

服務描述

Dell ProDeploy for PowerEdge Server

簡介

本服務係 Dell Technologies ProDeploy Enterprise Suite (以下稱「ProDeploy Suite」) 的一部分，ProDeploy Enterprise Suite 係以多階層，即 Basic Deployment、ProDeploy 和 ProDeploy Plus 等形式提供 (個別稱為「方案階層」或統稱為「服務階層」)。企業解決方案可能包括但不限於：伺服器、儲存裝置、網路及模組化平台等硬體平台 (以下稱「硬體平台」)，以及相關的新增企業級軟體與硬體、升級或資料管理 (以下稱「補充部署服務」)。

Dell Technologies Services (以下稱「DT Services」) 很榮幸能依據本服務描述提供這項服務。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，或要索取服務合約複本，請聯絡 Dell Technologies 技術支援或您的銷售代表。

服務概觀

ProDeploy for PowerEdge Server 服務可部署 PowerEdge 伺服器，包括機架式伺服器、立式伺服器或模組化基礎架構伺服器。在客戶環境部署伺服器時，我們還提供組態設定和扼要的知識移轉。

本服務可按倍數銷售，以擴大專案範圍。由 Dell Technologies (DT) 部署的已核准 PowerEdge 伺服器可使用 Dell EMC OpenManage 程序加以設定，或使用傳統方法手動設定。此 ProDeploy 服務以遠端方式提供 (適用情況下的硬體安裝除外)。ProDeploy Remote for PowerEdge Server 服務可讓客戶選擇安裝一台 PowerEdge 伺服器，並提供硬體安裝活動的遠端 Dell 引導式支援。其他部署相關活動與標準 ProDeploy 服務方案相同。

目錄

服務概觀.....	1
服務供應結構.....	2
專案範圍.....	2
專案管理.....	5
交付項目.....	6
服務範圍變更.....	6
服務排除項目.....	6
客戶責任.....	7
固定投標服務費用和發票開立排程.....	10
Dell Technologies Services 條款與條件.....	11
附錄 A.....	14

服務供應結構

我們提供兩種服務類型：主要服務和附加服務。

主要服務可能與最近所購買特定硬體平台的部署相關，或可做為硬體平台的「補充部署服務」。訂單將主要服務列為 Basic Deployment、ProDeploy 或 ProDeploy Plus，其後加上 <硬體平台系列> 或 <Base> 等資訊，必要時會有 <其他識別指標>。例如，*ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*。

附加服務在訂單上標識為「附加」。在同一方案階層中可將附加服務與任何主要服務。例如，ProDeploy Plus 附加服務僅能與 ProDeploy Plus 主要服務合併。某些附加服務可能包括一串的子服務選項，這些子服務將在銷售後或專案開始時由客戶選擇。您可購買多種數量的附加服務，以便獲涵蓋不同的子服務，或為相同子服務購買多種數量。

所有的 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 服務均有規劃元件。此元件之設計旨在蒐集客戶環境的相關資訊，以便順利執行整合與部署。此元件「無法」用來取代策略評估或設計服務。您可另外向 Dell 購買此等諮詢服務。

專案範圍

在客戶滿足本文件「客戶責任」細項的前提下，DT 服務人員或授權代理 (以下簡稱「DT 服務人員」) 應與客戶的員工密切合作，以執行下列特定服務 (以下簡稱「服務」)。

在進行本服務期間，服務人員：

ProDeploy for PowerEdge Server				
服務數量	機架伺服器	模組化伺服器		Tower Servers
	R 系列、XE 和 XR 系列	FX、MX、VRTX 或 C 系列	滑板	T 系列
	PowerEdge 伺服器數量	1	1	1

ProDeploy for PowerEdge Server				
服務數量	模組化機箱	運算滑板	儲存滑板	網路模組
	模組化機箱 / 滑板或刀鋒的數目	最大容量	1	1

在進行本服務期間，服務人員：

服務任務	ProDeploy for PowerEdge Server			
	機架伺服器	模組化伺服器		Tower Servers
	機架式	滑板	FX、MX、VRTX 或 C 系列	T 系列
* 打開包裝並檢查硬體				
實體安裝	✓	✓	✓	✓
* 架設、掛載及/或擺放產品和元件	✓	✓	✓	✓
* 安裝解決方案特定機箱元件	✓	✓ ¹	✓	✓
* 單一機櫃中安裝伺服器刀鋒、節點或滑板，最高可至機櫃最大容量			✓ ¹	✓
* 單一機櫃中安裝乙太網路或 Fibre Channel 機箱交換器、IO 彙總工具及元件 (最高可至機櫃最大容量)			✓ ¹	✓
* 安裝客戶提供的 Dell 品牌 PDU，以執行適當的電源設定	✓		✓	✓
* 安裝並連接電源線	✓		✓	✓
* 安裝並連接資料傳輸線	✓		✓	✓
* 將客戶提供的標籤貼在新安裝的纜線上	✓	✓	✓	✓
開啟設備電源	✓	✓	✓	✓
確認伺服器開機，檢查錯誤燈號與明顯問題	✓	✓	✓	✓
更新機箱交換器韌體			✓	✓
設定 CMC / iDRAC / iKVM 上的 IP 位址	✓	✓	✓	✓
設定首次開機資訊	✓	✓	✓	✓
更新驅動程式、韌體與 BIOS，包括機箱韌體 (若適用)。	✓	✓	✓	✓
Intel 持久型記憶體的組態；記憶體模式、AppDirect 模式：建立作業系統層級的命名空間和檔案系統。	✓	✓	✓	✓
設備的設定 (實體拓撲、韌體等級、IP 位址、執行診斷)	✓	✓	✓	✓
進入 RAID 公用程式，並根據 Dell 支援的客戶規格，將本機磁碟或機箱共用儲存裝置設定成一個或以上的 RAID 邏輯單元編號 (以下稱「LUN」)	✓	✓	✓	✓
建立並指定虛擬磁碟至包含 Dell 所安裝之作業系統的伺服器	✓	✓	✓	✓
查驗伺服器已連接至已指派至由 Dell 安裝之 OS 的虛擬磁碟	✓	✓	✓	✓
** 設定模組化平台的機箱專用元件			✓	✓
指派產品所支援之機箱 PCIe 插槽			✓	✓
設定虛擬交換器			✓	✓
設定服務主控台 IP 位址			✓	✓
安裝並設定作業系統或 Hypervisor (模組化平台最多有 8 個伺服器節點)	✓	✓	✓	✓

*** Microsoft Windows	✓	✓	✓	✓
*** Red Hat Linux	✓	✓	✓	✓
服務任務	機架式	滑板	FX、MX、 VRTX 或 C 系列	T 系列
*** SUSE Linux	✓	✓	✓	✓
VMware vSphere	✓	✓	✓	✓
*** Microsoft Hyper-V	✓	✓	✓	✓
安裝和設定已部署伺服器上的系統軟體	✓	✓	✓	✓
Dell Repository Manager	✓	✓	✓	✓
**** Dell 安全連線閘道	✓	✓	✓	✓
Dell OpenManage Server Administrator (OMSA)	✓	✓	✓	✓
Dell OpenManage Enterprise (OME) 單一執行個體	✓	✓	✓	✓
設定 OME 以偵測新部署裝置，包括伺服器上的 OOB 介面 (iDRACs)，並在這些裝置上設定 SNMP 轉寄功能	✓	✓	✓	✓
安裝 Windows 管理中心單一執行個體和 Microsoft Windows 管理中心附掛程式之 OpenManage Integration	✓	✓	✓	✓
上線 Dell Cloud IQ	✓	✓	✓	✓
若是 VMware vSphere 與 Microsoft Hyper-V，則以下情形適用：	✓	✓	✓	✓
叢集建立	✓	✓	✓	✓
利用標準預設值將基本 OS 安裝到本機儲存裝置	✓	✓	✓	✓
設定標準虛擬網路：VMware 分散式交換器或 Hyper-V 虛擬網路 (2 個交換器獨立原生網卡組合、2 個外部虛擬交換器、4 個具備 VLAN 存取能力的 VM 網路介面卡)	✓	✓	✓	✓
建立最多一台虛擬機器 (使用客戶提供的媒體與授權)	✓	✓	✓	✓
Hypervisor 管理員 (vCenter Server、WAC 或 SCVMM) 的安裝與基本設定	✓	✓	✓	✓
VMotion 或 Live Migration 的設定	✓	✓	✓	✓
啟用 VMware High Availability 和/或 Distributed Resource Scheduler	✓	✓	✓	✓
網路分割 (NPAR)	✓	✓	✓	✓
DCB - Data Center Bridging	✓	✓	✓	✓
將 MX 光纖交換引擎從現有機箱重新安置在相同群組的新機箱			✓ ²	
設定 Dell 機箱式乙太網路交換器上受支援之第 2 層與第 3 層的功能 (受產品/解決方案支援)。			✓	✓
視情況設定堆疊的交換器			✓	✓

視情況設定客戶提供的網際網路通訊協定位址、遮罩及閘道資訊。			✓	✓
視情況設定交換器 VLAN			✓	✓

服務任務	機架式或直立式	滑板	FX、MX、VRTX 或 C 系列	T 系列
視情況設定交換器連結聚合			✓	✓
依需要設定交換器 DCB 與 FCoE 通訊協定			✓	✓
視情況設定含靜態路線、RIP、OSPF 或 BGP 的交換器			✓	✓
在 Dell 機箱式光纖通路交換器上將 ISL 設為 Access Gateway 或 Subordinate 模式			✓ ²	
在 Dell 機箱式光纖通路交換器上設定分區			✓ ²	
目視檢查交換器 LED，查驗連結的連線能力			✓	✓
提供諮詢層級協助，將機箱交換器與現有的機架頂端基礎架構整合 (僅限 ProDeploy)			✓	✓
將機箱交換器與現有的機架頂端基礎架構整合 (僅限 ProDeploy)			✓	✓
展示機箱交換器功能			✓	✓

* DT 遠端引導 - DT Services 資源會遠端支援/指導客戶執行此動作。

** 請參閱 PowerEdge MX7000 部署指南的 A 節。

*** 指南包含多達 10 個檔案系統的組態，以及 NIC 群組或繫結 (最多 2 個)。

**** 執行 OMES 附掛程式、SupportAssist Enterprise (SAE) 或安全連線閘道的安裝作業，並探索支援的新部署企業裝置。

¹ C 系列或 XR 系列的滑板需要搭配每購買滑板上部署服務。機櫃安裝免費包含在內。

² 僅適用於 MX 系列伺服器。

專案管理

下列內含在所有服務中的作業內容 (包含客戶選定的補充部署服務)，強調管理專案的起始、規劃、執行和結案，包括資源調度和與利益關係人協調：

- 管理分配給專案的 DT 服務資源。
- 與客戶指定的單一聯絡窗口合作，協調專案任務和分配到完成前述任務的資源。
- 為所有專案溝通和上報扮演單一聯絡窗口的角色。

- 決定參與的程序和排程。
- 開發包含關鍵路徑事件和里程碑的高階專案計畫。
- 召開籌備會議，以通盤檢視專案範圍、期望結果、溝通方案，以及必要資源的可用情形。
- 定期舉行狀態會議，以審核計畫流程、問題及潛在風險。會議舉辦的頻率將由客戶及 DT 服務雙方同意決定。
- 協調專案結案。

交付項目

DT Services 將提供客戶與本服務相關的交付項目如下：

- 部署計劃
- 部署驗證
- 已部署的設定

服務範圍變更

任何對於服務、排程、費用或本文件的變更，均須由 DT 服務和客戶雙方以書面達成同意。根據前述變更的範圍差異，DT Services 可要求另外一份工作聲明，其中詳細列出變更項目、擬議變更對於費用和排程的影響，以及雙方必須履行的其他相關條款。

服務排除項目

DT 服務僅負責執行本文件所明確指定，以及表示您所購買服務而有加上核取記號 (✓) 的服務。所有其他服務、任務及活動均不在 Dell EMC 負責範圍內。

客戶將在 DT Services 可存取的任何系統上，持續維持執行最新版本的防毒應用程式，並掃描所有可交付成果及其用以交付的媒體。客戶有責任採取合理的資料備份措施，特別是在 DT 服務為客戶生產系統執行任何補救、升級或其他工作之前，客戶應備有每日備份流程和備份相關資料。在 DT Services 依據現有協議未被排除的資料遺失責任範圍內，DT Services 倘遇有資料遺失情事，其僅對假設客戶已適當備份資料之情況中累積之資料的回復，就其應盡的特定努力負有責任。

以下活動不包含在本服務的範疇內：

- 所有的 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 服務均有規劃元件。此元件之設計旨在蒐集客戶環境的相關資訊，以便順利執行整合與部署。此元件「無法」用來取代策略評估或設計服務。您可另外向 Dell 購買此等諮詢服務。
- 現有客戶資料中心環境的相關活動，例如安裝/解除安裝、設定/重新設定、連線、故障排除等。
- 自訂指令檔編寫、編碼、效能調整或最佳化。
- 任何應用程式的安裝、設定或遷移，以及 Web 技術、資料庫、虛擬化網路或其他軟體，除非在上述專案範圍內明確說明。

- 不在上面「專案範圍」明確描述範圍的運算系統，從實體至虛擬、或從虛擬至虛擬的遷移或移動作業。
- 往來於不支援的產品、遠端資料中心與非 Dell Technologies 產品之間資料或應用程式的遷移。
- 將包括記憶卡、內部儲存裝置、擴充卡等電腦元件，實體安裝至非 Dell Technologies 產品中。
- 安裝或設定不受支援的產品。在規劃程序期間，將驗證由 Dell 及客戶提供的所有元件以確認是否支援。請注意，在某些情況下，Dell 可能會提供指示以幫助客戶為不受支援的產品完成安裝和設定。
- 機架之間、穿過牆壁、天花板或不同室內空間的接線佈線 (網路、電力或光纖)。
- 將密集或重型機櫃裝在機架中高於 21u 的位置，或將機櫃掛接在任何機架高於 44u 的位置。
- 連接的電力必須是直流電。任何直流電 (DC) 電源與安全接地措施，均必須由合格的電工人員執行。
- 應用程式層級的 Intel 持久型記憶體的組態。
- 設定圖形處理器 (GPU)、加速器或類似元件的組態。

除了客戶主服務協議或本協議 (若適用) 條款所提供的保固之外，本服務描述並不賦予客戶任何其他保固。

客戶責任

存取權限的授權單位。客戶聲明並保證，已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用受支援產品、其儲存的資料，以及其包含的所有硬體和軟體元件，以進行各項服務。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。

與電話分析師及現場技術人員合作。客戶將配合任何 Dell 電話分析師與現場技術人員，並遵循其指示。過去經驗顯示，只要使用者與分析師或技術人員密切合作，多數系統問題及錯誤皆可透過電話修正。

設備準備就緒。客戶應負責將設備從其工作場所的接收區域移至安裝地點，隨後 DT Services 負責設備拆箱和安裝。

現場義務。在服務需要現場履行的情況下，客戶將提供其設施和受支援產品供 Dell (無償) 免費、安全、充分地使用，包括充足的工作空間、電力與市內電話。若系統未配備顯示器、滑鼠 (或游標控制裝置) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell 收取任何費用)。

維持軟體與版本需求。客戶之軟體及支援的產品必須符合 Dell 指定的最低版本，或依照 www.dell.com/support 指定的支援產品組態。客戶亦需確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使受支援產品符合維修服務資格。

備份資料及移除機密資料。在 Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份受影響之系統中所有現有資料、軟體與程式。客戶應定期備份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。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何可移除媒體 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，不論是否有現場技術人員提供協助。對於以下事項，Dell 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；
- 在將「受支援的產品」退還給 Dell 之前，未能先移除該受支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置而產生資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 及/或 Dell 或協力廠商之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責恢復或重新安裝任何程式或資料。退還「受支援的產品」或其零件時，客戶僅應退還技術人員在電話中要求的受支援產品或零件。

DT Services 不會用於現有的 iSCSI 環境組態變更。

第三方廠商保固。 此等服務提供時，Dell 可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。有些製造廠商的產品可能因 Dell 或其他非原廠人員對軟硬體或硬體執行作業而導致產品保固失效。客戶應負責確保 Dell 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 一律概不負責。

其他客戶責任。 以下為客戶的其他責任：

- 若 a) 客戶對其資訊技術環境進行任何變更，而該等變更可能影響 Dell 進行服務交付，或是 b) 客戶得知規劃期間所設的任何條件或假設並不正確，請以書面方式立即告知 Dell。
- 以書面向 Dell 指定擔任單一聯絡窗口之人員，確保所有工作皆可在指定期間內完成。所有服務相關通訊將由此聯絡窗口處理 (以下稱「客戶聯絡人」)。客戶聯絡人將有權代表客戶處理服務所有相關事宜。
- 若適用，提供具備與解決方案整合相關之資料中心與企業元件工作知識的技術連絡窗口 (以下稱「技術連絡人」)。
- 視需要，在實作規劃階段提供客戶現有基礎架構之文件。
- 至少指定一位擁有系統管理權責的技術連絡人，並提供適當的設施/現場/系統/資訊存取權限作為 Dell 在執行本服務期間的資源。
- **請注意，某些服務需中斷系統或停機。** Dell 於規劃期間會將停機或中斷需求告知客戶。客戶將視需要配合安排維護時段。
- 確保現場技術人員對於專案地點具有合理且安全的出入權限、安全的工作環境、足夠的辦公空間，以及停車空間。
- 專案完成前，客戶將不會開始執行其他設定或應用程式安裝。
- 將所有出入權限事宜及安全措施告知 Dell，並提供進入所有必要硬體及設施的權限。
 - 若屬於服務內容之任何設備「受到保護」或位於「隱藏」區域，客戶將確保資源可用來依照 Dell 工程師之指示執行服務所需的動作 (重新開機、設定等)。
 - 為 Dell 工程師提供足以完成服務的認證、密碼、SSL 憑證等資訊，或提供資源以輸入完成服務所需的此類認證。
- 實體安裝需要時
 - 客戶應提供拖車、手推車、梯子、升降機等。
 - 將任何需要設置機架的設備置於預定安裝機架附近。
 - 確定已在硬體安裝地點設置必要的有效電源插座；

- 除非已連同此產品一起購買，否則請確定已安裝所需的配電裝置 (以下稱「PDU」)。
- 請確定所有的設備在服務人員抵達前均已置於定位。
- 請確定在服務人員抵達前完成機架為了安置 Dell 設備所需的任何修改。
- 若是客戶提供的設備與軟體：
 - 設備與軟體均應正常運作，並涵蓋於有效的服務/維護合約之下。超出保固期或未支援的產品不會與 **Dell 解決方案連線或整合**。若任何受影響的設備或軟體不受支援或無法正常運作，客戶將於規劃程序期間告知 Dell。
 - 在預備安裝軟體之設備的鄰近區域可取得的軟體媒體 (OS、應用程式等)。
 - 客戶必須為提供給 Dell 的所有與本服務有關的軟體取得並提供有效的軟體授權給。
 - 依據適當的支援矩陣圖，即將附加至解決方案的硬體應具有最低支援修訂等級的軟硬體和韌體。
 - 依據解決方案建議或已發佈的最佳實務與標準，設定即將附加至解決方案的任何硬體。
 - 針對需拆開機箱的升級或擴充服務 (例如，加裝硬碟、HBA、NIC、記憶體等)，客戶應在服務之前展示系統可正常運作，然後關閉系統電源或讓系統離線，或是指示工程師執行前述動作。
 - 若是服務需要受支援作業系統 (例如，Microsoft Windows® for Dell Storage PS Series SANHQ) 以進行軟體安裝，客戶將確保適當的設備上有受支援的 OS 可供使用。
- 確保有具備下列特性的電子分支電路可用：
- 接地插座與斷路器與解決方案相容且符合當地電氣規範。
- 所需的電壓和頻率。
- 與解決方案相容的供應電路、線路保險絲和電線線徑尺寸。
- 確保 IP 網路設定可因應頻寬需求，並且有適當的網路接點可用。
- 協調、管理及/或設定由協力廠商提供的任何管理 (例如：網際網路服務提供者連結的重新設定，或者外部廠商管理) 確保在安裝區域可使用電話和高速網際網路存取功能 (亦即用於軟體下載、更新、連線能力測試等)。若基於實體、技術或安全上的考量而無法使用此類通訊，客戶將於規劃期間告知 Dell，讓工程師能夠據此進行規劃。請注意，某些服務交付方式可能無法在沒有連線能力的情況下執行 (例如，「phone home」測試)。
- 確保客戶網路內的裝置連線能力，以及客戶網路外部之連線能力的防火牆連接埠組態。
- 確保已備份所有相關資料、應用程式、網路組態、原則、安全性組態或可能受影響的基礎架構設定或資料。
- 整合 DNS、LDAP 或其他目錄服務。
- 為裝置和/或主機提供 IP 和子網路。
- 確認已執行服務。
- 填寫客戶滿意度調查。
- 若為模組化平台，請確保以下與現有網路設備設定相關事項：
 - 標準型 Spanning Tree 通訊協定的設定已經在與支援產品接合的交換器上完成
 - 視需要預先提供 IP 位址以指派給支援產品及/或 VLAN
- Storage 適用的系統軟體及伺服器虛擬化軟體的安裝與設定：
 - 視需要協助目錄服務及/或 DNS 整合。
 - 確保已購買適當的服務以安裝並設定隨解決方案銷售之任何導向器等級的交換器。
 - 在非獨立式/非 Dell 實體交換器上，針對 iSCSI、Hypervisor 管理、VMotion、Live Migration 及其他互連安裝並設定所有建議且必要的虛擬 LAN (VLAN)。

- 開始使用服務之前，確定現有網路環境設定正確，能夠處理所有 iSCSI 主機의 頻寬需求，且適當的網路接點已準備就緒。
 - 若適用，確保每個連接儲存裝置的主機均已安裝支援的 NOS 及受支援的 Service Pack，而且支援的 NOS 能夠運作。
 - 確定將連接的非 Dell 主機已安裝適當的主機匯流排配接卡 (以下稱「HBA」)、功能正常且達到適當的修訂版本層級。
- 假如您購買「補充部署服務」，請參考附錄 B 的「補充部署服務」說明，以便審閱其他適用於該「補充部署服務」的客戶責任。
 - 填妥專案經理提供之 vSAN 調查問卷
 - 所有設備均必須符合 VMware 相容性指南中的 vSAN 實作需求：
<https://www.vmware.com/resources/compatibility/search.php?deviceCategory=vsan>
 - 對於 ROBO 實作，Dell EMC 建議所需的見證是 VMware Virtual Witness Appliance，而該見證必須託管於 ESX 5.5 或更新的叢集上，並可從託管 ROBO 實作的資料中心存取。

固定投標服務費用和發票開立排程

除非雙方另以書面約定同意，否則服務起始日期預定為 DT 服務收悉並批准客戶訂購此項服務之訂單後的兩 (2) 週內。

客戶可在 DT 服務開立發票日期起十二 (12) 個月內享有此處所列之服務 (以下簡稱「服務期間」)。除非另有 DT 服務同意，否則服務將於服務期間的最後一天自動到期。無論在任何情況之下，客戶均無權就服務的任何未使用部分進行除帳或取得退款。

除下表另有指明的時間，Dell 的上班時間為週一至週五 (客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點)。

國家/地區	一般 Dell Technologies Services 上班時間
哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、瓜地馬拉、宏都拉斯、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加、瑞典	上午 8 點至下午 5 點
澳洲、中國、香港、日本、韓國、馬來西亞、紐西蘭、新加坡、台灣、泰國	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	上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	上午 9 點至下午 7 點
中東	週日至週四，上午 8 點至下午 6 點

某些維修服務活動可根據客戶要求及當地的法規，於 Dell 正常上班時間以外的時間進行。除非與 DT Services 事先另有約定，否則工作時間每天累計最多 8 小時。任何活動均不得安排於當地的國定假期間執行。

本文所述服務收費將依適用的服務提供者報價指定費用，採固定價格標準。

服務將使用服務提供者的標準交付模式交付，這可能包括現場和/或非現場交付服務。如果客戶要求不同的交付模式，則費用、開支、工作範圍和/或排程必須根據本文「服務範圍變更」章節進行修改。如果客戶未依照「服務範圍變更」章節授權前述變更，服務提供者和客戶均同意此項服務將採用服務提供者的標準交付模式。(不適用於預先排除使用現場交付服務的美國政府或美國境內互動)。

發票於服務提供者收到客戶的採購訂單並批准後發出。

客戶授權服務提供者可於服務發生變更或例外情況時開具發票，且客戶應支付前述情況相關的額外金額。

Dell Technologies Services 條款與條件

本文件是由下面適當銷售說明中所定義之客戶(下稱「客戶」)與您的銷售訂單中指定之適用 Dell Technologies 銷售實體(下稱「Dell Technologies」)之間共同簽訂，其中規定了前開客戶與 Dell Technologies 聯繫以茲提供本文所述服務的業務範圍及其他事宜。

Dell Technologies 對客戶的直接銷售：其中本文件和內容中詳述服務的履行，必須遵守 (i) 客戶與 Dell Technologies 之間最近簽署，其中包含指定用於專業服務的條款及條件的協議(下稱「現有協議」)；(ii) 如果沒有前開協議，則為 Dell Technologies 就下面指定之專業服務的標準條款及條件。如本文件與您的現有協議之間發生衝突，則應以本文件為準。

Dell Technologies 授權經銷商對客戶的銷售：如果您是依本文詳載方式透過 Dell Technologies 授權轉售商購買服務，則本文件僅用於提供說明和資訊，而未建立您與 Dell Technologies 之間的合作關係，或任何權利或義務。這類服務只受您與您的 Dell Technologies 授權轉售商之間的協議規範。Dell Technologies 允許您的 Dell Technologies 授權轉售商向您提供本文件。您的 Dell Technologies 授權轉售商可能會安排 Dell Technologies 代表轉售商執行全部或部分服務。

從 Dell Technologies 對 Dell Technologies 授權轉售商的銷售：本文件和內容中詳述服務的履行必須遵守您(以下稱「合作夥伴」)與 (i) 任何簽署產品和服務訂購協議；或者 (ii) 經正確簽署之任何獨立專業服務協議(以下稱「PSA」)之 Dell Technologies 實體間同意成立的專業服務條款及條件；且當兩者同時存在時，應以較晚生效之文件為準；(iii) 如果前述協議均闕如，即以後面指定的 Dell Technologies 的專業服務標準條款及條件為準。合作夥伴確認並同意：(a) 其與客戶(以下稱「終端使用者」)就本文詳述服務的協議並非 Dell Technologies 的合同；(b) 合作夥伴沒有任何權利或權力約束 Dell Technologies 任何承諾，除非由 Dell Technologies 書面明確同意，而且不得以其他聲明方式或聲稱具足前面約束；(c) 終端使用者不是本文件或 Dell Technologies 與合作夥伴之間任何其他協議的第三方受益人；(d) 本文件提到的所有「客戶」都是指購買服務的合作夥伴；(e) Dell Technologies 必須在遵守合作夥伴的義務前提下佈建服務，且其終端使用者也應根據前述終端使用者的服務佈建方式接受該項義務條款約束。合作夥伴應確保前開終端使用者遵守適用的義務規定。終端使用者如果無法達成前開義務，則因最後造成無法履行義務的任何情況，Dell Technologies 一概不予負責。如果本文件與上述 (i) 和 (ii) 中引用的協議發生衝突，則應以本文件為準。

本文件以下列條款及條件為準：

1.1 期間；終止。本文件從前面「服務排程」一節指定的日期開始生效，且除非因違規而終止，否則將按照其條款繼續。當另一方經指控違反本文重要條款時，任一方可透過書面通知另一方。收受者自收到前開通知之日起，有三十(30)日曆日時間進行修正(下稱「**修正期間**」)。倘經通知的收受者未能在修正期間內進行修正，則該通知寄送者可選擇寄送書面通知終止本文件，則該通知將於收受後生效。

1.2 交付項目中著作權或授權之授予。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) 客戶應擁有交付成果(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結果部分，Dell Technologies 授予客戶一份非排他性、不可轉讓、不可撤銷(除有違反本文件規定者外)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其他 Dell Technologies 產品或項目。「**交付成果**」是指 Dell Technologies 在履行本文義務的框架下，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。

1.2.1 客戶準備的資料。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。

1.2.2 保留專有權利。對於未明確授予另一方的專有權利，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成果或專業服務類似的服務或產品，或在使用交付成果或為任何其他專案執行類似專業服務時，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。「**專有權利**」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。

1.3 機密資訊；公開揭露。「**機密資訊**」是指任何標註有「機密」、「專屬」或任何其他類似用語的資訊，或就其性質推論具有機密性，或倘為口頭揭露，在揭露時指明為機密，而於其後兩(2)周內，以實體形式進行彙總，經適當標註並提供的資訊。保密資訊不包括下列資訊：(i) 由收受方合法擁有，且無來自揭露方先前的保密義務；(ii) 公眾所知悉的事；(iii) 由第三方合法提供收受方無保密限制的資訊，或(iv) 由收受方獨立開發，而未參考揭露方的機密資訊者。各方應(a) 僅為行使或據其履行權利，或履行相關義務的目的時，可使用另一方的機密資訊；(b) 使用與收受方為保護自身資訊(其性質和重要性與機密資訊相似)相當的一般性注意程度(不低於合理注意的使用)，以避免向第三方揭露任何由另一方揭露的機密資訊，其期限自揭露之日起至此後三(3)年；但下列資料不在此限：(1) Dell Technologies 在提供服務方面可能取得的客戶資料，這些資料應維持其機密性，直到上開例外規定有所適用為止；(2) 由 Dell Technologies 專屬權利全部或一部組成的機密資訊，或包含或顯示 Dell Technologies 專屬權利的機密資訊，收受方無論何時均不得揭露。儘管有上述規定，收受方在下列情形仍得揭露機密資訊：(A) 依據本協議履行義務或行使權利的目的範圍內，只要該關係企業遵守上開規定，收受方可向其關係企業揭露機密資訊；(B) 在法律規定範圍內的揭露(前提是收受方已立即通知揭露方)。「**關係企業**」是指分別由 Dell Technologies 或客戶控制，或控制 Dell Technologies 或客戶，或與 Dell Technologies 或客戶受到共同控制的法人實體。「**控制**」是指擁有超過 50% 的投票權或所有權利益。各方在未得另一方事先書面核准(不得無故不為核准)之前，不應授權或協助他人，以任何方式發起、製作、發行或發表與本文件有關的任何書面宣傳、新聞稿、行銷附屬品或其他出版物或公告。

1.4 付款。客戶應在 Dell Technologies 開立發票後三十 (30) 天內，以 Dell Technologies 發票上相同的貨幣，全額支付 Dell Technologies 發票金額，併同其後每月 1.5% 或最高法定利率，以較低者為準。本協議規定客戶應付給 Dell Technologies 之費用不包括所有 VAT、銷售、使用、消費、預扣、個人財產、商品和服務等稅項，以及其他因客戶採購訂單所生的稅金、規費、關稅，其應由客戶支付或退還，但基於 Dell Technologies 淨收益課徵的稅金，不在此限。倘客戶被要求預扣稅金，客戶可將任何預扣收據轉寄給 Dell Technologies，電子郵件地址為 tax@dell.com。

1.5 保固；保固免責聲明。Dell Technologies 應依據業界公認標準，以技術嫻熟方式執行服務。客戶必須在執行服務適用部分後十 (10) 天內，通知 Dell Technologies 任何無法執行的情況。對於 Dell Technologies 無法履行的全部責任和客戶唯一的補救措施，是由 Dell Technologies 基於自身選擇，(i) 修正此類故障；且/或 (ii) 終止本文件，並退還相當於已收取的費用中無法履行部分。除非本保固一節條文明確規定，且在適用法律允許的最大範圍內，**Dell Technologies (包括其供應商)** 不以書面或口頭方式提供任何其他明示擔保，並且免於所有暗示擔保。根據適用法律允許的範圍內，所有其他保證皆明確排除，包括但不限於適售性、特定目的適用性、所有權和非侵權等默示保證，以及根據法令、法律運作、交易或履行過程，或貿易慣例所生的任何保證。

1.6 賠償責任限制。針對任何據此提供的支援服務所生索賠，**Dell Technologies** 賠償責任總額和唯一暨排他性救濟措施，應限於由 Dell Technologies 單方過失造成的直接損害，且其金額不超過客戶已向 Dell Technologies 支付據此履約服務的金額。除關於侵害 Dell Technologies 智慧財產權的索賠外，無論任一方均不對任何人就特殊性、衍生性、懲戒性、附帶或間接損害，或利潤及營收損失、資料遺失和/或使用損失，或替代產品或服務之採購負有賠償責任，即使以得知有前開損失之可能性亦然。

1.7 其他。根據本文所述全部目的，雙方應作為獨立承包商。此處包含的任何內容，在任何目的下，均不應視為構成任一方作為另一方的代理人或代表，或雙方作為合資事業或合作夥伴的情形。任一方對另一方的作為或不作為均無須負責，且未經另一方事先書面核准，任一方均無權以任何方式為另一方發言、代表另一方或使另一方負擔義務。任一方應遵守所有適用的出口法律、命令和法規，並獲得所有必要的政府許可、執照和批准。明文禁止違反美國法律，包括美國出口法律。根據本文件進行之交易如發生在美國境內應受美國麻薩諸塞州聯邦之法律所管轄；且當交易發生在美國境外時，應接受設有 Dell Technologies 實體的國家/地區之法律所管轄。《聯合國國際貨物買賣契約公約》不適用。

版權所有 © 2020 Dell Technologies Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell、EMC、Dell EMC 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。Dell® / EMC® / Dell EMC® 等品牌商標將可能同時出現在戴爾易安信企業級產品 (包括硬體和軟體)、產品相關資料及戴爾易安信官方網站。如果您對戴爾易安信產品有任何疑問，請聯繫您的銷售代表。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。

附錄 A

補充部署服務。

本「補充部署服務」提供軟體定義儲存裝置的安裝與組態設定，作為現有 ProDeploy 伺服器產品的附加元件。本「補充部署服務」的定義及說明與數量限制詳述於所購買的「補充部署服務」當中。

ProDeploy Add-On : VMware Vsan

註：需要 ProDeploy for PowerEdge Server

在客戶滿足本文件「客戶責任」細項的前提下，DT 服務人員或授權代理 (以下簡稱「DT 服務人員」) 應與客戶的員工密切合作，以執行下列特定服務 (以下簡稱「服務」)。

進行本服務期間，DT 服務包括：

範圍任務	ProDeploy Add-On : VMware Vsan
部署前規劃	
* 查驗設備清單，確保其符合解決方案支援的硬體規格。	✓
* 檢閱客戶填寫的 vSAN 調查問卷，並確定已加註所有必要資訊。	✓
* 在客戶現有的環境中驗證 vSAN 專用的網路交換器設定。	✓
* 若網路部署服務與本服務一同售出，則應納入 vSAN 的專用設定。	✓
* 如有需要，請驗證遠端辦公室/分支機構 (ROBO) 的拓撲與組態。	✓
實作	
驗證 vSAN 的專用網路交換器設定。	✓
執行額外的主機設定步驟，包括：	✓
* 虛擬交換器設定。	✓
* NTP、DNS、路由等。	✓
在要新增至 vSAN 資料存放區的新節點上設定磁碟群組。	✓
將節點新增至叢集。	✓
確認功能可正常運作。	✓

版權所有 © 2022 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell、EMC、Dell EMC 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。Dell® / EMC® / Dell EMC® 等品牌商標將可能同時出現在戴爾易安信企業級產品 (包括硬體和軟體)、產品相關資料及戴爾易安信官方網站。如果您對戴爾易安信產品有任何疑問，請聯繫您的銷售代表。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。