



服務說明

攻擊模擬管理服務

簡介

Dell Technologies Services 很榮幸能夠根據本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」) 來提供攻擊模擬管理服務 (以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單，或以雙方另行協定的形式所產生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。

註：對於位於德國、奧地利和瑞士的客戶，Dell Technologies Services 和客戶之間必須有額外同意與核准，方可依據當地相關法規提供服務。

本服務適用範圍

此服務為客戶提供攻擊模擬管理服務。本服務以遠端方式提供。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
攻擊模擬管理 - 年度	<ul style="list-style-type: none">登錄安全評估 - 五個面向/模組 - Web 閘道、電子郵件閘道、端點安全性、資料流出和立即性威脅報告年度服務與季度審查
攻擊模擬管理服務 - 主動執行健全狀況檢查 - 包含 1 個代理程式 *	<ul style="list-style-type: none">登錄

	<ul style="list-style-type: none"> 安全評估 - 五個面向/模組 - Web 閘道、電子郵件閘道、端點安全性、資料流出和立即性威脅 報告 一次性服務，一次性審核 (持續時間 30 天) 僅限不超過一 (1) 項攻擊模擬管理服務 - 主動執行健全狀況檢查 - 包含 1 個代理程式 *，這是每位客戶每 90 天的額度 ** <p>* 每個唯一的作業系統 (OS) 和安全原則組合都需要 1 個代理程式</p> <p>** 針對需要多個代理程式的持續保固或較大環境，建議您使用攻擊模擬管理服務 - 年度方案。</p>
攻擊模擬管理服務 - 執行狀態檢查 - 不包含代理程式	<ul style="list-style-type: none"> 登錄 兩個向量/模組 - 網路釣魚活動、Web 應用程式防火牆 一次性服務，一次性審核 (持續時間 30 天)

營運時間

攻擊模擬測試團隊會在一般 Dell Technologies Services 上班時間提供本服務。

表 2 列出了本服務關鍵部分的名要素。

表 2:

關鍵元件	要素
上線	<ul style="list-style-type: none"> 服務啟動會議 (召開會議) 服務參與前檢查清單 (由客戶完成) 審查客戶 IT 環境 實行攻擊模擬應用程式 代理程式展開協助
安全性控制驗證	<ul style="list-style-type: none"> 執行模擬 (使用應用程式中的定義) 由 Dell Technologies Services 啟動的臨時模擬

報告	<ul style="list-style-type: none">• 一次性月度報告 – 如果選擇了「執行狀況檢查」選項• 季度報告和審查 – 如果選擇了「年度」選項
----	---

說明：

上線：

服務啟動會議

Dell Technologies Services 專案經理將召開會議，與客戶一起審查關於服務的期待和需求，以便規劃服務交付事宜。這場服務啟動會議的目標如下：

- 審查並討論客戶設定檔結果，以瞭解客戶的 IT 環境、安全性控管措施和其他相關背景關係。
- 提供 Attack Simulation Management 應用程式中目前安全性驗證功能的相關指導方針，以及客戶要如何應用；及
- 提供 Attack Simulation Management 與第三方軟體進行整合的指導方針。

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。

實行攻擊模擬應用程式

- 建立由客戶指定，負責啟動服務的應用程式租戶。
- Dell Technologies Services 將逐步引導客戶建立 Attack Simulation Management 應用程式的初始管理員帳戶，並向客戶展示如何在初始應用程式註冊期間建立其他可存取 Attack Simulation Management 應用程式的使用者帳戶。
- Dell Technologies Services 將為客戶提供關於代理程式安裝、包裝、部署和組態的指導方針。
- Dell Technologies Services 將根據客戶需求，為其提供合適設定、代理程式位置和組態的相關指導方針。

代理程式展開協助

Dell Technologies Services 將在代理程式部署期間給予客戶建議，並對代理程式安裝進行故障診斷。我們也將提供在取得部署套件的協助，以及 Attack Simulation Management 應用程式主控台或記錄中有關部署錯誤問題的補救協助。

適用於「攻擊模擬管理 - 年度」的安全性控制項驗證

Dell Technologies Services 將在服務期間 (最少 12 個月) 全程執行各種模擬，以驗證客戶的安全性控制項。

執行模擬

Dell Technologies Services 將驗證客戶環境，並每季度提供一次報告。攻擊模擬的結果將進行審查，並優先安排補救。Dell Technologies Services 會透過電子郵件或其他支援的整合服務，通知客戶已有新報告可供其進行審查並採取適當行動。

客戶的 IT 環境將在攻擊模擬期間，透過使用各種模擬方式進行驗證。攻擊模擬應用程式將根據客戶 IT 環境，視實際需要，透過相關攻擊面向來驗證各種基礎結構元件的安全性控制項。

由 Dell Technologies Services 啟動的臨時模擬

在某些情況下，最近發現的安全性問題可能值得用一般攻擊模擬以外節奏進行驗證。這些模擬將依 Dell Technologies Services 對客戶環境的評估設定執行，並由 Dell Technologies Services 啟動。在啟動這類臨時模擬前，我們會先取得客戶核准同意。

季度報告與審查

Dell Technologies Services 每季都會讓客戶看清其安全性控制態勢。Dell Technologies Services 和客戶將審查從整季在客戶 IT 環境中觀察到的各種攻擊模擬趨勢和值得注意的活動，並討論改善客戶安全性狀態的建議。

適用於「攻擊模擬管理服務 – 執行狀態檢查 - 包含代理程式」的安全性控制項驗證

Dell Technologies Services 將在服務期間 (1 個月) 全程執行各種攻擊面向模擬，以便驗證客戶的安全性控制項。

執行模擬

Dell Technologies Services 將驗證客戶環境，並針對特定攻擊面向提供報告。攻擊模擬的結果將進行審查，並優先安排補救。Dell Technologies Services 會透過電子郵件或其他支援的整合服務，通知客戶已有新報告可供其進行審查並採取適當行動。

客戶的 IT 環境將在攻擊模擬期間，透過使用各種模擬方式進行驗證。攻擊模擬應用程式將根據客戶 IT 環境，視實際需要，透過相關攻擊面向來驗證各種基礎結構元件的安全性控制項。

一次性報告和審核

客戶有權獲得由 Dell Technologies Services 對其安全控制項狀況進行的為期 30 天一次性評估。完成評估後，Dell Technologies Services 將與客戶一起審查結果，包括來自各種攻擊模擬的見解，以及在客戶 IT 環境中觀察到的重要活動，並討論有關改善客戶安全性狀態的建議。

訂用方案帳單

本服務提供每月訂用方案費用，如果客戶已選擇收取帳單，即會載明於「原訂單」，並加註「訂用方案」字樣。否則，可套用標準條款和發票開立程序。以下條款適用於訂用方案費用：

- 原訂單將載明合約期限和簽訂的端點數量。
- 我們將針對在行事曆的月底所管理的端點總數，於事後按月開立發票給客戶。
- 客戶將取得使用本服務的客戶端點報告。
- 客戶會收到 (相同地區內) 所有位置的單一發票。

提前終止 (僅適用於拉丁美洲和加勒比海國家)

在根據當地法律允許因便利性而提早終止服務的司法管轄區內，客戶提前終止服務將無法讓客戶申請該服務已支付款項的退款，無論是每月分期付款或購買時一次付清。而且，客戶應根據原先議定之服務條款負責所有剩餘積欠的每月款項。對於 Dell Technologies Services 為提供服務所做的投資，應考量本節所述之客戶付款義務。

資料保留和使用限制

由攻擊模擬應用程式所收集的資料將僅保留在服務持續時間內，並在此期間過後刪除此資料。所有客戶資料將在服務結束後永久刪除。

假設

記錄本服務說明中詳述的各項服務時，Dell Technologies Services 秉持下列假設：

- 客戶提供的所有資訊 (包括網站技術要求) 在實質上都是正確的。
- Dell Technologies Services 僅會實施 Dell 變更管理程序所允許的服務相關安全性組態變更。
- 客戶未遵循 Dell 變更管理程序即實施的任何原則變更，Dell 概不負責。

- 服務說明所述的所有服務會以遠端方式執行。
- 客戶的環境可能包含不在保固範圍內的設備。客戶瞭解維修受影響設備的風險。對於沒有任何有效保固的設備，不提供任何類型的升級、硬體中斷/修復或故障診斷。
- 客戶臨時服務要求 (與持續事件無關的要求) 必須僅透過正式通訊管道提交。
- 在本服務中，**Dell Technologies Services** 負責維持攻擊模擬平台的管理控制。客戶有權要求系統管理員存取權，但如果因為客戶擁有系統管理員存取權而導致資安事件或系統服務中斷，客戶應負全責。**Dell Technologies Services** 保留減少服務相關安全性組態時數的權利，以協助復原任何此類事件或系統中斷。

排除項目

雖然本服務旨在協助客戶識別和減輕風險，但無法消除所有風險，**Dell Technologies Services** 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，以下項目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。
- 為客戶專門開發任何智慧財產權。
- 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 IT 環境期間發現的效能問題。
- 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。
- 修正已在客戶 IT 環境中發現到的安全控制問題。
- 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。
- 將客戶資料遷移至新的資料儲存位置。
- 客戶可能無法將受管理端點的數量減低到低於客戶訂單所指出的總端點數

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：

- 如果客戶 IT 環境的設定被判定為不同於上線期間原始範圍 (網域、網路區段、作業系統類型數量)，則請採購其他代理程式 (另外付費)。
- 請在本服務交付期間，向 **Dell Technologies Services** 技術人員提供進入所有必要環境的權限
- 提供透過各種模擬部署代理程式並驗證控制的所有必要 **Dell Technologies Services** 支援。
- 親自或由客戶指定代表出席所有規劃與檢討會議。
- 參與適當的服務隨需分配。客戶瞭解如未適度參與和協作 (包括目標設定)，**Dell Technologies Services** 技術人員將無法滿足客戶需求或執行服務。
- 配合 **Dell Technologies Services** 分析師並遵循其指示。
- 如 **Dell Technologies Services** 判定，審查並同意服務參與前檢查清單和測試計劃，無不合理的延誤。
- 請確定客戶 IT 環境設有支援的端點感應器，且已安裝在服務授權的主機上。
- 在必要磁碟區上部署支援的感應器，以達到穩定狀態。為了讓 **Dell Technologies Services** 安全性分析師能夠透過攻擊模擬應用程式，充分掌握客戶 IT 環境的安全性控制項，這是必要的做法。
- 從第三方製造商或其他授權來源取得第三方代理程式的所有支援。**Dell Technologies Services** 不會提供第三方端點代理程式的支援。
- 請確定網路連線能力、頻寬充足，且能執行服務。
- 根據攻擊模擬應用程式之要求，為 **Dell Technologies Services** 提供整合所需的適當權限。
- 在整合攻擊模擬應用程式時，請遵循建議的憑證和權限管理最佳實務。
- 及時提供資訊和協助 (例如檔案、記錄、IT 環境背景)，以利於從攻擊模擬的結果進行其他分析。
- 識別並驗證所有使用者的客戶授權，以便使用本服務。
- 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。
- 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。
- 監控授權使用者的活動並對此負責，對於未經授權即使用本服務的任何情形，請立即通知 **Dell Technologies Services**。
- 使用雙因素驗證 (若有) 存取本服務。
- 接受感應器的所有必要更新和升級，以利於本服務的正常運作和安全性。
- 為了執行本服務之故，請向代表 **Dell Technologies Services** 的外部廠商取得任何必要同意。
- 提供正確無誤的站台技術需求和架構資訊。
- 根據攻擊模擬的結果，適時進行補救活動。

詞彙表

詞彙	說明
安全性控制驗證	由 Dell Technologies Services 啟動的客戶 IT 環境測試，將會使用代理程式來執行一系列模擬，找出攻擊者所利用的安全性控制項。
代理程式	安裝在端點上的應用程式，用於收集端點的活動和作業系統詳細資料等資訊，繼而傳送至攻擊模擬應用程式。
整合	應用程式發展介面 (API) 呼叫，或其他可實施服務執行連線技術的軟體。
攻擊模擬應用程式	執行攻擊模擬的安全性工具
穩定狀態或服務就緒確認	客戶必須滿足以下需求，才能轉成穩定狀態，並可開始接受服務： <ul style="list-style-type: none">• 符合 Cymulate 代理程式或 Cymulate 服務型代理程式先決條件。• 符合範圍內模組的特定先決條件。• 已驗證管理員權限的登入資料• 已驗證傳送至客戶收件匣的電子郵件
模組或面向	攻擊模擬平台的特定功能，可應對不同的攻擊面向

一般客戶責任

授予存取權的授權單位。客戶聲明並保證已為本身及 Dell Technologies Services 取得權限，基於提供各項服務之目的，可從遠端或在現場存取和使用客戶擁有或取得授權之軟體、硬體、系統、儲存在前述項目的資料，以及所有上述項目所包括的硬體和軟體元件。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。在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。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；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 損壞或遺失的抽取式媒體；
- 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) 符合美國軍品清單 (U.S. Munitions) 分類及/或使用的資料 (包括軟體與技術資料)；或兩者皆是；(ii) 用於國防文件與國防服務的文件、服務與相關技術資料；(iii) ITAR (國際武器貿易條例) 發布資料及 (iv) 因客戶內部政策或作法，業界特定標準或法律，而應符合高度安全條件的個人識別資訊。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 Services** 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 Services 一般上班時間
聖基茨島、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、波多黎各自治邦、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克凱可群島	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、秘魯、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，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	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	當地的線上商業銷售條款，位於國家/地區專有的 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，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，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 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，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，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	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1	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，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，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 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global。*</p> <p>此外，位於法國、德國、奧地利、瑞士和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL：</p> <p>法國：Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國：Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>奧地利：Dell.at/geschaefftbedingungen</p> <p>瑞士：Dell.ch/geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：Dell.co.uk/terms</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，任何付款條款或其他合約條款 (在本質上僅直接與購買者和銷售者相關) 均不適用於您，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 網站，只需使用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)。

隱私權：Dell Technologies Services 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所收集的任何個人資訊，所有資訊皆可於 <http://www.dell.com/localprivacy> 取得，且每項資訊皆已併入引用。

若構成本合約的任何文件條款之間有所牴觸，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，以利解決牴觸之處，並儘可能保留不相牴觸的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不相牴觸的條款。

一旦下單購買服務、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 或 DellEMC.com 網站，或 Dell Technologies 軟體或網際網路介面點選/勾選 [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，以及本文件併入引用之協議。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購表單。

資料收集和使用聲明

本聲明 (簡稱「聲明」) 闡明了 [Dell Technologies 及其事業群](#) 如何在您使用 Dell 軟體時，代表自身或為第三方或為其直接與間接子公司 (簡稱「Dell」) 收集、使用和共享您的資料。我們收集並使用某些類型的資料 (如下所述)，以便在您使用 Dell 產品時提供個人化的使用體驗，繼而增強我們的支援並改善我們的產品、解決方案和服務 (統稱「Dell 解決方案」)。

我們已收集的資訊。 我們可能會就您使用、存取 Dell 解決方案或與之互動的方式，自動收集行為與使用資訊。此資訊不一定能直接顯示您的身份，但可能包含唯一的身份識別符和其他您使用之特定裝置的相關資訊，例如您的產品服務編號、硬體型號、作業系統版本、硬體設定和系統當機記錄、已安裝的應用程式、其設定和使用量，及/或 (MAC) 位址，以及可識別專屬於您的裝置或系統的其他資料。

我們可能也會收集您的系統或裝置如何與 Dell 解決方案互動的相關資訊，例如統計資訊、網路連線指標和路由，或在使用 Dell Managed 滲透與攻擊模擬測試服務的情況下，與安全性事件有關的資訊。在某些情況下，收集到的資訊可直接或間接識別最終使用者，並在本聲明提供的目所需限度內，建立個別使用者與特定線上行為的關聯。

[Dell 軟體可在建立網際網路連線時，將上述全部或部分資訊整合進資料紀錄中並傳給 Dell。]

Dell 所用的技術類型可能會隨著技術的演進與時俱進。如需更多使用 Cookie 和其他類似追蹤技術的資訊，請至 Dell 的線上[隱私權聲明](#)參閱我們的 [Cookies 和類似技術](#)。

資料傳輸。 本聲明中所述資料可能會傳輸到所在國家/地區以外的其他位置，例如美國、歐盟、日本，包括第三方主機受管理的場所。我們將採取所有適當的技術與組織措施來保護我們傳輸的資料。

資料保留。 鑒於本聲明中所述目的，並依據 Dell 的保留原則和適用法律之必要，我們將保留您的個人資料。根據 Dell 的保留原則和適用法律，本聲明中所述由 Dell 收集的資料將予以保留。

個人資訊和隱私權。 Dell 收集、使用和處理您提供的個人資訊之行為如 Dell 的隱私權聲明中所述。若因任何理由而要聯絡我們，瞭解我們的隱私權慣例，請寄送電子郵件至 privacy@dell.com，或至 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy> 參見我們的完整線上隱私權聲明。

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 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. 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。

- G. **地區限制與地址搬遷**。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、服務特色和功能，以及現場回應時間) 依地理地區而異。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。

特殊服務條款和條件：德國、奧地利、瑞士

1. 範圍

本《特殊服務條款和條件：德國、奧地利、瑞士》(以下稱「附錄」) 適用於所有將根據在以下國家或從之存取的前述服務說明進行的服務：

- (i) 針對德國，旨在避免任何可能的德國刑事責任 (German cyber security law, esp. sec. 202a et seq, 203, 206, 303a, 303b German Criminal Act [StGB]) ；
- (ii) 針對奧地利，旨在避免任何可能的奧地利刑事責任 (Austrian cyber security law, esp. sec. 118a, 126a, 126b and 126c Austrian Criminal Act [StGB]) ；
- (iii) 針對瑞士，旨在避免任何可能的瑞士刑事責任 (Swiss cyber security law, esp. articles 143, 143bis, 144bis, 147, 150, 179 et seq Swiss Criminal Code [StGB]) 。

2. 定義

除非另有明確聲明，否則本附錄中使用的詞彙應與服務說明和基本協議中所訂之條款具有相同的意義。

3. 整合至服務說明；優先事項

為避免在德國、奧地利或瑞士產生任何可能的刑事責任 (視情況而定)，應修改服務說明以納入本附錄的相關條款。倘若本附錄條款與服務說明其他條款之間存在任何衝突，將以本附錄條款為準。服務說明和基本協議的所有其他條款均不會受本附錄影響。

4. 服務執行

4.1 如果相關 Dell 法人使用 Dell Technologies 附屬公司或世界各地的第三方服務提供者來提供服務，以符合服務說明和相關協議的要求，這些附屬公司和第三方服務提供者有資格執行服務，並將以轉包商身分履行 Dell 法人在服務說明和協議下的義務，前提是 Dell 法人仍需對其履行行為負責。

4.2 由相關 Dell 法人、Dell Technologies 附屬公司或第三方服務提供者依據服務說明與協議執行的服務可能導致：

- (i) 取得在本文服務執行所涉及之客戶資訊技術系統上的個人和其他私人資料，包括但不限於個人和/或第三方 (例如客戶的客戶、客戶的員工) 的資料，尤其是透過以下方式：
 - a. 規避客戶的安全性系統，這類系統受到特別保護，以避免未經授權者存取；和/或

- b. 透過技術性手段從非公開資料處理設施攔截資料 (例如電子郵件通訊) ;
- (ii) 直接或因執行服務所致 (若適用) 的刪除、抑制、轉譯、使資料無法使用或變更，和/或干擾資料處理作業，透過銷毀、損壞、轉譯、使之無法使用、移除或變更資料處理系統或資料承載器，和/或
- (iii) 客戶系統服務中斷或降級。

4.3 Dell 法人針對機密性承諾以下事項：

- (i) 將任何可能受郵政或電信機密，及/或進一步合約及/或法定商業機密 (例如受德國刑法典第 203 條 [StGB] 約束的資料) 保護的資料視為機密。Dell 法人將僅在執行協定服務說明中定義之服務所需範圍內，知曉資料的內容或具體情況。
- (ii) 要求 Dell 法人可能接洽以提供上述服務的任何轉包商，將任何可能受郵政或電信機密，及/或進一步合約及/或法定商業機密 (例如受德國刑法典第 203 條 [StGB] 約束的資料) 保護的資料視為機密。

5. 客戶對於服務執行的同意與責任

- 5.1 客戶授權相關 Dell 法人依據客戶指定的網際網路通訊協定位址 (以下簡稱「IP 位址」)，在網路資源上執行服務 (以及為執行服務之合理考量或合理必要的所有相關工作和測試)。客戶聲明，如果客戶未擁有此類網路資源，將以 Dell 法人滿意的必要形式和實質內容，取得適用第三方的同意與授權，允許 Dell 法人針對該第三方的網路資源提供服務。
- 5.2 根據上述規定，客戶保證最遲會在執行交易文件或服務的其他執行文件時，視情況透過**本附錄的同意表單附件 (附件：同意聲明)**提供同意，並授權相關 Dell 法人以適用交易文件提供與客戶系統相關的任何或全部服務。客戶也確認，在 Dell 法人完成測試後，客戶應負責將網路電腦系統復原至安全組態。客戶瞭解並接受上述第 4.2 節規定的風險和後果。客戶瞭解，在取得客戶同意之前，Dell 法人無法開始執行服務，且 Dell 法人有權在取得客戶明確同意之前拒絕執行服務。
- 5.3 客戶在此確認並明確聲明其同意，在此情境下相關 Dell 法人可能會以上述全球 Dell Technologies 附屬公司和第三方服務提供商作為轉包商，以便依據本服務說明、其他交易文件 (如有) 和基本協議提供服務。

6. 客戶保證提供必要同意書

6.1 客戶就服務佈建做出以下保證

- (i) 以有效方式獲得所有必要的同意、授權和所需權限，使相應的 Dell 法人 (包括其分包商) 能夠進行所有系統安全檢查，並應 Dell 法人的要求，向 Dell 法人提供相應的證明；
- (ii) 透過實施所有必要的技術和組織措施，確保相應的 Dell 法人 (包括其分包商) 只能在雙方同意的範圍內對網路資源執行或要求執行系統安全檢查。

6.2 客戶應保留所有必要同意、授權和必要權限稽核證明的取得記錄，且應根據 Dell 法人的要求及 Dell 法人的酌情決定，提供 Dell 法人相關文件，以便 Dell 法人能夠證明其法規遵循行為。

《特殊服務條款和條件：德國、奧地利、瑞士》附件

同意聲明

[客戶法定全名]及位於[客戶地址]的主要營業地點 (以下簡稱「**客戶**」)，特此同意 Dell 法人 (如服務說明所定義)，依據服務說明 (插入日期) 及其附錄中所述細節執行服務，包括滲透測試服務，該服務由客戶與 Dell 法人於 (插入日期) 簽訂之協議所同意。

客戶明確知悉，在執行這些服務時會涉及影響客戶資訊科技系統、資訊基礎建設、硬體、軟體和資料庫的行動與活動，詳細內容請參閱服務說明附錄中標題為「特殊服務條款和條件：奧地利、德國、瑞士」的部分。

簽署此同意聲明後，客戶聲明其已 (i) 詳閱「特殊服務條款和條件：奧地利、德國、瑞士」服務說明附錄，且對於同意的服務沒有進一步疑問 (ii) 通知所有第三方和個人 (例如客戶的客戶、客戶員工、客戶合作夥伴或供應商的客戶)，上述人士可能會受服務影響，或其個人及非個人資料可能會受服務影響，且 (iii) 已取得第三方同意，並根據要求遵守適用法律。

客戶法定全名
簽名
名稱
位置
日期

© 2023 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 索取銷售條款與條件的書面資料。