



서비스 설명서

Dell AIOps Incident Management Expert Advisory Services

소개

Dell Technologies Services는 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Dell AIOps Incident Management(이하 "Incident Management") Expert Advisory를 제공합니다. 고객의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(해당하는 경우, "주문 양식")에는 구매한 서비스 명칭 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본을 요청하려는 경우 기술 지원 또는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

본 서비스의 범위("전문가 지원 시간")는 Dell AIOps Incident Management 엔터프라이즈/온프레미스 소프트웨어(Incident Management 호스팅 서비스에 대한 고객 주문에 따라 Dell Technologies가 고객을 대신하여 호스팅하는 Incident Management 엔터프라이즈/온프레미스 소프트웨어의 인스턴스 포함) 및 Incident Management 클라우드 서비스(통칭하여 "Dell AIOps Incident Management 오퍼링")에 적용됩니다. 이 서비스는 고객의 Incident Management 오퍼링 및 환경을 연간 정해진 시간 동안 지원하는 서비스입니다.

- 원격 구성 지원
- 원격 통합 지원

한눈에 특징 확인

프로그램 기능	Bronze	은색	Gold	플래티넘
전용 연간 서비스 제공 시간	50시간/년	100시간/년	250시간/년	500시간/년

본 서비스 설명서는 아래에 정의한 바와 같이 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약") 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

제외 사항

- 맞춤형 요소는 구현되거나 지원되지 않습니다.

정의

"맞춤형"이란 지원되는 Incident Management 오퍼링과 통합을 통해 손쉽게 요소에 액세스할 수 없음을 의미입니다.

"계획된 작업"이란 Dell Technologies와 고객의 예약된 미팅을 의미합니다.

오퍼링별 고객 책임

고객의 책임. 고객은 업데이트를 구현하고 Dell Technologies가 시스템, 데이터, 정보에 적시에 액세스하고 직원과 적시에 연락할 수 있도록 지원하는 등 Dell Technologies와 협력하는 데 동의합니다. 고객은 Dell Technologies의 성과가 고객 책임의 시기적절하고 효과적인 이행과 지원 서비스와 관련한 시기적절한 의사 결정 및 승인에 달려 있음을 이해하고 이에 동의합니다.

지정된 담당자. 고객은 고객과 Dell Technologies 지원 팀 간에 기본적인 연락 담당자 역할을 할 기본 담당자와 그 기본 담당자의 부재에 대비하여 최소 한 명의 보조 담당자("지정된 담당자")를 지정해야 합니다. 지정된 담당자는 제품 또는 호스팅 서비스(기본 제품 교육 포함)에 관한 기본적인 지식을 갖추고 있어야 하며, Dell Technologies와 고객 간의 커뮤니케이션은 이메일을 통해 진행됩니다.

서비스 이용 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 이 서비스 구입을 위한 고객 주문 양식에 명시되어 있는 법인("Dell 법인") 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell 법인과의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며, 고객 소재지에 따라 본 서비스를 명시적으로 승인하는 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약(해당하는 경우, "계약")에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다. 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

고객 위치	서비스의 구매에 적용되는 약관	
	서비스를 직접 구매한 고객	공인 리셀러를 통해 서비스를 구매한 고객
미국	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
캐나다	Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)	Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
아시아 태평양 지역 및 일본	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
유럽, 중동 및 아프리카	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions * 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: Dell.co.uk/terms	판매자로부터 받은 서비스 설명 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.

* 고객은 해당 지역 내에 있는 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 [Dell.com](https://www.dell.com) 에 액세스하거나 Dell의 "지역/국가 선택" 웹사이트 ([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))에 있는 옵션 중에서 선택하여 해당 지역의 [Dell.com](https://www.dell.com) 웹사이트에 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 설명서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 설명서는 [Dell.com/servicedescriptions](https://www.dell.com/servicedescriptions)에서 검토할 수 있습니다.

개인 정보 보호: Dell Technologies Services는 본 서비스 설명서에 따라 수집된 모든 개인 정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인정보 처리방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 <http://www.dell.com/localprivacy>에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.

본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 설명서, (ii) 계약서, (iii) 주문 양식의 순서대로 우선 순위가 적용됩니다. 우선하는 약관은 최대한 좁게 해석하여 상충을 해결하고 상충하지 않는 약관(동일한 절, 섹션 또는 하위 섹션 내의 상충하지 않는 조항 포함)은 최대한 많이 보존합니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 또는 DellEMC.com 웹 사이트나 Dell Technologies 소프트웨어 인터페이스에서 "동의함" 버튼 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 약관 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서에 동의하는 경우 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 강제할 권리가 있음을 나타내는 것입니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문서를 실행해야 할 수도 있습니다.

보충 약관

1. 서비스 기간. 본 서비스 설명서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 주문 양식에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 계속됩니다. 해당할 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리되는 엔드 포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문 양식에 표시됩니다. Dell Technologies Services와 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 서비스 약관에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객 내부에서 사용해야만 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

2. 중요 추가 정보

A. 일정 재조정. 본 서비스의 예약을 마친 후 예약 변경은 예약 날짜로부터 최소한 8일 전에 이루어져야 합니다. 고객이 예약 날짜로부터 7일 이내에 본 서비스의 일정을 조정하는 경우, 계약에서 계획된 작업을 위해 지정된 전문가 지원 잔여 시간을 차감합니다. 고객은 서비스 개시일로부터 최소한 8일 전에 서비스 일정이 재조정되었음을 확인해야 합니다.

- B. 옵션 서비스.** Dell Technologies Services에서 옵션 서비스 시간을 구매할 수 있습니다. 서비스 옵션은 각각 Dell Technologies Services와 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.
- C. 이관 및 하도급.** Dell Technologies Services에서 Dell Technologies Services를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- D. 취소.** Dell Technologies Services는 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.
- 고객이 인보이스에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우,
 - 고객이 권한을 남용하거나 지원 업무를 수행 중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우,
 - 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

Dell Technologies Services 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell Technologies Services는 주문 양식에 명시된 주소로 취소 사실을 알리는 통지서를 발송합니다. 현지 법률에서 계약에 의해 바뀔 수 없는 다른 해지 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 해지 사유, 해지 효력 발생일(Dell Technologies Services가 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 10일 이후)을 명시합니다. Dell Technologies Services가 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, 고객은 수행된 서비스에 대해 Dell Technologies Services 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 환불받을 수 없습니다.

© 2025 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다.