

# 서비스 브리프

---

## Dell ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization

본 서비스는 Dell ProDeploy Enterprise Suite("ProDeploy Suite")의 일부로서 다수의 계층인 Basic Deployment, ProDeploy, ProDeploy Plus로 구성됩니다(개별적으로 "오퍼링 계층" 또는 집합적으로 "서비스 계층").

엔터프라이즈 솔루션은 서버, 스토리지, 네트워킹, 그리고 모듈형 플랫폼과 같은 하드웨어 플랫폼("하드웨어 플랫폼")뿐만 아니라 관련 엔터프라이즈 소프트웨어 및 하드웨어 추가 구성 요소, 업그레이드 또는 데이터 관리("추가 배포 서비스")를 포함할 수 있으며 이에 국한되지 않습니다.

Dell Technologies Services(이하 "DT Services")는 본 문서에 따라 본 서비스를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(이하 "주문서")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell Technologies 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

### 서비스 개요

Dell ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization 서비스는 Broadcom SANnav 또는 Cisco NDFC(Nexus Dashboard Fabric Controller)와 같은 고급 Connectrix 소프트웨어 솔루션을 설치하고 구성하여 Fibre Channel 네트워크의 더 뛰어난 가시성과 관리를 제공합니다. 전문 엔지니어가 광범위한 계획과 검증 절차를 통해 Connectrix 소프트웨어 구성을 최적화합니다. 또한 High-Level 교육을 통해 첫날부터 효율적으로 작업을 수행할 수 있도록 지원합니다.

DT(Dell Technologies) 서비스 담당자는 고객과 원격으로 작업하여 SANnav 또는 NDFC를 구현하기 위한 Connectrix B 시리즈 또는 MDS SAN 환경을 준비합니다. 본 서비스는 맞춤 구성된 포트 및 흐름 모니터링/보고, 속도가 저하된 드레인(Slow-Drain) 분석 보고서의 정기적인 스케줄링을 포함하며, 설치된 솔루션의 적절한 작동 및 유지 관리를 위한 지식을 고객에게 제공하기 위해 네 번의 원격 교육 세션을 실시합니다. 이러한 방식을 통해 고객이 스스로 사전 예방적 SAN 관리 역량을 갖추 수 있습니다. 본 서비스에서는 원하는 경우 추가 배포 시간(최대 16시간)을 사용하여 SAN Analytics를 설치하고 구성할 수 있습니다.

고객 비즈니스에 최대의 혜택을 제공하기 위해 모든 진단 결과 및 권고 사항을 상세히 설명한 최종 보고서와 진단 결과 및 권고 사항을 요약한 핵심 요약이 고객에게 제공됩니다.

## 목차

서비스 개요.....	- 1 -
목차.....	- 2 -
서비스 구조.....	- 2 -
프로젝트 범위 .....	- 3 -
프로젝트 관리 .....	- 4 -
결과물 .....	- 5 -
서비스 범위 변경.....	- 5 -
서비스 범위 제외.....	- 5 -
고객의 책임.....	- 6 -
서비스 일정.....	- 9 -
Dell Technologies Services 이용 약관.....	- 10 -

## 서비스 구조

서비스는 Primary 서비스와 Add-on 서비스의 두 유형으로 구성됩니다.

Primary 서비스는 최근 구매한 특정 하드웨어 플랫폼의 구축 또는 하드웨어 플랫폼에 대한 추가 Deployment Service와 연관되어 있습니다. Primary 서비스는 주문 양식에 Basic Deployment, ProDeploy, 또는 ProDeploy Plus에 [하드웨어 플랫폼 시리즈]가 덧붙여지거나, 필요할 경우 [기본]에 [추가 식별자]가 덧붙여져 명시됩니다. 예를 들어 *ProDeploy Plus Dell PowerMax*가 있습니다.

Add-on 서비스는 주문 양식에 "Add-on"으로 표시됩니다. 이는 같은 오퍼링 계층의 어떤 Primary 서비스와도 결합될 수 있습니다. 예를 들면, ProDeploy Plus Add-On 서비스는 ProDeploy Plus Primary Service와만 결합될 수 있습니다. 일부 Add-On 서비스는 보조 서비스 옵션을 포함할 수 있으며 그러한 서비스는 고객이 제품 구매 후 또는 프로젝트 시작과 함께 선택할 수 있습니다. Add-On 서비스는 다양한 보조 서비스를 받기 위해 또는 동일한 보조 서비스를 다양하게 확보하기 위해 여러 개 구매할 수 있습니다. 특정 Add-On 서비스에 대한 더 자세한 내용은 추가 Deployment Service 부록 섹션을 참조하십시오.

모든 ProDeploy 및 ProDeploy Plus 서비스에는 계획 구성 요소가 있습니다. 이 구성 요소는 통합 및 배포에 성공할 수 있도록 고객 환경에 대한 정보를 수집하도록 설계되었습니다. 이는 전략적 평가 또는 설계 서비스를 대체하는 것은 아닙니다. 이러한 컨설팅 서비스는 Dell로부터 별도로 구입할 수 있습니다.

## 프로젝트 범위

Dell Technologies Services(이하 "DT Services") 직원 또는 공인 에이전트(이하 "DT Services 담당자")는 고객 측 직원들과 긴밀하게 협조하여 아래에 명시된 서비스(이하 "서비스")를 수행합니다. 이때, 고객은 본 문서에 자세히 설명된 "고객의 책임"을 준수해야 합니다.

서비스 수량	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software
	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization
NDFC 또는 SANnav* 인스턴스 수	1
모니터링된 포트 수	최대 750
모니터링된 데이터 흐름 수	50

참고: \*SANnav Global은 최대 20개의 SANnav 인스턴스를 포함할 수 있으며 SANnav 인스턴스는 SANnav Global과 같지 않을 수 있습니다.

본 서비스의 일환으로 Services 담당자는 다음을 수행합니다.

서비스 작업	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software
	ProDeploy for Connectrix SAN Management Software and Optimization
고객과의 미팅을 실시하여 환경 및 운영 구축 요구 사항(하드웨어, 소프트웨어 및 인프라스트럭처)이 갖춰져 있는지 확인하고 필요하거나 유용한 업데이트 목록을 고객에게 제공합니다.	✓
서비스에 필요한 작업을 계획하고 대략적인 스케줄을 수립합니다.	✓
SAN 및 Fibre Channel 상태 및 최적화를 위해 고객 환경 정보를 수집합니다.	✓
고객이 작성한 질의 응답서를 검토하여 고객 환경에 가장 적합한 구축 방식을 확인합니다.	✓
SAN 상태 보고서를 분석하여 요구 사항 충족 여부와 기존 SAN 인프라스트럭처의 상태 문제를 확인합니다.	✓
구축 전 검토를 실시하고 유효성 검사 작업을 수행합니다.	✓
고객이 올바른 버전의 펌웨어와 SANnav 또는 NDFC를 사용 중인지	✓

확인합니다.	
현재 SAN 상태 결함을 해결하도록 고객에게 보고	✓
최종 보고서를 작성합니다.	✓
복구 성능 설정 및 알림 메커니즘을 확인하는 Resiliency 워크샵을 실시합니다.	✓
Connectrix B 시리즈 Resilient SAN 기능을 활성화하고, 고객과 협력하여 고객의 SAN 환경에 따라 필요한 정책, 규칙, 그룹, 임계값 등을 설계 및 구성합니다.	✓
고객이 배정한 담당자와 함께 합의된 테스트 요구 사항 검토하고, 정책 알림 테스트 및 튜닝을 수행합니다.	✓
운영 SAN 인프라스트럭처에 영향을 미치지 않고 설치 및/또는 구성 결과를 검증합니다.	✓
복구 성능 설정 및 알림 메커니즘을 확인하는 Resiliency 워크샵을 실시합니다.	✓
고객과 함께 SAN 성능 모니터링 구현	✓
속도가 저하된 드레인 스토리지 분석 모니터링, 보고/패브릭 영향을 구성합니다.	✓
고객의 기본 설정에 따라 NDFC 대시보드를 맞춤 구성합니다.	✓
고객에게 네 번의 원격 교육 세션을 실시합니다.	✓
맞춤 구성된 SAN 상태 권장 사항을 고객에게 제공합니다.	✓
최종 보고서를 작성 및 전달합니다.	✓
내용 요약 문서를 작성 및 전달합니다.	✓

## 프로젝트 관리

모든 서비스에 포함된 다음과 같은 작업을 통해 제공 리소스 조율, 업무 관계자와의 커뮤니케이션을 비롯한 프로젝트 개시, 계획, 실행 및 종료 프로세스를 관리합니다.

- 프로젝트에 배정된 DT Services 인력을 관리합니다.

- 고객이 단일 연락 창구로 지정한 담당자와 협력하여 프로젝트 작업을 조정하고 해당 프로젝트 작업을 수행하도록 배정된 인력을 조율합니다.
- 모든 프로젝트 커뮤니케이션과 에스컬레이션을 위한 단일 연락 창구 역할을 수행합니다.
- 작업 프로세스 및 스케줄을 결정합니다.
- 주요 이벤트 및 일정을 포함한 개괄적인 프로젝트 계획을 수립합니다.
- 프로젝트 범위, 기대 사항, 커뮤니케이션 계획 및 필요한 리소스 사용 가능 여부를 검토하기 위한 킥오프 미팅을 실시합니다.
- 프로젝트 프로세스, 문제 및 잠재적 위험 요소를 검토하기 위한 진행 상황 검토 미팅을 주기적으로 실시합니다. 미팅 주기는 고객과 DT Services가 상호 합의하여 결정합니다.
- 프로젝트 마감을 조율합니다.

## 결과물

본 서비스와 관련한 제공 내역은 다음과 같습니다.

- 최종 보고서
- 요약

## 서비스 범위 변경

서비스, 스케줄, 대금 또는 본 문서의 변경은 DT Services와 고객이 서면으로 상호 합의한 경우에만 가능합니다. 이러한 변경 범위에 따라 DT Services는 변경 내용, 제안된 변경에 따른 대금 및 스케줄 변동, 기타 관련 조항이 상세하게 수록된 별도의 SOW(Statement of Work)에 쌍방이 서명할 것을 요구할 수 있습니다. 양측은 프로젝트 관리자가 제공한 변경 요청 양식을 작성하여 범위 내 변경 사항을 요청할 수 있습니다.

요청을 받은 측은 제안된 변경 주문을 검토한 후 (i) 승인, (ii) 추가 조사 동의, 또는 (iii) 거부할 수 있습니다. 변경 관리 프로세스에 따라 합의된 변경 내용은 양측이 함께 이행할 때까지 적용되지 않습니다.

## 서비스 범위 제외

DT Services는 본 문서에 명시된 서비스만 수행할 책임이 있습니다. 그 외 모든 서비스, 작업 및 활동은 작업 범위에 포함되지 않는 것으로 간주합니다.

고객은 DT Services에게 액세스가 허용되는 모든 시스템에 지속적으로 실행되는 최신 버전의 바이러스 백신 애플리케이션을 유지하며 모든 서비스 결과물 및 서비스 결과물이 전달되는 미디어를 검사합니다. 고객은 합리적인 데이터 백업 조치를 하고, DT Services가 고객의 운영 시스템에서 개선, 업그레이드 또는 기타 작업을 수행하기 전에 일일 백업 프로세스를 제공하고 관련 데이터를 백업해야 합니다. 기존 계약 또는 본 문서에서 DT Services의 데이터 손실에 대한 책임이 배제되지 않는 범위 내에서 DT Services에는 데이터 손실 시 고객이 데이터를 적절하게 백업했다면 보존되었을 데이터를 복구하는 일반적인 작업을 수행할 책임만 있습니다.

다음 활동은 본 문서의 범위에 포함되지 않습니다.

- 모든 ProDeploy 및 ProDeploy Plus 서비스에는 계획 구성 요소가 있습니다. 이 구성 요소는 통합 및 배포에 성공할 수 있도록 고객 환경에 대한 정보를 수집하도록 설계되었습니다. 이는 전략적 평가 또는 설계 서비스를 대체하는 것은 아닙니다. 이러한 컨설팅 서비스는 Dell로부터 별도로 구입할 수 있습니다.
- 설치/제거, 구성/재구성, 연결, 문제 해결 등과 같은 기존 고객 데이터 센터 환경 관련 활동.
- 고객 스크립팅, 코딩, 성능 튜닝 또는 최적화.
- 애플리케이션, 웹 기술, 데이터베이스, 가상화된 네트워킹 또는 기타 소프트웨어의 설치, 구성 또는 마이그레이션, 위의 프로젝트 범위에 명시적으로 설명된 경우 제외.
- 위 프로젝트 범위에 명시적으로 설명된 것 이외의 물리적 컴퓨팅 시스템에서 가상 컴퓨팅 시스템으로 또는 가상 컴퓨팅 시스템에서 가상 컴퓨팅 시스템으로의 마이그레이션 또는 이동.
- 지원되지 않는 제품 간, 원격 데이터 센터 간 또는 타사 제품으로의 데이터 또는 애플리케이션 마이그레이션.
- 타사 제품에 대한 메모리 카드, 내장형 스토리지 디바이스, 확장 카드와 같은 컴퓨터 구성 요소의 물리적 설치.
- 지원되지 않는 제품 설치 또는 구성. Dell과 고객이 제공하는 모든 구성 요소는 계획 프로세스 단계에서 지원 여부가 검증됩니다. 경우에 따라 지원되지 않는 제품을 고객이 설치 및 구성할 수 있도록 Dell이 지침을 제공할 수 있습니다.
- 랙 사이 또는 벽, 천장, 바닥 관통 또는 사무실 간의 케이블 배선(네트워크, 전원 또는 파이버).
- 21u 이상의 고밀도 또는 고중량 인클로저를 랙에 마운팅하거나 44u 위치보다 높은 인클로저를 랙에 마운팅.
- DC(Direct Current) 전원 공급 장치에 연결. 자격 있는 전기 기술자가 모든 DC 전원 연결과 접지를 수행해야 합니다.

본 문서는 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약")의 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

## 고객의 책임

**액세스 허용 권한.** 고객은 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객 및 Dell이 지원 대상 제품, 관련 데이터, 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 접근하고 이를 사용할 수 있는 권한을 획득했음을 밝히고 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

**전화 상담 직원 및 현장에 파견된 기술 지원 담당자와의 협력.** 고객은 Dell 전화 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다. 그 동안의 경험에 비추볼 때, 사용자와 상담 직원 또는 기술 지원 담당자 사이에 밀접한 협력 관계가 구축되어 있다면 대부분의 시스템 문제와 오류를 전화로 수정할 수 있습니다.

**장비 준비.** DT Services가 장비를 상자에서 꺼내 설치하는 책임을 시작하기 전, 장비를 고객 시설의 접수 지역에서 설치 사이트로 이동할 책임은 고객에게 있습니다.

**현장 의무.** 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분히 고객 시설과 지원 대상 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담). 충분한 접근이란 넉넉한 작업 공간, 전기 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담해야 합니다. 고객 하드웨어를 설치해야 하는 작업이 필요한 서비스인 경우 고객이 필요한 적절한 리소스와 툴을 제공하고(비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담) 하드웨어 제품 설치와 케이블 연결 과정에서 전문 지침이 필요하면 DT Services에 문의합니다.

**소프트웨어 및 서비스가 제공되는 릴리스 유지 보수.** 고객은 지원 대상 제품에 대하여 [dell.com/support](http://dell.com/support)에 명시된 대로 Dell이 지정한 최소 릴리스 수준 또는 구성으로 소프트웨어와 지원 대상 제품을 유지 관리해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 대해 적합하도록 Dell의 지침에 따라 개선을 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치도 확인해야 합니다.

**데이터 백업 - 기밀 데이터 제거.** 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. 그 밖에도 고객은 현장에 파견된 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등의 이동식 미디어를 제거해야 합니다. Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손실이나 손실
- Dell에 반환된 지원 대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 다른 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생하는 데이터 또는 음성 요금
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- 및/또는 Dell 또는 타사 서비스 공급업체의 작위 또는 부작위(과실 포함)

Dell은 모든 프로그램 또는 데이터의 복원이나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품이나 그 일부를 반환하는 경우, 고객은 기술 지원 담당자가 전화상으로 요청한 지원 대상 제품 또는 그 일부만을 포함시킵니다.

DT Services는 기존 iSCSI 환경의 구성 변경은 수행하지 않습니다.

**타사 보증.** 본 서비스를 수행하려면 Dell에서 자체 생산하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 보증이 무효화될 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.

이 밖에 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- DT Services가 서비스를 수행하는 과정에서 필요에 따라 고객의 직무, 기술 및 비즈니스 관련 직원과 협력할 수 있도록 적절한 권한을 제공합니다
- 권한을 부여받은 기본 담당자를 고객 측 프로젝트 관리자로 지정합니다. 이 단일 담당자가 문제 해결, 작업 스케줄링, 인터뷰 스케줄링, 정보 수집 및 전달 역할을 수행하며, 프로젝트 스폰서는 고객 의무 사항에 대한 준수 여부를 확인합니다.
- 해당되는 경우 DT Services 담당자에게 고객 시스템/네트워크(원격 시스템 및 네트워크 액세스를 포함하되 이에 국한되지 않음), 기존 프로세스/절차, 워크플로 다이어그램, 아키텍처 설계(Visio 또는 이와 동등한 것)에 대한 액세스 권한을 제공하고 전문 지식 전달에 참여할 인력과 교류할 수 있도록 합니다.
- 사이트에서 새로운 타사 시스템 구성 요소를 지원하기 위해 필요한 모든 준비가 완료되었는지 확인합니다. 고객은 또한 Dell Technologies에서 주문한 새로운 제품을 수용 및 지원할 수 있도록 프로젝트 시작 날짜 이전에 자사의 시설(또는 타사를 통해 제공된 시설)을 준비하며, 이러한 준비에는 적절한 HVAC, 전력, 설치 공간, 보안 및 기타 사항이 포함됩니다.
- DT Services 또는 공인 에이전트가 장비를 준비할 수 있도록 시스템 유지 보수 기간을 충분히 계획합니다.
- 필요에 따라 구축 팀, 모든 공급업체 및 타사에 기술 지원을 제공합니다.
- 모든 네트워크 연결성, 성능 및 구성 문제에 대한 책임은 고객에게 있는 것으로 간주합니다.
- 완벽한 운영 환경 분석을 위해 사전 질의 응답서에 필요한 답을 모두 제공합니다.
- 시스템 관리를 책임지고 본 서비스를 수행하기 위해 시스템 및 정보에 대해 적절한 수준의 액세스 권한을 가진 기술 담당자를 한 명 이상 배정합니다.
- DT 서비스 또는 공인 에이전트에서 서비스를 수행할 수 있도록 시스템 유지 보수 기간을 적절히 계획합니다.
- Dell EMC 원격/오프사이트 담당자가 고객 시스템 및 네트워크(원격 시스템과 네트워크 액세스를 포함하며 이에 국한되지 않음)와 전문 지식 전달 프로세스에 참여하는 고객사 직원에게 접근할 수 있도록 지원합니다.
- 본 서비스를 제공하기 전에, Cisco NDFC(Nexus Dashboard Fabric Controller) 및 SANnav(버전 2.1 이상)에 대한 라이선스가 모든 범위 내의 매니지드 MDS 디렉터 및 스위치에 설치되어 있는 등 사전에 필요한 환경이 구축되어 있는지 확인합니다.
- 시스템 관리를 책임지고 본 서비스를 수행하기 위해 시스템 및 정보에 대해 적절한 액세스 권한을 가진 기술 담당자를 한 명 이상 배정합니다.



- 서비스 담당자가 장비를 준비할 수 있도록 시스템 유지 보수 기간을 충분히 계획합니다.
- 서비스를 시작하기 전에 모든 환경, 기술 및 운영 요구 사항이 충족되었는지 확인합니다.
- DT Services 정규 업무 시간 또는 상호 합의된 시간 동안 DT Services 담당자가 서비스를 수행하는 데 필요한 고객의 SME(Subject Matter Expert), 시스템 및 네트워크(원격 시스템 및 원격 네트워크 액세스 포함)에 액세스할 수 있도록 합니다.
- 필요한 경우 기술 지원 팀이 모든 공급업체 및 타사를 위해 지원을 제공하도록 합니다.
- 네트워크 접속, 성능 및 구성 문제에 대해 모든 책임을 집니다.
- 서비스를 시작하기 전에 장비 위치가 준비되었는지 확인합니다.
- 이 서비스를 제공하는 데 필요한 라이선스를 DT에 제공합니다.

## 서비스 일정

달리 서면으로 상호 합의하지 않는 한, DT Services가 본 서비스에 대한 고객의 구매 주문서를 접수하여 승인한 날로부터 2주 이내에 서비스를 시작하는 것으로 가정합니다.

고객은 DT Services 송장 발행일로부터 12개월("서비스 기간") 동안 여기에서 설명한 서비스를 사용할 수 있습니다. DT Services가 달리 합의한 경우를 제외하고 서비스 기간 마지막 날에 서비스가 자동으로 만료됩니다. 어떤 경우에도 고객은 본 서비스의 미사용 부분에 대해 환불을 받을 수 없습니다.

Dell 업무 시간은 아래의 표에 달리 명시되지 않는 한, 월~금(오전 8:00 ~ 오후 6:00)입니다.

국가	정상 DT Services 업무 시간
코스타리카, 덴마크, 엘살바도르, 핀란드, 과테말라, 온두라스, 노르웨이, 파나마, 푸에르토리코, 도미니카 공화국, 스웨덴	오전 8:00 ~ 오후 5:00
호주, 중국, 홍콩, 일본, 대한민국, 말레이시아, 뉴질랜드, 싱가포르, 타이완, 태국	오전 9:00 ~ 오후 5:00
아르헨티나, 프랑스, 인도, 이탈리아, 파라과이, 우루과이	오전 9:00 ~ 오후 6:00
볼리비아, 칠레	오전 9:00 ~ 오후 7:00
중동	일요일 ~ 목요일 오전 8시 ~ 오후 6시

일부 서비스 활동은 고객 요청과 현지 규정에 따라 정상적인 Dell 업무 시간 외에 진행될 수 있습니다. 작업 시간은 DT Services와 사전에 상호 합의하지 않는 한 하루 최대 8시간입니다. 현지, 주정부 및/또는 국가 지정 공휴일엔 휴무입니다.

본 문서에서 설명하는 서비스는 "고정 가격"을 기준으로 해당 서비스 공급업체 견적에 명시된 수수료로 제공됩니다.

서비스는 서비스 공급업체 표준 서비스 제공 모델에 따라 제공되며, 여기에는 하드웨어 설치 안내, 온사이트 또는 오프사이트 서비스 제공이 포함될 수 있습니다. 고객이 다른 서비스 제공 모델을 요구하는 경우, 이 문서의 "서비스 범위 변경" 섹션에 따라 대금, 경비, 작업 범위, 스케줄 등이 변경될 수 있습니다. 고객이 "서비스 범위 변경" 섹션에 따라 이러한 변경을 승인하지 않을 경우 서비스 공급업체와 고객은 서비스 공급업체 표준 서비스 제공 모델을 적용한다는 데 합의합니다. (오프사이트 서비스 제공이 제한되는 미국 정부 또는 미국 주 정부 계약에는 적용되지 않습니다.)

인보이스는 서비스 공급업체가 고객의 PO(Purchase Order)를 접수하여 승인한 경우 발행됩니다.

고객은 서비스 공급업체가 서비스에 대한 변경 또는 예외 사항과 관련하여 발생한 추가 비용에 대해 인보이스를 발행하는 데 동의하고 이에 대해 지불합니다.

## Dell Technologies Services 이용 약관

본 문서는 아래의 적절한 판매 설명에 정의된 고객(이하 "고객")과 Sales Order에 명시된 해당 Dell Technologies Services 영업 조직(이하 "Dell Technologies") 간 계약이며, 고객이 본 문서에 따라 Dell Technologies가 제공하도록 계약한 서비스에 대한 비즈니스 조건 및 기타 사안을 규정합니다.

**고객을 대상으로 한 Dell Technologies의 직접 판매:** 본 문서 및 여기에 설명된 서비스의 수행은 (i) 고객과 Dell Technologies 간에 가장 최근에 체결한 해당 전문 서비스 계약(이하 "기존 계약")에 명시된 약관 또는 (ii) 이의 부재 시 아래에 명시된 전문 서비스에 대한 Dell Technologies의 표준 약관을 따릅니다. 본 문서와 기존 계약 간에 충돌이 발생할 경우 본 문서가 우선 적용됩니다.

**고객을 대상으로 한 Dell Technologies 공인 리셀러의 판매:** 여기에 설명된 서비스를 Dell Technologies 공인 리셀러로부터 구매한 경우 이 문서는 설명 및 참고용으로만 사용되며, 귀사 및 Dell Technologies 간에 어떠한 계약 관계를 형성하거나 권리 또는 의무를 부여하지 않습니다. 해당 서비스는 귀사 및 Dell Technologies 공인 리셀러 간에 체결된 계약만을 따릅니다. Dell Technologies 공인 리셀러는 Dell Technologies의 허가하에 귀사에 이 문서를 제공합니다. Dell Technologies 공인 리셀러는 리셀러 대신 전체 또는 일부 서비스를 수행하도록 Dell Technologies와 계약을 체결할 수 있습니다.

**Dell Technologies 공인 리셀러를 대상으로 한 Dell Technologies의 판매:** 본 문서 및 여기에 설명된 서비스의 수행은 귀사(이하 "파트너") 및 Dell Technologies 간에 체결된 전문 서비스 약관을 따르며, 이러한 약관은 (i) 서명된 제품과 서비스 주문 계약(있을 경우) 또는 (ii) 서명된 별도의 해당 전문 서비스 계약(이하 "PSA")(있을 경우)에 명시되어 있습니다. 두 계약이 모두 있을 경우 효력 발생일이 더 나중인 계약이 우선 적용됩니다. (iii) 이러한 계약의 부재 시 전문 서비스에 대한 Dell Technologies의 표준 약관이 아래에 명시되어 있습니다. 파트너는 다음과 같이 인정하고 이에 동의합니다. (a) 여기에 설명된 서비스에 대해 파트너의 고객(이하 "최종 사용자")과 체결한 계약은 Dell Technologies의 계약이 아니며, (b) 파트너는 Dell Technologies의 서면 동의가 없는 한 어떤 서약에도 Dell Technologies를 연관시킬 권한이나 권리가 없으며 달리 그러한 의도를 표현하거나 의미할 수 없고, (c) 최종 사용자는 본 문서 또는 기타 Dell Technologies 및 파트너 간에 체결된 계약에서 제3의 수혜자가 될 수 없으며, (d) 본 문서에서 언급되는 모든 "고객"은 서비스를 구매하는 파트너를 의미해야 하고, (e) 파트너의 의무 이행에 따라 Dell Technologies의 서비스가 제공될 수 있을 경우 최종 사용자에게 서비스의 제공과 관련하여 해당 최종 사용자에게도 이러한 의무가 적용될 수 있습니다. 파트너는 해당 최종 사용자 또한 그러한 의무를 준수하도록 해야 합니다. 최종 사용자가 그러한 의무를 준수하지 못할

경우 Dell Technologies는 그로 인한 해당 의무의 불이행에 대해 어떤 책임도 지지 않습니다. 본 문서와 상기 (i) 및 (ii)에서 참조된 계약 간에 충돌이 발생할 경우 본 문서가 우선 적용됩니다.

본 문서에는 다음 약관이 적용됩니다.

**1.1 기간 및 종료.** 본 문서는 상기의 "서비스 일정" 섹션에 명시된 날짜에 개시되며, 위반 사유로 인해 종료되지 않는 한 관련 약관에 따라 지속됩니다. 계약 당사자는 상대방이 본 문서의 중대 조항을 위반한 것으로 판단되는 경우 상대방에게 위반 사실을 서면으로 통지할 수 있습니다. 상대방은 이러한 통지를 받은 날로부터 역일 기준으로 30일 내에 시정 조치를 취해야 합니다("시정 기간"). 이러한 통지를 받은 당사자가 시정 기간 내에 위반을 시정하지 않을 경우 통지를 보낸 당사자는 서면으로 계약 종료를 통지할 수 있고, 이 통지는 상대방이 수령하는 즉시 효력이 발생합니다.

**1.2 서비스 결과물의 저작권 또는 라이선스 권리 허여.** 고객이 Dell Technologies에 서비스 금액을 전액 지불하는 경우, 계약 당사자들은 (i) 여기에 명시된 Dell Technologies의 의무를 수행하는 과정에서 Dell Technologies가 작성하여 고객에게 제공한 서면 보고서, 분석 및 기타 유효한 서류만으로 구성된 제공 내역(아래 정의 참고) 부분에 대한 모든 저작권은 고객이 소유하고, (ii) 스크립트와 코드로 구성된 제공 내역 부분에 대해서는 아래와 같이 규정한 고객의 내부 비즈니스 운영을 위해 제공 내역을 사용, 복사하거나 그로부터 파생물을 만들 수 있는 비독점적이고 양도 불가능하며, 본 문서를 위반하는 경우를 제외하고는 취소 불가능하고 영구적인 권한(라이선스 재허여권 제외)을 Dell Technologies가 고객에게 허여하는 데 동의합니다. 이 섹션에서 허여한 라이선스는 (a) 고객이 제공한 물품 및 (b) 별도의 계약에 따라 달리 제공하거나 라이선스를 허여한 기타 Dell Technologies 제품 또는 품목에는 적용되지 않습니다. "제공 내역"이란 본 문서에 따른 의무 이행 범위 내에서 Dell Technologies가 고객에게 제공한 보고서, 분석, 스크립트, 코드 또는 기타 작업 결과물을 의미합니다.

**1.2.1 고객 제공 물품.** 고객은 서비스 이행에 사용할 목적으로 고객이 Dell Technologies에 제공한 물품에 대한 어떠한 권리도 포기하지 않습니다. 그에 대한 고객의 소유권(아래 정의 참고)에 따라, 고객은 여기에 명시된 Dell Technologies의 의무 수행 과정에서 오직 고객의 이익을 위해 그러한 물품을 사용할 수 있는 비독점적이고 양도 불가능한 권한을 Dell Technologies에 허여합니다.

**1.2.2 독점적 권리의 보전.** 상대방에게 명시적으로 허여하지 않은 모든 독점적 권리는 각 계약 당사자 본인에게 보전됩니다. Dell Technologies는 본 약관에 따라 제공된 서비스 결과물 또는 서비스와 유사한 서비스 또는 제품을 제한 없이 개발, 사용 또는 마케팅할 수 있으며 고객에 대한 Dell Technologies의 기밀 유지 의무에 따라 다른 프로젝트에서 유사한 서비스를 수행하거나 서비스 결과물을 사용하는 데 제약을 받지 않습니다. "독점적 권리"란 일방 당사자의 모든 특허권, 저작권, 영업 기밀, 방법론, 아이디어, 개념, 발명, 노하우, 기법 또는 기타 지적 재산권을 의미합니다.

**1.3 기밀 정보 및 공개.** 기밀 정보란 "기밀", "독점" 또는 그와 유사한 표시가 있거나 성격상 기밀성을 유추할 수 있는 모든 정보를 의미하며, 구두로 공개된 경우 공개 시점에서 기밀로 확인되었으며 그로부터 2주일 이내에 요약 후 적절한 레이블을 부착하여 유형의 문서로 제공된 모든 정보를 의미합니다. 다만 (i) 수령 당사자가 적법하게 보유하고 있는 정보로서 이를 공개 당사자로부터 수령하기 전에 수령 당사자가 기밀 유지 의무를 부담하지 않은 정보, (ii) 공개된 지식에 해당하는 정보, (iii) 기밀 유지에 대한 제한 없이 제3자가 수령 당사자에게 적법한 방식으로 제공한 정보, 또는 (iv) 수령 당사자가 공개 당사자의 기밀 정보를 참조하지 않고 독립적으로 개발한 정보는 기밀

정보에 해당하지 않습니다. 각 당사자는 (a) 상대방의 기밀 정보를 여기에 명시된 권리를 행사하거나 의무를 이행할 목적으로만 사용하며, (b) 수령 당사자가 이러한 기밀 정보와 성격 및 중요도가 유사한 자체 정보를 보호하기 위해 기울이는 주의와 동일하거나 타당한 수준 이상의 주의를 기울여 기밀 정보를 수령한 날로부터 3년 동안 해당 기밀 정보가 어떠한 제3자에게도 공개되지 않도록 보호해야 합니다. 단, (1) 서비스 제공과 관련하여 Dell Technologies가 접근할 수 있는 고객 데이터는 위에 명시된 예외 조항 중 하나가 적용될 때까지 기밀 정보의 자격을 유지하고, (2) Dell Technologies의 소유권을 구성하거나, 포함하거나, 공개하는 기밀 정보는 언제라도 수령 당사자에 의해 공개될 수 없습니다. 위 조항에도 불구하고 수령 당사자는 (A) 계열사(아래 정의 참조)가 위 조항을 준수한다는 전제하에서 의무를 이행하거나 권리를 행사하기 위해 계열사에, 그리고 (B) 정보를 제공받는 당사자가 정보를 제공한 당사자에게 즉시 통지한 경우 법률에서 정하는 한도 내에서 기밀 정보를 공개할 수 있습니다. "계열사"란 Dell Technologies 또는 고객이 각각 통제하거나, 통제 대상이 되거나, 공동 "통제"하는 법인입니다. 여기서 통제란 투표권이나 소유 지분을 50% 이상 보유한 경우를 의미합니다. 각 당사자는 상대방의 사전 서면 승인 없이 본 문서와 관련된 내용을 서면 공개, 보도 자료, 마케팅 자료 또는 기타 간행물이나 공개 발표를 작성, 제작, 발행, 배포를 허가하거나, 상대방이 작성, 제작, 발행, 배포하도록 지원해서는 안 되며 사전 서면 승인이 있는 경우 이를 부당하게 보류하지 말아야 합니다.

**1.4 결제.** 고객은 Dell Technologies에서 송장이 발부된 날짜로부터 30일 이내에 Dell Technologies 송장과 동일한 통화로 모든 송장에 기재된 금액을 전액 결제해야 하며, 그 이후에는 월간 1.5%와 최고 법정 이율 중 더 낮은 이율의 이자가 발생합니다. 본 문서에 따라 지불해야 하는 청구 금액에는 Dell Technologies의 순이익을 기준으로 하는 세금을 제외하고, 고객의 구매 주문으로 발생한 모든 부가가치세, 판매세, 이용세, 소비세, 원천징수세액, 개인 재산세, 상품 및 서비스세, 기타 세금, 추가 부담금, 관세, 수입세가 포함되어 있지 않으며, 해당 금액은 고객이 지불하거나 Dell Technologies에 상환해야 합니다. 고객이 세금을 원천징수해야 하는 경우, 일체의 원천징수 영수증을 [tax@dell.com](mailto:tax@dell.com)을 통해 Dell Technologies에 통지해야 합니다.

**1.5 보증 및 보증의 부인.** Dell Technologies는 보편적으로 인정되는 업계 표준에 따라 숙련된 방식으로 서비스를 수행합니다. 이러한 방식으로 서비스를 수행하지 못한 경우, 고객은 해당 부분의 서비스 수행 개시일로부터 10일 이내에 Dell Technologies에 통지해야 합니다. Dell Technologies의 모든 서비스 불이행에 대한 Dell Technologies의 모든 책임과 고객의 유일한 구제책은 Dell Technologies가 자체적인 판단에 따라 (i) 그러한 불이행을 시정하거나 (ii) 본 문서를 종료하고 수령한 대금 중 서비스 불이행에 해당하는 대금을 일체 환불하는 것입니다. **본 보증** 섹션에서 명시된 경우를 제외하고, Dell Technologies(공급업체 포함)는 해당 법률이 허용하는 최대 한도 내에서 서면 또는 구두를 통해 어떠한 명시적 보증도 하지 않으며 모든 묵시적 보증을 부인합니다. 해당 법률에서 허용하는 한, 특히 상품성, 특정 목적에 대한 적합성, 권리 보유 및 비침해성에 대한 묵시적 보증 및 법규, 법률 집행, 거래 또는 이행 과정, 상관행으로 인해 발생하는 보증을 포함한 일체의 다른 보증을 명시적으로 배제합니다.

**1.6 책임의 제한.** 본 문서 또는 여기에 명시된 바에 따라 제공된 서비스로 인해 또는 그와 관련하여 발생하는 모든 유형의 청구에 대한 Dell Technologies의 제반 책임 및 고객의 유일하고 배타적인 구제책은 Dell Technologies의 단독 과실에 의한 것임이 입증된 직접적인 손해로 국한되며, 그 금액은 본 문서와 관련된 서비스에 대해 Dell Technologies에 지불한 금액을 초과할 수 없습니다. Dell Technologies의 지적 재산권 침해와 관련된 청구를 제외하고, 양 당사자는 특수, 파생적, 전형적, 부수적 또는 간접적인 어떠한 손해(이익 손실, 매출 손실, 데이터

및/또는 사용 기회 손실을 포함하되 이에 국한되지 않음)에 대해서도 상대방에게 책임을 지지 않습니다(그러한 손해의 발생 가능성을 사전에 통보받은 경우에도 예외가 아님).

1.7 기타 사항. 계약 당사자는 본 Service Brief의 모든 목적상 독립적인 계약자로 간주됩니다. 여기에 포함된 어떠한 내용도 각 계약 당사자를 상대방의 대리인 또는 대표자 자격을 부여하거나 어떠한 목적으로도 양 계약 당사자를 합작 투자자 또는 협력 업체 자격을 부여한다는 의미로 해석될 수 없습니다. 어떤 당사자도 상대방의 작위 또는 부작위에 대해 책임이 없으며, 어떤 당사자도 상대방의 사전 서면 승인 없이는 어떠한 방식으로도 상대방을 대변 또는 대표하거나 의무를 부여할 권한이 없습니다. 각 당사자는 해당하는 모든 수출 법규, 명령 및 규정을 준수하고 필요한 모든 정부 허가, 라이선스 및 승인을 취득해야 합니다. 미국 수출법을 포함한 미국 법률에 반하는 유용 행위는 엄격히 금지됩니다. 법규가 상충하는 경우를 제외하고, 본 문서에는 미국 이외의 지역에서 이루어지는 거래의 경우 Dell Technologies 법인이 상주하는 국가의 법률이 적용되며 미국 내에서 이루어지는 거래 경우 매사추세츠주의 법률이 적용됩니다. 국제 물품 매매 계약에 관한 유엔 협약(U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods)은 적용되지 않습니다.

Copyright © 2022 Dell Inc. or its subsidiaries. All rights reserved. Dell, EMC, Dell EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.