



서비스 설명서

Dell APEX PC as a Service (PCaaS)

소개

Dell은 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Dell APEX PC as-a-Service(이하 "PCaaS" 또는 "서비스")를 제공합니다. PCaaS는 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스를 조합하여 매월 사용자당 단일 가격으로 제공되는 파이낸싱 솔루션으로 구성됩니다. PCaaS는 고객이(본 문서에서 나중에 정의한 대로) 고객의 환경에 적합한 유형의 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스 수준을 맞춤화할 수 있는 유연한 구조로 되어 있습니다. PCaaS는 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스를 선택할 때 유연성을 제공하는 것 외에도 DFS(Dell Financial Services)("DFS 계약")와 별도의 계약을 통해 유연한 파이낸싱을 제공합니다. DFS 계약에 명시된 유연한 파이낸싱¹ 옵션은 요청 시 검토할 수 있습니다.

고객의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(해당하는 경우, "주문 양식")에는 고객이 구매한 서비스 명칭 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 본 서비스 설명서에는 일체의 기타 해당 서비스를 포함하여 서비스와 관련된 Dell 및 고객의 모든 의무와 책임을 설명합니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell 기술 지원 또는 Dell 영업 담당자에게 연락하십시오.

서비스 범위

PCaaS에는 구축, 지원, 관리 및 자산 회수를 다루는 하드웨어, 소프트웨어, 서비스 모음이 포함되어 있습니다. 이러한 서비스에는 www.dell.com/servicecontracts/global에 게시된 고유한 관련 서비스 설명서가 있습니다. 고객은 고객의 PC(Personal Computer) 수명주기 요구 사항에 가장 적합한 서비스 수준을 선택할 수 있습니다. 선택한 서비스 옵션 중 일부는 특정 서비스 제공과 관련된 추가 세부 정보를 제공하는 SOW(Statement of Work)를 실행해야 할 수 있습니다.

¹ ProDeploy 버전을 포함한 일부 배포 옵션은 Dell Latitude Chrome Enterprise 디바이스에는 적용되지 않습니다.

파이낸싱 옵션

PCaaS의 파이낸싱 부분은 고객의 유연성을 개선하고 일반적인 하드웨어 공정 시장 리스 계약과 차별화되는 세 가지 선택적 기능을 제공합니다.

Flex-Up - 이 기능을 통해 고객은 원래 DFS 계약 기간 내에 언제든지 단위(PC)를 추가할 수 있습니다. Flex-Up에는 새로운 PO(Purchase Order) 및 일정이 필요하며 원래 DFS 계약과 같은 기간을 가질 수 없습니다. 예를 들어 고객이 36개월 DFS 계약 기간 도중에 500대의 새로운 PC를 추가한 경우 이러한 500대의 PC는 36개월의 새로운 독립 실행형 약정을 갖게 됩니다.

Flex-Down - 이 기능을 통해 고객은 계약 중인 전체 단위(PC) 수를 벌금 또는 수수료 없이 미리 정해진 금액으로 줄일 수 있으며 DFS 계약 기간 내내 월별 단위당 가격을 일관되게 유지할 수 있습니다. 이 옵션은 해당 DFS 계약의 중간 시점 이후에만 행사할 수 있습니다(예: 36개월 기간 도중 18개월 이후). DFS 계약이 체결될 때 고객이 Flex-Down을 수행할 수 있는 비율을 설정해야 하며 DFS 계약에 명시되어야 합니다. 또한 DFS는 Flex-Down 단위를 체결하기 전에 고객이 구독해야 하는 최소 기간을 요구합니다. 이러한 최소 기간은 DFS 계약에 명시됩니다. Flex-Down은 일부 국가에서는 제공되지 않습니다. Dell APEX PCaaS는 북미, EMEA 및 APJ 전반의 50개 이상의 국가에서 제공됩니다. 모든 파이낸싱 유연성은 일부 국가에서는 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell Financial Services 담당자에게 문의하십시오.

Mid-Term Upgrade - 이 기능은 Flex-Up과 Flex-Down의 조합입니다. Mid-Term Upgrade는 DFS 계약이 시작될 때 결정되어야 하며 위에 명시된 것과 동일한 규칙을 따라야 합니다(예: 고객이 Flex-Up을 결정하며 위의 Flex-Up 규칙이 여전히 적용됨). 전술한 내용에도 불구하고, 그리고 앞서 언급했듯이 Flex-Down은 일부 국가에서는 제공되지 않습니다. Dell APEX PCaaS는 북미, EMEA 및 APJ 전반의 50개 이상의 국가에서 제공됩니다. 모든 파이낸싱 유연성은 일부 국가에서는 제공되지 않을 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell Financial Services 담당자에게 문의하십시오.

PCaaS Services Delivery Manager(PCaaS 단위가 300대 이상인 고객의 경우)

(아래에 명시된) 최소 단위를 충족하는 각 고객은 자신의 계정에 PCaaS SDM(Services Delivery Manager)이 할당됩니다. SDM은 고객과 관련된 모든 사항에 대해 고객 또는 고객이 지정한 파트너(본 문서에서 나중에 정의)의 연락 담당자가 됩니다. SDM은 관련 서비스 설명서 및/또는 SOW를 기반으로 PC 수명주기 프로젝트 모음을 감독하여 고객의 전반적인 Dell PC 수명주기 경험을 개선합니다.

최소 요구 사항:

- 1) 서비스 인수 후 90일 이내에 300대 PC 리스: 및
- 2) 최소 서비스 기간 12개월.

고객이 위에 나열된 최소 임계값 중 하나를 충족하지 못할 경우 Dell의 단독 재량에 따라 SDM이 제거될 수 있습니다. 전술한 내용에도 불구하고 Dell은 단독 재량에 따라 고객이 최소 90일을 초과하여 단위를 복원할 수 있도록 최소 단위의 적용을 포기하기로 선택할 수 있지만, 이러한 면제는 Dell이 향후 어떠한 날짜에도 이러한 단위 최소 요구 사항을 강요하는 것을 금지하지 않습니다.

SDM 서비스는 공휴일을 제외한 월요일~금요일 정상 업무 시간(본 문서에서 나중에 정의한 대로)에 이용할 수 있습니다. 업무 시간은 SDM이 상주하는 위치에 따라 정의되며 지역과 국가에 따라 다를 수 있습니다. 업무 시간 이후 지원은 Dell의 재량에 따라 다른 인력이 수행할 수 있습니다. SDM 위치는 고객의 주요 서비스 영역 및 직원 수급 상황을 고려하여 등록 시에 배정됩니다.

PCaaS SDM 지원 영역

이 섹션에 설명된 내용은 SDM이 본 서비스 설명서, 기타 해당 서비스 설명서 및/또는 체결된 SOW에 명시된 대로 감독, 촉진 및/또는 조율할 특정 단계, 마일스톤 및 활동입니다.

온보딩/킵오프 단계

- 킵오프 미팅 촉진 및 안내:
 - 고객 요구 사항 및 서비스 설명서/SOW 검토 및 확인
 - PCaaS 연락 창구 및 이해 관계자 식별/소개
 - PCaaS 수명주기 프로세스 검토
- 프로그램 거버넌스 및 RoE(Rules of Engagement) 수립
- Dell 온라인 및 셀프서비스 툴 온보딩(예: TechDirect, MyDFS, SupportAssist 등) 감독 및 확인

전환 단계

전환 단계의 목표는 본 서비스 설명서, 기타 해당 서비스 설명서 및/또는 실행된 SOW를 기반으로 반복 가능한 PCaaS 구성, 구축 및 자산 회수 솔루션을 설계, 구축 및 구현하는 것입니다. 주요 마일스톤 및 활동은 다음을 포함합니다.

- 다음을 포함한 PC 수명주기 프로젝트를 감독합니다.

- 이미지 처리, 구성 및 공장 서비스
- 구축 계획 및 실행 서비스
- 주문 가시성 및 상태 보고 제공
- 핵심 요약(예: 상태, 개략적인 마일스톤, 위험, 문제, 조치 등) 제공
- Flex-Up, Flex-Down 및 Mid-Term 업그레이드 계획 지원(필요에 따라)
- 기간 종료 자산 회수 및 교체 계획 지원

안정 상태 단계

전환 단계 이후 프로그램은 안정 상태로 전환됩니다. 안정 상태 단계에서 SDM은 매월 또는 분기별로 또는 당사자가 상호 합의한 PCaaS 상태 및 거버넌스 회의를 조율하고 촉진합니다. 주요 마일스톤 및 활동은 다음을 포함합니다.

- PCaaS 핵심 요약(예: 상태, 개략적인 마일스톤, 위험, 문제, 조치 등) 제공
- PCaaS 자산 상태 및 처리 보고서(수량, 위치, 기간 종료 등)
- 고객이 제공한 PCaaS 하드웨어 예측
- 인시던트, 디스패치 및 보증 요약 보고에 대한 상업적으로 합당한 노력³

기간 종료 단계

SDM은 기간 종료 단계에서 Asset Recovery Services와 기간 종료 계획에 따라 자산 회수 및 교체 활동을 조정하고 촉진합니다. 주요 마일스톤 및 활동은 다음을 포함합니다.

- 고객 또는 파트너에게 기간 종료 계획 수립을 위한 자산 목록 제공
- 해당하는 경우 고객의 데이터 삭제 및 자산 회수 일정 지원
- 자산 회수 팀과 협력하여 데이터 삭제 및 복구 실행 및 삭제 인증서 제공

고객 책임

- PCaaS 단일 연락 창구 역할을 하고 PCaaS 활동을 용이하게 하기 위해 SDM과 협력하는 담당자를 지정합니다.
- 계획된 최소 단위, 지연 및 서비스에 변경 사항이 있는 경우 가능한 한 빨리 Dell에 알립니다.

- 합의된 케이던스에 대한 PCaaS 하드웨어 자산 예측을 제공합니다.
- PCaaS 자산에서 고객 또는 타사 공급업체가 수행하는 서비스에 대한 알림 및 상태 업데이트를 제공합니다.
- DFS 또는 DFS 제휴 파트너를 통해 리스되지 않은 PCaaS 자산을 자산 추적하고 보고합니다.
- 타사에서 구매한 PCaaS 자산을 자산 추적하고 보고합니다.
- 합의된 기간 내에 주요 마일스톤 결과물에 대한 승인 및 확인을 받거나 제공합니다.
- PCaaS 서비스를 용이하게 할 수 있도록 적시에 적절한 방식으로 공급업체에 의해 합당하게 요청된 필요 문서, SME(Subject Matter Expert)에 대한 액세스 및 기타 리소스를 제공합니다.

서비스 예외 사항

- 서비스 제공에는 특별히 고객 전용으로 작성된 지적 재산의 개발이 포함되지 않습니다.
- PCaaS는 사용할 수 없거나 지리적 위치 및 지역에 따라 다를 수 있습니다. 고객은 위치 및 지역별 가용성, 제한 사항 및 편차에 대해 Dell 영업 담당자 또는 SDM과 상의해야 합니다.
- 다국적 고객의 경우 지역 내 SDM 활동을 지원하기 위해 지역 SDM을 할당할 수 있습니다.

³지원 서비스에 ProSupport Plus가 포함된 경우 ProSupport Plus 서비스 설명서를 참조하십시오.

- 추가 SDM 종속성:
 - Dell에서 제공한 서비스에만 적용되며 타사가 구매하고 제공하는 서비스는 포함되지 않습니다.
 - DFS 또는 DFS 제휴 파트너를 통해 리스 된 파이낸싱 자산에만 적용됩니다(DFS 담당자에게 문의).
 - Dell의 국내 운영 및 다양한 서비스의 가용성에 따라 달라질 수 있습니다.
- SDM에서 제공하지 않는 서비스:
 - 제품 및 서비스에 대한 견적이나 판매
 - 직접 최종 사용자 커뮤니케이션/연락
 - 기술 지원, 문제 해결 또는 진단 작업(지원 수준 서비스 계약 참조)

- PCaaS가 아닌 자산에 대한 서비스
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 모든 기타 서비스

Dell 서비스 사용 약관

본 서비스 설명서는 고객 또는 고객이 지정한 파트너("귀하," "고객" 또는 "고객이 지정한 파트너")와 이 서비스 구매 시 고객이 수령한 청구서에 명시되어 있는 Dell 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객 또는 고객이 지정한 파트너가 별도로 서명한 Dell Financial Services와의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리됩니다. 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	Dell의 구매에 적용되는 약관	
	Dell에서 직접 구매하는 고객	공인 리셀러로부터 구매한 고객
미국	http://www.dell.com/CTS	http://www.dell.com/CTS
캐나다	www.dell.ca/terms (영어) http://www.dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)	www.dell.ca/terms (영어) http://www.dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	현지 http://www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 http://www.dell.com/servicedescriptions/global	현지 http://www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 http://www.dell.com/servicedescriptions/global
아시아 태평양 지역 및 일본	현지 http://www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 http://www.dell.com/servicedescriptions/global	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 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 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스와 관련하여 고객은 Dell과 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.

<p>유럽, 중동 및 아프리카 (EMEA)</p>	<p>현지 http://www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 http://www.dell.com/servicedescriptions/global</p> <p>프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다.</p> <p>프랑스: http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>독일: http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>영국: http://www.dell.co.uk/terms</p>	<p>판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도에만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스와 관련하여 고객은 Dell과 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.</p>
-----------------------------	--	---

* 고객은 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 <http://www.dell.com>에 액세스하거나 Dell의 "Choose a Region/Country(국가/지역 선택)" 웹사이트(<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>)에 있는 옵션 중에서 선택하여 현지 <http://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 www.dell.com/servicedescriptions/global에서 검토할 수 있습니다. 본 서비스 설명서와 계약의 약관 간에 충돌이 발생할 경우 특정 충돌 사항에 대해서만 본 서비스 설명서가 우선하며, 본 서비스 설명서와 상반되지 않는 계약의 기타 약관을 대체하지 않습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 웹사이트나 Dell Software 인터페이스에서 "동의함" 버튼 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함된 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서를 체결하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 하는 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.

개인 정보 보호: Dell은 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.

일반 고객 책임

액세스 허용 권한

고객은 고객과 Dell 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 고객 소유 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 시스템, 해당 데이터, 제품에 포함된 모든 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고

사용할 수 있는 권한이 고객에게 있음을 단언합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

고용 요청 금지

고객은 주문서에 명시된 기간이 종료된 이후로부터 2년 동안 Dell의 사전 서면 동의 없이 Dell의 서비스 이행과 관련하여 연락을 주고받게 된 Dell 직원(또는 Dell을 대행하여 서비스를 수행하는 타사 서비스 공급업체 직원)에게 직/간접적으로 고용을 요청하지 않아야 합니다. 그러나 일반적인 홍보와 기타 이유 유사한 폭넓은 형태의 요청은 직/간접적인 요청에 해당하지 않으며, 귀하와의 고용 논의가 시작되기 전에 Dell에서 퇴직했거나 사임한 직원에게는 고용을 요청할 수 있습니다.

고객 협력

고객은 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell이 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에는 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객이나 고객이 지정한 파트너는 Dell이 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 고객이 여기에 설명한 대로 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell은 본 서비스 제공 실패에 대해 책임지지 않으며 고객은 환불을 요구할 수 없습니다.

현장의 의무

현장 방문 서비스가 필요한 경우 고객의 시설과 환경에 자유롭고 안전하게 접근할 수 있도록 확실히 보장해야 합니다(비용은 고객이 부담). 이러한 보장은 넉넉한 작업 공간, 전기, 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell이 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 위한 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에서 저장된 데이터의 백업 복제본을 주기적으로 생성해야 합니다.

Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손상이나 손실
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실 및/또는
- Dell 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 모든 행동이나 의무 불이행(과실 포함).

Dell은 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임지지 않습니다.

타사 보증

본 서비스를 수행하려면 Dell에서 자체 생산하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 변경 사항을 적용할 경우 일부 제조업체의 보증이 무효가 될 수 있습니다. 고객은 Dell의 서비스 수행이 해당 보증에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell은 타사 보증 또는 서비스가 그러한 보증에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.