



## 服務說明

### Incident Recovery Retainer Service

#### 簡介

Dell Technologies Services 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供 Incident Recovery Retainer Service (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選項。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。

#### 本服務適用範圍

本服務旨在為客戶提供 Incident Recovery (IR) Retainer Services，可協助客戶做好準備，並從網路安全事件中復原。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 12 個月內排程和完成。本服務的關鍵元件如表 1 所示：

表 1

購買的服務	本服務的關鍵元件
Incident Recovery Retainer Service 120 小時	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 小時 Incident Recovery 規劃</li> <li>• 120 小時 Incident Response 或 Advisory 時數</li> <li>• 服務等級</li> <li>• 專案管理</li> </ul>
Incident Recovery Retainer Service 240 小時	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 40 小時 Incident Recovery 規劃</li> <li>• 240 小時 Incident Response 或 Advisory 時數</li> <li>• 服務等級</li> <li>• 專案管理</li> </ul>

## 詳細說明

### Incident Recovery 規劃功能

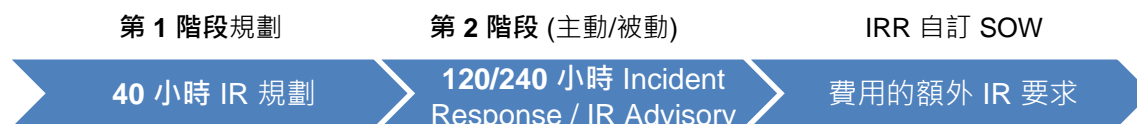
評估客戶目前的事件復原計畫。將進行下列活動：

- 檢閱客戶組織、業務職能、用戶端網路、基礎結構和設施，以便 Dell Technologies Services 做好在發生網路安全事件時回應的準備
- 檢閱客戶事件復原計畫 (若有)
- 檢閱客戶資料備份和還原功能
- 檢閱客戶災難回復計畫 (若有)
- 規劃摘要報告

### Incident Response 時數使用模式

Incident Recovery Retainer Service 可為使用者提供以 IR 為主的重點評估和一組時數，支援被動或主動式安全性服務。下列流程圖提供客戶消耗時數的概觀。

流程圖 1：



### Incident Response and Recovery Service

客戶的訂單上會載明可用 Incident Response (「IR」) 服務時數。在 Incident Response and Recovery 工作期間，Dell Technologies Services 將在最長可使用時數內，開始分級、控制和還原服務。客戶聲明能透過事件信箱或來電，啟動 Incident Response and Recovery 服務。

- Incident Response 預設是以遠端提供。若情況允許且經 Dell Technologies Services 核准，客戶可要求現場提供 Incident Response 服務，但須支付額外費用。
- 遠端 Incident Response 費率是以每次執行至少四 (4) 個工時遞增。
- 現場 Incident Response 是以每次執行至少四十 (40) 個連續工時遞增。
- Incident Response 服務以不交收為基礎，客戶應提供範圍和方向。

若未使用 Incident Response 時數，則客戶可使用 IR Advisory 服務時數 (詳見下一條)。

### 事件復原諮詢

IR Advisory 服務的可用時數是根據扣掉上述 Incident Response and Recovery Services 後的剩餘事件回應時數。Dell Technologies Services 將代表客戶追蹤每小時使用量。IR 諮詢服務活動僅提供額外的 IR 規劃和就緒服務，及/或解決事件回應規劃審查期間發現的準備程度差距。

- IR 諮詢預設是以遠端提供。若情況允許且經 Dell Technologies Services 核准，客戶可要求現場提供 IR 諮詢服務，但須支付額外費用。
- 遠端 IR 諮詢費率是以每次執行至少四 (4) 個工時遞增。
- 現場 IR 諮詢是以每次執行至少四十 (40) 個連續工時遞增。
- IR 諮詢服務以不交收為基礎，客戶應提供範圍和方向。
- 若 IR 諮詢服務超過 IRRS 剩餘/未使用時數，應支付額外費用。

### 事件復原服務等級

IR 服務的服務等級如下表 2 所述。

表 2

計量	定義	目標
平均反應時間	初始請求事件回應的平均時間。我們將與客戶排定服務啟動會議時間做為本步驟的一部分。	兩 (2) 小時
遠端回應平均時間	從與客戶進行服務啟動會議到遠端回應的平均時間。	六 (6) 小時
現場回應平均時間 *	從與客戶進行服務啟動會議到現場回應的平均時間。	二十四 (24) 小時

\*現場回應：IR 服務預設為遠端提供。若情況允許且經 Dell Technologies Services 核准，客戶可要求現場提供 IR 服務，但須支付額外費用。

### 專案管理

Dell Technologies Services 將指派單一連絡點 (以下稱 SPOC) 管理此服務的交付。SPOC 的責任會包含：

- 負責 Dell Technologies Services 及客戶之間所有正式專案相關的通訊。
- 每季檢閱與耗用時數及轉送規劃。
- 根據客戶要求安排 IR 諮詢資源的時程。
- 管理 IR Recovery 的差旅及費用帳單 (若適用)。

## 假設

闡釋本服務說明中詳述的各項服務時，Dell Technologies Services 秉持下列具體假設：

- 客戶提供的所有現場技術需求及架構資訊皆正確無誤。
- 在客戶指定的客戶技術人員指導之下執行的諮詢。Dell Technologies Services 不提供工具或軟體。
- Dell 將在資源可用的情況下，根據客戶的要求提供服務。  
客戶可向 SPOC 請求具有類似技能的其他資源。
- 根據 Dell Technologies Services 的請求，客戶應提供 Dell Technologies Services 清楚書面核准，以執行特定服務和工作。

## 排除項目

雖然本服務旨在協助客戶識別和降低風險，但無法完全消除風險，Dell Technologies 也無法保證客戶 IT 環境中不會發生入侵、外洩或其他未經授權的活動。

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。
- 在因休假/假期/其他原因而導致指派的資源無法提供服務時，提供備用支援。
- 服務等級協議 (SLA)
- 在服務交付期間的處罰。
- 服務不包括單獨為客戶開發的任何智慧財產權。
- 故障診斷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 Technologies 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，否則服務不包括補救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，否則無論任何情況下，Dell Technologies Services 的責任 (包括財務方面的責任) 並不涵蓋任何客戶和/或第三方人員、硬體、軟體、設備或客戶作業環境目前使用的其他資產。
- 解決製造商無法解決的相容性問題或其他問題，或設定與製造商支援之設定相衝突的軟硬體、設備或資產。
- 購買軟體或軟體即服務授權。
- 實體滲透測試。

## 服務特定的客戶責任

客戶同意就其服務交付事宜與 Dell Technologies Services 合作，並同意以下責任：

- 客戶必須在提供服務期間，提供 Dell Technologies Services 分析師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。
- 客戶必須在提供本服務時適度參與。客戶瞭解如未適度參與 (包括目標設定)，分析師將無法滿足客戶需求或執行服務。
- 客戶同意配合 Dell Technologies Services 分析師並遵循其指示。
- 請檢閱並同意服務參與前檢查清單和測試方案。
- 請確定所有的裝置整合皆能正常運作，並能持續適當運作。如果客戶需要，Dell Technologies 可收費協助。
- 確保客戶的授權連絡人清單處於最新狀態，包括權限及相關資訊。
- 在 Dell Technologies 就客戶所受威脅進行的調查過程中，立即提供資訊與協助 (例如，檔案、記錄、IT 環境背景)。
- 識別並驗證所有使用者的客戶授權，以便使用本服務。
- 控制使用者的未經授權存取，並維持使用者名稱、密碼和帳戶資訊的機密性。
- 客戶對其授權的所有使用者活動負責，如有任何未經授權的服務使用行為，也負責立即通知 Dell。

## 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

**現場義務。**若服務需要現場履行，客戶應無償提供工作場所和環境讓 Dell Technologies 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) 和鍵盤，應另行提供給技術人員 (不得向 Dell Technologies Services 收取任何費用)。

**資料備份。**Dell 提供本服務之前及服務期間，客戶應自行完成備份所有受影響系統的現有資料、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，以應發生任何故障或資料遭到修改或遺失之情事。Dell Technologies 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 Technologies Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 損壞或遺失的可移除媒體；
- 無法使用的系統或網路；及/或
- Dell Technologies Services 或第三方服務提供者之任何行為或疏失 (包含過失)。

**第三方保固。**Dell Technologies Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services 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。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell Technologies Services 概不負責。

**排除資料。**「排除資料」意指：(i) 機密資料，用於美國軍事管制清單 (包括軟體與技術資料)；或兩者；(ii) 列為國防軍品和國防服務之物品、服務及相關技術資料；(iii) ITAR (國際武器交易條例) 公佈的資料；以及 (iv) 因客戶內部政策、慣例、產業專用標準或法律，而受到更高安全性規範之個人可識別資訊。客戶瞭解本服務目的必非處理、儲存排除資料，或用於相關情形。客戶應全權負責審閱將提供給 Dell Technologies Services 或由 Dell Technologies Services 存取的資料，確保其中不含排除資料。

## 服務條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下稱「您」或「客戶」) 與本服務購買訂單上所載法人 (以下稱「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。請參閱下表，其中列出適用於客戶所在地點之協議所在的 URL。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	<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	當地的線上商業銷售條款，位於國家/地區專有的 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> 。*	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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
亞太地區-日本	國家/地區專有的當地 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a> 。*	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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
亞太地區-香港特別行政區	<a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a>	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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。
歐洲、中東及非洲	<p>國家/地區專有的當地 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> 網站或 <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>。*</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶可從以下選擇適當 URL：</p> <p>法國：<a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國：<a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英國：<a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>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，應僅理解為代表您服務提供者提供服務之 Dell 法人。此處所述之服務，您與 Dell 法人並無直接合約關係。為避免產生疑問，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協定。</p>

\*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 [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，可前往 [Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/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](https://www.dell.com) 或 [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc) 網站，或 Dell Technologies 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 Technologies 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. 其他重要資訊

- 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。如果客戶在原始日期 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。客戶須在服務開始的至少 8 天前確認任何重新安排的服務。
- 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 Technologies Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell Technologies Services 或 Dell Technologies 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 Technologies Services 得拒絕提供服務。若因 Dell Technologies Services 無法掌控的原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的自身義務，而導致 Dell Technologies Services 無法提供服務或延遲服務，則 Dell Technologies Services 概不負責。
- D. 選用服務。**客戶可向 Dell Technologies 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)，而 Dell Technologies Services 提供的選用服務會依客戶所在地點而異。購買選用服務可能需與 Dell Technologies Services 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。
- E. 轉讓與外包。**Dell Technologies 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 Technologies Services 名義提供服務。
- 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 12 個月內 (以下簡稱「到期日」) 使用本服務。原始購買日的定義為，經 Dell EMC Services 確認之服務或訂單確認上的最早日期。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 Technologies Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：
- 客戶無法在發票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 Technologies Services 取消本服務，Dell Technologies 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理由，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell Technologies 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 Technologies Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell Technologies 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、提供技術支援時段和現場回應時間) 依地理地區而有所不同。此外，客戶所在地可能無法購買特定選項。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。

© 2023 Dell Inc. 版權所有，翻印必究。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。