



服務說明

Security Software Design and Configuration (SSDC) 服務

簡介

Dell Technologies Services 依據本《服務說明》(以下簡稱「服務說明」) 提供此 Security Software Design and Configuration (以下簡稱「SSDC」) 服務 (以下簡稱「本服務」)。報價、訂單或使用雙方另行協定的發票形式或訂購確認函 (適用情況下簡稱「訂單」) · 將列出已購買的服務名稱和可用服務選項。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。

服務說明

本服務提供工程師協助客戶進行下表 1 所列軟體即服務應用程式的設計、實作、設定及/或最佳化。工程師將增進客戶的知識 · 並協助發揮其終端使用者解決方案的完整潛力。

本服務最少購買 40 小時 · 可選擇以 8 小時和 40 小時為單位增購額外工時。本服務具有下列主要特性：

- 以固定成本提供一組固定的合格工程師總工時 · 無結果導向的交付項目。工程師會依據客戶授權聯絡人的指示工作。
- 每組總工時僅適用於單一廠商技術。
- 我們會連續提供購買的每組總工時。
- 總工時將由 Dell Technologies Services 安全性解決方案架構師提供 · 他們具備適用於受支援軟體和專案協助要求的技能組合。
- 工程指派取決於表 1 中具備要受管理之應用程式所指定技能組合的人力資源安排情況。
- 工程師指派由 Dell Technologies Services 全權決定。
- 所有工作都將依據客戶授權聯絡人的指示遠端執行。
 - 客戶諮詢將透過電話和視訊會議服務進行。
 - 任何必要的工具組態都將透過軟體廠商之網頁介面的連線提供。
 - 任何必要的客戶網路存取都將透過 Dell Technologies Services 提供的遠端存取工具在客戶監督下進行 · 或依與客戶議定的其他方式進行。
- 同時購買的工時增量視為「堆疊」 · 並合併用於專案交付目的。

- 購買總工時 120 小時以下者，須於購買日起 3 個月內使用完畢。
- 購買總工時超過 120 小時者，須於購買日起 12 個月內使用完畢。
 - 未在上述指定期限內使用完畢的工時將依據下文「補充條款與條件第 2.F 節 - 服務取消」予以取消。

範圍內應用程式

本服務適用於下列軟體即服務產品：

Zscaler 和 Okta 相關服務僅於北美地區提供

序號	OEM	SSDC 適用的範圍內產品
1	Zscaler*	Internet Access (ZIA)
2	Zscaler*	Private Access (ZPA)
3	Zscaler*	Digital Experience (ZDX)
4	Okta*	Workforce Identity Cloud - 單一登入
5	Okta*	Workforce Identity Cloud - 多因素驗證 (MFA) 或調適型 MFA
6	Okta*	Workforce Identity Cloud - 生命週期管理
7	Okta*	Workforce Identity Cloud - 工作流程
8	CrowdStrike	Falcon Insight XDR/NG-SIEM
9	CrowdStrike	Falcon Prevent – NGAV
10	CrowdStrike	Falcon Device Control
11	CrowdStrike	Falcon Firewall Management
12	CrowdStrike	Falcon Discover
13	CrowdStrike	Falcon Cloud Security
14	CrowdStrike	Fusion - SOAR
15	CrowdStrike	身分識別
16	Microsoft	Defender for Endpoint
17	Microsoft	Defender for Cloud Apps
18	Microsoft	Defender for Cloud
19	Microsoft	Defender for Office
20	Microsoft	Microsoft Sentinel
21	Microsoft	Purview
22	Microsoft	Defender for Identity
23	Secureworks	NDR
24	Secureworks	Taegis
25	Cymulate	入侵攻擊模擬

*標準方案僅在美國和加拿大提供

表 1：範圍內應用程式

服務活動

指派的工程師將在服務期間執行與客戶範圍內應用程式執行個體相關的下列任何工作：

- **設計** - 根據客戶的業務目標和需求，為客戶環境中範圍內應用程式的實作或升級開發規格，這可能包括：
 - 與客戶合作進行策略性設計流程，將業務需求轉化為技術系統解決方案
 - 遵循廠商和產業最佳實務，使解決方案適合客戶環境
 - 指定解決方案的設計，包括元件、組態和必要的整合
- **實作和設定** - 在提供主控台存取權和具適當權限的帳戶後，在客戶環境中設定及/或配置範圍內應用程式，這可能包括：
 - 與廠商和客戶協調軟體即服務執行個體的執行個體化和初始組態的套用
 - 透過軟體即服務主控台套用組態
 - 開發和套用安全性原則
 - 與客戶合作整合現場解決方案元件，包括但不限於提供完整功能所需的閘道或端點代理程式
 - 實作範圍內應用程式與 Dell Technologies Services Managed Detection and Response 平台之間，或範圍內應用程式其他項目之間的整合
- **整合協助** - 與客戶合作，提供將範圍內應用程式與第三方產品整合的協助，這可能包括：
 - 啟用/設定 API 整合
 - 設定受支援第三方軟體以允許與範圍內應用程式的連線
 - 架構建議
 - 設定範圍內工具安全性原則
- **範圍內應用程式的最佳化** - 運用可用的遙測以及解決方案記錄和報告，識別客戶實作範圍內應用程式時的效率不佳之處或可能的安全性原則改進項目，這可能包括：
 - 分析遙測和記錄，識別範圍內應用程式運作的錯誤和效率不佳之處
 - 分析範圍內應用程式的架構、設計、組態及/或原則，以針對客戶需求進行最佳化
 - 建議可使客戶環境之運作最佳化的產品及/或程序變更
 - 根據符合 Dell Technologies Services 和客戶變更管理原則之規定的建議，進行組態及/或安全性原則的更新
- **知識轉移和營運協助** - 與範圍內應用程式的客戶系統管理員合作，提供知識轉移及/或營運協助，這可能包括：
 - 提供範圍內應用程式解決方案之技術特性和管理的知識轉移
 - 在設定或操作範圍內應用程式時提供從旁指導
 - 客戶解決方案的記錄協助
- **原則/程序審查** - 作為新解決方案或持續改進的一部分，審查 IT 程序和原則，這可能包括：
 - 與法規遵循主管及其他重要客戶利害關係人合作，協助採行解決方案文件中的原則與程序。

- 執行知識轉移系統管理員活動和標準作業程序
- 向客戶提供適用文件

服務執行

如果有客戶的偏好，服務執行會將其反映出來。Dell Technologies Services 為客戶提供與本服務相關的以下成果：

- 啟動會議
 - Dell Technologies Services 專案經理將在必要時與客戶及/或通路合作夥伴展開討論以啟動服務
 - 將確立尋找和引進資源的時程、服務期間的客戶聯絡人偏好，以及其他專案特定細節
 - Dell Technologies Services 將全權決定完成服務所需的適當工程師
- 服務交付
 - Dell Technologies Services 專案經理將擔任服務執行相關升級事項的主要聯絡窗口
 - 若指派的資源因病假、公民義務、軍事服務、訓練或個人不可預見的休假而無法提供服務，Dell Technologies Services 將：
 - 識別具備適當經驗及/或技能的其他工程師
 - 通知客戶變更情況並提供意見表達期
 - 指派已識別的工程師繼續工作
- 服務結束
 - 在完成指派的工作或用盡購買的服務工時後，Dell Technologies Services 專案經理將通知客戶已完成購買工時並結案

超出範圍的服務

雙方確認本服務範圍不包含下列活動：

1. 本「服務說明」中未特別註明的任何服務、任務或活動。
2. 依本《服務說明》，專為客戶進行的智慧財產開發。
3. 交付項目及/或材料的開發。

假設

本《服務說明》基於下列假設：

- 本服務提供工程師工時增量，並非設計用於交付特定成果。
- 指派的工程師將依據客戶授權聯絡人的指示執行工作，直到用完所購買的全部工時為止。
- 客戶提供的所有資訊實質上均正確無誤。
- Dell Technologies Services 對於範圍內應用程式或第三方應用程式製造商無法解決的軟體缺陷或不相容性不承擔責任。
- 客戶及時接受並同意 Dell Technologies Services 在執行過程中提供的文件中所述的細節。
- 未定義或適用任何服務等級協議 (以下簡稱「SLA」)。

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。客戶同意承擔下列責任：

- 指派一位或多位客戶授權聯絡人。所有工作將由這些聯絡人指導。若收到非授權聯絡人的工作要求，需要授權聯絡人確認該要求後才會執行工作。
- 親自或由客戶指定代表出席所有規劃與檢討會議。
- 適時參與服務。客戶瞭解如未適度參與 (包括目標設定)，工程師將無法滿足客戶需求或執行服務。
- 提供以下項目：
 - 完成指派工作所需的所有必要客戶及/或技術資訊
 - 範圍內應用程式、相關基礎架構及/或第三方應用程式的足夠存取權，以完成指派的工作
 - 執行服務所需的任何同意
 - 遠端存取完成指派工作所需的所有客戶環境
 - 若使用 Dell Technologies Services 提供的遠端存取工具，客戶聯絡人應啟動遠端連線
 - 及時以書面方式通知 Dell Technologies Services：
 - 客戶對其資訊技術環境所做的任何可能影響 Dell Technologies Services 服務交付的變更
 - 可能影響 Dell Technologies Services 績效和服務交付的業務、組織、安全性和技術問題

一般客戶責任

授予存取權的授權單位。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。客戶合作包括但不限於在需要時核准變更管理。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。在提供本服務之前及期間，客戶應自行備份受影響之系統中所有現有資料、軟體及程式。客戶應定期備份複製所有受影響系統上所儲存之資料，為潛在資料故障、變更或遺失，採取預防措施。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；
- 資料、程式或軟體遺失或損毀；
- 損壞或遺失的抽取式媒體；
- 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。

服務時間。除了以下另行列出者，本服務遵循當地每週工作時數相關法律之規定，於週一至週五在 Dell Technologies Services 正常營業時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell Technologies Services 一般 上班時間
美國和加拿大	週一至週五，上午 7 點至下午 4 點

除非事先已有書面約定，否則非當地正常上班時間或國定假日期間均不提供服務。

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	您購買服務所適用的條款與條件	
	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)

*客戶如需存取所在地的 [Dell.com](https://www.dell.com) 網站，只需使用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/servicedescriptions/global](https://www.dell.com/servicedescriptions/global) 查詢)。

隱私權：Dell Technologies Services 將依據適用司法管轄區的 Dell Technologies 隱私權聲明，處理依據本服務說明所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引用。

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。

一旦下單購買服務、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 或 DellEMC.com 網站，或 Dell Technologies 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [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，以及本文件併入引用之協議。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，某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂購表單。

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。

我們也可能收集關於您的系統或裝置如何與 Dell 解決方案互動的資訊，例如統計資訊、網路連線指標和路由。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。

[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。鑑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。

補充條款與條件

1. 服務期限。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. 重要補充資訊

- 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，則選購服務將依本服務說明規定。
- 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：
 - 客戶未能依照發票條款支付本服務的全額費用。
 - 客戶濫用、威脅或拒絕配合協助分析師或遠端技術人員；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. 地區限制與地址搬遷。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。

© 2023 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。