



服務說明

端點諮詢服務

簡介

Dell EMC Services 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供端點諮詢服務 (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。如需額外協助或索取服務合約副本，請連絡技術支援或您的銷售代表。

本服務適用範圍

本服務旨在提供客戶周全的遠端專案協助解決方案。本服務的設計不能取代由 Dell EMC 提供的其他服務，例如但不限於軟體實作、最佳化、長期持續維護等服務。下列為本服務的主要構成要素：

- 由擁有合適專案技能的 Dell EMC Services 技術顧問 (以下稱為「技術顧問」) 提供計時的專案協助
- 可協助您之具有適用技能的技術顧問列於表 1
- 採固定期間固定價格之計費方式 (包含所有費用)
- 任何超過訂單明載服務時間的時間，都會加收費用。
- 本服務應配合技術顧問的可用性，並應由 Dell EMC 專案人員負責排程
- 所有「非現場」執行均以遠端連線進行
- 所有「非現場」執行的排程及履行均可安排於至少二個 (2) 小時以上時間進行
- 所有「現場」執行將於同一星期內連續營業日內履行。
- 可履行「現場」執行的期限為 5 天，但表 2 所列且要求最短期限為 1 天的國家/地區除外。
- 已購服務須依「補充條款與條件一節的第 2.F 條 - 服務到期」規定，在購買日期起的 6 個月內排程和完成。

詳細說明

此服務分為兩階段 (如下所列) 並包含下列功能：

規劃與提供服務

- 服務將由 Dell EMC Services 專案協調人員與客戶一同排定日期
- 每次諮詢期間，客戶應提供清楚的達成目標
- 所有「非現場」執行均以電話及 WebEx 進行
- 每次諮詢完成後，Dell EMC Services 專案人員會提供完成報告，概述目前購買服務的達成進度與剩餘時間

服務總結

- 完成 Dell EMC Services 訂單的所有服務時數後，專案人員會提供客戶最終摘要，說明已完成的各執行服務內容。
- 此摘要會清楚概述使用的所有時數，說明本服務已確實完成。

技術顧問技能

- 技術顧問平均都有 3 至 5 年的經驗，或在技術領域中擁有同等技能。
- 表 1 提供本服務技術顧問一般具備之技術技能的簡短說明

表 1

技術顧問的一般技能組合

端點安全性與應用程式

- 端點軟體*
 - 主控台設定與知識轉移
 - SaaS 的設定與端點代理程式管理
 - 閒置資料原則與程序諮詢
 - Windows/Mac/Windows Server 平台加密功能，包括 Bitlocker 管理員、抽取式媒體裝置加密、自我加密硬碟機、雲端加密、硬體加密加速器以及伺服器作業系統 (OS)
 - 透過軟體中央管理系統封裝用戶端
- 端點軟體的應用程式故障排除、問題解決、協助協力廠商防毒和 Dell Data Security 軟體，同時適當設定可允許軟體運作的排除項目。
- 應用程式生命週期管理

- 透過軟體中央管理系統封裝部署
- 現有端點軟體環境的健康情況檢查

最佳化部署

- VMware Workspace ONE 方面的專業技能，以及包括群組、AirLift、行動裝置和身分識別管理、虛擬桌面基礎結構 (VDI) 及更多技能
- Microsoft Intune 方面的專業技能，以及包括行動裝置和應用程式管理 (Windows、iOS、Android)、Autopilot、Azure Active Directory 管理和連線、原則設定及更多技能
- Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) 方面的專業，以及包括雲端管理閘道及更多技能
- 軟體部署、修補和資產管理方面的專業，以及包括 Altiris、Ivanti BigFix、KACE、JAMF、Ivanti LANDesk、Ivanti Shavlik 及更多技能
- 無線發佈系統 (WDS) 和 Microsoft Deployment Toolkit (MDT) 架構方面的知識
- Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)、Domain Name System (DNS) 方面的專業
- 如需上面未列於出的專業技能服務，請向您的銷售代表洽詢

一般

- 向新進人員或支援人員傳授知識
- 協助文件更新

*端點軟體是指下列產品：

- Dell Endpoint Security Suite Enterprise
- Dell Encryption Enterprise
- Dell Threat Defense
- Dell Data Guardian
- VMware Workspace ONE
- VMware Carbon Black
- CrowdStrike
- Carbonite
- Absolute
- Netskope

表 2

要求「現場」執行最短期限為 1 天的國家/地區

比利時
丹麥
法國
德國
愛爾蘭
義大利
荷蘭
西班牙
瑞典
瑞士
英國

澳洲
香港
印度
紐西蘭
新加坡

假設

闡釋本服務說明所詳述的各項服務時，Dell EMC Services 秉持下列具體假設：

- Dell EMC Services 不負責解決製造商無法解決的相容性或其他問題，也不負責設定與製造商支援之設定衝突的軟硬體、設備或資產。
- 能否在協議的時間內完成服務，將視 Dell EMC Services 收到必要的客戶資訊與取得客戶資產存取權的時間而定。
- 客戶提供的所有現場技術需求及結構資訊皆正確無誤。
- 客戶接受並同意 Dell EMC Services 於執行過程中提供的所有額外文件細節。

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、任務或活動。
- 服務不包括單獨為客戶開發的任何智慧財產。
- 疑難排解或修正任何既有的系統/伺服器問題，除非本服務說明另有說明。
- 測試 Dell EMC 產品與其他第三方產品的整合性，例如但不限於協力廠商的加密或安全性產品。
- 除非本「服務說明」另有說明，否則服務不包括修復或改善任何於分析客戶環境時發現的效能問題。」
- 除非本「服務說明」另有說明，否則無論任何情況，Dell EMC Services 的責任 (包括財務方面責任) 並不涵蓋任何客戶和/或第三方人員、硬體、軟體、設備或目前客戶作業環境使用的其他資產。

萬一服務無法於指定的期間內如期完成，Dell EMC Services 保留評估根本原因的權利。若此根本原因非屬 Dell EMC Services 的掌控範圍內，Dell EMC Services 會提出解決此延遲情形的因應措施。這些措施可能需要客戶購買額外服務或支付額外費用，以便 Dell EMC Services 完成本服務。萬一客戶另有超出本服務說明適用範圍的額外要求，協助處理這些要求的相關工作將視為額外服務，應收取額外費用。

除了客戶主服務合約或本合約 (定義如下，若適用) 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。

供應方面之客戶責任

客戶一般同意與 Dell EMC Services 合作其服務交付事宜。客戶同意承擔下列責任：

- 客戶必須在提供服務期間，提供 Dell EMC Services 技術人員進入所有必要環境的權限。
- 客戶或客戶指定代表必須在場，並出席所有規劃與檢討會議。
- 客戶必須視情況儘可能參與本服務。客戶瞭解如未適度參與 (包括目標設定)，技術人員將無法滿足客戶需求或執行服務。
- 客戶同意配合 Dell EMC Services 電話分析師並遵循其指示。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。
- 服務執行前，客戶必須詳閱並同意 Dell EMC Services 所提供的其他文件。須詳閱的文件包括但不限於服務執行前檢查清單與測試計畫。

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 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 EMC Services 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 EMC Services 的書面同意，自訂單上所載日期起 2 年內，客戶不得直接或間接挖角客戶在 Dell EMC Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell EMC Services 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解僱或離職的 Dell EMC Services 員工，亦不在限制之內。

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。如果客戶未能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 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，客戶應無償提供設施和環境讓 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 (或指標裝置) 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 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。Dell EMC Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

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；
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置；
- 系統或網路的使用權喪失；及/或
- Dell EMC Services 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)。

協力廠商保固。Dell EMC Services 提供服務時，可能需要存取非 Dell EMC Services 製造或販售的硬體或軟體。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、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、厄瓜多爾、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	週日至週四，上午 8 點至下午 6 點
香港	週一至週五，上午 9 點至下午 5:30

除非事先已透過書面進行其他安排，否則當地正常上班時間以外或國定假日期間均不提供服務。

服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與本服務購買訂單上所載法人 (以下簡稱「Dell 法人」) 共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協定所規範，該協定內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等協議，則根據客戶所在位置而定，本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中參照之協議 (若適用，簡稱「協議」) 所約束規範。請參閱下表，表中已列出客戶所在地適用協議的網址。雙方在此確認已詳閱並同意遵守這些線上條款。

客戶所在位置	適用於您所購買服務的條款與條件	
	客戶直接購買服務	客戶透過授權經銷商購買服務
美國	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 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，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，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。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 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，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，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。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。
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	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell 法人服務文件，並不構成您與 Dell 法人之間的協定，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，本服務說明及其他任何 Dell 法人服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為您本人，而任何提及的 Dell 法人，應僅理解為代表您銷售方提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑義，本質上與購買方和銷售方直接相關

	德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： Dell.co.uk/terms	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。
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------

*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)。

如果構成本合約的任何文件條款之間有所衝突，條款效力須適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。盡可能縮小範圍來解釋效力優先之條款，以利解決衝突，並盡可能保留不衝突的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不互相衝突的條款。

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，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。

2. 重要補充資訊

A. 重新安排。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。客戶應在服務開始至少 8 天前確認服務的任何重新安排。

B. 購買硬體與服務之付款規定。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. 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 的服務供應商造成不合理風險，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的所在地點而異。購買選用服務時可能需與 Dell EMC Services 另行簽定合約。如未另訂協議，則選擇性服務將根據本「服務說明」所提供。

E. 轉讓與外包。Dell EMC Services 得將本服務轉發包和/或分派給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell EMC Services 名義執行服務。

F. 服務到期。除適用法律另有規定之外，客戶可在原始購買日後 6 個月內 (以下簡稱「到期日」) 使用本服務一次。原始購買日的定義為，經 Dell EMC Services 確認之服務或訂單發票上的最早日期。在 Dell EMC 和客戶均將遵守適用法律的前提下，到期日截止後，即使客戶未使用此服務，則 Dell EMC Services 的服務遞交仍應視為履行完成。倘若此條款與授權購買這些服務的客戶主協議之間存在衝突，則此類主協議將優先於此服務說明。本服務形式為一次性的連續服務執行。除非 Dell EMC 和客戶另有協議，且 Dell EMC 和客戶均將遵守適用法律，否則在任何情況下，客戶均無權就服務的任何未使用部分獲得信用或退款，或要求用於日後其他服務執行事項。倘若此條款與授權購買這些服務的客戶主協議之間存在衝突，則此類主協議將優先於此服務說明。一旦 Dell EMC Services 完成單一連續服務執行事項，將視為 Dell EMC Services 已為客戶完全履行服務。

G. **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。

H. **地區限制與地址遷移**。並非所有位置都提供本服務。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 Dell 銷售代表洽詢。

© 2018 Dell Inc. 保留一切權利。本文件中提及的商標及商品名稱係指擁有該商標與名稱或其產品之實體。您亦可向 Dell 索取銷售條款與條件的書面版本。