

서비스 설명서

Asset Recovery Services

소개

Dell Technologies Services(이하 "Dell")에서는 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Asset Recovery Services(이하 "서비스")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 인보이스 양식, 주문 확인서(이하 "주문 양식")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함됩니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본을 요청하려는 경우 기술 지원 또는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

이 서비스를 통해 환경을 고려하면서 APEX PCaaS 구독 등 원치 않거나 리스가 종료된 장비를 적절하고 편리하게 폐기할 수 있습니다. 모든 장비는 [Dell 전자 제품 처분 정책](#) 및 [Dell 데이터 스토리지 디바이스 미디어 완전 삭제 설명서](#)에 따라 관리됩니다.

본 서비스 설명서는 Dell 및 타사 클라이언트 및 서버 장비의 다음과 같은 Asset Recovery Services 옵션에 적용됩니다.

고객이 소유, 리스 또는 구독한 장비에 대한 옵션:

- **오프사이트 데이터 완전 삭제를 포함하는 IT 자산 재판매 및 재활용 서비스(구매일로부터 4년 후 만료) - 최소 단위 요건 없음:** 장비를 소유하고 있으며 재판매 또는 재활용을 통해 책임 있는 방식으로 폐기하고자 하는 고객에게 권장됩니다. 고객은 배송 전에 기밀 데이터 및 개인 데이터를 제거해야 합니다. 서비스에는 배송, 처리, 상세한 폐기 보고, 처분 확인, 그리고 반환된 장비에서 복구된 잔존가치가 있는 경우 결제가 포함됩니다.

- **IT 자산 리스 반환 운송 전용 서비스 - 최소 단위 요건 없음(구매일로부터 4년 후 만료):** 장비를 리스하거나 APEX PCaaS를 구독하고 리스 기관에 장비를 반환해야 하는 고객에게 권장됩니다. 고객은 배송 전에 기밀 데이터 및 개인 데이터를 제거하고 장비가 정상 작동 상태임을 확인해야 합니다. 서비스에는 추적 및 리스 기관으로의 배송이 포함됩니다.
- **IT 자산 현장 데이터 완전 삭제 서비스(구매일로부터 4년 후 만료) - 최소 20개 단위 필요:** IT 자산 재판매 및 재활용 서비스 또는 리스 반환 운송 전용 서비스(APEX PCaaS 포함)를 시작하기 전에 직접 기밀 데이터 및 개인 데이터를 제거하지 않으려는 고객에게 권장됩니다. 서비스에는 현장 데이터 완전 삭제, 상세한 폐기 보고 및 처분 확인이 포함됩니다.
- **IT 자산 현장 하드 드라이브 파기(구매일로부터 6개월 후 만료) - 최소 200개 단위 필요:** 환경을 고려하여 적절한 방식의 물리적 폐기를 통해 데이터 베어링 디바이스를 폐기하려는 고객에게 권장됩니다. 서비스에는 현장 하드 드라이브 파기, 상세한 폐기 보고 및 처분 확인이 포함됩니다.
- **모든 서비스:** 간편한 고객 관리를 위한 단일 연락 창구("복구 관리자") 및 고객 셀프 서비스 포털 액세스도 포함됩니다.

관련 법률에서 달리 요구하는 경우를 제외하고, 귀하는 최초 구매 날짜로부터 4년 또는 6개월(위에 명시된 대로) 동안만("만료 날짜") 본 서비스를 사용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 Dell의 주문 확인서 날짜나 서비스 인보이스 날짜 중 더 빠른 날짜로 정의됩니다. 만료 날짜 이후에는 귀하가 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주됩니다.

고객 셀프 서비스 포털 액세스

Asset Recovery Services를 구매하는 고객은 고객 셀프 서비스 포털에 액세스할 수 있습니다.

포털을 통해 고객은 구매한 서비스와 관련된 작업을 보고 수행할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함되며 이에 국한되지는 않습니다.

- 평가된 가치 수신
- 서비스 크레딧 보기
- 서비스 예약 및 추적
- 보고서 보기 및 다운로드
- 환경에 미치는 영향 보기 및 다운로드
- 자산 재판매 및 재활용 서비스에 따라 재판매된 장비에서 회수된 잔존가치에 대한 결제 요청

고객이 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 고객 Asset Recovery Services 세부 정보에는 Dell Self-Service Portal을 통해 액세스할 수 있습니다.

고객이 고객 셀프 서비스 포털을 사용하는 경우 고객이 구매한 Asset Recovery Services 옵션에 해당하는 셀프 서비스 포털 사용 약관("이용 약관")이 적용됩니다. 고객이 동의한 이용 약관에는 (1) 지원되는 서비스에 대한 사양을 검토, 확인 및 승인해야 하는 고객의 의무 및 (2) 고객 셀프 서비스 포털을 통해 고객에게 제시된 이용 약관에 따라 고객이 수락하는 고객 셀프 서비스 포털 사용에 대한 Dell의 면책 및/또는 고객의 책임에 대한 가정이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

결과물

다음은 서비스의 일환으로 제공됩니다.

- **고객 셀프 서비스 포털 액세스**를 통해 고객은 다음을 수행할 수 있습니다.
 - **가치 평가 확보:** 폐기되는 장비의 예상 가치를 확인할 수 있습니다.
 - **대시보드 보기:** 사용 가능한 모든 서비스 크레딧, 최근 활동 및 보류 중인 작업을 전체적으로 파악할 수 있습니다.
 - **서비스 예약:** 업무 시간 내에 해당 위치, 원하는 날짜 및 시간에 맞춰 서비스를 예약할 수 있습니다.
 - **서비스 추적:** 예약, 보류, 진행 중 및 완료된 서비스를 포함하여 각 서비스의 상태를 확인할 수 있습니다.
- **물류 및 패키징:**
 - 20개 이상의 장비: Dell에서 운송업체를 통해 물류 및 패키징을 제공합니다.
 - 20개 미만의 장비: Dell에서 화물 서비스 공급업체를 통해 물류를 제공합니다.
- **처리:** 재판매/재활용 서비스 처리의 경우 처리 시설에서 배송부터 인도까지의 전체 관리 체계 감사, 기능 테스트, 외관 등급 분류, NIST SP 800-88r1 표준에 부합하는 데이터 완전 삭제 및 재판매 가치 평가가 포함됩니다.
- **보고:** 주문, 서비스 크레딧 가용성, 일정 및 가치 복구 평가에 대한 보고서를 확인하고 다운로드할 수 있습니다. 다음 서비스에 대한 추가 보고도 온라인 포털에서 확인할 수 있습니다.
 - 재판매 및 재활용 서비스에는 장비 처분 보고서, 처분 확인 및 환경에 미치는 영향 보고서가 포함됩니다.
 - 리스 반환 운송 전용 서비스에는 리스 반환 보고서가 포함되며, 이 보고서에는 수거되어 리스 기관에 반환되는 모든 자산이 나열됩니다.
 - 현장 데이터 완전 삭제 서비스에는 현장 데이터 완전 삭제 보고서와 처분 확인이 포함됩니다.
 - 현장 하드 드라이브 파기 서비스에는 현장 데이터 완전 삭제 보고서와 처분 확인이 포함됩니다.

- **환경에 미치는 영향:** 자산 재판매 및 재활용 서비스의 경우, 환경에 미치는 영향 보고서 기능은 Asset Recovery Services를 통해 장비 폐기로 인한 배출, 에너지 및 매립 방지에 대한 데이터를 고객에게 제공합니다. 이 보고서는 데스크탑, 노트북, 모니터, 서버의 네 가지 주요 제품 유형으로 제한됩니다. 환경에 미치는 영향 보고서에는 보고서에 제공된 값을 계산하는 데 사용되는 방법론이 자세히 설명되어 있으며, 각 보고서는 ISO 14040 및 14044 지침을 준수합니다. 자세한 내용은 [Dell Asset Recovery Services 수명 주기 평가](#)에서 확인할 수 있습니다.
- **결제:** 고객이 재판매된 장비에 대한 가치를 받을 수 있는 경우 고객은 셀프서비스 포털을 통해 전자 자금 이체 결제를 요청할 수 있습니다. 미국에서 서비스를 구매한 고객은 기존 Dell 송장에 직접 재판매 장비 가치를 적용할 수 있습니다. 가치 복구 자금에는 해당 세금이 포함되지 않으므로 각 당사자는 약관에 따라 지불해야 할 금액에 대한 모든 판매세와 상품 및 서비스세를 지불해야 합니다.

고객이 본인을 대신하여 셀프서비스 포털을 관리할 타사를 지정한 경우 Dell은 재판매된 고객 장비에서 회수된 잔존가치를 해당 타사 관리자에게 지불합니다. 회수된 잔존가치를 고객에게 지급하는 것은 전적으로 고객과 타사 관리자 사이에서 결정됩니다. 이러한 지불과 관련하여 고객과 지정된 타사 관리자 간에 분쟁이 발생하는 경우 양 당사자는 해당 분쟁으로 인해 발생하는 모든 청구에 대해 Dell을 면책한다는 데 동의합니다.

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.
- 아래에 정의된 바와 같이 서비스에는 고객 전용으로 작성된 지적 재산권의 개발을 포함하지 않음

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

오퍼별 고객 책임

고객은 다음과 같은 구체적인 책임을 이행하는 데 동의하며 이러한 책임을 이행하지 못할 경우 Dell Technologies Services의 서비스 수행 능력에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 인정합니다.

1. **현장 데이터 완전 삭제.** 고객은 다음을 수행해야 합니다.
 - a. 최소 20개 단위의 현장 서비스용 장비를 보유하고 있어야 합니다.

- b. Dell 담당자가 도착하기 전에 데이터 완전 삭제 서비스를 수행할 해당 장비에 포함된 모든 암호와 기타 액세스 보안 기능을 제거/비활성화하고 모든 도난 방지 기능 또는 노트북 추적 소프트웨어를 종료합니다.
- c. 최소한 다음을 포함하는 데이터 완전 삭제 작업 공간을 제공합니다.
 - i. 테이블/책상 공간, 의자, 전기 콘센트 및 적절한 조명
 - ii. 데이터 완전 삭제 서비스를 동시에 수행할 수 있도록 20대 이상의 데스크탑을 쌓을 수 있는 충분한 공간
 - iii. 범위에 포함되는 서비스 및 국가에 적용 가능하고 예약 시 Dell이 권장한 전압에 맞게 충분한 전력을 이용할 수 있는 공간
 - iv. 화학 물질 또는 기타 생물학 물질로 인한 오염이 없는 작업 공간 및 장비
- d. 데이터 완전 삭제 작업 공간과 동일한 인접 영역에서 데이터 완전 삭제 서비스를 수행할 모든 장비를 통합하고 찾습니다.
- e. 사이트 담당자에게 데이터 완전 삭제 서비스를 수행할 예약 날짜를 고지하여 해당 날짜에 Dell 담당자를 데이터 완전 삭제 작업 공간으로 안내하고 데이터 완전 삭제 서비스를 수행해야 할 장비를 지정하도록 지시합니다.
- f. 데이터 완전 삭제 중에 장비에 사용할 모니터와 외부 전원 공급 장치를 제공합니다(휴대용 컴퓨터에는 모니터가 필요하지 않음).
- g. 서비스가 발생할 때까지 추가 서비스를 구매할 때 성공적으로 삭제된 장비의 보관을 위해 데이터 완전 삭제 작업 공간과 동일한 인접 영역에 안전한 저장 위치를 제공합니다.
- h. 데이터 완전 삭제 증명서 양식을 검토하고 서명함으로써 PDF/CSV로 제공된 데이터 완전 삭제 요약에 다음 사항이 정확히 반영되어 있음에 동의한다고 증명합니다. Dell은 (i) 데이터 완전 삭제에 성공한 시스템 하드 드라이브("통과")를 향후 서비스 제공을 위해 고객이 지정한 안전한 저장 위치에 옮겨놓았습니다. (ii) 완전 삭제에 성공하지 못한 시스템 하드 드라이브("실패")는 고객이 처분할 수 있도록 고객 현장 담당자에게 반환했습니다.
- i. Dell 담당자가 사이트를 떠나기 전에 제공할 PDF/CSV 버전의 데이터 완전 삭제 요약을 저장할 수 있도록 빈 USB 플래시 드라이브를 Dell 담당자에게 제공합니다.

2. 리스 반환 또는 재판매 및 재활용 서비스. 서비스를 이용하기 전에 고객은 다음을 수행해야 합니다.

- a. Freight Service(현장당 20단위 이상): 예약 시 사이트 액세스 문제, 보안 제한 사항, 노동조합 직원 요청, 보험 요건 증명서, 도크 제한 또는 시간제한 사항을 선언합니다.
- b. Parcel Service(현장당 1~19단위): Dell로 배송하는 동안 장비가 손상되지 않도록 적절한 포장재를 사용하여 각 장비를 별도의 상자에 포장 및 밀봉하고 고객 포털을 통해 제공되는 인쇄된 레이블을 사용합니다.
- c. Dell에서 요구하는 모든 국가에 대한 상업 인보이스를 작성합니다.

- d. 모든 장비에서 모든 기밀, 독점 데이터, 중요한 데이터 또는 기타 비공개 데이터 및 타사 소프트웨어를 제거합니다.
- e. 해당 장비에 포함된 모든 암호와 기타 액세스 보안 기능을 제거/비활성화하고 모든 도난 방지 기능 또는 노트북 추적 소프트웨어를 종료합니다.
- f. 장비에 포함된 타사 소프트웨어와 관련된 모든 라이선스를 종료하거나 양도합니다.
- g. 모든 데이터 스토리지 미디어(예: USB 키, SD 카드 등)를 장비에서 떼어 보관합니다.
- h. 모든 프린터에서 잉크 및 토너 카트리지를 제거합니다.
- i. 통합 장비에 컴퓨터 하드웨어만 포함되어 있으며 어플라이언스, 사무실 장비, 생물학적 위험 폐기물, 생물학적 위험 장비, 자재, 패키징 또는 상자와 같은 기타 콘텐츠가 없는지 확인합니다.
- j. 장비가 완전하고 적절하게 조립되어 있고 리스 기관에 반환되는 모든 관련 액세서리 또는 주변 기기가 포함되어 재판매 대상 제품의 가치 수익을 극대화하는지 확인합니다.
- k. 모든 장비의 플러그를 뽑고, 장비를 선반에서 내리고, 포장을 풀고, 박스에서 꺼낸 후 배송 대상이 아닌 장비에서 대상 장비를 확실히 분리합니다. 배송 전 고객이 장비를 포장해 놓은 경우 Dell은 고객 비용으로 배송 일정을 다시 정하도록 요청할 수 있으며 고객은 자신이 포장 또는 수축 포장한 장비의 배송을 허용하는 고객 포장 관련 권리 포기서에 서명할 수 있음을 명심해야 합니다.
- l. Dell 물류 공급업체가 합리적으로 액세스할 수 있는 중앙 위치에서 각 사이트의 장비(데이터 완전 삭제에 성공한 장비 포함)를 통합합니다.
- m. Dell 물류 공급업체를 장비가 있는 곳으로 안내할 사이트 담당자를 보내어 올바른 장비를 제거하도록 합니다.
- n. 해당하는 경우 Windows Autopilot에서 장비 및 기타 관련 시스템의 등록을 취소합니다.
- o. 환경에 미치는 영향 보고서에 공유되는 결과는 [Dell Asset Recovery Services 수명 주기 평가](#)에 명시된 Dell의 접근 방식 및 가정에 따라 신중하게 결정되며, Dell의 Asset Recovery Services를 사용하여 레거시 IT 장비를 폐기할 경우 거둘 수 있는 효과를 측정하는 데 사용할 수 있습니다. 이 보고서의 계산에 포함된 가정과 한계에 대한 심층적인 이해는 기업 회계에 포함되기 전에 철저히 평가되어야 합니다.

3. **현장 하드 드라이브 파기.** 고객은 다음을 수행해야 합니다.

- a. **일반.** 장비가 Dell 공급업체에 제공되기 전에 폐기하고자 하는 모든 데이터 또는 소프트웨어를 백업합니다.
- b. **데이터 파기.** 서비스 제공의 조건으로 고객은 다음을 수행해야 합니다.
 - i. 서비스 예약 시 사이트 액세스 문제 또는 시간 제한 사항을 안내하고 적절한 주차 공간을 제공합니다.
 - ii. 데이터 파기 작업 공간 및/또는 접근 경로에 주차 또는 높이 제한이 없는지 확인합니다.

- iii. 최소한 다음을 포함하여 각 사이트에서 데이터 파기를 위한 안전하고 충분한 작업 공간을 제공합니다.
 - a. 테이블/책상 공간, 의자, 일반적인 전기 콘센트 및 적절한 조명.
 - b. 범위에 포함되는 서비스 및 국가에 적용 가능하고 예약 시 Dell이 권장한 전압에 맞게 충분한 전력을 이용할 수 있는 공간.
 - c. 작업 공간이 충분히 격리되거나 절연되어 있거나 서비스 수행에 적합한 비사무 공간.
 - d. 화학 물질 또는 기타 생물학 물질로 인한 오염이 IS 없는 작업 공간 및 장비.
- iv. 데이터 파기 작업 공간과 동일한 인접 영역의 명확하게 지정된 영역에서 모든 데이터 베어링 디바이스를 통합하고 찾습니다.
- v. 고객 사이트 담당자가 파기를 수행할 예정인 해당 날짜에 현장에 있으며, Dell 공급업체를 데이터 파기 작업 공간으로 안내하고 Dell 공급업체가 파기해야 하는 데이터 베어링 디바이스를 식별할 수 있는 권한이 있는지 확인합니다.

4. 고객 보증. 고객은 다음과 같이 진술하고 보증합니다.

- a. 고객은 소유 자산에 대한 모든 종류의 유치권, 청구 및 저당권 없이 무상으로 유효하고 시장성 있는 장비에 대한 소유권을 갖습니다.
- b. 고객은 리스 또는 APEX PCaaS 구독의 일환으로 반환되는 장비가 올바르게 정상 작동 상태임을 확인할 책임이 있습니다.
- c. 고객은 모든 장비에서 기밀, 독점, 개인, 민감한 데이터 및 기타 비공개 데이터와 타사 소프트웨어를 모두 제거했습니다.
- d. 고객은 해당 장비를 판매할 권한을 정당하게 부여받았으며, 그러한 판매로 고객은 고객에 대해 구속력을 갖는 모든 계약 또는 판단을 위반해서는 안 됩니다.
- e. 배송 전에 고객이 달리 공개하지 않고 Dell이 서면으로 승인하지 않는 한 장비는 Dell, Dell의 수급 사업자, Dell Financial Services 또는 기타 관련 리스 기관에 인도되는 즉시 제조업체에서 게시한 사양에 따라 작동합니다.
- f. 고객은 데이터 완전 삭제 작업 공간을 포함하여 Dell 또는 공급업체에 액세스 권한을 부여한 사이트와 관련하여 이에 적용 가능한 건강과 안전 요구 사항 및 의무에 대한 책임이 있으며 이를 준수했습니다.

고객이 본 서비스 설명서에 명시된 의무나 보증을 위반할 경우 Dell은 서비스를 제공하거나 고객의 위반으로 인한 손해를 책임져야 할 의무가 없습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다.

또한 IT 자산 현장 데이터 완전 삭제 서비스를 포함하지 않는 서비스 옵션의 경우 고객은 장비에 포함되거나 장비에서 액세스할 수 있는 모든 데이터("데이터")와 관련한 주장 또는 법적 책임으로부터 Dell을 면책, 보호하고 Dell이 해를 입지 않도록 하며 이로 인해 발생하는 모든 비용 및 수수료를 지불하는 데 동의합니다. 이러한 주장 또는 법적 책임은 (i) 데이터에 부적절하게 액세스했다거나 데이터를 안전한 방법으로 유지 관리하지 않았다는 주장 또는 (ii) 저장되거나 전송된 데이터 또는 개인 정보의 보안 또는 보호와 관련된 모든 법률 또는 규정에서 발생하는 의무 또는 법적 책임을 포함하며 이에 국한되지 않습니다.

가격 및 결제 조건

고객에게 장비 부품 단위로 요금이 부과됩니다.

기타 품목은 모아서 무게를 잰 후 18kg(40파운드)마다 장비 부품 1개 요금으로 청구됩니다. 기타 항목은 다음과 같습니다.

- 외부 컴퓨터 구성 요소(예: 케이블, 주변 기기, 외장 드라이브, 키보드, 마우스, 도킹 스테이션)
- 내부 컴퓨터 구성 요소
- 컴퓨터 관련 이외의 부품(예: 통신, DVD/DVR)

고객은 해당 Dell 주문 확인서당 각 장비 부품에 해당하는 금액과 본 서비스 설명서에 상술된 추가 요금 및 비용을 지불하는 데 동의합니다. 고객은 Dell이 본 서비스 설명서에 따라 Dell로 인해 발생한 금액을 Dell이 고객에게 지불해야 하는 금액에 대해 상계할 수 있는 권리가 있음을 인정하고 이에 동의합니다.

추가 요금

고객에게는 다음과 같은 사항을 기준으로 추가 요금이 부과되며, 해당 금액은 Dell에서 생성한 별도의 견적서에 제공됩니다.

- Dell이 장비 주문 수량을 초과하여 제공한 서비스에 대한 요금은 관련 서비스에 대한 부품당 금액으로 청구됩니다.
- 500GB를 초과하는 하드 드라이브에는 현장 데이터 완전 삭제 서비스에 대한 추가 요금이 부과됩니다.
- 무게가 18kg(40파운드)를 초과하는 장비는 추가 운송비가 발생할 수 있습니다.
- 최소 단위 요건이 충족되지 않은 화물 서비스 또는 현장 서비스의 경우 추가 요금이 부과됩니다. 연안 지역, 섬 및 기타 외지 또는 우회 지역에 해당하는 서비스의 경우 추가 요금이 부과됩니다.
- 다음과 같은 사이트에서 제공되는 서비스:
 - 접근 또는 차량 제한
 - 노동 조합 직원 필요
 - 예약 가능 시간 제한 또는

- 정규 업무 시간 이외의 예약 필요
- 고객, 사이트 및/또는 장비가 본 서비스 설명서에 상술된 요구 사항을 준수하지 않는 경우 해당 서비스 일정을 재조정해야 하거나 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- 약속 날짜에 고객이나 장비가 준비되지 않은 관계로 Dell 물류 공급업체가 서비스를 예약하지 못할 경우 추가 비용이 발생될 수 있습니다.
- 배송 시 올바르지 않은 장비가 식별되는 경우 비용이 발생합니다.
- 리스 기관으로 반환하기 위해 제공된 배송 주소가 올바르지 않은 경우 비용이 발생합니다.
- 현장 하드 드라이브 파기 서비스 중 하드 드라이브 제거 또는 장비 해체 요청

중요한 추가 조건

손실에 대한 소유권 및 위험

Dell 또는 Dell 물류 공급업체는 약속 위치에서 출발한 후 발생하는 장비의 손실 또는 손상에 대한 위험을 부담합니다. Dell 또는 Dell 물류 공급업체가 장비를 수령하고 소유하는 경우 소유권이 Dell 또는 Dell 물류 공급업체로 이전하는 것으로 간주됩니다.

책임

본 서비스 설명서에 따라 제공된 서비스에만 관련이 있으므로 본 계약에서 상충되는 조건이 있더라도 다음 조건이 적용됩니다.

본 서비스 설명서에 따라 제공되는 서비스에 대한 Dell 및 서비스 공급업체의 책임은 그러한 책임의 가능성을 사전에 통지받은 경우에도 다음 제한 사항 및 제외 사항에 따라 항상 적용됩니다.

1. Dell은 계약, 불법 행위 또는 기타의 경우에 상관없이 Dell 및/또는 서비스 공급업체가 고객 사이트에서 데이터 완전 삭제를 제대로 수행하지 못한 시스템 하드 드라이브에서 데이터가 무단으로 공개되는 경우를 제외하고 본 서비스 설명서에 명시된 프로세스에 따라 데이터 완전 삭제 요약에서 데이터 완전 삭제 성공으로 인증된 하드 드라이브의 장비에 상주하는 데이터의 보안 또는 기밀 유지에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 이러한 경우 DELL은 본 서비스 설명서에 따라 고객이 지불하거나 지불해야 하는 총 금액을 초과하지 않는 금액까지 이러한 공개로 인한 직접적인 손해에 대해 고객에게 책임을 져야 합니다.

장비의 물리적 항목 손실에 대한 청구에 의해 또는 이와 연관되어 발생하는 Dell의 최대 및 단독 책임은 계약, 불법 행위 또는 기타의 경우에 상관없이 어떠한 경우에도 고객의 가치 평가에 제시된 가치 또는 Dell이 업계 표준 평가 방법을 사용하여 합리적으로 정의한 가치를 초과하지 않습니다.

일반 고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell Technologies Services 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 원격 혹은 직접 방문 여부에 관계없이 고객 소유 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 시스템, 해당 데이터, 제품에 포함된 모든 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고 사용할 수 있는 권한이 있음을 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell Technologies Services에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

고용 요청 금지. 법률에서 허용할 경우, 고객은 주문 양식에 명시된 날짜로부터 2년 동안 Dell Technologies Services의 사전 서면 동의 없이 Dell Technologies Services의 서비스 이행과 관련하여 연락을 주고 받게 된 Dell Technologies Services 직원에게 직/간접적으로 고용을 요청하지 않아야 합니다. 그러나 일반적인 홍보와 기타 이유 유사한 폭넓은 형태의 요청은 직/간접적인 요청에 해당되지 않으며, 귀하와의 고용 논의가 시작되기 전에 Dell Technologies Services에서 퇴직했거나 사임한 직원에게는 고용을 요청할 수 있습니다.

고객 협력. 고객은 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell Technologies Services가 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에는 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객은 Dell Technologies Services가 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 고객이 여기에 설명한 대로 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell Technologies Services는 본 서비스 제공 실패에 대해 책임을 지지 않으며 고객은 환불을 요구할 수 없습니다.

현장의 의무. 현장 방문 서비스가 필요한 경우 고객의 시설과 환경에 자유롭고 안전하게 접근할 수 있도록 확실히 보장해야 합니다(Dell Technologies Services는 비용을 부담하지 않음). 이러한 보장은 넉넉한 작업 공간, 전기, 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 정상 작동 상태의 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies Services가 아닌 고객이 부담해야 합니다.

데이터 백업. 고객은 이 서비스가 제공되기 전에 영향을 받는 모든 시스템에 있는 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 오류, 변경 또는 손실을 방지하기 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. Dell Technologies Services는 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. 현지 법률에서 별도로 요구하지 않는 한 Dell Technologies Services는 다음을 책임지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손상이나 손실
- 장비의 데이터에 적용될 수 있는 타사 요구 사항 준수

- 시스템이나 네트워크의 사용 손실.
- Dell Technologies Services 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

타사 보증. 본 서비스를 수행하려면 Dell Technologies Services에서 자체 생산하지 않거나 판매하지 않는 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell Technologies Services 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 보증이 무효화될 수 있습니다. 고객은 Dell Technologies Services의 서비스 수행이 해당 보증에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell Technologies Services는 타사 보증 또는 서비스가 그러한 보증에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

서비스 시간. 아래에 별도로 명시되지 않는 한, 주간 업무 시간에 대한 현지 법률에 따라 본 서비스는 별도로 명시된 경우를 제외하고, 월요일부터 금요일까지 Dell Technologies Services 정상 업무 시간(오전 8시~오후 6시, 고객 현지 시간 기준)에 제공됩니다.

| 국가 | 정규 Dell Technologies Services 업무 시간 |
|---|-------------------------------------|
| 세인트 키츠, 세인트 루시아, 세인트 빈센트, 트리니다드, 버진 아일랜드, 기타 카리브해 영어권 국가 | 월요일~금요일 오전 7시~오후 4시 |
| 바베이도스, 바하마, 벨리즈, 코스타리카, 덴마크, 엘살바도르, 핀란드, 그랜드케이맨, 과테말라, 온두라스, 자메이카, 노르웨이, 파나마, 푸에르토리코 도미니카 공화국, 스웨덴, 수리남, 터크스 케이커스 | 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시 |
| 오스트레일리아, 버뮤다, 중국, 아이티, 일본, 네덜란드 안틸레스, 뉴질랜드, 싱가포르, 태국 | 월요일~금요일 오전 9시~오후 5시 |
| 아르헨티나, 브라질, 에콰도르, 프랑스, 인도, 인도네시아, 이탈리아, 대한민국, 말레이시아, 멕시코, 파라과이, 페루, 대만, 우루과이 | 월요일~금요일 오전 9시~오후 6시 |
| 볼리비아, 칠레 | 월요일~금요일 오전 9시~오후 7시 |
| 중동 | 일요일~목요일 오전 8시~오후 6시 |
| 홍콩 | 월요일~금요일 오전 9시~오후 5시 30분 |

사전에 별다른 서면 약정이 이루어지지 않는 한 해당 지역의 정규 업무 이외 시간이나 공휴일에는 서비스가 제공되지 않습니다.

서비스 이용 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 이 서비스 구입을 위한 고객의 주문 양식에 명시되어 있는 법인("Dell 법인") 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell 법인과 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며, 고객 소재지에 따라 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 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. |

| 고객 위치 | 서비스의 구매에 적용되는 약관 | |
|-----------------------|--|---|
| | 서비스를 직접 구매한 고객 | 공인 리셀러를 통해 서비스를 구매한 고객 |
| 아시아 태평양 지역 및 일본 | 해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions * | 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, 아프리카 | 해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions * 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/service-descriptions에서 검토할 수 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 웹사이트나 Dell Technologies 소프트웨어 또는 인터넷 인터페이스에서 "동의함" 버튼 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서에 동의하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 강제하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 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 설명서에 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 영업일 기준 최소 2일 전에 이루어져야 합니다. 고객이 예약 날짜로부터 영업일 기준 2일 이내에 본 서비스 일정을 재조정할 경우, 서비스 비용의 25%를 초과하지 않는 범위 내에서 일정 재조정 수수료가 발생합니다. 고객은 서비스 개시일로부터 영업일 기준 최소 2일 전에 서비스 일정이 재조정되었음을 확인해야 합니다.
- B. 서비스와 함께 구입한 하드웨어에 대한 결제.** 별도의 내용을 서면 합의하지 않는 한, 하드웨어에 대한 비용은 해당 하드웨어와 함께 구매한 서비스의 이행 또는 전달과는 별도로 결제해야 합니다.
- C. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell Technologies Services는 상업적으로 합리적인 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies Services 또는 Dell Technologies Services의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies Services는 고객이 본 서비스 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행을 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.
- D. 서비스 선택 사항.** 서비스 선택 사항(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell Technologies Services에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell Technologies Services와 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.
- E. 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.
- F. 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 고객이 받은 인보이스에 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 Dell Technologies Services 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 환불받을 수 없습니다.

G. **지리적 제약 및 위치 변경.** 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 방문 서비스 시간 등의 서비스 옵션은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 연락하십시오.

© 2022 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell 판매 약관의 하드 카피 사본은 요청 시 제공해드립니다.