



服務說明

適用於儲存裝置的 Dell Managed Service (Dell Managed Service for Storage)

1. 簡介

Dell Technologies (以下簡稱「Dell」) 很榮幸能根據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供 Dell Managed Services for Storage (以下簡稱「服務」)。客戶報價單、訂單或其他相互議定的發票或訂單確認 (如適用，以下簡稱「訂單」) 將包括服務名稱和直接客戶 (或在適用時，前述任一終端客戶的經銷商、Dell 授權代理商) 已採購 (統稱為「客戶」) 的可用服務選項。如需更多協助或索取客戶服務合約複本，請聯絡技術支援或 Dell 銷售代表。

本服務說明受第 10 節制定的條款和條件所規範。(以下簡稱「協議」)。直接向 Dell 採購服務的經銷商或 Dell 授權代理商的「協議」一詞應係指 Dell 與經銷商之間或 Dell 與代理商之間協商的簽署協議，規範經銷商或代理商直接向 Dell 採購之服務 (如適用)。如果經銷商與 Dell 之間欠缺簽署的協商協議，則協議將根據客戶正在採購於

https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/reseller-terms-of-sale 可用服務的國家/地區，成為經銷商銷售條款。

雙方在此確認已閱讀並同意遵守協議若本服務說明、訂單與協議發生衝突，應適用下列優先順序：(1) 訂單、(2) 本服務說明及 (3) 協議。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。

本服務說明僅適用於服務。這些條款不適用於在服務中由 Dell 管理的設備 (不包括用於提供服務的 Dell 自有設備，例如 Dell Management Stack)。為免疑義，接受於本服務說明所述服務之設備應由客戶同時採購，且這些條款和條件與該等設備的條款無關。

2. 定義

在本服務說明各處中所使用的某些定義用語應具有下述如協議所定義的意義，或可能在使用情境中所定義的意義。

「變更」是指新增、修改或移除任何可能對 IT 服務造成影響的任何項目。範圍應包括所有 IT 服務、組態項目、程序、文件等。

「變更期間」係指技術變更已獲准實作的期間，與潛在的停機時間及其他影響有關。

「內容」係指資料 (包括所有文字、聲音、影像和映像檔案)、軟體 (包括機器映像) 及其他資訊。

「客戶內容」係指客戶或客戶最終使用者在服務上載入或使用的內容。客戶內容不包括 Dell 所收集與服務相關的組態、效能及/或用量資料。

「網路安全事件」係指惡意行為或嘗試取得未經授權的存取，以中斷或誤用服務或範圍內環境，或意外或非法破壞、遺失、修改、未經授權揭露、或存取由服務傳送、儲存或處理的任何客戶內容。

「Dell Management Stack」是 Dell 自有的基礎結構，部署於現場，由 Dell 用來提供和管理服務。

「Dell Managed Services Platform (或入口網站)」係指 Dell 用來管理服務並記錄事件單的工具。這是部署在 Dell 環境中的 Dell ITSM 記錄軟體和系統，用於管理與服務相關的工單。

「停機時間分鐘」係指儲存硬體出現 Dell 可重現材料或工藝故障或缺失的總分鐘數，且在這段時間內服務無法使用，但不包括需要對客戶零件所採取的任何行動，並受連續運作時間承諾的排除條款所規範。

「最終客戶」係指直接向 Dell 或經銷商「客戶」購買服務的實體應具有上述意義。儘管本服務說明有任何相反規定，但服務說明中與費用、款項、退款、發票、取消或終止權利，或相似財務條款 (以下簡稱「財務條款」) 相關的所有參考文件和條款，均不適用於向經銷商購買服務的客戶。在客戶與經銷商訂定的服務協議中的財務條款將適用。

「事件」係指不屬於服務正常營運一部分，且會或可能會導致服務中斷或服務品質下降的事件，但不包括客戶環境中的網路安全事件或網路安全事件。

「意外管理 (主動)」係指尚未影響客戶服務的 IT 服務意外中斷。可能會影響不只一個客戶。

「意外管理 (回應)」係指客戶環境意外中斷。影響一個客戶。

「範圍中環境」係指在 Dell 正在提供服務的客戶現場所適用的軟硬體資產。

「管理區域」係指 VMware Management Domain (又稱為管理工作負載網域)。

「測量期間」係指期間內的日曆月份。

「每月連續運作時間百分比」係指日曆月份分鐘總數減去在日曆月份期間內產生的停機時間分鐘數，然後除以日曆月份分鐘總數，最後得出的結果再乘以 100。若事件報告認定 Dell 不須為不可用性期間負責，則需在進行計算前將此期間加回每月連續運作時間百分比。

「事件通知」是事件在 Dell Managed Services Platform 中立案的時刻，如工具所示。

「訂單」係指客戶取得本文所述服務之購買或 Flex on Demand 交易文件。

「相關軟體」係指 Dell 針對服務，僅提供客戶得以使用服務的軟體。「相關軟體」可能包括開發軟體和工具，以及為了使用服務而安裝在終端使用者裝置的軟體。「相關軟體」不包括 Dell 依據個別條款而提供或與個別協議相關的軟體。

「經銷商」係指 Dell Technologies 合作夥伴方案中的參與者，其直接向 Dell 或 Dell 授權代理商購買服務，然後將服務轉售給最終客戶。

「回應時間」係從正確通知事件到在 Dell Managed Services Platform 內確認該事件為止的這段時間來計算。

「服務等級目標」或「SLO」係指本服務說明附錄 2 所述之 Dell 效能的目標測量標準。

「服務啟用」係指為準備提供穩定狀態服務而執行的這些活動。

「現場」係指載於訂單上，應提供服務的客戶所在地點。

「穩定狀態服務」係指在「服務啟用」階段之後所定義的服務。

「Management Stack」是用於啟用客戶工作負載的管理式服務的邏輯技術堆疊。此堆疊可在 Dell 自有或客戶擁有的硬體上託管。不過，Dell 將保留此技術堆疊的系統管理員權限，且客戶將無法存取此邏輯系統。

3. 服務摘要

Dell 將提供受管理、內部部署的擴增檔案 (PowerScale) 和/或區塊 (PowerStore) 儲存服務給客戶使用，並透過相關軟體取用。本文進一步探討相關軟體的連線能力。服務會提供給客戶，最小期間承諾用量為三 (3) 年。

客戶將確保現場整備度、電源、空間、HVAC、客戶資料和管理網路，以及遠端連線能力的使用。客戶也要將機架安裝在資料中心所需的位置，並具備足以讓 Dell 部署解決方案並提供服務的電源和網路連線能力。此外，在安裝過程中，所有交付的設備都必須位於機架附近，以便 Dell 完成部署。

Dell 將提供變更期間的時間表，以便每季執行維護和實作變更。客戶僅可推延一段期間。推延後，Dell 會在下一段排定的變更期間推動變更和升級。

Dell 應無需使用資產、人員或其他資源的任何特定組合來執行服務，且 Dell 會自行酌情決定並合理行事，得不時替換、部署、移除和使用同類資產，以便根據本服務說明提供服務，只要這樣做不會實質中斷客戶的營運。

安全性：Dell 應根據本文附上的附錄 1 安全性框架提供服務。

系統資料。 Dell 可收集關於服務組態、作業、效能和使用的資料 (以下稱「系統資料」)。系統資料不包含任何「客戶內容」。Dell 將依據適用司法管轄區的 Dell 隱私權聲明，處理「系統資料」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參照文件。系統資料可供 Dell 用於 (a) 向客戶或客戶最終使用者提供 Dell 服務的支援或執行過程；(b) 增強或提議增強客戶或客戶最終使用者在使用或擴充服務或其他 Dell 產品和服務；或 (c) 行使或履行其法律權利和義務 (統稱為「用途」)。任何將系統資料傳輸給協力廠商均符合目的和適用法律，並受到適用於機密客戶資訊的保護。在遵守客戶、客戶最終使用者或協力廠商之任何強制定權利之下，Dell 應專屬擁有並保留已匿名處理系統資料的全部權利，即此資料無法識別客戶或客戶最終使用者的身分，也無法做為個人可識別資料 (以下稱「匿名化系統資料」)。這類資料應視為 Dell 機密資訊，且 Dell 得使用或共用匿名化系統資料從事合法的技術

或商業用途。客戶不會停用相關的遙測收集功能。客戶如果停用相關的遙測收集功能，可能會導致服務中斷或停用，詳情如 Dell 在服務隨附的說明文件或其他文件所述。

4. 服務 RACI

下列資訊的目的是協調和執行提供服務所需的活動和程序。Dell 負責持續管理用來提供服務的技術。下列服務 RACI 細分為 Dell 與最終客戶之間服務的主要職能，並概述每位負責、當責、諮詢及知會的人員。目標是訂定雙方如何共同合作以達成服務成果的期望。為免疑義，最終客戶應向經銷商通知任何影響財務條款的 RACI 工作，並與經銷商合作，向 Dell 傳達此類變更。

每個可採取動作領域的特定定義如下所示：

- **負責**：擁有並執行所述工作、功能或交付項目之當事人。
- **當責**：最終承擔活動或決策，並在生效前核准或簽核工作之責任的當事人。
- **諮詢**：在最終決策或動作之前，審查完成工作、職能或交付項目所需之輸出或進度的當事人。向 Dell 「諮詢」時，Dell 可依據時間和材料，向客戶收取用於諮詢的資源費用
- **知會**：需要在採取行動後被知會結果、完成或交付項目的當事人。

跨能力服務 - 管理層級

本節表中的表格指出客戶與 Dell 管理人員所擔負的角色和責任。除非特定情況另有規定，否則這些工作一般每週或每月執行一次。

管理層級工作		
能力管理工作	DELL	最終客戶
維持客戶擁有的能力管理程序和政策		R, A
提供能力管理報告	R, A	I
根據需求與客戶提供的客戶環境預測用量，建議任何升級並提高能力	R, A	I
根據 Dell 的業務需求，提供至少六個月的能力預測	I	R, A
維持技術與操作程序與工作說明	R, A	

持續改善工作	DELL	最終客戶
生命週期管理 – 僅限次要更新。重大修訂變更需要另行進行其他專案。	R, A	I
審查每個新產品更新的警示、閾值和產品/程式碼變更	R, A	
必要時對警示、閾值、技術與程序及標準組態實作任何變更	R, A	
審查已發佈的 DTA (Dell 技術通知)、DSA (Dell 安全性通知) 及 FCO (現場變更訂單) 通知	R, A	
評估影響並視需要根據 DTA、DSA 和 FCO 通知實作任何變更/升級	R, A	
帳戶管理工作	DELL	最終客戶
建立客戶治理模型	R, A	I
持續著重於服務績效與交付成就	R, A	I
根據服務需求，監督受管資產的 Code Currency 和安全性修補	R, A	
為任何服務查詢、事件通知及支援要求提供主要客戶聯絡窗口 (POC)	R, A	I
效能管理工作	DELL	最終客戶
工單佇列管理 - 已監控、已向上呈報及更新已完成的事件、變更及要求	R, A	
效能儀表板 - 在 Dell Managed Services Platform 中呈現的事件、變更和要求狀態	R, A	I
問題向上呈報管理 - 已管理問題至解決方案和報告狀態	R, A	I
每月服務效能目標報告，其中包含在 Dell Managed Services Platform 中呈現的事件、變更、要求	R, A	I

意外管理工作	DELL	最終客戶
透過 Dell Managed Services Platform 開立工單、符合資格及管理事件	R, A	I
已管理技術與主管網橋通話，並報告狀態	R, A	I
已恢復服務 - 在 Dell Managed Services Platform 中分析、測試、實作，以及報告狀態	R, A	I
追蹤通話解決方案 (分派、指派及狀態) 至解決方案和結案，包括第三方介面	R, A	I
維持技術與操作程序與工作說明	R, A	
安全性意外管理	I	R, A
問題管理工作 (由 Dell 決定)	DELL	最終客戶
已發佈的事件報告	R, A	
追蹤到完成的修正措施項目	R, A	
變更管理工作 (一段變更期間，於方案初始定義的一季)	DELL	最終客戶
提供客戶檢視變更記錄的存取權	R, A	I
透過 Dell Managed Services Platform 內的變更控制程序啟動變更要求	R, A	I
從系統更新的兩個固定每季變更與維護期間選取 (在參與開始時的一次性事件)	C, I	R, A
在 Dell Managed Services Platform 中要求增加及/或移除能力	I	R, A
實作由 Dell 負責的核准變更	R, A	
執行系統變更以解決事件	R, A	
協調並支援軟體與程式碼升級	R, A	
限制在 Dell 自有或管理的硬體與 IT 基礎結構網路和系統元件上安裝未經授權的軟體	C	R, A
在定義的變更期間實作重大變更	R, A	I

根據定義的變更期間實作標準/排定的變更	R, A	I
監控變更要求的進度 (RFC)	R, A	
評估變更實作後	C	R, A
在 Dell Cloud Monitoring Platform 上啟動要求	I	R, A
要求管理工作	DELL	最終客戶
分析可在 Dell Managed Services Platform 中檢視的要求/相關排定的變更要求及狀態	R, A	
可在 Dell Managed Services Platform 中檢視的要求活動狀態	R, A	I
服務管理開立工單入口網站工作	DELL	最終客戶
在 Dell Managed Services Platform 中佈建、管理和故障診斷帳戶	R, A	
執行報告	R, A	I
自助式開立工單能力工作	DELL	最終客戶
在擁有者帳戶最初交付後新增、修改或移除客戶帳戶	R, A	
輔助能力工作	DELL	結束客戶
提供自助式使用者訓練	R, A	C, I
佈建、管理和故障診斷單一登入整合	R, A	I

事件監控工作	DELL	結束客戶
24 小時全年無休監控受控制的環境 (警示、閾值和趨勢分析)	R, A	
檢閱/評估 (非自動) 輸入警示，並執行系統執行狀況檢查	R, A	
維持技術與操作程序與工作說明	R, A	

意外管理工作	DELL	最終客戶
透過 Dell Managed Service Platform 開立工單、符合資格及管理事件	R, A	I
追蹤通話解決方案 (分派、指派及狀態) 至解決方案和結案，包括第三方介面	R, A	I
維持技術與操作程序與工作說明	R, A	
安全性意外管理	I	R, A
安全性作業 (Dell Management Stack) 工作	DELL	最終客戶
在 Dell Management Stack 中實作和維持 Dell 強化策略和控制	R, A	
存取管理工作	DELL	最終客戶
管理受 Dell 控制的環境存取權，並根據 Dell 安全性需求更新密碼	R, A	
維持技術與操作程序與工作說明	R, A	
每個客戶特定責任區段的遠端連線能力	C, I	R, A

部署工作說明	DELL	最終客戶
適用於 PowerStore、PowerScale、Dell 銷售的交換器和 Management Stack 硬體設備		
能夠進行現場勘查以評估安裝的實體位置，包括電源和環境需求。	C, I	R, A
請確定現場符合 Dell 的建議規格。	C, I	R, A
在機架附近提供存放 Dell 設備之處，包括 Management Stack。	C, I	R, A
為解決方案和 Management Stack 配置適當的機架或機櫃位置。	C, I	R, A
請確定機架或機櫃符合必要的尺寸、重量能力及通風規格。	C, I	R, A
根據 Dell 的安裝準則，將設備確實安裝在指定的機架或機櫃中。	R, A	
將電源纜線連接至設備，並確保纜線已正確接地。	R, A	
建立網路連線，並視需要設定 IP 位址。	R, A	C, I
連接任何必要的周邊裝置 (例如機架交換器、SAN 交換器)。	R, A	C, I
開啟 Dell 設備的電源，並確保其正確初始化。	R, A	
在開機程序期間監控是否出現任何錯誤訊息，並修正任何問題。	R, A	
存取硬體組態介面，並進行時區、NTP 伺服器 and 系統命名等基本設定。	R, A	C, I
確認已偵測到硬體元件 (例如磁碟、控制器) 並正常運作。	R, A	C, I
PowerStore		
建立儲存集區，並根據儲存需求定義 RAID 組態。	R, A	C, I
視需要設定儲存磁碟區和檔案系統。	R, A	C, I
安裝必要的作業系統和軟體元件。	R, A	C, I

套用韌體和軟體更新，以確保系統處於最新狀態。	R, A	
設定系統管理員和使用者的使用者帳戶、角色和權限。	R, A	C, I
視需要建立使用者帳戶	R, A	C, I
執行完整測試，以確保設備如預期運作。	R, A	
驗證是否可以成功儲存、擷取和備份資料。	R, A	
完成安裝和設定檢查清單。	R, A	
加入節點以形成叢集。	R, A	C, I
完成磁碟區組態。	R, A	
根據需求設定 QoS (服務品質) 原則。	R, A	C, I
根據需求設定資料分層原則。	R, A	C, I
啟用網路介面和組態。	R, A	
設定效能參數	R, A	C, I
設定監控系統，以追蹤系統健全狀況和效能。	R, A	
套用韌體和軟體更新，以維護安全性和功能增強項目。	R, A	
將如何執行組態變更的知識傳承給 IT 員工和系統管理員。	R, A	
將完全正常運作的系統和 Management Stack 移交給持續營運支援團隊	R, A	C, I
PowerScale		
開啟節點電源，然後依照每個節點上的初始設定精靈操作。	R, A	
進行基本設定，例如網路參數、時間設定和節點識別。	R, A	
安裝必要的作業系統和軟體元件。	R, A	
加入節點以形成叢集。	R, A	C, I
進行叢集設定，包括網路設定、DNS 和叢集存取控制。	R, A	
視需要設定驗證和存取控制原則。	R, A	
設定系統管理員和使用者的使用者帳戶、角色和權限。	R, A	C, I
建立一個叢集的網路存取例項，以整理資料。	R, A	C, I
定義檔案系統設定、配額和存取控制。	R, A	C, I
設定資料保護功能，例如快照、複寫和備份	R, A	C, I
設定資料保留和復原的原則。	R, A	C, I
根據工作負載需求微調叢集，以獲得最佳效能	R, A	C, I
監控系統效能並視需要進行調整。	R, A	
實作監控和警示系統，以追蹤硬體故障及叢集健全狀況和效能。	R, A	
套用韌體和軟體更新，以確保系統處於最新狀態。	R, A	
將如何執行組態變更的知識傳承給 IT 員工和系統管理員。	R, A	C, I
將完全正常運作的系統和管理基礎結構移交給持續營運支援團隊	R, A	C, I
Dell SAN (儲存區域網路 (SAN)) 交換器 (如果連同儲存解決方案購買交換器)		
建立分區組態。	R, A	C, I
新增交換器或擴充現有網狀架構來擴充 SAN 網狀架構。	R, A	C, I
設定 ISL (交換器間連結)，以連接不同網狀架構網域中的交換器。	R, A	C, I

連接埠組態。	R, A	C, I
將韌體更新套用至 SAN 交換器，以確保其執行最新版本；	R, A	
設定監控系統，以追蹤 SAN 交換器的健全狀況和效能。	R, A	C, I
配置連接埠緩衝區，以安排流量的優先順序並最佳化效能。	R, A	C, I
設定 QoS 原則以管理頻寬，並確保關鍵應用程式的效能一致。	R, A	C, I
中繼和負載平衡，以增加頻寬和備援。	R, A	C, I
設定時間同步通訊協定 (例如 NTP (網路時間通訊協定))，以確保所有交換器的時間準確無誤	R, A	C, I
定期備份交換器組態，以確保在組態遺失或硬體故障時快速復原	C, I	R, A
Dell PowerStore Manager/PowerScale Manager		
為系統管理員建立系統管理員使用者帳戶和帳戶。	R, A	C, I
完成初始組態	R, A	C, I
授權啟用。	R, A	C, I
轉換為持續營運支援與客戶團隊。	R, A	C, I

支援工作說明	DELL	最終客戶
適用於 PowerStore、PowerScale 和 Dell SAN 交換器		
24 x 7 全年無休監控支援的基礎設施元件。	R, A	
處理假警報和嚴重警示。	R, A	
設定並微調監控系統，以主動偵測和解決問題。	R, A	
微調效能設定，以最佳化基礎結構，因應不斷變動的工作負載和需求。	R, A	
磁碟機、電源供應器、風扇、NIC 和控制器/節點故障，或其他需要更換的硬體元件問題。	R, A	
記憶體模組、背板面、儲存裝置擴充模組、RAID 控制器和機箱及機櫃故障問題	R, A	
擔任 Dell 支援的硬體問題、保固申請和技術諮詢的主要聯絡窗口。	R, A	
與 Dell 協調進階故障診斷與硬體更換。	R, A	C, I
與 Dell 的支援團隊合作，以取得複雜技術問題 (例如存取支援協助) 的協助	R, A	C, I
續約維護合約，並確保取得支持資源。	C, I	R, A
與使用者存取控制、驗證和權限相關的問題。	R, A	C, I
處理使用者帳戶鎖定或密碼重設。	R, A	
根據要求檢閱並視組織需求變更來調整使用者帳戶、存取權限及群組成員資格。	R, A	C, I
請確保使用者具有檔案共用和資料資源的適當存取等級。		R, A
設定直接連線或客戶提供的 SCG (安全連線閘道)。	R, A	C, I
管理解決方案的 CLI 存取 (若適用)。	R, A	

故障診斷 Dell 軟體與應用程式的整合問題。	R, A	
管理 AD (Active Directory) 和 LDAP 使用者。	I	R, A
定期檢查並套用韌體更新、修補程式和軟體版本，以確保解決方案仍然安全並保持在最新狀態。	R, A	I
在維護期間排程和協調更新，以將營運中斷時間降至最低。	R, A	C, I
修補並升級作業系統與韌體。	R, A	I
視需要檢閱和更新備份與資料保護原則，以符合瞬息萬變的資料保留需求與業務需求。	C, I	R, A
執行定期備份，並確保備份資料的完整性。	C, I	R, A
執行並更新安全性原則，包括存取控制、加密和防火牆規則，以保護基礎結構抵擋不斷演變的威脅。	C, I	R, A
監控安全性記錄並回應安全性事件。	C, I	R, A
需要解決的安全性缺口或弱點。	C, I	R, A
實作和維護安全性最佳實務。	R, A	C, I
檢閱並更新網路組態，以適應網路基礎結構變更或最佳化連線能力。	C, I	R, A
視需要變更 VLAN、IP 位址和路由。	C, I	R, A
影響受 Dell 管理設備連線能力的網路組態問題。	C, I	R, A
與網路頻寬相關的效能問題。	C, I	R, A
參與法規遵循稽核，並視需要提供合理的文件 (與分享此類文件的 Dell 政策一致)。	R, A	C, I
排程和執行解決方案的執行狀況檢查。	R, A	
根據建立的變更管理程序，實作組態變更和更新。	R, A	I
記錄變更並傳達給客戶。	R, A	C, I
維護並更新災難回復計畫和程序。	C, I	R, A
定期執行災難回復測試，以驗證資料復原功能，並確保基礎結構能夠承受無法預期的事件。	C, I	R, A
確保業務持續性。	C, I	R, A
測試並執行災難回復計畫，以防系統故障或資料遺失。	C, I	R, A
資料損毀或資料遺失問題。	C, I	R, A
確保資料備份和災難回復計畫的完整性。	C, I	R, A
擴展現有的儲存集區，以滿足不斷成長的資料需求。	R, A	C, I
為不同的工作負載或部門建立新的儲存集區。	R, A	C, I
針對效能或備援調整 RAID 組態。	R, A	C, I
設定 QoS 原則以安排特定工作負載或應用程式的優先順序。	R, A	C, I
調整 QoS 參數，以確保關鍵應用程式發揮最佳效能。	R, A	C, I

設定資料分層原則，根據使用模式在效能與容量層之間移動資料。	R, A	C, I
微調資料位置以最佳化效能	R, A	C, I
監控儲存容量使用率與成長趨勢，以預測資源需求。	R, A	C, I
建議擴充容量，包括新增磁碟或節點，以滿足資料成長。	R, A	C, I
儲存容量耗盡或解決空間配置挑戰。	R, A	C, I
管理和擴展儲存集區。	R, A	C, I
儲存基礎結構的瓶頸	R, A	C, I
關閉叢集或裝置的電源。	R, A	C, I
從使用者介面新增/移除/撤離裝置。	R, A	C, I
叢集內的同步/容錯移轉複寫	R, A	C, I
硬體與解決方案的解除	C, I	R, A
適用於 PowerStore		
遷移叢集內的磁碟區。	R, A	C, I
確認 D@RE (資料重設加密) 加密金鑰備份。	R, A	C, I
建立磁碟區、手動快照，並建立或重新整理複製檔。		R, A
新增主機、主機群組或擴展主機群組及新增其他主機。		R, A
刪除磁碟區 (與快照無關) 精簡複製檔和快照。		R, A
修改磁碟區名稱或說明。		R, A
建立、刪除和擴展磁碟區大小。		R, A
將磁碟區對應至主機和主機群組。		R, A
建立和擴展主機與主機群組。		R, A
解除主機並刪除主機群組。		R, A
從主機取消對應磁碟區。		R, A
提供或變更邏輯單元編號。		R, A
套用保護原則、快照或複寫。		R, A
設定和修改保護原則。		R, A
設定 CHAP (挑戰交握驗證通訊協定)。		R, A
設定磁碟區效能原則。		R, A
從關注清單中新增或移除物件。		R, A
變更磁碟區和 VG (虛擬閘道) 的保護原則。		R, A
修改磁碟區的效能原則。		R, A
從快照還原磁碟區和 VG。		R, A
視需要建立、重新調整或刪除 LUN (邏輯單元編號)。	R, A	C, I
進行磁碟區層級的資料保護設定，例如快照和複寫。		R, A
適用於 PowerScale		
開啟 SMB (Server Message Block) 服務並設定伺服器設定。	R, A	C, I

開啟 NFS (Network File System) 匯出服務，並設定全域和區域設定。	R, A	C, I
開啟 S3 服務並進行全域設定。	R, A	C, I
開啟 HTTP 服務並進行設定。	R, A	C, I
開啟 FTP 服務並進行設定。	R, A	C, I
管理 S3 金鑰。	R, A	I
透過客戶提出的服務要求來管理本機和檔案系統使用者		R, A
管理本機群組和角色。	R, A	C, I
進行 ACL 原則設定。	R, A	C, I
檢視群組設定檔案篩選器，並允許或拒絕寫入。		R, A
建立存取區域，並透過權限提供保護		R, A
建立、修改和移除 NFS 匯出	C, I	R, A
建立、修改和移除 SMB 共用	C, I	R, A
建立、修改或刪除多重通訊協定共用	C, I	R, A
設定 NFS 別名並進行 NFS 匯出設定。		R, A
管理 CRUD S3 貯體並進行區域設定。		R, A
開啟快照服務並進行設定。	R, A	C, I
管理快照和 CRUD 快照排程。		R, A
啟用 NDMP 服務並進行設定。	R, A	C, I
建立 CloudPools 並進行設定。	R, A	C, I
進行 SmartDedupe 設定。	R, A	C, I
排程重複資料刪除工作和報告結果。	R, A	C, I
編輯檔案系統層級設定 (存取時間追蹤和字元編碼)。	R, A	C, I
管理 CRUD SmartPools 和 CloudPools 分層原則。		R, A
管理目錄、使用者和群組的 CRUD 配額。		R, A
設定智慧型配額報告和通知。		R, A
管理 CRUD 目錄並設定權限。		R, A
適用於 Dell SAN (儲存區域網路 (SAN)) 交換器		
管理交換器網狀架構管理	R, A	C, I
修改區域和區域集	R, A	C, I
根據 SAN 工作負載進行效能調整。	R, A	C, I
連接埠組態和故障診斷。	R, A	
光纖通道交換器別名組態。	R, A	
安全性組態會變更角色型存取控制、實作防火牆規則或調整認證方法。	C, I	R, A
虛擬 SAN (VSAN) 組態變更。	R, A	C, I
連接埠通道組態變更。	R, A	C, I
光纖通道中繼相關變更。	R, A	C, I
SNMP、系統記錄設定和故障診斷。	R, A	

時間同步相關調整。	R, A	
QoS 管理。	R, A	
交換器組態的備份管理。	R, A	C, I

5. 費用與發票開立

本服務將如訂單所述按月開立發票。已開立發票的金額表示儲存裝置承諾的使用量，超過承諾使用量的用量則會分開收取超額費用。收取的費用將根據訂單 (根據客戶承諾量) 規定的最低閾值和超額量，以每 GiB 計算。儘管有任何相反規定，但不得任意終止服務。帳單應如訂單所述開始計費。

6. 特定服務的客戶責任

遠端存取規格：

網路連線能力存在於在 Dell 資料中心託管之前端與在客戶所在地點的「Dell Management Stack」之間。本服務需要使用安全連線閘道。客戶負責網際網路服務；Dell 負責 Dell Management Stack 設備與現場管理。Dell 與客戶將合作維持雙方網路連線的運作狀態。儘管有上述規定，而且在 Dell 要求下，客戶可將 Dell Management Stack 寄回 Dell，或允許 Dell 進出現場以回收 Dell Management Stack；倘若客戶若未寄回 Dell Management Stack 或 Dell 未回收 Dell Management Stack，則該 Dell Management Stack 應保留在現場。為避免疑義，Dell Management Stack 為 Dell 所有，客戶不得隨時使用或存取 Dell Management Stack。

遠端連線能力的網路設計需要 Dell 和客戶雙方皆遵守高度安全的通訊協定。客戶必須在服務啟用期間如建議遵守 Dell 的標準通訊協定組態，並依 Dell 的絕對酌情決定不時更新。

客戶應確保網路連線全年無休都能存取。

現場安全性。Dell Management Stack 會與現場的服務共同部署，以便 Dell 提供服務。防火牆規則是根據要求和流量理由明確允許。

管理區域的存取是透過防火牆規則或 ACL 控制。現場的確切元件取決於客戶提供的資訊。

只有授權的團隊成員可以連線或檢視來自系統的通知，所有通訊都會以 RSA 數位憑證進行雙向驗證。

7. 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 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。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，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 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 執行服務相關事宜時接觸到的 Dell 員工；惟一般徵才廣告及其他類似的招募形式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 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 將無法履行服務；或即使履行，本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 完成履行本服務所需的所有事項。倘若客戶未能按照前述規定合理且充分地配合，對於任何未能履行本服務之情況，Dell 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

現場義務。若需要由 Dell 在現場履行服務，客戶應無償提供設施和環境讓 Dell 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或螢幕、滑鼠 (或指向裝置) 和鍵盤，應 (無償) 另行提供給 Dell。

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。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之所有資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。Dell 不負責回復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 對下列項目概不負責：

- 客戶的任何內容、機密、專屬或個人資訊；
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體；
- 損壞或遺失的抽取式媒體；
- 系統或網路無法使用；和/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 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造或販售的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell 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 執行服務時不會影響此類保固，或如果保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

8. 假設

服務、費用和 SLO 係以客戶揭露或 Dell 使用 (以下統稱「假設」) 的情況、預估、指標、原則、財務資料、標準和一般資訊為準。客戶應負責其在盡職調查和協商過程中，以及假設所依據之任何聲明的準確性。若假設有任何重大實質偏差，Dell 得根據 Dell 與客戶的每項意圖，公正地調整本服務說明的適用條款 (包括費用和服務)。

9. 服務的排除條款

為避免疑義，以下活動不包含在本服務的範圍內：

- 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
- 服務不包括專門為客戶開發任何智慧財產權。
- 現有客戶資料中心環境的相關活動，例如解除安裝、重新設定、連線、故障診斷等。

- 自訂指令碼式、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，除非在本文內明確說明。
- 不在本文內明確描述的運算系統，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 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 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 可能會提供由客戶為不受支援的產品完成安裝和設定的指引，但不就上述指引承擔任何責任或賠償。
- 機架之間、穿過牆壁、天花板、地板或不同房間之間的接線佈線 (網路、電力或光纖)。
- 將密集或重型機櫃堆疊在機架中高於 21u 的位置，或將機櫃掛接在任何機架高於 44u 的位置。
- 必須連接直流電源供應器。任何資料中心與安全接地措施，均必須由合格的電工人員執行。

除了本協議條款所提供的保固之外，本服務說明並不賦予客戶任何其他保固。

10. 服務條款與條件

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。

一旦下達服務訂單、收到服務、使用服務或相關軟體，或在所購買產品相關之 Dell.com 網站，或在 Dell 軟體或網際網路介面點選/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說明及其中所納入以供參考之協議。如果客戶代表公司或其他法律實體簽訂本服務說明，即表示客戶有權約束此類實體遵守本服務說明，此處之「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。

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，請前往 Dell.com/servicedescriptions 查詢。

隱私權：Dell 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參照文件。

協議條款：下表列出 Dell 根據客戶採購服務所在國家/地區來規範服務的標準協議條款和條件。

位置	商業銷售條款
奧地利	austria-commercial-terms-of-sale-de.pdf (dell.com)
澳洲	https://www.dell.com/learn/au/en/ucorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-au?c=au&l=en&s=corp&cs=ucorp1
比利時	belgium-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
加拿大	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/en/ca/commercial-terms-of-sale-canada.pdf https://www.dell.com/learn/ca/fr/cacorp1/terms-conditions/art-intro-commercial-terms-of-sale-ca

丹麥	denmark-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
芬蘭	finland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
法國	france-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
德國	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Shared-Content_solutions_Documents/de/de/DE_Commercial_CTS.pdf
香港特別行政區	https://www.dell.com/learn/hk/en/hkcorp1/solutions/cat-intro-commercial-terms-of-sales-hk-en
愛爾蘭	ireland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
義大利	italy-commercial-terms-of-sale-it.pdf (dell.com)
日本	デル販売条件 (事業者のお客様) Dell 日本
盧森堡	luxembourg-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
荷蘭	netherlands-commercial-terms-of-sale.pdf (dell.com)
紐西蘭	https://www.dell.com/learn/nz/en/nzcorp1/legal-terms-conditions-dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-nz?c=nz&l=en&s=corp&cs=nzcorp1
挪威	norway-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
波蘭	poland-commercial-terms-of-sale-pl.pdf (dell.com)
葡萄牙	portugal-commercial-terms-of-sale-pt.pdf (dell.com)
新加坡	https://www.dell.com/learn/sg/en/sgcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
南非	seouth-africa-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
南韓	델 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스 판매조건 (기업고객용) Dell 대한민국
西班牙	spain-commercial-terms-of-sale-es.pdf (dell.com)
瑞典	sweden-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
瑞士	switzerland-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
台灣	硬體、軟體和服務之戴爾商業銷售條款(CTS) Dell 台灣
UK	uk-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
美國	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms

11. 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、管理端點或終端使用者數量、費率或價格，以及各服務的適用期限。

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至少 8 天前提出。如果客戶在排定日期 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. 商業上合理之服務範圍限制。**若 Dell 秉持商業合理判斷，認定提供服務將對 Dell 或 Dell 的服務提供者造成不合理風險，或有任何客戶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。
- C. 選購服務。**可向 Dell 購買選購服務 (包括需求點支援、諮詢、專業、支援或訓練服務)，此服務將依客戶所在位置而異。客戶購買選購服務時可能需要與 Dell 另訂協議。
- D. 轉讓與外包。**Dell 得將本服務外包和/或轉讓給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell 名義提供服務。
- E. 取消服務。**Dell 得於期限內，因下列任一原因隨時取消本服務及與本服務相關的任何訂單：
- 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。
 - 為避免疑義，客戶不得隨時任意終止本服務。

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。通知中應列出取消理由及取消生效的日期，亦即將自 Dell 寄給客戶取消通知之日起十 (10) 天後生效，除非當地法律另行要求，否則從其規定。若 Dell 根據本條規定取消本服務，客戶應無權對已支付給 Dell 之費用或應付款項要求退費，且應負責與適用訂單相關的任何承諾款項。

- F. 地區限制與服務地點變動。**並非所有地點都提供本服務。服務選項 (包括 SLO、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 Dell 銷售代表。

G. 位置特定條款和條件。

- 除非當地法律另有規定，否則僅以英文提供服務，並透過商業上合理的努力提供當地語言支援。
- 美國客戶和 HIPAA。**Dell 謹此免除還原服務上任何客戶內容的責任 (包括在客戶提供的任何系統或可移除媒體上的內容)。如果客戶受美國《健康保險可攜性和責任法案》(以下簡稱「HIPAA」) 所規範，客戶聲明並擔保不會將包含如 45 C.F.R. Section 160.103 定義之受保護健康資訊 (以下簡稱「PHI」) 的任何資料上傳到服務。如果經銷商正將服務提供給受 HIPAA 規範的最終客戶，經銷商聲明並擔保客戶不會將 PHI 上傳至服務。
- 澳洲和紐西蘭。**無論是否有任何相反的規定；(i) 在客戶已經是或將成為一項或多項重要資訊資產的責任實體範圍內，相關條款已於 2018 年立法 (關鍵基礎結構安全法案 (Security of Critical Infrastructure Act 2018，以下稱「SOCI 法案」))，且根據修訂條款，除非客戶與 Dell 另以書面約定，否則客戶對於前述資產應全權負責遵守 SOCI 法案所載的任何法規遵循義務；(ii) 除非客戶另外以書面方式通知 Dell，否則客戶聲明並保證其未使用服務從事商業關鍵資料的儲存、傳輸或其他處理，相關條款已定義於 SOCI 法案中 (以下稱「BCD 使用」)；及 (iii) Dell 如果收到通知，或經其他方式得知客戶的 BCD 使用，則 Dell 可以：(A) 透過書面方式，通知並要求客戶遵守與 BCD 使用相關的其他條款；或 (B) 終止客戶繼續存取服務。
- 南韓。**客戶如果希望在期限結束後使用服務，客戶應在當時期限結束前九十 (90) 天內聯絡其銷售代表或代理商，通知 Dell 其希望要求期限延長。

附錄 1 – 安全性框架

本附錄適用於 Dell 流程及 Dell 在當中提供服務給客戶的實體位置。範圍中的系統僅包含 Dell 的遠端健全狀況和效能監控解決方案，以及遠端存取連線解決方案，且不包括範圍中的環境。

1. 資訊安全性管理方案

1.1. 安全性管理 ISO27002: 2013

Dell 將維護符合 ISO27002:2013 框架的資訊安全性管理方案，以維護商業上合理的管理、組織、技術及實體措施，以保護客戶資訊的安全性、完整性、機密性和可用性。

1.2. ISO27001:2013 認證

1.2.1. 下列業務部門、Dell 位置及活動均在 ISMS、ISO27001:2005 的範圍內：

- i. 遠端系統管理
 - a) 愛爾蘭 - 科克
 - b) 印度 - 邦加羅爾
 - c) 印度 - 普內
 - d) 美國 - 麻薩諸塞州荷普金頓
 - e) 美國 - 猶他州德雷珀
 - f) 澳洲 - 雪梨北來德
- ii. 管理式服務 - 現場與遠端服務

1.2.1.1. 英國 - 布倫福、城市和客戶服務位置

1.3. 資訊安全性政策與標準

1.3.1. Dell 政策與標準

1.3.1.1. 服務和解決方案將根據符合 ISO27002:2013 框架的 Dell 政策與標準設計、提供和維護。這包括如下所示的項目：

- i. 管理贊助與方向；
- ii. 資訊安全性的組織與治理；
- iii. 資產管理：資訊資產的清冊與分類；
- iv. 人力資源安全性：員工入職、調職和離職時的安全性層面；
- v. 實體與環境安全性：保護電腦設施；
- vi. 通訊與營運管理：管理系統與網路中的技術安全性控制；
- vii. 存取控制：限制網路、系統、應用程式、功能及資料的存取權；

- viii. 資訊系統獲得、開發和維護：應用程式內建安全性；
- ix. 資訊安全意外管理：預測並適當回應資訊安全性缺口；
- x. 業務持續性管理：保護、維護及復原業務關鍵流程和系統；以及
- xi. 法規遵循：確保符合 Dell 適用的資訊安全性政策與法律。

1.4. 安全性事件

1.4.1. Dell 將實作並維護商業上合理且適當的資料安全性意外管理方案。若 Dell 得知安全性事件，Dell 將根據 Dell 資訊安全性政策向客戶知會安全性事件。若客戶得知可能影響服務的安全性事件，客戶將立即向 Dell 知會安全性事件。若安全性事件源自客戶或由客戶所造成，因而使得安全性事件對於 Dell 的工具、網路、設施或任何其他 Dell 資源造成不良影響，Dell 得立即暫停服務，而無須對客戶承擔進一步責任。

1.5. 服務產業控制報告

1.5.1. Dell 將每年以最低安全性和可用性信任原則，執行一次 SSAE18/ISAE3402 與 SOC 2 Type II 稽核認證。稽核結果 (列於給 Dell 管理團隊的信中) 可在客戶索取時提供，且取決於何時 Dell 取得稽核發現。

1.6. Dell 資訊安全性政策實際審查

1.6.1. 客戶得自行或代表其附屬公司，在任何日曆年份中，不時 (但不超過一次) 透過其所屬人員或代理人、稽核員或顧問，對與 Dell 的績效相關的資訊政策與本服務說明進行實際審查，並確保此等人員遵守本節及其中或協議中任何其他適用條款之條款。所有稽核要求應在審查開始前的九十 (90) 個工作日內書寫並提供。Dell 將與 Dell 的安全性政策團隊合作，安排審查與服務直接相關的適用且適當的 Dell 資訊安全政策。Dell 資訊安全性政策屬於 Dell 機密資訊。

附錄 2 – 效能標準

1. 服務等級目標

服務等級目標 (SLO) 係根據 Dell 將竭力達成之指標來衡量服務。如果 Dell 無法達成 SLO，Dell 將採取合理的修正措施來達成 SLO，且雙方將善意地討論修正措施。為避免疑義，並無與 Dell 無法達成 SLO 相關的任何罰款或其他抵減。

倘若因下列任一原因而致使未能符合何 SLO，Dell 概不對此類未能符合任何 SLO 負責：

- Dell 無法掌控的任何原因，包括客戶的技術與其他資產故障；
- Dell 根據客戶的明確指示採取的任何行動 (或不行動)；
- 不可抗力事件；
- 客戶或客戶附屬公司、員工、分包商、代表、代理商或任何其他第三方的行為或疏失；
- 在客戶的授權要求下，或在核准的變更期間或排定的維護期間內採取的任何行動；
- 客戶要求或核准且雙方同意的服務或資源減少；
- 客戶未能採取 Dell 以書面合理要求並確定為維持服務等級所需之建議或修正措施；
- 根據業務持續性或災難回復計畫營運時無法符合 SLO；
- 在範圍中環境外發生；
- 侵犯第三方專屬權利；
- 就目標以時間為基礎的 SLO 而言，在 Dell 等待 Dell 以外的任何一方履行 Dell 完成此等 SLO 所需活動的功能時，應暫停測量時間。

1.1 意外管理

事件、層級、回應時間和服務等級目標、服務時段** 高優先順序 1 工單在 15 分鐘內確認，SLO 目標：90% 全年無休、中優先順序 2 工單在 1 小時內確認，SLO 目標：90% 全年無休

事件	回應時間和服務等級目標	服務時段**
高*	優先順序 1 工單於 15 分鐘內確認，SLO 目標：90%	全年無休
中	優先順序 2 工單於 1 小時內確認，SLO 目標：90%	全年無休
低	優先順序 3 工單於上班時間 4 小時內確認，SLO 目標： 85%	8x5 上班時間
無	優先順序 4 工單於上班時間 8 小時內確認，SLO 目標： 85%	8x5 上班時間

*優先順序 1 工單必須透過電話來電

**上班時間/天數為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點，當地資料中心時間，不含當地假日。

1.2 事件層級

1. **高**：客戶正遇到服務的重大損失或降級，需要 Dell 立即注意。客戶可 24x7 與支援小組合作，以解決此事件。
2. **中**：客戶正遇到服務的中度損失或降級，但工作可以合理地繼續，但相關能力會減弱。客戶可在正常上班時間與 Dell 支援小組合作，以解決此事件。
3. **低**：客戶正遇到服務輕微中斷。客戶可在正常上班時間與 Dell 支援小組合作，以解決此事件。
4. **無**：客戶要求強化或文件更新，或需要進行某工作的相關資訊。

1.3 報告

根據指定的排程，以定義的報告交付項目數量來衡量。

報告	SLO 目標	服務時段**
必要報告 (包括帳單和發票) 將根據指定且議定的時間表發佈。	90%	工作日

**上班時間/天數為週一至週五，上午 8 點至下午 5 點，當地資料中心時間，不含當地假日。

2. 服務等級協議

「服務等級協議」或「SLA」係根據 Dell 將竭力達成之指標來衡量服務。如果 Dell 無法達成 SLA，Dell 將採取合理的修正措施來達成 SLA，且雙方將善意地討論修正措施。欠缺 SLA 的懲罰稍後會在此說明。

倘若因下列任一原因而致使未能符合何 SLA，Dell 概不對此類未能符合任何 SLA 負責：

- Dell 無法掌控的任何原因，包括客戶的技術與其他資產故障；
- Dell 根據客戶的明確指示採取的任何行動 (或不行動)；
- 與硬體無關的故障，包括但不限於 VMware 軟體、VM 和容器；
- 客戶提供的硬體或叢集組態；
- 客戶提供的軟體更新；
- 不可抗力事件、暫停或取消事件；
- 客戶或客戶附屬公司、員工、分包商、代表、代理商或任何其他第三方的行為或疏失；
- 在客戶的授權要求下，或在核准的變更期間或排定的維護期間內採取的任何行動；
- 客戶要求或核准且雙方同意的服務或資源減少；
- 客戶或第三方設備、軟體、環境或服務，包括其任何故障；
- 客戶未能採取 Dell 以書面合理要求並確定為維持 SLA 所需之修正措施；
- 因服務抵減對象之現有事件導致或伴隨的事件；
- Dell 依客戶指示或在變更與維護時段採取的任何動作；以及

- 因客戶未透過適當監控，以適當減輕此類問題相關的網路事件
- 無法根據業務持續性或災難回復計畫達到 SLA ；
- 在範圍中環境外發生，或 Dell 無法掌控的任何其他原因；
- 侵犯第三方專屬權利；
- 無法核准所需的變更期間或維護期間；
- 客戶無法核准因之前 SLO 而制定的修正措施計畫；以及
- 就目標以時間為基礎的 SLA 而言，在 Dell 等待 Dell 以外的任何一方履行 Dell 完成此等 SLA 所需活動的功能時，應暫停測量時間。
- 若儲存裝置部署未配置高可用性功能，例如備援 PSU (電源供應單元)、控制器備援、備援網路連線能力、儲存媒體備援 (使用以 RAID 設定的磁碟機)、資料路徑備援，以及欠缺資料保護功能，則服務等級協議 (SLA) 的可用性不適用。

2.1. 連續運作時間承諾

客戶接收服務時，服務將在任何日曆月份中，至少 99.99% 時間都可運作並可供客戶使用。「連續運作時間承諾」是以服務可使用的程度來測量。服務管理工具不包含在連續運作時間承諾內。如果 Dell 未滿足連續運作時間承諾，客戶得有權獲得服務抵減。客戶負責在事件起的三十 (30) 天內啟動服務抵減的任何損害賠償，並提供 Dell 合理要求的任何文件，以符合服務抵減的資格。服務抵減應為未滿足連續運作時間承諾時客戶的排他性救濟措施。

$$\text{每月連續運作時間百分比} = \frac{(\textit{Total Calendar Month Minutes} - \textit{Downtime Minutes})}{\textit{Total Calendar Month Minutes}} \times 100$$

「服務抵減」根據以下公式計算：

每月連續運作時間百分比	服務抵減
<99.99%	10%
<99.5%	20%
<99.0%	30%

2.1.1. 服務抵減應用。 服務抵減僅可應用於賺取服務抵減當月後續的總 (每月) 發票，且僅在受影響的儲存硬體上。在任何情況下絕不能：

- a. 服務抵減不能應用於本附錄中所述之服務以外的任何項目；
- b. 服務抵減不能與 Dell 提供的任何其他獎勵或折扣合併；以及
- c. 客戶將不能獲得取代抵減的現金或現金回饋，即使未續約服務。
- d. 服務抵減應可抵銷對於損失或損害的任何索賠。

2.1.2. 第三方履行。 就連續運作時間承諾而言，在 Dell 等候 Dell 以外的任何一方履行功能時，應暫停測量時間。

2.1.3. 未達到連續運作時間承諾。 如果未達到連續運作時間承諾，Dell 將自行酌情決定進行下列動作：

- a. 調查、組合和保留與事件或導致相同事件之其他因素相關的資訊；
- b. 執行修正措施計畫；
- c. 必要時告知客戶正在進行的補償措施狀態，以及
- d. 採取適當的預防措施，以避免再次發生。