

服務描述

ProDeploy Plus for PowerMax x500

本服務描述所述之服務 (以下稱「**服務**」) 係 Dell Technologies (以下稱「**Dell**」) ProDeploy Infrastructure Suite (以下稱「**ProDeploy Suite**」) 的一部分，係以多階層方案提供，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**」)。基礎架構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**」)，以及如附錄 A 所述之相關的新增基礎架構級軟體與硬體、升級或資料管理 (以下統稱「**補充部署服務**」)。

Dell 很榮幸能依據本服務描述提供服務。客戶 (如本文稍後定義) 的報價單、訂單或使用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**」) 將包括客戶所購買之服務的名稱和可用的服務選項。本服務描述是由訂單定義的客戶 (以下稱「**客戶**」) 與該訂單指定的適用 Dell 銷售實體之間共同簽訂。如需其他協助，或索取客戶服務合約或訂單複本，請聯絡客戶 Dell 銷售代表。

目錄

服務概觀	2
服務供應結構	3
ProDeploy Infrastructure Suite	3
服務類型	3
專案範圍	4
專案管理	6
Extended Day-One Planning	6
實作 CloudIQ Cyber Security 最佳實務與原則	7
額外部署時數	7
交付項目	8
服務範圍變更	8
服務範圍排除	8
客戶責任	9
服務排程	11
Dell 條款與條件	12
附錄 A: 補充部署服務	16

服務概觀

這項產品提供 PowerMax 解決方案，內容包括為 PowerMax x500 陣列進行實體硬體安裝、部署和設定。服務交付時會使用區域內和現場資源。

ProDeploy Plus for PowerMax 2500

這項服務內容是提供實體安裝新的 PowerMax 2500 陣列、開啟其電源，並針對其線上作業進行設定，接著在客戶環境中對其進行實作，支援該環境中的服務等級。這包括為最多四 (4) 部使用相同或不同作業系統的主機初始隨需分配儲存裝置，以及將最多十六 (16) 台主機設定為使用下列一或多個儲存通訊協定類型的陣列連線：

- FC SAN 區域
- iSCSI 目標組態
- NVMe/TCP 直接探索 (手動，或若已設定於客戶環境中，使用 SmartFabric 儲存軟體 [SFSS])

此服務提供在 Unisphere for PowerMax 管理應用程式上的知識轉移。

ProDeploy Plus for PowerMax 8500

這項服務內容是提供實體安裝新的 PowerMax 8500 陣列、開啟其電源，並針對其線上作業進行設定，接著在客戶環境中對其進行實作，支援該環境中的服務等級。這包括為最多四 (4) 部使用相同或不同作業系統的主機初始隨需分配儲存裝置，以及將最多十六 (16) 台主機設定為使用下列一或多個儲存通訊協定類型的陣列連線：

- FC SAN 區域
- iSCSI 目標組態
- NVMe/TCP 直接探索 (手動，或若已設定於客戶環境中，使用 SmartFabric 儲存軟體 [SFSS])

此服務提供在 Unisphere for PowerMax 管理應用程式上的知識轉移。

PowerMax x500 陣列將於下列任一環境進行安裝：

- 僅限大型主機環境
- 或
- 大型主機和開放式系統 (混合) 環境

需要共同交付 *Implementation for PowerMax for Mainframe* (適用大型主機之 PowerMax 實作) 自訂服務。

注意：

- 若要為其他主機隨需分配儲存裝置，請使用 ProDeploy Plus for PowerMax x500, Add Two Hosts 服務。
- 若要部署 SFSS，請使用 ProDeploy Plus for SmartFabric Storage Software 服務。
- 可能需要 Online Code Load (線上程式碼載入) 和/或 Re-image (重新建立映射)，並將在安裝指令檔期間完成 PM 會通知 SA 或 FSE 此時需要授權，且必須在系統安裝期間套用。

服務供應結構

ProDeploy Infrastructure Suite

ProDeploy Infrastructure Suite 包含下列三 (3) 個方案層級。

- **Basic Deployment** – 為客戶提供現場開箱、硬體元件安裝，以及遠端專案管理。
- **ProDeploy** – 提供客戶 3 種交付選項：1) 遠端；2) 混合式；或 3) 現場。個別交付模式都會提供安裝、設定及遠端服務規劃和專案管理。
- **ProDeploy Plus** – 協助客戶在現場進行產品硬體安裝、設定與驗證，並提供區域內專案管理。依 Dell Technologies 決定的資源可用性而定，可在區域內或遠端完成的服務規劃。

上述層級提供不同的交付模式，並提供依產品和服務而異的特定選項。下列定義適用於 DT 交付模式：

- **遠端**資源可能位於 Dell Technologies 卓越中心 (COE) 所在的地點，或位在與客戶要安裝和設定產品的地點相同的國家或地區內，由 Dell Technologies 決定。
- **現場**資源將位於客戶要安裝和設定產品的地點內。
- **區域內**資源將位於與客戶要安裝和設定產品的地點相同的國家或地區內。

交付工作	交付資源模式				
	Basic Deployment	ProDeploy Remote	ProDeploy Hybrid	ProDeploy Onsite	ProDeploy Plus
專案管理	遠端	遠端	遠端	遠端	區域內
服務規劃 ¹	不適用	遠端	遠端	遠端	遠端
開箱和安裝硬體	現場	透過引導式協助由客戶完成	現場	現場	現場
產品的設定	不適用	遠端	遠端	現場	現場
驗證	不適用	遠端	遠端	現場	現場

¹ 所有 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 服務方案均有規劃元件。規劃元件旨在收集客戶環境的相關資訊，以確保整合和部署成功。此元件無法取代策略評估或設計服務，而此類諮詢服務可另行向 Dell 購買。

服務類型

我們提供兩種服務類型：主要服務和附加服務。

「**主要服務**」適用於最近購買的特定硬體和/或軟體平台部署，或在個別訂單中購買的硬體和/或軟體平台上的「**補充部署服務**」。訂單將主要服務標識為 Basic Deployment、ProDeploy 或 ProDeploy Plus，其後加上 <產品家族> 等資訊，必要時會有 <其他識別符>。例如，*ProDeploy Plus for PowerMax*。

訂單將「附加服務」標識為「Add-on」。附加服務可以結合相同交付模式中的任何主要服務。有些附加服務可能包括一系列服務選項，客戶將於服務銷售後或啟用服務的時候選擇這些子服務。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。如需有關特定附加服務的其他資訊，請參閱「補充服務附錄」一節。

專案範圍

在客戶滿足本服務描述「客戶責任」細項的前提下，Dell 人員或授權代理 (以下稱「Dell 服務人員」) 應與客戶的員工密切合作，以執行下列指定服務。

此服務包含下列元件 (不超過列出的值)：

範圍數量	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
陣列數量：1	1	1
主機數量	4	4
區域數量	16	16
儲存裝置磁碟區總數	60	60

在進行本服務期間，服務人員：

範圍任務	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
與客戶確認客戶達成環境和作業實作需求 (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。	✓	✓
準備討論客戶所要求的警示通知。	✓	✓
確保客戶有 Unisphere 警示通知的一個或多個通知方法設定。	✓	✓
收集並檢查客戶提供的輸入資訊 (經由企業交付入口網站 (EDP) 所提交的文件)，確保已提供可成功設定儲存裝置陣列的全部必要資訊。	✓	✓
驗證環境符合所有軟硬體需求。	✓	✓

範圍任務	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
架構建設參與解決方案。	✓	✓
在部署計畫文件中載明提議的架構。	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓
驗證設備是否位於現場符合電源和纜線需求的適當位置。	✓	✓
驗證必要的產品授權	✓	✓
確認場址需求。	✓	✓
放置系統外框。	✓	✓
安裝並設定必要的陣列： <ul style="list-style-type: none"> • 連接交流電源。 • 設定用於線上作業的陣列，包括設定遠端數據機支援連接能力 (如需要)。 	✓	✓
將乙太網路纜線連接至 MSM，以啟用 eMGMT 作業。	✓	✓
設定 eMGMT IP 介面。	✓	✓
設定 eVASA IP 介面 (如適用)。	✓	✓
安裝並設定 ESE。	✓	✓
啟用 CloudIQ。	✓	✓
設定外部 NTP server for Cloud Mobility。	✓	✓
啟用客戶同意的 Unisphere 警示，並設定通知機制。	✓	✓
為主機部署設定 SAN 區域劃分。	✓	✓
使用 FC、iSCSI 或 NVMe 傳輸通訊協定 (或合併使用) 連接客戶提供的主機。	✓	✓
建立儲存群組 (上層與下層)。	✓	✓
建立快照原則，並根據需求指派給儲存群組。	✓	✓
為每個主機隨需分配儲存裝置資料。	✓	✓

範圍任務	ProDeploy Plus for PowerMax x500	
	ProDeploy Plus for PowerMax 2500	ProDeploy Plus for PowerMax 8500
驗證從儲存裝置到主機的連線能力。	✓	✓
驗證主機可存取已隨需分配的儲存裝置磁碟區。	✓	✓
確認安裝及/或設定結果正確無誤。	✓	✓
進行基本知識轉移。	✓	✓
完成和交付部署計畫。	✓	✓
完成並傳送部署驗證。	✓	✓

專案管理

下列內含在所有服務中的作業內容 (包含客戶選定的補充部署服務)，強調管理專案的起始、規劃、執行和結案，包括資源調度和與利益關係人協調：

- 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。
- 決定參與的程序和排程。
- 開發包含關鍵路徑事件和里程碑的高階專案計畫。
- 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 Services 雙方同意決定。
- 協調專案結案。

Extended Day-One Planning

客戶如購買服務以搭配特定支援產品使用，可在專案籌備會議期間享有 Dell Technologies Services Extended Day-One Planning (延長第 1 日規劃)，並於專案規劃階段由規劃資源進行審查。這項 Extended Day-One Planning (延長第 1 日規劃) 所提供其他機會的詳細資料，可強化、升級或補充目標部署的產品/技術。客戶可以與其客戶團隊合作，共同審查業務挑戰和期望的成果，並判斷哪些服務有助於達成這些需求。

實作 CloudIQ Cyber Security 最佳實務與原則

客戶如果購買服務以搭配特定支援產品使用，可在依照 CloudIQ Cyber Security 指引的產品設定步驟期間獲得 Dell Technologies Services 安全性指引。這份安全性指引可提供特定產品在使用 Dell 所開發安全性最佳實務之各種建議安全性設定的檢閱和實作。

主要功能 (因產品而異) 也可能包括下列一或多項功能：

- 聯合檢閱適用支援產品之 CloudIQ Cyber Security 建議安全性設定。
- 套用客戶所需的安全性設定至新部署的支援產品。
- 建立 CloudIQ Cyber Security 中、符合客戶所需安全性設定的一或多個評估計劃範本。
- 套用評估計劃範本至新部署的支援產品。

注意：新部署的產品可能需要等待長達 48 小時才會出現在 CloudIQ Cyber Security 入口網站。在某些情況下，客戶必須在 ProDeploy Plus Service 完成後套用評估計劃範本。

這個元件不是用於取代特定產品的全方位安全性評估或 STIG 強化服務。

額外部署時數

客戶如果購買 ProDeploy Plus Services 以搭配特定支援產品使用，可以獲得以客戶為主工作的額外部署時數 (以下稱「額外時數」)。實際獲得的「額外時數」將依不同產品而異，且您的銷售或交付團隊可提供這些額外時數在數量和使用方式的詳細資訊。無論購買多少 SKU，每 ProDeploy Plus 專案的額外時數上限均為 40 小時。

這些「額外時數」僅能在部署服務期間，搭配現有部署團隊使用。這段時間不得保留供日後使用，亦不得用於非 Dell 或無關的產品或服務。在這些服務完成之後，任何剩餘的額外時數都將失效，且您不會收到任何未使用額外時數的退款。

交付專案團隊將會提供「額外時數」建議使用案例的詳細資料。「額外時數」的使用必須獲得 Dell 與客戶雙方同意。

服務機會將依不同產品/技術而異，可能包括但不限於如下項目：

- 在規劃期間達成協議的額外文件。
- 關於您所選擇主題的額外知識轉移。
- OpenManage、SupportAssist 和/或 CloudIQ 的額外組態。
- 與專案經理達成協議的額外組態。
- 以客戶為主測試 (效能、容錯移轉等)，實際依可用時間而定。
- 現有 Dell 伺服器上的 NIC 組態變更 (適用新的 VLAN)。
- 重新整理、清理或標記現有纜線。

- 在現有的 Dell 網路裝置上新增 VLAN。
- 提供其他服務活動，實際根據所部署的產品/技術而異。與 ProDeploy 專案團隊討論建議「額外部署時數」用途。

交付項目

DT Services 將提供客戶與本服務相關的交付項目如下：

- 部署計劃
- 部署驗證

在完成交付項目之後，DT Services 把交付項目提交給客戶，並附上 DT Services 提供的驗收表單。此聘僱之完成與驗收程序包含下列：

- 客戶將在七 (7) 個日曆日內 (以下稱「驗收期間」) 檢閱每個交付項目，以確定每個交付項目是否在所有重大層面均符合驗收條件。
- 如果交付項目在所有重大層面均符合驗收條件，客戶將在驗收期間結束前，透過驗收表單向 DT Services 提交書面驗收確認。
- 對於因不符或瑕疵而無法驗收的交付項目，客戶將在驗收表單上指出退回的詳細原因，並在驗收期間內將驗收表單連同退回的相關交付項目一併送回 DT Services (以下稱「退回通知」)。
 - 收到退回通知後，DT Services 會在必要的範圍內盡速修正任何瑕疵或不符之處，讓各交付項目在所有重大層面均符合本 SOW 的要求及其驗收條件。
 - 之後，DT Services 將連同驗收表單一併重新提交修改後的交付項目給客戶，並重複上述程序。不過，對於每個重新提交的交付項目，客戶僅會檢查 DT Services 是否已修正退回通知所註明的瑕疵或不符之處。
 - 如果客戶未能在適用的驗收期間結束前提供上述退回通知給 DT Services，則認定為已驗收相對應的交付項目。
 - 如果客戶在交付項目首次重新提交後發出退回通知，DT Services 可以終止本協議。

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 Services** 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，並掃描所有交付項目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。
- 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 Technologies** 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

存取權限的授權單位。 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** 負責設備開箱和安裝。

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。

維持軟體與版本需求。客戶將依照 <https://www.dell.com/support/> 中對於所支援產品的說明，讓軟體及支援的產品維持符合 Dell 規定之最低版本或組態。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。

備份資料及移除機密資料。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；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 抽取式媒體裝置損壞或遺失；
- 在將「受支援的產品」退還給 Dell 之前，未能先移除該受支援產品內的所有 SIM 卡或其他抽取式媒體裝置而產生資料或語音費用；
- 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 不負責恢復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 將不負責現有的 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。凡是第三方保固或本服務對此等保固造成的影響，Dell 一律概不負責。

其他客戶責任。以下為客戶的其他責任：

- 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。
- 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。
- 執行期間，請依需求指派一項主要技術資源，作為客戶與 DT 服務之間單一的技術聯絡窗口。
- 提供 DT 服務，並列出所有客戶提供的硬體，以驗證設備是否符合支援矩陣和適用的相容性矩陣。

- 確認任何新的非 Dell 系統元件所需的所有現場準備工作都已完成。客戶也將確認其設施 (或透過第三方所提供的設施) 能夠接受並支援在專案開始日期之前從 Dell Technologies 訂購的任何新產品。包括 (但不限於) 足夠的 HVAC、電源、占地空間、安全性設施等。
- 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。
- (根據需要) 實施通訊基礎結構和元件。
- 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。
- 以其自己的成本和費用，提供 DT 服務完成專案所需的所有第三方授權和維護協定。
- 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。
- 開始服務之前，請取得所有必需的 Dell 產品個別合約的授權及相關維護支援。
- 允許 DT 服務發佈任何必要的文檔，以便在執行服務之任何地點皆遵循法規的規定提供服務。
- 請確定任何現場特定和/或地點到地點的網路基礎結構都已到位且運作正常。
- 管理所有內部變更控制程序和說明文件，包括與應用程式和企業擁有者的協調。
- 本服務開始前，請確認所有環境、技術及作業需求皆達到標準。

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 Dell 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 Dell 發票日期起十二個 (12) 個月內享有此處所述的服務 (下稱「服務期間」)。除非另有 Dell 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	Dell 正常上班時間
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 Dell 正常上班時間以外的時間進行。工作時間為每天累計最多 8 小時，除非與 Dell 另有約定。任何活動均不得安排於當地的國定假日期間執行。

本服務描述所述服務收費將依適用的個別 Dell 報價指定費用，採固定價格標準。

本服務將使用由服務供應結構所定義的 Dell 標準交付模式交付，其中可能包括引導式硬體安裝、現場和/或遠端的服務交付。如果客戶要求不同的交付模式，則費用、開支、工作範圍和/或排程必須根據本服務描述「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，Dell 和客戶均同意此揭服務將採用 Dell 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 Dell 收到客戶的採購訂單並批准後發出。

客戶授權 Dell 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 條款與條件

Dell 對客戶的直接銷售：本服務受客戶與 Dell 法人另行簽訂之主服務協議所規範，該協議內文明確授權本服務銷售事宜。若無此等明確授權本服務的協議，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	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 授權轉售商購買服務
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	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicesdescriptions	服務描述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。

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 授權轉售商購買服務
亞太地區- 日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicesdescriptions	服務描述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	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicesdescriptions 。 此外，位於法國、德國和英國的客戶，可以選擇下列適用的 URL： 法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： Dell.co.uk/terms	服務描述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。

Dell 授權轉售商對客戶的銷售：如果您是依本文詳載方式透過 Dell 授權轉售商購買服務，則本文件僅用於提供說明和資訊，而非建立您與 Dell 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 授權轉售商之間的協議規範。Dell 允許您的 Dell 授權轉售商向您提供本服務描述。您的 Dell 授權轉售商可能會安排 Dell 代表轉售商執行全部或部分服務。

Dell 對 Dell 授權轉售商的銷售：本服務描述和內容中詳述服務的履行必須遵守您 (下稱**合作夥伴**) 與 (i) 任何已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之 Dell 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，即以前面指定之 Dell 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 的合同；(b) 合作夥伴沒有任何權利或權力約束 Dell 任何承諾，除非由 Dell 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) 終端使用者不是本服務描述或 Dell 與合作夥伴之間任何其他協議的第三方受益人；(d) 本服務描述提到的所有「客戶」都是指購買服務的合作夥伴；(e) Dell 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 一概不予負責。如果本服務描述與上述 (i) 和 (ii) 中引用的協議發生衝突，則應以本服務描述為準。

下列條款與條件亦適用於本服務：

1.1 期限；終止。本服務描述從前面「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。當對方涉嫌違反本服務描述重要條款時，一方應透過書面通知對方。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 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 為履行 Dell 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) 對於由指令碼和程式碼組成的交付項目部分，Dell 授予客戶一份非排他性、不可轉讓、不可撤銷 (除有違反本服務描述規定者外) 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 產品或項目。「**交付項目**」是指 Dell 在履行本服務描述義務的框架下，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 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 非排他性、不可轉讓的權利，僅得用於為客戶權益履行 Dell 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 不應限制開發、使用或行銷與本協議規定提供的交付項目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 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 付款。客戶應在 Dell 開立發票後三十 (30) 天內，以 Dell 發票上相同的貨幣，全額支付 Dell 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 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 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，電子郵件地址為 tax@dell.com。

1.4 保固；保固免責聲明。 Dell 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 任何無法執行的情況。對於 Dell 無法履行的全部責任和客戶唯一的補救措施，是由 Dell 自行選擇 (i) 修正此類故障；及/或 (ii) 終止本服務描述，並退還相應於無法履行部分所收取的任何費用。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 (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。

1.5 賠償責任限制。 針對任何根據本服務描述提供的支援服務所生索賠，DELL 賠償責任總額和 OEM 的唯一和排他性救濟措施，應限於由 DELL 單方過失造成的直接損害，且其金額不超過客戶在過去 12 個月就索賠事件，根據本服務描述向 DELL 支付履約服務的金額。除關於侵害 DELL 智慧財產權的索賠外，無論任一方均不對任何人就特殊性、衍生性、懲戒性、附帶或間接損害，或利潤及營收損失、資料遺失和/或使用損失，或替代產品或服務之採購負有賠償責任，即使以得知有前開損失之可能性亦然。

1.6 其他。

1.6.1. 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。根據本服務描述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 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。

1.6.2. 客戶同意，於協議效期屆滿後，凡續約、修改、延長或繼續使用服務，均根據當時最新之服務描述進行檢查，詳細內容請參閱 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms-of-sale>

1.6.3. 隱私權：Dell Technologies Services 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務描述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。

1.6.4. 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) 本服務描述；(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。

1.6.5. 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 或 DellEMC.com 網站，或在 Dell 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，即代表您同意遵守本服務描述及其中所納入以供參考之協議。如果您代表公司或其他法律公司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/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

附錄 A: 補充部署服務

「補充部署服務」屬於額外的部署服務，它能補強新的部署或補充已部署的 Dell Technologies 解決方案。下列的補充部署服務是以上述的 ProDeploy Enterprise Suite 附加品或獨立產品方式銷售：

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500

這項服務會提供實體安裝多重外框 PowerMax 8500 設定的第二個外框。

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500 Rack Install

本服務安裝：

在客戶供應第三方機架中 (符合美國電氣製造商協會 (NEMA) 的 19 吋機櫃標準)，以單一節點配對組態安裝一個 PowerMax 節點配對，或做為 PowerMax 2500 陣列雙節點配對組態中的第一個或第二個節點配對。

或，

在已包含單一節點配對 PowerMax 2500 陣列中，將第二個節點配對插入標準的 Dell Technologies 供應機架。

註：單一機架最多可代管三個具備單或雙節點配對組態的 PowerMax 2500 陣列，其中每個陣列皆可獨立運作。

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install

這項服務會根據 PowerMax 8500 陣列的組態，在客戶供應第三方機架中 (符合美國電氣製造商協會 (NEMA) 的 19 吋機櫃標準)，安裝最多四 (4) 或六 (6) 個節點配對和網狀架構。

ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install

這項服務最多可根據 PowerMax 8500 陣列第二個系統外框中的組態，在客戶供應第三方機架中 (符合美國電氣製造商協會 (NEMA) 的 19 吋機櫃標準)，安裝最多二 (2) 或四 (4) 個節點配對。

在客戶滿足本文件「客戶責任」細項的前提下，DT 服務人員或授權代理 (以下簡稱「DT 服務人員」) 應與客戶的員工密切合作，以執行下列特定服務 (以下簡稱「服務」)。

此服務包含下列元件 (不超過列出的值) :

範圍數量	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
第三方機架數量	-	1	1	1
系統外框數量	1	-	-	-

在進行本服務期間，服務人員：

範圍任務	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
與客戶確認客戶達成環境和作業實作需求 (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。	✓	✓	✓	✓
召開部署檢視會議。	✓	✓	✓	✓
驗證設備是否位於現場符合電源和纜線需求的適當位置。	✓	✓	✓	✓
放置系統外框。	✓			
安裝並設定必要的陣列： <ul style="list-style-type: none"> • 連接交流電源。 • 連接 MIBE 元件。 • 連接管理服務模組 (MSM)。 	✓			
安裝並設定必要的陣列。		✓	✓	✓
放置第三方機架和出貨機架。		✓	✓	✓

範圍任務	ProDeploy Plus for PowerMax x500			
	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 2500, Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Rack Install	ProDeploy Plus Add-On for PowerMax 8500 Additional Rack Install
檢查並整理安裝材料。		✓	✓	✓
安裝導軌和托盤。		✓	✓	✓
套用識別編號。		✓	✓	✓
安裝所需的元件。		✓	✓	✓
安裝內部纜線。		✓	✓	✓
安裝外框。		✓	✓	✓
處置包裝材料，並準備將 Dell 迷你機架退回給 Dell。		✓	✓	✓
在空的出貨機架中放入不打算丟棄的包裝及未使用材料，並確保此機架已退回。		✓	✓	✓
確認安裝及/或設定結果正確無誤。	✓	✓	✓	✓

版權所有 © 2023 Dell Inc. 或其子公司。版權所有。Dell Technologies、Dell 與其他商標均為 Dell Inc. 或其子公司的商標。其他商標是屬於其各自擁所有者之商標。