

## Keep Your Hard Drive for Enterprise/企業適用的保留元件服務

---

### 簡介

Dell EMC<sup>1</sup> 很高興能夠依據此服務描述 (以下稱「服務描述」) 為您提供 Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (以下稱「KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise」)。您的報價單、訂單或依照其他雙方議定形式的發票或訂購確認函 (在適用情況下，以下稱「訂單」) 將包括您所購買之服務的名稱和可用服務選項。如需更多協助或索取服務合約副本，請聯絡 Dell 技術支援或您的銷售代表。

### 服務協議適用範圍

在遵守下述排除條件的情況下，本服務允許客戶在收到符合維修條件的更換品時，保留以標準組態購買的故障元件 (下文所述的排除元件除外)，只要該元件被指定為客戶可更換或現場可更換，而且在相應的 Dell 有限硬體保固期限或 [Dell EMC 產品保固與維護表](#) 所述之期限內 (以下稱「可保留元件」)。若 Dell 依據相關支援產品銷售或租賃協議保留客戶支援產品的持有權，則在客戶收到更換品後，該可保留元件持有權將轉交給客戶。「符合維修條件」係指客戶支援產品 (定義如下) 因製造缺失於適用硬體保固期內產生的維修與/或更換事件。我們根據客戶的有限硬體保固或服務協議提供所有符合維修條件的服務。

**支援產品：** Dell PowerEdge™ 特定機型、Dell PowerEdge SC™、Dell Compellent、Dell Equal Logic™、PowerVault™ 特定機型和 Dell | EMC Enterprise Storage™、特定 HCI 產品、特定資料保護產品，以及採用標準組態的特定網路交換器系統 (以下稱「客戶的支援產品」)，提供 Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise (以下稱「KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise」)。KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 可與硬體有限保固同時執行，而且可在銷售點購買，或是系統在有限保固期限內發生符合維修條件的事件之前的任何時間購買。使用 Keep Your Hard Drive for Enterprise 時，客戶根據符合維修條件的規定收到硬碟更換品時，可以保留自己的故障硬碟 (標準、固態硬碟 (SSD) 及 Serial ATA (SATA) 硬碟 (HDD)，包括 PCIe 和 NVMe)。若 Dell 依據相關支援產品銷售或租賃協議保留故障硬碟的持有權，則故障硬碟的持有權將在收到硬碟更換品後轉交給客戶。

每套系統或「產品套件」皆必須另購 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 合約。單一合約將涵蓋個別伺服器或儲存裝置內包含的所有可保留元件。故障的可保留元件必須是向 Dell 購買且安裝於 Dell 系統中，才能獲得更換服務。除非經 Dell 自行決定並認定為必要情況，否則客戶無權因某元件故障而要求更換整組裝置。

客戶在購買每項客戶支援產品時，都必須支付 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 服務的費用，才可以保留更換下來的元件。客戶購買的產品必須符合維修條件，才能使用 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 服務。

---

<sup>1</sup>本文件中所述「Dell EMC」，代表您的 Dell 訂單指定的適用 Dell 銷售實體 (以下稱「Dell」)，以及您的 Dell EMC 訂單指定的適用 Dell EMC 銷售實體 (以下稱「Dell EMC」)。本文件中所述「Dell EMC」，並不表示與您交涉的 Dell 或 Dell EMC 實體之法定名稱有任何變更。

## 支援程序

### 獲得支援：

客戶在遇到問題或懷疑可保留元件故障時，應依據客戶適用的有限硬體保固或服務協議致電 Dell 技術支援。客戶將根據其適用的有限硬體保固或服務協議獲得支援。如果技術人員判定元件符合維修條件且需要維修，Dell 將會依據客戶適用的有限硬體保固或服務協議寄送更換元件給客戶。此 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 服務授權客戶保留已故障的可保留元件。若 Dell 依據相關銷售或租賃協議保留支援產品中故障的可保留元件的持有權，則故障的可保留元件之持有權，將在客戶在收到更換元件後轉交給客戶。

若客戶已經購買本服務，並在發生符合維修條件的情況時，將此服務授權之支援產品所含的可保留元件以隨附或分開的方式寄送給 Dell 時，代表客戶同意其依據本服務退回元件（「退回的授權元件」），便構成將退回的授權元件的持有權轉交給 Dell，同時放棄獲得 Dell 所提供之服務的權利。在 Dell 收到退回的授權元件之後，對於此類型退回的授權元件，Dell 對客戶不再具有任何其他義務。在任何情況下，Dell 均沒有義務將退回的授權元件歸還給客戶，也不需要針對客戶退回的授權元件移除資料或採取任何其他動作，也不需要處理退回的授權元件中儲存的任何資料。在收到退回的授權元件時，Dell 會依據標準政策處理退回的授權元件，因為退回 Dell 的元件符合客戶支援產品適用的客戶相關保固與服務合約。

Dell 會持續監控元件故障率，且如果 Dell 有合理理由相信客戶過度使用 Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise 服務（例如客戶的更換故障元件要求嚴重超出相關元件與系統的標準故障率時），Dell 有權拒絕提供服務。如果 Dell 判定（由 Dell 自行決定）客戶濫用服務，Dell 有權依據以下「取消條款」取消服務。

### 排除項目：

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise 合約不包括或不適用於下列項目：

- 維修或更換。(依據客戶的有限硬體保固或服務合約提供任何維修或更換支援。)
- 資料銷毀或資料抹除。
- 資產回收、棄置或回收利用。
- 因為健康和 safety 風險而召回產品時保留元件。
- Dell 客製工廠整合服務要求的非標準元件。
- 支援故障/保留的元件。(唯有所更換的元件繼續享有支援，並需遵守適用的有限硬體保固或服務協議。)
- 本服務描述中未明確提及的任何活動。
- 排除元件：(Dell 有權隨時自行決定變更排除元件清單。)
  - PowerEdge 的 GPU 和 GPU 基板

## 客戶責任

資料備份；移除機密資料。在提供本服務之前及提供服務期間，客戶應備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份所有受影響系統上儲存的資料，作為系統可能發生故障、資料更改或遺失的預防措施。此外，客戶應負責移除任何機密、專用或個人資訊以及任何可移除媒體，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、專用或個人資訊；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 損壞或遺失的可移除媒體；
- 系統或網路無法使用；
- 和/或 Dell 或第三方服務提供商的任何作為或不作為 (包括疏失)。

Dell 不負責還原或重新安裝任何程式或資料。退還支援產品或其零件時，客戶僅應退還技術人員在電話中要求的支援產品或零件。

**准許存取的權限。**客戶在此聲明並保證已為客戶和 Dell 取得權限，基於提供這些服務的目的，允許存取和使用支援產品、其中的資料以及其中包含的所有硬體和軟體元件。如果客戶尚未取得該權限，則客戶應在要求 Dell 執行這些服務之前，負責自費取得。

**與電話分析師及現場技術人員合作。**客戶同意配合 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。

**報告元件故障。**依據客戶適用的服務協議，向 Dell 硬體保固支援報告每個元件故障案例。

**提供零件資訊。**依據要求，為 Dell 提供零件識別資訊 (以下稱「PPID」) 或充分的詳細資訊，藉以確認發生合約範圍內的元件故障。

**現場服務。**通知技術人員系統已購買 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise。

**實體控制。**對於 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 所涵蓋之系統元件維持實體控制。退回 Dell 的元件中包含的資料，Dell 並無保留責任。

**棄置。**若要棄置或銷毀任何保留的元件，客戶的做法必須符合所有適用的環境法律和規定，且務必確實銷毀或妥善保護敏感、機密性分類或專用的資料。

**支援版本。**對於 Dell | EMC 產品，客戶必須維持軟體及支援產品符合 Dell 指定的最低版本或組態，如 [www.dell.com/support](http://www.dell.com/support) 的支援產品相關內容所述。客戶亦須確實依照 Dell 指示來安裝補救性更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援系統持續符合使用本服務的資格。

**第三方保固。**這些服務可能要求 Dell 存取非 Dell 製造的硬體或軟體。某些製造商的保固可能會因為 Dell 或其他非原廠人員操作硬體或軟體而失效。客戶應負責確保 Dell 執行服務將不會影響此類保固，或如果會影響保固，客戶可以接受。對於第三方保固或是 Dell 提供的服務對其他保固造成的任何影響，Dell 概不負責。

**現場義務。**本服務若需要現場執行，客戶必須確保技術人員能夠自由、安全進出其營業場所及存取支援產品，包括提供充足的工作空間、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 (且 Dell 無需支付任何費用)。

**注意：**若客戶未能遵循本服務描述之責任與條款，則 Dell 便無提供服務之義務。

## Dell 服務條款與條件

本服務描述是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與您購買本服務的發票上所載 Dell 或 EMC 實體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell 另行簽訂的主服務協議之規範，該協議明確授權本服務銷售事宜。在沒有此協議的情況下，依客戶所在地點而定，會根據並遵守 Dell 商務服務條款提供此服務。此條款依要求提供或可至各國特定本地 Dell 網站取得，而且下表亦提供參照 (適用的「Dell 銷售、服務與支援條款」，以及此服務描述、協議)。請參閱下表中您的客戶所在地點適用的 URL 來參閱您的協議。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	適用於您所購買 Dell Technologies Services 的條款與條件	
	客戶直接向 Dell Technologies 購買 Dell Technologies Services	客戶經由 Dell Technologies 授權經銷商購買 Dell Technologies Services
美國	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
加拿大	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英文) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (加拿大法文)
拉丁美洲與加勒比海地區	國家/地區特定的當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 網站	國家/地區特定的當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 網站
亞太地區-日本	國家/地區特定的當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 網站	服務描述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，本服務描述及任何其他 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	<p>國家/地區特定的當地 <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> 網站</p> <p>此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：</p> <p>法國：<a href="http://Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>德國：<a href="http://Dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英國：<a href="http://Dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>服務描述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、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務描述及任何其他 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。</p>
--------------	---	--

\*客戶如需存取其當地的 [www.dell.com](http://www.dell.com) 網站，只需從當地使用連接網際網路的電腦存取 [www.dell.com](http://www.dell.com)，或在 Dell 網站的「選擇國家/地區」中選擇合適的選項即可 (網址：[www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))

客戶進一步同意，於合約效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均以當時最新之服務描述為準。檢閱相關服務描述請至：[www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global)

本服務描述之任何條款若與協議之任何條款相衝突，將以本服務描述之條款為準，但僅限於具體衝突，且不得將其解讀或視為將取代協議中任何其他未與本服務描述具體相悖之條款。

下單購買服務、收到服務、使用服務或相關軟體，或在購買產品相關之 [Dell.com](http://Dell.com) 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面內點選/勾選「I Agree」(我同意) 按鈕、方塊或類似選項，即代表您同意遵守本服務描述及所參引合併之協議。如果您代表公司或其他法律實體簽訂本服務描述，即表示您有權約束此類實體遵守本服務描述，此處之「您」或「客戶」係指此類實體。除收到本服務描述外，位於某些國家/地區的客戶可能亦必須簽署已簽名的訂單。重要補充資訊 指定。Dell 得將本服務及/或服務描述指定給合格的第三方服務提供者。

**取消服務。** 依客戶所在地區適用的產品與服務退還政策，客戶收到支援產品後可於指定期限內，以書面通知 Dell 取消服務。客戶若於指定期限內取消服務，Dell 將全額退款，但若依本服務描述規定產生支援費用，則須先行扣除。然而，客戶收到支援產品後若已超過期限，則不得取消服務，除非適用之各州/國家或地區法律另有規定，且不得透過協議方式進行更動。

在服務期限內，Dell 可基於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；
- 客戶拒絕配合協助處理的分析師或現場技術人員；或
- 客戶未遵守本服務描述所載之任何條款與條件。

如果 Dell 取消本服務，Dell 會寄送書面取消通知到客戶發票上所載地址。此通知書將註明取消原因以及取消的生效日期。此生效日期至少為 Dell 寄送取消通知予客戶的日期起十天 (10)，除非州法律要求遵守其他不得透過協議方式更改的取消條款。若 Dell 依本條規定取消本服務，則客戶無權要求 Dell 退還任何已付或應付的費用。

**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至少 8 天前提出。如果客戶在排定日期七 (7) 天之內重新排定此服務日期，將需要收取重新排程費用，以不超過服務價格 25% 為上限。任何重新安排的服務，都必須在服務開始前至少八 (8) 天經由客戶確認。

**商業上合理之服務範圍限制。**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 (包括客戶未遵守本服務描述所述的義務) 導致其無法提供或延遲提供服務，Dell 概不負責。服務範圍僅限支援產品之原設計用途。地區限制與服務地點變動。我們將在客戶發票上指定的場所提供本服務。並非所有地點都能提供本服務。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) 依地理區域而有所不同。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。Dell 為變更地點的支援產品提供服務的義務視各項因素而定，包括但不限於當地服務的可用性、額外費用及按照 Dell 當時的工料合約諮詢費率對變更地點的支援產品進行檢驗與重新認證。如用於 EMEA 客戶，除非在此服務描述或協議中另有聲明，否則僅可在距離最近的 Dell 物流地點 (取件/送件地點，或簡稱 PUDO) 的 150 公里範圍內提供現場服務。如需有關 EMEA 是否提供現場服務的詳細資訊，請洽詢銷售代表。

**零件庫存。**Dell 目前在全球各地均有零件庫存。但部分零件的庫存地點可能不在客戶營業處所附近。若客戶所在地區的鄰近 Dell 營業處所無法取得系統維修所需零件，而必須從另一處運送，則會以隔日快遞送達。依 Dell 產品事業群決定，系統關鍵任務元件存放在 2 小時和 4 小時可取得的零件庫存地點。若關鍵任務元件故障，系統可能無法執行基本功能。視為非關鍵性的零件包括但不限於：軟體、軟碟機及媒體磁碟機。若要獲得 2 小時或 4 小時可取得的零件，客戶必須已購買支援關鍵任務零件運送的相關服務合約，且支援產品必須位於 Dell 指定的支援涵蓋區域內。

**期限與續約。**客戶在 Dell 發票所載期限以內享有服務。服務期限屆滿之前，客戶可依當時有效之選項並按照 Dell 當時的程序來延長服務期限。此外，Dell 亦可選擇寄送服務續約的發票給客戶，作為續約提議。客戶可 (在法律允許範圍內) 自行決定同意服務續約，於付款期限之前支付發票款項。支付續約發票的款項後，即表示客戶同意延長本服務的期限。本服務一經續約，即表示客戶同意在續約期適用當時有效之條款。若客戶選擇不支付續約發票款項，則自合約到期日或客戶最後付款發票上所載日期起，本服務即告終止。

**服務轉讓。**依照本服務描述所訂限制，客戶可以在當前服務條款到期前，將此服務轉讓給已向客戶購買其完整支援產品之第三方；惟客戶須為支援產品及本服務之原始購買人，或客戶向原所有人 (或前受讓人) 購買支援產品及本服務而且符合所有轉讓程序。可能要支付轉讓費。

**請注意：**客戶或受讓人若將支援產品搬遷至不適用本服務的地區，或不適用客戶原有的服務費率，則可能無法在新地點獲得保障，或必須另外付費才能在新地點維持相同類別的支援範圍。客戶若決定不支付此類額外費用，則服務內容可能會自動變更為在該新地點依該價格或以下所能提供之支援類別；已付款項概不退費。服務可用性因國家/地區而異。

本文適用 Dell 的商務銷售條款，請參閱 [www.Dell.com](http://www.Dell.com)。您亦可向 Dell 索取商務銷售條款的書面資料。