



## 서비스 설명서

### ProDeploy for Client and ProDeploy Plus for Client

#### 소개

이 문서와 그 첨부서("서비스 설명서")는 (1) ProDeploy for Client, (2) ProDeploy Plus for Client (3) 선택 가능한 Add-on 서비스의 서비스 기능(각각 또는 총칭하여 "서비스")에 대한 내용을 기술합니다. Dell의 ProDeploy Client Suite("ProDeploy Client 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

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

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.

ProDeploy Client Suite의 서비스 계층마다 해당 서비스의 기능을 세부적으로 설명하는 첨부 문서가 본 서비스 설명서와 함께 제공됩니다. ProDeploy Plus for Client를 구매하는 고객에게는 ProDeploy for Client의 모든 서비스 기능이 제공됩니다.



이들 서비스 기능에는 다음이 포함됩니다.

- **ProDeploy for Client Service(첨부서 A):**
  - Single Point of Contact ("SPOC")
  - Deployment Expert Service
  - TechDirect Portal Access
  - Configure BIOS Settings Service.
  - Asset Tagging Service.
  - Ship Box Label Service.
  - Standard Asset Report Service.
- **ProDeploy Plus for Client(첨부서 B):**
  - **ProDeploy for Client에 포함된 모든 서비스 기능**
  - OS and Software Preparation Service: Based on Customer selection, one of these Services is included
    - Ready Image Service(첨부서 C).
    - Custom Image Service(첨부서 D).
    - Connected Configuration Service(첨부서 E).
    - Connected Provisioning Service(첨부서 F).
  - Data Migration Service.
  - Deployment Support Service.
  - Data Erase Service.
  - 자산 재판매 및 재활용 서비스(첨부서 G).
- **Add-on 서비스:** ProDeploy for Client의 Add-on 서비스로 다음의 서비스를 구매할 수 있습니다.
  - Ready Image Service(첨부서 C).
  - Custom Image Service(첨부서 D).
  - 자산 재판매 및 재활용 서비스(첨부서 G).
  - Onsite PC Installation(첨부서 H) - Onsite PC Installation Service는 ProDeploy for Client 및 ProDeploy Plus for Client 모두의 Add-on 서비스로 구매할 수 있습니다.

## 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 따라 Dell에서 서비스를 수행한 후, 고객이 서비스 재수행을 요청할 경우 추가 요금이 부과됩니다.
- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.

본 서비스 설명서는 해당하는 경우 아래에 정의한 바와 같이 프레임워크 계약 조건에 따라 제공되는 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.
- 서비스를 완료하는 데 필요한 주문 제출 후 영업일 기준 3일 이내에 요구 사항 및 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.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행하거나 필요한 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동해야 합니다.
- 서비스에 필요한 모든 리소스의 일정을 조율합니다.

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 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을

포함하여 Onsite PC Installation Service를 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.

**기술 사양 통지 및 면책 조항.** 고객은 서비스에 대한 고객 기술 사양을 결정해야 하며 해당되는 경우 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.

고객은 구매하는 Factory Services에 따른 검사 및 승인을 위해 Dell OFA(Online First Article) service(OFA 제공 여부는 지역에 따라 다름)를 통해 로그인해야 합니다. 고객은 Online First Article service 이용 시 2일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객에게는 고객 현지 시간 기준 2일째 오후 11시 59분에 만료되는 보안 고객 로그인이 제공됩니다. 구성 승인을 위해 Dell Online First Article service 이용을 요청하는 경우 Dell에 이를 통지합니다.

고객은 또한 OFA 검사를 마친 후, 샘플 검토 장치("고객 검토 장치")를 주문하여 검사하고 해당 구성 승인해야 하며 고객 검토 장치를 사용하여 서비스가 고객에게 필요한 방식으로 설계된 대로 작동하는지 조사하고 이를 승인해야 합니다. 고객이 고객 검토 장치를 주문하지 않을 경우, 애플리케이션 버전 불일치, 디바이스 관리자 충돌 또는 기타 서비스 관련 성능 문제가 Dell에서 배송하는 모든 지원 제품에서 발생할 가능성이 높습니다. Dell이 지속적으로 서비스를 제공하고 본 서비스 설명서, 관련 프레임워크 계약 또는 Dell PO(Purchase Order)의 조건에 따라 고객의 대량 주문을 처리할 경우, Dell은 고객이 고객 검토 장치에서 서비스의 주문 및 검증을 통해 사전에 충분히 방지할 수 있는 문제 발생에 대한 책임을 지지 않습니다.

**적시성.** Dell이 범위 및 일정에 따라 서비스를 공급하려면 중요 결정, 필수 정보 및 승인에 대한 고객의 시기적절한 응답이 필요합니다. 고객은 Dell의 서비스 수행에 합당하게 필요한 지침, 정보, 승인 또는 결정을 Dell이 요청할 때 시기적절한 응답을 할 책임이 있음을 인정합니다.

**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.

**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.** 고객은 주문서에 명시된 날짜로부터 2년 동안 Dell의 사전 서면 동의 없이 Dell의 서비스 이행과 관련하여 연락을 주고 받게 된 Dell 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 Dell에서 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.

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

**현장 책임.** 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설과 지원 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 고객이 부담). 충분한 접근이란 넉넉한 작업 공간, 전기, 안전 장비 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 대한 데이터 손실에 대해 책임지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 소유 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 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 형태에 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 빙센트, 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 이외 시간이나 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(특히 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 "개인 식별 정보"(또는 "PII")란 단독으로 또는 다른 정보와 함께 개인을 식별하는 데이터나 정보, 또는 개인의 데이터로 간주되는 데이터, 또는 개인정보보호 법규의 적용을 받는 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 Custom Image Service(첨부서 D), Connected Configuration Service(첨부서 E), 및/또는 Connected Provisioning Service(첨부서 F)와 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. 위의 보증 외에도 Custom Image Service(첨부서 D), Connected Configuration Service(첨부서 E), 및/또는 Connected Provisioning Service(첨부서 F)에 대해 서명된 별도의 수출 허가서("이미지 수출 준수 허가서")가 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.

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 법인과의 프레임워크 계약의 적용을 받고 관리됩니다. 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	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="http://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
캐나다	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)	<a href="http://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (영어) <a href="http://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (캐나다 프랑스어)

고객 위치	Dell의 서비스 구매에 적용되는 약관	
	서비스를 직접 구매한 고객	공인 리셀러를 통해 서비스를 구매한 고객
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 지역/국가별 웹사이트( <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ) 또는 <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *	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( <a href="http://Dell.com">Dell.com</a> ) 또는 <a href="http://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *	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.

고객 위치	Dell의 서비스 구매에 적용되는 약관	
	서비스를 직접 구매한 고객	공인 리셀러를 통해 서비스를 구매한 고객
유럽, 중동, 아프리카	<p>해당 지역/국가별 웹사이트(<a href="https://www.dell.com">Dell.com</a>) 또는 <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a>*</p> <p>프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다.</p> <p>프랑스: <a href="https://www.dell.com/commercial/termsofbusiness">판매 조건   Dell France</a></p> <p>독일: <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>영국: <a href="https://www.dell.com/commercial/termsofbusiness">약관   Dell UK</a></p>	<p>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.</p>

\* 고객은 해당 지역 내에 있는 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 [Dell.com](https://www.dell.com)에 액세스하거나 Dell의 "지역/국가 선택" 웹사이트([Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))에 있는 옵션 중에서 선택하여 해당 지역의 [Dell.com](https://www.dell.com) 웹사이트에 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 설명서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 설명서는 [Dell.com/servicedescriptions](https://www.dell.com/servicedescriptions)에서 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, 구매와 관련해 Dell.com 웹사이트나 Dell 소프트웨어 또는 인터페이스에서 "I Agree(동의함)" 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 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.** 이 서비스 설명서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 아래 단락 2(J)에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 지속됩니다. 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 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.

**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 본 서비스 설명서에 따라 고객에게 부여된 서비스 또는 권리를 제3자에게 양도할 수 없습니다.

- J. 서비스는 구매 후 180일 이내에 만료됩니다.** 관련 법규에 별도로 지정되지 않은 경우와 자산 재판매 및 재활용 서비스를 구매하는 고객(첨부서 G 참조)을 제외한 고객은 본 서비스를 최초 구매한 날로부터 180일("서비스 만료일") 동안 한 번 이용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 DELL의 주문 확인서에 표시된 날짜로 정의됩니다. 만료일 이후에는 귀하가 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주합니다.
- K. 우선순위.** 계약으로 달리 합의하지 않는 한, 본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 설명서, (ii) 계약서의 순서대로 우선순위가 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.
- L. 서비스 설명서 또는 상품 사양서가 아래에 없을 경우,** 현지 Dell 영업 담당자에게 연락하여 해당 국가에서 서비스가 제공되는지 확인하십시오.

## 첨부서 A

### **ProDeploy for Client** Single Point of Contact

#### 서비스 개요

Single Point of Contact ("SPOC") Service는 주문에 포함된 서비스에 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

- 해당 서비스가 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.

## TechDirect Portal Access

본 서비스 설명서에 따라 서비스를 구매하는 고객은 TechDirect 포털에 액세스할 수 있습니다.

고객은 구매한 서비스를 기반으로 이 포털에서 다음을 포함하며 이에 국한되지 않는 많은 구축 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

- Dell이 서비스를 수행하는 데 필요한 기술 사양, 운영 체제 이미지 및 기타 정보 제공.
- 배포 주소 제공 및 현장 작업 지침 검토.
- 설치 세부 정보를 위해 재사용 가능한 프로파일 생성.
- 중요 툴 및 문서 업로드 및 다운로드.

TechDirect는 모든 ProDeploy Client Suite 구축을 위한 세부 사양을 유지합니다. 고객은 TechDirect 포털에서 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 구축 사양을 검토, 확인 및 승인할 수 있습니다.

고객은 Data Erase Service(첨부서 B), Connected Provisioning Service(첨부서 F) 및/또는 자산 재판매 및 재활용 서비스(첨부서 G)를 위해 TechDirect 포털을 사용해야 합니다.

고객이 TechDirect 포털을 사용하는 경우 고객이 구매 및/또는 사용하는 서비스 선택 사항에 해당하는 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 센터 서비스 포털 사용에 대한 Dell의 면책 및/또는 고객의 책임에 대한 가정이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

## Deployment Expert Service

### 서비스 개요

Deployment Expert Service는 현장 또는 원격 서비스 제공과 관련된 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, 기준 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 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.

## Configure BIOS Settings Service

### 서비스 개요

본 Configure BIOS Settings Service는 고객이 새로운 지원 대상 제품이 제조될 때 Dell 표준 BIOS(Basic Input/Output Setting)를 맞춤 구성할 수 있는 편리하고 효율적인 방법입니다. 고객은 Dell에서 관리하고 제공하는 BIOS 선택 항목 집합에서 선택하여 Dell 기본 BIOS 구성에서 벗어나도록 선택할 수 있습니다.

## 고객의 책임

- 지원되는 Dell 시스템에서 요청한 BIOS 사용자 지정이 고객 요구 사항에 따라 작동하는지 테스트 및 확인합니다. Dell은 맞춤형 BIOS 설정과 관련된 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 서비스 수행에 필요한 수출 허가를 취득하기 위해 Dell이 요청하는 모든 합당한 지원을 제공합니다.
- TechDirect를 통해 사용 가능한 BIOS 설정을 선택하거나 SPOC와 협력하여 기술 사양 문서의 고객 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처합니다.
- TechDirect에서 기술 사양 문서를 승인하거나 SPOC에게 반환하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.
- 마크, 브랜드 및/또는 로고를 Dell에 보내서 Dell과 Dell 파트너에게 완벽한 승인 또는 라이선스를 부여하고 고객 요구 사항에 따라 그러한 마크, 브랜드 및/또는 로고를 사용할 수 있는 권리를 부여합니다.

## Dell의 책임

BIOS 맞춤 구성을 포함하는 각 구축의 프로세스는 다음과 같습니다.

- Dell이 BIOS 사용자 지정의 공장 설정을 활성화하는 스크립트를 개발합니다.
- BIOS 사용자 지정 프로세스는 제조 프로세스 중에 테스트됩니다.
- 고객에게 배송하기 전에 BIOS 설정을 적용합니다.

## 서비스 제외 사항

- 타사 소프트웨어 애플리케이션의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- Configure BIOS Settings Service와 관련되지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치
- Dell 표준 BIOS 설정을 벗어난 사용자 지정 BIOS 설정의 생성
- BIOS 설정이 맞춤 구성된 고객 이미지의 문제 해결 또는 기술 지원
- 고객의 이미지 및 맞춤 구성된 BIOS 설정과 호환성을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 추가 약관

- 지원 대상 제품에 따라 일부 BIOS 사용자 지정 설정이 제공되지 않을 수 있습니다. 시스템 유형별로 사용 가능한 BIOS 설정은 TechDirect에서 검토할 수 있습니다. 고객은 시스템 유형별 설정 기능을 SPOC 또는 Dell 영업팀에 문의할 수 있습니다.
- 본 첨부서에 나열된 본 서비스를 통해 구성되지 않은 BIOS 설정은 예고 없이 변경될 수 있습니다. 즉, 본 서비스를 이용하는 것이 일관된 BIOS 설정을 보장하는 유일한 방법입니다.



- Dell은 필수 BIOS 업데이트를 정기적으로 발표합니다. 필수 BIOS 업데이트는 "고정된" BIOS에 적용됩니다. 고객은 새 업데이트된 수준으로 BIOS를 "재고정"할 수 있습니다.

## Asset Tagging Service

### 서비스 개요

Asset Tagging Service를 이용하면 새로 지원되는 Dell 시스템 제조 중에 Dell이 생성한 자산 태그를 편리하게 효율적으로 부착할 수 있으며 시스템/플랫폼 박스 외부(예: 배송 상자와 팔레트)에도 태그 지정을 할 수 있습니다. 고객이 요청할 경우, 제조 프로세스 중에 고객 시스템에 자산 태그 데이터를 포함하도록 시스템 CMOS 메모리를 프로그래밍하는 기능을 이 서비스에 포함할 수도 있습니다.

### 고객의 책임

- TechDirect 또는 SPOC에 다음을 포함한 기술 요구 사항을 제공합니다.
  - 자산 태그의 유형 및 크기.
  - 시스템의 자산 태그 위치.
  - 데이터 필드는 필수입니다.
- Dell에서 자산 태그를 생성하는 경우 자산 태그(고객 자산 범위를 포함하되 이에 국한되지 않음)를 채우는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.
- 자산 태그와 필요한 데이터 필드의 위치가 TechDirect 또는 기술 사양서에 포함되어 있는지 확인합니다.
- 고객은 TechDirect 내에서 또는 기술 사양서를 승인하고 Dell에 반환하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 TechDirect 또는 서면으로 설계를 승인합니다.

### Dell의 책임

- Dell SPOC 또는 Dell 영업팀은 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양서에 문서화합니다.
- Dell 엔지니어는 기술 사양서에 문서화된 대로 자산 태그 또는 CMOS 맞춤형 구성을 개발합니다.
- Asset Tagging Service는 제조 프로세스에서 테스트됩니다.

### 서비스 제외 사항

- 타사 소프트웨어 애플리케이션의 프로비저닝 또는 라이선스 부여.
- Asset Tagging Service와 관련되지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- 고객이 제공한 레이블 재료에 자산 태그 인쇄.
- 고객이 제공한 태그 부착.

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 추가 약관

- 자산 태그 부착 위치는 하드웨어 플랫폼과 자산 태그 유형에 따라 달라질 수 있습니다. 지원 대상 제품 자산 태그 부착 옵션은 Dell 영업 담당자 또는 SPOC에게 문의하십시오.

## Ship Box Label Service

### 서비스 개요

본 박스 레이블 배송("Ship Box Label") 서비스는 고객이 시스템 배송 상자에 맞춤형 데이터를 포함한 인쇄 태그를 적용하는 방법을 제공합니다. 본 서비스에서는 고객이 특정 요구에 가장 적합한 배송 박스 레이블을 맞춤 구성할 수 있습니다.

Ship Box Label Service의 맞춤 구성할 수 있는 구성 요소는 변경될 수 있지만 고유 내용이나 시스템 또는 일반적으로 지원 Dell 정보 시스템으로부터 얻을 수 있는 고객 주문 정보(즉, HDD 크기, RAM, 프로세서, 모델 번호, 고객 PO 번호, 배송 날짜, 자산 번호, 서비스 태그)를 추가로 포함할 수 있습니다.

### 고객의 책임

- Dell에서 자산 태그를 생성하는 경우 자산 태그(고객 자산 범위를 포함하되 이에 국한되지 않음)를 채우는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.
- 주문 발주 시 또는 TechDirect에서 미리 디자인된 배송 박스 레이블을 선택하거나, 사용 가능한 필드 및 레이아웃 옵션에서 선택하거나, SPOC와 협력하여 기술 사양 문서에 고객의 기술 요구 사항을 문서화하고 포착합니다.
- 고객은 TechDirect 내에서 또는 기술 사양서를 승인하고 Dell에 반환하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 TechDirect 또는 서면으로 설계를 승인합니다.

### Dell의 책임

- 레이블을 생성, 인쇄 및/또는 부착합니다.
- Dell에서 명시한 내용(시스템, 주변 기기 등)에 따라 상자 외부에 레이블을 부착합니다. 여러 언어(국제 문자 집합)가 필요할 수 있습니다.
- 모든 패키징 레이블은 크기에 관계없이 각 패키지의 동일 위치에 설치됩니다. 위치는 가장 큰 면 상단입니다. 국가/지역에 따라 요구 조건이 다른 경우 외에 이 규칙은 전체적으로 적용됩니다.

### 서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## Standard Asset Report Service

이 표준 자산 보고("Standard Asset Report") 서비스는 사전 정의된 보고서 세부 정보 시스템과 주문 정보를 생성합니다.

이 보고서는 지원 대상 제품이 고객에게 배송되는 날마다 제공됩니다. Dell은 이 보고서를 Microsoft Excel 스프레드시트(.XLS) 형식으로 제공합니다.

보고서는 이메일로 제공되거나 TechDirect에서 다운로드할 수 있습니다.

자산 보고서에 포함되는 필드: 계정 번호, 자산 태그(해당되는 경우), 새시 설명, 새시 스타일, 회사명, 컴퓨터 이름, CPU, 배송 주소 1, 배송 주소 2, 배송 주소 3, 배송 시/군, 배송 시/도, 배송 우편 번호, 배송 국가, 고객명, 고객 번호, Dell 서비스 태그, 익스프레스 서비스 코드, 하드 드라이브 크기, 설치된 OS, MAC 주소 1, MAC 주소 2, MAC 주소 3, 제조일, 메모리, 모델, 주문 번호(해당되는 경우), PO 번호(해당되는 경우), 주문 날짜, 배송일, 패스스루 MAC 주소, 프로세서 속도, 배송 기한, 보증 만료 3년, 보증 만료 4년 또는 보증 만료 5년.

### 고객의 책임

- 필요한 경우, 서비스 수행에 필요한 수출 허가를 취득하기 위해 Dell이 요청하는 모든 합당한 지원을 제공합니다.
- Standard Asset Report Service가 고객 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.

### 서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 첨부서 B

### ProDeploy Plus for Client

ProDeploy Plus for Client에는 ProDeploy for Client의 모든 서비스 기능과 함께 다음 서비스가 포함되어 있습니다.

- OS and Software Preparation Service
- Data Migration Service
- Data Erase Service
- Deployment Support Service
- 자산 재판매 및 재활용 서비스(첨부서 G에 정의됨)

## OS and Software Preparation Service

### 서비스 개요

Dell OS and Software Preparation Service는 고객이 서비스와 함께 구매한 지원 대상 제품에 운영 체제 및/또는 소프트웨어를 로드하기 위한 다양한 옵션을 제공합니다. 고객이 선택한 옵션은 주문에 포함된 모든 지원 대상 제품에 적용됩니다.

고객은 다음 옵션 중 하나를 선택할 수 있습니다:

- Ready Image Service(첨부서 C에 정의됨)
- Custom Image Service(첨부서 D에 정의됨)
- Connected Configuration Service(첨부서 E에 정의됨)
- Connected Provisioning Service(첨부서 F에 정의됨)

### 고객의 책임

- TechDirect를 통해 지원 대상 제품에 운영 체제 및/또는 소프트웨어를 로드하기 위한 옵션 중 하나를 선택하거나 SPOC에게 서면으로 선택 사항을 전달합니다. 고객이 선택하고 지원 제품 주문이 출시되어 제작된 후에는 변경할 수 없습니다.

### 서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## Data Migration Service

### 서비스 개요

Data Migration Service는 본 서비스 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 기존 시스템(기존 로컬 컴퓨터)에서 새로운 Dell 지원 대상 제품("Data Migration Service")으로 데이터를 마이그레이션합니다. 본 서비스는 고객에게 Dell 제공 데이터 마이그레이션 툴과 자세한 지침을 제공합니다. 데이터 마이그레이션은 고객이 수행합니다.

데이터 마이그레이션은 다음과 같은 다양한 방법으로 수행될 수 있습니다.

- 표준 네트워크 케이블을 통해 기존 시스템에서 새 지원 대상 제품으로 직접
- 고객 네트워크를 통해 기존 시스템에서 새 지원 대상 제품으로 직접
- 기존 시스템에서 고객이 제공하는 저장 위치(파일 공유 또는 USB/외장 드라이브)로, 그런 다음 저장 위치에서 새 지원 대상 제품으로

고객이 Add-on 서비스로 Onsite PC Installation Service도 구매한 경우, 이 서비스는 Dell이 고객을 대신하여 제공합니다. 본 서비스는 새 지원 대상 제품 설치 중 이와 조율하여 제공됩니다. 자세한 내용은 아래의 "Onsite PC Installation Service와 함께 제공되는 추가 약관" 섹션과 첨부서 H를 참조하십시오.

## 고객의 책임

- 데이터 마이그레이션을 수행할 해당 고객 담당자에게 Data Migration Service를 완료하기 위해 Dell에서 제공한 지침 전달.
- Dell에서 제공하는 지침에 따라 데이터 마이그레이션 툴 사용.
- 서비스를 수행하려는 모든 담당자에게 임시 관리자 액세스 또는 관리자 계정 제공.
- 본 서비스가 Onsite PC Installation Service와 함께 제공될 경우 Onsite PC Installation Service(첨부서 H)의 고객 책임 준수.
- 원하는 경우 Data Migration Service를 수행하는 담당자에게 데이터를 전송하기 위한 3.x USB/외부 미디어 제공. 유효한 지원 보증이 있는 지원 Dell 스토리지 플랫폼을 제외하고, 원본 스토리지 어레이 환경에 필요한 문제 해결은 고객의 책임입니다.
- Onsite PC Installation Service와 함께 제공되지 않는 경우(즉, 고객이 Onsite PC Installation Service를 구매하지 않은 경우) Data Migration Service는 제공된 지침과 데이터 마이그레이션 툴을 사용하여 고객 또는 최종 사용자가 수행합니다.

## Dell의 책임

- 지원 대상 제품으로 교체되는 각 고객 시스템에서 사용자 데이터 및 설정을 캡처하고 도메인 사용자 프로파일에 연결된 데이터를 새 지원 대상 제품으로 마이그레이션하는 지침 및 데이터 마이그레이션 툴을 제공합니다.

## 서비스 제외 사항

- Dell이 Dell 담당자의 서비스 이행 및 고객 의무 이행을 위해 지정하는 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 마이그레이션
- 로컬 계정(도메인에 없는)의 사용자 프로파일은 마이그레이션되지 않음
- 도메인 변경을 위한 사용자 계정 데이터 마이그레이션은 지원되지 않음
- 기존 제품 또는 소프트웨어 애플리케이션의 설치 제거 또는 재설치
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 복구
- 이 툴은 애플리케이션 또는 소프트웨어를 이동/복사하지 않습니다. 데이터 마이그레이션의 일부로 시스템에 애플리케이션을 설치하기 위해 애플리케이션 이전 또는 스크립팅.
- 네트워크 인프라스트럭처 구성 또는 문제 해결 관련 작업.

- Data Migration Service는 지원 대상 제품당 한 번만 완료할 수 있습니다.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## Onsite PC Installation Service와 함께 제공되는 경우 추가 약관

- 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.
- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 지원 대상 제품당 100GB가 넘는 데이터 전송
- 불량 섹터로 인한 하드 드라이브 성능 저하, 5400rpm 미만의 속도 또는 과다한 단편화
  - 모든 NIC(Network Interface Card)를 최적의 속도보다 낮은 속도로 설정하는 등 전송 속도를 제한하는 고객 구성 설정
  - 기존 시스템에서 실행 중인 프로세스
  - 네트워크 관련 마이그레이션에 기가비트 NIC용 CAT5e 네트워크 케이블을 사용하지 않음
  - USB 3.x 포트 및 외장 하드 드라이브(최소 USB2.0)를 사용하지 않음
  - 기존 시스템에서 실행 중인 프로세스
  - 네트워크 관련 마이그레이션에 기가비트 NIC용 CAT5e 네트워크 케이블을 사용하지 않음
  - USB 3.x 포트 및 외장 하드 드라이브(최소 USB2.0)를 사용하지 않음
- 데이터 마이그레이션은 PC당 최대 45분의 데스크 사이드 시간으로 제한. Dell은 이러한 작업을 완료하는 데 소요되는 예상 시간을 배포가 시작되기 전과 배포가 진행되는 동안 산정합니다. 현장 작업을 수행하는 데 소요되는 시간이 45분 제한을 초과하는 것으로 파악되는 경우 Dell에서는 고객과 협의하여 데스크 측 작업 시간이 45분 미만이 되도록 지침을 수정합니다.
- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 여러 PC를 설치하는 경우 기술 지원 담당자는 여러 PC에서 데이터를 동시에 마이그레이션합니다.
- 보안상의 이유로 Dell은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. 필요한 경우(데이터 마이그레이션 또는 DMT 설치 프로그램용) 고객이 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- Data Migration Services는 Onsite Installation Service와 동시에 Dell에 의해 동일한 현장 Dell 담당자가 데이터 마이그레이션 툴을 사용하여 수행합니다.
- 이전이 완료되면 현장 기술 지원 담당자가 이전의 무결성을 확인 및/또는 보고.

## Deployment Support Service

### Onsite PC Installation Service와 함께 구매하지 않은 경우 구축 지원 기능

ProDeploy Plus for Client를 Onsite PC Installation Service와 함께 구매하지 않은 경우, Dell은 고객의 요청에 따라 새로운 지원 대상 제품의 설치 및 연결, 최종 사용자 파일 및 시스템 설정 전송, 데이터 삭제, 고객이 제공한 소프트웨어 설치 및 기존 디바이스 제거와 같은 원격 지원을 제공합니다.

#### 지원 대상 제품의 고객 설치 지원

- 배송 상자에서 새 지원 대상 제품의 포장을 풀고 구성 요소의 손상 여부를 검사하도록 원격 안내.
- 고객이 제공한 경우 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 제품의 고객 연결 지원

- 새 지원 대상 제품 부팅 지원 및 고객의 네트워크 연결 디바이스에 대한 네트워크 연결 확인.
- 고객이 제공한 사용자 ID 및 비밀번호를 사용하여 새 지원 대상 제품에 로그온하도록 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 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 통한 기본 도메인 가입 완료 지원.
  - 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 데스크톱 연결 구성.
  - 네트워크 프린터를 새 지원 대상 제품에 매핑.
  - 네트워크 파일 공유 복원.
  - 새 지원 대상 제품의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시.

### 고객이 수행한 Data Migration Service에 대한 지원

- 데이터 마이그레이션에 필요한 소프트웨어의 다운로드, 설치 및 고객이 시작한 실행을 지원합니다.
- Dell은 고객의 데이터 전송을 지원하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.

### 고객이 수행한 설정 전송에 대한 지원

- 설정 마이그레이션에 필요한 소프트웨어의 다운로드, 설치 및 고객이 시작한 실행을 지원합니다.
- Dell은 고객의 설정 전송을 지원하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.

### 고객이 수행한 소프트웨어 설치에 대한 지원

- 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 데스크톱 애플리케이션).
- 고객이 요청하는 경우, 고객이 요청한 대로 소프트웨어 애플리케이션 제거.
- 고객이 요청하는 경우, 소프트웨어 애플리케이션 버전 업그레이드.

### 고객이 수행한 Data Erase에 대한 지원

- 데이터 삭제에 필요한 소프트웨어의 다운로드, 설치 및 고객이 시작한 실행을 지원합니다.

### 고객이 수행한 기존 시스템 설치 제거 지원

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

## Onsite PC Installation Service 유무와 관계없이 구매 시 구축 지원 가능

Dell은 고객, 공급자 및 최종 사용자에게 지원 제품의 설치 및 연결과 관련된 질문이나 문제에 대해 지원 대상 제품의 초기 설치 및 연결부터 30일 지원을 제공합니다.

- 고객은 지원되는 제품을 처음 구축한 후 30일 동안(채팅, 이메일 또는 Dell 기술 지원 담당자가 시작한 경우 전화를 통해) Dell 지원 팀에 문의하고 본 서비스 설명서의 일부로 제공되는 서비스에 관한 모든 문제에 대해 지원을 받을 수 있습니다.
- Dell은 고객 문제에 대한 원격 진단을 위해 고객 또는 공급업체와 협력합니다.
- Dell의 구축 구현으로 인해 발생하는 모든 문제에 대해 Dell은 원격 진단 후 고객 및/또는 공급업체와 협력하여 문제 해결 계획을 마련하고 해당하는 경우 구현을 지원합니다.



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

## 고객의 책임

- 고객은 지원 대상 제품당 하나씩 ProDeploy Plus for Client를 구매해야 합니다.
- 고객은 SPOC가 제공한 링크를 사용하여 구축 지원 페이지를 통해 Dell에 지원을 요청해야 합니다.
- 서비스 수행을 위해 Dell에 합리적이고 시기 적절한 협력을 제공합니다.
- 고객이 전화와 신뢰할 수 있고 안정적인 인터넷을 이용할 수 있어야 합니다.
- 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.
- 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 소프트웨어 애플리케이션 및 운영 체제 설정이 고객 요구에 따라 작동하는지 테스트 및 확인합니다.
- 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 지원 대상 제품을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 구축 날짜 전에 도메인 가입 활성화.
- 고객이 설치할 소프트웨어에 필요한 라이선스와 사용권을 확보해야 합니다. Dell은 규정을 준수했는지 확인하지 않습니다.
- 애플리케이션 로드 시 데스크탑에서 표준 이더넷 100MB T 베이스 스위치 서브넷을 제공하고 5~10MB/sec를 처리할 수 있어야 합니다.
- 데스크탑과 노트북이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 Internet Explorer 7.0(또는 그 이상) 및 공급업체 지원 버전의 Edge, Chrome 및 Firefox를 통해 안정적인 인터넷 액세스가 가능해야 합니다.
- Dell에 문의하기 전에 다음 사항을 준비하십시오.
  - Dell이 적시에 본 서비스를 제공하는 데 필요한 모든 중요한 관련 정보 제공.
  - 컴퓨터를 Active Directory의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입하는 데 필요한 권한이 있는 도메인 계정 자격 증명 제공.
  - 지원 대상 제품이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
  - 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.

- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공.
- 기존 시스템이 필요한 수행할 모든 서비스에 대해 기존 시스템을 사용할 수 있고 완전하게 작동하는지 확인.
- 서비스를 완료하는 데 필요한 경우 기술 지원 담당자가 고객 네트워크에 액세스하여 서비스를 수행할 수 있도록 합니다.
- 외부 미디어가 필요한 경우 고객이 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- 필요한 모든 라이선스, 설치 미디어 및 설치 지침을 필요에 따라 Dell 기술자에게 제공합니다.

## Dell의 책임

- Dell은 고객의 요청에 따라 새로운 지원 대상 제품의 설치 및 연결, 최종 사용자 파일 및 시스템 설정 전송, 데이터 삭제, 고객이 제공한 소프트웨어 설치 및 기존 디바이스 제거와 같은 원격 지원을 제공합니다.
- Dell은 내부 전문가 또는 소프트웨어 파트너 리소스를 활용하여 필요한 지원과 문제 해결에 도움을 줍니다.
- Dell은 고객이 구매한 서비스에 따라 본 첨부서에 나열된 구축 활동에 대해서만 지원을 제공합니다.
- Dell은 고객에게 본 서비스를 수행하기 위해 제공해야 하는 구체적인 정보를 요청할 수 있습니다. 요청된 정보를 제공되지 없는 경우 Dell은 본 서비스를 완료할 수 없습니다.

## 서비스 제외 사항

- 새로운 네트워크 설정
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위 가입, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨.
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결.
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트 제공 또는 실행.
- Active Directory를 설정 또는 구성
- Dell이 Dell 담당자의 서비스 이행 및 고객 의무 이행을 위해 지정하는 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 전송
- 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

- 데스크탑/노트북 운영 체제가 Microsoft Windows 7, Windows 8 또는 Windows 10[또는 이상 버전]이어야 합니다.
- 운영 체제를 미리 로드하거나 설치해야 합니다.
- Dell은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 애플리케이션 설치는 연속적으로 제공되어야 합니다.
- 씬 클라이언트 디바이스에는 사용할 수 없음
- 고객이 서비스 설정 또는 제공에서 문제를 겪는 경우 담당 SPOC에게 문의할 수도 있습니다.

## Data Erase Service

### 서비스 개요

본 서비스는 고객, Dell 리셀러 및 Dell 리셀러 최종 사용자에게 TechDirect 포털의 자체 계정과 연결된 TechDirect 포털(중앙 집중식 콘솔)을 통해 본 Data Erase Service를 사용할 수 있는 옵션을 제공합니다. 고객은 Data Erase Service를 시작하기 위해 디바이스 옆에 누군가(예: 고객 담당자)가 있어야 하는 USB 스토리지 디바이스를 사용하는 독립 실행형 옵션과 Data Erase Service를 시작하기 위해 디바이스 옆에 누군가가 있지 않아도 되는 TechDirect 포털을 사용하는 원격 옵션 중에서 선택합니다.

데이터 삭제를 위해 고객이 선택하는 모든 드라이브의 데이터는 NIST(National Institute of Standards) SP 800-88r1 지침에 따른 방법을 사용하여 초기화됩니다.

Dell 리셀러는 최종 사용자에게 이 Data Erase Service에 대한 액세스 권한을 제공할 수 있지만, 최종 사용자를 대신하여 이 서비스를 관리할 수는 없습니다. 디바이스의 데이터를 삭제할 책임은 최종 사용자에게 있습니다.

고객이 본 Data Erase Service를 구매하는 경우, Dell은 고객이 독립 실행형 옵션이나 원격 옵션을 사용하여 엔드 디바이스 삭제를 준비하도록 지원합니다. 디바이스의 데이터를 삭제할 책임은 고객에게 있습니다.

## 고객의 책임

- 고객은 Dell이 지원 대상 제품 및/또는 기존 시스템의 데이터를 지우는 셀프 서비스 솔루션을 제공하는 것을 인정합니다. 데이터 백업 및 복구에 대한 모든 책임은 고객에게 있습니다. 고객은 삭제된 데이터를 덮어쓰면 복구할 수 없다는 것을 인정합니다. Dell은 서비스와 관련한 데이터 손실, 손상, 데이터 액세스 권한 손실 또는 복구 불가한 데이터에 대해 책임지지 않습니다.
- 삭제를 수행하기 전에 타겟 디바이스에 필요한 모든 데이터 또는 소프트웨어 백업하십시오.
- 고객은 Dell에서 제공하는 솔루션을 사용하여 자신의 드라이브를 삭제할 책임이 있습니다.
- 고객은 삭제를 수행할 특정 고객 담당자에게 툴에 대한 승인 및 액세스 권한을 제공하는 기술 담당자를 지정해야 합니다.
- 고객은 USB 스토리지 디바이스를 사용하는 독립 실행형 데이터 삭제 옵션 또는 TechDirect 포털 경로를 통한 원격 데이터 삭제 옵션 중에서 선택해야 합니다.
- Remote Data Erase 옵션을 사용하려면, 삭제할 드라이브가 포함된 디바이스를 고객의 Dell 내 계정을 사용하여 등록해야 합니다.
- Remote Data Erase 옵션을 사용하려면, 삭제할 드라이브가 포함된 고객 디바이스에 SupportAssist for Business(버전 3.6 이상)를 설치하고 실행해야 합니다.
- Remote Data Erase 옵션을 사용하려면, 삭제할 드라이브가 포함된 디바이스를 전원에 연결하고 삭제 프로세스 동안 네트워크에 연결된 상태를 유지해야 합니다.
- 독립 실행형 데이터 삭제 옵션을 사용하려면, 삭제할 드라이브가 포함된 디바이스를 삭제 프로세스 동안 전원에 연결된 상태를 유지해야 합니다.
- 독립 실행형 데이터 삭제 옵션을 사용하려면, 고객은 삭제 툴의 승인된 사용자에게 최소 1GB의 스토리지 공간이 있는 USB/외장 미디어를 제공해야 합니다.
- 고객은 자신의 계정에서 서비스 수행을 위해 지침, 자격 증명 및 데이터 삭제 소프트웨어를 다운로드할 수 있는 링크를 이메일로 보낼 수 있습니다.
- 고객은 온라인에서 삭제 인증서에 액세스하기 위해 독립 실행형 데이터 삭제 옵션에서 생성된 파일을 TechDirect 포털에 업로드할 책임이 있습니다.
- 제공된 소프트웨어는 TechDirect 포털에서 요청된 수의 드라이브/하드 드라이브에만 사용해야 합니다. 모든 오용은 엄격히 금지됩니다.
- 고객이 작동하지 않는 하드 드라이브 또는 불량 섹터로 인해 장애를 경험하는 경우 Dell 영업 담당자에게 문의하여 장애가 발생한 드라이브를 물리적으로 폐기할 수 있습니다. (일부 지역에는 본 서비스가 제공되지 않습니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.)

## Dell의 책임

- Dell은 고객이 USB 스토리지 디바이스를 사용하여 독립 실행형 삭제를 사용하거나 TechDirect 포털을 통한 원격 삭제를 사용하여 NIST 표준에 따라 앤드 디바이스에서 데이터를 삭제할 수 있는 솔루션을 제공합니다.

- 본 Data Erase Service를 구매한 고객은 TechDirect 포털을 통해 솔루션에 액세스할 수 있습니다.
- 이 서비스는 구매일로부터 180일 동안 제공되며 해당 기간이 지나면 만료됩니다.
- 고객은 TechDirect 포털에 표시되는 각 Data Erase Service 크레딧으로 하나의 고유한 드라이브를 삭제할 수 있습니다. 다른 서비스에는 Data Erase Service 크레딧을 사용할 수 없습니다.
- 삭제 기능은 NIST SP 800-88r1 표준을 준수합니다.
- Dell은 TechDirect 포털을 통해 고객이 수행한 모든 삭제 활동에 대한 요약 보고서를 제공합니다.
- 본 솔루션은 드라이브별로 한 번씩 사용하게 되어 있으나, Dell의 재량에 따라 일정 기간 또는 본 서비스가 만료될 때까지 동일 디바이스에서 솔루션을 반복적으로 사용할 수 있습니다.

## 서비스 제외 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 추가 약관

- 고객은 Data Erase Service 이행을 위해 사용되는 Data Erase 소프트웨어에 액세스할 수 있는 권한이 있지만, Data Erase 소프트웨어 공급자가 허가한 최종 사용자는 아닙니다. 고객의 Data Erase 소프트웨어 액세스 및 사용은 TechDirect 포털을 사용한 Data Erase 설정 및 시작을 위해 본 서비스 첨부서에 설명된 특정 프로세스로 제한됩니다. 고객이 본 서비스 첨부서에 기술된 사용 및 액세스에 위배되는 방식으로 Data Erase 소프트웨어를 복사, 사용하거나 이에 액세스하려고 시도하는 경우, 고객은 적절한 라이선스, 지적 재산권 또는 고객의 해당 위배 방식과 관련된 기타 허가, 규제 인증 또는 승인을 획득하지 못한 데 따른 제3자의 청구 또는 조치에 따른 요구에 대해 Dell을 변호하고 면책하며 해를 입지 않도록 합니다.
- 고객은 Data Erase Service가 이행되기 전에 지원 대상 제품 및/또는 기존 시스템이 TechDirect 포털에서 올바르게 반영 및 구성되었음을 확인해야 할 단독 책임을 갖습니다. TechDirect 포털에서 고객이 볼 수 있는 지원 대상 제품 및/또는 기존 시스템의 잘못된 구성은 고객의 책임입니다. 본 Data Erase Service를 사용하여 성공적으로 초기화될 수 없는 지원 대상 제품 및/또는 기존 시스템에 대해 데이터 보안 조치(법에서 요구하는 데이터 보안 표준 준수를 포함하되 이에 한정되지 않음)를 시작하기 위해 적절한 대안 조치를 수행할 책임은 고객에게 있습니다. 고객은 i) Data Erase Service가 이행되기 전에 지원 대상 제품 및/또는 기존 시스템이 올바르게 반영되고 구성되었음을 올바르게 확인하지 못한 데 따른 모든 주장 및 ii) Data Erase Service를 이용하여 성공적으로 초기화하지 못한 지원 대상 제품과 관련한 모든 주장으로부터 Dell을 면책, 변호하며 해를 입지 않도록 합니다. 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.

- BitLocker, DDPE(Dell Data Protection Encryption)와 같은 여러 데이터 암호화 기술이 Data Erase Service 소프트웨어와 호환되는 것으로 입증되었습니다. 그러나 모든 데이터 암호화 기술이 같지 않고, 고객의 암호화 기술이 Data Erase Service 실행을 방해하는 경우 Dell은 Data Erase Service를 완료할 수 없습니다.
- 고객의 특정 하드웨어 구성으로 인해 Data Erase Service 소프트웨어가 Data Erase Service 실행을 완료하지 못하고 고객이 본 Data Erase Service를 효과적으로 사용하는 능력에 영향을 미칠 수 있습니다. 고객은 추가 세부 정보를 Dell 영업 담당자에게 문의해야 합니다.

## 중요한 추가 조건

### 책임

해당 지역 법률에서 별도로 규정하지 않을 경우, 본 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 삭제를 제대로 수행하지 못한 시스템 하드 드라이브에서 데이터가 무단으로 공개되는 경우를 제외하고 본 서비스 설명서에 명시된 프로세스에 따라 데이터 삭제 요약에서 데이터 삭제 성공으로 인증된 하드 드라이브의 장비에 상주하는 데이터의 보안 또는 기밀 유지에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 이러한 경우 Dell은 본 서비스 설명서에 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.

## 첨부서 C

### Ready Image Service

#### 서비스 개요

Dell Ready Image Service는 고객의 최종 사용자 컴퓨팅 제품을 지정된 Windows Professional 버전, 기본 언어, 언어 팩 및 기본 Windows 운영 체제 설치에 적합한 플랫폼 드라이버로 구성하는 기능을 제공합니다.

## 해당 서비스

- 고객은 ProDeploy Plus for Client에 본 Ready Image Service를 포함하도록 선택할 수 있습니다. 고객은 첨부서 B에 정의된 대로 OS and Software Preparation Service의 일부로 지정된 옵션 중 하나만 선택할 수 있습니다.
- 고객은 본 Ready Image Service를 ProDeploy for Client의 Add-on 서비스로 구매할 수 있습니다.

## 고객의 책임

- TechDirect에서 Windows Professional 버전, 기본 언어 및 언어 팩을 선택하거나 SPOC와 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양 문서로 문서화하고 캡처합니다.
- 고객이 TechDirect에서 정확성을 검증하고 요구 사항을 승인하여 확인합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 TechDirect 또는 서면으로 설계를 승인합니다.
- 고객은 Ready Image Service를 사용하는 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다.

## Dell의 책임

- 지원 대상 제품 배송 전에 선택한 Windows Professional 버전, 기본 언어 및 언어 팩을 적용합니다.

## 추가 조항

- 서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다.
- 고객은 이미지를 소유하지 않습니다. 고객은 이미지 설치를 허용하는 본 첨부서에 나오는 서비스에만 액세스할 수 있습니다.

## 서비스 제외 사항

- Ready Image 내에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- Ready Image Service와 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- Dell에서 제공하는 옵션 이외의 Ready Image 맞춤 구성.
- 고객별 Ready Image 테스트를 위한 문제 해결 또는 기술 지원.
- Ready Image와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.



## 첨부서 D

### Custom Image Service

#### 서비스 개요

Custom Image Services는 새 지원 대상 제품 구매와 관련하여, 고객이 운영 체제("이미지")와 관련된 일련의 관련 소프트웨어 애플리케이션 및 설정을 맞춤형으로 개발하기 위한 편리하고 효율적인 방법입니다. Dell Custom Image Service 프로세스는 Dell 공장에서 설치할 고객 이미지를 검증하고 테스트합니다. Dell은 제조 프로세스에서 이미지를 로드하고 고객의 지원 대상 제품에 고객 이미지를 적용할 수 있게 합니다.

#### 해당 서비스

- 고객은 ProDeploy Plus for Client에 본 Custom Image Service를 포함하도록 선택할 수 있습니다. 고객은 첨부서 B에 정의된 대로 OS and Software Preparation Service의 일부에 지정된 옵션 중 하나만 선택할 수 있습니다.
- 고객은 본 Custom Image Service를 ProDeploy for Client의 Add-on 서비스로 구매할 수 있습니다.

#### 고객의 책임

- 로드할 이미지의 복제본을 보관합니다. Dell은 이미지나 지원되는 하드웨어 플랫폼의 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 이미지가 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다.
- 해당하는 경우 이미지에는 기술 사양 양식에 설명된 하드웨어를 지원하는 데 필요한 모든 드라이버가 포함되어 있어야 합니다. Dell Image Assist 툴 또는 공장 이미징 부팅을 위한 맞춤형 작업 시퀀스 배포를 사용하여 제공되는 동적 이미지에는 완전한 드라이버 지원이 필요하지 않습니다.
- 이미지에 개인 식별 정보가 없는지 확인합니다.
- TechDirect 포털을 통해 요청된 정보를 제공하거나 SPOC와 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양 문서로 문서화하고 캡처합니다.
- TechDirect에서 승인하거나 Dell에 기술 사양을 반환하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.

- 고객이 Dell에 이미지를 제출한 국가 밖으로 Dell이 제출 이미지를 수출할 수 있음을 인증하는 이미지 수출 규정 준수 허가서를 작성합니다.
- 이미지를 Dell에 제공합니다. 이미지는 Dell FTA(File Transfer Application), Dell Image Assist 또는 DVD/USB 미디어 또는 하드 드라이브로 우편 발송하여 Dell에 제출할 수 있습니다.
- 구성 승인을 위해 Dell Online First Article service 이용을 요청하는 경우 Dell에 이를 통지합니다. 고객은 2일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객 로그인 정보는 고객 현지 시간 기준 2일째 오후 11시 59분에 만료됩니다.
- 운영 체제가 Dell OEM이 아닌 경우 운영 체제의 제품 키를 제공합니다.
- 이미지를 승인하고 후속 이미지 개정을 승인합니다.
- 고객은 Custom Image Service를 사용하는 Dell 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다.

## Dell의 책임

- Dell 엔지니어는 공장에서 고객의 이미지를 로드하고 고객이 요청하는 모든 맞춤 구성을 설정할 수 있습니다.
- Dell 제조 프로세스 내에서 이미지를 검증 및 테스트하여 초기 제조 시스템 구축하는 중에 고객 이미지가 제대로 로드되도록 합니다.
- 제조 공장 프로세스에서는 Dell에 공급된 대로 이미지를 복제합니다.

## 추가 약관:

- 이미지는 Dell Image Assist 또는 Microsoft 툴 세트를 사용하여 만든 Windows 이미징 파일 형식(WIM) 내에 제공해야 합니다. 다른 이미징 툴을 사용할 때의 기능은 SPOC에게 확인하십시오. 고객은 자신의 이미징 툴을 선택하고 라이선스를 부여할 책임을 집니다.
- 본 서비스는 선택된 비소비자용 Microsoft Windows 운영 체제 및 특정 Linux 변형 버전과 같은 주요 운영 체제를 사용하여 제작된 이미지에 사용할 수 있습니다. 다른 운영 체제의 기능에 대해서는 SPOC에게 문의하십시오.
- 구매할 구성을 위해 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 이미지를 검증해야 합니다. 고객에게 지원되는 특정 하드웨어 플랫폼/구성이 없는 경우, 고객은 이미지를 구축 및 테스트할 때 사용할 시스템을 구매해야 합니다.

## 서비스 제외 사항:

- 이미지 내에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여.
- 구성 이미징 서비스와 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- 이미지 생성.
- 이미지 생성에 대한 기술 지원 또는 문제 해결.
- 이미지와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 첨부서 E

### Connected Configuration Service

#### 서비스 개요

Dell Connected Configuration Service를 이용하면 고객의 Systems Management Software("Customer Deployment Solution") 인스턴스를 Dell 시설 내에서 안전한 인터넷 연결을 통해 운영할 수 있습니다. 고객은 Dell 시설에서 가상으로 또는 물리적으로 호스팅되는 환경에 직접 액세스하여 고객의 구축 솔루션을 저장하고 관리할 수 있습니다. 또한 고객은 고객이 시스템을 수신하고 고객 네트워크에 연결한 후에만 수행할 수 있는 Dell 시설 내부의 구성 작업을 완료할 수 있습니다.

#### 해당 서비스

- 고객은 ProDeploy Plus for Client에 본 Connected Configuration Service를 포함하도록 선택할 수 있습니다. 고객은 첨부서 B에 정의된 대로 OS and Software Preparation Service의 일부로 지정된 옵션 중 하나만 선택할 수 있습니다.

#### 서비스 절차 및 Dell의 책임

Connected Configuration Service는 본 서비스 설명서의 다른 지원되는 서비스와 함께 작동하며 일부 지원 대상 제품에서 구매할 수 있습니다. 고객의 구축 솔루션은 Dell 구성 센터에서 호스팅되며 보안 터널을 통해 고객의 네트워크에 연결됩니다. 이 보안 연결은 고객 환경과 Dell/공급업체 운영 환경을 서로 연결하는 게이트웨이 형태로 제공되며 초당 최대 5메가비트의 대역폭을 지원합니다. 고객은 보안 터널을 사용하여 구축 옵션을 보다 세부적으로 사용자 지정할 수 있습니다. 사용자 지정 대상에는 암호화 및 기타 보안, 액세스 기능, 역할 기반 관리, Active Directory 검색 및 기타 네트워크, 데이터베이스, 보안 구성이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다. 구축 프로세스에서 구성되는 지원 대상 제품별로 자동화된 작업 시퀀스를 시작해서 완료하기 위한 처리 시간과 기술 지원 담당자 지원



시간은 각기 4시간과 10분으로 제한됩니다. 주문 이행을 위해 필요한 용량은 범위 설정 프로세스에서 Dell과의 협의를 통해 정의된 고객의 예상 유닛 볼륨과 고객 구축 솔루션의 기능을 기준으로 계산됩니다. 여기에는 장치당 평균 구축 시간과 동시에 구축할 수 있는 최대 장치가 포함됩니다. 서비스는 고객이 제안한 OS 구축 솔루션을 Dell이 검증하여 결정됩니다. 검증의 과정에서 Dell은 고객과 협력하여 OS 프로비저닝 프로세스와 관련된 고객 환경의 정보를 수집하고 분석합니다.

구축 솔루션은 고객의 실제 하드웨어 또는 가상 머신을 사용하여 구성할 수 있습니다. 물리적 하드웨어 솔루션을 사용할 경우 Dell 구성 센터에 통합할 구축 솔루션 및 관련 고객 소유 하드웨어를 고객이 직접 제공할 수 있습니다. 가상 머신 솔루션을 사용할 경우 고객이 구축 환경의 VHD(Virtual Hard Disk)를 생성해 Dell에 제출합니다. 이 VHD는 Dell이 설계하고 관리하는 호스팅 인프라스트럭처에 로드됩니다.

고객 주문은 Dell 영업 프로세스를 통해 처리되고 표준 Dell 제조 프로세스를 거치게 됩니다. 고객이 선택하는 추가 지원 서비스는 제조 공정에서 이행되며 본 Connected Configuration Service 범위에 포함되지 않습니다.

## 추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다. Dell 및 고객이 Connected Configuration Service 프로젝트의 범위를 지정하는 데 사용하는 볼륨 가정 중 어느 것이 서비스의 성능을 완료하기 위해 설정된 요구 사항을 현저히 벗어난 경우(고객의 예측된 단위 볼륨, 장치당 평균 구축 시간, 고객의 구축 솔루션을 사용하여 동시에 구축할 수 있는 최대 장치 및/또는 작업에 추가 시간이 필요한 구성 요소 포함) Dell은 이러한 변경 사항을 반영하도록 가격 및 이행 용량을 조정할 수 있습니다.

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 Dell 지원 제품 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 성실히 협조합니다.

Dell이 시설 환경 내에서 할당된 시간 내에 서비스를 수행하는 데 방해가 되는 문제나 오류가 고객에 의해 발생하는 경우 Dell은 고객과 협력하여 장애 지점 또는 단순화된 작업 순서에 따라 해당 장치를 "있는 그대로" 발송합니다. "있는 그대로" 장치를 수령하는 고객은 자체 환경 내에서 장치의 구성 완료를 수행할 책임이 있습니다. 오류 확인이 Dell에 다시 제공되지 않으면 향후 주문이 지연될 수 있습니다.

## 서비스 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- 고객을 대신하여 작업 순서, 이미지 또는 기타 고객 콘텐츠("고객 콘텐츠")를 Dell에서 생성.
- 고객 구축 솔루션 또는 고객 소프트웨어에 대한 Dell의 지원 또는 유지 보수. 단, 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약이 있는 고객 구축 솔루션은 그러한 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약에 따라 Dell의 서비스를 받게 됩니다.
- 데이터 마이그레이션 서비스.
- 고객만을 위한 지적 재산의 개발.
- 지원 대상 제품 자산 데이터의 사전 프로비저닝.
- 고객 구축 솔루션 문제 또는 오류 해결.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## Connected Configuration Service와 관련한 고객 책임 및 기술 요구 사항

고객이 실제 하드웨어 또는 가상 머신 기반 서비스 솔루션을 구매하고 활성화하고 사용하려면 최소한 다음 요구 사항과 책임을 충족해야 합니다. 이러한 Connected Configuration Service와 관련된 고객의 책임에서 요구하는 항목이나 작업을 고객이 제공 또는 수행하지 않을 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다.

고객 "최종 사용자"가 타사(예: 계약업체, 에이전트, SI(System Integrator) 및/또는 채널 파트너)를 활용하는 경우, "고객 파트너"는 고객 최종 사용자가 활용하는 타사("고객 최종 사용자")를 의미합니다.

- 고객 파트너의 책임(해당되는 경우):
  - 본 서비스 설명서에 명시된 대로 모든 고객 책임을 고객 최종 사용자에게 서면으로 전달합니다.
  - 모든 커뮤니케이션을 용이하게 하고, 지침을 설정하거나, Dell을 고객 최종 사용자와 직접 협력하도록 지정합니다.
  - 서비스를 완료하는 데 필요한 결과물(고객 작업 지침, VPN 고객 요구 사항 문서, 고객 구축 솔루션[물리적 또는 가상] 등)을 제공하거나 고객 최종 사용자가 제공하도록 합니다.

- 고객은 각 지역별 Connected Configuration Service 환경의 설정 및 유지 보수를 지원하는 데 필요한 단일 연락 담당자("고객 담당자")와 기술 연락 담당자("기술 담당자")를 지정합니다.
- 이러한 고객 담당자는 서비스 기간 동안 고려해야 하는 인프라스트럭처 구성 요소에 대한 실용적 지식을 갖추고 다음과 같은 지원을 제공해야 합니다(단, 이에 국한되지 않음).
  - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제 확인 및 해결을 위해 기술 및 비즈니스 연락 담당자에 대한 접촉은 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
  - 고객 담당자는 모든 범위와 관련된 질문이나 요청을 비롯하여 고객과 Dell 간의 모든 커뮤니케이션이 관련 Dell SPOC를 통해 이루어지도록 하는 역할을 합니다.
  - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제에 대해 기술 및 비즈니스 연락 담당자는 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
  - 고객 담당자는 필요한 회의 및 제공 서비스 프레젠테이션에 주요 고객 담당자가 참여하도록 합니다.
  - 고객 담당자는 필요한 프로젝트 요구 사항 및 정보, 데이터, 결정 사항, 승인을 확보하여 제공합니다.
- 고객은 솔루션 범위 설정 프로세스에서 Dell과의 협의를 통해 정의된 안전하고 적절한 구축 솔루션을 구성하는 데 필요한 모든 하드웨어와 소프트웨어를 제공할 책임이 있습니다. 정의된 솔루션은 예상 지원 대상 제품 구축 볼륨을 지원해야 합니다.
- 고객은 Connected Configuration Services의 제공 대상 지역 Dell 구성 센터별로 구성된 구축 솔루션(고객 하드웨어 및/또는 고객 소프트웨어, 및/또는 모든 고객 콘텐츠 포함)을 1개 제공합니다.
- 고객은 고객 소프트웨어 및 하드웨어에 대한 모든 유지 보수, 보안, 관리, 모니터링 및 지원에 대한 책임을 지며, 고객 소프트웨어 및/또는 하드웨어와 관련된 지원 또는 유지 보수 문제가 발생할 경우 그러한 지원 또는 유지 보수 문제가 해결될 때까지 Dell의 서비스 이행 의무를 유예한다는 데 동의합니다.
- 고객은 고객 네트워크와 각 Dell 구성 센터 간에 보안 네트워크를 구현하고 유지 보수합니다. 보안 네트워크 연결은 최소한 Dell 사이트 간 VPN 보안 요구 사항을 충족해야 합니다.
- 고객은 4시간 내에 전체 프로세스가 완료되고, 지원 대상 제품 구축을 초기화하고 완료하는 기술 지원 담당자의 작업이 10분 이내에 완료될 수 있도록 PXE(Preboot Execution Environment) 구축 프로세스를 설정 및 관리할 책임이 있습니다.
  - 고객은 다음을 책임집니다.

- PXE 부팅 환경 설정
- 구매할 지원 대상 제품 하드웨어 플랫폼의 테스트/검증. 고객은 새 지원 대상 제품 하드웨어 플랫폼으로 전환하기 전에 서비스 없이 새로운 플랫폼을 구매하고 고객의 OS 배포 솔루션 내에서 새 모델 및 드라이버 패키지를 통합 및 테스트해야 합니다. 운영 체제는 고객의 OS 배포 솔루션(베어 메탈 배포)으로 제공해야 합니다. 시스템에서 기존 OS/이미지를 요구하는 것에 의존할 수 없습니다.
- 시스템에 네트워크 포트(RJ-45)가 없는 지원 대상 제품 하드웨어 플랫폼은 Dell 구성 센터에서 승인한 USB-NIC 네트워크 어댑터를 사용하여 PXE 배포 프로세스를 검증해야 합니다. 특정 네트워크 어댑터 지원 가능 여부는 SPOC를 통해 확인해야 합니다.
- 고객은 지원 대상 제품 OS 배포판을 초기화하는 절차, OS 배포판 초기화가 완료되었는지를 명확하게 확인하기 위한 지침, 출고 전 시스템 종료 절차, 지원 대상 제품 구축 중 오류 발생 시 취해야 할 문제 해결 절차 등이 수록된 지원 대상 제품 OS 배포판 작업 지시서를 제공하고 관리할 책임이 있습니다.
  - 지원 대상 제품 OS 구축 작업 지침에는 Dell 공장 기술 지원 담당자가 구축을 시작하고 성공적으로 완료했는지 확인하는 명확한 지침과 스크린샷을 포함해야 합니다.
  - 고객의 작업 시퀀스 및 작업 지침에는 작업 시퀀스의 최종 작업 중 하나로 "완료 화면"이 포함되어야 합니다. 이 "완료 화면" 대화 상자는 공장 기술 지원 담당자가 성공적인 완료를 확인하는 품질 검사입니다. 기술 지원 담당자가 작업을 수행할 때까지 "완료 화면"은 화면에 남아 있어야 합니다.
- 고객은 고객 구축 솔루션 및 시스템 구축, 드라이버 및 운영 체제 업데이트를 최신 상태로 유지하고 Dell 구성 센터에서 호스팅하는 시스템 관리 환경에서 지원 대상 제품 구축에 필요한 콘텐츠를 사용합니다. 고객은 지원 대상 제품 구축을 위한 자체 호스팅 시스템 관리 환경을 활용하여 네트워크 트래픽을 최소화하고 시스템 배포 처리 시간을 줄여야 합니다.
- 고객은 고객 배포 솔루션과 관련된 장애를 지원하고 문제를 해결할 책임이 있습니다. 고객 배포 솔루션에 장애가 발생하면 고객 주문의 배송이 지연되거나 **Dell에서 작업 시퀀스를 줄여서 처리하거나 "있는 그대로" 고객 장치를 배송해야 할 수 있습니다.** 고객은 주문 지연을 최소화하거나 제공되는 서비스가 줄어들지 않도록 지원 요청에 신속하게 응답해야 합니다. 고객은 기본 연락처를 사용할 수 없는 경우를 위해 일반 지원 연락처 및 에스컬레이션 연락처를 제공해야 합니다. 고객은 다음 사항을 지원하고 문제를 해결할 책임이 있습니다.
  - 다음과 같은 경우에 사용할 이메일 배포 목록, 전화번호(사무실/휴대폰) 및 관리 담당자 연락처를 포함한 연락처를 제공합니다.

- 정규 업무 시간 내 지원
- 근무 시간 이후 및 주말 지원
- Dell 구성 센터 유지 보수/다운타임 공지
- 고객 배포 솔루션 지원에는 다음 사항과 관련된 문제 해결이 포함됩니다.
  - 클라이언트 PXE 부팅 환경
  - 고객 배포 서버 및 경계 그룹(MECM(Microsoft Endpoint Configuration Manager)/Configuration Manager 배포 지점 서버, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share 등)
  - 클라이언트 배포 작업 순서 단계, 부팅 WIM, 드라이버 팩 및 애플리케이션 콘텐츠, 오류 처리, 완료 화면 등
  - 네트워킹/방화벽 사이트 간 보안 VPN 연결
- 고객 구축 솔루션의 가상 인스턴스를 활용할 고객은 Dell Connected Configuration VM 요구 사항(예: VM 하드 디스크 크기, 메모리 크기, CPU 코어, VHD 내보내기 형식)을 충족해야 합니다.
- 지원 대상 제품 구축을 위해 고객의 물리적 인프라스트럭처 자산(예: 서버, 방화벽/VPN 엔드포인트, 네트워크 스위치)을 활용할 고객은 각 자산 내에서 모든 펌웨어 및 하드웨어를 유지 관리합니다. Dell은 필요에 따라 고객이 유지 보수 작업 또는 고장 수리 작업을 수행할 수 있도록 제공된 자산에 대한 액세스를 제공합니다. 또한 Dell은 하드웨어 장애가 발생하거나 펌웨어 업데이트가 필요한 경우 고객을 위해 시스템을 재부팅할 수 있습니다. 어떠한 경우에도 해당 액세스에 대한 Dell의 사전 서면 승인 및 허락 없이 고객의 타사 유지 보수 계약에 따라 고객 또는 타사가 Dell의 시설에 액세스할 수 없습니다.
- 고객이 물리적 인프라스트럭처 자산을 제공하면 서비스에 필요한 하드웨어를 다음과 같이 조달, 구성 및 관리할 수 있습니다.
  - 하드웨어는 랙에 마운트 가능
  - 최대 4U의 랙 공간 사용 가능
- 서비스 제공 중에 배포 사양을 고객이 변경할 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다. 고객은 운영 구현 작업 전에 변경 사항이 적절하게 문서화, 테스트, 승인 및 전달되도록 운영 변경 관리 모범 사례를 준수해야 합니다. 서비스 중단을 최소화하기 위해 운영 구현 작업이 Dell 구성 센터 운영 시간과 겹치지 않도록 조정해야 합니다(자세한 내용은 Dell SPOC에게 문의). Dell SPOC에게 예정된 변경 사항을 최대한 빨리 통보하면 운영 중단을 최소화하고 주문 이행 주기를 추가로 확보할 수 있습니다. 고객은 다음 사항을 Dell SPOC에게 통보해야 합니다.
  - 고객의 배포 사양과 관련하여 변경하고자 하는 사항

- 고객 내부 I.T. 고객의 지원 대상 제품 OS 배포 솔루션에 영향을 미치는 유지 보수/다운타임 기간
- 지원 대상 제품을 4시간 이상 배포하는 데 필요한 예상 주문량 및/또는 시간의 변경 사항
- 고객은 보안 연결과 Connected Configuration Service를 사용한 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다. 고객은 고객으로 인해 Dell 또는 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경에 가해진 보안 위협의 영향을 받을 수 있는 Dell 및/또는 해당 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경의 기타 모든 측면을 보호하기 위해 Dell이 합당한 모든 조치를 수행할 수 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다.

## 첨부서 F

### Connected Provisioning Service

#### 서비스 개요

Dell Connected Provisioning Service를 사용하면 Dell 공급망 내의 보안 인터넷에 연결된 UEM(Unified Endpoint Management) 솔루션을 사용하여 고객의 지원 대상 제품을 구성할 수 있습니다. 또한 고객은 고객이 시스템을 수신하고 인터넷에 연결한 후에만 수행할 수 있는 Dell 시설 내부의 구성 작업을 완료할 수 있습니다.

#### 해당 서비스

- 고객은 ProDeploy Plus for Client에 본 Connected Provisioning Service를 포함하도록 선택할 수 있습니다. 고객은 첨부서 B에 정의된 대로 OS and Software Preparation Service의 일부로 지정된 옵션 중 하나만 선택할 수 있습니다.

#### Dell TechDirect Portal Access

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

- 최종 사용자의 프로파일 생성 및 관리
- 주문에 프로파일 할당
- 주문 가시성 액세스

고객이 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 Connected Provisioning Service 세부 정보는 TechDirect 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

## 서비스 절차 및 Dell의 책임

본 Connected Provisioning Service는 본 서비스 설명서의 다른 호환 서비스와 함께 작동하며 일부 Dell 지원 대상 제품에서 구매할 수 있습니다.

Dell 공장에서 시스템에 깨끗한 Microsoft Windows Professional 운영 체제가 로드되고 운영 드라이버가 설치됩니다.

고객이 제공한 입력을 사용하여 인터넷에 연결하기 전에 시스템이 자동으로 고객의 엔드포인트 관리 환경에 등록됩니다. 고객은 Dell 포털 또는 B2B 연결(조직 이름, 테넌트 ID 및 그룹 정보를 포함하지만 이에 국한되지 않음)을 통해 필요한 해당 정보를 Dell에 제공할 책임이 있습니다. 고객은 이러한 입력 정보의 정확성을 보장할 책임이 있으며, 정확히 입력하지 않으면 서비스와 지원 제품에 대한 주문 처리가 지연될 수 있습니다.

필요하고 지원이 된다면 인터넷에 연결하기 전에 엔드포인트 관리 솔루션의 자동 등록과 프로비저닝을 쉽게 만드는 데 필요한 UEM 에이전트가 설치됩니다. 고객이 이런 UEM 솔루션을 사용할 경우 고객의 UEM 솔루션 공급업체의 별도의 약관이 적용됩니다.

Dell은 Dell의 Connected Provisioning Service 중에 각 새 지원 대상 제품에 대해 다음 작업을 수행합니다.

- Dell 기술 지원 담당자는 유선 이더넷 연결을 사용하여 고객이 구입하고 새로 구축한 지원 대상 제품을 배포 환경에 연결합니다.
- 그런 다음 Dell 기술 지원 담당자가 정의된 UEM 프로비저닝 프로세스를 시작합니다. 프로세스를 완료하기 전에 기술 지원 담당자의 추가 작업 없이도 구축 프로세스를 시작하는 데 필요한 시간이 10분을 넘지 않아야 합니다. 전체 구축 프로세스는 4시간을 초과하면 안 됩니다.
- 고객이 관리하는 UEM 프로비저닝 프로세스는 솔루션 구현을 기반으로 시스템을 자동으로 구성합니다.
- 프로세스가 완료되면(녹색 화면) Dell 기술 지원 담당자가 지원 대상 제품을 최종 배송할 준비를 합니다.
- 장애가 발생하면(빨간색 화면) Dell이 고객 담당자에게 에스컬레이션하여 조사 및 수정을 의뢰합니다.

고객 주문은 Dell 영업 프로세스를 통해 처리되고 표준 Dell 제조 프로세스를 거치게 됩니다. 고객이 선택하고 구매하는 모든 추가 지원 서비스는 제조 공정에서 이행되며 본 Connected Provisioning Service 범위에 포함되지 않습니다.

고객은 보안 연결과 Connected Provisioning Service를 사용한 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다. 고객은 고객으로 인해 Dell 또는 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경에 가해진 보안 위협의 영향을 받을 수 있는 Dell 및/또는 해당 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경의 기타 모든 측면을 보호하기 위해 Dell이 합당한 모든 조치를 수행할 수 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다.

## 추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다. Dell 및 고객이 Connected Provisioning Service의 범위를 지정하는 데 사용하는 볼륨 가정 중 어느 것이 서비스의 성능을 완료하기 위해 설정된 요구 사항을 현저히 벗어난 경우(고객의 예측된 단위 볼륨, 장치당 평균 구축 시간 및/또는 작업에 추가 시간이 필요한 구성 요소 포함) Dell은 이러한 변경 사항을 반영하도록 가격 및 이행 용량을 조정할 수 있습니다.

고객은 해당할 경우 고객이 서비스("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의)와 함께 고객이 사용하는 고객의 통합 앤드포인트 관리 솔루션에 포함된 모든 물리적 하드웨어의 데이터 관리자이자 데이터 수출 주체임을 인정하고 동의합니다. 데이터는 유럽 연합(EU)을 포함하지만 이에 국한되지 않는 국가에 의해 정의될 수 있으며, Dell은 이 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 처리자입니다. 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 제품 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 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- 고객을 대신하여 프로비저닝 자동화 또는 기타 고객 콘텐츠("고객 콘텐츠")를 Dell에서 생성.
- 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션 또는 고객 소프트웨어에 대한 Dell의 지원 또는 유지 보수 계약. 단, 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약이 있는 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션은 그러한 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약에 따라 Dell의 서비스를 받게 됨.
- 지원 대상 제품 데이터 마이그레이션 서비스.
- 고객만을 위한 지적 재산의 개발.
- 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션 문제 또는 장애 해결
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## Connected Provisioning Service와 관련한 고객 책임 및 기술 요구 사항

고객이 이 서비스를 구매하려면 다음 요구 사항 및 책임을 충족하거나 초과 충족해야 합니다. 이러한 Connected Provisioning Service와 관련된 고객의 책임에서 요구하는 항목이나 작업을 고객이 제공 또는 수행하지 않을 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다.

- 서비스는 고객의 UEM 프로비저닝 솔루션을 Dell이 검증하여 결정됩니다. 검증의 과정에서 Dell은 고객과 협력하여 프로비저닝 프로세스와 관련된 고객 UEM 환경의 정보를 수집하고 분석합니다.
- 고객은 각 지역별 Connected Provisioning Service 환경의 유지를 지원하는 데 필요한 단일 연락 담당자("고객 담당자")와 기술 UEM 관리 담당자("기술 담당자")를 지정합니다.
- 이러한 담당자는 서비스 기간 동안 고려해야 하는 구성 요소에 대한 실용적 지식을 갖추고 다음과 같은 지원을 제공해야 합니다(단, 이에 국한되지 않음).
  - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제 확인 및 해결을 위해 기술 및 비즈니스 연락 담당자에 대한 접촉은 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
  - 고객 담당자는 모든 범위와 관련된 질문이나 요청을 비롯하여 고객과 Dell 간의 모든 커뮤니케이션이 관련 Dell 연결형 서비스 전문가를 거쳐 이루어지도록 하는 역할을 합니다.
  - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제에 대해 기술 및 비즈니스 연락 담당자는 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
  - 고객 담당자는 필요한 회의 및 제공 서비스 프레젠테이션에 주요 고객 담당자가 참여하도록 합니다.
  - 고객 담당자는 필요한 프로파일 및 정보, 데이터, 결정 사항, 승인을 확보하여 제공합니다.
- 고객은 솔루션 범위 지정 프로세스 중에 Dell과 협력하여 정의된 대로 적절하고 안전한 프로비저닝 솔루션을 제공할 책임이 있습니다.
- 고객은 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션에 대한 모든 유지 보수, 보안, 관리, 모니터링 및 지원에 대한 책임을 지며, 고객 UEM 솔루션과 관련된 지원 또는 유지 보수 문제가 발생할 경우 그러한 지원 또는 유지 보수 문제가 해결될 때까지 Dell의 본 서비스 이행 의무를 유예하는 데 동의합니다.

- 고객은 4시간 내에 전체 프로세스가 완료되고, 지원 대상 제품 구축을 초기화하고 완료하는 기술 지원 담당자의 작업이 10분 이내에 완료될 수 있도록 통합 엔드포인트 관리 프로비저닝 프로세스를 설정 및 관리할 책임이 있습니다.
- 서비스 이행 중에 고객이 변경한 프로비저닝 사양은 프로비저닝 프로세스를 이미 시작한 시스템에는 적용되지 않을 수 있습니다.
- 프로파일에서 사용 가능한 Dell Windows Professional OS 옵션 중 하나를 선택해야 하는 책임은 고객에게 있습니다.
- 고객의 통합 엔드포인트 관리로 인한 프로비저닝 오류는 고객의 기술 담당자가 적시에 해결합니다. 문제가 시기 적절하게 해결되지 않으면 Dell은 폐기된 주문을 취소할 수 있는 권한을 가집니다.

## 첨부서 G

### 자산 재판매 및 재활용 서비스

#### 서비스 개요

자산 재판매 및 재활용 서비스를 통해 환경을 고려하면서 필요하지 않은 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 설명서는 Dell 및 타사 클라이언트 및 서버 장비의 다음과 같은 자산 재판매 및 재활용 서비스 선택사항에 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 Portal Access**

자산 재판매 및 재활용 서비스를 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 크레딧 보기
- 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 자산 재판매 및 재활용 서비스 세부 정보는 TechDirect 포털을 통해 액세스할 수 있습니다.

고객이 TechDirect 포털을 사용하는 경우 고객이 구매한 자산 재판매 및 재활용 서비스 선택사항에 해당하는 TechDirect 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 TechDirect 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 서비스

- 본 Asset Resale or Recycling Service는 ProDeploy Plus for Client에 포함되어 있습니다.
- 본 Asset Resale or Recycling Service는 ProDeploy for Client의 Add-on 서비스로 구매할 수 있습니다.

## 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.

- 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 고객 포털을 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 포기에 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 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 쟁 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 설명서에 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
  - 노동조합 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 발생될 수 있습니다.
- 배송 시 올바르지 않은 장비가 식별되는 경우 비용이 발생합니다.

## 서비스 제외 사항

- 임대한 장비의 반환.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 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 첨부서에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객사 내에서 사용해야만 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

### 2. 중요 추가 정보

- M. 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.
- N. 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.
- O. 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 첨부서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.
- P. 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.
- Q. 이관 및 하도급.** Dell은 Dell을 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스의 하도급을 주거나 본 서비스 첨부서를 이관할 수 있습니다.
- R. 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 첨부서에 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.

**s. 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 H

### Onsite PC Installation

#### 서비스 개요

본 추가 기능 서비스는 새로운 지원 대상 제품 또는 기존 시스템의 현장 설치 및 연결("Onsite PC Installation")을 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 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 로그온.
- 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 데스크톱 연결 구성.
  - 네트워크 프린터를 새 지원 대상 제품에 매핑.
  - 네트워크 파일 공유 복원.
  - 새 지원 대상 제품의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시.

## 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.
- 요청에 따라 제품 활성화와 업데이트 적용 지원.
- 적절한 기능을 확인하기 위해 사용할 소프트웨어의 기본 구성(예: 원격 데스크톱 애플리케이션).
- 고객이 요청하는 경우, 고객이 요청한 대로 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 서비스.

본 추가 서비스를 함께 구매할 수 있습니다.

- ProDeploy for Client
- ProDeploy Plus for Client

#### 고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 고객은 지원 대상 제품당 하나씩 Onsite PC Installation Service를 구매해야 합니다.
- 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 지원 대상 제품을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 구축 날짜 전에 도메인 가입 활성화.
- 컴퓨터를 Active Directory의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한이 있는 기술 지원 담당자가 사용할 도메인 계정 자격 증명 제공.
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공.
- 기존 시스템에서 수행할 모든 서비스에 대해 기존 시스템을 사용할 수 있고 완전하게 작동하는지 확인.
- 최종 사용자 설치 일정을 포함하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 세부 일정 정보를 작성 및 제공합니다.
- 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 현장 설치의 경우 서비스 수행 과정에서 계속 성인이 동석해야 합니다.
- 현장 작업 완료 시 서비스 현장 승인 제공.
- 서비스 수행에 필요한 현장 관리 권한을 Dell에 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 지침 제공.
- 데이터 전송이 끝날 때 설치 제거 서비스가 필요한 경우 Dell에 통지.
- 한 주문에 포함된 모든 시스템의 일정은 단일 이벤트로 처리합니다. 일반적으로 10개 이하의 주문은 같은 날, 같은 시간에 예약됩니다.
- 지원 대상 제품에 대한 모든 현장 서비스가 동시에 수행되도록 조정됩니다.
- 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.
- 주변 기기 설치에 필요한 모든 드라이버 제공.
- 서비스를 완료하는 데 필요한 경우 기술 지원 담당자가 고객 네트워크에 액세스하여 서비스를 수행할 수 있도록 합니다.
- 고객의 네트워크가 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 안정적이고 신뢰할 수 있는 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 외부 미디어가 필요한 경우 고객이 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- Dell에서 요청할 경우 Dell 기술 지원 담당자에게 SPOC가 제공할 구축 지원 리소스 페이지에서 사용할 수 있는 데이터 마이그레이션 툴 설치 관리자에 대한 내부 액세스 권한을 제공합니다.

## 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-on 별로 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 툴 이외의 툴을 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.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

## 추가 약관

- 고객이 원인을 제공하여 Dell 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전 또는 현장에 있는 동안 Onsite PC 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.
- 고객은 표준 지침을 맞춤 구성하거나 수행하려는 현장 작업을 정의하는 일련의 자체 지침을 제공할 수 있습니다. 맞춤 구성된 지침 및 해당 작업은 PC당 45분의 데스크 측 작업 시간으로 제한됩니다. Dell은 이러한 작업을 완료하는 데 소요되는 예상 시간을 배포가 시작되기 전과 배포가 진행되는 동안 산정합니다. 현장 작업을 수행하는 데 소요되는 시간이 45분 제한을 초과하는 것으로 파악되는 경우 Dell에서는 고객과 협력하여 데스크 측 작업 시간이 45분 미만이 되도록 지침을 수정하거나 변경 관리 프로세스를 통해 추가 시간에 대한 추가 비용을 부과합니다.
- 보안상의 이유로 Dell은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. Dell이 사용하는 데이터 마이그레이션 툴 설치 프로그램에 액세스하는 데 필요한 경우 고객은 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다. 보증이 적용되는 것으로 판단되는 경우 변경 관리 프로세스를 통해 추가 수수료가 부과됩니다.
- 데스크탑/노트북 운영 체제가 Microsoft Windows 7, Windows 8 또는 Windows 10[또는 이상 버전]이어야 합니다.
- 운영 체제를 미리 로드하거나 설치해야 합니다.
- Dell은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 애플리케이션은 함께 구입한 지원 대상 디바이스에 대한 Onsite PC Installation Service와 함께 단일 구축 사이트에서 영업일 당일에 연속으로 제공되어야 합니다. 사용하지 않은 애플리케이션 설치는 적립, 환불 또는 양도할 수 없습니다.
- 씬 클라이언트 디바이스에는 사용할 수 없음
- Dell은 소프트웨어 애플리케이션 설치를 3회 넘게 시도하지 않습니다.

