



서비스 설명서

Dell Managed Services for VxRail

1. 소개

Dell Technologies(이하 "Dell") Services에서는 본 서비스 설명서(이하 "서비스 설명서")에 따라 Dell Managed Services for VxRail(이하 "서비스")를 제공합니다. 고객 견적서, 주문 양식 또는 상호 합의된 송장 또는 주문 확인서(해당하는 경우 "주문 양식")에는 직접 고객(또는 해당하는 경우 리셀러, 전술한 최종 고객의 Dell 공인 총판)(집합적으로 고객)이 구매한 서비스의 이름과 사용 가능한 서비스 옵션이 포함됩니다. 추가 지원 또는 고객 서비스 계약의 사본이 필요한 경우 기술 지원 또는 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

본 서비스 설명서에는 섹션 10("계약")에 명시된 약관이 적용됩니다. Dell Technologies로부터 직접 서비스를 구매하는 리셀러 또는 Dell 공인 총판에 대해 "계약"이라는 용어는 Dell Technologies와 리셀러 또는 해당하는 경우 리셀러 또는 총판이 Dell Technologies로부터 직접 서비스를 구매하는 것을 규율하는, Dell Technologies와 총판 간에 서명된 협상 계약을 의미합니다. 리셀러와 Dell Technologies 간에 서명된 협상 계약이 없는 경우 계약에는 고객이 서비스를 구매하는 국가를 기준으로 하는 리셀러 판매 약관이 적용되며 https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/reseller-terms-of-sale에서 볼 수 있습니다.

당사자는 계약을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다. 본 서비스 설명서, 주문 양식 및 계약 약관이 상충하는 경우 (1) 주문 양식, (2) 본 서비스 설명서, (3) 계약 순서로 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 서비스에만 적용됩니다. 본 약관은 Dell Technologies가 서비스의 일부로 관리하는 소프트웨어나 장비(Dell Management Stack 등 서비스 제공에 사용되는 Dell Technologies 소유 장비 제외)에는 적용되지 않습니다. 명확히 하면, 본 서비스 설명서에 명시된 서비스를 받을 장비는 고객이 병행하여 구매해야 하며 본 약관은 해당 장비의 약관과 별개로 적용됩니다.

2. 정의

본 서비스 설명서 전체에 걸쳐 사용되는 특정 정의된 용어는 계약에 정의된 대로 아래에 명시된 의미를 갖거나 해당 용어가 사용되는 맥락에서 정의될 수 있습니다.

"변경"이란 IT에 영향을 미칠 수 있는 모든 추가, 수정 또는 제거를 의미합니다.

서비스 모든 IT 서비스, 구성 항목, 프로세스, 설명서 등이 범위에 포함됩니다.

"변경 기간"은 잠재적인 다운타임과 기타 영향을 고려하여 변경 이행이 승인된 기간을 의미합니다.

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

"고객 콘텐츠"는 고객이나 고객 최종 사용자가 서비스에 로드하거나 사용하는 콘텐츠를 의미합니다. Dell Technologies가 서비스와 관련하여 수집하는 구성, 성능 및/또는 사용 데이터는 고객 콘텐츠에 포함되지 않습니다.

"사이버 보안 인시던트"는 서비스 또는 범위 내 환경에 대한 무단 액세스 권한을 얻고 서비스 또는 범위 내 환경을 중단 또는 오용하려는 악의적인 행위나 시도 또는 서비스가 전송, 저장 또는 처리하는 고객 콘텐츠의 우발적 또는 불법적인 파괴, 손실, 변경, 무단 공개 또는 액세스를 의미합니다.

"Dell Management Stack: Dell Technologies가 서비스를 제공하고 관리하는 데 사용하는 사이트에 구축되는 Dell Technologies 소유 인프라스트럭처입니다.

"Dell Managed Services Platform(또는 포털)"은 Dell Technologies가 서비스 관리 및 인시던트 티켓을 기록하는 데 사용하는 툴입니다. 서비스 관련 티켓을 관리하기 위해 Dell Technologies 환경 내에 구축되는 Dell Technologies의 ITSM 소프트웨어 및 기록 시스템입니다.

"다운타임 분"은 VxRail 하드웨어의 자재 또는 작업량에 Dell Technologies가 재현할 수 있는 장애 또는 결함이 발생하여 클러스터를 사용할 수 없는 총 시간(분)을 의미하며, 클러스터를 운영 상태로 복원하기 위해 고객 측에 필요한 모든 조치를 제외하고 가동 시간 약속에 약정에서 제외되는 사항입니다.

"최종 고객"은 Dell Technologies 또는 리셀러로부터 직접 서비스를 구매하는 주체를 의미합니다. "고객"은 위와 같은 의미를 가집니다. 본 서비스 설명서에 상반되는 내용이 있는 경우에도 서비스 설명서의 수수료, 지불, 환불, 송장, 취소 또는 해지 권한 또는 이와 유사한 재무 조건("재무 약관")과 관련된 모든 참조와 약관은 리셀러로부터 본 서비스를 구매한 고객에게 적용되지 않습니다. 대신 고객이 서비스 리셀러와 합의한 재무 조건이 적용됩니다.

"인시던트"는 서비스의 표준 운영에 포함되지 않으며 서비스 품질의 중단 또는 저하를 유발하거나 야기할 수 있는 사이버 보안 인시던트를 제외한 이벤트를 의미합니다.

"인시던트 관리(사전 예방적)"는 고객에 대한 서비스에 아직 영향을 미치지 않은 IT 서비스의 예상치 못한 중단을 의미합니다. 두 명 이상의 고객에게 영향을 미칠 수 있습니다.

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

"범위 내 환경"은 Dell Technologies가 서비스를 제공하는 고객 사이트에 있는 해당 하드웨어와 소프트웨어 자산을 의미합니다.

"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 Platform에서 인시던트가 시작된 순간입니다.

"주문 양식"은 여기에 설명된 서비스를 구매하기 위한 구매 문서 또는 Flex on Demand 거래 문서를 의미합니다.

"프로비저닝"은 인프라스트럭처 구성 요소를 사용하기 위해 구성하는 준비 프로세스입니다.

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

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

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

"응답 시간"은 인시던트에 대한 적절한 알림 시점과 Dell Managed Services Platform 내에서 인시던트가 확인된 시점 사이의 시간으로 측정됩니다.

"서비스 수준 목표" 또는 "SLO"는 본 서비스 설명서의 추가 자료 2에 명시된 Dell Technologies의 성과 목표 측정 기준을 의미합니다.

"서비스 수준 계약" 또는 "SLA"는 본 서비스 설명서의 추가 자료 2에 명시된 Dell Technologies의 성과 목표 측정을 의미합니다.

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

"사이트"는 서비스를 제공해야 하는 주문 양식에 명시된 고객 위치를 의미합니다.

"안정 상태 서비스"는 서비스 사용 지원 단계의 후속으로 정의된 서비스를 의미합니다.

"총 역월 분"은 역월의 실제 분을 의미합니다.

"감시 목록"은 여러 사용자가 인시던트 또는 작업 알림을 구독할 수 있는 목록입니다.

3. 서비스 요약

Dell Technologies는 고객이 사용하고 관련 소프트웨어를 통해 이용할 수 있는 원격 관리 서비스인 온프레미스 VxRail 서비스를 제공합니다. 관련 소프트웨어에 대한 연결 방법은 여기에서 자세히 설명합니다. 본 서비스는 최소 3년의 약정으로 고객에게 제공됩니다.

고객은 원격 연결에 대한 액세스와 함께 사이트 준비 상태, 전원, 공간, HVAC, 고객 데이터 및 관리 네트워크를 보장합니다. 또한 고객은 Dell Technologies가 솔루션을 배포하고 서비스를 제공할 수 있도록 전원과 네트워크를 연결할 수 있는 데이터 센터의 원하는 위치에 랙을 설치합니다. 또한 설치 프로세스 중에 Dell Technologies가 구축을 완료할 수 있도록 배송된 모든 장비가 랙 근처에 있어야 합니다.

Dell Technologies는 유지 보수를 수행하고 분기별로 변경 사항을 구현하기 위한 변경 기간 일정을 제공합니다. 고객은 한 기간만 연기할 수 있습니다. 일단 연기되면, Dell Technologies는 다음 예정된 변경 기간에 변경과 업그레이드를 추진합니다.

Dell Technologies는 서비스를 수행하기 위해 자산, 인력 또는 기타 리소스의 특정 조합을 사용할 필요가 없으며, 재량에 따라 고객의 운영을 실질적으로 방해하지 않는 한 본 서비스 설명서에 따라 서비스를 제공하기 위해 유사한 종류의 자산을 적시에 대체, 구축, 제거 및 사용할 수 있습니다.

보안: Dell Technologies는 첨부된 추가 자료 1, 보안 프레임워크에 따라 서비스를 제공합니다.

시스템 데이터. Dell Technologies는 서비스의 구성, 운영, 성능 및 사용에 대한 데이터("시스템 데이터")를 수집할 수 있습니다. 시스템 데이터에는 고객 콘텐츠가 포함되지 않습니다. Dell Technologies는 시스템 데이터에서 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. 시스템 데이터는 Dell Technologies가 (a) 고객과 고객의 최종 사용자에 대한 서비스 제공을 지원 또는 수행하거나 (b) 고객이나 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 Dell Technologies는 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 Dell Technologies의 기밀 정보로 간주되며, Dell Technologies는 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 Dell Technologies의 권고에 따라 서비스가 중단되거나 비활성화될 수 있습니다.

4. 서비스 RACI

다음 정보의 목적은 서비스를 제공하기 위한 활동과 프로세스를 조정하고 수행하는 것입니다. Dell Technologies는 서비스를 제공하는 데 사용되는 기술을 지속적으로 관리할 책임이 있습니다. 다음 서비스 RACI는 Dell Technologies와 최종 고객 간의 서비스 주요 기능을 세분화하고 각 Responsible, Accountable, Consulted, Informed 담당자에 대한 개요를 제공합니다. 목표는 각 당사자가 서비스의 성과를 달성하기 위해 협력하는 방법에 대한 기대치를 설정하는 것입니다. 재무 조건에 영향을 미치는 RACI 작업을 명확히 하기 위해, 최종 고객은 이러한 변경 사항을 Dell Technologies에 전달하기 위해 해당 리셀러에게 알리고 협력해야 합니다.

각 실행 가능 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 승인할 수 있는 당사자입니다.
- **Consulted:** 최종 결정 또는 작업 전에 작업, 기능 또는 결과물을 완료하는 데 필요한 진행 상황 또는 결과를 검토하는 당사자입니다. Dell Technologies가 "Consulted" 역할을 맡게 되면 Dell Technologies는 컨설팅에 사용되는 리소스에 대해 시간과 리소스를 기준으로 고객에게 비용을 청구할 수 있습니다.
- **Informed:** 작업이 끝난 후 결과, 완료 또는 결과물에 대해 통보를 받아야 하는 당사자입니다.

Cross Competency Services - 관리 수준

이 섹션의 표는 고객 및 Dell Technologies의 관리 담당자가 수행해야 할 역할과 책임을 나타냅니다. 이러한 작업은 특별한 상황에 대해 달리 명시되지 않는 한 일반적으로 매주 또는 매월 수행됩니다.

관리 수준 작업		
용량 관리 작업	Dell	최종 고객
고객 소유 용량 관리 절차 및 정책 관리		RA
용량 관리 보고서 제공	RA	I
고객 환경에서의 수요 및 고객이 제공한 사용량 예측에 따라 용량 업그레이드 및 증가 권장	RA	I
비즈니스 요구 사항에 따라 최소 6개월의 용량 예측을 Dell Technologies에 제공	I	RA
기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	RA	
지속적인 개선 작업	Dell	최종 고객

라이프 사이클 관리	RA	I
각 신제품 업데이트에 대한 알림, 임계값 및 제품/코드 변경 사항 검토	RA	
필요에 따라 알림, 임계값, 기술 및 프로세스 절차, 표준 구성에 대한 변경 시행	RA	
게시된 DTA(Dell Technology Advisory), DSA(Dell Security Advisory) 및 FCO(Field Change Order) 알림 검토	RA	
게시된 DTA(Dell Technology Advisory), DSA(Dell Security Advisory) 및 FCO(Field Change Order) 알림 검토	RA	
DTA, DSA 및 FCO 알림을 기반으로 영향을 평가하고 필요에 따라 변경/업그레이드 시행	RA	
어카운트 관리 작업	Dell	최종 고객
고객 거버넌스 모델 설정	RA	I
서비스 성과 및 제공 성과에 지속적으로 집중	RA	I
서비스 요구 사항에 따라 관리되는 자산의 코드 통화 및 보안 패치 감시	RA	
모든 서비스 문의, 인시던트 알림 및 지원 요청 관련 기본 고객 POC(Point Of Contact) 제공	RA	I
성능 관리 작업	Dell	최종 고객
티켓 대기열 관리 - 인시던트, 변경, 요청 모니터링, 에스컬레이션 및 업데이트 완료	RA	I
성과 대시보드 - Dell Managed Services Platform에 제시된 인시던트, 변경 및 요청 상태	RA	I
에스컬레이션 관리 - 문제 해결 관리 및 상태 보고	RA	I
매월 서비스 성과 목표 보고서 - Dell Managed Services Platform에 제시된 인시던트, 변경, 요청	RA	I
인시던트 관리 작업	Dell	최종 고객
Dell Managed Services Platform을 통해 인시던트의 티켓 생성, 검증 및 관리	RA	I
기술 및 리더 브리지 요청 관리 및 상태 보고	RA	I
서비스 복원 - Dell Managed Services Platform에 분석, 테스트, 구현 및 상태 보고	RA	I
타사 인터페이스를 포함하여 해결 및 마무리까지 요청 해결 추적(발송, 할당, 상태)	RA	I

기술 및 운영 절차, 작업 지침 관리	RA	
보안 인시던트 관리	I	RA
문제 관리 작업(Dell 재량에 따름)	Dell	최종 고객
인시던트 보고서 게시	RA	
완료 전까지 추적된 개선 조치 항목	RA	
변경 관리 작업(프로그램 시작 시 분기당 변경 기간 1회 정의)	Dell	최종 고객
변경 기록을 볼 수 있도록 고객 액세스 제공	RA	I
Dell Managed Services Platform 내의 변경 제어 프로세스를 통해 변경 요청 시작	RA	I
시스템 업데이트를 위해 고정된 2개의 분기별 변경 및 유지 보수 기간 중 하나 선택(계약 시작 시 일회성 이벤트)	CI	RA
Dell Managed Services Platform 내에서 용량 추가 및/또는 제거 요청	I	RA
Dell Technologies 책임의 승인된 변경 구현	RA	
시스템 변경을 적용하여 인시던트 해결	RA	
소프트웨어 및 코드 업그레이드 조정 및 지원	RA	
Dell Technologies가 소유 또는 관리하는 하드웨어 및 IT 인프라스트럭처 네트워크와 시스템 구성 요소에 대한 무단 소프트웨어 설치 제한	C	RA
정의된 변경 기간 동안 중요한 변경 시행	RA	I
정의된 변경 기간에 따라 표준/예약된 변경 시행	RA	I
RFC(Request For Change) 진행 상황 모니터링	RA	
변경 시행 후 평가	C	RA
Dell Managed Services Platform에서 요청 시작	I	RA
요청 관리 작업	Dell	최종 고객
Dell Managed Services Platform에서 제공되는 상태 및 요청/관련 변경 요청 예약 분석	RA	
Dell Managed Services Platform에서 볼 수 있는 요청 활동 상태	RA	I
서비스 관리 티켓 포털 작업	Dell	최종 고객
Dell Managed Services Platform에서 계정 프로비저닝, 관리 및 문제 해결	RA	
보고 실행	RA	I
셀프 서비스 티켓 용량 작업	Dell	최종 고객

소유자 계정 첫 제공 이후 고객 계정 추가, 수정 또는 제거	RA	
추가 용량 작업	Dell	최종 고객
셀프 서비스 사용자 교육 제공	RA	CI
SSO(Single Sign On) 통합 프로비저닝, 관리 및 문제 해결	RA	I

모든 VxRail 환경(APEX Private Cloud 포함)에만 적용되는 서비스 기능		
LCM(Life Cycle Management)	Dell	최종 고객
메이저 릴리스 업그레이드	RA	CI
마이너/증분 릴리스 업그레이드	RA	CI
VxRail 노드	RA	CI
vCenter Server	RA	CI
PSC(Platform Services Controller)	RA	CI
문제 해결	RA	CI
변경 관리 프로세스를 통한 계획, 조정, 문서화 및 커뮤니케이션	RA	CI
릴리스 노트 검토 및 세부 정보 커뮤니케이션	RA	CI
LCM 일정에 따라 고객 관리 VM, 애플리케이션, DB 및 기타 타사 팀의 승인 획득	I	RA
고객 관리 구성 요소/제품에 대한 업그레이드/패치 버전 호환성 보장	I	RA
고객 관리 VM, 애플리케이션 또는 DB와 관련된 업그레이드 작업 지원	I	RA
컴퓨팅	Dell	최종 고객
iDRAC에 대한 증분/마이너 릴리즈 업데이트	RA	CI
노드 서버		
서비스에서 노드 제거	RA	CI
관리	RA	CI
문제 해결	RA	CI
노드 모니터링 및 보고	RA	CI
문제/변경/인시던트 관리 프로세스를 사용하여 하드웨어 고장/수리, 하드웨어 제품의 예약된 유지 보수 가용성, 업데이트 및 수리 조율	RA	CI
하드웨어 관련 문제의 문제 격리와 해결을 위한 근본 원인 분석	RA	CI
필요에 따라 하드웨어 구성/환경 문제에 대한 기술적 검토	RA	CI
상층부 바닥 장비 전원/냉각 설비 문제	CI	RA
하드웨어 처분	I	RA
가상화 vSphere	Dell	최종 고객
vCenter Server		
프로비저닝	RA	I

관리	RA	I
문제 해결	RA	I
컴퓨팅 하위 리소스 풀 추가, 제거	CI	RAC
컴퓨팅 하위 리소스 풀(pool) 설정 편집(이름, 공유, 예약, 확장 가능한 예약, 제한)	CI	RAC
클러스터 관리	CI	RA
클러스터 설정 모니터링	CI	RA
클러스터 설정 편집	CI	RA
ESXI 호스트		
프로비저닝	RA	I
관리	RA	I
문제 해결	RA	I
호스트 드라이버(VIB) 추가, 제거	RA	I
PSC(Platform Services Controller)		
관리	RA	I
문제 해결	RA	I
VMware DRS(Distributed Resource Scheduling)		
프로비저닝/활성화	CI	RA
관리	CI	RA
문제 해결	CI	RA
스토리지	Dell	최종 고객
vSAN		
vSAN 관리	CI	RA
스토리지 정책 생성/수정/제거	CI	RA
vSAN 스토리지 재조정	CI	RA
VxRail 인클로저 디스크		
프로비저닝	RA	CI
관리	RA	CI
문제 해결	RA	CI
디스크 교체	RA	CI
외장형 스토리지 관리(VxRail 외부)	I	RA
VxRail Manager	Dell	최종 고객
VxRail Manager 관리	RA	CI
프로비저닝 지원	RA	CI
문제 해결	RA	CI
네트워크	Dell	최종 고객
분산 스위치 생성	CI	RA

관리 분산 스위치	Dell	최종 고객
인증 제어 관리	RA	CI
포트 그룹 생성, 수정, 삭제	RA	CI
네트워크 문제 해결	RA	CI
호스트 추가 및 관리	RA	CI
설정, 속성 및 정책 구성	RA	CI
분산 스위치 업그레이드	RA	CI
고객이 생성한 분산 스위치	Dell	최종 고객
인증 제어 관리	CI	RA
포트 그룹 생성, 수정, 삭제	CI	RA
네트워크 문제 해결	CI	RA
호스트 추가 및 관리	CI	RA
설정, 속성 및 정책 구성	CI	RA
분산 스위치 업그레이드	CI	RA
분산 스위치 제거	CI	RA
AD 관리(AD는 고객이 관리)	Dell	최종 고객
Dell EMC 제어 환경에 대한 액세스 권한 부여/수정	CI	RA
Dell EMC 제어 환경에 대한 액세스 제거	CI	RA
클라이언트 보안 요구 사항에 따라 Dell EMC 제어 환경으로 비밀번호 업데이트/변경	I	RA
클라이언트 보안 요구 사항에 따라 Dell EMC 제어 환경에 영향을 주거나 상호 작용하는 Active Directory 오브젝트(사용자/서비스/그룹/보안/정책/비밀번호) 생성/업데이트/변경	I	RA
클라이언트 시스템에 Dell EMC 표준 액세스 관리 통합	I	RA

이 섹션의 아래 표는 PowerSwitch 네트워킹 구성 요소("PowerSwitch")가 주문 양식에 VxRail 또는 APEX Private Cloud와 함께 전용으로 포함되는 경우 기술 작업과 관련하여 고객과 Dell 담당자가 수행하는 역할과 책임을 나타냅니다. 이러한 작업은 특별한 상황에 대해 달리 명시되지 않는 한 일반적으로 매주 또는 매월 수행됩니다. 명확히 하면, 아래 표는 고객이 PowerSwitch를 서비스의 일부로 구축하고 해당 PowerSwitch가 서비스 전용인 경우에만 적용됩니다.

APEX Private Cloud 환경을 위한 추가 네트워킹 서비스 기능		
APEX Private Cloud와 함께 제공되는 Dell ToR/OOB 스위치	Dell	최종 고객
포트 관리	RA	CI
인증 제어 관리	RA	CI
포트 활용 관리	RA	CI
포트 활용 보고	RA	CI

액세스 목록 생성	RA	CI
액세스 목록 수정	RA	CI
액세스 목록 삭제	RA	CI
스패닝 트리(spanning tree) 수정	RA	CI
포트 채널 생성	RA	CI
포트 채널 수정	RA	CI
포트 채널 삭제	RA	CI
포트 채널 모니터링 및 보고	RA	CI
사설 VLAN 생성	RA	CI
사설 VLAN 수정	RA	CI
사설 VLAN 삭제	RA	CI
네트워크 문제 해결	RA	CI
펌웨어 업데이트	RA	CI

5. 요금 및 인보이스 발행

주문 양식에 명시된 대로 매월 서비스에 대한 인보이스가 발행됩니다. 인보이스 금액은 관리 중인 VxRail에 따라 결정됩니다. 주문 양식에 명시된 최소 임계값(고객 약정 수준에 따라 다름)으로 요금이 청구됩니다. 상반되는 내용이 있더라도 서비스는 편의대로 종료할 수 없습니다. 비용 청구 개시는 주문 양식에 명시된 대로 진행됩니다.

6. 서비스에 따른 고객 책임

원격 액세스 세부 사항:

Dell 데이터 센터에서 호스팅되는 프런트 엔드와 사이트의 Dell Management Stack이 네트워크로 연결되어 있습니다. 서비스에는 보안 연결 게이트웨이가 필요합니다. 인터넷 서비스에 대한 책임은 고객에게 있으며 Dell Technologies는 사이트의 Management Stack을 담당합니다. Dell Technologies와 고객은 당사자 간의 네트워크 연결 작동 상태를 유지하기 위해 협력합니다. 명확히 하면, Dell Management Stack은 Dell Technologies 소유이며 고객이 Dell Management Stack을 마음대로 사용하거나 액세스할 수는 없습니다.

Dell Management Stack은 가상 머신 포트 그룹에 대해 구성된 VxRail 노드당 2개의 네트워크 포트를 활용하여 고객 워크로드 네트워크와는 별도로 관리 네트워크를 유지합니다.

또한 고객이 ToR(Top-of-Rack) 스위치를 제공하는 경우, 고객은 안전한 원격 액세스를 위해 ToR 스위치에 VxRail 노드당 포트 2개를 제공하는 데 동의합니다.

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

고객은 네트워크 연결이 24x7x365 지속되도록 보장해야 합니다.

사이트의 보안. Dell Management Stack은 고객 사이트에서 솔루션과 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.

고객에게 전체 시스템/루트 액세스 권한이 제공되지 않습니다. 고객은 vCenter, VxRail Manager 및 Dell Management Stack 구성 요소를 호스팅하는 가상 머신을 삭제하거나 수정하지 않는 데 동의합니다.

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 Technologies 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 Dell Technologies에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

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

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

현장 의무. Dell Technologies의 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 Dell Technologies가 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 백업을 수행해야 합니다. Dell Technologies는 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대한 책임을 지지 않습니다.

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

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

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

8. 전제 조건

서비스, 요금 및 SLO는 고객이 공개하거나 Dell Technologies에서 사용하는 상황, 추정, 지표, 원칙, 재무 데이터, 표준 및 일반 정보(전체적으로 "가정")를 기반으로 합니다. 고객은 실사 및 협상 과정의 일부로 작성된 모든 표현의 정확성과 가정의 근거에 대한 책임을 집니다. 가정에서 크게 벗어나는 경우 Dell Technologies는 요금과 서비스를 포함하여 본 서비스 설명서의 해당 조건을 Dell Technologies와 고객의 의도에 맞게 공평하게 조정할 수 있습니다.

9. 서비스 제외 사항

명확히 하면, 이 서비스 설명서의 범위에 다음 활동은 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. Dell Technologies와 고객이 제공하는 모든 구성 요소는 계획 프로세스 단계에서 지원 여부를 검증합니다. 경우에 따라 지원되지 않는 제품을 고객이 설치 및 구성할 수 있도록 Dell Technologies가 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 계약에 따라 제공된 보증 외의 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

10. 서비스 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.

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: Dell Technologies는 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.

계약 약관: 다음 표에는 고객이 서비스를 구매하는 국가를 기준으로 서비스에 적용되는 Dell Technologies의 표준 계약 조건이 명시되어 있습니다.

위치	상용 판매 약관
오스트레일리아	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
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
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
일본	https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
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
대한민국	https://www.dell.com/learn/kr/ko/krcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector
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 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.

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.** Dell Technologies는 상업적으로 합당한 자유 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies 또는 Dell Technologies의 서비스 공급업체에 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies는 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 Dell Technologies에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객 위치에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell Technologies과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다.

- D. **이관 및 하도급.** Dell Technologies에서 Dell Technologies를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 제3의 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- E. **취소.** Dell Technologies는 다음과 같은 사유가 발생할 경우 기간 중 언제든지 본 서비스 및 서비스와 관련된 주문 양식을 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
- F. Dell Technologies 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell Technologies는 고객이 받은 청구서에 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 Technologies가 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 십(10) 일 이후)을 명시합니다. Dell Technologies가 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없으며 해당 주문 양식과 관련된 모든 약정 지불에 대한 책임은 고객에게 있습니다.
- G. **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 문의하십시오.
- H. **위치별 이용 약관.**
- a. 본 서비스는 현지 법률이 별도로 요구하지 않는 한 상업적으로 합리적인 노력을 통해 현지 언어 지원과 함께 영어로 제공됩니다.
 - b. **미국 고객 및 HIPAA.** Dell Technologies는 서비스의 고객 콘텐츠(고객이 제공하는 시스템 또는 이동식 미디어 포함) 복원에 대한 모든 책임에서 면책됩니다. 고객에게 미국 HIPAA(Health Insurance Portability and Accountability Act)가 적용되는 경우, 고객은 45 C.F.R. 섹션 160.103("PHI")에 정의된 보호되는 건강 정보를 포함하는 서비스에 어떤 데이터도 업로드하지 않는다는 것을 진술하고 보증합니다. 리셀러가 HIPAA의 적용을 받는 최종 고객에게 서비스를 제공하는 경우, 고객이 서비스에 PHI를 업로드하지 않는다는 것을 리셀러가 진술하고 보증합니다.
 - c. **오스트레일리아 및 뉴질랜드.** 상반되는 내용에도 불구하고 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 Dell Technologies와 서면으로 달리 합의하지 않는 한 해당 자산과 관련하여 SOCI Act에 따른 모든 규정

준수 의무에 대한 책임은 전적으로 계속 고객에게 있습니다. (ii) 고객이 Dell Technologies에 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, Dell Technologies는 (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 사용하려는 경우 고객은 현재 기간이 끝나기 전 90일 이내에 영업 담당자 또는 리셀러에게 문의하여 기간 연장을 요청한다는 의사를 Dell Technologies에 통지해야 합니다.

추가 자료 1 - 보안 프레임워크

본 추가 자료는 Dell Technologies가 고객에게 서비스를 제공하는 Dell Technologies 프로세스와 물리적 위치에 적용됩니다. 범위 내 시스템에는 Dell Technologies의 원격 상태 및 성능 모니터링 솔루션과 원격 액세스 연결 솔루션만 포함되며 범위 내 환경은 제외됩니다.

1. Information Security Management Program

1.1. Security Management ISO27002: 2013

Dell Technologies는 고객 정보의 보안, 무결성, 기밀성 및 가용성 보호를 위해 상업적으로 합당한 관리, 조직, 기술 및 물리적 조치를 유지할 수 있도록 ISO27002:2013 프레임워크에 맞게 조정된 정보 보안 관리 프로그램을 유지합니다.

1.2. ISO27001:2013 인증

1.2.1. 다음 사업부, Dell Technologies 위치 및 활동은 ISMS, ISO27001:2005의 범위에 포함됩니다.

i. 원격 시스템 관리

- a) 아일랜드 - 코크
- b) 인도 - 방갈로어
- c) 인도 - 푸네
- d) 미국 - 매사추세츠주 홉킨턴
- e) 미국 - 유타주 드레이퍼
- f) 호주 - 시드니 노스 Ryde

ii. 매니지드 서비스 - 현장 및 원격 서비스

1.2.1.1. 영국 - 브렌트퍼드, 시 및 고객 서비스 위치

1.3. 정보 보안 정책 및 표준

1.3.1. Dell Technologies 정책 및 표준

1.3.1.1. 서비스 및 솔루션은 ISO27002:2013 프레임워크에 부합하는 Dell Technologies 정책과 표준에 따라 설계, 제공 및 유지 관리됩니다. 여기에는 다음 항목이 포함됩니다.

- i. 관리 스폰서십 및 지침
- ii. 정보 보안의 조직 및 거버넌스

- iii. 자산 관리: 정보 자산의 인벤토리 및 분류
- iv. 인적 자원 보안: 직원의 온보딩, 이전 및 오프보딩을 위한 보안 측면
- v. 물리적 및 환경적 보안: 컴퓨터 시설 보호
- vi. 커뮤니케이션 및 운영 관리: 시스템 및 네트워크의 기술 보안 제어 관리
- vii. 액세스 제어: 네트워크, 시스템, 애플리케이션, 기능 및 데이터에 대한 액세스 권한 제한
- viii. 정보 시스템 구매, 개발 및 유지 보수: 애플리케이션에 보안 내장
- ix. 정보 보안 인시던트 관리: 정보 보안 침해를 예측하고 적절하게 대응
- x. 비즈니스 연속성 관리: 비즈니스 크리티컬 프로세스 및 시스템 보호, 유지 보수 및 복구
- xi. 규정 준수: Dell Technologies에 적용되는 정보 보안 정책 및 법률 준수

1.4. 보안 인시던트

1.4.1. Dell Technologies는 상업적으로 합리적이고 합당한 데이터 보안 인시던트 관리 프로그램을 구현하고 유지합니다. Dell Technologies가 보안 인시던트를 인식하면 Dell Technologies 정보 보안 정책에 따라 고객에게 보안 인시던트 사실을 알립니다. 고객이 서비스에 영향을 미칠 수 있는 보안 인시던트를 인식하면 고객은 즉시 Dell Technologies에 보안 인시던트에 대해 알립니다. 보안 인시던트가 고객으로부터 또는 고객에 의해 발생하여 Dell Technologies의 톨, 네트워크, 시설 또는 기타 Dell Technologies 리소스에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 경우, Dell Technologies는 고객에 대한 추가 책임 없이 서비스를 즉시 중단할 수 있습니다.

1.5. 서비스 산업 제어 보고

1.5.1. Dell Technologies는 매년 최소한의 보안 및 가용성 신뢰 원칙을 다루는 SSAE18/ISAE3402 및 SOC 2 Type II 감사 증명을 수행합니다. 감사 결과는 Dell 관리 팀에 서면으로 제공되고 고객이 요청 시 고객에게도 제공될 수 있지만 Dell Technologies가 조사 결과를 받는 시기에 따라 달라질 수 있습니다.

1.6. Dell Technologies 정보 보안 정책의 물리적 검토

1.6.1. 고객은 자사 또는 해당 계열사를 대표하여 Dell Technologies의 성과 및 본 서비스 설명서와 관련된 Dell Technologies의 정보 정책에 대한 물리적 검토를 자체 담당자나 대리인, 감사자 또는 고문을 통해 수시로 수행할 수 있으며, 이러한 담당자는 본 섹션에 명시된 조항과 본 계약서 또는 다른 해당 조항을 준수해야 합니다. 모든 감사 요청은 검토를 시작하기 90일 전에 서면으로 작성하고 제공해야 합니다. Dell Technologies는 내부 보안 정책 팀과 협력하여 서비스와 직접적으로 관련된 적용 가능하고 적절한 Dell Technologies 정보 보안 정책에 대한 검토를 예약합니다. Dell Technologies 정보 보안 정책은 Dell Technologies 기밀 정보로 분류됩니다.

추가 자료 2 – 성능 표준

1. 서비스 수준 목표

SLO(Service Level Objective)는 Dell Technologies가 달성하려는 지표에 대한 서비스 측정값입니다. Dell Technologies가 SLO를 달성하지 못할 경우, Dell Technologies는 SLO를 충족하기 위한 합당한 개선 조치를 수행하고 양 당사자가 성실하게 개선 조치를 논의합니다. 명확히 하면, Dell Technologies가 SLO를 달성하지 못한 데 따른 재정적 불이익이나 크레딧 제공은 없습니다.

Dell Technologies는 다음과 같은 원인으로 인해 SLO를 달성하지 못한 경우 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

- 고객의 기술 및 기타 자산의 장애를 포함하여 Dell Technologies의 통제 범위를 벗어난 모든 원인
- 고객의 명시적 지시에 따른 Dell Technologies의 모든 조치(또는 무조치)
- 불가항력적 사례
- 고객 또는 고객 계열사, 직원, 공급 사업자, 담당자, 에이전트 또는 다른 모든 제3자의 행위 또는 누락
- 고객의 승인된 요청에 따라 또는 승인된 변경 기간이나 예정된 유지 보수 기간 내에 취해진 모든 조치
- 고객이 요청 또는 승인하고 당사자가 동의한 서비스 또는 리소스 축소
- Dell Technologies가 식별하고 고객에게 서면으로 합리적으로 요청한, SLO를 유지하는 데 필수적인 권장 조치 또는 개선 조치를 취하지 못한 경우
- 비즈니스 연속성 또는 재해 복구 계획에 따라 운영하는 동안 SLO를 충족하지 못하는 경우
- 범위 내 환경 외부에서 발생한 경우:
- 제3자의 소유권 침해
- 목표를 시간 기준으로 측정하는 SLO의 경우, Dell Technologies가 해당 SLO에서 요구하는 활동을 완료하기 위해 타사의 역할 수행을 대기하는 시간은 측정 시간에서 제외됩니다.

1.1 인시던트 관리

인시던트	응답 시간 서비스 수준 목표	SLO 목표	서비스 기간**
높음	우선순위 1 티켓이 15분 이내에 확인됨	90%	24x7x365
중간	우선순위 2 티켓이 1시간 이내에 확인됨	90%	24x7x365
낮음	우선순위 3 티켓이 4시간(업무 시간 기준) 이내에 확인됨	85%	8x5 업무 시간
없음	우선순위 4 티켓이 8시간(업무 시간 기준) 이내에 확인됨	85%	8x5 업무 시간

**업무 시간/일은 월요일-금요일, 오전 8시 ~ 오후 5시이며 현지 데이터 센터 시간이며 현지 공휴일은 제외됩니다.

1.2 인시던트 수준

- **높음:** 고객이 서비스의 심각한 손실 또는 성능 저하를 겪고 있으며 Dell Technologies의 즉각적인 조치가 필요합니다. 고객은 24x7 지원 팀과 협력하여 이 인시던트를 해결할 수 있습니다.
- **중간:** 고객이 서비스의 중간 정도 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.
- **낮음:** 고객이 사소한 서비스 중단을 겪고 있습니다. 고객은 정상 업무 시간 동안 Dell 지원 팀과 협력하여 이 인시던트를 해결할 수 있습니다.
- **없음:** 고객이 개선 사항이나 설명서 업데이트를 요청하고자 하거나 작업을 수행하는 방법에 대한 정보가 필요합니다.

1.3 보고

지정된 일정에 따라 제출되는 정의된 보고서 결과물의 수로 측정됩니다.

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

**업무 시간/일은 월요일~금요일, 오전 8시 ~ 오후 5시이며 현지 데이터 센터 시간이며 현지 공휴일은 제외됩니다.

2. 서비스 수준 계약

SLA(Service Level Agreement)는 Dell Technologies가 달성하려는 지표에 대한 서비스 측정값입니다. Dell Technologies가 SLA를 달성하지 못할 경우, Dell은 SLA를 충족하기 위한 합당한 개선 조치를 수행하고 양 당사자가 성실하게 개선 조치를 논의합니다. 고객 다음 조건을 충족해야 하며, Dell Technologies의 요청 시 Dell Technologies가 가동 시간 약정을 준수할 수 있도록 다음 조건에 대한 정보를 Dell Technologies에 제공해야 합니다. SLA 달성을 실패한 경우 불이익은 본 문서의 후반부에 있습니다.

Dell Technologies는 다음과 같은 원인으로 인해 SLA를 달성하지 못한 경우 이에 대해 책임을 지지 않습니다.

- 고객의 기술 및 기타 자산의 장애를 포함하여 Dell Technologies의 통제 범위를 벗어난 모든 원인
- 고객의 명시적 지시에 따른 Dell Technologies의 모든 조치(또는 무조치)
- VMware Software, VM 및 컨테이너를 포함하며 이에 국한되지 않는 하드웨어와 무관한 오류
- 고객의 하드웨어 또는 클러스터 구성
- 고객의 소프트웨어 업데이트
- 불가항력, 일시 중단 또는 취소를 유발하는 사건
- 고객 또는 고객 계열사, 직원, 수급 사업자, 담당자, 에이전트 또는 다른 모든 제3자의 행위 또는 누락
- 고객의 승인된 요청에 따라 또는 승인된 변경 기간이나 예정된 유지 보수 기간 내에 취해진 모든 조치

- 고객이 요청 또는 승인하고 당사자가 동의한 서비스 또는 리소스 축소
- 모든 장애를 포함하여 고객 또는 타사 장비, 환경 또는 서비스의 장애
- Dell Technologies가 식별하고 고객에게 서면으로 합리적으로 요청한, SLA를 유지하는 데 필수적인 권장 조치 또는 개선 조치를 취하지 못한 경우
- 서비스 크레딧의 대상이 되는 기존 인시던트로 인해 발생하거나 이에 수반되는 사건,
- 고객의 지시에 따라 또는 변경 및 유지 보수 기간 내에 Dell Technologies가 취한 모든 조치
- 고객이 적절한 모니터링을 통해 이러한 문제를 적절히 완화하지 못해 발생하는 사이버 보안 인시던트
- 비즈니스 연속성 또는 재해 복구 계획에 따라 운영하는 동안 SLA를 충족하지 못하는 경우
- 범위 내 환경 외부에서 발생하거나 Dell Technologies가 통제할 수 없는 기타 원인
- 제3자의 소유권 침해
- 필요한 변경 기간 또는 유지 보수 기간을 승인하지 못함
- 고객이 이전 SLO의 결과로 개발된 개선 조치 계획을 승인하지 못함
- 목표를 시간 기준으로 측정하는 SLA의 경우, Dell Technologies가 해당 SLA에서 요구하는 활동을 완료하기 위해 타사의 역할 수행을 대기하는 시간은 측정 시간에서 제외됩니다.
- SRS를 포함한 텔레메트리를 활성화해야 함
- 클러스터에 대해 VMware High Availability를 활성화해야 함
- 각 클러스터에 대한 주 FTT(Failure To Tolerate)가 최소 1 이상이어야 함
- vSAN 데이터 저장소에서 최소 25% 슬랙 공간을 유지해야 함
- 해당 클러스터에 호스트 장애가 발생한 경우 클러스터에서 VM을 재시작하기에 충분한 용량을 확보해야 함
- 모든 VMware 권장 모범 사례에 따라 VxRail 서버 구성 및 운영
- vCenter, VxRail Manager 및 Dell Management Stack을 호스팅하는 가상 머신을 삭제 또는 수정

2.1 가동 시간 약정

서비스 기간 동안 VxRail 서버는 매 역월 최소 99.99%의 시간 동안 작동하고 고객에게 제공됩니다. "가동 시간 약정"은 VxRail 서버가 본 문서에 명시된 대로 고객 클러스터의 VM(Virtual Machine) 또는 컨테이너를 사용할 수 있도록 적절하게 구성 및 유지 관리하면서 Dell Technologies가 발표한 사양에 따라 실질적으로 작동하는 정도로 측정됩니다. 서비스 관리 툴은 가동 시간 약정에 포함되지 않습니다. Dell Technologies가 가동 시간 약정을 충족하지 못한 경우 고객은 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다. 고객은 인시던트가 발생한 날로부터 30일 이내에 서비스 크레딧에 대한 청구를 개시하고 Dell Technologies가 서비스 크레딧을 제공할 수 있도록 합리적으로 요청한 모든 문서를 제공할 책임이 있습니다. 서비스 크레딧은 가동 시간 약정을 충족하지 못하는 경우 고객에게 제공되는 유일한 구제책입니다.

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

- "VxRail 서버"는 관리 중인 VxRail 시스템입니다.
- "서비스 크레딧"은 아래 공식으로 계산됩니다.

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

2.2 서비스 약정 적용

서비스 크레딧은 서비스 크레딧이 적립된 달의 다음 달 전체(월별) 청구서에만 적용할 수 있고 영향을 받은 VxRail 서버에만 사용할 수 있습니다. 어떠한 경우에도,

- 서비스 크레딧은 여기에 명시된 서비스 이외의 항목에는 사용할 수 없습니다.
- 서비스 크레딧은 Dell Technologies가 제공하는 다른 인센티브 또는 할인과 함께 사용할 수 없습니다.
- 서비스가 갱신되지 않은 상태에서 크레딧 대신 현금 또는 현금 리베이트를 받을 수 없습니다.
- 서비스 크레딧은 손실 또는 손해에 대한 청구에 대해 상계됩니다.

2.3 타사 성능

Dell Technologies가 외부 당사자의 작업 수행을 기다리는 시간 동안에는 가동 시간 약정에 따른 시간 측정이 일시 중단됩니다.

2.4 가동 시간 약정 위반

가동 시간 약정을 충족하지 못하면 Dell Technologies는 재량에 따라 다음을 수행합니다.

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