

## 服務描述

---

### Dell EMC ProDeploy Plus for Data Protection Suite

本服務係 Dell EMC ProDeploy Enterprise Suite (以下稱「ProDeploy Suite」) 的一部分，ProDeploy Enterprise Suite 係以多階層，即 Basic Deployment、ProDeploy 和 ProDeploy Plus 等形式提供 (個別稱為「方案階層」或統稱為「服務階層」)。企業解決方案可能包括但不限於：伺服器、儲存裝置、網路及模組化平台等硬體平台 (以下稱「硬體平台」)，以及相關的新增企業級軟體與硬體、升級或資料管理 (以下稱「補充部署服務」)。

Dell Technologies Services (以下稱「DT Services」) 很榮幸能依據本文件提供本「服務」。您的報價單、訂單或使用雙方另行協定的發票形式或訂購確認函 (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的服務選項。如需更多協助，或要索取服務合約複本，請聯絡 Dell Technologies 技術支援或您的銷售代表。

#### 服務概觀

*ProDeploy Plus for Data Protection Suite* 服務由以下四個套件服務組成：

- ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Starter
- ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus – Starter
- ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Enterprise Deployment
- ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus - Enterprise Deployment

#### **ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Starter**

此項服務會將 Avamar 或 Networker 虛擬伺服器軟體安裝於現有的 VMware 虛擬機器 (VM) 上。服務供應項目以獨立的重複資料刪除解決方案部署，或作為現有備份基礎設施的輔助技術部署。部署服務包括 Avamar Virtual Edition (AVE) 或 Networker Virtual Edition (NVE) 軟體在客戶提供的預先合格 VMware 伺服器環境中的規劃、設計及安裝工作。本服務負責完整全面部署的流程、程序及工作。此外，本服務也包括 Data Protection Advisor (DPA) 與 Data Protection Central (DPC) 的部署與設定。

#### **ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus – Starter**

此項服務會將 PowerProtect Data Domain (DD) Virtual Edition (VE)、Avamar 或 Networker 虛擬伺服器軟體安裝於現有的 VMware 虛擬機器 (VM) 上。服務供應項目以獨立的重複資料刪除解決方案部署，或作為現有備份基礎設施的輔助技術部署。部署服務包括 Avamar Virtual Edition (AVE) 或 Networker Virtual Edition (NVE) 軟體在客戶提供的預先合格 VMware 伺服器環境中的規劃、設計及安裝工作。本服務負責完整全面部署的流程、程序及工作。此外，本服務包括 Data Protection Advisor (DPA)、Data Protection Central (DPC)、PowerProtect DD Cloud Tier 及 Cloud Disaster Recovery (CDR) 的部署和配置。

## **ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Enterprise Deployment**

此項服務會將 Avamar 或 Networker 虛擬伺服器軟體安裝於現有的 VMware 虛擬機器 (VM) 上。服務供應項目以獨立的重複資料刪除解決方案部署，或作為現有備份基礎設施的輔助技術部署。部署服務包括 Avamar Virtual Edition (AVE) 或 Networker Virtual Edition (NVE) 軟體在客戶提供的預先合格 VMware 伺服器環境中的規劃、設計及安裝工作。本服務負責完整全面部署的流程、程序及工作。此外，本服務也包括 Data Protection Advisor (DPA)、Data Protection Central (DPC) 及 DP Search 的部署與設定。

## **ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus - Enterprise Deployment**

此項服務會將 PowerProtect Data Domain (DD) Virtual Edition (VE)、Avamar 或 Networker 虛擬伺服器軟體安裝於現有的 VMware 虛擬機器 (VM) 上。服務供應項目以獨立的重複資料刪除解決方案部署，或作為現有備份基礎設施的輔助技術部署。部署服務包括 Avamar Virtual Edition (AVE) 或 Networker Virtual Edition (NVE) 軟體在客戶提供的預先合格 VMware 伺服器環境中的規劃、設計及安裝工作。本服務負責完整全面部署的流程、程序及工作。此外，本服務包括 Data Protection Advisor (DPA)、Data Protection Central (DPC)、PowerProtect DD Cloud Tier、Cloud Disaster Recovery (CDR) 及 DP Search 的部署和配置。

本服務會在現場提供。

## 目錄

服務供應結構.....	- 3 -
專案範圍.....	- 4 -
交付項目.....	- 13 -
服務範圍變更.....	- 13 -
服務範圍排除.....	- 13 -
客戶責任.....	- 14 -
服務排程.....	- 16 -
Dell Technologies Services 條款與條件.....	- 17 -

## 服務供應結構

我們提供兩種服務方案：主要服務和附加服務。

主要服務可能與最近所購買特定硬體平台的部署相關，或可做為硬體平台的「補充部署服務」。訂單將主要服務列為 Basic Deployment、ProDeploy 或 ProDeploy Plus，其後加上 [硬體平台系列] 或 [基本] 等資訊，必要時會有 [其他識別符]。例如，*ProDeploy Plus Dell EMC PowerMax*。

訂單的附加服務會標識「Add-on」(附加項目)。附加項目可與同一方案階層內的任何「主要服務」合併使用。例如，ProDeploy Plus 附加服務僅能與 ProDeploy Plus 主要服務合併。某些附加服務可能包括一串的子服務選項，這些子服務將在銷售後或專案開始時由客戶選擇。您可購買多種數量的附加服務，以便獲涵蓋不同的子服務，或為相同子服務購買多種數量。如需有關特定附加項目服務的其他資訊，請參閱「補充部署服務附錄」一節。

所有 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 服務均有規劃元件。此元件之設計旨在蒐集客戶環境的相關資訊，以便順利執行整合與部署。此元件「無法」用來取代策略評估或設計服務。您可另外向 Dell 購買此等諮詢服務。

## 專案範圍

在客戶滿足本文件詳細描述之「客戶責任」的前提下，Dell Technologies Services (以下稱「DT Services」) 服務人員或授權代理人員 (以下稱「Dell Services 人員」) 與客戶的員工緊密合作，以執行下列的指定服務 (以下稱「服務」)。

### ProDeploy Plus for Data Protection Suite – Starter

此服務包含下列元件 (不超過列出的值)：

必要時最大服務數量	AVE 或 NVE	DPA	DPC
下列全部項目：			
伺服器數量 (虛擬) <sup>1</sup>	1	1	1
vProxy 主機數量	5		
下列項目的彙總數：			
<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶端 / 外掛程式</li> <li>Networker 用戶端 / 模組 (NMDA)</li> <li>VM 備份<sup>2</sup></li> </ul>	10		

<sup>1</sup> DPA 由兩個 VM 組成；一個 DPA Datastore、一個應用程式伺服器，且兩者都搭載 DPA 代理程式。

<sup>2</sup> VM Backup 可包含映像層級的備份。

**重要** - 就用戶端和 VM 數量而言，資料保護目標最多可包含 10 種混合環境。

在進行這些服務期間的服務人員人數：

ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Starter	AVE 或 NVE	DPA	DPC
服務任務			
收集服務所需的資訊。	✓	✓	✓
驗證環境符合所有軟硬體需求。	✓	✓	✓
與客戶見面，確認符合客戶環境和作業部署需求 (硬體、軟體和基礎結構)，並且向客戶提供所需實用更新的清單。	✓	✓	✓
開發並記錄虛擬伺服器解決方案設計和需求。	✓	✓	✓

ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Starter	AVE 或 NVE	DPA	DPC
服務任務			
向客戶提供適用的文件。	✓	✓	✓
審閱安裝前檢查清單。	✓	✓	✓
審閱和驗證客戶需求，以及客戶所規劃的模組、特色和功能的用途，確保全部都能得到妥善運用，以便為客戶提供最大價值。	✓	✓	✓
制定部署計畫中的部署設計和需求。	✓	✓	✓
在部署計畫中載明提議的架構。	✓	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓	✓
驗證虛擬伺服器先決條件	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中部署虛擬伺服器。	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中設定虛擬伺服器。	✓	✓	✓
執行測試，以確認虛擬伺服器部署和組態成功。	✓	✓	✓
安裝和設定應用程式和資料庫用戶端外掛程式或模組。	✓		
制定分析工作、相關排程和報告、設計和需求，並將此項資訊記載於部署計畫中。		✓	
將部署與設定的虛擬伺服器新增至 DPA 和 DPC Systems Management。		✓	✓
查驗並測試電子郵件首頁功能。	✓	✓	✓
查驗安全遠端服務組態。	✓	✓	✓
設定 Dell SupportAssist 功能。	✓	✓	✓
執行在客戶部署驗證文件中的測試。	✓	✓	✓

ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Starter	AVE 或 NVE	DPA	DPC
服務任務			
完成和交付部署計畫。	✓	✓	✓
完成並傳送部署驗證文件。	✓	✓	✓
進行基本知識轉移。	✓	✓	✓

### ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus – Starter

此服務包含下列元件 (不超過列出的值)：

必要時最大服務數量	AVE 或 NVE	DDVE <sup>5</sup>	DPA	DPC	CDR
下列全部項目：					
伺服器數量 (虛擬) <sup>1</sup>	1	1	1	1	1
vProxy 主機數量	5				
vCenters <sup>2</sup> 數量	1	1	1	1	1
雲端提供商數目	1	1			1
DDVE Cloud Tier Unit 數目		2			
雲端資料移動原則的 MTree 數目		1			
測試 CDR 至雲端的 VM 數目 <sup>3</sup>					1
下列項目的彙總數：					
<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶端 / 外掛程式</li> <li>Networker 用戶端 / 模組</li> <li>VM 備份<sup>4</sup></li> </ul>	10				

<sup>1</sup> DPA 由兩個 VM 組成；一個 DPA Datastore、一個應用程式伺服器，且兩者都搭載 DPA 代理程式。

<sup>2</sup> 僅 1 個目標 vCenter 用於部署所有虛擬伺服器。

<sup>3</sup> Cloud Disaster Recovery (CDR) 設定為備份至雲端提供商。

<sup>4</sup> VM Backup 可包含映像層級的備份。

<sup>5</sup> DDVE 包括 DD Cloud Tier 設定。

**重要** - 就用戶端和 VM 數量而言，資料保護目標最多可包含 10 種混合環境。

進行本服務期間，DT Services 包括：

ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus - Starter	AVE 或 NVE	DDVE	DPA	DPC	CDR
服務任務					
收集服務所需的資訊。	✓	✓	✓	✓	✓
驗證環境符合所有軟硬體需求。	✓	✓	✓	✓	✓
與客戶見面，確認符合客戶環境和作業部署需求 (硬體、軟體和基礎結構)，並且向客戶提供所需實用更新的清單。	✓	✓	✓	✓	✓
開發並記錄虛擬伺服器解決方案設計和需求。	✓	✓	✓	✓	✓
向客戶提供適用的文件。	✓	✓	✓	✓	✓
審閱安裝前檢查清單。	✓	✓	✓	✓	✓
審閱和驗證客戶需求，以及客戶所規劃的模組、特色和功能的用途，確保全部都能得到妥善運用，以便為客戶提供最大價值。	✓	✓	✓	✓	✓
制定部署計畫中的部署設計和需求。	✓	✓	✓	✓	✓
在部署計畫中載明提議的架構。	✓	✓	✓	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓	✓	✓	✓
驗證虛擬伺服器先決條件。	✓	✓	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中部署虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中設定虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓	✓
整合備份功能的虛擬伺服器。	✓	✓			✓
執行測試，以確認虛擬伺服器部署和組態成功。	✓	✓	✓	✓	✓
安裝和設定應用程式和資料庫用戶端外掛程式或模組。	✓				

ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus - Starter	AVE 或 NVE	DDVE	DPA	DPC	CDR
制定分析工作、相關排程和報告、設計和需求，並將此項資訊記載於部署計畫中。			✓		
將部署與設定的虛擬伺服器新增至 DPA 和 DPC Systems Management。			✓	✓	
查驗並測試電子郵件首頁功能。	✓	✓	✓	✓	✓
查驗安全遠端服務組態。	✓	✓	✓	✓	✓
設定 Dell SupportAssist 功能。	✓	✓	✓	✓	✓
執行在客戶部署驗證文件中的測試。	✓	✓	✓	✓	✓
完成和交付部署計畫。	✓	✓	✓	✓	✓
完成並傳送部署驗證文件。	✓	✓	✓	✓	✓
進行基本知識轉移。	✓	✓	✓	✓	✓

### ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Enterprise Deployment

此服務包含下列元件 (不超過列出的值)：

必要時最大服務數量	AVE 或 NVE	DPA	DPC	DPS
下列全部項目：				
伺服器數量 (虛擬) <sup>1</sup>	1	1	1	1
vProxy 主機數量	5			
下列項目的彙總數：				
<ul style="list-style-type: none"> <li>用戶端 / 外掛程式</li> <li>Networker 用戶端 / 模組 (NMDA)</li> <li>VM 備份<sup>2</sup></li> </ul>	10			

<sup>1</sup> DPA 由兩個 VM 組成；一個 DPA Datastore、一個應用程式伺服器，且兩者都搭載 DPA 代理程式。

<sup>2</sup> VM Backup 可包含映像層級的備份。

**重要** - 就用戶端和 VM 數量而言，資料保護目標最多可包含 10 種混合環境。



在進行這些服務期間的服務人員人數：

<b>ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Enterprise Deployment</b>	<b>AVE 或 NVE</b>	<b>DPA</b>	<b>DPC</b>	<b>DPS</b>
<b>服務任務</b>				
收集服務所需的資訊。	✓	✓	✓	✓
驗證環境符合所有軟硬體需求。	✓	✓	✓	✓
與客戶見面，確認符合客戶環境和作業部署需求 (硬體、軟體和基礎結構)，並且向客戶提供所需實用更新的清單。	✓	✓	✓	✓
開發並記錄虛擬伺服器解決方案設計和需求。	✓	✓	✓	✓
向客戶提供適用的文件。	✓	✓	✓	✓
審閱安裝前檢查清單。	✓	✓	✓	✓
審閱和驗證客戶需求，以及客戶所規劃的模組、特色和功能的用途，確保全部都能得到妥善運用，以便為客戶提供最大價值。	✓	✓	✓	✓
制定部署計畫中的部署設計和需求。	✓	✓	✓	✓
在部署計畫中載明提議的架構。	✓	✓	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓	✓	✓
驗證虛擬伺服器先決條件	✓	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中部署虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中設定虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓
執行測試，以確認虛擬伺服器部署和組態成功。	✓	✓	✓	✓
安裝和設定應用程式和資料庫用戶端外掛程式或模組。	✓			
制定分析工作、相關排程和報告、設計和需求，並將此項資訊記載於部署計畫中。		✓		
將部署與設定的虛擬伺服器新增至 DPA、DPS 和 DPC Systems Management。		✓	✓	✓

### ProDeploy Plus for Data Protection Suite - Enterprise Deployment

	AVE 或 NVE	DPA	DPC	DPS
查驗並測試電子郵件首頁功能。	✓	✓	✓	✓
查驗安全遠端服務組態。	✓	✓	✓	✓
設定 Dell SupportAssist 功能。	✓	✓	✓	✓
執行在客戶部署驗證文件中的測試。	✓	✓	✓	✓
完成和交付部署計畫。	✓	✓	✓	✓
完成並傳送部署驗證文件。	✓	✓	✓	✓
進行基本知識轉移。	✓	✓	✓	✓

### ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus - Enterprise Deployment

此服務包含下列元件 (不超過列出的值) :

必要時最大服務數量	AVE 或 NVE	DDVE <sup>5</sup>	DPA	DPC	DPS	CDR
下列全部項目 :						
伺服器數量 (虛擬) <sup>1</sup>	1	1	1	1	1	1
vProxy 主機數量	5					
vCenters <sup>2</sup> 數量	1	1	1	1	1	1
雲端提供商數目	1	1				1
DDVE Cloud Tier Unit 數目		2				
雲端資料移動原則的 MTree 數目		1				
測試 CDR 至雲端的 VM 數目 <sup>3</sup>						1
下列項目的彙總數 :						
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 用戶端 / 外掛程式</li> <li>• Networker 用戶端 / 模組</li> <li>• VM 備份<sup>4</sup></li> </ul>	10					

<sup>1</sup> DPA 由兩個 VM 組成；一個 DPA Datastore、一個應用程式伺服器，且兩者都搭載 DPA 代理程式。

<sup>2</sup> 僅 1 個目標 vCenter 用於部署所有虛擬伺服器。

<sup>3</sup> Cloud Disaster Recovery (CDR) 設定為備份至雲端提供商。

<sup>4</sup> VM Backup 可包含映像層級的備份。

<sup>5</sup> DDVE 包括 DD Cloud Tier 設定。

**重要** - 就用戶端和 VM 數量而言，資料保護目標最多可包含 10 種混合環境。

進行本服務期間，DT Services 包括：

<b>ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus – Enterprise Deployment</b>	<b>AVE 或 NVE</b>	<b>DDVE</b>	<b>DPA</b>	<b>DPC</b>	<b>DPS</b>	<b>CDR</b>
<b>服務任務</b>						
收集服務所需的資訊。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
驗證環境符合所有軟硬體需求。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
與客戶見面，確認符合客戶環境和作業部署需求 (硬體、軟體和基礎結構)，並且向客戶提供所需實用更新的清單。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
開發並記錄虛擬伺服器解決方案設計和需求。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
向客戶提供適用的文件。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
審閱安裝前檢查清單。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
審閱和驗證客戶需求，以及客戶所規劃的模組、特色和功能的用途，確保全部都能得到妥善運用，以便為客戶提供最大價值。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
制定部署計畫中的部署設計和需求。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
在部署計畫中載明提議的架構。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
驗證虛擬伺服器先決條件。	✓	✓	✓	✓	✓	✓

**ProDeploy Plus for Data Protection Suite Plus –  
Enterprise Deployment**

	AVE 或 NVE	DDVE	DPA	DPC	DPS	CDR
在客戶的虛擬環境中部署虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
在客戶的虛擬環境中設定虛擬伺服器。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
整合備份功能的虛擬伺服器。	✓	✓				✓
執行測試，以確認虛擬伺服器部署和組態成功。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
安裝和設定應用程式和資料庫用戶端外掛程式或模組。	✓					
制定分析工作、相關排程和報告、設計和需求，並將此項資訊記載於部署計畫中。			✓			
將部署與設定的虛擬伺服器新增至 DPA、DPS 和 DPC Systems Management。			✓	✓	✓	
查驗並測試電子郵件首頁功能。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
查驗安全遠端服務組態。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
設定 Dell SupportAssist 功能。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
執行在客戶部署驗證文件中的測試。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
完成和交付部署計畫。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
完成並傳送部署驗證文件。	✓	✓	✓	✓	✓	✓
進行基本知識轉移。	✓	✓	✓	✓	✓	✓

下列內含在所有服務中的活動強調管理專案的啟動、規劃、執行和關閉，包括與利益相關者協調資源的交付和溝通：

- 管理分配給專案的 DT 服務資源。
- 與客戶指定的單一聯絡窗口合作，協調專案任務和分配到完成前述任務的資源。

- 為所有專案溝通和上報扮演單一聯絡窗口的角色。
- 確定互動流程和排程。
- 開發高階專案規劃，和關鍵路徑事件和里程碑。
- 召開籌備會議，以通盤檢視專案範圍、期望結果、溝通方案，以及必要資源的可用情形。
- 定期舉行狀態會議，以審核計畫流程、問題及潛在風險。會議舉辦的頻率將由客戶及 DT 服務雙方同意決定。
- 協調專案結案。

## 交付項目

DT 服務將為客戶提供與本服務相關的以下交付成果：

- 組態指南
- 部署計劃
- 部署驗證
- 知識轉移
- Pre-engagement 問卷

## 服務範圍變更

任何對於服務、排程、費用或本文件的變更，均須由 DT 服務和客戶雙方以書面達成同意。根據前述變更的範圍差異，DT Services 可要求另外一份工作聲明，其中詳細列出變更項目、擬議變更對於費用和排程的影響，以及雙方必須履行的其他相關條款。雙方任一方都可填寫專案經理所提供的「變更訂單表單」，要求變更範圍內的服務。

接獲「變更訂單」的當事方，可檢閱提議的變更內容，並對訂單進行 (i) 核准；(ii) 同意進一步研究，或是 (iii) 拒絕。依據「變更管理程序」所協定之變更，需待雙方均同意簽立後始得生效。

## 服務範圍排除

DT 服務僅須負責執行本文件明確指定的服務。所有其他服務、任務及活動均不在 Dell EMC 負責範圍內。

客戶將在 DT 服務可存取的任何系統上，持續維持執行最新版本的防毒應用程式，並掃描所有可交付成果及其用以交付的媒體。客戶有責任採取合理的資料備份措施，特別是在 DT Services 為客戶生產系統執行任何補救、升級或其他工作之前，客戶應備有每日備份流程和備份相關資料。在 DT Services 依據現有協議未被排除的資料遺失責任範圍內，DT Services 倘遇有資料遺失情事，其僅對假設客戶已適當備份資料之情況中累積之資料的回復，就其應盡的特定努力負有責任。

以下活動不包含在本文描述的範疇內：

- 所有 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 服務均有規劃元件。此元件之設計旨在蒐集客戶環境的相關資訊，以便順利執行整合與部署。此元件「無法」用來取代策略評估或設計服務。您可另外向 Dell 購買此等諮詢服務。
- 現有客戶資料中心環境的相關活動，例如安裝/解除安裝、設定/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，除非在上述專案範圍內明確說明。
- 不在上面「專案範圍」明確描述範圍的運算系統，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 Technologies 產品之間資料或應用程式的遷移。
- 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 Technologies 產品的作業。
- 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 可能會提供指示以幫助客戶為不受支援的產品完成安裝和設定。
- 機架之間、穿過牆壁、天花板或不同室內空間的接線佈線 (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。
- 直流電電源供應器間的連線。任何直流電 (DC) 電源與安全接地措施，均必須由合格的電工人員執行。

除了主服務協定或本協定 (若適用) 條款所提供的保固之外，本文並不賦予任何其他客戶適用保固。

## 客戶責任

**授予存取權限。**客戶聲明並保證，已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用受支援產品、其儲存的資料，以及其包含的所有硬體和軟體元件，以進行各項服務。如果客戶尚未取得上述使用權限，在客戶要求 Dell 執行服務之前，客戶應負責取得所需權限並支付相關費用。

**與電話分析師及現場技術人員合作。**客戶將配合任何 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。

**設備準備就緒。**客戶應負責將設備從其工作場所的接收區域移至安裝地點，隨後 DT Services 負責設備拆箱和安裝。

**現場義務。**在服務需要現場履行的情況下，客戶將提供其設施和支援產品供 Dell Technologies (無償) 免費、安全、充分地使用，包括充足的工作空間、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 (不得向 Dell Technologies 收取任何費用)。在服務需要客戶進行硬體安裝活動的情況下，在硬體產品安裝和佈線期間，客戶將提供必要的適用資源與工具 (不得向 Dell Technologies 收取任何費用)，並聯絡 DT Services 以尋求所需的專業指引。

**維持軟體與服務版本需求。**客戶之軟體及支援的產品必須符合 Dell 指定的最低版本，或依照 [support.dell.com](http://support.dell.com) 指定的支援產品組態。客戶亦需確實依 Dell 指示，安裝更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品符合維修服務資格。

**資料備份；移除機密資料。**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。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以防系統發生故障或資料遭到修改或遺失。此外，客戶應負責移除任何機密、專屬或個人資訊以及任何可移除媒體 (例如 SIM 卡、CD 或 PC 卡)，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裝置；
- 由於在將「支援產品」退還 DELL 之前，未能先移除「支援產品」內的所有 SIM 卡或其他可移除媒體裝置而產生的資料或語音費用；
- 系統或網路無法使用；
- 及/或 Dell 或協力廠商之任何行為或疏失 (包含過失)。

Dell 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。退還「受支援的產品」或其零件時，客戶僅應退還技術人員在電話中要求的受支援產品或零件。

DT Services 不會用於現有的 iSCSI 環境組態變更。

**協力廠商保固。**Dell 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell 製造的硬體或軟體。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 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。第三方的保固或因此等保固服務所造成的影響，Dell 概不負責。

客戶的其他責任如下：

- DT 服務依必要性提供適當的客戶機組人員、技術人員和業務人員進行服務。
- DT 服務人員於工作站提供服務，讓客戶能存取本文件中所提及之軟體。
- 將主要聯絡人和授權窗口指派為客戶專案經理。此單一聯絡窗口將負責解決問題、活動排程、會談排程，以及資料蒐集和傳播。專案承辦人負責確保遵循與客戶之間的規章。
- 提供 DT Services 人員客戶系統和網路 (包括但不限於遠端系統和網路存取)、目前流程和標準程序、工作流程圖表、架構設計 (Visio 或等效資料) 的存取權，以及將參與知識轉移的資源人員 (若適用)。
- 執行期間，請依需求指派一項主要技術資源，作為客戶與 DT 服務之間單一的技术聯絡窗口。
- 依需求讓 DT 服務 (或授權代理) 使用適當的系統維護視窗，以準備設備。
- 視需要為施作團隊、所有廠商和第三方廠商提供技術支援。

- 承擔網路連線、效能及組態問題的所有責任。
- 維護適當設定的硬體/作業系統平台，以支援服務，並在開始服務之前準備正確設定的伺服器。

## 服務排程

除非雙方另以書面約定同意，否則服務起始日期預定為 DT 服務收悉並批准客戶訂購此項服務之訂單後的兩 (2) 週內。

客戶可在 DT Services 開立發票日期起十二 (12) 個月內享有此處所列之服務 (以下稱「服務期間」)。除非另有 DT Services 同意，否則服務將於服務期間的最後一天自動到期。無論在任何情況之下，客戶均無權就服務的任何未使用部分進行賒帳或取得退款。

除下表另有指明的時間，Dell 的上班時間為週一至週五 (客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點)。

國家/地區	一般 DT Services 上班時間
哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、瓜地馬拉、宏都拉斯、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加、瑞典	上午 8 點至下午 5 點
澳洲、中國、香港、日本、韓國、馬來西亞、紐西蘭、新加坡、台灣、泰國	上午 9 點至下午 5 點
阿根廷、法國、印度、義大利、巴拉圭、烏拉圭	上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	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

某些維修服務活動可根據客戶要求及當地的法規，於一般 Dell 上班時間以外的時間進行。除非與 DT Services 事先另有約定，否則工作時間每天累計最多 8 小時。任何活動均不得安排於當地的國定假日期間執行。

本文所述服務收費將依適用的服務提供者報價指定費用，採固定價格標準。

服務將使用服務提供者的標準交付模式交付，這可能包括引導式硬體安裝、現場和/非現場交付服務。如果客戶要求不同的交付模式，則費用、開支、工作範圍和/或排程必須根據本文「服務範圍變更」章節進行修改。如果客戶未依照「服務範圍變更」章節授權前述變更，服務提供者和客戶均同意此揭服務將採用服務提供者的標準交付模式。(不適用於預先排除使用現場交付服務的美國政府或美國境內互動)。

發票於服務提供者收到客戶的採購訂單並批准後發出。

客戶授權服務提供者可於服務發生變更或例外情況時開具發票，且客戶應支付前述情況相關的額外金額。



## Dell Technologies Services 條款與條件

本文件是由下面適當銷售說明中所定義之客戶 (以下稱「客戶」) 與您的銷售訂單中指定之適用 Dell Technologies Services 銷售實體 (以下稱「Dell Technologies」) 之間共同簽訂，其中規定了前開客戶與 Dell Technologies 聯繫以茲提供本文所述服務的業務範圍及其他事宜。

**Dell Technologies 對客戶的直接銷售：**本文件和內容中詳述服務的履行，必須遵守 (i) 客戶與 Dell Technologies 之間最近簽署，其中包含指定用於專業服務的條款及條件的協議 (以下稱「現有協議」)；(ii) 如果沒有前開協議，則為 Dell Technologies 就下面指定之專業服務的標準條款及條件。如本文件與您的現有協議之間發生衝突，則應以本文件為準。

**Dell Technologies 授權經銷商對客戶的銷售：**如果您是依本文詳載方式透過 Dell Technologies 授權轉售商購買服務，則本文件僅用於提供說明和資訊，而未建立您與 Dell Technologies 之間的合作關係，或任何權利或義務。這類服務只受您與您的 Dell Technologies 授權轉售商之間的協議規範。Dell Technologies 允許您的 Dell Technologies 授權轉售商向您提供本文件。您的 Dell Technologies 授權轉售商可能會安排 Dell Technologies 代表轉售商執行全部或部分服務。

**從 Dell Technologies 對 Dell Technologies 授權轉售商的銷售：**本文件和內容中詳述服務的履行必須遵守您 (以下稱「合作夥伴」) 與 (i) 任何簽署產品和服務訂購協議；或者 (ii) 經正確簽署之任何獨立專業服務協議 (以下稱「PSA」) 之 Dell Technologies 實體間同意成立的專業服務條款及條件；且當兩者同時存在時，應以較晚生效之文件為準；(iii) 如果前述協議均闕如，即以後面指定的 Dell Technologies 的專業服務標準條款及條件為準。合作夥伴確認並同意：(a) 其與客戶 (以下稱「終端使用者」) 就本文詳述服務的協議並非 Dell Technologies 的合同；(b) 合作夥伴沒有任何權利或權力約束 Dell Technologies 任何承諾，除非由 Dell Technologies 書面明確同意，而且不得以其他聲明方式或聲稱具足前面約束；(c) 終端使用者不是本文件或 Dell Technologies 與合作夥伴之間任何其他協議的第三方受益人；(d) 本文件提到的所有「客戶」都是指購買服務的合作夥伴；(e) Dell Technologies 必須在遵守合作夥伴的義務前提下佈建服務，且其終端使用者也應根據前述終端使用者的服務佈建方式接受該項義務條款約束。合作夥伴應確保前開終端使用者遵守適用的義務規定。終端使用者如果無法達成前開義務，則因最後造成無法履行義務的任何情況，Dell Technologies 一概不予負責。如果本文件與上述 (i) 和 (ii) 中引用的協議發生衝突，則應以本文件為準。

本文件以下列條款及條件為準：

**1.1 期限；終止。**本文件從前面「服務排程」一節指定的日期開始生效，且除非因違規而終止，否則將按照其條款繼續。當另一方經指控違反本文重要條款時，任一方可透過書面通知另一方。收受者自收到前開通知之日起，有三十 (30) 日曆日時間進行修正 (下稱「修正期間」)。倘經通知的收受者未能在修正期間內進行修正，則該通知寄送者可選擇寄送書面通知終止本文件，則該通知將於收受後生效。

**1.2 授予交付成果中的授權。**在客戶支付 Dell Technologies 應得所有金額的前提下，雙方當事人同意，(i) 客戶應擁有交付成果 (定義如下) 部分的所有著作權，其僅包括 Dell Technologies 為履行 Dell Technologies 據此規定的義務，所編寫並向客戶交付的書面報告、分析和其他工作文件；並且 (ii) 對於由指令檔和程式碼組成的交付結果部分，

Dell Technologies 授予客戶一份非排他性、不可轉讓、不可撤銷 (除有違反本文件規定者外) 的永久性權利，據此使用、複製和創造衍生作品的權利 (無轉授權的權利)，以供客戶的內部業務運作 (如同本文所預期)。本條所授予的授權不適用於 (a) 客戶提供的材料，以及 (b) 根據個別單獨協議而以授權或其他方式提供的其他 Dell Technologies 產品或項目。「交付成果」是指 Dell Technologies 在履行本文義務的框架下，向客戶交付的任何報告、分析、指令檔、程式碼或其他工作結果。

**1.2.1 客戶提供的材料。**客戶不會放棄其所提供以讓 Dell Technologies 在服務執行時得以使用材料的任何權利。根據客戶對其提供材料的專屬權利 (定義如下)，客戶授予 Dell Technologies 非排他性、不可轉讓的權利，僅得用於為客戶權益履行 Dell Technologies 依據本文規定的義務。

**1.2.2 保留專有權利。**對於未明確授予另一方的專有權利，各方皆保留之。Dell Technologies 不應限制開發、使用或行銷與本協議規定提供的交付成果或專業服務類似的服務或產品，或在使用交付成果或為任何其他專案執行類似專業服務時，限制開發、使用或行銷遵守 Dell Technologies 對客戶的保密義務的服務或產品。「專有權利」是指當事人一方所有的專利、版權、營業秘密、方法、構想、概念、發明、專門知識、技術或其他智慧財產權。

**1.3 機密資訊；公開揭露。**「機密資訊」是指任何標註有「機密」、「專屬」或任何其他類似用語的資訊，或就其性質推論具有機密性，或尚為口頭揭露，在揭露時指明為機密，而於其後兩 (2) 周內，以實體形式進行彙總，經適當標註並提供的資訊。保密資訊不包括下列資訊：(i) 由收受方合法擁有，且無來自揭露方先前的保密義務；(ii) 公眾所知悉的事；(iii) 由第三方合法提供收受方無保密限制的資訊，或 (iv) 由收受方獨立開發，而未參考揭露方的機密資訊者。各方應 (a) 僅為行使或據其履行權利，或履行相關義務的目的時，可使用另一方的機密資訊；(b) 使用與收受方為保護自身資訊 (其性質和重要性與機密資訊相似) 相當的一般性注意程度 (不低於合理注意的使用)，以避免向第三方揭露任何由另一方揭露的機密資訊，其期限自揭露之日起至此後三 (3) 年；但下列資料不在此限：(1) Dell Technologies 在提供服務方面可能取得的客戶資料，這些資料應維持其機密性，直到上開例外規定有所適用為止；(2) 由 Dell Technologies 專屬權利全部或一部組成的機密資訊，或包含或顯示 Dell Technologies 專屬權利的機密資訊，收受方無論何時均不得揭露。儘管有上述規定，收受方在下列情形仍得揭露機密資訊：(A) 依據本協議履行義務或行使權利的目的範圍內，只要該關係企業遵守上開規定，收受方可向其關係企業揭露機密資訊；(B) 在法律規定範圍內的揭露 (前提是收受方已立即通知揭露方)。「關係企業」是指分別由 Dell Technologies 或客戶控制，或控制 Dell Technologies 或客戶，或與 Dell Technologies 或客戶受到共同控制的法人實體。「控制」是指擁有超過 50% 的投票權或所有權利益。各方在未得另一方事先書面核准 (不得無故不為核准) 之前，不應授權或協助他人，以任何方式發起、製作、發行或發表與本文件有關的任何書面宣傳、新聞稿、行銷附屬品或其他出版物或公告。

**1.4 付款。**客戶應在 Dell Technologies 開立發票後三十 (30) 天內，以 Dell Technologies 發票上相同的貨幣，全額支付任何 Dell Technologies 發票金額，併同其後每月 1.5% 或最高法定利率，以較低者為準。本協議規定客戶應付給 Dell Technologies 之費用不包括所有 VAT、銷售、使用、消費、預扣、個人財產、商品和服務等稅項，以及其他因客戶採購訂單所生的稅金、規費、關稅，其應由客戶支付或退還，但基於 Dell Technologies 淨收益課徵的稅金，不在此限。倘客戶被要求預扣稅金，客戶可將任何預扣收據轉寄給 Dell Technologies，電子郵件地址為 [tax@emc.com](mailto:tax@emc.com)。

**1.5 保固；保固免責聲明。** Dell Technologies 應依據業界公認標準，以技術嫻熟方式執行服務。客戶必須在執行服務適用部分後十 (10) 天內，通知 Dell Technologies 任何無法執行的情況。對於 Dell Technologies 之任何無法履行情況時的全部責任和客戶唯一的補救措施，是由 Dell Technologies 基於自身選擇，(i) 修正此類故障；且/或 (ii) 終止本文件，並退還相當於已收取的費用中無法履行部分。除非本保固一節條文明確規定，且在適用法律允許的最大範圍內，**DELL TECHNOLOGIES (包括其供應商)** 不以書面或口頭方式提供任何其他明示擔保，並且免於所有暗示擔保。根據適用法律允許的範圍內，所有其他保證皆明確排除，包括但不限於適售性、特定目的適用性、所有權和非侵權等默示保證，以及根據法令、法律運作、交易或履行過程，或貿易慣例所生的任何保證。

**1.6 賠償責任限制。** 針對任何據此提供的支援服務所產生之索賠，**DELL TECHNOLOGIES** 所有的賠償責任和客戶唯一的排他性救濟措施，應限於由 **DELL TECHNOLOGIES** 單方過失且已經證實之直接損害，且其金額不超過客戶已向 **DELL TECHNOLOGIES** 支付據此履約服務之金額。除關於侵害 **DELL TECHNOLOGIES** 智慧財產權的索賠外，任一方均對另一方之特殊性、衍生性、懲戒性、附帶性或間接性損害 (包含但不限於利潤和營收之損失、資料遺失及/或使用損失) 負有責任，即使已得知有前開損失之可能性亦然。

**1.7 其他。** 根據本文所述全部目的，雙方應作為獨立承包商。此處包含的任何內容，在任何目的下，均不應視為構成任一方作為另一方的代理人或代表，或雙方作為合資事業或合作夥伴的情形。任一方對另一方的作為或不作為均無須負責，且未經另一方事先書面核准，任一方均無權以任何方式為另一方發言、代表另一方或使另一方負擔義務。任一方應遵守所有適用的出口法律、命令和法規，並獲得所有必要的政府許可、執照和批准。明文禁止違反美國法律，包括美國出口法律。根據本文件進行之交易如發生在美國境內應受美國麻薩諸塞州聯邦之法律所管轄；且當交易發生在美國境外時，應接受設有 Dell Technologies 實體的國家/地區之法律所管轄。《聯合國國際貨物買賣契約公約》不適用。

版權所有 © 2021 Dell Inc. 或其子公司。保留所有權利。Dell、EMC、Dell EMC 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。Dell® / EMC® / Dell EMC® 等品牌商標將可能同時出現在戴爾易安信企業級產品 (包括硬體和軟體)、產品相關資料及戴爾易安信官方網站。如果您對戴爾易安信產品有任何疑問，請聯繫您的銷售代表。其他商標是屬於其各自擁有者之商標。