



서비스 설명서

ProDeploy Essentials for Client

소개

이 문서와 그 첨부서("서비스 설명서")는 ProDeploy Essentials for Client("ProDeploy Essentials") 및 선택 사항인 추가 기능 서비스(각각 또는 총칭하여 "서비스")에 대한 내용을 기술합니다. Dell의 ProDeploy Client Suite("ProDeploy Suite")는 이들 서비스로 구성됩니다.

Dell Technologies("Dell")는 본 서비스 설명서에 따라 이 서비스를 제공합니다. 귀하("고객")의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(해당하는 경우, "주문 양식")에는 구매한 서비스 명칭 및 사용 가능한 서비스 선택 사항이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 영업 담당자에게 문의하십시오.

서비스 계약 범위

이러한 서비스는 귀하의 주문 양식에 표시된 특정 Vostro™, Inspiron™, Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ 노트북 및 Dell Latitude™ 시스템을 포함하는 지원 제품("지원 대상 제품")에 이용할 수 있습니다. 귀하의 Dell 또는 타사 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

본 ProDeploy Essentials Service는 Dell 위치에서 고객에게 원격으로 제공되는 서비스("Remote Base Services")로 구성됩니다. 또한 고객은 고객 위치에서 직접 이행되는 서비스("Onsite Services") 선택 항목을 구매할 수 있습니다. Remote Base Services는 독립 실행형으로, 또는 Asset Resale or Recycle Service(첨부서 B) 및/또는 특정 Onsite Services 선택 항목과 함께 구매할 수 있습니다. 고객은 필수 Onsite Service 선택 항목("Onsite Base")을 구매해야 선택적인 보충 Onsite Services("Onsite Add-on")를 구매할 수 있습니다. 여러 Onsite Add-on을 Onsite Base와 함께 구매할 수 있습니다.

ProDeploy Essentials Service에는 다음과 같은 Remote Base Services가 포함되어 있습니다(첨부서 A에서 자세히 설명됨).

- **Single Point of Contact.**
- **Deployment Expert.**
- **Remote PC Installation.**
- **Deployment Support.**



원격 Add-on 선택 항목은 다음과 같습니다.

- Asset Resale or Recycling Service - 첨부서 B.

Onsite Base 선택 항목은 다음과 같습니다.

- Onsite PC Installation Service* - 첨부서 C.
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service - 첨부서 D.
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day - 첨부서 I.

Onsite Add-on 선택 항목은 다음과 같습니다.

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service - 첨부서 E.
- Onsite Additional Technician Time Service - 첨부서 H.
- Onsite Operating System or Image Service - 첨부서 F.
- Onsite Internal Component Service - 첨부서 G.

* Onsite PC Installation은 ProDeploy Essentials Service와 결합해서만 구매할 수 있습니다.

각 지원 대상 제품에는 일련 번호로 태그("서비스 태그")가 지정됩니다. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구매해야 합니다. 이 서비스를 받기 위해 Dell에 전화할 때는 지원 제품에 대한 서비스 태그를 참조하십시오.

특정 서비스를 완료하려면 서비스를 완료하는 데 필요한 데이터, 설정 또는 하드 드라이브가 포함되고 완전히 작동하는 시스템("기존 시스템")을 사용할 수 있어야 합니다.

일반 제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 고객 전용으로 작성된 지적 재산의 개발.
- Windows 또는 Windows IOT 지원 대상 제품 이외의 서비스. 또한 고객이 Windows 이외의 기존 시스템에서 Windows 지원 대상 제품으로 전환하는 경우에도 일정한 제한이 있습니다.
- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.

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



일반 고객 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 해당 서비스를 수행하기 전과 수행하는 동안 활동을 지원하기 위해 Dell 및 해당 담당자와 협력할 기본 연락 창구("고객 담당자")를 파악합니다.
- 서비스 수행 중에 고려해야 할 정보 기술 구성 요소에 대한 실무 지식이 있고 비즈니스 결정 권한을 가진 기술 연락처("기술 담당자")를 제공합니다. Dell은 기술 담당자가 회의에 참석하도록 요청할 수 있습니다.
- 서비스 수행을 위해 Dell에 합리적이고 시기적절한 협력을 제공합니다.
- 주문 제출일로부터 3일(영업일 기준) 이내에 서비스를 완료하는 데 필요한 요구 사항과 기술 데이터를 제공합니다.
- 서비스의 원격 수행을 위해 Dell에 연결을 시작합니다. 여기에는 네트워크 연결을 보장하고 채팅 및 전화와 같은 Dell에서 제공하는 원격 인터페이스를 활용하는 것이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
- 범위 관련 질문, Dell이 서비스 요청을 수행하는 데 합리적으로 필요한 지침, 정보, 승인 또는 결정에 대한 Dell의 요청을 포함하여 고객과 Dell 간의 커뮤니케이션을 보장합니다.
- 서비스 기간 동안 기술 담당자를 포함한 모든 필요한 고객 리소스를 사용할 수 있도록 합니다.
- 서비스에 필요한 모든 서비스 요구 사항(예: 일정 수립을 위한 주소 및 사용 가능한 설치 시간)과 기술 데이터를 적시에 제공합니다.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행하거나 필요한 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동해야 합니다.
- Onsite Operating System or Image Service와 함께 서비스를 구매한 경우를 제외하고 지원 대상 제품에 운영 체제가 사전 로드되거나 이미 설치되어 있어야 합니다.

고객은 고객 사이트에서 수행되는 서비스를 위한 다음과 같은 추가적인 책임에 동의합니다.

- 서비스 현장 구축이 수행될 각 고객 사이트에 기본 담당자를 지정하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 일정을 조정하고 일정 충돌을 방지하기 위한 통신을 유지합니다.
- 최종 사용자 설치 일정을 포함하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 세부 일정 정보를 작성 및 제공합니다.
- 서비스에 필요한 서비스 요구 사항(예: 일정 수립을 위한 주소 및 사용 가능한 설치 시간)과 기술 데이터를 제공합니다.
- 고객은 예정된 설치 날짜 이전에 일정을 확정하기 위해 일정상의 충돌이 있으면 이를 즉시 Dell에 통지합니다.
- 안전하고 적절한 주차 시설, 필요한 키 또는 배지를 포함하며 이에 국한되지 않는 서비스 제공에 필요한 고객 시설과 시스템에 대한 접근 권한을 제공합니다.
- 예정된 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 장치, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을 포함하여 Onsite Installation을 위해 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크를 준비합니다.



- 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전에 Active Directory 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 객체를 생성해서(PC를 도메인에 가입하기 전에 필요한 경우) 예정된 구축 날짜 전에 도메인 가입을 활성화합니다.
- 현장 기술 지원 담당자가 컴퓨터를 Active Directory의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한에 적용되는 도메인 계정 자격 증명을 제공합니다.
- 서비스 수행에 필요한 현장 관리 권한을 Dell에 제공합니다.
- 안전한 작업 환경과 합리적인 수준의 사무 공간을 제공합니다.
- 주거용 사무실에서 서비스를 수행하는 동안 항상 성인이 함께 있도록 합니다.
- 합의된 통신 계획에 따라 사양을 제공하고 고객 인수 양식을 승인합니다.

전화 분석가 및 현장 기술 지원 담당자와의 협조. 고객과 최종 사용자는 Dell 전화 분석가 또는 현장 기술 지원 담당자와 협력하고 지침을 따릅니다.

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. 고객에게 아직 이러한 권한이 없을 경우, Dell에 서비스의 수행을 요청하기 전에 고객은 자신의 책임과 비용으로 해당 권한을 얻어야 합니다.

고용 요청 금지. 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. 이러한 고용 요청 금지 의무가 고객이 위치한 지역의 현지 법률이나 규정에 의해 금지되는 경우, 해당 고객에게 이 조항은 적용되지 않습니다.

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 책임. 현장 방문이 필요한 서비스일 경우, 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설, 지원 대상 제품, 고객 환경에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 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 장치에 대한 제공 비용은 Dell이 아닌 고객이 부담해야 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 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. 그



밖에도 고객은 현장 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등 이동식 미디어를 제거해야 합니다.

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

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보.
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상.
- 이동식 미디어의 손상이나 손실.
- Dell에 반환되지 않은 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 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

Dell은 서비스 수행 후 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. Data Migration Services를 이용하는 고객은 고객 데이터를 백업하거나 데이터 손실 위험을 방지하기 위해 기타 모든 적절한 조치를 수행해야 합니다.

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.

고객 파트너. 고객은 서비스를 제공받는 데 필요한 수준까지 타사(예: 계약업체, 대리인, SI(System Integrator) 및/또는 채널 파트너)가 고객을 대표하고 Dell과 협력하도록 할 수 있습니다("고객 파트너"). 고객 파트너의 모든 행동이나 의무 불이행에 대한 전적인 책임은 고객에게 있습니다. 또한 고객은 행위의 형태와 관계없이 고객 대표자로서의 위치에서 각 고객 파트너의 행동이나 의무 불이행으로 인해 발생하거나 이와 연관하여 발생하는 모든 손해, 비용 및 경비(법적 비용 및 재판 또는 중재 비용 포함)에 대해 배상하고 Dell을 면책한다는 데 동의합니다.

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

국가	Dell 정상 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 이루어지고 합의되지 않는 한 해당 지역의 정규 업무 시간이 아닌 경우 또는 공휴일에는 현장 서비스가 제공되지 않습니다. 기술 원격 지원 시간은 지역 및 구성에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

타사 제품. "타사 제품"은 서비스와 관련하여 Dell이 이용하는 하드웨어, 부품, 소프트웨어 또는 기타 유형 또는 무형의 자료/부품(고객이 Dell에 제공하거나 고객의 지시에 따라 Dell이 조달)을 의미합니다. 고객은 이러한 타사 제품의 제공자나 소유자의 소유권 또는 라이선스 권리(특허 및 저작권 포함)를 제한하거나 위반하지 않고 이러한 타사 제품에 접근해 이를 복사, 배포, 사용 및/또는 수정(파생물의 생성 포함)할 수 있는 권리와 허가를 Dell과 Dell 파트너 및 위의 설명에 따라 Dell의 해당 하청업체 및 직원에게 부여하는 데 필요한 허가, 동의, 규제 인증 또는 승인을 얻는다는 사실을 Dell에 보증합니다. 고객은 소프트웨어 라이선스 부여 요구 사항에 대한 모든 책임을 지는 데 동의합니다. 고객의 Dell 기술 지원 담당자는 고객이 서면으로 달리 지정하지 않는 한 고객을 대신하여 설치 프로세스의 일부인 모든 전자 계약을 "수락"합니다. 고객과 Dell이 서면으로 서로 합의하는 경우를 제외하고 Dell은 타사 제품과 관련된 어떠한 명시적 또는 암시적 보증 책임도 거부합니다. 타사 제품에는 타사와 고객 사이의 약관만이 적용됩니다. Dell은 서비스가 타사 제품에 대한 보증을 할 수 있다는 사실에 관해 어떠한 책임도 부인합니다. 해당 지역 법률로 허용되는 최대한의 범위 내에서 Dell은 타사 제품에 대한 책임을 지지 않으며 고객은 이러한 타사 제품의 제공과 관련된 손해나 책임에 대해 타사 공급업체와 교섭합니다.

개인 데이터 또는 개인 식별 정보 이용 금지. 타사 제품(Dell에 제출한 이미지, 애플리케이션 및 문서를 포함하며 이에 국한되지 않음)에 각종 개인 식별 정보 또는 기타 개인정보 데이터가 포함되어서는 안 됩니다. 해당 지역의 법이 달리 정의하지 않는 한 PII(Personally Identifiable Information)란 단독으로 또는 다른 정보와 함께 개인을 식별하는 데이터나 정보, 또는 개인의 데이터로 간주하는 데이터, 또는 개인정보 보호 법률이나 규정을 적용받는 다른 모든 종류의 데이터 및 개인 데이터를 의미합니다. 고객은 Dell이 서비스를 제공하는데 있어 사용하도록 Dell에 제출하는 어떠한 타사 제품도 개인 식별 정보를 포함하지 않을 것을 보증합니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. **개인 식별 정보를 포함하는 타사 제품은 절대 Dell에 제출하지 마십시오.**

수출. 고객은 모든 Imaging Service와 관련하여 Dell에 제출한 이미지에 들어있는 소프트웨어를 포함하되 이에 국한되지 않는 타사 제품에 사용이 제한된 기술(예: 암호화)이 포함되지 않으며, 또는 만약 포함되어 있을 경우에는, 수출 허가 없이 Dell에 의해 타사 제품이 다른 나라(적용 가능한 수출 법령에 의한 통상 금지 국가 제외)로 수출될 수 있음을 보증하고 진술합니다. Dell은 수출 허가의 소지와 관련되거나 또는 허가 없는 타사 제품 수출 권한과 관련한 그 어떤 진술에 대해서도 그 정확성을 결정할 책임을 지지 않습니다. 고객의 수출 허가서는 해당 지역 및 현지 법률, 규정과 요구 사항(예: 수기 서명 대 전자서명)을 충족해야 합니다.



이상과 같은 보증 사항에 추가하여 서명된 별도의 수출 허가서가 모든 Imaging Service("이미지 수출 준수 허가서")에 필요할 수 있습니다. 특정 국가의 경우 다른 서비스(예: 자산 태그 구성, 하드웨어 구성 또는 소프트웨어 구성)와 관련하여 수출 허가서가 필요할 수 있습니다. 요구되는 수출 허가서는 Dell이 해당 서비스를 실행하기 전에 작성하여 서명한 뒤 Dell에 반환해야 합니다. Dell이 서비스 제공을 위해 타사 제품에 대한 수출 허가를 받아야 하는 경우, 고객은 Dell이 수출 허가를 획득하기 위해 필요로 하는 모든 합당한 도움을 비용 청구 없이 제공할 것에 동의합니다.

고객 배상. 고객은 다음과 같은 이유로 인해 발생한 타사의 청구 또는 조치에 따른 요구에 대해 Dell을 변호하고 면책하며 해를 입지 않도록 합니다. (a) 구성 서비스의 일부로 설치 또는 통합하도록 고객이 지시하거나 요청한 소프트웨어 또는 자료, 그리고 타사 제품과 관련하여 적절한 라이선스, 지적 재산 또는 기타 허가, 규정 인증 또는 승인을 고객이 취득하지 못함 또는 (b) 해당 수출 법률, 규정 및 명령에 대한 고객의 위반 또는 위반 혐의로 인해 Dell에 제기된 혐의 또는 수출 라이선스 존재와 관련된 잘못된 진술.

기술 사양 통지 및 면책 조항. 고객은 서비스에 대한 고객 기술 사양을 결정해야 하며 해당 기술 사양이 Dell에 올바르게 전달되도록 할 책임이 있습니다. 고객은 서비스가 고객의 선택에 의한 것임을 인정합니다. Dell에는 고객이 제공하는 기술 사양에 의존할 권리가 있습니다. Dell은 고객의 기술 사양에 따라 수행된 서비스 제공으로 인해 발생한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Dell의 단독 재량에 따르며 부당하지 않은 의견에 따라 제안한 서비스가 기술적으로 실현 가능하지 않다고 판단되는 경우, Dell에는 서비스를 제공하지 않고 작업 진행을 거부할 권리가 있습니다. Dell은 타사 제품 및 고객이나 타사가 제공하는 지원에 의존하므로 고객에게 제공되는 서비스가 고객의 모든 요구 사항을 충족할 것이라고 보증하지 않습니다.

변경 관리. 서비스 프로젝트 또는 해당 기술 사양서에 명시되지 않았으나 (i) 서비스 프로젝트 범위의 변경 요청 (ii) 고객의 행위 또는 누락 (iii) 법률 및/또는 해당 규정의 변경 (iv) 소요 시간의 추가 또는 현장 리소스의 일정 재조정 또는 (v) 불가항력으로 인해 추가 작업이 발생하는 경우, Dell은 추가 작업을 고려하고 변경 요청에 따른 일정과 비용의 세부 변경 내용을 제공합니다. 고객은 추가 일정 및/또는 비용에 동의하면 Dell이 추가 서비스를 시작하거나 (이미 시작된 경우) 제공을 계속하기 전에 서면 동의서를 제공하여 서면으로 이를 확인합니다. 고객은 영업 담당자와의 협의를 통해 합의된 추가 비용을 지불합니다.

고객 피드백. 고객은 Dell이 고객 피드백 설문조사에 고객의 참여를 요청할 것임을 인정합니다. 또한 Dell은 Dell의 서비스 성과와 관련한 추천인이 되어 줄 것을 요청하기 위해 고객에게 접근할 수 있습니다. 고객이 참조인이 되는 데 동의하는 경우, 고객과 Dell은 그러한 참조의 조건에 대해 서면으로 합의합니다. Dell의 고객과 잠재 고객이 비공개로 원활하게 의견을 나눌 수 있도록 참조 프로그램이 개발되었습니다.

데이터 컨트롤러. 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다.



고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 지원 대상 Dell 시스템 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다.

Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 법규와 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 이용 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 이 서비스 구입을 위한 고객 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 본 서비스를 명시적으로 승인하는 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 서비스 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 설명서 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.
아시아 태평양 지역 및 일본	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명서 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 및 아프리카	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions * 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: 판매 조건 Dell France 독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: 약관 Dell UK	판매자로부터 받은 서비스 설명서 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.com에 액세스하거나 Dell의 "지역/국가 선택" 웹사이트(Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)에 있는 옵션 중에서 선택하여 해당 지역의 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/servicedescriptions에서 검토할 수 있습니다.

개인정보 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.

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 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 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.

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, 구축, 관리되는 엔드포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문 양식에 표시됩니다. Dell과 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 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. 서비스와 함께 구매한 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.** 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.
- D. 서비스 선택 사항.** 서비스 선택 사항(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 설명서에 준하여 제공됩니다.
- E. 이관 및 하도급.** Dell에서 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 제3의 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- F. 취소.** Dell은 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, 또는
 - 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

Dell 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell은 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(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 전액 환불받을 수 없습니다.

- G. 지리적 제약 및 소재지 변경.** 본 서비스는 고객 청구서에 명시된 소재지로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간, 현장 서비스 제공 및 현장 방문 서비스 시간 등의 서비스 선택 사항은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 연락하십시오. 지원 제품의 소재지가 변경될 경우 Dell이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지 않음) 여러 가지 요인에 따르며, T&M(Time and Material), 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 소재지가 변경된 지원 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. 일부 지역에서는 Online First Article service가 제공되지 않을 수 있습니다. 미주, 유럽, 중동 및 아프리카 지역에서는 일부 주변 기기(예: 모니터, 프린터, 랙)에 대한 Asset Tagging 및 Asset Reporting도 제공됩니다.



H. Dell 파트너. Dell은 계열사 및 하청업체를 통해 서비스를 수행할 수 있습니다. 서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. 경우에 따라 Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다.

I. 서비스 양도. 고객은 구성 서비스 또는 본 서비스 설명서를 통해 자신에게 부여된 어떠한 권한도 제3자에게 양도할 수 없습니다.

J. 서비스는 구매 후 180일 이내에 만료됩니다. 관련 법규에 별도로 지정되지 않은 경우와 Asset Resale or Recycling을 구매하는 고객(첨부서 B 참조)을 제외한 고객은 본 서비스를 최초 구매한 날로부터 6개월("서비스 만료일") 동안 한 번 이용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 Dell의 주문 확인서 날짜나 서비스 인보이스 날짜 중 더 이른 날짜로 정의됩니다. 만료일 이후에는 귀하가 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주합니다.

서비스 설명서 또는 상품 사양서가 아래에 없을 경우, 현지 Dell 서비스 영업 담당자에게 연락하여 해당 국가에서 서비스가 제공되는지 확인하십시오.

첨부서 A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

서비스 개요

Single Point of Contact ("SPOC") Service는 주문에 포함된 ProDeploy Essentials Services에 대한 단일 Dell 연락처를 고객에게 제공합니다. SPOC는 구축이 성공적으로 완료될 때까지 고객의 기본 연락 창구 역할을 합니다.

고객의 책임:

- 해당 서비스를 수행하기 전과 수행하는 동안 활동을 지원하기 위해 Dell 및 해당 담당자와 협력할 기본 연락 창구를 파악합니다
- 서비스 수행 중에 고려해야 할 정보 기술 구성 요소에 대한 실무 지식이 있고 비즈니스 결정 권한을 가진 기술 담당자를 제공합니다. Dell은 기술 담당자가 회의에 참석하도록 요청할 수 있습니다.
- 서비스 수행을 위해 Dell에 합리적이고 시기적절한 협력을 제공합니다.

Dell의 책임:

- ProDeploy Essentials가 포함된 주문이 입력되면 Dell이 SPOC를 할당합니다.
- SPOC는 자신을 소개하기 위해 이메일이나 전화를 통해 고객에게 연락을 시도합니다.
- SPOC가 고객에게 연락할 수 없는 경우 구축/서비스는 서비스 기간이 만료될 때까지 보류됩니다. (예: 180일 사용 권한).



- 연락이 이루어지면 SPOC는 고객이 서비스를 이해하고 구매한 서비스를 성공적으로 완료하는 데 필요한 주요 정보를 얻을 수 있도록 지원합니다.

서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

추가 약관

- SPOC는 본 서비스를 성공적으로 완료하기 위해 추가 SME(Subject Matter Expert)가 고객 담당자와 직접 협력해야 한다고 판단할 수 있습니다.

Deployment Expert

서비스 개요

Deployment Expert Service는 Onsite Service(s) 또는 원격 서비스 제공과 관련된 구축 활동을 최적화하기 위해 Dell이 제공한 권장 사항을 고객에게 전달합니다.

고객의 책임:

- Dell이 요청하면 영업일 기준 3일 이내에 요청된 정보를 제공합니다.
- Dell의 최적화 권장 사항에 따라 합리적이고 시기적절한 협력을 제공합니다.

Dell의 책임:

- 구축 활동을 시작하기 전에 Dell은 고객의 구축 목표, 기존 구축 계획, IT 환경 및 최종 사용자 요구 사항에 대한 정보를 요청합니다.
- 고객이 제공한 정보를 검토합니다. 최적화 개선 사항이 확인되면 Dell은 서비스를 완료하기 전에 이를 서면으로 고객에게 전달합니다. 개선 사항이 확인되지 않으면 Dell은 고객에게 서면으로 통지합니다.

서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

추가 약관

- 본 서비스 설명서에 고객 요구 사항으로 명시적으로 나열되지 않는 한, 권장 사항에 대한 고객의 협조는 필수가 아닙니다.
- 권장 사항은 이를 구현하여 얻을 수 있는 잠재적 이점을 기반으로 합니다.
- 일부 구축에서는 권장 사항을 제시하지 못할 수 있습니다.



Remote PC Installation

서비스 개요

본 Remote Base Service는 새로운 지원 대상 제품 또는 기존 시스템의 설치 및 연결을 위한 원격 지원을 제공하며, 해당하는 경우 데스크 측 주변 기기와 함께 최종 사용자 파일 및 시스템 설정 전송, 고객 제공 소프트웨어 설치("Remote PC Installation")도 지원합니다.

Remote PC Installation 기능

지원 대상 제품의 설치 지원

- 배송 상자에서 새 지원 대상 제품의 포장을 풀고 구성 요소의 손상 여부를 검사하도록 원격 안내.
- 지원 대상 제품 데스크 주변 기기(예: 모니터, 키보드, 전원 공급 장치, 마우스 등)의 연결 지원.
- 지원 대상 제품을 고객의 전원 및 네트워킹 소스에 연결하도록 고객 지원.

지원 대상 제품에 대한 연결 지원

- 새 지원 대상 제품 부팅 지원 및 고객의 네트워크 연결 디바이스에 대한 네트워크 연결 확인.
- Windows 기본 인터페이스를 통한 기본 도메인 가입 완료 지원.
- 고객이 아래 항목/조치를 필요로 하는 경우 고객은 (할당된 SPOC를 통해) 이러한 요구 사항을 Dell에 알려야 합니다.
 - 지원 대상 제품에 기존 또는 신규 외부 데스크 측 주변 기기를 설치하거나 연결하고 사용을 위해 구성하도록 지원. 필요한 경우 Dell은 고객이 제공한 드라이버를 로드하고 합의된 간단한 기능 테스트(예: 테스트 페이지 인쇄)를 수행합니다.
 - Windows 기본 인터페이스를 통해 기본 도메인 가입 완료.
 - 지원 대상 제품을 워크그룹에 연결합니다. 고객 요청 시 지원 대상 제품을 Active Directory 내의 기본 컨테이너에 가입할 수 있습니다.
 - 엔터프라이즈 등록 완료 지원.
 - IP 주소 구성.
 - 이메일 또는 온라인 계정 설정.
 - 원격 데스크탑 연결 구성.
 - 네트워크 프린터를 새 지원 대상 제품에 매핑.
 - 네트워크 파일 공유 복원.
 - 새 지원 대상 제품의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시.

데이터 전송

- 최종 사용자 데이터 및 파일 이전.
- 기존 시스템 또는 고객이 제공한 외부 드라이브 또는 미디어에서 최종 사용자 데이터 및 파일 캡처.
- 사용자 프로파일에 연결된 데이터를 새 지원 대상 제품 또는 고객이 제공한 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어로 이전.
- 이전이 완료되면 Dell 기술 지원 담당자가 이전의 무결성을 확인 및/또는 보고.



설정 이전

- 고객의 기존 시스템에서 일반 최종 사용자 개인화 및 설정 이전.
- 사용자 프로파일에 연결된 설정을 새 지원 대상 제품으로 이전.
- 일반 애플리케이션 설정 이전.

소프트웨어 설치

- 고객이 제공한 인터넷 다운로드, 수동 스크립트, USB 또는 CD/DVD로 지원 대상 제품 애플리케이션 설치.
- 고객이 요청하는 경우, 제품 활성화와 업데이트 적용 지원.
- 적절한 기능을 확인하기 위해 사용할 소프트웨어의 기본 구성(예: 원격 데스크탑 애플리케이션).
- 고객이 요청하는 경우, 고객이 요청한 대로 소프트웨어 애플리케이션 제거.
- 고객이 요청하는 경우, 소프트웨어 애플리케이션 버전 업그레이드.

기존 시스템 설치 제거 지원

- 고객 기존 시스템의 하드웨어 구성 요소, 네트워크 케이블 및 전원 코드 분리 지원.

고객의 책임

- 본 서비스를 시작하기 전에 Dell이 적시에 본 서비스를 제공하는 데 필요한 모든 중요한 관련 정보 제공.
- 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을 포함하여 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크 준비.
- 서비스 전에 Active Directory 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 객체를 생성해서(필요한 경우 클라이언트 시스템을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 구축 날짜 전에 도메인 가입 활성화.
- 서비스의 원격 수행을 위해 Dell에 연결을 시작합니다. 여기에는 네트워크 연결을 보장하고 채팅 및 전화와 같은 Dell에서 제공하는 원격 인터페이스를 활용하는 것이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.
- 컴퓨터를 Active Directory의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입하는 데 필요한 권한이 있는 도메인 계정 자격 증명 제공.
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공.
- 애플리케이션 설치에 필요한 스크립트, USB 또는 CD/DVD를 Dell에 제공.
- 구매 대상인 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 소프트웨어 애플리케이션이 작동하는지 테스트 및 확인. Dell은 고객이 소프트웨어 호환성을 테스트 및 확인하지 않아 소프트웨어 설치 프로세스 중에 발생하는 오류 또는 비호환성 문제에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 필요한 모든 소프트웨어 라이선스를 제공하고 기술 지원 담당자에게 충분한 양의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공합니다.
- 애플리케이션 설치에 필요한 경우 서비스를 수행할 수 있도록 기술 지원 담당자에게 고객 네트워크에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
- 고객이 전화와 안정적인 인터넷을 이용할 수 있어야 합니다.



- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 지원 대상 제품에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.
- 지원 대상 제품이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 고객의 사양에 맞게 서비스를 완료해야 하는 경우 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어를 제공합니다.

Dell의 책임

- 구매한 서비스의 범위를 고객 담당자와 함께 검토합니다.
- Dell은 서비스 이행을 계획하기 위해 기존 시스템의 관련 현재 상태 데이터를 수집합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다.
- Dell은 서비스를 시작하기 전에 현장과 관련된 모든 중요 세부 정보가 Dell에 제공되도록 각 고객의 구축 사이트, 담당자 및 일정 정보를 수집합니다.

서비스 제외 사항

- 새로운 네트워크 설정.
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위 가입, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨.
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트 제공 또는 실행.
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결.
- Active Directory를 설정 또는 구성.
- 별도의 이벤트로 데이터 이전.
- Dell 직원이 서비스 수행을 위해 Dell이 지정한 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 이전.
- 사용자 계정의 데이터를 대체 도메인으로 전송.
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구.
- 데이터 전송 및 설치 서비스의 별도 일정.
- 애플리케이션 설치를 위한 스크립팅.
- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전. 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음.
- 운영 체제 소프트웨어 설치.
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상).
- Windows 기반이 아닌 운영 체제 간 데이터 이전.
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성.
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.



추가 약관

- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 고객이 지연을 유발하여 Dell이 서비스를 수행하지 못하게 하면 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- 고객의 환경 또는 하드웨어에 전송 속도를 제한하고 기술 지원 담당자에게 필요한 시간을 연장하는 요소가 있는 것으로 판단되는 경우 Dell은 고객과 협력하여 이러한 문제를 완화합니다. Dell의 결정에 따라 변경 제어 프로세스를 통해 고객에게 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

Deployment Support

서비스 개요

Dell은 새 지원 대상 제품의 설치 및 연결, 최종 사용자 파일 및 시스템 설정 전송, 고객이 제공한 소프트웨어 설치와 관련 문제 및 질문에 대한 원격 지원을 제공합니다.

고객은 본 서비스 설명서에 따라 Dell 지원 팀에 문의할 수 있고 구매한 모든 ProDeploy Essentials for Client Suite Services에 대한 지원을 받을 수 있습니다.

고객의 책임

- 고객은 지원 대상 제품당 하나씩 ProDeploy Essentials Service를 구매해야 합니다.
- Dell이 모든 문제와 질문을 식별하고 해결하기 위해 요청한 모든 합당한 지원을 제공합니다.

Dell의 책임

- 고객은 (전화, 이메일 또는 채팅을 통해) Dell 지원 팀에 문의하고 고객이 구매한 서비스에 관한 질문 또는 문제에 대해 본 서비스 설명서의 일부로 제공되는 지원 제품의 최초 구축일로부터 30일 동안 지원을 받을 수 있습니다.
- Dell은 고객 문제에 대한 원격 진단을 위해 고객 또는 공급업체와 협력합니다.
- Dell의 구축 구현으로 인해 발생한 서비스 관련 문제나 질문이 있는 경우, Dell은 고객 및/또는 공급업체와 협력하여 해결 계획을 마련하고 해당하는 경우 지원을 제공합니다.

서비스 제외 사항

- 고객이 구매한 ProDeploy Essentials 서비스 이외의 다른 서비스에 대한 원격 지원 제공.
- 새로운 네트워크 설정.
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결.
- Active Directory를 설정 또는 구성.
- Dell 직원이 서비스 수행을 위해 Dell이 지정한 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 이전.
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구.



- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전. 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음.
- 운영 체제 소프트웨어 설치.
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상).
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성.
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

추가 약관

- 이 지원은 고객이 계약에 따라 받을 수 있는 다른 지원에 추가됩니다. 가능한 다른 지원에 대한 자세한 내용은 주문 양식 및/또는 계약을 참조하십시오.

첨부서 B

Asset Resale or Recycling Service

서비스 개요

이 Add-on Service를 통해 환경을 고려하면서 리스 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.

서비스 기능

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

- **Offsite Data Sanitization을 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.
- 간편한 고객 관리를 위한 담당자("복구 관리자") 및 TechDirect 포털 액세스도 포함됩니다.

관련 법률에서 달리 요구하는 경우를 제외하고, 귀하는 최초 구매 날짜로부터 4년(위에 명시된 대로) 동안만("만료 날짜") 본 서비스를 사용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 Dell의 주문 확인서 날짜나 서비스



인보이스 날짜 중 더 이른 날짜로 정의됩니다. 만료 날짜 이후에는 귀하가 본 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주합니다.

TechDirect 포털 액세스

Asset Recovery Services를 구매하는 고객은 TechDirect 포털에 액세스할 수 있습니다. 포털을 통해 고객은 구매한 서비스와 관련된 작업을 보고 수행할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함되며 이에 국한되지는 않습니다.

- 평가된 가치 수신.
- 자산 재판매 및 재활용 서비스 크레딧을 확인합니다.
- 서비스 예약 및 추적.
- 보고서 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 Service 세부 정보는 TechDirect 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

고객이 TechDirect 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) TechDirect 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.

- **TechDirect 포털 액세스**를 통해 고객은 다음을 수행할 수 있습니다.
 - **가치 평가 확보:** 폐기되는 장비의 예상 가치를 확인합니다.
 - **대시보드 보기:** 사용 가능한 모든 자산 재판매 및 재활용 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 예약합니다.
 - **서비스 추적:** 예약, 보류, 진행 중 및 완료된 서비스를 포함하여 각 서비스의 상태를 확인합니다.
- **물류 및 패키징:**
 - 20개 이상의 장비: Dell에서 운송업체를 통해 물류 및 패키징을 제공합니다.
 - 20개 미만의 장비: Dell에서 Parcel Service 공급업체를 통해 물류를 제공합니다.



- **처리:** Resale/Recycle Service 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, 자산 재판매 및 재활용 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 보고서와 처분 확인이 포함됩니다.
- **결제:** 고객이 재판매된 장비에 대한 가치를 받을 수 있는 경우 고객은 TechDirect 포털을 통해 전자 자금 이체 결제를 요청할 수 있습니다. 가치 복구 자금에는 해당 세금이 포함되지 않으므로 각 당사자는 약관에 따라 지불해야 할 금액에 대한 판매세와 상품 및 서비스세를 지불해야 합니다.

해당 Base Services

- Asset Resale or Recycling은 본 서비스 설명서에 따라 다른 서비스와 함께 구매할 수 있습니다.

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.
- 고객 전용으로 작성된 지적 재산의 개발.

고객의 책임

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

서비스를 이용하기 전에 고객은 다음을 수행해야 합니다.

- **Freight Service(장비 20개 이상):** 예약 시 사이트 액세스 문제, 보안 제한 사항, 노동 조합 직원 요청, 보험 요건 증명서, 도크 제한 또는 시간 제한 사항을 선언합니다.
- **Parcel Service(장비 20개 미만):** Dell로 배송하는 동안 장비가 손상되지 않도록 적절한 포장재를 사용하여 각 장비를 별도의 상자에 포장 및 밀봉하고 TechDirect를 통해 제공되는 인쇄된 레이블을 사용합니다.
- Dell에서 요구하는 모든 국가에 대한 상업 인보이스를 작성합니다.
- Dell이 데이터 완전 삭제 요약에 데이터 완전 삭제 성공("통과")이라고 명시하지 않은 모든 장비(예: 데이터 완전 삭제에 실패한 하드 드라이브 등)에서 모든 기밀 데이터, 독점 데이터, 중요 데이터 또는 기타 비공개 데이터 및 타사 소프트웨어를 제거합니다.
- 해당 장비에 포함된 모든 암호와 기타 액세스 보안 기능을 제거/비활성화하고 모든 도난 방지 기능 또는 노트북 추적 소프트웨어를 종료합니다.
- 장비에 포함된 타사 소프트웨어와 관련된 모든 라이선스를 종료하거나 양도합니다.



- 모든 데이터 스토리지 미디어(예: USB 키, SD 카드 등)를 장비에서 제거하고 보관합니다.
- 모든 프린터에서 잉크 및 토너 카트리지를 제거합니다.
- 통합 장비에 컴퓨터 하드웨어만 포함되어 있으며 어플라이언스, 사무실 장비, 생물학적 위험 폐기물, 생물학적 위험 장비, 자재, 패키징 또는 상자와 같은 기타 콘텐츠가 없는지 확인합니다.
- 장비가 완전하고 적절하게 조립되어 있고 리스 기관에 반환되는 모든 관련 액세서리 또는 주변 기기가 포함되어 재판매 대상 제품의 가치 수익을 극대화하는지 확인합니다.
- 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.
- Dell 물류 공급업체가 합리적으로 액세스할 수 있는 중앙 위치에서 각 사이트의 장비(데이터 완전 삭제에 성공한 장비 포함)를 통합합니다.
- Dell 물류 공급업체를 장비가 있는 곳으로 안내할 사이트 담당자를 보내어 올바른 장비를 제거하도록 합니다.
- 해당하는 경우 Windows Autopilot에서 장비 및 기타 관련 시스템의 등록을 취소합니다.

고객 보증. 고객은 다음과 같이 진술하고 보증합니다.

- 고객은 소유 자산에 대한 모든 종류의 유치권, 청구 및 저당권 없이 무상으로 유효하고 시장성 있는 장비에 대한 소유권을 갖습니다.
- 고객은 모든 장비에서 모든 기밀 데이터, 독점 데이터, 개인 데이터, 중요한 데이터, 기타 비공개 데이터 및 타사 소프트웨어를 제거했으며 Dell이 제공한 데이터 완전 삭제 요약에서 데이터 완전 삭제 성공("통과")으로 식별되지 않았습니다.
- 고객은 해당 장비를 판매할 권한을 정당하게 부여받았으며, 그러한 판매로 고객은 고객에 대해 구속력을 갖는 모든 계약 또는 판단을 위반해서는 안 됩니다.
- 배송 전에 고객이 달리 공개하지 않고 Dell이 서면으로 승인하지 않는 한, 장비는 Dell에 인도되는 즉시 제조업체에서 게시한 사양에 따라 작동합니다.
- 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 준수합니다.

고객이 본 서비스 첨부서에 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.

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(40 lbs)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/휴대폰, DVD/DVR)

고객은 해당 Dell 주문 확인서당 각 장비 부품에 해당하는 금액과 본 서비스 첨부서에 명시된 추가 요금 및 비용을 지불하는 데 동의합니다. 고객은 Dell이 본 서비스 첨부서에 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.
- 무게가 18kg(40 lbs)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 첨부서에 명시된 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 발생할 수 있습니다.
- 배송 시 올바르지 않은 장비가 식별되는 경우 비용이 발생합니다.
- 리스 기관으로 반환하기 위해 제공된 배송 주소가 올바르지 않은 경우 비용이 발생합니다.
- Onsite Hard Drive Shred Service 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 간주합니다.

책임

본 서비스 첨부서에 따라 제공된 서비스와만 관련이 있으므로 본 계약에서 상충되는 조건이 있더라도 다음 약관이 적용됩니다.

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

- 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 첨부서에 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.

보충 약관

1. 서비스 기간. 본 서비스 첨부서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 주문 양식에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 계속됩니다. 해당할 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 구축, 관리되는 엔드포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문 양식에 표시됩니다. Dell과 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 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. 서비스와 함께 구매한 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.** 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.
- D. 서비스 선택 사항.** 서비스 선택 사항(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 첨부서에 준하여 제공됩니다.
- E. 이관 및 하도급.** Dell에서 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 제3의 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- F. 취소.** Dell은 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, 또는
 - 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

Dell 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell은 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(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 없습니다.

- G. 지리적 제약 및 소재지 변경.** 본 서비스는 고객 청구서에 명시된 소재지로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간, 현장 서비스 제공 및 현장 방문 서비스 시간 등의 서비스 선택 사항은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가



불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 연락하십시오. 지원 제품의 소재지가 변경될 경우 Dell이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지 않음) 여러 가지 요인에 따르며, T&M(Time and Material), 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 소재지가 변경된 지원 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. 일부 지역에서는 Online First Article service가 제공되지 않을 수 있습니다. 미주, 유럽, 중동 및 아프리카 지역에서는 일부 주변 기기(예: 모니터, 프린터, 랙)에 대한 Asset Tagging 및 Asset Reporting도 제공됩니다.

첨부서 C

Onsite PC Installation Service

서비스 개요

본 Onsite Base Service는 새로운 지원 대상 제품 또는 기존 시스템("Onsite PC Installation")의 현장 설정 및 연결을 제공합니다.

서비스 기능

지원 대상 제품의 설치

- 배송 상자에서 새 지원 대상 제품을 꺼내고 구성 요소 손상 여부 검사.
- 지원 대상 제품 데스크 측 주변 기기(예: 모니터, 키보드, 전원 공급 장치, 마우스 등)의 구성 및 연결.
- 지원 대상 제품을 고객의 전원 및 네트워킹 소스에 연결.
- 모든 상자, 포장재 및 쓰레기를 구축 서비스가 제공되는 건물 내 폐기 장소로 옮기고 설치 장소를 청소하여 실질적으로 원래 상태로 되돌려 놓음.

지원 대상 제품의 연결

- 새 지원 대상 제품을 부팅하고 고객의 네트워크 연결 디바이스에 대한 네트워크 연결 확인.
- 고객이 제공하는 사용자 ID와 비밀번호를 사용하여 새 지원 대상 제품에 로그인.
- 고객이 아래 항목/조치를 필요로 하는 경우 고객은 (할당된 SPOC를 통해) 이러한 요구 사항을 Dell에 알려야 합니다.
 - 지원 대상 제품에 기존 또는 신규 외부 데스크 측 주변 기기를 설치하거나 연결하고 사용을 위해 구성. 필요한 경우 Dell은 고객이 제공한 드라이버를 로드하고 합의된 간단한 기능 테스트(예: 테스트 페이지 인쇄)를 수행합니다.
 - Windows 기본 인터페이스를 통해 기본 도메인 가입 완료.
 - 지원 대상 제품을 워크그룹에 연결합니다. 지원 대상 제품은 Active Directory 내의 기본 컨테이너에 가입할 수 있음.
 - 엔터프라이즈 등록 완료.
 - IP 주소 구성.
 - 이메일 또는 온라인 계정 설정.



- 원격 데스크탑 연결 구성.
- 네트워크 프린터를 새 지원 대상 제품에 매핑.
- 네트워크 파일 공유 복원.
- 새 지원 대상 제품의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시.

데이터 전송

- 현장 기술 지원 담당자가 원격 기술 지원 담당자와 연결하여 본 서비스를 완료.
- 최종 사용자 데이터 및 파일 이전.
- 기존 시스템 또는 고객이 제공한 외부 드라이브 또는 미디어에서 최종 사용자 데이터 및 파일 캡처.
- 사용자 프로파일에 연결된 데이터를 새 지원 대상 제품 또는 고객이 제공한 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어로 이전.
- 이전이 완료되면 원격 기술 지원 담당자가 이전의 무결성을 확인 및/또는 보고.

설정 이전

- 현장 기술 지원 담당자가 원격 기술 지원 담당자와 연결하여 본 서비스를 완료.
- 고객의 기존 시스템에서 일반 최종 사용자 개인화 및 설정 이전.
- 사용자 프로파일에 연결된 설정을 새 지원 대상 제품으로 이전.
- 일반 애플리케이션 설정 이전.

소프트웨어 설치

- 현장 기술 지원 담당자가 원격 기술 지원 담당자와 연결하여 본 서비스를 완료.
- 고객이 제공한 인터넷 다운로드, 수동 스크립트, USB 또는 CD/DVD로 지원 대상 제품 애플리케이션 설치.
- 고객의 요청에 따라 제품 활성화와 업데이트 적용 지원.
- 적절한 기능을 확인하기 위해 사용할 소프트웨어의 기본 구성(예: 원격 데스크탑 애플리케이션).
- 고객의 요청에 따라 소프트웨어 애플리케이션 제거.
- 고객의 요청에 따라 소프트웨어 애플리케이션 버전 업그레이드.

기존 시스템 설치 제거(요청된 경우 및 기술 지원 담당자가 현장에 있는 경우)

- 고객의 기존 시스템의 하드웨어 구성 요소, 네트워크 케이블 및 전원 코드 연결 해제.
- 새 지원 대상 제품의 포장재 또는 고객이 준비한 포장재를 사용하여 기존 시스템 구성 요소를 보관 상자에 넣음.
- 기존 시스템을 고객이 지정한 구축 건물의 현장 보관 영역 또는 새로운 최종 사용자 사이트로 이동.

해당 Add-on Service

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.



고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 고객은 지원 대상 제품당 하나씩 Onsite PC Installation Service를 구매해야 합니다.
- 고객의 각 구축 사이트에 대해, Dell이 현장 서비스를 시작하기 전에 각 사이트에 특정한 모든 중요 정보를 Dell에 제공.
- 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을 포함하여 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크 준비.
- 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전에 Active Directory 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 객체를 생성해서(필요한 경우 클라이언트 시스템을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 구축 날짜 전에 도메인 가입 활성화.
- 컴퓨터를 Active Directory의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한이 있는 Dell 기술 지원 담당자가 사용할 도메인 계정 자격 증명 제공.
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공.
- 고객에게 필요한 경우 추가 서비스 구매 해당 서비스를 참조하십시오.
- 최종 사용자 설치 일정을 포함하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 세부 일정 정보를 작성 및 제공합니다.
- 각 고객 사이트에 대한 사이트 코디네이터 선정.
- 요구 사항(예: 일정 관리를 위한 가능한 설치 시간, 주소)과 현장 설문조사를 통해 서비스에 필요한 기술 데이터 제공.
- 기술 담당자를 포함하여 현장 설치 기간 동안 필요한 모든 고객 리소스 확보.
- 안전하고 적절한 주차 시설, 필요한 키 또는 배지를 포함하며 이에 국한되지 않는 서비스 제공에 필요한 고객 시설과 시스템에 대한 접근 권한 제공.
- 안전한 작업 환경과 합리적인 수준의 사무 공간을 제공합니다.
- 또한, 주택 내 사무 공간에서 수행되는 Onsite Installation의 경우 고객은 서비스 수행 과정에서 계속 성인이 동석해야 합니다.
- 현장 작업 완료 시 서비스 현장 승인 제공.
- 서비스 수행에 필요한 현장 관리 권한을 Dell에 제공.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 클라이언트 시스템에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.
- 한 주문에 포함된 모든 시스템의 일정은 단일 이벤트로 처리합니다. 일반적으로 10개 이하의 주문은 같은 날, 같은 시간에 예약됩니다.
- 서비스 위치는 특별한 툴이나 장비를 사용하지 않고도 차량으로 쉽게 접근할 수 있어야 합니다.
- 기존 시스템을 설치 제거하려면 새로운 지원 대상 제품을 동시에 설치해야 합니다.



- 고객은 서비스를 시작하기 전에 설치할 건물 내에서 지원 대상 제품을 찾아야 합니다.
- 디바이스에 대한 모든 현장 서비스가 동시에 수행되도록 조정됩니다.
- 애플리케이션 설치에 필요한 스크립트, USB 또는 CD/DVD를 Dell에 제공.
- 구매 대상인 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 소프트웨어 애플리케이션이 작동하는지 테스트 및 확인. Dell은 고객이 소프트웨어 호환성을 테스트 및 확인하지 않아 소프트웨어 설치 프로세스 중에 발생하는 오류 또는 비호환성 문제에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 필요한 모든 소프트웨어 라이선스를 제공하고 기술 지원 담당자에게 충분한 양의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공합니다.
- 애플리케이션 설치에 필요한 경우 서비스를 수행할 수 있도록 기술 지원 담당자에게 고객 네트워크에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
- 지원 대상 제품이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 고객의 사양에 맞게 서비스를 완료해야 하는 경우 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어를 제공합니다.
- 데이터 전송이 끝날 때 설치 제거 서비스가 필요한 경우 Dell에 통지합니다.

Dell의 책임

- 고객으로부터 사이트 및 예약 정보를 수집합니다.
- Dell은 고객과 협력하여 구매한 서비스의 범위를 검토합니다.
- Dell은 서비스 이행을 계획하기 위해 기존 시스템의 관련 현재 상태 데이터를 수집합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다.
- Dell은 서비스를 시작하기 전에 현장과 관련된 모든 중요 세부 정보가 Dell에 제공되도록 각 고객의 구축 사이트, 담당자 및 일정 정보를 수집합니다.

서비스 제외 사항

- 새로운 네트워크 설정.
- 위치 또는 기타 물류 서비스 유형 간 시스템 운반.
- 현장 기술 지원 담당자가 기존 시스템을 오프사이트에서 제거 및/또는 재활용.
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위 가입, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨.
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트 제공 또는 실행.
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결.
- Active Directory를 설정 또는 구성.
- POS(Point of Sale)/금전 등록기 설치.
- 구매한 Onsite PC Installation Add-on별로 여러 기술 지원 담당자 방문.
- 툴을 사용하거나 여러 명의 기술 지원 담당자가 동시에 작업해야 하는 하드웨어 표면 마운팅이나 주변 기기 마운팅.
- 해당 Onsite PC Installation Service 이벤트와 별도로 이벤트 내 데이터 이전.



- Dell 직원이 서비스 수행을 위해 Dell이 지정한 톨 이외의 톨을 사용한 데이터 및 설정 이전.
- 사용자 계정의 데이터를 대체 도메인으로 전송.
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구.
- 이전 및 설치 서비스의 별도 일정.
- 애플리케이션 설치를 위한 스크립팅.
- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전. 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음.
- 운영 체제 소프트웨어 설치.
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상).
- Windows 기반이 아닌 운영 체제 간 데이터 이전.
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성.
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성.
- 애플리케이션이 설치되거나 데이터 전송이 완료되는 동안 현장 기술 지원 담당자가 현장 상주.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

추가 약관

- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 고객이 원인을 제공하여 Dell 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전 또는 현장에 있는 동안 Onsite Installation Service를 수행하지 못하게 되는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 현장 기술 지원 담당자에게 추가 작업을 직접 요청하는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다.
- 고객의 환경 또는 하드웨어에 전송 속도를 제한하고 기술 지원 담당자에게 필요한 시간을 연장하는 요소가 있는 것으로 판단되는 경우 Dell은 고객과 협력하여 이러한 문제를 완화합니다. Dell의 결정에 따라 변경 제어 프로세스를 통해 고객에게 추가 비용이 청구될 수 있습니다.
- 보안상의 이유로 Dell은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. Dell이 사용하는 데이터 마이그레이션 톨 설치 프로그램에 액세스하는 데 필요한 경우 고객은 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다. 보증이 적용되는 것으로 판단되는 경우 변경 관리 프로세스를 통해 추가 수수료가 부과됩니다.



첨부서 D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

서비스 개요

본 Service Onsite Base 옵션은 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 대로 기술 지원 담당자가 고객의 현장 위치("Onsite Trip Charge for Installation" 또는 "Onsite Trip Charge for Configuration")로만 이동할 수 있습니다. Trip Charge의 목적은 Onsite PC Installation Service가 수행되지 않는 곳에 Add-on Service를 제공하는 것입니다. Onsite Add-on은 기술 지원 담당자가 고객 사이트 현장에 도착하면 서비스를 수행할 수 있도록 이 Onsite Base 옵션과 함께 구매해야 합니다.

서비스 기능

본 서비스에는 Dell 기술 지원 담당자의 출장(하루 최대 1회)이 포함되며, 기술 지원 담당자는 지원 대상 제품에 대한 서비스를 수행하기 위해 고객의 현장 위치로 이동해야 합니다. 본 서비스에는 예정된 시간에 고객의 위치에 기술 지원 담당자가 도착하는 것만 포함되므로 해당하는 하나 이상의 Onsite Add-on과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다.

"Onsite Trip Charge for Installation"은 물리적 설치(예: 네트워크 디바이스 또는 내부 구성 요소 설치 등) 또는 기타 유사한 물리적 활동을 위한 것이며, "Onsite Trip Charge for Configuration"은 소프트웨어 및/또는 운영 체제의 변경을 위한 것입니다.

Corresponding Onsite Add-on Services

Trip Charge는 다음 Add-on 중 하나 이상과 함께 구매해야 합니다.

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on.
- Onsite Internal Component Add-on.
- Onsite Additional Technician Time Add-on.
- Onsite Operating System or Image Add-on.

고객의 책임

- 서비스 일정은 예정된 Trip Charge가 부과되기 전에 고객이 최종 사용자에게 배포합니다.
- 고객은 예정된 Trip Charge 날짜로부터 늦어도 7일 이전에 일정을 확정하기 위해 일정상의 충돌이 있는 경우 Dell에 통보해야 합니다.
- 현장 서비스를 시작하기 전에 현장에 대한 모든 중요 세부 정보를 Dell이 확보할 수 있도록 필요한 모든 정보를 제공합니다.



Dell의 책임

- Dell은 고객과 협력하여 구매한 서비스와 Add-on의 범위를 검토합니다.
- 고객의 각 구축 사이트에 대한 사이트 및 일정 정보를 수집합니다.

서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

첨부서 E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

서비스 개요

본 Onsite Add on Service는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 대로 여러 최종 사용자("Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service") 간에 일반적으로 네트워크를 통해 공유되는 비지원 대상 제품 디바이스의 현장 설정을 제공합니다.

서비스 기능

네트워크 디바이스 설치

네트워크 디바이스 설치에는 네트워크 생성 디바이스(예: 무선 라우터), 데스크 사이드가 아닌 네트워크 디바이스(예: 중앙 집중식 공유 사무실 네트워크 프린터), 디스플레이 디바이스(예: 네트워킹 기능이 있는 TV) 또는 지원 대상 제품에 직접 연결된 로컬 주변 기기(예: 스캐너)가 포함되며 최대 45kg(100 lbs) 중량까지 지원됩니다. Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service는 다음 사항을 포함합니다.

- 디바이스를 박스에서 꺼내고 물리적으로 설정.
- 전원 코드를 전원에 연결.
- 서비스를 완료하는 데 필요한 경우 네트워크 케이블 연결.
- Deployment Services가 제공되는 건물 내 수거 구역으로 모든 상자와 포장재, 잔해물 이동.
- 설치 장소를 청소하여 실질적으로 원래 상태로 복원.

네트워크 생성 디바이스

네트워크 생성 디바이스를 설치하는 경우 본 서비스에 다음 기능도 포함됩니다.

- 기본 최종 사용자 네트워크 구성(무선 또는 유선).
- 고객이 요청하는 경우 보안 설정 구성.
- 고객이 요청하는 경우 피어-투-피어 작업 그룹 구성.
- 지원 대상 제품이 새 네트워크에 연결할 수 있는지 테스트.



데스크 사이드가 아닌 네트워크 디바이스

데스크 사이드가 아닌 대형 네트워크 디바이스를 설치하는 경우 본 서비스에는 다음 기능도 포함됩니다.

- 기존 네트워크에 연결(예: 도메인 기반 또는 피어-투-피어).
- 서비스를 완료해야 하는 경우 디바이스를 도메인에 연결하고 IP 주소 발급.
- 적절한 기능을 확인하기 위해 사용할 네트워크 디바이스의 기본 구성.
- 네트워크 디바이스 작동을 확인하는 테스트(예: 공유 네트워크 프린터의 테스트 페이지 인쇄).

디스플레이 디바이스

디스플레이 디바이스를 설치하는 경우 본 서비스에 다음 기능도 포함됩니다.

- 디바이스를 입력 및 출력 소스에 연결.
- 사용할 디바이스의 구성(예: 초기 설정, 색상 설정 조정 등).
- 고객이 요청하는 경우 사전 설치된 고객 제공 스탠드 또는 마운팅 하드웨어에 디바이스 배치.
- 고객이 요청하는 경우 기존 네트워크에 연결.

로컬 주변 기기

로컬 주변 기기 설치의 경우 본 서비스에 다음 기능도 포함됩니다.

- 적절한 기능을 확인하기 위해 사용할 로컬 주변 기기 디바이스의 기본 구성.
- 고객이 요청하는 경우 네트워크 공유 활성화.

해당 Base Services

Onsite Add-on Service는 다음 기본 서비스 중 하나와 함께 구매해야 합니다.

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- Onsite Base Service 구매.
- 설치할 디바이스별로 Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service 구매.
- 서비스를 완료해야 하는 경우 본 서비스를 시작하기 전에 스탠드, 마운팅 하드웨어 또는 기타 특수 하드웨어 제공.
- 본 서비스를 시작하기 전에 적절한 케이블 연결, 전원 및 고객 네트워크를 사용할 수 있고 액세스할 수 있는지 확인.



서비스 제외 사항

- 중량이 최대 45kg(100 lbs)를 초과하는 현장 네트워크 또는 공유 디바이스 설치.
- 특수한 톨 또는 구성이 필요한 디바이스(예: 전원, 입력/출력, 네트워크 등)에 대한 새 케이블 연결/배선 실행.
- 경량 구성 또는 특수 톨이 필요한 설치.
- 엔터프라이즈 또는 서버 네트워크 설치(예: 도메인 생성).
- 주변 기기 작동에 필요하지 않은 소프트웨어 설치.
- 주변 기기 소프트웨어의 구성 또는 사용자 지정.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 F

Onsite Operating System or Image Service

서비스 개요

본 Onsite Add-on Service는 지원 대상 제품의 운영 체제를 설치 또는 변경하거나, 본 첨부서에 구체적으로 명시된 지원 대상 제품("Onsite Operating System or Image Service")에 이미지를 로드하는 서비스를 제공합니다.

서비스 기능

OS(Operating System) 설치 또는 업그레이드

- 지원 대상 제품의 OS 설치(또는 재설치).
- 새 지원 대상 제품을 부팅하고 OS가 성공적으로 설치되었는지 확인.

이미지 로드

- 고객이 제공한 이미지를 지원 대상 제품에 로딩.
- OS 이미지가 성공적으로 설치되었는지 확인하기 위해 기본적인 기능 테스트 수행.
- 이미지는 고객이 제공한 미디어 또는 가능한 경우 네트워크를 사용하여 로드할 수 있음.

소프트웨어 설치

- 고객이 제공한 인터넷 다운로드, 수동 스크립트, USB 또는 CD/DVD로 지원 대상 제품 애플리케이션 설치.



해당 Base Services

Onsite Operating System or Image Service는 다음 기본 서비스 중 하나와 함께 구매해야 합니다.

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- Onsite Base Service 구매.
- 운영 체제 또는 이미지를 설치해야 하는 디바이스별로 Onsite Operating System or Image Service 구매.
- 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 소프트웨어 애플리케이션 및 운영 체제 설정이 고객 요구에 따라 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다.
- SPOC와 함께 이메일을 통해 작업 지침을 검토하고 승인하여 정확성과 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 기술 지원 담당자가 고객 사이트에 도착하면 필요한 모든 라이선스, 적절한 수량의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공합니다.
- Dell은 애플리케이션 설치에 필요한 경우 고객의 네트워크를 활용하여 서비스를 수행할 수 있어야 합니다.
- 애플리케이션 로드 시 데스크탑에서 표준 이더넷 100MB T 베이스 스위치 서브넷을 제공하고 5~10MB/sec를 처리할 수 있어야 합니다.
- 설치 중인 OS 또는 로드할 이미지에 대한 지원 제품 호환성 요구 사항이 충족되는지 확인하고 검증합니다.
- 필요한 경우 이미징 프로세스에 필요한 모든 소프트웨어, 하드웨어, 관련 장비(예: 랙, 라우터, 케이블 등) 및 네트워크 서버 액세스를 제공합니다.
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 소프트웨어 라이선스와 드라이버 제공
- 지원 대상 제품에 데이터나 프로그램이 있는 경우 모든 데이터나 프로그램을 백업합니다. Dell은 맞춤형 BIOS 설정과 관련된 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 애플리케이션 설치가 요청된 경우 애플리케이션 설치를 수행하는 데 필요한 소프트웨어(예: 스크립트, USB 또는 CD/DVD)를 Dell에 제공합니다.
- 구매 대상인 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 소프트웨어 애플리케이션이 작동하는지 테스트 및 확인. Dell은 고객이 소프트웨어 호환성을 테스트 및 확인하지 않아 소프트웨어 설치 프로세스 중에 발생하는 오류 또는 비호환성 문제에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 고객은 필요한 모든 소프트웨어 라이선스 요구 사항을 제공하고 기술 지원 담당자에게 충분한 양의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공할 책임이 있습니다.
- 애플리케이션 설치에 필요한 경우 서비스를 수행할 수 있도록 기술 지원 담당자에게 고객 네트워크에 대한 액세스 권한을 부여합니다.



- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 지원 대상 제품에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.
- 지원 대상 제품이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.

서비스 제외 사항

- 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 구매.
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상).
- 고객의 이미지 생성 또는 테스트.
- 이미지 로딩에 필요한 미디어 또는 인프라스트럭처 제공.
- 기존 하드웨어 제품 또는 소프트웨어 애플리케이션(OS 제외)의 설치 제거 또는 재설치.
- 재해 복구를 포함한 고객 데이터 백업 또는 고객 데이터 복구.
- 시스템에 애플리케이션을 설치하기 위해 애플리케이션 이전 또는 스크리핑.
- Dell은 운영 체제 또는 이미지 설치를 3회 넘게 시도하지 않습니다.
- Dell은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

첨부서 G

Onsite Internal Component Service

서비스 개요

본 Onsite Add-on Service는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 지원 대상 제품("Onsite Internal Component Service")에 대한 특정 하드웨어 업데이트를 제공합니다.

서비스 기능

본 서비스에는 메모리, 사운드 카드, 비디오 카드, 내부 노트북 키보드, 보조 하드 드라이브 또는 옵티컬 드라이브와 같은 지원 대상 제품의 내부 제거 가능 구성 요소 설치가 포함됩니다.

- 지원 대상 제품의 새시를 엽니다.
- 내부 구성 요소 설치를 완료하는 데 필요한 경우 기존 시스템에서 필요한 구성 요소를 제거합니다.
- 구성 요소를 설치하고 적절히 장착되었는지 확인한 다음 지원 대상 제품을 닫습니다.
- 필요한 모든 케이블을 다시 연결하고 지원 대상 제품의 전원을 켭니다.
- 지원 제품이 구성 요소를 올바르게 식별하는지 확인합니다.
- 필요하면 드라이버를 로드합니다.



해당 Base Services

Onsite Internal Component Add-on은 다음 기본 서비스 중 하나와 함께 구매해야 합니다.

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- Onsite Base Service 구매.
- 하드웨어 업데이트가 필요한 디바이스별로 Onsite Internal Component Add-on Service 구매.
- Dell 기술 지원 담당자가 고객 사이트에 도착하면 설치할 하드웨어 구성 요소 제공.
- 설치할 하드웨어 제공.
- 설치 중인 하드웨어에 대한 호환성 및 지원 대상 제품 요구 사항 확인.
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 소프트웨어 라이선스와 드라이버 제공.
- 모든 데이터 또는 프로그램 백업. Dell은 내부 구성 요소 설치 서비스와 관련된 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대한 책임을 지지 않습니다.

서비스 제외 사항

- 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 구매.
- Dell은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 분리할 수 없는 지원 대상 제품 구성 요소(예: 마더보드에 물리적으로 배선된 구성 요소)의 제거 또는 설치.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 H

Onsite Additional Technician Time Service

서비스 개요

1시간 단위로 제공되는 이 Onsite Add-on Service는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 대로 현장 서비스("Onsite Additional Technician Time Service")의 일부로 추가 기술 지원 담당자 시간을 제공합니다.

서비스 기능

- 미리 정해진 기간 동안 기술 지원 담당자가 고객 중심 클라이언트 구성 작업을 수행합니다.
- Onsite Technician Time 일정은 단일 구축 사이트에서 연속적으로 이루어지며 동일한 영업일에 진행되어야 합니다.



"Onsite Additional Technician Time"은 소프트웨어 구성, 질문에 대한 답변 또는 지원 대상 제품의 사용자 정의와 같은 변경 작업에 사용할 수 있습니다.

해당 Base Services

Onsite Additional Technician Time Add-on은 다음 기본 서비스 중 하나와 함께 구매해야 합니다.

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- Onsite Additional Technician Time에 해당하는 Base Service 구매.
- 서비스 검토 중 Dell 전담 담당자와 함께 원하는 서비스 검토.
- 고객의 현장 위치에서 Dell 기술 지원 담당자에게 한 차례 자세한 지침 제공.
- Onsite Technician Time의 할당된 기간 활동 유지.

서비스 제외 사항

- 클라이언트 구축과 무관한 활동 또는 클라이언트 구축 기술 지원 담당자가 수행할 자격이 없는 모든 서비스.
- 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 프로비저닝.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 I

Onsite Additional Technician Time - Full Day Service

서비스 개요

본 Onsite Base Service는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 대로 구매 시 Base Service로 하루 종일 기술 지원 담당자 시간("Onsite Additional Technician Time - Full Day Service")을 제공합니다.

서비스 기능

- 사전 결정된 기간 동안(예: 설치 후 현장 지원) 고객 지정 클라이언트 구축 작업을 수행하는 기술 지원 담당자.
- Onsite Additional Technician Time - Full Day Service 일정은 단일 구축 사이트에서 연속적으로 이루어지며 동일한 영업일에 진행되어야 합니다.
- Onsite Technician Time은 하루 단위로 제공됩니다.
- 현지 법률에서 금지하지 않는 한 하루 단위는 8시간의 근무 시간으로 간주됩니다.



고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 서비스 검토 중 Dell 전담 담당자와 함께 원하는 서비스 검토.
- 고객의 현장 위치에서 Dell 기술 지원 담당자에게 한 차례 자세한 지침 제공.
- Onsite Technician Time의 할당된 기간 활동 유지.

서비스 제외 사항

- 클라이언트 구축과 무관한 활동 또는 클라이언트 구축 기술 지원 담당자가 수행할 자격이 없는 모든 서비스.
- 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 프로비저닝.
- 본 서비스 설명서의 다른 곳에 정의된 서비스의 수행.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

