



服務說明

適用於 Dell EMC SC、SCv、PS 及 PV 儲存陣列的 Intelligent Data Mobility

簡介

Dell EMC Services 很樂意依據本服務說明 (以下簡稱「服務說明」) 提供適用於 Dell EMC SC、SCv、PS 及 PV 儲存陣列的 Intelligent Data Mobility (以下簡稱「服務」)。您的報價單、訂單或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」) 將載明您所購買服務的名稱和可用的服務選項。如需更多協助或索取服務合約副本，請連絡技術支援人員或您的銷售代表。

本服務的適用範圍

本服務提供的功能可將遠端區塊和檔案資料 (應用程式除外)，從任何 NAS 或 SAN (內容可定址儲存裝置 [簡稱 CAS] 除外) 移轉至支援的 Dell 儲存系統。本服務提供的功能可規劃並執行資料移轉作業，將資料從客戶的現有儲存陣列，移轉至完全正常運作且支援的 Dell 儲存陣列。來源和目標系統必須位於相同的實體資料中心。作業系統版本、應用程式移轉、主機數和其他變數可能會受到限制。

移轉作業將以一次性的連續活動計算，時間最長 8 小時。整個一次性移轉專案的持續時間預計為三到四週，但可能會依個案而有所不同。

規劃

- 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。
- 檢視和分析支援資料移轉的實體環境及連線能力。
- 專為移轉作業所設計的清查伺服器。
- 依據客戶的軟硬體組態制定有效移轉計畫。
- 區塊：
 - 定義磁碟區移轉優先順序。
 - 確認所有目標磁碟區符合來源磁碟區資料移轉的容量需求。
 - 根據來源陣列、目標陣列及客戶環境，Dell EMC 可能選擇部署陣列型或主機型軟體，或兩者同時部署以執行移轉專案。

- 檔案：
 - 定義共用/匯出移轉優先順序。
 - 確認所有目標檔案伺服器磁碟區符合來源磁碟區資料移轉的容量需求，並定義移轉作業所使用的軟體 (SecureCopy/RoboCopy/Rsync)。

遞送

區塊移轉

本服務提供的遠端資料移轉功能最多可跨 15 部主機 (每部主機最多 15 個 LUN) · 執行最多 35TB 資料量的移轉作業。

- 如有需要，實作和設定 FC 區域以利執行資料移轉。
- 確認客戶能在開始移轉前確認來源資料的完整性。
- 執行磁碟區匯入。
- 依據整合計畫，將主機附加於新的 Dell 儲存陣列。
- 使主機重新連線並測試容錯移轉。
- 清理用於移轉的任何 FC 分區或 iSCSI 連接埠設定。
- 依據整合計畫，將主機附加於新的 Dell 儲存陣列以進行移轉。
- 依據整合計畫，設定/確認 Dell 儲存陣列上的目標磁碟區。
- 若有必要，在主機上安裝移轉軟體。
- 在新的 Dell 儲存陣列上將資料從來源 LUN 移轉至目標 LUN。
- 客戶確認資料是否已正確移轉。
- 執行移轉後的清理作業。

檔案移轉

本服務提供的遠端移轉功能最多可跨 15 個 CIFS/SMB 共用區或 NFS 匯出區，執行最多 35TB 資料量的移轉作業。

- 準備移轉用的目標 NAS 儲存裝置。
- 對認證和權限設定進行驗證。
 - 確認/修改來源和目標上的使用者存取權限，使兩者相符。
 - 確認目標 NAS 的共用區/匯出區已設定適當的權限。
- 將資料從來源共用區/匯出區移轉至目標 NAS。開始資料同步。同步過程中，遠端部署工程師不會隨時保持連線。服務專員會依據複製程序的預估時間負責後續追蹤事宜 (透過電子郵件或電話)，若同步作業發生任何問題，客戶必須立即通知。
- 在移轉主機上對應/掛載來源和目標。

- 建立移轉工作和時程 (若適用)。
- 在目標 NAS 儲存裝置上執行完全移轉，然後由客戶確認資料是否正確移轉。
- 讓使用者存取目標共用區/匯出區。
- 依據整合計畫，修改目標 NAS 儲存裝置 (若適用)。
- 客戶確認與共用區/匯出區的連線是否正常。

完成上述的區塊移轉和檔案移轉作業後，Dell EMC 會提供一份 Dell EMC 客戶查收單給客戶。

交付項目

下列清單說明「服務」所提供的有形資料：

- Dell EMC 組態設定指南，其中記載上述「專案適用範圍」一節中的實作項目。

排除項目

為避免疑義，以下活動不包含在本服務說明的適用範圍內：

- 本服務說明中未特別註明的任何服務、作業或活動。
- 服務不包括為客戶專門開發任何智慧財產，定義如下。

除了如下定義之客戶主服務合約或本合約 (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。

供應方之客戶責任

在 Dell 服務執行之前及/或期間，客戶應執行下列工作：

- 讓 Dell EMC 人員可以聯繫客戶的特定領域專家，並存取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)，以便在正常上班時間 (或其他雙方同意的時間) 內執行服務。
- 指派至少一位技術連絡人，且其擁有系統管理責任及適當的系統/資訊存取權限。
- 承擔網路連線、效能及組態問題的所有責任。
- 於本服務開始前，確認所有環境、技術及作業需求皆達到標準。
- 來源儲存陣列環境中所需的任何補救措施均屬客戶責任，惟由 Dell 所支援並具備有效保固和適用此類補救措施之服務合約的儲存平台除外。
- 客戶應負責在移轉後讓應用程式進入正常運作狀態。
- 開始移轉資料前，客戶應負責關閉主機/伺服器應用程式。

一般客戶責任

授予存取權限。客戶聲明並保證，其已為本身及 Dell EMC 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。如果客戶尚未取得該使用權限，在客戶要求 Dell 執行這些服務之前，客戶應負責取得此使用權限，並支付相關費用。

客戶合作。客戶瞭解，若未能迅速且充分地配合，Dell EMC 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。因此，客戶須迅速且合理地配合 Dell EMC 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 EMC Services 概不負責，且客戶亦無權申請退款。

現場義務。若服務需要現場執行，客戶應無償提供設施和環境讓 Dell EMC 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 (或指標裝置) 及鍵盤，客戶應另行提供給技術人員，且不得向 Dell EMC Services 收取任何費用。

資料備份。在 Dell 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。客戶應定期備份所有受影響系統上所儲存之資料，以備發生任何故障或資料遭到修改或遺失之情事。Dell EMC Services 不負責復原或重新安裝任何程式或資料。

下列責任限制條款不適用於德國、奧地利、瑞士及法國，這些國家適用本合約所載之責任限制條款。對於上述國家，除了本合約所載之責任限制條款，遺失資料之責任亦僅限於重新安裝備份資料的費用。

除非適用之當地法律另有規定，否則 Dell EMC Services 對下列項目概不負責：

- 您的任何機密、專有或個人資訊
- 遺失或損毀的資料、程式或軟體
- 損壞或遺失的抽取式媒體裝置
- 無法使用的系統或網路
- Dell EMC Services 或第三方服務供應商之任何行為或疏失 (包含過失)

第三方保固。Dell EMC Services 提供此等服務時，可能需要存取非 Dell EMC Services 製造的硬體或軟體。部分製造商的產品，可能會因 Dell EMC 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 EMC Services 所執行的服務不會影響此類保固，或即使保固受到影響，客戶亦能欣然接受。第三方保固或因本服務而對保固造成的任何影響，Dell EMC 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 EMC Services 正常上班時間內執行，亦即客戶當地時間上午 8 點至下午 6 點：

國家/地區	Dell EMC Services 正常上班時間
聖克里斯多福、聖露西亞、聖文森、千里達、維京群島、通行英語的其他加勒比海國家/地區	週一至週五，上午 7 點至下午 4 點
巴貝多、巴哈馬、貝里斯、哥斯大黎加、丹麥、薩爾瓦多、芬蘭、開曼群島、瓜地馬拉、宏都拉斯、牙買加、挪威、巴拿馬、波多黎各、多明尼加共和國、蘇利南、瑞典、土克斯及開科斯群島	週一至週五，上午 8 點至下午 5 點
澳洲、百慕達、中國、海地、香港、日本、韓國、馬來西亞、荷屬安地列斯群島、紐西蘭、新加坡、台灣、泰國	週一至週五，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	週一至週五，上午 9 點至下午 6 點
玻利維亞、智利	週一至週五，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

除非事先已有書面約定，否則當地正常上班時間以外或國定假日期間均不提供服務。

Dell EMC Services 條款與條件

本服務說明是由客戶 (以下簡稱「您」或「客戶」) 與購買本服務訂單上所載 Dell 公司實體共同簽訂。本服務受客戶與 Dell EMC Services 另行簽訂的主服務合約所規範。該合約明確授權本服務銷售事宜。若無此等合約，則根據客戶所在地點而定。本服務受 Dell「商業銷售條款」或下表中所示協定 (若適用，簡稱「協定」) 所約束規範。請參閱下表，瞭解適用於客戶地點之協定網址。雙方在此確認已閱讀並同意遵守這些線上條款。

客戶所在地點	適用於您所購買 Dell EMC 服務的條款與條件	
	客戶向 Dell 公司實體直接購買服務	客戶經由 Dell 或 Dell EMC 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])
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/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。
亞太地區及日本	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。*	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。
歐洲、中東與非洲	國家/地區特定的當地 Dell.com 網站或 Dell.com/servicedescriptions/global 。* 此外，位於法國、德國及英國的客戶可從以下選擇適當網址： 法國： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 德國： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英國： Dell.co.uk/terms	服務說明和您可能從銷售方取得之其他 Dell EMC Services 服務文件，並不構成您與 Dell EMC Services 之間的協議，僅能用於說明您自銷售方購買之服務內容、得到服務所應盡之義務，以及此類服務之限制。因此，本服務說明及任何其他 Dell EMC Services 服務文件中所提及之任何「客戶」，在此上下文中，應理解為代表您，而任何提及的 Dell EMC Services，僅應理解為代表您的銷售者提供服務之服務提供者 Dell EMC Services。對於此處所述的服務，您與 Dell EMC Services 並無直接合約關係。為避免產生疑慮，在本質上僅直接與購買者和銷售者相關之任何付款條款或其他合約條款並不適用於您，有關的付款條款或其他合約條款，將由您與銷售者達成協議。

*客戶如需存取所在地的 Dell.com 網站，只需從當地連上網際網路的電腦存取 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) 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/servicesdescriptions/global 查詢)。

如果構成本合約的任何文件條款之間有所衝突，條款效力須適用下列順序：(i) 本服務說明；(ii) 合約；(iii) 訂單。儘可能縮小範圍解釋效力優先之條款，以利解決衝突，並儘可能保留不衝突的條款，包括保留相同段落、章節或子章節中不互相衝突的條款。

一旦確立服務訂單、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 EMC 軟體或網際網路介面上點選/勾選 [I Agree] (我同意) 按鈕、方塊或類似選項時，即代表您同意遵守本服務說明，以及納入其中以供參考之合約。如果您代表公司或其他法定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，位於某些國家/地區的客戶可能還必須履行已簽署的訂單。

適用於諮詢和管理服務的增補條款與條件

1. 服務條款。本服務說明自訂單上指定的日期起生效，至訂單指定的期限 (以下簡稱「期限」) 結束為止。若適用，凡客戶購買一項或多項服務，皆應於客戶的訂單載明購買之系統、授權、安裝、部署、管理端點或使用者的數量、費率或價格，以及各項服務的適用期限。除非 Dell EMC 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. 重新安排。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。如果客戶在排定日期 7 天之內重新排定日期，則須支付重新排程費用，金額以不超過服務價格 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同意，否則在任何情況下，硬體貨款均不得以其一併購買的諮詢或管理服務之效能或提供情形作為付款條件。

C. 商業上合理之服務範圍限制。若 Dell EMC Services 依據商業常理判斷，認定提供服務會對 Dell EMC Services 或 Dell EMC Services 的服務供應商造成不合理風險，或有任何要求的服務超出服務範圍，Dell EMC Services 得拒絕提供服務。若因 Dell EMC Services 無法掌控之原因，包括客戶未能遵守本服務說明所述的義務，而導致 Dell EMC Services 無法提供服務或致使服務延遲，Dell EMC Services 概不負責。

D. 選用服務。客戶可向 Dell EMC 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)，不過 Dell EMC Services 提供的選用服務會依客戶的所在地點而異。購買選用服務時可能需與 Dell EMC Services 另行簽定合約。如未另訂合約，則選用服務將適用本服務說明規定。

E. 分派與外包。Dell EMC Services 得將本服務外包和/或分派給合格的第三方服務供應商，由其以 Dell EMC Services 名義提供服務。

F. 取消服務。服務期間內，Dell EMC Services 得因下列任一原因隨時取消本服務：

- 客戶無法在發票期程內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現場技術人員。
- 客戶未遵守本服務說明所載之任何條款與條件。

若 Dell EMC Services 取消本服務，Dell EMC 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原因，以及取消服務的生效日期，該生效日應為 Dell EMC 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 EMC Services 依本條規定取消本服務，客戶無權對已支付給 Dell EMC Services 之費用或應付款項要求退費。

G. 地區限制與地址遷移。並非所有地點都提供本服務。服務選項，包括服務等級、技術支援時數和現場回應時間視地理地區而有所不同。此外，客戶所在地可能不銷售特定選項。如需詳細資訊，請洽詢您的銷售代表。

- H. **服務在購買後六個月到期**。除適用法律另有規定外，您可在原始購買日起的六個月內（以下稱「到期日」）使用本服務一次。原始購買日的定義為經 Dell 確認之服務或訂單發票上的較早日期。到期日截止後，即使您未使用服務，Dell 將一律視為已提供服務。
- I. 本服務形式為一次性的連續服務提供。任何未使用之數量均無法累計後用或退款，亦無法於日後用於其他移轉專案；一旦 Dell EMC 完成一次性的連續服務提供後，服務即應視為已由 Dell EMC 和客戶完全履行。

© 2017 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。