



服務說明

Managed Detection and Response with CrowdStrike

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 Managed Detection and Response 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。

Managed Detection and Response 服務提供客戶端點的管理式網路安全服務，並由 Dell 安全營運中心 (SOC) 專家提供 24 小時全年無休的監控、偵測、回應及安全性事件管理。MDR 服務運用 CrowdStrike Falcon 平台，為 Dell 的 SOC 專家提供高可見度，以監控並保護客戶環境免於攻擊和入侵。

MDR 服務的範圍限定於下列平台模組：

- CrowdStrike Falcon Prevent (新一代防毒軟體，「NGAV」)
- CrowdStrike Falcon EDR (無限資料消化和 60 天原始資料保留)
- CrowdStrike Next-Gen SIEM/XDR (每月 4 GB 的資料消化和 60 天的原始資料保留)
- Threat Intelligence
- CrowdStrike Threat Graph (60 天保留)
- CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR)

本服務適用範圍

本服務的旨在於為客戶提供 Managed Detection and Response 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
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none"> • CrowdStrike Falcon 平台上提供的服務 • 營運時間：一天 24 小時，一週 7 天 (24x7) • 上線 • 偵測 • 威脅回應 • 與服務相關的安全性組態 • 季度報告 • 事件回應
Managed Detection and Response - 服務專用	<ul style="list-style-type: none"> • 包括上述元件，均利用客戶目前授權的 CrowdStrike Falcon 平台帳戶。 • 僅限訂用方案。 • 購買 MDR 服務專用方案的客戶必須採購下列模組，才能獲得服務*： <ul style="list-style-type: none"> ○ CrowdStrike Falcon Prevent (NGAV) ○ CrowdStrike Falcon EDR ○ CrowdStrike Next-Gen SIEM/XDR ○ CrowdStrike Falcon Data Replicator (FDR) <p>*Dell 建議客戶至少具有 60 天的資料保留和 4 GB 的資料消化，以及 CrowdStrike 的 Threat Intelligence 和 Forensics 模組。</p>

營運時間

Dell Technologies Services 虛擬安全性作業中心 (SOC) 的設計旨在為客戶提供一天 24 小時、一週 7 天 (24x7) 的服務。

表 2 列出了本服務關鍵元件的各要素。

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 • 平台啟用 • 平台組態指引
偵測	<ul style="list-style-type: none"> • 24x7 安全性分析師服務 • 威脅偵測與調查 • Dell 啟動的威脅搜捕
威脅回應和安全性組態	<ul style="list-style-type: none"> • 威脅回應 • 與服務相關的安全性組態
季度報告	<ul style="list-style-type: none"> • 調查報告 • 警示趨勢分析 • 安全狀態指引
事件回應	<ul style="list-style-type: none"> • 遠端事件回應啟動
專案管理	<ul style="list-style-type: none"> • 管理當次參與業務的交付事宜

詳細說明

上線：

服務啟動會議

Dell Technologies Services 專案經理將召開會議，檢閱客戶對於服務的期待和需求，進而規劃服務交付事宜。服務啟動會議的目標為：

- 審查並討論客戶設定檔回應，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
- 針對平台目前的偵測機制 (請參閱下方表 5 中的定義)，及客戶的應用方式提供指引。
- 提供與第三方軟硬體進行供應商支援的平台整合架構的指引。

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。

服務參與前檢查清單 (由客戶完成)

審查 IT 環境前，客戶有責任完成服務參與前檢查清單中所列事項。Dell Technologies Services 專案經理會傳送服務參與前檢查清單給客戶，其中會詳載檢查清單與 IT 環境規格。

審查 IT 環境

執行 IT 環境審查此活動的目的在於收集軟體待實作的現有 IT 環境之相關資料。

平台應用程式啟用

- 建立客戶指定的平台應用程式例項，以啟動服務
- 傳送初始應用程式註冊給客戶，供其存取平台
- 視需要為客戶提供必要的端點代理程式存取權限

平台組態指引

向客戶說明如何部署端點和設定平台。

下列活動已納入將本服務上線範圍內：

- 引導取得部署套件
- 引導設定安全性原則
- 引導補救平台中與部署相關的問題

偵測

24x7 安全性分析師服務

Dell Technologies Services 安全性分析師為客戶提供 24x7 服務。

威脅偵測與調查

檢視及調查平台內偵測到的威脅。如 Dell Technologies 判定需進一步分析威脅，便會在平台內建立調查。如 Dell Technologies 已收集充足證據可將威脅視為惡意，或需要客戶提供更多資訊才能繼續調查，將會透過 IT 服務管理 (ITSM) 入口網站、電子郵件或支援的整合架構來聯絡客戶。

威脅搜捕

Dell Technologies 會在客戶的 IT 環境中執行威脅搜捕，以便從目前的事件回應參與中收集到的漏洞和戰術搜尋相關指標。威脅搜捕活動僅限於透過平台和支援的整合架構中收集到的資料。Dell Technologies 會檢查所收集的客戶遙測資料，以偵測持續性機制的存在與否、異常使用者活動、威脅行為者戰術、異常網路通訊，以及異常應用程式使用量等活動。在威脅搜捕程序中偵測到的威脅將促使我們透過 ITSM 入口網站、電子郵件或支援的整合架構建立調查，並通知客戶。

威脅回應

在上線期間，客戶將預先核准可作為服務一部分而採取的特定威脅回應動作。Dell Technologies Services 將利用平台執行威脅回應動作。

與服務相關的安全性組態

在服務期限內，Dell Technologies Services 可視需要，每季核准最多 40 小時的服務相關遠端安全性組態來協助客戶。安全性組態專限定於因提供服務所產生的調查和/或警示，且可能包括：

- MDR 端點代理程式故障診斷和最佳實務指引。
- 引導平台政策 (包括 NGAV 政策) 更新。
- 引導設定第三方應用程式，並整合至平台。

在服務期限內，每季至少應提供 40 小時的服務相關威脅回應和安全性組態協助，客戶可與他們的 Dell Technologies 業務經理商討並購買額外時數。在服務期限的季度結束時，我們將收回未使用的任何時數。在服務期限的未來季度開始前，無法使用為該季度額外購買的時數。

季度報告

Dell Technologies Services 每季將透過平台，針對客戶 IT 環境中所觀察到的趨勢和顯著活動提供報告，並就如何抵禦潛在威脅給予建議。季度報告包括調查、警示趨勢和分析的概述，以及有關客戶安全狀態的指引。

事件回應

一旦收到 Dell Technologies Services 安全性分析師的通知，即可使用下列遠端事件回應元件。

遠端事件回應啟動

在服務期限內，Dell Technologies Services 每年將可提供最多 40 小時的遠端事件回應協助給客戶，且限定所監控的端點數量範圍。包括但不限於以下協助：

- 建立事件回應服務的單一聯絡窗口
- 啟動分析客戶的內部部署和雲端基礎結構，其中可能包含：
 - 主機資料
 - 網路資料
 - 惡意程式碼
 - 記錄資料
 - 網路威脅情報
- 數位媒體處理指引和支援的初步分析與協調

- 初步狀態報告和行動項目追蹤
- 必要補救和後續步驟的初步概觀

在服務期限內，每年至少應提供 40 小時的遠端事件回應協助，客戶可與他們的 Dell Technologies 業務經理商討並購買額外時數。在服務期限的年度結束時，我們將收回未使用的任何時數。在服務期限的未來年度開始前，無法使用為該年度購買的時數。

專案管理

Dell Technologies Services 將指派專案經理 (PM) 作為單一聯絡窗口 (以下稱「SPOC」)，以管理當次業務參與的交付事宜。

- 成功交付服務的單一聯絡窗口和應負責任。
- 對時間、成本及服務範圍的持續專注。
- 協調並促進啟動時程、狀態、交付項目審驗和結案會議。
- 建立並管理服務時程表、溝通以及狀態回報。
- 視需要促進變更管理。
- 確認交付的服務符服務說明。
- 取得客戶的交付項目和服務完成驗收。
- 管理客戶關係。
- 專案管理活動以遠端進行。

訂用方案費用

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。服務期限過後將自動續訂相同條款。
- 客戶提交其他端點的訂單，即可增加受管理端點的數量。這些額外端點將與客戶現有的受管理端點合併，形成新的「端點總數」。
- 我們將事後按月開立端點總數的發票給客戶，並在行事曆的月底受管理這些端點。
- 在任何情況下，客戶都不能將受管理端點的數量減低到總端點數以下，總端點數也不能為了發票開立而減量。
- 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。
- 客戶必須在客戶的自動續訂服務期限終止前的六十 (60) 天，提供書面聲明給 Dell Technologies。

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。此外，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。

資料量和使用限制

如果在任何指定月份內收集的客戶資料量超出使用限制的 10%，**Dell Technologies Services** 將通知客戶，並給予 30 天的帳單寬限期，讓客戶採取修正措施，以免產生資料儲存費。對於客戶超出使用限制 (首例) 起的 12 (十二) 個月期內，如果收集的資料量再度超出使用限制的 10%，客戶將被收取資料儲存費，涵蓋時間從超出使用限制的首例到後續的新例。

CrowdStrike 平台內偵測警示的資料保留時間為 12 個月。

購買 **Managed Detection and Response** - 服務專用方案的客戶有責任瞭解及管理其本身的資料量和使用限制，**Dell Technologies Services** 對客戶不具任何此類相關責任或義務。

資料儲存位置

依預設情況下，所有客戶的 XDR 應用程式資料儲存位置都在美國 (USA)。客戶所在位置如在歐盟 (EU)，則其平台應用程式資料預設會儲存在 EU。

客戶的平台應用程式資料只能使用一個資料儲存位置。在服務期限內，資料儲存位置將保持不變。購買 **Managed Detection and Response** - 服務專用方案的客戶有責任自行確認其資料儲存位置。

服務等級

Dell 會根據多項服務等級來衡量其威脅回應和解決方案效能。

計量	定義	目標
平均反應時間	從高度或嚴重警示產生的時間到 XDR 應用程式中建立調查的時間所測得的平均時間。	15 分鐘
平均回應時間	從調查建立的時間到 Dell 分析師在 XDR 應用程式中提供初始事件分析或向客戶提供回應時所測得的平均時間。	60 分鐘
平均解決時間	從 XDR 應用程式中建立調查的時間到調查解決的時間所測得的平均時間。	24 至 48 小時 (需要客戶協同合作)

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：

- 客戶提供的所有現場技術需求及架構資訊皆正確無誤。Dell Technologies Services 僅會實施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。對於作為服務一部分的設備，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降低風險，但無法完全消除風險，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。
- 在客戶的現場伺服器上安裝平台軟體。
- 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未明確包含在本服務中。
- 監控資訊性和低嚴重性警示。
- 監控未列於服務範圍內的其他 **CrowdStrike** 模組發出的警示。

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：

- 在平台中提出變更要求時遵循變更管理程序，並向 **Dell Technologies Services** 提供將核准變更管理要求的客戶聯絡人。
- 在服務期間，向 **Dell Technologies Services** 分析師提供進入所有必要客戶環境的權限。
- 提供客戶指定代表，該代表將出席所有規劃與檢討會議。
- 提供允許 **Dell Technologies Services** 代表客戶管理平台所需的各種授權 (包括第三方授權)。
- 將支援的端點感應器部署至至少 40% 的授權端點。
- 參與適當的服務隨需分配。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。
- 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。
- 確定客戶 IT 環境設有支援的端點代理程式，且已安裝在服務授權的主機上。
- 從第三方或其他授權來源取得第三方端點代理程式的所有支援；**Dell Technologies Services** 不提供第三方端點代理程式的支援。
- 移除或新增衝突第一方和/或第三方防毒軟體和 **EDR** 代理程式的例外情況，以便 **Dell Technologies Services** 能夠提供本服務。

- 確保可取得充足的可用網路頻寬以執行服務。
- 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 Services 可收費協助。
- 提供適當應用程式存取權以進行整合。
- 確保客戶安全性控管措施與平台整合架構相容。
- 管理登入資料和權限，以便透過平台進行整合。
- 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 Services 進行威脅調查期間，提供即時資訊和協助 (例如檔案、記錄、IT 環境背景)。
- 識別並驗證所有服務的客戶授權使用者。
- 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。
- 使用雙因素驗證 (若有) 存取本服務。
- 接受端點代理程式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。
- 根據需要，為 Dell Technologies Services 提供適當的服務中斷時段。
- 控制資料存取，防止跨用戶端資料傳授，並抑制客戶環境中的資料遺失或資料外洩風險。

詞彙表

表 5

術語	說明
警示	MDR 應用程式觀察到可疑或惡意行為的優先順序。
變更管理	客戶環境中的受控識別、實作和必要變更核准。
端點代理程式/感應器	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情等相關資訊，繼而傳送至安全性應用程式進行分析並偵測威脅。
Endpoint Detection and Response (即「EDR」)	一款安全性平台，使用第一方端點代理程式監控最終使用者裝置 (桌上型電腦、筆記型電腦、平板電腦和手機) 是否存在防毒軟體無法偵測到的威脅。
Extended Detection and Response (即「XDR」)	超越傳統端點 (雲端、OT、網路等) 的偵測與回應平台。XDR 平台使用整合或連接器來消化原生、第三方或服務導向的資料，這些資料會交叉關聯形成安全性監控背景。

術語	說明
事件回應	為緩解已識別資安事件而採取的回應操作。
整合	應用程式發展介面 (API) 呼叫或其他軟體指令檔，用以進行連線技術的合意服務。
調查	中央位置，用以收集與威脅有關的證據、分析和建議，此威脅可能鎖定客戶 IT 環境中的某資產。
Managed Detection and Response (即「MDR」)	由 Dell MDR 方案支援的安全性應用程式/平台。
平台	所需軟體和完整的模組集，包括交付服務所需的整合和自動化功能。
安全性事件	發生涉及客戶的外洩或可疑攻擊的情況。
安全性原則	平台的原則，會在客戶環境中強制執行防範和偵測設定。
與服務相關的安全性組態	MDR 包含每季 40 小時的服務，為客戶提供調查或與警示相關的回應行動。
威脅	MDR 應用程式識別的 any 活動，可能會對客戶 IT 環境中的某資產造成損害。
威脅搜捕	軟體和人員在 IT 環境內尋找先前未成功識別的威脅之循環程序。
威脅回應	平台提供的平台內回應，例如隔離主機或封鎖檔案 (遏止類型行動)。

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	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，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 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，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。

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
亞太地區-香港特別行政區	https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/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，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 Dell.com 網站或 Dell.com/services/descriptions/global。*</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：Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>德國：Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英國：Dell.co.uk/terms</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。

*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/services/descriptions/global](https://www.dell.com/services/descriptions/global) 查詢)。

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。

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 Detection and Response 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。

為了支援這些活動，您同意授予 Dell 有限、非專屬授權，以使用您的資料執行此服務。您亦同意授予 Dell 有限、非專屬、永久、全球、不可撤銷的授權，以在服務期間和服務期間後使用和以其他方式處理與安全性事件相關的資料，以開發、強化及/或改善我們提供給客戶的服務和 Dell 解決方案。Dell 無須基於任何理由在此服務終止時退回或刪除與安全性事件相關的資料。

[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，瞭解我們的隱私權實務，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> 查看我們的完整線上隱私權聲明。

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，則選用服務將依本服務說明提供。

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、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。

© 2024 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。