서비스 설명서

Dell Managed Services for Storage

1. 소개

Dell Technologies(이하 "Dell") 서비스에서는 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Dell Managed Services for Storage(이하 "서비스")를 제공합니다. 고객 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 송장 양식 또는 주문 확인서(해당하는 경우 이하 "주문서")에는 직거래 고객(또는 해당하는 경우 전술한 최종 고객의 리셀러, Dell 공인 총판)이 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함됩니다(통칭하여 "고객"). 추가 지원 또는 고객 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell 기술 지원 또는 Dell 영업 담당자에게 연락하십시오.

본 서비스 설명서에는 본 서비스 설명서의 섹션 10에 명시된 약관이 적용됩니다. (이하 "계약"). Dell로부터 서비스를 직접 구매하는 리셀러 또는 Dell 공인 총판에게 "계약"이라는 용어는 Dell과 리셀러 또는 해당되는 경우 Dell과 총판이 서로 협상한 후 서명한 계약으로, 이는 리셀러 또는 총판이 Dell로부터 직접 서비스를 구매할 때 적용됩니다. 리셀러와 Dell이 서로 협상하고 서명한 계약이 없는 경우, 고객이 https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/reseller-terms-of-sale에서 서비스를 구매한 국가를 기준으로 본 계약에 리셀러 판매 약관이 적용됩니다.

당사자는 본 계약을 읽었으며 이를 따르는 데 동의합니다. 본 서비스 설명서, 주문서 및 계약의 약관이 상충하는 경우, (1) 주문서, (2) 본 서비스 설명서, (3) 계약 순으로 우선 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.

본 서비스 설명서는 해당 서비스에만 적용됩니다. 본 약관은 서비스의 일환으로 Dell이 관리하는 장비(Dell 관리 스택 등의 서비스 제공에 사용되는 Dell 소유 장비는 제외)에는 적용되지 않습니다. 명확히 하자면, 본 서비스 설명서에 따라 서비스를 받는 장비는 고객이 별도로 구매해야 하며, 이러한 약관은 해당 장비의 약관과는 별도로 적용됩니다.

2. 정의

본 서비스 설명서에 정의된 특정 용어는 계약에 정의된 대로 아래에 명시된 의미를 가지며, 해당 용어가 사용되는 맥락에서 정의될 수 있습니다.

"변경"은 IT 서비스에 영향을 미칠 수 있는 모든 항목의 추가, 수정 또는 제거를

의미합니다. 그 범위에는 모든 IT 서비스, 구성 항목, 프로세스, 문서 등이 포함됩니다.

"변경 기간"은 잠재적인 다운타임과 기타 영향을 고려하여 기술 변경을 구현하도록 승인된 기간을 의미합니다.

"콘텐츠"는 데이터(모든 텍스트, 사운드, 비디오, 이미지 파일 포함), 소프트웨어(시스템 이미지 포함) 및 기타 정보를 의미합니다.

"고객 콘텐츠"는 고객 또는 고객의 최종 사용자가 서비스에 로드하거나 사용하는 콘텐츠를 의미합니다. 고객 콘텐츠에는 Dell이 서비스와 관련하여 수집하는 구성, 성능 및/또는 사용 데이터가 포함되지 않습니다.

"사이버 보안 인시던트"는 서비스 또는 지원 범위 내 환경에 무단으로 액세스하고 이를 중단 또는 오용하려는 악의적인 행위나 시도 또는 서비스에서 전송, 저장 또는 처리한 고객 콘텐츠의 우발적 또는 불법적인 파괴, 손실, 변경, 무단 공개 또는 액세스를 의미합니다.

"Dell 관리 스택"은 Dell이 서비스를 제공하고 관리하는 데 사용할 사이트에 구축하는 Dell 소유 인프라스트럭처입니다.

"Dell Managed Services 플랫폼(또는 포털)"은 Dell이 서비스를 관리하고 인시던트 티켓을 기록하는 데 사용하는 툴을 의미합니다. 이는 서비스 관련 티켓을 관리하기 위해 Dell 환경 내에 구축된 Dell의 ITSM 소프트웨어 및 기록 저장 시스템입니다.

"다운타임 분(Downtime Minutes)"은 Dell에서 재현할 수 있는 스토리지 하드웨어의 자재나 기능에 장애 또는 결함이 발생하여 서비스를 사용할 수 없는 총 시간(분)을 의미하며, 고객 측에서 해야 하는 조치는 제외하고 가동 시간 약정에 대한 모든 제외 사항이 적용됩니다.

"최종 고객"은 Dell 또는 리셀러로부터 서비스를 직접 구매하는 법인을 의미하며, 여기서 "고객"의 의미는 상술한 것과 같습니다. 본 서비스 설명서에 달리 합의된 경우를 제외하면 서비스 설명서의 수수료, 지급, 환불, 송장, 취소/해지 권한 또는 유사 재무 약관("재무 약관")에 관한 모든 참조 및 약관은 리셀러에게서 서비스를 구매한 고객에게는 적용되지 않습니다. 고객이 서비스 리셀러에게 동의한 재무 약관이 대신 적용됩니다.

"인시던트"는 고객 환경에서 발생하는 사이버 보안 이벤트만을 의미하는 이벤트입니다.
사이버 보안 인시던트는 서비스의 표준 운영에 포함되지 않으며 서비스 품질의 중단 또는 저하를 유발하거나 야기할 수 있습니다.

"인시던트 관리(사전 예방적)"는 아직 고객 서비스에 영향을 미치지 않았지만 IT 서비스가 예상치 못하게 중단된 문제를 의미합니다. 여러 고객에게 영향을 미칠 수도 있습니다.

"인시던트 관리(사후 대응)"는 고객 환경에 야기된 예상치 못한 중단을 의미합니다. 한 명의 고객에게 영향을 미칩니다.

"지원 범위 내 환경"은 고객 사이트에 Dell이 서비스를 제공하는 하드웨어 및 소프트웨어 자산을 의미합니다.

"관리 존"은 VMware 관리 도메인을 의미합니다(관리 워크로드 도메인이라고도 함).

"측정 기간"은 기간 중 역월을 의미합니다.

"월별 가동 시간 비율"은 총 역월 분에서 한 달 동안 발생한 다운타임 시간 분을 총 역월 분으로 나눈 다음 100을 곱한 것을 의미합니다. 또한 인시던트 보고서를 통해 Dell이 책임지지 않는 비가용성 기간은 계산하기 전에 월별 가동 시간 비율에 다시 추가됩니다.

"인시던트 알림"은 Dell Managed Services 플랫폼에서 인시던트가 시작된 순간입니다.

"주문서"는 여기에 설명된 서비스를 고객이 획득하기 위한 구매 또는 Flex on Demand 문서를 의미합니다.

"관련 소프트웨어"란 고객이 서비스를 사용할 수 있도록 Dell이 제공하는 서비스 관련 소프트웨어를 의미합니다. 관련 소프트웨어에는 서비스 사용 목적으로 최종 사용자 디바이스에 설치되는 개발 소프트웨어, 툴, 소프트웨어가 포함될 수 있습니다. Dell이 별도의 약관에 따라 또는 별도의 계약에 따라 제공하는 소프트웨어는 관련 소프트웨어로부터 제외됩니다.

"리셀러"는 Dell 또는 Dell 공인 총판으로부터 서비스를 직접 구매하고 최종 고객에게 서비스를 리셀하는 Dell Technologies Partner Program 참여자를 의미합니다.

"응답 시간"은 적절한 인시던트 통지와 Dell Managed Services 플랫폼에서 인시던트를 확인한 사이의 시간으로 측정됩니다.

"SLO(Service Level Objectives)"는 본 서비스 설명서의 첨부서 2에 명시된 Dell 성과의 객관적인 측정 기준을 의미합니다.

"서비스 사용 지원"은 안정 상태 서비스를 준비하기 위해 수행되는 활동을 의미합니다.

"사이트"는 주문서에 명시된 서비스가 제공될 고객 위치를 의미합니다.

"안정 상태 서비스"는 서비스 사용 지원 단계 이후로 정의되는 서비스를 의미합니다.

"관리 스택"은 고객 워크로드에 매니지드 서비스를 지원하는 데 사용되는 논리적 기술 스택입니다. 이 스택은 Dell 소유 하드웨어 또는 고객 소유 하드웨어에서 호스팅될 수 있습니다. 그러나 Dell은 이 기술 스택의 관리 권한을 보유하며 고객은 이 논리 시스템에 액세스할 수 없습니다.

3. 서비스 요약

Dell은 고객이 사용하며 관련 소프트웨어를 통해 사용할 수 있는 매니지드 온프레미스 스케일 아웃 파일(PowerScale) 및/또는 블록(PowerStore) 스토리지 서비스를 제공합니다. 관련 소프트웨어에 대한 연결성은 여기에서 자세히 설명합니다. 본 서비스는 최소 3년의 약정으로 고객에게 제공됩니다.

고객에게는 원격 연결 액세스와 함께 사이트 준비 상태, 전력, 공간, HVAC, 고객 데이터 및 관리 네트워크가 보장됩니다. 또한 고객은 Dell이 솔루션을 배포하고 서비스를 제공할 수 있도록, 전원 및 네트워크 연결이 가능한

데이터 센터에서 원하는 위치에 랙을 설치한 상태여야 합니다. 또한 배송된 모든 장비가 랙 근처에 있어야 설치 프로세스 때 Dell이 구축을 완료할 수 있습니다.

Dell은 분기별로 유지 보수를 수행하고 변경 사항을 구현할 수 있도록 변경 기간 일정을 제공합니다. 고객은 한 기간만 연기할 수 있습니다. 기간을 연기하면 Dell은 다음 예약된 변경 기간에 변경 사항을 적용하고 업그레이드합니다.

Dell은 서비스를 수행하기 위해 자산, 직원 또는 기타 리소스의 특정하게 조합하여 사용할 필요가 없으며, Dell은 재량에 따라 고객의 운영을 실질적으로 방해하지 않는 한 본 서비스 설명서에 따라 서비스를 제공하기 위해 유사한 종류의 자산을 가끔씩 대체, 배포, 제거, 사용할 수 있습니다.

보안: Dell은 여기에 첨부된 첨부서 1, 보안 프레임워크에 따라 서비스를 제공합니다.

시스템 데이터. Dell은 서비스의 구성, 운영, 성능 및 사용에 대한 데이터("**시스템 데이터**")를 수집할 수 있습니다. 시스템 데이터에는 고객 콘텐츠가 포함되지 않습니다. Dell은 시스템 데이터에서 수집된 모든 개인 정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인정보 처리방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 http://www.dell.com/localprivacy에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다. 시스템 데이터는 Dell이 (a) 고객과 고객의 최종 사용자에 대한 서비스 제공을 지원 또는 수행하거나 (b) 고객 또는 고객의 최종 사용자에 의한 서비스나 기타 Dell 제품 및 서비스의 사용 또는 확장에 대한 개선 사항을 실행 또는 제안하거나 (c) 법적 권리와 의무를 행사하거나 이행하기 위한 목적("**목적**"으로 통칭)으로 사용될 수 있습니다. 타사에 대한 모든 시스템 데이터 전송은 목적 및 준거법에 부합해야 하며, 고객 기밀 정보에 적합한 보호를 받습니다. 고객, 고객의 최종 사용자 또는 타사의 법적 권리에 따라 Dell은 익명화된, 즉 고객이나 고객의 최종 사용자를 식별하지 않고 개인 식별이 불가능한 시스템 데이터("**익명화된 시스템 데이터**")에 대한 모든 권리를 독점적으로 보유 및 유지해야 합니다. 이러한 데이터는 Dell의 기밀 정보로 간주되며, Dell은 모든 합법적인 기술적 또는 상업적 목적으로 익명화된 시스템 데이터를 사용하거나 공유할 수 있습니다. 고객은 관련 텔레메트리 수집 기능을 비활성화하지 않습니다. 고객이 관련 텔레메트리 수집 기능을 비활성화하면 서비스 등과 함께 제공된 설명서에 명시된 Dell의 권고에 따라 서비스가 중단되거나 비활성화될 수 있습니다.

4. 서비스 RACI

다음 정보의 목적은 서비스를 제공하는 데 필요한 활동과 프로세스를 조정하고 수행하는 것입니다. Dell은 서비스를 제공하는 데 사용되는 기술을 지속적으로 관리할 책임이 있습니다. 다음 서비스 RACI는 Dell과 최종 고객 간의 주요 서비스 기능을 세분화하고 각각에 대해 책임자(Responsible) 의사 결정권자(Accountable), 조언자(Consulted), 통보 대상자(Informed)를 간략하게 설명합니다. RACI의 목표는 서비스의 성과를 달성하기 위하여 당사자들이 서로 어떻게 협력할지에 대한 기대치를 설정하는 것입니다. 명확히 하자면, 최종 고객은 재무 약관에 영향을 미치는 모든 RACI 작업을 해당 리셀러에게 알리고 협력하여 이러한 변경 사항을 Dell에 전달해야 합니다.

실행 가능한 각 영역의 구체적인 정의는 다음과 같습니다.

- **Responsible:** 설명된 작업, 기능 또는 결과물을 소유하고 수행하는 당사자입니다.
- **Accountable:** 작업이나 결정에 대해 최종적인 책임이 있고 작업이 시작되기 전에 승인하거나 결재할 수 있는 당사자입니다.

- **Consulted**: 최종 결정 또는 작업 전에 작업, 기능 또는 결과물을 완료하는 데 필요한 진행 상황 또는 결과를 검토하는 당사자입니다. Dell이 "Consulted" 역할을 맡게 되면 Dell은 컨설팅에 사용되는 리소스에 대해 시간과 리소스를 기준으로 고객에게 비용을 청구할 수 있습니다.
- **Informed:** 작업이 끝난 후 결과, 완료 또는 결과물을 통보받아야 하는 당사자입니다.

Cross Competency Services - 관리 수준

이 섹션의 표는 고객 및 Dell 관리 담당자가 수행해야 할 역할과 책임을 나타냅니다. 이러한 작업은 특별한 상황을 달리 명시하지 않은 한 일반적으로 매주 또는 매월 수행됩니다.

관리 수준 작업		
용량 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
고객 소유 용량 관리 절차 및 정책 관리		R, A
용량 관리 보고서 제공	R, A	I
고객 환경에서의 수요 및 고객이 제공한 사용량 예측에 따라 업그레이드 및 용량 증가 권장	R, A	I
비즈니스 요구 사항에 따라 최소 6개월의 용량 예측을 Dell에 제공	I	R, A
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	R, A	
지속적인 개선 작업	**DELL**	**최종 고객**
수명주기 관리 - 사소한 업데이트만 해당됩니다. 주요 개정을 변경하려면 프로젝트가 추가로 필요합니다.	R, A	I
각 신제품 업데이트의 알림, 임계값 및 제품/코드 변경 사항 검토	R, A	
필요에 따라 알림, 임계값, 기술 및 프로세스 절차, 표준 구성의 변경 사항 구현	R, A	
게시된 DTA(Dell Technology Advisory), DSA(Dell Security Advisory) 및 FCO(Field Change Order) 알림 검토	R, A	
DTA, DSA 및 FCO 알림을 기반으로 영향을 평가하고 변경/업그레이드 구현	R, A	

어카운트 관리 작업	DELL	최종 고객
고객 거버넌스 모델 확립	R, A	I
서비스 성능 및 제공 성과에 지속해서 집중	R, A	I
서비스 요구 사항에 따른 매니지드 자산의 코드 통화 및 보안 패치 감시	R, A	
모든 서비스 문의, 인시던트 알림 및 지원 요청 관련 기본 고객 POC(Point of Contact) 제공	R, A	I
성능 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
티켓 대기열 관리 - 인시던트, 변경, 요청의 모니터링, 에스컬레이션, 업데이트 완료	R, A	
성능 대시보드 - Dell Managed Services 플랫폼에 제시된 인시던트, 변경 및 요청 상태	R, A	I
에스컬레이션 관리 - 문제 해결 관리 및 상태 보고	R, A	I
월별 서비스 성능 목표 보고서 - Dell Managed Services 플랫폼에 제시된 인시던트, 변경 및 요청 포함	R, A	I
인시던트 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
Dell Managed Services 플랫폼을 통해 인시던트의 티켓 생성, 검증 및 관리	R, A	I
기술적 및 리더 브리지 통화 관리 및 상태 보고	R, A	I
서비스 보고됨 – Dell Managed Services 플랫폼에서 분석, 테스트, 구현 및 상태 보고됨	R, A	I
타사 인터페이스를 포함하여 해결 및 종료 관련 요청 해결 추적(디스패치, 할당 및 상태)	R, A	I
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	R, A	
보안 인시던트 관리	I	R, A

문제 관리 작업(Dell 재량에 따라)	DELL	최종 고객
인시던트 보고서 게시	R, A	
완료 전까지 추적된 개선 조치 항목	R, A	
변경 관리 작업(프로그램 시작 시 정의된 분기별 하나의 변경 기간)	**DELL**	**최종 고객**
변경 기록을 볼 수 있도록 고객에게 액세스 제공	R, A	I
Dell Managed Services 플랫폼 내의 변경 제어 프로세스를 통해 변경 요청 시행	R, A	I
시스템 업데이트를 위해 고정된 2개의 분기별 변경 및 유지 보수 기간 중 하나 선택(참여 시작 시 일회성 이벤트)	C, I	R, A
Dell Managed Services 플랫폼 내에서 용량 추가 및/또는 제거 요청	I	R, A
Dell 책임의 승인된 변경 구현	R, A	
시스템 변경을 적용하여 인시던트 해결	R, A	
소프트웨어 및 코드 업그레이드 조정 및 지원	R, A	
Dell이 소유하거나 관리하는 하드웨어 및 IT 인프라스트럭처 네트워크 및 시스템 구성 요소에 무단 소프트웨어 설치 제한	C	R, A
정의된 변경 기간에 중요 변경 사항 구현	R, A	I
정의된 변경 기간에 따라 표준/예약된 변경 사항 구현	R, A	I
RFC(Request for Change) 진행 상황 모니터링	R, A	
구축 후 변경 평가	C	R, A
Dell Cloud Monitoring Platform에서 요청 시작	I	R, A
요청 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
Dell Managed Services 플랫폼에서 제공되는 상태 및 요청/관련 변경 요청 예약 분석	R, A	

Dell Managed Services 플랫폼에서 볼 수 있는 활동 상태 요청	R, A	I
서비스 관리 티켓 포털 작업	**DELL**	**최종 고객**
Dell Managed Services 플랫폼에서 계정 프로비저닝, 관리 및 문제 해결	R, A	
보고 실행	R, A	I
셀프 서비스 티켓 용량 작업	**DELL**	**최종 고객**
소유자 계정 첫 제공 이후 고객 계정 추가, 수정 또는 제거	R, A	
추가 용량 작업	**DELL**	**최종 고객**
셀프 서비스 사용자 교육 제공	R, A	C, I
SSO(Single Sign-On) 통합 프로비저닝, 관리, 및 문제 해결	R, A	I

이벤트 모니터링 작업	**DELL**	**최종 고객**
제어 환경 24x7 모니터링(알림, 임계값 및 동향 분석)	R, A	
수신 알림 검토/평가(수동) 및 시스템 상태 점검	R, A	
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	R, A	
인시던트 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
Dell Managed Services 플랫폼을 통해 인시던트의 티켓 생성, 검증 및 관리	R, A	I
타사 인터페이스를 포함하여 해결 및 종료 관련 요청 해결 추적(디스패치, 할당 및 상태)	R, A	I
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리.	R, A	
보안 인시던트 관리	I	R, A
보안 운영(Dell 관리 스택) 작업	**DELL**	**최종 고객**

Dell 관리 스택에서 Dell 강화 전략 및 제어 구현 및 유지 보수	R, A	
액세스 관리 작업	**DELL**	**최종 고객**
Dell 보안 요구 사항에 따라 Dell 제어 환경의 액세스 관리 및 암호 업데이트	R, A	
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	R, A	
고객별 책임 섹션에 따른 원격 연결성	C, I	R, A

구축 작업 설명	**DELL**	**최종 고객**
PowerStore, PowerScale, Dell에서 판매한 스위치, 관리 스택 하드웨어 장비에 적용 가능		
사이트 설문조사를 통해 전력 및 환경 요구 사항을 비롯하여 물리적 설치 위치를 평가할 수 있습니다.	C, I	R, A
사이트가 Dell의 권장 사양을 준수하는지 확인합니다.	C, I	R, A
랙 근처에 관리 스택 등 Dell 장비를 보관할 장소를 제공합니다.	C, I	R, A
솔루션 및 관리 스택에 적합한 랙 또는 캐비닛 위치를 할당합니다.	C, I	R, A
랙 또는 캐비닛이 크기, 중량, 환기 측면에서 필수 사양을 충족하는지 확인합니다.	C, I	R, A
Dell의 설치 지침에 따라 지정된 랙 또는 캐비닛에 장비를 안전하게 마운트합니다.	R, A	
장비에 전원 케이블을 연결하고 올바르게 접지되었는지 확인합니다.	R, A	
네트워크 연결을 설정하고 필요에 따라 IP 주소를 구성합니다.	R, A	C, I
필요한 주변 기기(예: 랙 스위치, SAN 스위치)를 연결합니다.	R, A	C, I
Dell 장비의 전원을 켜고 올바르게 초기화되는지 확인합니다.	R, A	
부팅 과정 중에 오류 메시지를 모니터링하고 문제를 해결합니다.	R, A	
하드웨어 구성 인터페이스에 액세스하고 시간대, NTP 서버, 시스템 이름 같은 기본 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
하드웨어 구성 요소(예: 디스크, 컨트롤러)가 감지되고 올바르게 작동하는지 확인합니다.	R, A	C, I
PowerStore		
스토리지 풀을 생성하고 스토리지 요구 사항에 따라 RAID 구성을 정의합니다.	R, A	C, I
필요에 따라 스토리지 볼륨 및 파일 시스템을 구성합니다.	R, A	C, I
필요한 운영 체제 및 소프트웨어 구성 요소를 설치합니다.	R, A	C, I
펌웨어 및 소프트웨어 업데이트를 적용하여 시스템을 최신 상태로 유지합니다.	R, A	
관리자와 사용자의 사용자 계정, 역할 및 사용 권한을 설정합니다.	R, A	C, I
필요한 사용자 계정을 생성합니다.	R, A	C, I
테스트를 철저히 수행하여 장비가 예상대로 작동하는지 확인합니다.	R, A	
데이터를 저장, 검색 및 백업할 수 있는지 확인합니다.	R, A	
설치 및 설정 체크리스트를 완료합니다.	R, A	

노드를 연결하여 클러스터를 형성합니다.	R, A	C, I
볼륨 구성을 완료합니다.	R, A	
요구 사항에 따라 QoS(Quality of Service) 정책을 설정합니다.	R, A	C, I
요구 사항에 따라 데이터 계층화 정책을 구성합니다.	R, A	C, I
네트워크 인터페이스 및 구성을 활성화합니다.	R, A	
성능 매개변수를 설정합니다.	R, A	C, I
시스템 상태 및 성능을 추적하는 모니터링 시스템을 구성합니다.	R, A	
보안 및 기능 향상을 유지하기 위해 펌웨어 및 소프트웨어 업데이트를 적용합니다.	R, A	
구성 변경 방법에 대한 지식을 IT 직원과 관리자에게 전달합니다.	R, A	
전체 운영 시스템 및 관리 스택을 지속 운영 지원 팀에 인계합니다.	R, A	C, I
PowerScale		
노드의 전원을 켜고 각 노드에서 초기 설정 마법사를 따릅니다.	R, A	
네트워크 매개변수, 시간 설정 및 노드 식별과 같은 기본 설정을 구성합니다.	R, A	
필요한 운영 체제 및 소프트웨어 구성 요소를 설치합니다.	R, A	
노드를 연결하여 클러스터를 형성합니다.	R, A	C, I
네트워크 설정, DNS 및 클러스터 액세스 제어를 포함한 클러스터 설정을 구성합니다.	R, A	
필요에 따라 인증 및 액세스 제어 정책을 설정합니다.	R, A	
관리자와 사용자의 사용자 계정, 역할 및 사용 권한을 설정합니다.	R, A	C, I
클러스터에 대한 네트워크 액세스 인스턴스 하나를 생성하여 데이터를 구성합니다.	R, A	C, I
파일 시스템 설정, 할당량 및 액세스 제어를 정의합니다.	R, A	C, I
스냅샷, 복제 및 백업과 같은 데이터 보호 기능을 구성합니다.	R, A	C, I
데이터 보존 및 복구 정책을 설정합니다.	R, A	C, I
워크로드 요구 사항에 따라 최적의 성능을 발휘하도록 클러스터를 미세 조정합니다.	R, A	C, I
시스템 성능을 모니터링하고 필요에 따라 조정합니다.	R, A	
모니터링 및 알림 시스템을 구축하여 하드웨어 장애와 클러스터 상태 및 성능을 추적합니다.	R, A	
펌웨어 및 소프트웨어 업데이트를 적용하여 시스템을 최신 상태로 유지합니다.	R, A	
구성 변경 방법에 대한 지식을 고객 IT 직원과 관리자에게 전달합니다.	R, A	C, I
전체 운영 시스템 및 관리 인프라스트럭처를 지속 운영 지원 팀에 인계합니다.	R, A	C, I
Dell SAN(Storage Area Network) 스위치(스위치를 스토리지 솔루션과 함께 구입한 경우)		
조닝 구성을 생성합니다.	R, A	C, I
새 스위치를 추가하거나 기존 패브릭을 확장하여 SAN 패브릭을 확장합니다.	R, A	C, I
다양한 패브릭 도메인의 스위치를 연결하도록 ISL(Inter-Switch Link)을 구성합니다.	R, A	C, I
포트를 구성합니다.	R, A	C, I
SAN 스위치에 펌웨어 업데이트를 적용하여 최신 버전을 실행 중인지 확인합니다.	R, A	
SAN 스위치의 상태 및 성능을 추적하는 모니터링 시스템을 구성합니다.	R, A	C, I

포트 버퍼를 할당하여 트래픽의 우선순위를 지정하고 성능을 최적화합니다.	R, A	C, I
대역폭을 관리하고 중요한 애플리케이션에 일관된 성능을 보장하도록 QoS 정책을 구성합니다.	R, A	C, I
트렁킹 및 로드 밸런싱을 통해 대역폭과 이중화를 늘립니다.	R, A	C, I
모든 스위치에서 정확한 시간을 보장하기 위해 NTP(Network Time Protocol)와 같은 시간 동기화 프로토콜을 구성합니다.	R, A	C, I
스위치 구성을 정기적으로 백업하여 구성 손실 또는 하드웨어 장애 발생 시 신속한 복구를 보장합니다.	C, I	R, A
Dell PowerStore Manager/PowerScale Manager		
관리자의 관리 사용자 계정 및 계정을 생성합니다.	R, A	C, I
초기 구성을 완료합니다.	R, A	C, I
라이선스를 활성화합니다.	R, A	C, I
지속 운영 지원 팀 및 고객 팀으로 전환합니다.	R, A	C, I

지원 작업 설명	**DELL**	**최종 고객**
PowerStore, PowerScale 및 Dell SAN 스위치 모두에 적용 가능합니다.		
지원되는 인프라스트럭처 구성 요소를 24x7 모니터링합니다.	R, A	
잘못된 알림과 중요한 알림을 처리합니다.	R, A	
모니터링 시스템을 구성하고 미세 조정하여 문제를 사전 예방적으로 감지하고 해결합니다.	R, A	
성능 설정을 세부 조정하여 변화하는 워크로드와 요구 사항에 맞춰 인프라스트럭처를 최적화합니다.	R, A	
디스크 드라이브, 전원 공급 장치, 팬, NIC 및 컨트롤러/노드 장애 또는 교체가 필요한 기타 하드웨어 구성 요소 문제를 처리합니다.	R, A	
메모리 모듈, 백플레인, 스토리지 확장 모듈, RAID 컨트롤러 및 섀시 및 인클로저 장애 문제를 처리합니다.	R, A	
하드웨어 문제, 보증 청구 및 기술 문의와 관련하여 Dell 지원의 기본 연락 창구 역할을 합니다.	R, A	
고급 문제 해결 및 하드웨어 교체를 위해 Dell과 협력합니다.	R, A	C, I
복잡한 기술 문제에 대한 지원을 위해 Dell 지원 팀과 협력합니다(예: SupportAssist 액세스).	R, A	C, I
유지 보수 계약을 갱신하고 지원 리소스에 대한 액세스를 보장합니다.	C, I	R, A
사용자 액세스 제어, 인증 및 사용 권한과 관련된 문제를 처리합니다.	R, A	C, I
사용자 계정 잠금 또는 비밀번호 재설정을 처리합니다.	R, A	
조직의 변화가 필요한 경우 요청에 따라 사용자 계정, 액세스 권한, 그룹 멤버십을 검토하고 조정합니다.	R, A	C, I
사용자에게 파일 공유 및 데이터 리소스에 대한 적절한 수준의 액세스 권한이 있는지 확인합니다.		R, A

직접 연결을 구성하거나 고객이 제공한 SCG(Secure Connect Gateway)를 구성합니다.	R, A	C, I
해당하는 경우 솔루션의 CLI 액세스를 관리합니다.	R, A	
Dell 소프트웨어 및 애플리케이션과의 통합 문제를 해결합니다.	R, A	
AD(Active Directory) 및 LDAP(Lightweight Directory Access Protocol) 사용자를 관리합니다.	I	R, A
펌웨어 업데이트, 패치 및 소프트웨어 릴리스를 정기적으로 확인하고 적용하여 솔루션을 최신 상태로 유지합니다.	R, A	I
유지 보수 기간에 업데이트를 예약하고 조정하여 운영 중단을 최소화합니다.	R, A	C, I
운영 체제 및 펌웨어를 패치하고 업그레이드합니다.	R, A	I
변화하는 데이터 보존 요구 사항 및 비즈니스 요구 사항에 맞춰 필요한 경우 백업 및 데이터 보호 정책을 검토하고 업데이트합니다.	C, I	R, A
정규 백업을 수행하고 백업 데이터의 무결성을 보장합니다.	C, I	R, A
액세스 제어, 암호화, 방화벽 규칙 등의 보안 정책을 적용하고 업데이트하여 진화하는 위협으로부터 인프라스트럭처를 보호합니다.	C, I	R, A
보안 로그를 모니터링하고 보안 인시던트에 대응합니다.	C, I	R, A
보안 침해 또는 취약성을 해결합니다.	C, I	R, A
보안 모범 사례를 구현하고 유지 관리합니다.	R, A	C, I
네트워크 구성을 검토하고 업데이트하여 네트워크 인프라스트럭처의 변경 사항을 수용하거나 연결을 최적화합니다.	C, I	R, A
필요에 따라 VLAN, IP 주소, 라우팅의 변경 사항을 구현합니다.	C, I	R, A
Dell 관리 장비 연결에 영향을 주는 네트워크 구성 문제를 처리합니다.	C, I	R, A
네트워크 대역폭과 관련된 성능 문제를 처리합니다.	C, I	R, A
규정 준수 감사에 참여하고 필요에 따라 합리적인 문서를 제출합니다(해당 문서 공유에 대한 Dell 정책에 따름).	R, A	C, I
솔루션의 상태 점검을 예약하고 수행합니다.	R, A	
확립된 변경 관리 프로세스에 따라 구성 변경 및 업데이트를 구현합니다.	R, A	I
변경 사항을 문서화하고 고객에게 전달합니다.	R, A	C, I
재해 복구 계획 및 절차를 유지 관리하고 업데이트합니다.	C, I	R, A
정기적인 재해 복구 테스트를 수행하여 데이터 복구 기능을 검증하고 인프라스트럭처가 예기치 않은 이벤트를 견딜 수 있는지 확인합니다.	C, I	R, A
비즈니스 연속성을 보장합니다.	C, I	R, A
시스템 장애 또는 데이터 손실에 대비해 재해 복구 계획을 테스트하고 실행합니다.	C, I	R, A
데이터 손상 또는 데이터 손실 문제를 처리합니다.	C, I	R, A
데이터 백업 및 재해 복구 계획의 무결성을 보장합니다.	C, I	R, A
기존 스토리지 풀을 확장하여 증가하는 데이터 요구 사항을 충족합니다.	R, A	C, I

다양한 워크로드 또는 부서를 위한 새 스토리지 풀을 생성합니다.	R, A	C, I
성능 또는 이중화를 위해 RAID 구성을 조정합니다.	R, A	C, I
QoS 정책을 설정하여 특정 워크로드 또는 애플리케이션의 우선순위를 지정합니다.	R, A	C, I
QoS 매개변수를 조정하여 중요한 애플리케이션에 최적화된 성능을 보장합니다.	R, A	C, I
사용 패턴에 따라 성능 계층과 용량 계층 간에 데이터를 이동하도록 데이터 계층화 정책을 구성합니다.	R, A	C, I
데이터 배치를 미세 조정하여 성능을 최적화합니다.	R, A	C, I
스토리지 용량 활용도 및 성장 추세를 모니터링하여 리소스 요구 사항을 예측합니다.	R, A	C, I
데이터 증가에 맞춰 디스크나 노드 추가를 포함한 용량 확장을 권장합니다.	R, A	C, I
스토리지 용량 부족 또는 공간 할당 문제를 해결합니다.	R, A	C, I
스토리지 풀을 관리하고 확장합니다.	R, A	C, I
스토리지 인프라스트럭처의 병목 현상을 처리합니다.	R, A	C, I
클러스터 또는 어플라이언스의 전원을 끕니다.	R, A	C, I
사용자 인터페이스에서 어플라이언스를 추가/제거/비웁니다.	R, A	C, I
클러스터 내에서 복제를 동기화하거나 페일오버합니다.	R, A	C, I
하드웨어와 솔루션의 사용을 중지합니다.	C, I	R, A
PowerStore에 적용 가능		
클러스터 내에서 볼륨을 마이그레이션합니다.	R, A	C, I
D@RE(Data at Rest Encryption) 암호화 키 백업을 확인합니다.	R, A	C, I
볼륨을 생성하고 수동으로 스냅샷을 찍고 클론을 생성하거나 교체합니다.		R, A
호스트와 호스트 그룹을 추가하고 호스트 그룹을 확장하고 추가 호스트를 추가합니다.		R, A
(스냅샷과 관계없이) 볼륨, 씬 클론 및 스냅샷을 삭제합니다.		R, A
볼륨 이름 또는 설명을 수정합니다.		R, A
볼륨 크기를 생성, 삭제 및 확장합니다.		R, A
호스트와 호스트 그룹에 볼륨을 매핑합니다.		R, A
호스트와 호스트 그룹을 생성하고 확장합니다.		R, A
호스트를 사용 중지하고 호스트 그룹을 삭제합니다.		R, A
호스트에서 볼륨 매핑을 해제합니다.		R, A
LUN(Logical Unit Number)을 제공하거나 변경합니다.		R, A
보호 정책, 스냅 또는 복제를 적용합니다.		R, A
보호 정책을 구성하고 수정합니다.		R, A
CHAP(Challenge Handshake Authentication Protocol)를 구성합니다.		R, A
볼륨 성능 정책을 설정합니다.		R, A
감시 목록에서 오브젝트를 추가하거나 제거합니다.		R, A
볼륨 및 VG(Virtual Gateways) 보호 정책을 변경합니다.		R, A

볼륨의 성능 정책을 수정합니다.		R, A
스냅샷에서 볼륨 및 VG를 복원합니다.		R, A
필요에 따라 LUN(Logical Unit Number)을 생성하거나 크기를 조정하거나 삭제합니다.	R, A	C, I
스냅샷 및 복제와 같은 볼륨 수준의 데이터 보호 설정을 구성합니다.		R, A
PowerScale에 적용 가능		
SMB(Server Message Block) 서비스를 켜고 서버 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
NFS(Network File System) 내보내기 서비스를 켜고 글로벌 및 존 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
S3 서비스를 켜고 글로벌 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
HTTP 서비스를 켜고 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
FTP 서비스를 켜고 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
S3 키를 관리합니다.	R, A	I
고객이 제기한 서비스 요청을 통해 로컬 및 파일 시스템 사용자를 관리합니다.		R, A
로컬 그룹 및 역할을 관리합니다.	R, A	C, I
ACL 정책 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
그룹을 보고 파일 필터를 설정하고 쓰기를 허용하거나 거부합니다.		R, A
액세스 존을 생성하고 사용 권한으로 보호합니다.		R, A
NFS 내보내기를 생성하고 수정하고 제거합니다.	C, I	R, A
SMB 공유를 생성하고 수정하고 제거합니다.	C, I	R, A
멀티 프로토콜 공유를 생성하고 수정하고 삭제합니다.	C, I	R, A
NFS 별칭을 설정하고 NFS 내보내기 설정을 구성합니다.		R, A
CRUD S3 버킷을 관리하고 존 설정을 구성합니다.		R, A
스냅샷 서비스를 켜고 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
스냅샷 및 CRUD 스냅샷 일정을 관리합니다.		R, A
NDMP 서비스를 활성화하고 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
CloudPools를 생성하고 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
SmartDedupe 설정을 구성합니다.	R, A	C, I
중복 제거 작업을 예약하고 결과를 보고합니다.	R, A	C, I
파일 시스템 수준 설정(액세스 시간 추적 및 문자 인코딩)을 편집합니다.	R, A	C, I
CRUD SmartPools 및 CloudPools 계층화 정책을 관리합니다.		R, A
디렉토리, 사용자 및 그룹의 CRUD 할당량을 관리합니다.		R, A
Smart Quota 보고서 및 알림을 구성합니다.		R, A
CRUD 디렉토리 및 설정 권한을 관리합니다.		R, A
Dell SAN(Storage Area Network) 스위치에 적용 가능		
스위치 패브릭을 관리합니다.	R, A	C, I
존 및 존 세트를 수정합니다.	R, A	C, I
SAN 워크로드에 따라 성능을 조정합니다.	R, A	C, I

포트를 구성하고 문제를 해결합니다.	R, A	
파이버 채널 별칭을 구성합니다.	R, A	
보안 구성 변경 역할 기반의 액세스를 제어하거나 방화벽 규칙을 구현하거나 인증 방법을 조정합니다.	C, I	R, A
VSAN(Virtual SAN) 구성을 변경합니다.	R, A	C, I
포트 채널 구성을 변경합니다.	R, A	C, I
파이버 채널 트렁킹과 관련한 변경을 처리합니다.	R, A	C, I
SNMP, Syslog를 설정하고 문제를 해결합니다.	R, A	
시간 동기화 관련 조정을 처리합니다.	R, A	
QoS를 관리합니다.	R, A	
스위치 구성의 백업을 관리합니다.	R, A	C, I

5. 대금 및 송장 발행

주문서에 명시된 대로 매월 서비스에 대한 송장이 발행됩니다. 송장 금액은 사용하기로 약정된 스토리지에 부과되는 금액이며, 약정 수준을 초과해서 사용하면 초과분에 대한 요금이 별도로 청구됩니다. 청구 수수료는 주문서에 명시된 최소 임계값(고객 약정 수준 기준) 및 초과분에 따라 GiB 기준으로 책정됩니다. 달리 합의된 경우를 제외하고는 서비스를 편의상 종료할 수 없습니다. 비용 청구는 주문서에 명시된 대로 시작됩니다.

6. 서비스에 따른 고객 책임

원격 액세스 사양:

네트워크 연결은 Dell 데이터 센터에서 호스팅되는 프런트엔드와 고객 위치의 "Dell 관리 스택" 사이에 존재합니다. 서비스에는 보안 연결 게이트웨이가 필요합니다. 인터넷 서비스에 대한 책임은 고객에게 있으며 Dell은 사이트의 Dell 관리 스택 장비 및 관리를 담당합니다. Dell과 고객은 당사자 간의 네트워크 연결 작동 상태를 유지하기 위해 협력합니다. 전술한 내용에도 불구하고 Dell의 요청에 따라 고객은 Dell 관리 스택을 Dell에 반환하거나, Dell 관리 스택을 회수할 수 있도록 사이트에 대한 Dell 액세스를 Dell에 허용할 수 있으며, 고객이 Dell 관리 스택을 반환하지 않거나 Dell이 Dell 관리 스택을 회수하지 않는 경우 해당 스택은 사이트에 남아 있어야 합니다. 의심의 여지를 없애기 위해 말하자면, Dell 관리 스택은 Dell이 소유하며, 고객은 언제든지 Dell 관리 스택을 사용하지 않거나 액세스하지 않을 수 있습니다.

원격 연결을 위한 네트워크 설계에는 Dell과 고객 모두가 고도의 보안 프로토콜을 준수해야 합니다. 고객은 서비스 사용 지원 중에 권장되는 대로 Dell의 표준 프로토콜 구성을 준수해야 하며 Dell의 절대적인 재량에 따라 수시로 업데이트해야 합니다.

고객은 네트워크 연결이 24x7x365 지속되도록 보장해야 합니다.

사이트의 보안. Dell 관리 스택은 Dell이 서비스를 제공할 수 있도록 사이트의 서비스와 함께 구축됩니다. 방화벽 규칙은 트래픽 정당성을 위해 필요한 기준에 따라 명시적으로 허용됩니다.

관리 존에 대한 모든 액세스는 방화벽 규칙 또는 ACL을 통해 제어됩니다. 사이트의 정확한 구성 요소는 고객이 제공한 정보에 따라 달라집니다.

승인된 직원만 연결하거나 시스템 알림을 볼 수 있으며, 모든 통신은 RSA 디지털 인증서로 양자 인증을 받습니다.

7. 일반 고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 고객 소유 또는 라이센스가 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. 법률에서 허용되는 경우, 고객은 주문서에 명시된 날짜로부터 2년 동안 Dell의 사전 서면 동의 없이 Dell의 서비스 이행과 관련하여 고객이 연락을 주고받게 된 Dell 직원에게 직/간접적으로 고용을 요청하지 않아야 합니다. 그러나 일반적인 홍보와 기타 이유 유사한 폭넓은 형태의 요청은 직/간접적인 요청에 해당하지 않으며, 고객은 고객과의 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 고객은 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.

현장 의무. Dell의 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 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 모든 데이터의 정규 백업 복제본을 만들어야 합니다. Dell은 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대한 책임을 지지 않습니다.

해당 지역 법률에서 별도로 규정하지 않을 경우, DELL은 다음에 대해 책임지지 않습니다.

- 고객 콘텐츠, 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손상이나 손실
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- Dell Technologies Services 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

타사 보증. 본 서비스를 수행하려면 Dell에서 자체 생산 또는 판매하지 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.

8. 전제 조건

서비스, 수수료 및 SLO는 고객이 공개하거나 Dell에서 사용하는 상황, 추정치, 메트릭, 원칙, 재무 데이터, 표준 및 일반 정보(통칭하여 "가정")를 기반으로 합니다. 고객은 실사 및 협상 프로세스의 일환으로 한 진술 그리고 가정에 기반한 진술의 정확성에 책임을 집니다. 가정과 중대한 편차가 있는 경우 Dell은 각 Dell과 고객의 의도에 따라 수수료 및 서비스를 포함하여 본 서비스 설명서의 해당 약관을 공정하게 수정할 수 있습니다.

9. 서비스 제외 사항

의문의 여지를 없애기 위해 설명하면, 서비스의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.
- 고객 전용으로 작성된 지적 재산의 개발.
- 설치 제거, 재구성, 연결, 문제 해결 등과 같은 기존 고객 데이터 센터 환경 관련 활동.
- 고객 스크립팅, 코딩, 성능 튜닝 또는 최적화.
- 여기에 명시적으로 설명된 것 이외의 모든 애플리케이션, 웹 기술, 데이터베이스, 가상 네트워킹 또는 기타 소프트웨어의 설치, 구성 또는 마이그레이션.
- 여기에 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 여부를 검증합니다. 경우에 따라 지원되지 않는 제품을 고객이 설치 및 구성할 수 있도록 Dell이 지침을 제공할 수 있지만 해당 지침에 대한 책임은 지지 않습니다.
- 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 데이터 센터 전원 연결과 접지를 수행해야 합니다.

본 서비스 설명서는 계약 약관에 따라 제공된 무상수리 외에는 다른 무상수리를 제공하지 않습니다.

10. 서비스 이용 약관

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 고객은 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함된 계약 준수에 동의하게 됩니다. 고객이 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서를 체결하는 경우, 고객은 고객에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 고객은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문서를 실행해야 할 수도 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/servicedescriptions에서 검토할 수 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/localprivacy에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.

계약 약관: 다음 표에는 고객이 서비스를 구매하는 국가의 서비스에 적용되는 Dell의 표준 계약 약관이 명시되어 있습니다.

위치	커머셜 판매 약관
오스트리아	austria-commercial-terms-of-sale-de.pdf (dell.com)
호주	https://www.dell.com/learn/au/en/aucorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-au?c=au&l=en&s=corp&cs=aucorp1
벨기에	belgium-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
캐나다	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Legal_Docs/en/ca/commercial-terms-of-sale-canada.pdf https://www.dell.com/learn/ca/fr/cacorp1/terms-conditions/art-intro-commercial-terms-of-sale-ca
덴마크	denmark-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
핀란드	finland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
프랑스	france-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
독일	https://i.dell.com/sites/csdocuments/Shared-Content_solutions_Documents/de/de/DE_Commercial_CTS.pdf
홍콩	https://www.dell.com/learn/hk/en/hkcorp1/solutions/cat-intro-commercial-terms-of-sales-hk-en
아일랜드	ireland-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
이탈리아	italy-commercial-terms-of-sale-it.pdf (dell.com)
일본	デル販売条件 (事業者のお客様) | Dell 日本

룩셈부르크	luxembourg-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
네덜란드	netherlands_commercial_terms_of_sale.pdf (dell.com)
뉴질랜드	https://www.dell.com/learn/nz/en/nzcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-nz?c=nz&l=en&s=corp&cs=nzcorp1
노르웨이	norway-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
폴란드	poland-commercial-terms-of-sale-pl.pdf (dell.com)
포르투갈	portugal-commercial-terms-of-sale-pt.pdf (dell.com)
싱가포르	https://www.dell.com/learn/sg/en/sgcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
남아프리카	seouth-africa-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
대한민국	델 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스 판매조건 (기업고객용) | Dell 대한민국
스페인	spain-commercial-terms-of-sale-es.pdf (dell.com)
스웨덴	sweden-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
스위스	switzerland-commercial-terms-of-sale-fr.pdf (dell.com)
대만	硬體、軟體和服務之戴爾商業銷售條款(CTS) | Dell 台灣
영국	uk-commercial-terms-of-sale-en.pdf (dell.com)
미국	https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/terms

11. 보충 약관

1. 서비스 기간. 본 서비스 설명서는 주문서에 기재된 날짜에 시작되어 주문서에 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 주문서에 표시됩니다.

2. 중요 추가 정보

A. 일정 재조정. 본 서비스의 예약을 마친 후 예약 변경은 예약 날짜로부터 최소한 8일 전에 이루어져야 합니다. 고객이 예약 날짜 이전 7일 이내에 서비스 일정을 재조정할 경우, 서비스 비용의 25% 이내의 일정 재조정 비용이 발생합니다. 고객은 서비스 개시일로부터 최소한 8일 전에 서비스 일정이 재조정되었음을 확인해야 합니다.

B. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한. Dell은 상업적으로 합리적인 자유 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell 또는 Dell의 서비스 공급업체에 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell은 고객이 본 서비스 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.

C. 서비스 선택 사항. 서비스 선택 사항(필요한 시점의 지원, 컨설팅, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객 위치에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다.

D. 이관 및 하도급. Dell에서 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.

E. 취소. Dell은 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 본 서비스와 서비스에 관련된 주문서를 취소할 수 있습니다.

- 고객이 송장에 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, 또는
- 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.
- 의문의 여지를 없애기 위해 말하자면, 고객은 편의상 아무 때나 서비스를 종료할 수 없습니다.

Dell 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell은 고객이 받은 송장에 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(Dell이 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 십(10) 일 이후)을 명시합니다. Dell이 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없으며 해당 주문서와 관련된 약정된 지불에 대해 책임을 져야 합니다.

F. 지리적 제약 및 위치 변경. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. SLO, 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.

G. 위치별 이용 약관.

a. 서비스는 영어로 제공되며 현지 법률에서 달리 요구하지 않는 한 상업적으로 합당한 노력을 통해 오직 현지 언어로만 지원 가능합니다.

b. **미국 고객 및 HIPAA.** Dell은 서비스의 고객 콘텐츠(고객이 제공하는 시스템 또는 이동식 미디어 포함) 복원에 대한 모든 책임에서 면책됩니다. 고객이 미국 "HIPAA"(Health Insurance Portability and Accountability Act)의 적용을 받는 경우 고객은 45 C.F.R. 섹션 160.103에 정의된 대로 보호받는 건강 정보(이하 "PHI")가 포함된 데이터를 서비스에 업로드하지 않을 것임을 진술하고 보증합니다. 리셀러가 HIPAA의 적용을 받는 최종 고객에게 서비스를 제공하는 경우 리셀러는 고객이 서비스에 PHI를 업로드하지 않을 것임을 진술하고 보증합니다.

c. **호주 및 뉴질랜드.** 달리 합의된 경우를 제외하고는 다음과 같습니다. (i) 고객이 하나 이상의 중요 정보 자산에 대해 책임이 있는 주체이거나 주체가 되는 범위 내에서, 해당 약관은 개정된 Security of Critical Infrastructure Act 2018(이하 "SOCI Act")에 정의되어 있으므로 Dell과 서면으로 달리 합의하지 않는 한 해당 자산과 관련하여 SOCI Act에 따른 모든 규정 준수 의무에 대한 책임은 전적으로 계속 고객에게 있습니다. (ii) 고객이 Dell에 달리 서면으로 전적으로 통보하지 않는 한, 고객은 해당 약관이 SOCI Act(이하 "BCD 사용")에 정의된 대로 서비스를 사용하여 비즈니스 크리티컬 데이터를 저장, 전송 또는 달리 처리하지 않음을 진술하고 보증합니다. (iii) Dell이 고객의 BCD 사용에 대한 통지를 받거나 알게 될 경우, Dell은 (A) 서면으로 고객에게 통보한 BCD 사용과 관련된 그러한 기타 약관을 준수할 것을 고객에게 요구하거나 (B) 서비스에 대한 고객의 액세스를 종료할 수 있습니다.

d. **대한민국.** 고객이 기간 이후에 서비스를 사용하고자 하는 경우 고객은 현재 기간이 끝나기 전 90일 이내에 영업 담당자 또는 리셀러에게 문의하여 기간 연장을 요청하겠다는 의사를 Dell에 밝혀야 합니다.

첨부서 1 – 보안 프레임워크

본 첨부서는 Dell이 고객에게 서비스를 제공하는 물리적 위치 및 Dell 프로세스에 적용됩니다. 지원 범위에 포함된 시스템에는 Dell의 원격 상태 및 성능 모니터링 솔루션과 원격 액세스 연결 솔루션만 포함되며 지원 범위 내 환경은 제외됩니다.

1. 정보 보안 관리 프로그램

1.1. 보안 관리 ISO27002: 2013

Dell은 ISO27002:2013 프레임워크에 부합하는 정보 보안 관리 프로그램을 유지함으로써 고객 정보의 보안, 무결성, 기밀성 및 가용성을 보호하기 위한 상업적으로 합리적인 관리, 조직, 기술 및 물리적 조치를 유지해야 합니다.

1.2. ISO27001:2013 인증

1.2.1. 다음과 같은 사업부, Dell 위치, 활동은 ISMS ISO27001:2005의 범위에 포함됩니다.

i. 원격 시스템 관리

a) 아일랜드 – 코크

b) 인도 - 벵갈루루

c) 인도 - 푸네

d) 미국 – 매사추세츠주 홉킨턴

e) 미국 – 유타주 드레이퍼

f) 호주 – 시드니 노스 라이드

ii. 매니지드 서비스 – 현장 및 원격 서비스

1.2.1.1. 영국 – 브렌트포드, 도시 및 고객 서비스 위치

1.3. 정보 보안 정책 및 표준

1.3.1. Dell 정책 및 표준

1.3.1.1. 서비스 및 솔루션은 ISO27002:2013 프레임워크에 부합하는 Dell 정책 및 표준에 따라 설계, 제공 및 유지 관리됩니다. 여기에는 다음과 같은 사항이 포함됩니다.

i. 관리 후원 프로그램 및 지침

ii. 정보 보안의 조직 및 거버넌스

iii. 자산 관리: 정보 자산 목록 작성 및 분류

iv. 인적 자원 보안: 직원의 온보딩, 이직, 오프보딩을 위한 보안 측면

v. 물리적 및 환경적 보안: 컴퓨터 시설 보호

vi. 통신 및 운영 관리: 시스템 및 네트워크의 기술 보안 제어 관리

vii. 액세스 제어: 네트워크, 시스템, 애플리케이션, 기능 및 데이터에 대한 액세스 제한

viii. 정보 시스템 인수, 개발, 유지 보수: 애플리케이션에 보안 구축

ix. 정보 보안 인시던트 관리: 정보 보안 침해 예측 및 적절한 대응

x. 비즈니스 연속성 관리: 비즈니스 크리티컬 프로세스 및 시스템 보호, 유지 보수 및 복구, 그리고

xi. 규정 준수: Dell에 적용되는 정보 보안 정책 및 법률을 준수하는지 확인

1.4. 보안 인시던트

1.4.1. Dell은 상업적으로 합리적이고 적절한 데이터 보안 인시던트 관리 프로그램을 구현하고 유지합니다. Dell이 보안 인시던트를 인지한 경우, Dell은 Dell 정보 보안 정책에 따라 해당 보안 인시던트를 고객에게 알립니다. 고객이 서비스에 영향을 미칠 수 있는 보안 인시던트를 인식한 경우, 고객은 즉시 해당 보안 인시던트를 Dell에 알립니다. Dell의 툴, 네트워크, 시설 또는 기타 Dell 리소스에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 보안 인시던트가 고객에게서 기원하거나 고객이 야기한 경우, Dell은 해당 고객에게 제공하던 서비스를 추가 책임 없이 즉시 중단할 수 있습니다.

1.5. 서비스 산업 제어 보고

1.5.1. Dell은 매년 최소 보안 및 가용성 신뢰 원칙을 다루는 SSAE18/ISAE3402 및 SOC 2 Type II 감사 증명을 모두 수행합니다. 감사 결과는 Dell 관리 팀에 서신으로 제공되는데, 고객 요청 시 감사 결과를 고객에게 제공할 수도 있으며 이는 Dell에 결과가 전달된 시기에 따라 달라질 수 있습니다.

1.6. Dell 정보 보안 정책의 물리적 검토

1.6.1. 고객은 때때로 고객 또는 계열사를 대신하여 그러나 1년에 1회 이하로 Dell의 성과 및 본 서비스 설명서와 관련된 Dell의 정보 정책에 대한 물리적 검토를 자체 담당자나 대리인, 감사관, 고문을 통해 실시할 수 있으며, 해당 담당자가 본 섹션에 명시된 조건과 기타 해당 조항 또는 계약에 명시된 조항의 적용을 준수하도록 만들어야 합니다. 모든 감사 요청은 검토를 시작하기 90일 전(영업일 기준)에 서면으로 작성하여 제공되어야 합니다. Dell은 Dell의 보안 정책 팀과 협력하여 서비스와 직접적인 관련이 있는 적용 가능하고 적절한 Dell 정보 보안 정책의 검토를 예약할 것입니다. Dell 정보 보안 정책은 Dell 기밀 정보로 분류됩니다.

첨부서 2 – 수행 기준

1. 서비스 수준 목표

SLO(Service Level Objective)는 Dell이 달성하려고 노력하는 지표를 통한 서비스 측정값입니다. Dell이 SLO를 달성하지 못할 경우 Dell은 SLO를 충족하기 위해 합당한 개선 조치를 수행하고 당사자들은 성실하게 개선 조치를 논의합니다. 의문의 여지를 없애기 위해 말하자면, Dell이 SLO를 달성하지 못한 것과 관련하여 재정적 불이익이나 기타 크레딧이 주어지지는 않습니다.

Dell은 다음 원인 중 하나 때문에 SLO를 충족하지 못하는 경우 아무런 책임을 지지 않습니다.

- 고객의 기술 및 기타 자산의 장애를 포함하여 Dell이 통제할 수 없는 모든 원인
- 고객의 명시적 지시에 따른 Dell의 모든 조치(또는 무조치)
- 불가항력의 사건
- 고객 또는 고객 계열사, 직원, 수급 사업자, 담당자, 에이전트 또는 타사의 행위 또는 누락
- 고객의 승인된 요청이나 승인된 변경 기간 또는 예약된 유지 보수 기간 내에 수행되는 모든 조치
- 고객이 요청하거나 승인하고 당사자들이 합의한 서비스 또는 리소스 감소
- Dell이 식별하고 고객에게 서면으로 합리적으로 요청한, SLO를 유지하는 데 필수적인 권고 또는 개선 조치를 고객이 취하지 못한 경우
- 비즈니스 연속성 또는 재해 복구 계획에 따라 운영 중에 SLO를 불충족한 경우
- 지원 범위 내 환경 외부에서 발생하는 경우
- 타사 소유권을 침해한 경우
- 목표가 시간 기준인 SLO와 관련하여 Dell이 해당 SLO에서 요구하는 활동을 완료하기 위해 타사의 역할 수행을 Dell이 대기하는 시간은 측정 시간에서 제외됩니다.

1.1 인시던트 관리

인시던트 수준 응답 시간 및 서비스 수준 목표 서비스 기간** 높은 우선순위 1 티켓은 15분 이내에 확인, SLO 목표: 보통 우선순위 2 티켓은 1시간 이내에 24x7x365 90% 확인, SLO 목표: 24x7x365 90%

인시던트	응답 시간 및 서비스 수준 목표	서비스 기간**
높음*	우선순위 1 티켓은 15분 이내에 확인, SLO 목표: 90%	24x7x365
중간	우선순위 2 티켓은 1시간 이내에 확인, SLO 타겟: 90%	24x7x365
낮음	우선순위 3 티켓은 업무 시간 4시간 이내에 확인, SLO 목표: 85%	8x5 업무 시간
없음	우선순위 4 티켓은 업무 시간 8시간 이내에 확인, SLO 목표: 85%	8x5 업무 시간

**우선순위 1 티켓은 전화로 접수해야 합니다.*

***업무 시간일은 현지 데이터 센터 시간으로 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시이며 현지 공휴일은 제외됩니다.*

1.2 인시던트 수준

1. **높음:** 고객이 서비스의 심각한 손실 또는 성능 저하를 겪고 있으며 Dell의 즉각적인 주의가 필요합니다. 고객은 24x7 지원 팀과 협력하여 이 인시던트를 해결할 수 있습니다.
2. **중간:** 고객이 서비스의 중간 정도의 손실 또는 성능 저하를 겪고 있지만 손상된 방식으로 업무가 합당한 수준에서 계속될 수 있습니다. 고객은 정상 업무 시간 동안 Dell 지원 팀과 협력하여 이 인시던트를 해결할 수 있습니다.
3. **낮음:** 고객이 사소한 문제를 겪고 있습니다.
4. **서비스 중단:** 고객이 정상 업무 시간 동안 Dell 지원 팀과 협력하여 이 인시던트를 해결할 수 있습니다.
5. **없음:** 고객이 개선 사항이나 설명서 업데이트를 요청하고자 하거나 그 방법에 대한 정보를 필요로 합니다.

1.3 보고

지정된 일정에 따라 제출된 보고서로 정의되는 결과물의 수로 측정됩니다.

보고	SLO 목표	서비스 기간**
필요한 보고서(청구서 및 송장 포함)는 지정되고 합의된 일정에 따라 게시됩니다.	90%	영업일

***업무 시간일은 현지 데이터 센터 시간으로 월요일~금요일 오전 8시~오후 5시이며 현지 공휴일은 제외됩니다.*

2. 서비스 수준 계약

"서비스 수준 계약" 또는 "SLA"는 Dell이 달성하려고 노력하는 지표에 대한 서비스 측정값입니다. Dell이 SLA를 달성하지 못할 경우 Dell은 SLA를 충족하기 위해 합당한 개선 조치를 수행하고 그 당사자들은 성실하게 개선 조치를 논의합니다. SLA 누락 시 주어지는 불이익은 이 문서 뒷부분에 설명되어 있습니다.

Dell은 다음 원인 중 하나 때문에 SLA를 충족하지 못하는 경우 아무런 책임을 지지 않습니다.

- 고객의 기술 및 기타 자산의 장애를 포함하여 Dell이 통제할 수 없는 모든 원인
- 고객의 명시적 지시에 따른 Dell의 모든 조치(또는 무조치)
- VMware Software, VM, 컨테이너 등의 하드웨어와 관련 없는 장애
- 고객에 의한 하드웨어 또는 클러스터 구성
- 고객에 의한 소프트웨어 업데이트
- 불가항력 사건, 일시 중단 또는 취소를 야기하는 사건
- 고객 또는 고객 계열사, 직원, 수급 사업자, 담당자, 에이전트 또는 타사의 행위 또는 누락
- 고객의 승인된 요청이나 승인된 변경 기간 또는 예약된 유지 보수 기간 내에 수행되는 모든 조치
- 고객이 요청하거나 승인하고 당사자들이 합의한 서비스 또는 리소스 감소
- 모든 장애를 포함하여 고객 또는 타사 장비, 환경 또는 서비스

- Dell이 식별하고 고객에게 서면으로 합리적으로 요청한, SLA를 유지하는 데 필수적인 권고 또는 개선 조치를 고객이 취하지 못한 경우
- 서비스 크레딧의 대상이 되는 기존 인시던트로 인해 발생하거나 이에 수반되는 사건
- 고객의 지시에 따라 또는 변경 및 유지 보수 기간 내에 Dell이 취한 모든 조치
- 고객이 적절한 모니터링을 통해 이러한 문제를 적절히 완화하지 못해 발생하는 사이버 보안 인시던트
- 비즈니스 연속성 또는 재해 복구 계획에 따라 운영 중에 SLA를 불충족한 경우
- 지원 범위 내 환경 외부에서 발생하거나 Dell이 통제할 수 없는 기타 원인
- 타사 소유권을 침해한 경우
- 필요한 변경 기간 또는 유지 보수 기간을 승인하지 않은 경우
- 고객이 이전 SLO의 결과로 수립된 개선 조치 계획을 승인하지 않은 경우
- 목표가 시간 기준인 SLA와 관련하여 Dell이 해당 SLA에서 요구하는 활동을 완료하기 위해 타사의 역할 수행을 Dell이 대기하는 시간은 측정 시간에서 제외됩니다.
- 이중화된 PSU(Power Supply Unit), 컨트롤러 이중화, 이중화 네트워크 연결, 스토리지 미디어 이중화(RAID에 구성된 드라이브 사용), 데이터 경로 이중화 같은 고가용성 기능으로 스토리지 구축이 구성되지 않고 데이터 보호 기능이 부족한 경우, 가용성 SLA는 적용되지 않습니다.

2.1. 가동 시간 약정

고객이 서비스를 제공받는 동안 해당 서비스는 모든 역월에서 최소 99.99%의 시간 동안 작동하며 고객에게 제공됩니다. "가동 시간 약정"은 서비스를 사용할 수 있는 범위로 측정됩니다. 서비스 관리 툴은 가동 시간 약정에 포함되지 않습니다. Dell이 가동 시간 약정을 충족하지 않는 경우 고객은 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다. 고객은 인시던트 발생일로부터 30일 이내에 서비스 크레딧을 받기 위한 청구를 개시하고 Dell이 서비스 크레딧을 제공할 수 있도록 합리적으로 요청한 모든 문서를 제공할 책임이 있습니다. 서비스 크레딧은 가동 시간 약정을 충족하지 못하는 경우 고객에게 제공되는 유일한 구제책입니다.

$$\text{월별 가동 시간 비율} = \frac{\text{(총 역월 분 - 다운타임 분)}}{\text{총 역월 분}} \times 100\%$$

"서비스 크레딧"은 아래 공식에 따라 계산됩니다.

월별 가동 시간 비율	서비스 크레딧
99.99% 미만	10%
99.5% 미만	20%
99.0% 미만	30%

2.1.1. **서비스 크레딧 적용.** 서비스 크레딧은 서비스 크레딧이 적립된 달의 다음 달 전체(월별) 송장에만 적용할 수 있고 영향을 받은 스토리지 하드웨어에만 사용할 수 있습니다. 어떠한 경우에도,

a. 서비스 크레딧은 이 첨부서에 명시된 서비스 이외의 항목에는 사용할 수 없습니다.
b. 서비스 크레딧은 Dell이 제공하는 다른 인센티브 또는 할인과 함께 사용할 수 없습니다.
c. 서비스가 갱신되지 않더라도 크레딧 대신 현금 또는 현금 리베이트를 받을 수 없습니다.
d. 서비스 크레딧은 손실 또는 손해에 대한 청구에 대해 상계됩니다.

2.1.2. **타사 성능.** 가동 시간 약정의 측정 시간은 Dell 이외 당사자의 직무 수행을 Dell이 기다리는 기간 동안에는 일시 중단됩니다.

2.1.3. **가동 시간 약정 위반.** 가동 시간 약정을 충족하지 못하면 Dell은 재량에 따라 다음을 수행합니다.

a. 인시던트 또는 이를 유발한 기타 요인과 관련된 정보를 조사, 수집, 보존하며,
b. 개선 조치 계획 실행하고,
c. 필요한 경우 고객에게 문제 해결 진행 상태를 알리고
d. 재발 문제를 방지하기 위해 적절한 예방 조치를 취합니다.

내부용 - 기밀 정보