至其購買當中 100TB 之 25% 的回饋金。客戶以 75 TB 原始容量的購買價格獲得 100 TB 的新原始容量。

### 範例 2：

客戶購買 500TB 原始容量應用於合格 Capacity Refresh。客戶將以折扣或其他方式收到套用至其購買當中 100TB 的回饋金。客戶以 400TB 原始容量的購買價格獲得 500TB 的新原始容量。

## 其他 Capacity Refresh 條款

- Capacity Refresh 回饋金必須等到支援型產品帳單日期的 180 天後才會生效，且必須於隨同支援型產品一併購買服務有效期內使用。
- Capacity Refresh 回饋金不可轉讓給任何其他單位或第三方，並僅適用於與此「服務」相關的支援型產品。
- Capacity Refresh 回饋金可做為一次性回饋金，只能結合「技術現代化升級：新一代應用裝置」兌換選項使用。在兌換完畢之後，新一代裝置適用的其他 Capacity Refresh 回饋金將要求新一代裝置購買單獨的 Lifecycle Extension for ProSupport One 服務。
- 客戶同意在合約期限內維持 Lifecycle Extension for ProSupport One 支援等級，並購買相同服務以使新的儲存媒體使用此權益。
- Capacity Refresh 不包括媒體硬體的服務安裝、部署、設定、資料清除、資料銷毀、資料遷移或解除安裝。
- 客戶應全權負責將資料從現有儲存媒體遷移至新的儲存媒體，以及所有資料在退還儲存媒體之前應刪除、加密或致使無法復原，以及解除安裝儲存媒體與自硬體機架移除。
- 歸還舊儲存媒體為選擇性，因此客戶不需要歸還就能因合格 Capacity Refresh 購買而獲得 Capacity Refresh 回饋金。退貨資格由 Dell Technologies 自行決定。
- Capacity Refresh 回饋金不得結合其他特別產品組合、促銷或方案使用，但 Dell Technologies 明確聲明範圍不在此限。
- Capacity Refresh 回饋金必須在購買容量達到下限門檻時才能獲取，而且無論任何情況，Capacity Refresh 回饋金都不會退還給客戶。

## 年度技術現代化諮詢

技術諮詢將就最佳實務、升級策略和檢閱合格基礎結構提供年度諮詢服務。(技術諮詢的特定角色與責任列於表 1)。技術諮詢可提供年度報告、評估及指引，協助客戶決定何時實施與哪些 **Technology Upgrade** 選項、**Capacity Refresh** 及其他 **Lifecycle Extension** 功能將讓其合格基礎結構持續保持現代化。

表 1：技術諮詢的特定角色與責任

諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對作業系統及如何維持有效的基礎結構提供建議，以協助設計和執行最佳化環境</li> <li>協助規劃軟硬體升級</li> <li>針對運作效率提供指引，將投資報酬率最大化</li> </ul>
現代化升級	<ul style="list-style-type: none"> <li>升級資格狀態</li> <li>如果客戶符合兌換 <b>Technology Upgrade</b> 的資格： <ul style="list-style-type: none"> <li>檢閱市場提供的升級選項</li> <li>建議升級選項</li> </ul> </li> <li>協助升級規劃</li> </ul>
年度檢閱	<ul style="list-style-type: none"> <li>符合客戶目前與未來的基礎結構需求，以支援客戶的營運目標</li> <li>圖解和評估系統架構，將系統設計與組態調整至最佳狀態</li> <li>召開評估會議，根據客戶要求和業務計畫調整基礎結構</li> <li>提供狀態建議，並推薦相關解決方案，使基礎結構解決方案更加完善，包括安全性、光纖組態、功能集以及 <b>SAN</b> 程序等層面</li> </ul>
容量與效能檢驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析容量和效能指標，以協助確保基礎結構長久維持高效能和運作效率</li> <li>提供解決方案和最佳實務的建議，以符合容量和效能要求</li> <li>建議容量升級或擴充</li> <li>與客戶開會報告容量與效能檢驗的結果，並提供結果分析</li> </ul>
備援評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析解決方案，以協助確保備援與容錯移轉建議周全無虞</li> <li>提供最佳實務建議，協助維護周全的備援解決方案</li> </ul>
運作效率服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>實施系統審查，以提供最佳實務、升級與系統管理的相關指導</li> </ul>

## 年度現代化諮詢交付項目

客戶將收到一份年度審查文件，其中詳述系統架構，提供容量和效能指標分析，並根據特定業務需求提供最佳實務。年度審查交付項目是以快照時間分析為基礎 (報告產生前 30 天時間期間)。報告產生的前置時間為資料收集約費時 6 週 - 4 週，分析約費時 1-2 週。支援型產品必須連線至 **Secure Remote Services** 或 **SupportAssist**，並啟用 **APEX AIOps Infrastructure Observability** 集合。下表為客戶可預期取得的確切交付項目。

表 2：交付項目

交付項目	說明
年度審查	如表 1 所述
解決方案清點	詳細清點所有系統硬體。
容量報告	分析基礎結構與效能詳細資料。聚焦在基礎結構使用情況、使用率，並對包括容量升級或可用擴充選項等容量規劃提供建議與協助。
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。
技術現代化建議	技術現代化升級權利狀態。 檢閱客戶可用的最新上市技術現代化選項，以及關於執行升級權益的建議。

## 里程碑和時程 - 年度現代化諮詢

表 3 : 里程碑

里程碑	說明	每年
初步評估	進行現代化初步評估 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立組態、容量與效能標準和要求</li> <li>• 執行基本系統狀況審查</li> </ul> 討論客戶的業務需求和計畫 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 告知客戶 Lifecycle Extension Annual Modernization Consultation 服務的架構，並依據客戶要求進行調整</li> </ul>	一次性 第一年審查 期間執行
交付項目	交付現代化分析 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 執行概觀與摘要</li> <li>• 審查容量與效能</li> <li>• 審查系統狀況</li> <li>• 討論文件更新</li> <li>• 依據營運目標提供一般建議</li> <li>• 備援評估</li> <li>• 提供最佳實務更新</li> <li>• 檢閱可用的 Technology Upgrade 選項</li> <li>• 建議適用的 Technology Upgrade 選項</li> <li>• 建議適用的容量升級或擴充選項</li> </ul>	每年

## 年度現代化諮詢排除項目

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、工作或活動。
- 持續監控
- 年度諮詢之外的其他審查或諮詢
- 從直接附加的現有儲存裝置或其他裝置遷移資料
- 安裝或指令碼服務

- 30 天期指定進行資料收集、分析和審查以外的歷程記錄或指標。

### 年度現代化諮詢特定客戶責任

- 設定相關系統管理軟體，以透過加密通道存取所需的組態資料並傳送至 Dell Technologies 伺服器。例如 Secure Remote Services 和 APEX AIOps Infrastructure Observability。
- 指派適當的客戶聯絡人，該聯絡人必須是決策階層人員，能夠瞭解並與技術諮詢討論結果和建議。
- 參加排定年度現代化諮詢會議。
- 評估並執行技術諮詢建議。
- 討論與支援型產品基礎結構相關的短期與長期計畫，以主動確立及規劃技術現代化升級。
- 與技術諮詢合作，以協助確保 Dell Technologies 的客戶聯絡人和特殊情況記錄皆準確無誤，且維持最新狀態。

### 其他 Lifecycle Extension with ProSupport One 條款

- 此「服務」不可轉讓給任何其他單位或第三方，且僅適用於購買支援型的產品時與此「服務」相關的支援型產品。
- Dell Technologies 保留權利，可在客戶未於最初隨支援型產品一併購買服務原始期限內使用 Technology Upgrade 功能時選擇不續訂服務。
- Dell Technologies 可能宣佈「服務」使用期限終止，並可能隨時就日後購買的支援型產品拒絕販售任何新的 Lifecycle Extension with ProSupport One Service 服務權利。

### 排除項目

為避免疑義，以下活動和項目不包含在本「服務」涵蓋範圍內：

- 本服務說明中未特別註明的任何權利、服務、工作或活動。
- 部署本服務說明未特別註明的任何其他硬體、軟體或授權。
- 服務不包括為客戶專門開發任何智慧財產，定義如下。
- 除了客戶主服務合約或本合約 (定義如下，如適用) 條款所提供的保固之外，本服務說明不賦予客戶任何其他保固。

## 服務終止

客戶不得在服務期間終止之前取消 Lifecycle Extension with ProSupport One Service 服務。

當由於技術或設計限制或因合格組態壽命即將結束，進而導致 Dell Technologies 無法如本服務說明為客戶提供技術升級時，Dell Technologies 保留權利，可終止服務的技術升級部分，並以回饋金形式做為此技術升級部分的退款，用於日後購買 Dell Technologies 產品或服務。

## 服務特定的客戶責任

除本服務說明中概述的其他責任或由 Dell Technologies 告知的其他責任外，客戶還應：

- 在升級成對節點之前，從 Dell Technologies 已宣佈 EOL、剩餘可用壽命少於 5% 或不受升級後的成對節點支援的任何儲存媒體裝置中遷移資料。除了資料遷移之外，您可能還需購買新的媒體裝置、電源供應器、IO 模組或其他硬體、服務與相關支援。為 Dell Technologies 提供的硬體支付任何適用的稅金和運費，並在為受支援產品升級成對節點或選擇水平擴充時支付此等費用。您不得事先支付此等費用。
- 為 Dell Technologies 提供的硬體支付任何適用的稅金和運費，並在受支援產品實施 Technology Upgrade 或 Capacity Refresh 期間支付此等費用。您不得事先支付此等費用。
- 在 Dell Technologies 運送硬體後 60 天內完成安裝。
- 依照此服務說明所述和/或安裝升級或進行水平擴充之前 Dell Technologies 所告知的指示，滿足成功執行成對節點系列內升級、新增下一代裝置或水平擴充選項所需的所有技術先決條件或履行相應的客戶責任。如果客戶未能履行，Dell Technologies 無義務提供安裝升級或裝置水平擴充服務。
- 清除和棄置原始/現有成對節點的所有資料時，請務必遵守適用法律。當客戶使用本服務時，Dell Technologies 無義務接受客戶退還的原始/現有節點。Dell Technologies 另提供額外付費的資料清除和資產棄置服務。對於客戶留在原始/現有節點、磁碟機或其他硬體的任何資料，Dell Technologies 將不承擔任何責任。原始/現有的成對節點無法轉售給第三方，或在其他系統中重複使用，必須棄置處理。在使用此服務期間進行更換原始/現有的成對節點之後，原始/現有成對節點先前的適用 ProSupport One 服務都會終止。

## 一般客戶責任

**存取權限的授權單位。**客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell Technologies 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 Technologies 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

**競業禁止。**即使法律允許，但若未事先取得 Dell Technologies 的書面同意，自訂單上所載日期起兩年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell Technologies 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式並不構成此處所述之直接或間接挖角，且已在與客戶進行僱用討論之前即遭解僱或離職的 Dell Technologies 員工，亦不在限制之內。

**客戶合作。**客戶了解，若未能即時且充分配合，Dell Technologies 將無法履行服務；或即使履行，本服務也可能發生重大變動或延遲。因此，客戶須即時且合理地配合 Dell Technologies 履行服務所需的所有事項。如果客戶未按照前述規定合理且充分地配合，若有任何未能履行服務之情況，Dell Technologies 概不負責，客戶亦無權申請退款。

**現場義務。**若服務需要現場履行，客戶應無償提供設施和環境供 Dell Technologies 安全地充分使用，此類設施和環境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) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell Technologies 收取任何費用)。

**資料備份。**在提供本服務之前及服務期間，客戶將完成受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式之備份。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，為可能發生的故障、變更或資料遺失採取預防措施。Dell Technologies 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。若下列項目出現資料遺失之情形，除非適用的當地法律禁止，否則 Dell Technologies 概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊洩漏；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 系統或網路無法使用；及/或
- Dell Technologies 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 Technologies 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies 製造或銷售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell Technologies 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 Technologies 所執行的服務不會影響此類保固，或保固受到影響，客戶也可以全然接受。凡是第三方保固或本服務對此等保固造成的影響，Dell Technologies 一律概不負責。

**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 Technologies 正常營業時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell Technologies 正常營業時間
聖克里斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、其他通行英語的加勒比海國家	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、日本、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、泰國	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、巴西、厄瓜多、法國、印度、印尼、義大利、韓國、馬來西亞、墨西哥、巴拉圭、祕魯、台灣、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
香港特別行政區	週一至週五，上午 9 點至下午 5 點 30 分

除非事先已有書面約定並達成共識，否則非當地正常上班時間或國定假日期間均不提供服務。

## 服務條款與條件

本服務說明由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與 Dell Technologies 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell Technologies 簽訂的協議所規範。

向任何 Dell Technologies 經銷商購買的產品或服務，皆受購買者與經銷商簽訂的協議規範。該協議的條款可能與本文文件中的條款或以下線上條款中的條款相同。經銷商可與 Dell Technologies 接洽，安排由 Dell Technologies 代表該經銷商為購買者提供保固及/或維護服務。提供保固及/或維護服務或者專業服務的客戶與經銷商，都必須經過適當訓練和認證。若任何服務由未經訓練/認證的客戶、經銷商或第三方提供，則在需要 Dell Technologies 就此類第三方提供之服務給予支援時，可能需要加收額外費用。若需進一步瞭解 Dell Technologies 針對透過經銷商購買的產品所提供的保固與維護服務，請聯絡經銷商或您當地的 Dell Technologies 銷售代表。

若無明確授權本服務的協議，則根據客戶所在地點而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中提及之經銷商協議所規範。請參閱下表所列適用您的客戶所在地點的協議 URL。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	您購買服務所適用的條款與條件	
	客戶直接購買服務	客戶透過授權經銷商購買服務
美國	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (法文-加拿大)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 並無直接合約關係。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 並無直接合約關係。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。
歐洲、中東及非洲	國家/地區特定的當地 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> 。*  此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：  法國： <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  德國： <a href="https://www.dell.de/AGB">Dell.de/AGB</a>  英國： <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell Technologies 服務文件，並不構成您與 Dell Technologies 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應善盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell Technologies 服務文件中所提及之任何客戶，在本內容架構中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell Technologies，僅應理解為代表您的銷售方提供服務之 Dell Technologies。對於此處所述的服務，您與 Dell Technologies 並無直接合約關係。為避免疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關之任何支付條款或其他合約條款並不適用於您，而應由您與銷售方達成相關協議。

\* 客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需從當地連上國際網路的電腦存取 [Dell.com](https://www.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](https://www.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，請前往 [Dell.com/servicedescriptions](https://Dell.com/servicedescriptions) 查詢。

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](https://Dell.com) 或 [DellEMC.com](https://DellEMC.com) 網站，或 [Dell Technologies](https://DellTechnologies.com) 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律公司實體簽訂本服務說明，即表示您有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。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。

## 補充條款與條件

1. **服務期限。** 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 Technologies 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。
2. **重要補充資訊**
  - a) **重新排程。** 一旦本服務日期排定後，任何排程變更都必須在排定日期的至少 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。客戶須在服務開始前至少 8 天確認任何重新排程的服務。
  - b) **服務期間所購買硬體之付款規定。** 除非另行簽署書面合約達成共識，否則在任何情況下，硬體貨款不得以其一併購買的服務之效能或交付情形為付款條件。
  - c) **服務範圍限制。** 若 Dell 判斷提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險或任何要求的服務超過服務範圍，Dell 可以拒絕提供服務。若因 Dell 無法掌控的原因 (包括但不限於客戶未遵守本服務說明所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，Dell 概不負責。
  - d) **服務範圍變更。** 除非與客戶另有書面協議，否則 Dell Technologies 保留變更服務範圍的權利，且須提前六十 (60) 天以書面方式通知客戶。除了由第三方產品的發行商和製造商所造成的變更之外，若支援服務範圍內有任何變更，Dell Technologies 將依照與客戶簽訂的現行協議中所述的方式通知客戶。
  - e) **隱私。** Dell Technologies 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務說明收集的任何個人資訊，所有此類隱私權聲明皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且皆已透過參照方式併入本服務說明。
  - f) **選用服務。** 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) 可向 Dell Technologies 購買，並視客戶所在位置而異。購買選用服務時可能必須與 Dell Technologies 另外簽署合約。如未另訂協議，則選購服務將依本服務說明規定。
  - g) **轉讓與外包。** Dell Technologies 得將本服務外包和/或將本服務說明轉讓給合格的第三方服務提供者，由其以 Dell Technologies 名義提供服務。
  - h) **取消服務。** Dell Technologies 得於服務期限內因下列任一原因而隨時取消本服務：
    - a. 客戶無法在發票期間內支付本服務的部分或全額費用；
    - b. 客戶濫用、威脅或拒絕協助分析師或現場技術人員；
    - c. 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件；
    - d. 客戶要求更換明顯超過相關元件和系統標準故障率的元件，持續監控故障率。請參閱上述排除項目一節。

如果 Dell Technologies 根據本段落取消本服務，Dell Technologies 會將書面取消通知寄送至客戶發票上的地址。通知內容包括取消服務的理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies 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 Technologies 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies 之費用或應付款項要求退費。

i) 地區限制與地址遷移。

(i) 對於 Dell Technologies 服務地區以外的設備，Dell Technologies 可能無法提供 4 小時現場和更換零件支援服務。「Dell Technologies 服務地區」係指 (i) 位於距離 Dell Technologies 服務據點一百 (100) 英里 (可行車路段) 或一百六十 (160) 公里 (可行車路段) 以內的區域；且 (ii) 該地點須位於與 Dell Technologies 服務據點相同的國家/地區，但若您與 Dell Technologies 簽訂的規範協議另有定義，則應以該規範協議中的定義為準。針對 EMEA 客戶，除非本服務說明或協議中另有規定，否則現場服務僅在距離最近的 Dell Technologies 物流地點 (PUDO 或取件/送件地點) 最多 150 公里的範圍內提供。請先洽詢您的銷售代表，了解不同 Dell Technologies 服務所在位置在 EMEA 現場服務供應情況的詳細資訊後，再進行購買。

(ii) 並非所有地點都能提供本服務。如果您的產品不在 Dell Technologies 產品服務記錄所載的地理位置，或組態資料經過變更後未回報給 Dell Technologies，則 Dell Technologies 必須先重新審核您的產品是否符合所購買的支援服務權利資格，才能恢復產品的適用回應時間。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間將因地區與組態而異；此外，特定選項在客戶所在地可能無法購買，如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。Dell Technologies 為遷址產品提供服務的義務依多項因素而定，包括但不限於當地服務供應情形、額外收費，以及依 Dell Technologies 工料合約諮詢時價對遷址產品進行的檢驗和重新認證。除非 Dell Technologies 與客戶另外達成協議，否則在服務零件直接寄送給客戶的情況下，客戶必須於預計接受服務的產品所在地收件。若因客戶未能或拒絕簽收運送的零件而造成支援服務延遲，Dell Technologies 概不負責。為了享有整個解決方案支援協議的所有權益，使用多元件儲存系統時，需要持有系統所有硬體和軟體元件的有效支援選項協議。除非與客戶另有書面協議，否則 Dell Technologies 保留變更支援服務範圍的權利，且須提前六十 (60) 天以書面方式通知客戶。

j) 授予交付項目的著作權或提供相關授權權利。在客戶支付 Dell Technologies 應得所有金額的前提下，雙方當事人同意，(i) 客戶應擁有交付項目 (定義如下) 部分的所有著作權，其僅包括 Dell Technologies 為履行 Dell Technologies 據此規定的義務，所編寫並向客戶交付的書面報告、分析和其他工作文件；並且 (ii) 對於由指令檔和程式碼組成的交付項目部分，Dell Technologies 授予客戶一份非排他性、不可轉讓、不可撤銷 (除有違反本服務說明規定者外) 的永久性權利，據此使用、複製和創造衍生作品的權利 (無轉授權的權利)，以供客戶的內部業務運作 (如同本文所預期)。本條所授予的授權不適用於 (a) 客戶提供的材料，以及 (b) 根據個別單獨協議而以授權或其他方式提供的任何其他 Dell Technologies 產品或項目。「交付項目」是指 Dell Technologies 在履行本服務說明義務的架構下，向客戶交付的任何報告、分析、指令檔、程式碼或其他工作結果。

1. 客戶提供的材料。客戶不會放棄其所提供以讓 Dell Technologies 在服務執行時得以使用材料的任何權利。根據客戶對其提供材料的專屬權利 (定義如下)，客戶授予 Dell Technologies 非排他性、不可轉讓的權利，僅得用於為客戶權益履行 Dell Technologies 依據本文規定的義務。

2. **保留專屬權利**。對於未明確授予另一方的專屬權利，各方皆保留之。Dell Technologies 不應限制開發、使用或行銷與本協議規定提供的交付項目或服務類似的服務或產品，或在使用交付項目或為任何其他專案執行類似服務時，限制開發、使用或行銷遵守 Dell Technologies 對客戶的保密義務的服務或產品。「專屬權利」是指當事人一方所有的專利、版權、營業秘密、方法、構想、概念、發明、專門知識、技術或其他智慧財產權。

k) **優先順序**。除非雙方另有書面協議，否則若構成本協議的任何文件條款之間有所抵觸，則文件效力的優先順序如下：(i) 本服務說明；(ii) 本協議。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。

© 2024 Dell Inc. 保留所有權利。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 Technologies 索取銷售條款與條件的書面資料。