

服務描述

ProDeploy Remote for SRM

本服務係 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 (個自稱為「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。

本服務以遠端方式提供。

目錄

服務概觀.....	2
服務供應結構.....	2
專案範圍.....	2
專案管理.....	4
交付項目.....	5
服務範圍變更.....	5
服務排除項目.....	5
客戶責任.....	6
固定投標服務費用和發票開立排程.....	8
Dell Technologies Services 條款與條件.....	9
附錄 A – 補充部署服務.....	12
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage Configuration Management.....	12
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage and Application Capacity Trends Reporting.....	13
ProDeploy Remote Add-on for SRM, SLA Achievement Reporting.....	14
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Reporting Design.....	15
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Performance Trending and Reporting.....	16
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Operational Readiness.....	17
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Data Protection Compliance.....	17
ProDeploy Remote Add-on for SRM, Application Chargeback Reporting.....	18
ProDeploy for Monitoring and Reporting.....	19
ProDeploy Remote for SRM Upgrade.....	19
ProDeploy Remote for Storage Monitoring and Reporting Upgrade.....	23

服務概觀

這項服務可在小型環境中部署和設定 SRM 解決方案設計，並可依不同環境規模進行多次銷售。這項服務也包括與客戶合作，瞭解能滿足客戶需求的應用程式對儲存的依存性、儲存容量使用情況，以及容量監控和報告。

服務供應結構

我們提供兩種服務類型：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 Add-on Service* 僅能與 *ProDeploy Plus Primary Service* 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。

如需有關特定附加服務的其他資訊，請檢視 [附錄 A](#)。

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 (簡稱「DT Services」) 服務人員或授權代理人員 (以下簡稱「Dell Services 人員」) 與客戶的員工緊密合作，以執行下列的指定服務 (以下簡稱「服務」)。召開 SOW 的 SRM 內部審查會議。

用於 ProDeploy Remote for SRM 進行探索、安裝 或升級時的服務數量	SRM	
	元件/儲存套件的數量	主機數量
實體主機 SolutionPack	1	
SRM 資料中心 <ul style="list-style-type: none"> 視窗主機 	1	2
Amazon AWS	1	
Atmos	1	
區塊退回	1	
Brocade FC 交換器	1	
Centera	1	
Cisco UCS	1	

Cisco MDS Nexus	1	
Data Protection Advisor	1	
Data Domain	1	
ECS	1	
Hitachi 裝置管理員	1	
主機介面	1	
HP 3PAR StoreServ	1	
HP StorageWorks	1	
HPE Nimble	1	
Huawei Oceanstor	1	
IBM DS	1	
IBM FlashSystem	1	
IBM SAN 磁碟區控制器/Storwize	1	
IBM XIV	1	
IDPA · 透過 Solution Pack	1	
MicroSoft Hyper-V	1	
Microsoft SQL Server	1	
MS Azure	1	
NetApp 檔案管理器	1	
Oracle 資料庫	1	
Oracle MySQL	1	
PowerFlex	1	
PowerScale	1	
PowerStore	1	
單純的儲存裝置	1	
RecoverPoint	1	
SC 系列	1	
SRM 健康狀況	1	
儲存法規遵循	1	
Unity/VNX/VNXe	1	
ViPR 控制器	1	
VMAX/Powermax	1	
VMware vSphere & vSAN	1	
VPLEX	1	
VxRail	1	
XtremIO	1	

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 召開 SRM 的 SOW 內部審閱會議
- 收集 SRM 的需求。

- 召開客戶現場會議以審閱 SRM 需求
- 執行 SRM 的規劃與設計，其中包括：
- 規劃 SRM 的部署。
- 決定要先在 SRM 中探索到多少已設定項目後再進行移轉。
- 設計 SRM 解決方案。
- 制訂要用來驗證設計的測試計劃。
- 開發 SRM 專用的 Visio 設計。
- 驗證客戶環境確實符合 SRM 部署需求。
- 執行實作前審核和驗證工作，其中包括：
- 召開實作會議。
- 完成站台驗證。
- 執行 SRM 專用基本軟體的安裝、設定和驗證，其中包括：
 - 執行 vApp 主機安裝。
 - 執行實體主機安裝。
 - 設定 SRM 的管理。
 - 做好 UNIX 主機進行探索的基本準備。
 - 做好 Windows 主機進行探索的基本準備。
 - 做好作業準備，其中包括：
 - 組態 Dell SupportAssist。
 - 完成和遞交測試計畫。
 - 進行基本知識轉移。

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，包括傳送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
- 確定互動流程和排程
- 開發包含關鍵路徑事件和里程碑的高階專案計畫

- 召開啟動會議，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。

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：

- 部署驗證

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。

服務排除項目

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。
- 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。

除了客戶主服務協議或本協議 (若適用) 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。

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受支援產品供 Dell (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 收取任何費用)。

維持軟體與版本需求。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 www.dell.com/support 所載的支援產品組態。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。

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)。

DT Services 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 將不負責現有的 iSCSI 環境組態變更。

第三方保固。 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。

其他客戶責任。 客戶的其他責任如下：

- 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)。
- 提供測試環境，以便測試明載於測試計劃中之已計劃及未計劃的事件。
- 確定客戶已填寫 SRM 專用的部署前檢查清單。
- 提供 DT Services 與作業用 UniSphere 環境。
- 確定客戶已開啟要用於 SRM 安裝的適當連接埠。
- 至少提供一位技術連絡人員，此人應具有系統管理職責，以及執行本服務所需的系統和資訊適當的存取權限等級。
- 視情況填寫由 DT Services 提供的部署前檢查清單，此清單將列出在現場執行及/或交付 DT Services 之前必須先完成的工作。
- 提供可用來下載部署用軟體的網路連線。
- 提供 DT Services 與作業用 SMC 和 SPA 環境。
- 提供 DT Services，並配合指派閘道管理員，以便主機執行陣列探索專用的 Solution Enabler。
- 確定已開啟服務交付所需的防火牆連接埠。
- DT Services 會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 Services 會確認客戶員工已專任各項設施的日常作業，並將盡合理努力，限定能符合客戶員工最大能力的需求。
- 向 DT Services 工程師提供完整的鍵盤存取。

- 視情況，向 DT Services 工程師提供根身分 (UNIX 平台) 和/或系統管理員 (Windows 平台) 存取權，以供其存取所有當中將要配置 Dell EMC 元件的伺服器。在現場執行 DT Services 之前，必須先建立具備根身分或系統管理員存取權的使用者帳戶。
- 提供測試環境，以便測試明載於測試計劃中之已計劃及未計劃的事件。
- 填寫 SRM 專用的部署前檢查清單。
- 提供 DT 一個可作業的 UniSphere 環境。
- 確定已開啟要用於 SRM 安裝的適當連接埠。
- 至少提供一位技術連絡人員，此人應具有系統管理職責，以及執行本服務所需的系統和資訊適當的存取權限等級。
- 視情況填寫由 DT 提供的部署前檢查清單，其中將列出必須在 DT 加入及/或抵達現場之前預先完成的工作。
- 提供 DT 一個可作業的 SMC 和 SPA 環境。
- 提供 DT 幾位已指派給主機的閘道管理員，以便進行陣列探索專用的 Dell EMC Solution Enabler。
- 確定已開啟服務交付所需的防火牆連接埠。
- 提供 DT Services 人員完整的鍵盤存取權限。
- 向 DT 人員提供根身分 (UNIX 平台) 和/或系統管理員 (Windows 平台) 存取權 (視情況)，以供其存取所有當中將要配置 Dell EMC 元件的伺服器。在現場執行 DT Services 之前，必須先建立具備根身分或系統管理員存取權的使用者帳戶。

固定投標服務費用和發票開立排程

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 服務開立發票日期起十二 (12) 個月內享有此處所列之服務 (以下簡稱「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 Dell Technologies 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

國家/地區	一般 Dell Technologies Services 上班時間
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 ProDeploy 與 ProDeploy Plus 活動可根據客戶要求及當地的法規，於 Dell 正常上班以外的時間進行。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，這可能包括現場和/或非現場交付服務。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(下稱「客戶」)與您的銷售訂單中指定之適用 Dell Technologies 銷售實體(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(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 (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 (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 期間；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 交付項目中著作權或授權之授予。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 客戶準備的資料。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，或倘為口頭揭露，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 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@dell.com。

1.5 保固；保固免責聲明。Dell Technologies 應依據業界公認標準，以技術嫺熟方式執行服務。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 無法履行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生索賠，Dell Technologies 賠償責任總額和唯一暨排他性救濟措施，應限於由 Dell Technologies 單方過失造成的直接損害，且其金額不超過客戶已向 Dell Technologies 支付據此履約服務的金額。除關於侵害 Dell Technologies 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。

1.7 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。

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 Remote Add-on for SRM, Storage Configuration Management

這項服務可滿足客戶在儲存裝置管理報告的需求。這項服務可清楚顯示整個儲存環境的儲存裝置組態變更，以及法規遵循報告。這項服務可協助客戶快速瞭解不同部門或地點的大量組態變更，讓客戶仍能遵守軟體和硬體的規定，確保他們的最佳做法持續正常運作。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核資料擴充 CSV 範本。
- 審查 CSV 範本是否有準確性/邏輯/錯誤 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認使用者接受度的格式和範圍，並依據測試計劃驗證部署報告。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器 (如有需要)。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 識別如何設定陣列作業環境目標修訂版本。
- 識別如何設定交換器作業環境目標修訂版本。
- 識別如何設定 HBA 韌體目標修訂版本。
- 安裝報告。
- 執行部署報告的第一層驗證。
- 執行報告分發和排程。
- 排程設定與法規遵循報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 執行功能概覽。
- 訓練最多二名使用者來存取和執行報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。

- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。
- 審查實作執行期間的基本作業、設定和延伸功能。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Storage and Application Capacity Trends Reporting

這項服務可滿足客戶在應用程式容量趨勢報告的需求。這項服務會建立自訂的自動化儀表板和報告套件，顯示在儲存陣列應用方面的端對端容量，讓客戶能清楚檢視整個儲存基礎設施。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核資料擴充 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認格式和範圍，並依據測試計劃驗證部署報告。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器 (如有需要)。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝 SRM 儲存和應用程式容量趨勢報告專用的自訂配置。
- 執行部署報告的第一層驗證。
- 執行報告分發和排程。
- 排程容量規劃報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。
- 審查實作執行期間的基本作業、設定和延伸功能。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, SLA Achievement Reporting

這項服務可滿足客戶在應用程式可用性報告的需求。這項服務會建立自訂的自動化儀表板和報告套件，顯示在服務、應用程式可用性、及傳輸量的情況，讓客戶能清楚檢視整個儲存基礎設施。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核資料擴充 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認使用者接受度的格式和範圍，並依據測試計劃驗證部署報告。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器 (如有需要)。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝 SRM 儲存和應用程式容量趨勢報告專用的自訂配置。
- 安裝自訂摘要容量管理儀表板。
- 執行報告分發和排程。
- 排程容量規劃報告。
- 執行報告分發和排程。
- 排程設定與法規遵循報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。
- 審查實作執行期間的基本作業、設定和延伸功能。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Reporting Design

這項服務可提供最佳實務諮詢服務，定義 Dell EMC SRM 及監控和報告 (M&R) 使用客戶的報告需求。這項服務可驗證客戶的報告設計目標，同時具備諮詢及全面特性。這項服務提供執行摘要和範例報告，清楚定義客戶實際所需要的報告。Dell EMC 人員或授權代理人員會執行長達 40 小時的服務。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核資料擴充 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認使用者接受度的格式和範圍，並依據測試計劃驗證部署報告。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器 (如有需要)。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝 SRM 儲存和應用程式容量趨勢報告專用的自訂配置。
- 安裝自訂摘要容量管理儀表板。
- 執行報告分發和排程。
- 排程容量規劃報告。
- 執行報告分發和排程
- 排程設定與法規遵循報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。
- 審查實作執行期間的基本作業、設定和延伸功能。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Performance Trending and Reporting

這項服務可滿足客戶在效能趨勢報告的需求。這項服務可清楚顯示整個儲存環境的效能警示及報告。這項服務可協助客戶快速瞭解效能和使用量資料表，讓他們能夠透過單一玻璃窗格確認問題和加以解決。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核資料擴充 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認使用者接受度的格式和範圍，並依據測試計劃驗證部署報告。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器 (如有需要)。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝 SRM 儲存和應用程式容量趨勢報告專用的自訂配置。
- 設定效能門檻
- 執行部署報告的第一層驗證。
- 執行報告分發和排程。
- 排程容量規劃報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Operational Readiness

這項服務為 SRM 固定服務的部署作業提供一周的作業準備服務，以及部署軟體的功能概覽，並驗證 SRM 是否可供使用且能完整運作。這項服務僅能做為下列服務的附加元件形式銷售：SRM 專用的入門部署 (PS-BAS-SRMIIMP) 及 SRM 專用的標準部署 (PS-BAS-SRMSIMP)。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 執行 SRM 作業保證活動。
- 執行將用於 Atmos 之基本硬體的安裝與設定。
- 展示 SRM 功能。
- 設定身分為主的可見度 (AD/LDAP 整合)。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成和交付測試計畫。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Data Protection Compliance

這項服務可滿足客戶在資料保護報告的需求。這項服務可清楚顯示整個儲存環境的應用程式複寫及商業持續性報告。這項服務可協助客戶快速瞭解應用程式複寫對於部門和現場的風險，讓他們能夠掌握自己的複寫風險和需求。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 確認 UAT 的格式和範圍。
- 執行安裝和設定。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝報告。
- 執行部署報告的第一層驗證。

- 執行報告分發和排程。
- 排程資料保護報表。
- 依據 UAT 測試集來驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。

ProDeploy Remote Add-on for SRM, Application Chargeback Reporting

這項服務的設計可滿足客戶在儲存裝置退回報告的需求。這項服務會建立自訂的自動化儀表板和報告套件，顯示從主機到儲存裝置的端對端使用量資料表，讓客戶能清楚檢視整個儲存基礎設施。這項服務可協助設定 Dell EMC SRM 的退回使用案例，讓客戶能在更快的時間內，發揮產品的最大價值。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 召開客戶啟動會議。
- 執行專案準備工作。
- 確認部署平台是否做好安裝準備。
- 填寫並簽核退回 CSV 範本。
- 審閱 CSV 範本的準確性/邏輯/錯誤。
- 依據 CSV 資料驗證環境。
- 確認測試計劃的格式和範圍，並完成站台驗證。
- 執行安裝和設定。
- 安裝並設定統一收集器。
- 安裝和設定資料擴充收集器。
- 安裝 SRM 應用程式退回報告專用的自訂配置。
- 安裝自訂區塊高階檢視報告。
- 安裝自訂區塊詳細報告。
- 執行部署報告的第一層驗證。
- 執行報告分發和排程。
- 排程退回規劃報告。
- 依據測試計劃驗證部署報告。

- 與客戶一起審查報告，確認是否符合需求。
- 依據測試計劃驗證部署報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。
- ProDeploy Remote for Monitoring and Reporting。

ProDeploy for Monitoring and Reporting

這項服務可提供 Dell EMC Unity 儲存陣列的全面效能監控和報告功能。Dell EMC 專業服務人員安裝和設定 Dell EMC Unity 軟體專用的監控和報告功能，進行 Dell EMC Unity、VNX、VNXe 和儲存陣列的監控和報告作業。這項服務必須搭配一種基本服務銷售，此基本服務會安裝和執行新的 Dell EMC Unity、VNX 和 VNXe 儲存陣列。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 執行專案規劃。
- 執行監控和報告基本功能的規劃與設計。
- 執行驗證監控和報告基本功能的實作準備程度。
- 收集監控和報告基本功能的客戶現場資訊。
- 執行安裝監控和報告基本功能軟體。
- 執行設定監控和報告基本功能軟體的組態。
- 執行設定監控和報告基本功能的報告。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。
- 執行功能概觀。
- 檢閱監控和報告基本功能。
- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。

ProDeploy Remote for SRM Upgrade

這項服務可為現有的小型儲存資源管理員 (SRM) 升級至最新版本 SRM 的作業提供全面的規劃、排程和驗證。這項服務適用且目前限用於包括下列功能的客戶環境：

進行本服務期間，DT 服務包括：

此服務包含下列元件 (不超過列出的值) :

- 實體主機 SolutionPack 數量 : 1
- Amazon AWS SolutionPack 數量 : 1
- Atmos SolutionPack 數量 : 1
- Brocade FC 交換器 SolutionPack 數量 : 1
- 區塊退回 SolutionPack 數量 : 1
- Cisco MDS/Nexus SolutionPack 數量 : 1
- Cisco UCS SolutionPack 數量 : 1
- Centera SolutionPack 數量 : 1
- Data Domain SolutionPack 數量 : 1
- Data Protection Advisor SolutionPack 數量 : 1
- ECS SolutionPack 數量 : 1
- Hitachi 裝置管理員 SolutionPack 數量 : 1
- 主機介面 SolutionPack 數量 : 1
- HP 3PAR StoreServ SolutionPack 數量 : 1
- HP StorageWorks SolutionPack 數量 : 1
- HPE Nimble SolutionPack 數量 : 1
- Huawei Oceanstor SolutionPack 數量 : 1
- IBM DS 系列 SolutionPack 數量 : 1
- IBM FlashSystem SolutionPack 數量 : 1
- IBM SAN 磁碟區控制器/Storwize 數量
- IBM XIV SolutionPack 數量 : 1
- IDPA (透過 DPA DPA SolutionPack) 數量 : 1
- MicroSoft Hyper-V SolutionPack 數量 : 1
- Microsoft SQL Server SolutionPack 數量 : 1
- MS Azure SolutonPack 數量 : 1
- NetApp 檔案管理器 SolutionPack 數量 : 1
- Oracle 資料庫 SolutionPack 數量 : 1
- Oracle MySQL SolutionPack 數量 : 1
- PowerFlex SolutionPack 數量 : 1

- PowerScale SolutionPack 數量：1
- PowerStore SolutionPack 數量：1
- Pure Storage SolutionPack 數量：1
- RecoverPoint SolutionPack 數量：1
- SC 系列 SolutionPack 數量：1
- SRM 健康狀況 SolutionPack 數量：1
- 儲存法規遵循 SolutionPack 數量：1
- Unity/VNX/VNXe SolutionPack 數量：1
- ViPR Controller SolutionPack 數量：1
- VMAX/Powermax SolutionPack 數量：1
- VMware vSphere 和 vSAN SolutionPack 數量：1
- VPLEX SolutionPack 數量：1
- VxRail SolutionPack 數量：1
- XtremIO SolutionPack 數量：1

在進行本服務期間，Dell EMC Services 會執行下列工作：

- 執行資料收集，檢查環境以準備升級。
- 召開客戶現場會議以審閱 SRM 需求。
- 規劃 SRM 的升級。
- 決定參與的程序和排程。
- 評估環境，以判斷是否需要額外的硬體資源。
- 因應 SRM 套件型的不同大小，規劃安裝其他的軟體。
- 執行 SRM 的升級。
- 執行升級前審核和驗證
- 執行 SRM 更新
- 更新 SRM 主機
- 實體主機 SolutionPack。
- 做好 UNIX 主機進行探索的基本準備。
- 做好 Windows 主機進行探索的基本準備。

升級或安裝下列任何一種 SRM SolutionPack，並執行探索裝置、資料收集與驗證：

- Amazon AWS SolutionPack。

- Atmos SolutionPack °
- Brocade FC 交換器 SolutionPack °
- 區塊退回 SolutionPack °
- Cisco MDS/Nexus SolutionPack °
- Cisco UCS SolutionPack °
- Centera SolutionPack °
- Data Domain SolutionPack °
- Data Protection Advisor SolutionPack °
- ECS SolutionPack °
- Hitachi 裝置管理員 SolutionPack °
- 主機介面 SolutionPack °
- HP 3PAR StoreServ SolutionPack °
- HP StorageWorks SolutionPack °
- HPE Nimble SolutionPack °
- IBM DS 系列 SolutionPack °
- IBM FlashSystem SolutionPack °
- IBM SAN 磁碟區控制器/Storwize °
- IBM XIV SolutionPack °
- IDPA (透過 DPA DPA SolutionPack)
- MicroSoft Hyper-V SolutionPack °
- Microsoft SQL Server SolutionPack °
- MS Azure SolutionPack
- NetApp 檔案管理器 SolutionPack °
- Oracle 資料庫 SolutionPack °
- Oracle MySQL SolutionPack °
- PowerFlex SolutionPack °
- PowerScale SolutionPack °
- PowerStore SolutionPack °
- Pure Storage SolutionPack °
- RecoverPoint SolutionPack °
- SC 系列 SolutionPack °

- SRM 健康狀況 SolutionPack。
- 儲存法規遵循 SolutionPack。
- Unity/VNX/VNXe SolutionPack。
- ViPR 控制器 SolutionPack。
- VMAX/Powermax SolutionPack。
- VMware vSphere 和 vSAN SolutionPack。
- VPLEX SolutionPack。
- VxRail SolutionPack
- XtremIO SolutionPack。

ProDeploy Remote for Storage Monitoring and Reporting Upgrade

這項服務可提供 Unity 儲存陣列的全面效能監控和報告功能。Dell Technologies 人員安裝和設定 Unity 軟體專用的監控和報告功能，進行 Unity、VNX、VNXe 和儲存陣列的監控和報告作業。這項服務必須搭配一種基本服務銷售，此基本服務會安裝和執行新的 Unity、VNX 和 VNXe 儲存陣列。這項服務的 PM 工作有限。

監控和報告軟體可提供全面報告，讓客戶能即時檢視儲存陣列容量和效能的記錄歷程及預期成果。DT 人員會提供軟體的「功能概覽」，審查儲存報告。

這項服務適用且目前限用於包括下列功能的客戶環境：

- Unity 專用的監控和報告。
- 現有的 SRM 環境。

進行本服務期間，DT 服務包括：

- 與客戶會面確認是否符合環境和作業實施要求 (硬體、軟體和基礎結構)，並提供客戶必要更新或受益更新清單。
- 執行環境 HealthCheck 以識別版本。
- 驗證升級儲存裝置監控和報告的實作準備程度。
- 執行升級儲存裝置監控和報告。
- 設定 SRM 軟體。
- 執行 SRM 報告的組態。
- 註冊客戶以便獲得產品警示。

- 完成專案交付項目。
- 提供功能概覽。

版權所有 © 2022 Dell Technologies 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。