

## 服務描述

### Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery

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。

#### 目錄

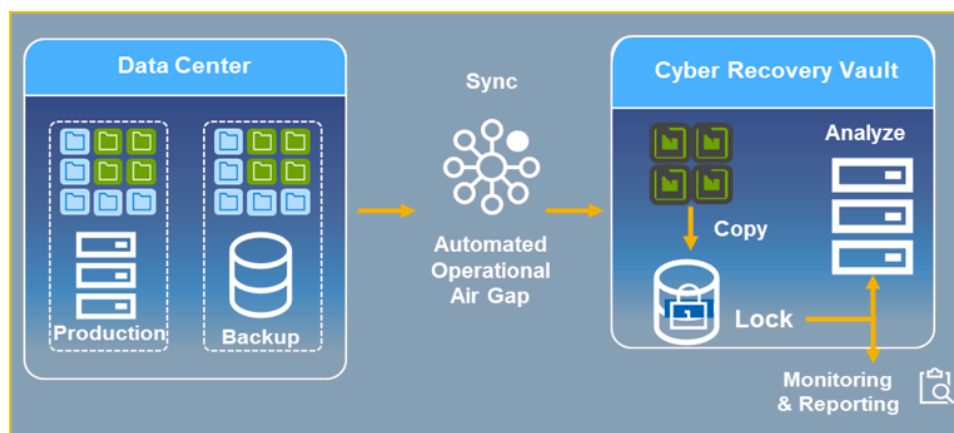
目錄.....	- 1 -
服務概觀 .....	- 1 -
服務供應結構 .....	- 2 -
專案範圍 .....	- 4 -
專案管理 .....	- 9 -
RACI .....	- 9 -
交付成果 .....	- 11 -
服務範圍變更 .....	- 11 -
服務範圍排除 .....	- 11 -
客戶責任 .....	- 12 -
服務排程 .....	- 15 -
DT Services 條款和條件 .....	- 16 -

#### 服務概觀

*Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery* (以下稱「本服務」) 是成果導向服務 Product Success Accelerator (PSX) 產品組合的一部分。PSX 服務方案包含三 (3) 種層級的服務 (Ready、Optimize、Assist)，可根據客戶特定需求和要求提供不同等級的部署、指導、協助和價值。

Cyber Recovery 解決方案提供「實體隔離」的資料複寫方式，在組織的關鍵資料遭受網路或勒索軟體攻擊時予以保護。正確部署有效的 Cyber Recovery 解決方案可降低組織風險、確保受保護的資料副本可用，並在需要時提供還原資料的程序和步驟。

PSX for Cyber Recovery 服務提供建置、最佳化及協助全方位網路復原存放庫解決方案的服務。本服務提供現場硬體安裝，並結合遠端交付的特定 DT 技能與資源進行部署、諮詢及多種作業。本服務由技術熟練且經驗豐富的 DT Services 遠端交付團隊和專門負責硬體安裝的現場團隊提供。



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，以及相關的企業級軟體與硬體附加、升級或資料管理。

本服務結合安裝、配置和實施由客戶管理/協助的 Cyber Recovery 存放庫所需的技能、活動和交付成果。

本服務確認業務需求及需要保護的資料資產，部署及測試解決方案，並且提供執行腳本文件。此外，PSX 最佳化和協助層級服務根據客戶購買的 PSX 層級，提供相關的 Dell 專業知識來支援持續最佳化及提供操作協助。

針對每個 PSX for Cyber Recovery 層級打造專屬的教育課程亦是本服務的特色之一，可確保客戶技能發展的水平符合解決方案所需。

## 服務供應結構

本服務提供遠端交付的特定 DT Services 技能與資源進行部署、諮詢及操作。

本服務包含最終確定 Cyber Recovery 技術性設計的各项活動。隨後，本服務會部署存放庫解決方案、制訂一份概述存放庫還原程序的執行腳本，並執行還原測試或沙盤推演。此外，根據 PSX 層級，本服務包含驗證複寫到存放庫的作業，並提供存放庫定期評估、操作與管理協助和專業知識。本服務由技術熟練且經驗豐富的 DT Services 遠端交付團隊提供。

PSX「Ready」、「Optimize」及「Assist」層級概述如下：

體驗		Ready	Optimize	Assist
□ 一 紙	教育	✓	✓	✓
	規劃	✓	✓	✓
	部署	✓	✓	✓
	啟用	✓	✓	✓
□ 二 紙	持續最佳化		✓	✓
	每日 8x5 運作協助			✓

**注意：**本服務為符合所定義 PSX for Cyber Recovery 技術性組態的一 (1) 個 Cyber Recovery 存放庫提供服務 (如本文件「專案範圍」部分所述)。如果需求、Dell 產品或元件有所不同或超出此 PSX 服務的界線和範圍參數，客戶應視需要對其他傳統服務選項進行評估。

下表概述每個 PSX 服務層級所包含的特定服務元件以及相關任務和交付成果：

Ready	Optimize	Assist
<b>Cyber Recovery 存放庫基礎結構的安裝、組態、測試和驗證</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Deployment	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Deployment
<b>資料設計和制訂執行腳本</b>		
Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Ready Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize Enablement	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist Enablement
<b>安裝額外的機架 (依需要選用)</b>		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
Product Success Accelerator - Shelf Add Deployment		
<b>每季檢查活動 (僅限 Optimize 層級)</b>		
不適用	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Optimize 服務，1 年	不適用
<b>持續運作與管理活動 (僅限 Assist 層級)</b>		
不適用	不適用	Product Success Accelerator for Cyber Recovery - Assist 服務，1 年

PSX for Cyber Recovery 服務包含專為每個服務層級打造的一套訓練課程。套裝訓練課程是依照所購買層級之定義精心策劃的一組課程，旨在促進技能發展和成功。隨附的訓練課程是隨選訓練。

如需所有隨附和建議課程的更多資訊，請參閱 <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>

PSX for Cyber Recovery 的 Ready、Optimize 和 Assist 服務層級涵蓋的所有訓練課程如下所列。您可以依需要購買其他訓練課程。

訓練課程	READY	OPTIMIZE	ASSIST
資料保護解決方案設計概念	包含項	包含項	包含項
復原概念	包含項	包含項	包含項
復原功能	包含項	包含項	包含項
IT 框架和 NIST 介紹	包含項	建議使用	建議使用
實施 NIST 網路安全性框架	包含項	包含項	建議使用
復原設計	包含項	包含項	建議使用
Cyber Recovery 管理	包含項	包含項	建議使用
管理 CyberSense 警示	包含項	建議使用	建議使用
PowerProtect Cyber Recovery 故障診斷	包含項	包含項	建議使用
Cyber Recovery 管理實作實驗室	包含項	建議使用	建議使用
講師時數 (以小時計的訓練後指導)	未包含：視需要提供隨選專業知識時建議使用		

**注意：**套裝課程內容的使用期間是從購買套裝課程當日開始的十二 (12) 個月。除適用法律另有規定外，從購買服務訂單日期起算的十二個月期限到期之前，套裝內兌換的所有訓練課程均須排定訓練時程並完成授課。

## 專案範圍

在客戶遵循本文件所詳述之「客戶責任」的前提下，DT Services 人員或授權代理 (以下簡稱「DT Services 人員」) 應與客戶的員工密切合作，以執行下列特定服務元件。

進行本服務期間，DT Services 將根據相關 PSX 層級執行下列操作：

服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
Dell 專案管理。與指定的客戶專案人員協調。	✓	✓	✓

服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
<p>Cyber Recovery 高階設計，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— (1) 週內最多三 (3) 場虛擬研討會。</li> <li>— (1) 場技術性研討會。</li> <li>• 最多兩 (2) 場資料和執行腳本素材研討會。</li> <li>• 設計建議著重於資料的網路屬性、資料管理，以及進出存放庫須雙向報告。</li> </ul>	✓	✓	✓
— (1) 個 Cyber Recovery 存放庫。	✓	✓	✓
多達 300 前端 TB (FETB) 的來源資料，且非靜態解壓縮資料的變化低於 5%。	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery 存放庫部署 – (1) 個存放庫解決方案</b>			
<p>— (1) 個目標 PowerProtect DD (6400/6900/9400/9900)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 生產來源必須為相容的 PowerProtect DD。</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>— (1) 個 Cyber Recovery 軟體例項：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 虛擬或實體主機。</li> <li>• 最多可設定五 (5) 個 MTree</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>最多五 (5) 個 CyberSense 例項：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 虛擬或實體主機</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>下列清單中的一 (1) 個存放庫內 Dell 備份軟體例項：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell PowerProtect Data Manager (或)</li> <li>• Dell Networker (或)</li> <li>• Dell Avamar 軟體</li> </ul> <p>可能是虛擬或實體主機。</p>	✓	✓	✓
<p>— (1) 個存放庫內還原主機 (選用)：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 虛擬或實體主機。</li> <li>• 資料還原的大小最多 10% FETB。</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>初始還原測試：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 初始部署包含支援一 (1) 次存放庫內初始還原測試。 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 測試的定義為一 (1) 個測試事件。</li> <li>▪ 測試引導僅包括在安全存放庫環境中的資料還原。</li> <li>▪ 此合約不包含還原至用戶端生產環境。</li> </ul> </li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery 存放庫部署交付成果</b>			
<p>PSX 成功計劃：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PSX 成功計劃概述 PSX 隨附的教育課程、適用於監控的建議存放庫 KPI，以及建議客戶定期執行的活動和工作。</li> <li>• 成功計劃將以英文撰寫。</li> <li>• DT Services 會將知識轉移給客戶，以便審查 PSX 成功計劃。</li> </ul>	✓	✓	✓

服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
復原執行腳本範本： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 根據客戶備份技術和確認的工作負載，制訂簡易資料還原執行腳本範本。</li> <li>• 如果客戶備份產品並非其中一項 Dell 產品 (PPDM、Avamar Single Node 或 Networker)，客戶將負責在存放庫中重新建置該產品。所有執行腳本將以英文撰寫。</li> <li>• 執行腳本將以標準 DT Services 格式提供。</li> <li>• DT Services 將知識轉移給客戶。</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Cyber Recovery 存放庫</b>			
存放庫部署： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 召開部署檢視會議。</li> <li>• 檢閱並取得客戶地點的技術需求。</li> <li>• 依據客戶的環境建立有效的部署計劃。</li> <li>• 驗證生產伺服器 and 存放庫伺服器之間設定的複寫。</li> <li>• 驗證將被複寫的 MTrees。</li> <li>• 驗證在存放庫環境中已部署管理伺服器。</li> <li>• 在管理主機/虛擬主機上安裝 Cyber Recovery 軟體。</li> <li>• 設定管理要複寫至存放庫的 MTrees 之 Cyber Recovery 組態。</li> <li>• 在客戶的存放庫中執行資料網域裝置強化。</li> <li>• 在生產伺服器和存放庫 Data Domain 伺服器之間執行同步化。</li> <li>• 完成和交付部署計畫。</li> <li>• 執行範例 CIFS 資料還原，以驗證 CR 功能。</li> <li>• 更新現有使用者群。</li> <li>• 依照解決方案設計中所定義來設定電子郵件通知。</li> <li>• 協助設定 Data Domain Appliance 的機架和堆疊。</li> <li>• 將 LAN 纜線連接到 Data Domain Appliance。</li> <li>• 將新的儲存裝置延伸到資料網域裝置檔案系統。</li> <li>• 執行 Data Domain 系統設定。</li> <li>• 設定 MTrees 和配額。</li> <li>• 設定 CIFS/NFS 資料存取。</li> <li>• 在主機伺服器上安裝 CyberSense 軟體。</li> <li>• 啟動主機伺服器的 CyberSense 授權。</li> <li>• 組態 CyberSense 軟體。</li> <li>• 驗證 CyberSense 安裝和組態。</li> <li>• 安裝備份應用程式 (Avamar/Networker/PPDM) 伺服器。</li> <li>• 設定備份軟體 (Avamar/Networker/PPDM)。</li> <li>• 在存放庫中識別的復原主機上安裝和設定軟體</li> </ul>	✓	✓	✓

服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>促進與基礎結構服務主題領域專家就範圍內資料 (由客戶提供) 進行一般討論。</li> <li>檢查所建置的現有 CR 存放庫，包括在存放庫中執行復原測試所需的基礎設施元件。</li> <li>驗證運作中的 Cyber Recovery 存放庫。</li> <li>Dell 伺服器/作業系統強化活動。</li> </ul>			
<p>存放庫和客戶啟用</p> <p>在一週合約內：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>進行一次會議 (持續時間 2 至 3 小時)，指導客戶指定的主題領域專家確認其 Cyber Recovery 存放庫中需受保護的業務關鍵資料和關鍵重建材料。</li> <li>與客戶合作，針對客戶確認的第一份業務關鍵資料集或關鍵重建材料，收集並記錄 MTree 資料保護要求。向客戶概述 Cyber Recovery 解決方案的概念。</li> <li>與客戶指定的主題領域專家進行一次會議 (2 至 3 小時)，根據最佳實務檢查目前的設計假設。促進對話，協助完成 PSX 方案內的部署工作，以及未來靈活度計劃。</li> <li>進行一次會議 (持續時間 1 至 2 小時)，為客戶指定的主題領域專家概述在 Cyber Recovery 存放庫的範圍內 Cyber Recovery 的運作考量事項。</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>存放庫驗證和執行腳本：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>促進與基礎結構服務主題領域專家就範圍內資料 (由客戶提供) 進行一般討論。</li> <li>檢查現有的 CR 存放庫設計，包括在存放庫中執行復原測試所需的基礎設施元件。</li> <li>驗證運作中的 Cyber Recovery 存放庫。</li> <li>紀錄存放庫測試範圍、準則和要求。</li> <li>確認復原部署驗證的前期必要任務。</li> <li>制訂 PowerProtect DD 型 Cyber Recovery 存放庫的執行腳本。</li> </ul>	✓	✓	✓
<p>存放庫評估：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>針對存放庫執行四 (4) 次季度評估，以納入可能包含以下活動的活動： <ul style="list-style-type: none"> <li>驗證存放庫大小、Data Domain 使用率和版本。</li> <li>檢查 Data Domain 上的 Cyber Recovery 警示和故障。</li> <li>Data Domain 強化驗證。</li> <li>驗證是否根據最佳實務進行複寫。</li> <li>在存放庫內執行備份應用程式的測試復原。</li> <li>在存放庫內執行資料還原 (限時半天)。</li> <li>驗證過去運行的 Cyber Recovery 工作執行階段，並建議提前或延遲啟動 (若有必要)。</li> <li>測試/驗證「保留鎖定」規格。</li> <li>驗證 Cyber Recovery 維護工作是否按照時程執行。</li> </ul> </li> </ul>		✓	✓

服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 驗證 CR 和 CS 授權是否過期。</li> <li>▪ 驗證是否及時完成 CS 掃描/分析工作 (根據 Dell Backup and Recovery Design Center 核准的設計，需在 24 小時內完成)。</li> <li>▪ 驗證 CS 維護工作。</li> <li>▪ 執行檢查引擎，以驗證當前組態。</li> <li>• 報告應包含發現結果和建議的客戶行動。</li> <li>• 評估以英文撰寫，並以標準 DT Services 格式提供。DT Services 將與客戶一起查看評估結果，包括其中發現與建議。</li> <li>• 存放庫季度復原測試支援：</li> <li>• 如果客戶排程與季度評估期間一致，則可能支援一 (1) 次存放庫內還原測試： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 由客戶規劃和領導。</li> <li>▪ 測試支援預計約 2 天。</li> <li>▪ 測試定義為一 (1) 個測試事件，更新範圍內測試的執行腳本。(注意：是否履行 Cyber Recovery 測試支援服務並非取決於成功測試結果。)</li> <li>▪ 測試引導包含僅限在安全存放庫環境內還原或復原上述定義的應用程式。</li> <li>▪ 此合約不包含還原至用戶端生產環境。</li> <li>▪ 如果客戶提供，可能復原至無塵室和/或登陸區環境。</li> </ul> </li> </ul>			
<p>存放庫運作支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cyber Recovery 存放庫的監控與日常操作： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dell PowerProtect Cyber Recovery 管理員</li> <li>▪ Dell PowerProtect DD 複寫和狀態</li> <li>▪ PowerProtect Cyber Recovery 適用的 CyberSense</li> </ul> </li> <li>• 調查 CyberSense 警示。</li> <li>• 準備並向上呈報給客戶以利進一步行動。</li> <li>• 更新 Cyber Recovery 存放庫元件，使其順暢運行： <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 新增/修改/移除 PowerProtect Cyber Recovery 和 CyberSense 政策。</li> <li>▪ 新增 MTrees 以支援客戶主導的變更。</li> </ul> </li> <li>• 調查並報告客戶啟動的硬體和軟體變更是否支援 Cyber Recovery 存放庫基礎結構，以及包括修補程式在內的受保護資料。</li> <li>• 在擴展硬體/軟體至存放庫環境之前，請先驗證並檢查解決方案/環境。</li> <li>• 監控 Cyber Recovery 存放庫基礎結構的容量和複寫工作的效能。</li> <li>• 瞭解備份集報告、CyberSense 報告，以及 CyberSense 分析 (索引、分段等) 的階段。</li> <li>• 將 PowerProtect Cyber Recovery 和 CyberSense 運作的知識轉移給客戶。</li> <li>• 存放庫作業將持續十二 (12) 個月，在正常營業時間有 (5) 個工作日執行八 (8) 小時。</li> </ul>			✓



服務範圍	方案層級		
	Ready	Optimize	Assist
提供運作協助的具體時間請參閱本文件的「服務排程」一節。			

## 專案管理

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。

## RACI

本節旨在協調和執行交付或接收本服務所需的活動和程序。DT Services 負責持續管理用來提供 PSX 服務的技術。客戶負責與客戶內容相關的活動，包括確認需要保護的關鍵資料、複寫政策的定義、保留政策的持續時間，以及定義復原作業。

工作/功能	客戶	DT Services	註解	層級
服務部署啟動	C,I	R,A	客戶介紹 Dell PSX 服務以及活動和成果概觀。 部署和服務啟用概觀。 確定技術性研討會的計劃和參與者。	Ready、 Optimize、 Assist
Cyber Recovery 概觀	C,I	R,A	說明服務範圍內 Cyber Recovery 概念與最佳實務的高階主管簡報/研討會。	Ready、 Optimize、 Assist
業務關鍵資料和關鍵重建材料研討會	C,I	R,A	業務關鍵資料和關鍵重建材料概觀研討會/簡報，說明要保護內容的最佳實務。 檢查用戶端提供的來源 MTrees；討論擷取和復原的考量。	Ready、 Optimize、 Assist
Cyber Recovery 運作考量	C,I	R,A	提供 Cyber Recovery 整合和功能性角色的最佳實務功能建議。 檢查與 PSX CRS 操作化相關的現有災難回復方案的組織與功能性角色。	Ready、 Optimize、 Assist

工作/功能	客戶	DT Services	註解	層級
Cyber Recovery 存放庫的資料選取範圍	R,A	C,I	確認並準備要保護的業務關鍵資料和關鍵重建材料 (例如作業系統、Active Directory 等支援技術元素)。指定複寫和保留政策。 啟動資料複製到存放庫 (播種)。	Ready、 Optimize、 Assist
生產環境備妥性	R,A	C,I	驗證 (來源) 生產 PowerProtect Data Domain 組態，以及存放庫整合的備妥性 (備份伺服器 Data Domain)。 管理和維護任何適用的生產基礎結構。	Ready、 Optimize、 Assist
網站備妥性	R,A	C,I	評估網站備妥性，包括網站的物理存取、工作場所安全性、稽核與法規遵循、資料中心實體核心網路，以及資料中心災難回復規劃與執行。	Ready、 Optimize、 Assist
復原執行腳本範本	R,C	R,A	利用 PSX CRS 支援的組態建立簡易的資料復原執行腳本。	Ready、 Optimize、 Assist
部署 Cyber Recovery 存放庫	C,I	R,A	安裝和設定資料保護，以及遠端存取監控和管理系統。	Ready、 Optimize、 Assist
支援 Cyber Recovery 存放庫運作	阿肯色	I	複寫工作排程、監控工作成功與失敗、按照已授權的客戶請求鎖定存放庫，以及按照已授權的客戶請求解除鎖定存放庫。	Optimize
警示調查	阿肯色	I	當警示指出可能發生異常狀況或遭受攻擊時，使用相關軟體來確認可疑檔案。將作為相關中繼資料的可疑檔案清單提供給客戶。	Optimize
支援 Cyber Recovery 存放庫運作	R,A	R,C	複寫工作排程、監控工作成功與失敗、按照已授權的客戶請求鎖定存放庫，以及按照已授權的客戶請求解除鎖定存放庫。	Assist
警示調查	R,A	R,C	當警示指出可能發生異常狀況或遭受攻擊時，使用相關軟體來確認可疑檔案。將作為相關中繼資料的可疑檔案清單提供給客戶。	Assist
警示處置	R,A	C,I	調查異常資料以便決定如何回應。宣告網路攻擊、要求存放庫鎖定和解除鎖定。	Ready、 Optimize、 Assist

## 交付成果

DT Services 將提供下列與這項服務相關的交付項目：

- 部署計劃
- 在存放庫 Cyber Recovery 執行腳本內 (MS Power Point 或 MS Word)
- 在存放庫 Cyber Recovery 還原測試報告內 (MS Power Point 或 MS Word)
- 研討會材料 (PDF)
- 在存放庫復原測試範圍和先決條件摘要內 (MS PPT 或 PDF)
- 高階專案計劃 (MS Project 或 Excel)
- 狀態報告 (MS Word 或 Excel)
- 成功計劃
- 季度評估文件 (適用於適當層級)

## 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。

客戶將會維持在 DT Services 可存取的任何系統上持續執行的最新版本防毒應用程式，並掃描所有可交付成果及作為交付對象的媒體。客戶將採取合理的資料備份措施，特別是提供每日備份程序，並在 DT Services 對客戶生產系統執行任何補救措施、升級或其他工作之前備份相關資料。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：

- 支援第三方產品 (在獲得 ISG PG 支援的情況下)。本方案僅著重於 Dell 產品和元件。
- 在生產環境中將資料分隔或隔離並存至 Data Domain MTrees。
- 資料/應用程式還原至生產環境
- 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、連線及故障診斷。
- 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。
- 除了以上「專案範圍」一節明確描述者以外，從實體至虛擬或從虛擬至虛擬的運算系統遷移或移動作業。
- 與不支援的產品、遠端資料中心與非 Dell Technologies 產品之間的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、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。
- 直流電 (下稱「DC」) 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。

**注意：**第三方備份軟體寫入來源/生產 Dell PowerProtect DD 僅限於 Commvault 和 NetBackup。

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。**客戶聲明並保證其已為本身與 Dell 取得許可，有權存取及使用支援產品、產品上儲存的資料，以及產品包含的所有硬體和軟體元件，以利提供各項服務。如果該客戶尚未取得上述權限，則客戶有責任自付費用取得所需權限，才能要求 Dell 執行這些服務。提供存取權給客戶的主題領域專家，以利存取在 Dell Technologies 正常上班時間 (或雙方同意的其他時間) 內執行本服務所需之系統與網路 (包含但不限於遠端系統/網路連線)。

**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 負責設備的拆箱和安裝。

**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 [dell.com/support](https://dell.com/support) 所載的支援產品組態。客戶亦須確實依 Dell 指示，安裝補救型更換零件、修補程式、軟體更新或後續版本，使支援產品繼續符合使用此服務的資格。客戶必須自行承擔成本和費用來取得並提供 DT Services 完成專案所需的所有第三方授權和維護協定。

**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。客戶應定期備份儲存所有受影響系統上的資料，以防系統發生故障、被更動或遺失資料。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。

**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。對於第三方保固或是服務可能對此等保固造成的任何影響，Dell 概不負責。

**其他客戶責任。** 以下為客戶的其他責任：

- 在 DT Services 履行服務時提供合理且及時的配合。若客戶未能履行以下一項或多項責任，則 DT Services 將不必再遵守與服務相關的任何排程、里程碑或財務承諾。及時以書面形式通知 DT Services：a) 客戶對其資訊科技環境所做的任何變更可能影響 Dell Technologies Services 交付服務；或 b) 可能對服務的效能和交付產生影響的業務、組織、安全性和技術問題。在發出通知後，變更管理程序會檢查 SOW 是否有任何變更。
- 提供給 DT Services 執行本服務所需的任何必要同意。
- 為 Dell Technologies Services 制訂或提供相關文件、材料和協助。
- 承擔任何及所有軟體授權需求的所有責任。除非客戶在安裝過程中另以書面文件指示，DT Services 會代表客戶「同意」所安裝硬體及/或軟體的任何與所有電子合約，包含但不限於授權、銷售條款及其他條款和條件。客戶同意其購買、授權及/或使用 DT Services 依據本 SOW 安裝的任何硬體或軟體，均須遵守此類電子合約規範，且效力與客戶親自同意電子合約無異。
- 在本服務開始之前，以書面向 DT Services 指定擔任單一聯絡窗口之人員 (「客戶聯絡人」)，確保所有任務皆可在指定期間內完成。所有服務通訊將由客戶聯絡人處理。該客戶聯絡人有權針對所有服務層面代表該客戶行事，包括向客戶組織內部的適當人員提報問題，以及解決相互衝突的需求。客戶聯絡人將確保主要客戶人員，出席客戶會議與交付項目簡報。客戶聯絡人將確保客戶及 DT Services 之間的任何通訊均是透過 SPOC 進行。除非雙方一致同意遵循其他回應時間，否則客戶聯絡人須在提出要求後一個工作天以內，取得相關專案需求、資訊、資料、決定與核准。

- 提供技術聯絡窗口，此人員擁有服務期間會考慮使用之資訊科技元件的作業知識，並獲授權可做出業務決策（「技術聯絡人」），以及在需要時為建置團隊、所有供應商和第三方提供技術支援。DT Services 要求與技術聯絡人排定會議時間。
- 根據需要為 DT Services 提供適當的服務中斷時段和系統維護時段。
- 為 DT Services 人員提供生產資料保護備份、CR 存放庫管理伺服器、CR 存放庫備份復原伺服器、CR 存放庫 PowerProtect DD、來源 PowerProtect DD 和範圍內生產技術平台的實際參與管理權限，以執行選用的強化檢查和補救活動。
- 提供對大小和容量的要求。
- 在 Cyber Recovery 管理伺服器、備份應用程式和測試伺服器安裝並設定獲得授權的相容作業系統，提供設定完成的運算平台和儲存裝置。
- 視需要提供 Docker 授權和初始網際網路連線，以便安裝 Docker。
- 為存放庫提供 NTP 服務。
- 合約的第一週結束時，指定一份在 Cyber Recovery 存放庫中須受到保護的 PowerProtect Data Domain 來源 MTrees 清單。
- 提供現有的災難回復計劃、基礎結構和應用程式回復計劃與程序。
- 在第一週結束時，決定 Cyber Recovery 執行腳本在範圍內的應用方式。
- 在合約開始之前及期間，客戶必須：
  - 負責網路能力功能、效能及組態方面的各種問題。
  - 在與 Cyber Recovery 存放庫位置相同的實體地點提供適當的會議和工作空間。
  - 提供或購買提供安裝服務的 PowerProtect DD。
- 安裝和設定存放庫基礎設施元件、運算、網路、儲存裝置、軟體或 VMware Software 以及建置服務，包括：
  - 存放庫網路、連線能力和效能，以及組態問題。
  - 在存放庫中建立 VLAN。
  - 防火牆、VPN 和存放庫的其他安全連線。
  - 變更防火牆以限制存放庫的存取權。
- 為 DT Services 提供所有客戶提供硬體的清單，以便在建置時檢查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。該客戶也將確認其工作場所 (或透過第三方提供的工作場所) 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。
- (根據需要) 實施通訊基礎結構和元件。
- 承擔網路連線、效能及組態問題的所有責任。
- 識別此合約所需的目前作業系統修補程式集等級，並在接洽開始前安裝任何建議的修補程式集。
- 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件，以便在執行服務之任何地點皆遵循法規的規定提供服務。
- 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。

所有硬體和軟體均應符合 *Product Success Accelerator Service for Cyber Recovery 支援矩陣*。客戶也會把在建置中使用的全部客戶提供硬體的清單提供給 DT Services 專案團隊，以便專案團隊檢查設備是否符合適用的支援矩陣和相容性矩陣。

## 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，該客戶均無權就服務的任何未使用部分進行除帳或取得退款。

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 Technologies Services 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
中東地區	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。

服務將使用該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，以及現場和/異地交付服務。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。

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

## DT Services 條款和條件

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 DT 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。**該客戶不會放棄其提供給 Dell Technologies 以便在執行服務時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 專屬權利全部或部分組成的機密資訊，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。如果客戶被要求預扣稅金，則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，均不應視為構成任何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) 的轉運行為。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 © 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有者之商標。