서비스 명세서

클라이언트용 Dell ProSupport Flex

소개

Dell은 본 서비스 명세서(이하"**서비스 명세서**")에 따라 클라이언트용 ProSupport Flex(이하 "**서비스**")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(이하 "**주문서**")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

본 서비스의 범위

고객은 서비스를 받을 자격을 갖추려면 다음 기준을 충족해야 합니다.[1]

1. 고객은 Dell과의 활성 서비스 계약에 따라 최소 설치 기반인 지원 대상 제품 일천(1,000)대 이상 조건을 충족하고 서비스 이용 자격을 보유해야 합니다("최소 설치 기반 수량").
2. 본 서비스는 태그 기반 서비스로, 클라이언트용 ProSupport Flex 자격이 있는 자산에만 적용됩니다.
3. 고객은 클라이언트 환경 지원을 위한 헬프 데스크를 보유하고 있어야 합니다.
4. 고객은 다음과 같은 필요한 최소 서비스 선택을 구입해야 합니다.
    - 모든 지원 대상 제품에 대한 클라이언트용 ProSupport Flex 기술 지원(아래에 정의)
    - 부품 가용성 서비스 요청에 따라 발송
    - 공인 인시던트 처리에 따라 현장 서비스 기술 지원 담당자 파견
    - Dell TechDirect 또는 API를 통해 서비스 인시던트 생성
    - 적격 고객 자산에 대한 SAM(Service Account Manager)

서비스를 구매한 고객이 기준을 충족하지 못하는 경우, Dell은 단독 재량에 따라 클라이언트용 ProSupport Flex 계약을 해지할 수 있습니다. 고객이 서비스가 적용되는 지원 대상 제품의 최소 설치 기반 수량을 충족하지 못하는 경우라도 Dell은 단독 재량에 따라 고객을 가입시키고, 고객의 서비스 구매를 허용하고, 아래 설명과 같이 SAM(Service Account Manager) 및 보고 서비스를 12개월 동안 제공할 수 있습니다. Dell로부터 서비스를 제공받은 지 12개월이 지난 후에도 고객이 서비스가 적용되는 지원 대상 제품의 최소 설치 기반 수량을 충족하지 못할 경우, Dell은 언제든지 단독 재량에 따라 고객을 제외시키고 고객 지원을 클라이언트용 ProSupport Flex가 아닌 ProSupport로 전환할 수 있습니다. 단, 고객이 구매한 서비스 기간 동안 최소 설치 기반 수량 요구 사항을 충족하는 경우 또는 충족한 시점 이후는 예외로 합니다. 또한, Dell은 단독 재량에 따라 고객이 아래 설명된 SAM(Service Account Manager) 서비스와 보고 서비스를 계속 이용하려면 추가 요금을 납부하도록 요구할 수 있습니다. 고객이 이러한 추가 수수료를 납부하지 않으면 Dell은 단독 재량에 따라 SAM(Service Account Manager) 서비스와 보고 서비스를 중단하거나 해지할 수 있습니다.

이 서비스에는 다음과 같은 선택이 포함됩니다.

1. 계정 관리, 지원 참여 및 서비스 제공으로 지원할 고객의 단일 연락 지점의 역할을 하기 위해 원격 또는 고객 위치에 상주하는 SAM(Service Account Manager).
2. Dell 글로벌 기술 지원 팀에서 제공하는 기술 지원 서비스

[1] 고객은 고객의 내부 지원 리소스, 서비스 이력, 자체 유지 보수 역량 기록, 자사의 전반적인 계정 프로필과 영업 부문 현황 이외에도 Dell이 자사의 단독 재량으로 판단하였을 때 해당 고객이 필요한 자체 유지 보수 작업을 성공적으로 수행할 가능성이 높다고 여길 수 있는 기타 사유가 있는 경우, Dell의 서비스를 받을 자격을 사전에 충족할 수 있습니다. 그와 같은 경우 Dell은 고객이 본 조항에 명시된 기준을 유지하지 못한 경우 서비스를 종료할 자사 권한을 포기하거나 고객을 다른 서비스로 전환하기로 선택할 수 있습니다.

3. 현장 기술 지원 담당자 서비스, 현장 부품 솔루션(아래에서 정의) 및/또는 고객의 공인 인시던트 처리를 위해 고객의 비즈니스 위치(필요 시 및 구입한 서비스 수준에 따라)에 서비스 부품 제공
4. 온라인 지원 포럼과 인시던트, 발송, 보증 추적, 벤치마크 및 사용률 보고(옵션) 이용
5. 필요할 때 필요 시 보증 서비스를 주문하고 요금 결제

지원 대상 제품: 본 서비스는 Latitude™, OptiPlex™, Vostro™, Precision™, Dell XPS™, Chromebook™, Wyse™ 및 모니터를 포함하여 표준 Dell 구성으로 이루어진 일부 Dell 제품("**지원 대상 제품**")에 제공됩니다. 최신 지원 대상 제품 목록은 www.Dell.com을 참조하거나 영업 담당자 또는 Dell 기술 지원 분석가에게 문의하십시오. 본 서비스 명세서의 적용을 받는 지원 대상 제품은 고객의 Dell 주문 양식에 명시되어 있으나, Dell Software & Peripheral 상점에서 구입한 소프트웨어와 주변 장치 제품은 본 서비스 명세서의 적용을 받지 **않습니다**. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구입해야 합니다. 각 지원 대상 제품은 일련 번호로 태그(이하 "**서비스 태그**")가 지정됩니다. 지역, 위치 또는 언어에 따라 추가 제품이 이 서비스 명세서의 적용을 받거나 지원 대상 제품 목록에 추가될 수 있습니다.

고객 서비스 선택

클라이언트용 ProSupport Flex는 고객의 지원 요구에 적합한 서비스를 고객이 선택할 수 있는 다양한 지원 서비스 수준 및 유형을 제공합니다.

다음 차트는 서비스의 구성 요소를 설명하며 각 구성 요소 내의 옵션에 대한 세부 요약을 제공합니다. 고객은 이 차트를 사용하여 고객의 주문 양식에 나열된 설명을 참조하고 이 차트에 표시된 조건과 일치시켜 고객이 선택한 서비스에 따라 고객의 자격을 적용하는 특정 조건을 찾을 수 있습니다. 고객은 이 서비스 명세서의 모든 관련 조건이 고객의 자격을 구성하는 서비스에 적용된다는 사실을 인정합니다. 또한 일부 옵션에는 보다 자세한 사항을 제공하는 별도의 서비스 명세서가 적용됩니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

서비스 구성 요소	서비스 타워 내의 옵션	자세한 내용 다음을 참조하십시오.
지원 관계 관리자: SAM (Service Account Manager)	옵션 선택: • 원격 SAM • 현장 SAM • 월별 보고 • 현장 방문 2회 필요한 최소 서비스 선택: • 원격 SAM	4 페이지
기술 지원 서비스(전화 지원, 이메일, 채팅)	• 웹사이트, API, 전화 또는 채팅(해당되는 경우)을 통한 서비스 요청 제출 고객은 사용 및 자격 기준에 따라 낮음 또는 중간 수준으로 구분됩니다. 고객은 특정 지원 대상 제품군에 대해 다른 기술 지원 볼륨 수준을 선택할 수 있습니다. 필요한 최소 서비스 선택: • 기술 지원 서비스, 모든 자산 유형에 제공되는 최저 인시던트 볼륨 수준	6 페이지

서비스 구성 요소	서비스 타워 내의 옵션	자세한 내용 다음을 참조하십시오.
현장 서비스[1]	현장 서비스: • 서비스 부품 교체의 경우 공인 인시던트 처리에 따라 현장 기술 지원 담당자 파견(필요한 최소 서비스 선택) • 서비스 부품 교체를 수행할 현장 기술 지원 담당자 예약 필요한 최소 서비스 선택: • 해당되는 제품의 경우 공인 인시던트에 따른 현장 기술 지원 담당자 익일(영업일 기준) 파견	9 페이지
부품 이용 가능	• 요청에 따라 파견: 보증 서비스 부품 공급 서비스 수준 계약에 따라 서비스 부품 공급 • 현장 부품 솔루션: 적용되는 제품에 대한 교체 서비스 부품은 고객 사이트에서 확인	11페이지

[1] 현장 수리 불가 지원 대상 제품에는 적용 안 됨

서비스[2]	필요한 최소 서비스 선택: • 해당되는 경우 요청에 따라 익일(영업일 기준) 부품 발송	
보고 서비스	표준 보고 서비스: • 표준 인시던트 보고 • 표준 발송 보고 • 보증 추적 보고 필요한 최소 서비스 선택: • 분기별 보고	5페이지

클라이언트용 ProSupport Flex를 위한 온보딩 프로세스 중에 고객은 위의 서비스 범주 내에서 특정 서비스 수준과 유형을 선택합니다. 선택한 서비스 수준은 고객 주문 양식에 명시됩니다.

클라이언트용 ProSupport Flex를 사용하면 고객은 이전에 이미 구매한 서비스 수준과 유형을 변경할 수 있습니다. 여기에서 제공되는 서비스에 대한 이런 변경은 이 서비스 명세서에 명시된 대로 고객이 선택한 결과로 서비스의 특정 구성 요소에 대한 서비스에 해당하는 유효한 조건을 적용한 결과이며 수수료가 증가하고 고객측에서 비용을 지불할 수 있습니다. 지원 수준이 낮아지더라도 고객에게 환불이 처리되지 않습니다.

이 서비스는 아래 설명된 가입 절차를 완료한 공인 리셀러 고객("**리셀러 고객**")에게 직접적인 고급 기술 지원 및 관련 지원 역량을 제공합니다. 리셀러 고객은 제3자에 대한 재판매 또는 배포 목적이 아닌 최종 사용자의 자체 내부 사용을 위해 해당 지원 대상 제품을(아래에 정의됨) 구매하고 보유하는 최종 사용자("**최종 사용자**")에게 리셀러 고객이 제공하는 기술 지원 및 수리 서비스를 위해 리셀러 고객의 자체 지원 인프라스트럭처에 이 서비스를 포함할 수 있습니다. 서비스 자격을 얻기 위해 Dell이 요구하는 온보딩 단계를 성공적으로 마치고 서비스를 구매하는 리셀러 고객은 지원 대상 제품과 관련된 최종 사용자의 서비스 요청에 대해 특정 지원 작업을 수행하는 데 동의한 것입니다. 이 서비스는 최종 사용자가 지원 대상 제품 사용 시 적용되는 보증에 따라 Dell에서 최종 사용자에게 직접 제공하는 서비스("**최종 사용자 보증 수리**")와 별개입니다. 이 서비스를 구매한 리셀러 고객은 최종 사용자가 구매한 지원 대상 제품과 관련된 약관에 해당하는 Dell 기본 하드웨어 서비스 명세서(여기에 제공)의 적절한 사본을 최종 사용자에게 제공하여 최종 사용자가 구매한 지원 대상 제품에 적용되는 Dell 판매 약관 및 서비스 명세서를 따를 의무를 준수합니다. 리셀러 고객이 Dell에서 서비스를 구매하는 것은 리셀러 고객이 최종 사용자에게 자체적인 기술 지원 서비스를 제공할 수 있도록 리셀러 고객 자체 사용을 위한 것입니다. 이 서비스를 구매하는 리셀러 고객은 서비스를 구매하는 지원 대상 제품에 해당하는 기본 보증과 별개로 리셀러 판매 약관 또는 Dell과 체결한 기타 채널 파트너 계약 조건에 따라 서비스 리셀러로 서비스를 구매하는 것이 아닙니다.

[2] 현장 수리 불가 지원 대상 제품에는 적용 안 됨

지원 관계 관리

지원 관리

지원 관리는 단일 연락처 SAM에서 제공합니다. SAM은 서비스 제공 에스컬레이션을 위한 고객의 기본 연락처 역할을 합니다. SAM 리소스는 고객이 권한을 가진 모든 지원 서비스의 클라이언트용 ProSupport Flex 운영 서비스 조정도 관리합니다.

선택하고 구매한 지원 관리 옵션에 따라 SAM 업무는 다음을 포함할 수 있습니다.

- 지원되는 제품 권한의 수명이 종료될 때까지 사후 판매 지원에 대한 단일 연락 창구로 참여
- 제품 또는 서비스 제공 프로세스를 검토하고 고객에게 분석 제공
- 고객에 대한 기대치 및/또는 약속이 선택한 ProSupport 기능을 벗어나지 않는지 확인
- Dell 솔루션 성능 및 이니셔티브에 대한 고객의 리더십에 대해 업데이트를 제공
- 서비스 계획 수립
- 원격 SAM이 표준입니다. SAM과 고객이 서면으로 상호 합의한 데 따라 그리고/또는 반기, 분기, 1개월마다 또는 필요에 따른 일정에 맞춰 현장 방문이 가능합니다. 표준 SAM 서비스에는 연간 2회의 현장 방문이 포함되어 있습니다. 다만 Dell에서 최소 설치 기본 금액 요구 사항을 포기한 경우는 예외로, 이 경우에는 표준 SAM 서비스를 원격으로만 제공합니다. 추가적인 현장 방문에는 추가 수수료와 비용 변제가 적용됩니다.
- 보고된 인시던트 또는 문제에 대한 서비스 해결 조정 지원
- 지원 문의, 서비스 요청 또는 Dell 지원 서비스 공용 API와 관련된 기타 문제에 대한 단일 연락처

SAM에서 서비스하는 고객 환경의 범위는 활성 클라이언트용 ProSupport Flex 지원 계약을 가진 고객 자산으로 제한됩니다. SAM 서비스는 휴일을 제외하고 월요일부터 금요일까지 고객 현지 시간[3]으로 오전 8:00시부터 오후 6:00까지 제공되며 주당 45시간(월간 180시간)을 초과하지 않습니다. 업무 시간 이후의 해결은 업무 시간 후 중앙 헬프 데스크를 통해 관리됩니다.

SAM은 고객의 주문 양식에 반영된 대로 연속 일/주/월/분기/년 동안 상호 합의한 날짜부터 고객에게 할당됩니다. 할당된 SAM을 사용할 수 없는 경우(휴가, 교육 등), 고객은 사전에 이를 통보하고 임시로 다른 SAM을 고객에게 할당할 것입니다.

제외되는 서비스(SAM(Service Account Manager))

- 하드웨어 또는 소프트웨어의 모든 설치나 구성
- 고객 자산의 위치 및 재배치 추적
- 이 서비스에 필요한 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 장비의 구매
- 본 서비스 명세서에 명시된 사항을 제외한 모든 작업
- 활성 클라이언트용 ProSupport Flex 지원 계약이 없는 제품/자산에 대해 이 하위 섹션에서 설명하는 지원 관계 관리 서비스
- Dell 계약의 협상, 개발, 개정 또는 변경

[3] 고객 헬프 데스크의 현지 시간 기준입니다.

- 목표별 관리/프로젝트 관리와 수명 주기 관리(구성 관리, 변경 관리 및 릴리스 관리) - 추가 요금이 부과될 수 있음

고객 책임(지원 관계 관리 - Service Account Manager) Dell과 고객은 다음 지원 계약 프로필 중 하나에

상호 동의합니다.

지원 계약 약관:

서비스 계획은 상위 개요와 자산 서비스 계약 및 자산 구성에 따른 지원 정책 및 절차와 서비스 제공 기대 수준을 명시합니다. 인시던트 등록 및 에스컬레이션 협업에 대한 Dell 및 고객 계약도 이 문서에서 설명합니다. 서비스 계획은 법적 문서가 아닙니다. 서비스 계획은 비즈니스 프로세스, 기술, 리소스 및 인프라스트럭처를 지원하는 IT 서비스 보조 역할을 하도록 SAM과 고객이 함께 수립해야 합니다. 서비스 계획은 매년 검토, 추적, 개정될 수 있습니다.

Dell SAM 서비스 계획은 계약 문서가 아니며 Dell 또는 고객을 법적으로 구속하지 않습니다. 이 계획은 고객과 SAM이 고객의 지원 서비스 요구에 관한 의견 교환을 지원하는 지침입니다.

지원 서비스 보고

지원 서비스 보고는 클라이언트용 ProSupport Flex의 표준 기능입니다. SAM의 보고 검토는 고객 사이트(현장)에서 직접 대면하거나 온라인 회의를 통해 원격으로 수행됩니다. SAM의 기본 위치가 고객이 요청한 회의 위치에서 떨어져 있는 경우 추가 비용을 통해 현장 보고 제공을 마련할 수 있습니다. 기본적으로 지원 서비스 보고는 월별로 제공됩니다. 고객이 원하는 경우 고객이 보고 주기를 변경할 수 있으며 월별, 분기별 또는 필요에 따라(임시) 보고 정보를 수신할 수 있습니다. 임시 또는 맞춤형 보고 요청에는 추가 이용료가 부과될 수 있습니다.

지원 서비스 보고는 다음으로 구성됩니다.

- **월별 보고:** 이 기능에는 지원 대상 제품에 대한 표준 글로벌 인시던트 및 보증 추적 보고서가 포함됩니다. 이 보고서는 Dell SAM(Service Account Manager)이 고객 환경의 운영 효율성을 향상시키기 위하여 트렌드 분석을 제공하고 개선 기회를 파악하는 데 사용됩니다.

  표준 인시던트 보고서: 제품, 시스템 사용 기간 및 날짜별 사건, 심각도 수준 1, 2, 3, 4로 표시된 시간, 추세 마감 시간, 업무에 미치는 영향 및 월별 작업 비율이 포함됩니다.

  표준 배송 보고서: 가장 많이 배송된 구성 요소별 배송 비율과 배송 수, 시스템 사용 기간과 날짜, 월별 활동 비율을 포함합니다.

  보증 추적 보고서: 자격별 전체 지원 대상 제품, 제품 및 하드웨어 보증 및 지원 만료일을 포함합니다.

공인 Dell 리셀러를 통해 구매하는 최종 고객을 위한 공인 Dell 리셀러에게 보고 서비스 제공

고객 SAM 보고용 ProSupport Flex는 Dell에서 **리셀러 고객에게만 제공하며, 리셀러 고객은 최종 사용자로부터 적절한 동의를 얻었음을 여기서 인정하고 이에 동의합니다**. Dell은 고객 SAM 보고용 ProSupport Flex를 서비스 구매 시 Dell에

제공된 주소와 연락처 정보나 리셀러 고객이 프로그램에 온보드할 때 Dell 판매 및 서비스 기록에 포함된 연락처 정보로 배송합니다. 보고 기능은 특정 최종 사용자별로 분류되지 않은 채로 리셀러 고객에게 제공됩니다. 최종 사용자별로 분할된 보고 기능을 수령하려는 리셀러 고객은 담당 SAM에게 추가 비용을 지불하고 그러한 보고 기능을 맞춤형 보고 기능으로 요청할 수 있습니다.

기술 지원 서비스

주요 서비스 내용(또는 주요 서비스 단계):

- 하드웨어 및 소프트웨어 문제 해결 지원을 위한 고급 분석가로 구성된[4] Dell 글로벌 전문가 센터에 연중무휴 24시간 직접 전화 연결 가능합니다.
- 공인 인시던트(아래에서 정의) 처리를 위해 수리 및 해결이 필요한 경우 고객의 사업장으로 기술 지원 담당자를 파견하거나 서비스 부품을 보내드립니다(필요한 경우와 구매한 서비스 수준에 따름). 심각도 수준과 현장 서비스 옵션에 관한 자세한 내용은 **첨부서 A**를 참조하십시오.
- 고객 위치에서 서비스가 불가한 제품에 대해서는 현장 서비스를 수행할 수 없는 시스템에 대한 서비스 응답 옵션이 상세 기술된 **첨부서 B**를 참조하십시오.
- 지원이 가능하고 고객의 동의가 있는 경우, 일반 문제 해결을 위한 원격 지원을 제공합니다. 이 서비스에서는 문제를 신속하게 처리하기 위해 Dell 기술 지원 담당자가 직접 사용자의 시스템에 접속하게 됩니다.
- **클라이언트 운영 체제와 Norton AntiVirus™ 소프트웨어, Microsoft® Office 소프트웨어 제품군, Intuit® QuickBooks® 회계 소프트웨어, Adobe® Photoshop® 소프트웨어, Adobe Acrobat® 소프트웨어와 같은 일반적인 Dell OEM 최종 사용자 애플리케이션과 연관된 클라이언트 운영 체제 및 애플리케이션 "시작하기" 지원을 제공합니다. Dell의 운영 체제 및 애플리케이션 문제 해결 섹션에서 지원될 수도 있는 다른 소프트웨어 타이틀을 확인하거나 기술 지원 분석 전문가에게 자세한 사항을 문의하십시오.**

포함된 항목	포함되지 않은 항목
Dell OEM 운영 체제 및 애플리케이션	해당 시스템을 대상으로 Dell이 검증 및 테스트하지 않은 소프트웨어에 대한 지원
간단한 "방법" 또는 기능 정의 질문에 대한 "시작하기" 지원	단계별 설치, 재설치 또는 구성 지원
핫픽스 및 패치 지원	성능 또는 관리 지원

[4] 서비스 제공 여부는 국가에 따라 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 고객 및 Dell 채널 파트너가 해당 영업 담당자에게 문의해야 합니다.

- 특정 데스크탑, 노트북, 스마트폰 및 태블릿에 대한 단순한 네트워크[5] 연결과 관련된 시작하기 조언 또는 설치를 지원합니다.
- 온라인 지원 포럼을 이용합니다.
- 고객 환경에서 긴급 상황을 관리하고, 현장의 모든 긴급 근로자 파견을 모니터링하며, 자연 재해와 같은 사건 발생 시 사전 위기 관리 조정 및 커뮤니케이션 제공이 가능하도록 지원하는 글로벌 통제 센터를 이용합니다.
- 공인 인시던트의 해결책과 에스컬레이션을 추적하는 사례 관리를 제공합니다.
- 본 서비스 범위 내에서 인시던트 관리, 인시던트 에스컬레이션 및 상태 확인을 위한 단일 연락처를 제공하는 에스컬레이션 관리 서비스를 제공합니다.
- 모든 현지 서비스는 Dell 공인 서비스 공급업체가 제공합니다.
- **Dell 국제 서비스 프로그램(Dell International Services Program)** 이 프로그램은 특정 노트북, 스마트폰 및 태블릿을 소지하고 외국으로 6개월 미만의 기간 동안 여행하는 경우에 서비스 및 지원 옵션을 제공합니다. 추가 약관이 적용됩니다. 자세한 내용은 www.Dell.com/ISP를 참조하십시오.

Dell에 서비스 요청하기

자체 배송 지원 프로그램:

Dell TechDirect에 등록되었거나 API를 활용하는 고객의 경우, 고객 지역에 대한 전화 대기줄 또는 자체 발송 웹사이트에 서비스 요청을 제출하여 해당 공인 고객 기술 지원 담당자가 적격 사안을 처리할 수도 있습니다.

온라인, 채팅 및 이메일 지원: [6]

Dell ProSupport 웹사이트, 채팅 및 이메일 지원은 www.Support.Dell.com에서 제공합니다.

전화 지원 요청:

연중무휴 24시간 이용 가능합니다(공휴일 포함). 미국 이외의 지역에서는 이용 시간이 다를 수 있으며 상업적으로 합당한 노력의 범위에 국한됩니다. 해당 지역에 적용되는 정보에 대해서는 영업 담당자나 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

1단계: 지원 요청

전화 지원 요청의 경우 지역별 Dell ProSupport 지원 센터의 기술 지원 분석가에게 문의하십시오. 지역별 전화 번호는 www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts에서 확인할 수 있습니다.

지원 대상 제품에 물리적으로 접근할 수 있는 위치에서 전화합니다.

서비스 태그의 일련 번호(아래에서 정의) 및 분석가가 요청한 기타 정보를 제공합니다. 분석가는 고객에게 지원 대상 제품, 해당 서비스 및 응답 수준을 확인하고 서비스 만료 여부를 확인합니다.

---

[5] 단순 네트워크 지원은 단일 라우터나 포트 또는 무선 액세스 포인트에 연결된 ProSupport 가 적용되는 단일 클라이언트 시스템으로 제한되며 보조 디바이스, 시스템 또는 도메인에 대한 연결을 포함하지 않습니다.

[6] 국가/지역에 따라 온라인, 이메일 및 채팅 지원이 제공되지 않을 수도 있습니다.

2단계: 전화 상담 문제 해결을 통한 지원

지원 요청을 받으면 수신한 오류 메시지와 메시지 발생 시간, 오류 메시지 발생 전에 수행한 활동 및 문제를 해결하기 위해 고객이 이미 수행한 조치를 파악합니다.

분석가는 고객과 함께 일련의 문제 해결 단계를 하나씩 수행하면서 문제 진단을 돕습니다.

서비스 기술 지원 담당자를 현장으로 파견해야 할 경우 분석가가 고객에게 추가 지침을 제공합니다.

기술 지원 볼륨 선택

클라이언트용 ProSupport Flex는 다양한 수준의 기술 지원 서비스를 제공합니다. 이 수준은 자산별 인시던트의 볼륨을 기반으로 하며 제품군별로 지정됩니다.

Dell은 해당되는 경우 고객의 내부 지원 리소스 및 서비스 이력에 따라 고객이 제공받을 수 있는 각 제품군에 대한 기술 지원 수준을 지정하며, 선택된 수준은 해당 제품군 내 모든 대상 자산에 대해 일정해야 합니다. 아래 표는 각 제품군에 포함되는 플랫폼을 설명합니다.

제품군	지원 수준 범위
데스크탑 및 씬 클라이언트	2(낮음 및 중간)
노트북	2(낮음 및 중간)
모니터	2(낮음 및 중간)

각 기술 지원 수준은 고객이 특정 제품군 내에 포함되는 자산에 대해 열 수 있는 인시던트의 할당에 해당합니다. 고객이 Dell 지원팀에 전화로 문의하여 공인 인시던트가 생성될 경우 이는 해당 특정 제품군에 대해 고객에게 할당된 인시던트 횟수에 포함됩니다. 인시던트는 각 상호 작용이 같은 자산 및 문제에 관한 한 여러 Dell과 고객 간의 상호 작용을 포함할 수 있습니다. 인시던트는 사안이 종료되는 시점의 분기를 기준으로 한 횟수로 계산됩니다. 필요 시점 보증 만료 후 서비스에서 서비스되는 인시던트는 할당에 포함되지 않습니다. 할당된 지원 수준의 인시던트 한계치를 초과하는 고객은 Dell의 재량에 따라 상위 지원 수준으로 전환될 수 있으며, 고객은 지원을 계속 제공받기 위해 상위 지원에 대한 추가 요금을 납부해야 할 수 있습니다.
기술 지원 볼륨 선택에 대한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자 및/또는 SAM에게 문의하십시오.

협력 지원

고객의 지원 대상 제품과 함께 일반적으로 활용되는 특정 타사 제품 및 소프트웨어에 문제가 발생할 경우, Dell은 문제가 차단되고 타사 제품 제공업체에 보고될 때까지 본 계약에 명시된 대로 단일 연락처로서의 역할을 수행합니다. 즉, Dell이 타사 제공업체에 연락하고 고객 대신 "문제 인시던트" 또는 "문제 티켓"을 작성하여 필요한 문제에 대한 문서를 제공합니다. 제공업체가 관여하면 Dell은 문제 해결 프로세스를 모니터링하고 해결책이나 해결을 위한 단계, 예비 수단, 구성 변경 또는 버그 보고서 에스컬레이션을 제공함으로써 제공업체가 문제를 해결할 때까지 제공업체로부터 상태 및 해결 계획을 입수합니다. 고객 요청 시 Dell은 Dell 및/또는 제공업체 조직 내부에서 관리 에스컬레이션 절차를 시작합니다.

협력 지원을 받으려면 고객이 해당 타사 제공업체와 알맞은 활성 지원 계약을 체결하여 자격을 보유하고 있어야 합니다. 문제에 대한 격리와 보고가 완료되면 타사 제공업체는 고객 문제에 적합한 기술 지원 및 해결책을 제공합니다. Dell은 타 제공업체의 제품 또는 서비스 성능에 대해 책임을 지지 않습니다.
현재 협력 지원 파트너는 www.Dell.com/CollaborativeSupport에서 확인할 수 있습니다. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제라도 변경될 수 있습니다.

소프트웨어 문제 해결

Dell ProSupport에는 지원 대상 제품의 Dell OEM 애플리케이션, 운영 체제 및 펌웨어(이하 "**적용 대상 소프트웨어 제품**")에 대한 협력 지원(상기 내용 참조)과 더불어 Dell OEM 소프트웨어 문제 해결이 포함됩니다. 문제 해결은 전화 상담으로 또는 소프트웨어 및 기타 정보를 전자 수단으로 전송하거나 소프트웨어 또는 기타 정보를 고객에게 배송하는 형식으로 이루어집니다. 적용 대상 소프트웨어 제품에는 Norton AntiVirus™ 소프트웨어, Microsoft® Office 소프트웨어 제품군, Intuit® QuickBooks® 회계 소프트웨어, Adobe® Photoshop® 소프트웨어 및 Adobe Acrobat® 소프트웨어와 같은 사전 설치된 최종 사용자 클라이언트 애플리케이션이 포함됩니다. 최신 지원 대상 소프트웨어 제품 목록은 Dell 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

Dell OEM 소프트웨어 문제 해결 서비스의 제한 사항

Dell은 임의의 특정 소프트웨어 관련 질문이 해결되거나 적용 대상 소프트웨어 제품이 특정 결과를 초래한다고 보장하지 않습니다. 고객의 질문을 발생시킨 상황을 단일 시스템(즉, 워크스테이션 및 기타 주변 장치를 갖춘 하나의 중앙 처리 장치)에서 재생할 수 있어야 합니다. Dell은 소프트웨어 문제가 너무 복잡하다고 결론을 내리거나 고객의 지원 대상 제품 특성이 전화 지원을 통해 질문을 효과적으로 분석할 수 없다고 결론을 내릴 수도 있습니다. 고객은 Dell이 이러한 종류의 질문을 해결할 수 없으며, 이러한 질문을 해결하기 위해 문제가 발생한 소프트웨어의 게시자와 별도로 협의해야 한다는 사실을 이해하고 이에 동의합니다.

비즈니스 PC용 Dell SupportAssist:

비즈니스 PC용 Dell SupportAssist는 설치 시 공인 관리자가 TechDirect 포털에서 Dell 제품군을 중앙에서 관리할 수 있는 소프트웨어 애플리케이션입니다. SupportAssist는 또한 시스템을 모니터링하고 기술 지원을 제공하는 데 도움이 되는 정보를 수집합니다. 문제가 감지되면 수집된 정보가 Dell로 전송되어 보다 개선되고 개별화된, 효과적인 지원 서비스의 제공이 가능해집니다.

클라이언트용 ProSupport Flex와 함께 이용 시 SupportAssist는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 텔레메트리 중심의 활용도 및 성능 모니터링에 대한 통찰력을 비롯하여 정상 운영 및 성능에 영향을 미치는 문제를 해결하기 위해 시스템 모니터링.
- 문제 발견 시 Dell 기술 지원 요청 자동 생성
- 효과적 문제 진단을 위한 진단 데이터와 기타 데이터를 자동으로 업로드
- 시스템 운영 데이터를 주기적으로 수집하여 Dell이 클라이언트용 ProSupport Flex 고객에게 예측적 시스템 정보 제공
- Dell BIOS, 드라이버, 펌웨어 및 애플리케이션을 위한 사용자 지정 업데이트 카탈로그 자동 생성 및 배포
- 자체 작성 진단 및 문제 해결 스크립트의 최적화 및 관리를 비롯한 실행 가능한 권장 사항

Dell SupportAssist 소프트웨어는 개인 파일, 웹 브라우징 기록 또는 쿠키 등 개인 정보를 수집하도록 설계되지 않았습니다. 그러나 문제 해결 과정에서 개인 정보가 의도하지 않게 수집 또는 공개되는 경우, Dell 개인 정보 처리 방침에 따라 문제가 처리될 것입니다. Dell 개인 정보 처리 방침 전문을 보려면 www.Dell.com/Privacy를 방문하십시오.

특정 운영 체제 요구 사항으로 인해 일부 Dell 시스템에서는 SupportAssist가 지원되지 않을 수 있습니다. Dell SupportAssist 구성, 배포 및 사용에 대해 자세히 알아보고 지원되는 Dell 제품의 최신 목록을 보려면 Dell SupportAssist 웹사이트(http://Dell.Com/SupportAssist)를 방문하십시오.

현장 서비스 옵션

현장 응답 옵션은 서비스 유형에 따라 달라집니다. 현장 지원 서비스 응답 수준이 포함된 ProSupport를 구입한 경우 청구서에는 아래 표에 해당하는 적용 가능한 현장 서비스 응답 수준이 나타납니다. 본 서비스 명세서에 명시된 모든 해당 약관이 충족된다는 가정하에서 Dell은 심각도 수준 및 아래의 해당 현장 응답 표에 따라 필요 시 공인 인시던트 대해 고객의 사이트로 서비스 기술 지원 담당자를 파견합니다.

클라이언트용 ProSupport Flex 현장 지원 서비스는 고객 현장에[7] 기술 지원 담당자를 파견하여 보증 서비스 부품 교체를 수행합니다. 고객은 고객 요구에 가장 부합하는 현장 지원 옵션을 선택할 수 있습니다.

1. 서비스 부품 교체를 위해 공인 인시던트 처리에 따라 현장 기술 지원 담당자 파견
2. 서비스 부품 교체를 수행할 현장 기술 지원 담당자 예약[8]

서비스 기술 지원 담당자가 도착했을 때 고객 또는 고객이 승인한 담당자가 현장에 없을 경우 서비스 기술 지원 담당자는 지원 대상 제품에 대한 서비스를 제공할 수 없습니다. 기술 지원 담당자는 고객에게 다녀갔다는 사실을 알리는 카드를 남기거나 전화 또는 이메일로 고객에게 연락합니다. 고객에게 후속 서비스 요청에 대해 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

구입 시 사용 가능한 표준 현장 방문 서비스 수준

현장 응답 서비스 유형	현장 응답 서비스 시간[9]	제한사항/특수 조건
영업일 기준 익일 현장 방문 서비스	전화 상담 문제 해결 및 진단에 이어 기술 지원 담당자를 일반적으로 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견 가능.	• 매주 5일, 1일 10시간 제공 - 휴일 제외. • 현지 고객 시간(월~금)으로 오후 5시[10] 이후에 Dell 전문가 센터에서 받은 요청 및/또는 이 시간 이후에 Dell에서 승인한 전문가 파견의 경우, • 서비스 기술 지원 담당자가 고객이 있는 장소에 도착하는 데 하루(영업일 기준)가 더 필요할 수 있습니다. • 지원 대상 제품 중 일부 모델에 대해서만 제공.

[7] 원격 직원의 자택에 현장 인력 제공이 가능합니다.

[8] 고객이 이 서비스를 선택할 경우 별도 작업 명세서에 따른 별도 조건과 추가 요금이 적용될 수 있습니다.

[9] 국가 및 지역에 따라 일부 시간대는 이용이 제한될 수 있습니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

[10] 요청 파견 시간은 위치에 따라 다를 수 있습니다. www.dell.com/prosupport/regionalcontacts 에서 Dell 전문가 센터에 요청을 접수해야 하는 지역별 시간을 확인하십시오.

OCONUS(Outside Continental United States: 미국 이외 지역) 고객	전화 상담 문제 해결에 이어 부품 발송도 가능하며 현장 도착 시간은 OCONUS 고객 위치 및 부품 가용성에 따라 달라짐.	• Dell 승인(미국만) OCONUS 고객으로 한정. • 특정 시스템 및 위치로 한정됨. 자세한 내용은 www.Dell.com/Fed/International을 참조하십시오. • 연방 고객은 고객이 Dell과 별도로 체결한 서비스 계약의 OCONUS 서비스 위치를 참고해야 함.

현장 지원 서비스에는 다음이 포함됩니다.

- 공인 인시던트 처리를 위해 수리 및 해결이 필요한 경우 고객의 위치로 현장 기술 지원 담당자를 파견합니다(필요한 경우 및 구매한 서비스 응답 수준에 따름).
- 추가 요금으로 클라이언트용 ProSupport Flex 업그레이드 옵션에 현장 진단 서비스를 포함할 수 있습니다.
- 필요에 따라 수리한 지원 대상 제품에 드라이버를 다시 설치하여 지원 대상 제품을 작동 상태로 되돌립니다.
- 수리에 실패한 지원 대상 제품에 현장 부품 서비스의 서비스 부품 사용. 고객이 이 서비스를 선택할 경우 별도 작업 명세서에 따른 별도 조건과 추가 요금이 적용됩니다.

제외되는 서비스(현장 지원 서비스)

- 특정 제품에서 이러한 시간 동안 서비스를 받으려면 업무 시간 외 서비스 및 비근무일 지원 서비스에 대한 별도의 계약이 필요할 수 있습니다.
- 예방 차원의 유지 보수
- Dell의 원격 지원 대상이 아닌 운영 체제 및 소프트웨어 문제 해결
- 바이러스, 애드웨어 및/또는 스파이웨어 문제 해결
- 데이터 백업, 마이그레이션 및/또는 복구
- 이미지 작성, 이미지 설치 및/또는 이미지 저장
- 현장 지원 서비스 범위에 명시적으로 포함되지 않은 기타 활동

서비스 부품

고객은 클라이언트용 ProSupport Flex에 적용되는 각 하드웨어 자산에 대해 부품 가용성 서비스 중 하나를 선택해야 합니다.

- 요청에 따라 발송: 익일 영업일 같이 고객의 특정 자산에 해당하는 보증 서비스 부품 발송 SLA에 따라 배달되는 서비스 부품
- 수리 반환: 현장 서비스 불가 부품은 첨부서 B의 조건에 따라 발송됩니다.
- 현장 부품 솔루션[11]: 적용되는 제품에 대한 교체 서비스 부품이 고객 사이트에 있습니다. 이 솔루션은 세 가지 구성 요소로 이루어집니다.

[11] 지원 대상 제품 또는 국가에 따라 현장 부품 솔루션이 제공되지 않을 수도 있습니다. 가용성에 대한 정보를 영업 담당자에게 문의하십시오.

1. 온라인 재고 시스템(OIS) - 고객 위치의 재고를 보는 데 사용되는 온라인 소프트웨어 도구입니다.
2. 하드웨어 – 재고의 스캔인/스캔아웃 프로세스를 관리하는 스캐너입니다. 중단/수정을 위한 스캔아웃 작업은 자동 교체를 트리거합니다.
3. 서비스 부품 – 각 고객에 맞추어진 재고는 현장 부품 솔루션에서 지원하는 설치 베이스를 기반으로 합니다.

현장 부품 솔루션에 대한 추가 약관이 고객 특정 작업 명세서에 문서화됩니다. 현장 부품 솔루션은 추가 요금으로 사용할 수 있는 업그레이드 옵션입니다.

구입한 서비스 응답 수준에 관계없이 일부 구성 요소 부품은 특별히 고객이 쉽게 제거하고 교체할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 부품을 CRU(Customer Replaceable Units)라고 지칭합니다. 진단 중에 Dell 분석가가 CRU로 지정된 부품으로 공인 인시던트를 해결할 수 있다고 판단하면 Dell은 고객에게 직접 CRU로 지정된 부품을 제공합니다. CRU 부품의 두 가지 범주는 다음과 같습니다.

옵션 CRU 부품: 이러한 부품은 고객이 교체하도록 설계됩니다. 지원 대상 제품에서 구입한 서비스 유형에 따라 Dell은 부품을 교체할 수 있는 현장 기술 지원 담당자 파견 서비스를 제공합니다. 추가 비용 없이 현장 설치할 수 있는 옵션 CRU 부품과 서비스 응답에 대한 자세한 내용은 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

필수 CRU 부품: 필수 CRU 부품 설치에 대해 현장 기술 지원 담당자가 항상 Dell에서 파견되는 것은 아닙니다. 추가 비용 없이 현장 설치할 수 있는 필수 CRU 부품과 서비스 응답 수준에 대한 자세한 내용은 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

CRU 부품을 배송하기 위해 사용되는 운송 방법은 고객이 구입한 서비스 수준에 따라 달라집니다.

- "영업일 기준 익일" 또는 고급 교환 응답 시간으로 고객에게 제공되는 서비스 부품은 기술 지원 담당자가 특별히 언급하지 않는 한 익일 화물 운송으로 배송됩니다.
- "수리 반환" 서비스 옵션을 구입한 고객의 서비스 부품은 일반 배송 서비스를 통해 배송됩니다.

Dell 분석가가 부품 교체나 시스템 반환이 필요하다고 판단하면 고객에게 그 다음을 수행할 단계에 대해 알려드립니다. 구입한 서비스 수준에 따라 다음 현장 방문 또는 수리용 반환 절차가 적용됩니다.

부품 가용성 서비스를 위한 전제 조건

하드웨어 서비스 부품의 긴급 배달을 요청하는 지원 대상 제품에는 자산 보증 계약에 따라 활성 클라이언트용 ProSupport Flex가 있어야 합니다.

- 부품 가용성 서비스는 공인 인시던트 처리와 관련하여 고장 난 부품을 교체하기 위해 제공됩니다.
- 서비스 부품을 고객에게 직접 배송하는 경우 고객은 시스템을 서비스할 위치에서 배송을 받을 수 있어야 합니다. Dell은 고객의 실패 또는 부품 배송 수락을 거부함으로 인한 지원의 지연에 대해서는 책임을 지지 않습니다.

부품 가용성 서비스 계약

- 서비스 부품 계약은 개별 하드웨어 지원 대상 제품에 할당됩니다. 동일한 위치의 지원 대상 제품은 다른 부품 배송 계약을 맺을 수 있습니다.
- 고객은 자산이 고객의 배송 응답 요구를 충족하는 적절한 부품 배송을 선택하도록 TAM과 협력해야 합니다.

현장 진단의 결과로 부품 배송

현장 진단 서비스로 인해 서비스 부품 배송 요청이 이루어질 수 있습니다. 이 경우, 특정 자산의 부품 가용성 서비스 계약 여부에 따라 서비스 부품 배송이 수행됩니다.

제한(부품 가용성 서비스)

Dell 현지 업무 시간 이후에 익일 영업일 계약으로 요청된 자산은 하루 지연될 수 있습니다. 고객이 요청한 위치가 데이터 센터가 아닐 경우, 서비스 부품 배송지의 업무 시간을 기준으로 합니다.
구입한 서비스 응답 수준에 관계없이 일부 구성 요소 부품은 특별히 고객이 쉽게 제거하고 교체할 수 있도록 설계되었습니다. 이러한 부품을 **CSR**(Customer Self Replaceable)이라고 지칭합니다. 진단 중에 Dell 분석가가 CSR로 지정된 부품으로 공인 인시던트를 해결할 수 있다고 판단하면 Dell은 고객에게 직접 CSR로 지정된 부품을 제공합니다. CSR 부품의 두 가지 범주는 다음과 같습니다.

- **옵션 CSR 부품 -** 고객이 교체할 수 있도록 설계되었습니다. 지원 대상 제품에서 구입한 서비스 유형에 따라 Dell은 부품을 교체할 수 있는 현장 기술 지원 담당자 파견 서비스를 제공합니다. 추가 비용 없이 현장 설치할 수 있는 옵션 CSR 부품과 서비스 응답 수준에 대한 자세한 내용은 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

- **필수 CSR 부품 –** Dell은 현장 기술 지원 담당자를 파견하여 필수 CSR 부품을 설치하는 서비스를 자동으로 제공하지 않습니다. 추가 비용 없이 현장 설치할 수 있는 필수 CSR 부품과 서비스 응답 수준에 대한 자세한 내용은 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.

CSR 부품을 배송하기 위해 사용되는 운송 방법은 고객이 구입한 서비스 수준에 따라 달라집니다.

- "영업일 기준 익일" 또는 고급 교환 응답 시간으로 고객에게 제공되는 서비스 부품은 기술 지원 담당자가 특별히 언급하지 않는 한 익일 화물 운송으로 배송됩니다.
- "수리 반환" 서비스 옵션을 구입한 고객의 서비스 부품은 일반 배송 서비스를 통해 배송됩니다.

Dell 분석가가 부품 교체나 시스템 반환이 필요하다고 판단하면 고객에게 그 다음을 수행할 단계에 대해 알려드립니다. 구입한 서비스 수준에 따라 다음 현장 방문 또는 수리용 반환 절차가 적용됩니다.

서비스 옵션

옵션 서비스는 독립 실행형 서비스이며, 이러한 서비스의 서비스 명세서는 www.dell.com/ServiceContracts/global에서 제공됩니다. 각 서비스에 대한 자세한 내용은 다음 링크를 참조하십시오.

보증 기간 지원 만료 후

보증을 확장할 자격이 없는 지원 대상 제품은 이 서비스 명세서에서 제공하는 대로 보증 기간 만료 후 서비스를 받을 자격이 없습니다.

고객은 Dell이 고객의 특정 문제를 진단 또는 해결하지 못할 수 있음을 인정합니다.
이 서비스는 요청 시점의 지역별 서비스 부품 가용성을 기준으로 합니다. Dell은 요청 시점에 서비스 부품 배송 가능 여부를 고객에게 통보합니다.

만료된 자산에 대한 서비스 부품 배송은 옵션 서비스이며 현행 요금 일정에 따라 고객에게 청구됩니다.

일부 국가에서는 보증 기간 지원 만료 후 서비스와 관련된 교체 서비스 부품을 비보증 예비 부품으로 구입해야 합니다. 이 경우 Dell은 부품을 Dell의 예비 부품 창고에서 선적해야 하므로 배송 시간을 제공할 수 없습니다. 참고: 교체 부품 배송은 서비스가 필요한 지원 대상 제품의 고객 위치에 따라 상당한 시간이 걸릴 수 있습니다.

기간. 보증 기간 만료 후 서비스는 해당 문제의 진단을 통해서만 인시던트별로 사용할 수 있습니다. Dell은 고유 권한에 따라 고객에 대한 사전 통지 없이 본 서비스를 종료할 수 있습니다.

양도 불가. 보증 기간 만료 후 서비스는 양도할 수 없으며 고객에게 유효합니다. 고객은 다른 유료 서비스 회사나 기타 배포 또는 공유 협약과 연계해서 제3자 대신 또는 고객이 직접 소유하거나 임대하지 않는 하드웨어나 소프트웨어에 대해 본 서비스를 사용할 수 없습니다. Dell은 서비스가 잘못 사용되고 있거나 고객 이외의 제3자가 서비스를 사용하거나 본 계약을 위반하여 서비스를 사용한다고 판단하는 경우 고유 권한에 따라 서비스를 일시 중단 또는 종료할 수 있습니다.

비용 청구. 보증 범위 외의 지원 서비스는 요청 시 고객에게 청구될 것입니다.

범위 외. 보증 기간 만료 후 서비스는 서비스 명세서에 명시되지 않은 서비스는 보장하지 않으며 Dell에서 제공할 의무가 없습니다. 또한 보증 기간 만료 후 서비스를 제공하는 과정에서 Dell은 문제가 보증 기간 만료 후 서비스의 범위를 초과하는지 판단할 수 있습니다. Dell은 고객이 적절한 대체 리소스를 참조하도록 상업적으로 합리적인 노력을 사용할 수 있습니다.

비용 청구 서비스

Dell은 클라이언트용 ProSupport Flex 비용 청구 서비스를 통해 고객이 선택한 지원 서비스에 따른 초과 이용에 대한 비용을 청구할 수 있습니다. 이러한 추가 서비스의 요금은 후불로 청구됩니다. 고객이 두 분기 동안 연속해서 상위 수준의 서비스를 이용할 경우, Dell은 해당 고객의 이후 구매에 대해 상위 이용 수준으로 전환하고 이전 분기에 발생한 초과 이용 서비스에 대해 청구합니다.

비용 청구

고객은 그에 따라 서비스 구매에 대한 가능한 초과 이용 납부를 지원하기 위해 충분한 자금을 할당할 의무가 있음을 인정합니다.

Dell은 2분기마다 한 번 초과 이용 서비스에 대해 고객에게 후불로 청구하며 고객은 각 청구서를 받은 날로부터 30일 이내에 이 청구서의 금액을 지불해야 합니다("분기별 트루업"). 각 청구 기간에 청구되는 금액에는 다음이 포함됩니다.

1. 클라이언트용 ProSupport Flex 내에서 고객이 선택한 옵션에 포함된 금액을 초과하여 사용한 지원 서비스. 이런 서비스의 예는 다음과 같습니다.

- 고객이 구입한 볼륨 수준을 벗어나는 기술 지원 인시던트 볼륨

분기별 트루업 기능은 전술한 서비스의 결제에만 사용할 수 있습니다. 비용 청구 서비스에는 다음이 포함되지 않습니다.

- 고객의 클라이언트용 ProSupport Flex의 일부로 구매한 지원 서비스의 유형과 금액은 본 계약과 개시를 처음 실행했을 때의 서비스 구성을 제공합니다.
- 보증 계약 갱신

클라이언트용 ProSupport Flex 비용 청구 서비스로 지불한 모든 금액은 이전 지불 기간의 서비스에 대해 후불로 지불합니다. 고객은 이를 수락하고 모든 적용 가능한 세금을 납부할 책임이 있습니다.
고객은 분기별 트루업 비용 청구 기능을 활성화하려면 개방된 구매 주문을 설정해야 할 수 있습니다.

비용 청구 서비스의 종료

1) 고객 또는 Dell이 이 계약을 종료하거나 2) 모든 고객 지원 제품이 어떤 이유로든, 일반적으로 Dell로부터 지원 계약을 상실하거나 고객이 위에서 설명한 서비스에 대한 최소 요구 사항을 충족하지 못하거나 클라이언트용 ProSupport Flex 권한을 상실하거나 3) 모든 고객 지원 제품에 해당하는 서비스 계약이 만료되거나 조건에 따라 종료되지 않는 한 이 비용 청구 서비스는 효력을 유지합니다. 고객이 시기 적절하게 명백한 분기별 청구 대금을 지불하지 못하는 경우 Dell은 이 계약을 종료하고 고객에게 10일 전 서면 통보하여 남은 서비스를 취소할 권한이 있습니다. 이 계약을 종료해도 아직 남아 있는 모든 지불 의무는 종료되지 않습니다.

이 비용 청구 서비스는 법률 조항의 충돌에 관계 없이 텍사스주의 법률에서 관할하고 해석됩니다.

하드웨어 적용 범위 제한:

추가적인 하드웨어 적용 범위 제한이 적용될 수 있으며 추가 비용을 지불하면 이러한 하드웨어 제한을 연장할 수 있는 서비스를 이용할 수 있습니다. Dell 기술 지원 분석가에게 자세한 내용을 문의하거나 www.Dell.com/Warranty에서 최신 보증 정보를 확인하십시오. 그러한 경우, 고객의 계약 기간 동안 Dell에서 구성 요소를 수리 또는 교체 서비스를 받을 수 있습니다. 평생 보증이 적용되는 지원 대상 제품 또는 지원 대상 제품의 구성 요소는 이 계약 기간 동안 본 서비스 명세서에 따라 Dell에서 서비스를 받게 됩니다. 이 계약에 따른 고객의 자격이 만료된 후에 평생 보증이 적용되는 지원 대상 제품 또는 해당 구성 요소와 관련하여 발생하는 공인 인시던트는 www.Dell.com/ServiceContracts/global에서 제공되는 Dell 기본 하드웨어 서비스 계약에 따라 서비스를 받게 됩니다.

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

고객 책임

서비스별 고객 책임

1. **클라이언트용 ProSupport FIex 지원 자격 유지.** 클라이언트용 ProSupport Flex 계약이 활성 상태인 자산은 합의된 서비스를 제공받게 됩니다. 자격이 없는 자산은 같은 수준의 서비스를 받지 못하므로 고객 환경에 다양한 수준의 지원이 제공될 수 있습니다.

2. **자산 목록 유지 보수.** 고객은 이 서비스에 포함할 현재 자산 목록을 상호 합의된 형식으로 유지할 책임이 있으며, 그렇지 않은 경우 교체 또는 서비스 제공 보고 전에 Dell이 현장 또는 원격 자산 검색을 수행하도록 허용합니다.
   - 고객은 새로운 지원 대상 제품의 재배치, 배포 및 폐기를 포함하여 환경에 있는 지원 대상 제품의 재고 변경을 SAM에게 통보할 책임이 있습니다.

3. **고객 연락처 목록.** 고객은 서비스를 제공받고 전화, 이메일 및 현장 방문을 통해 SAM과 직접 연락할(해당 서비스를 구매한 경우) 3명의 적격 담당자 연락처 목록을 유지하고 Dell에 제공해야 합니다. 지정된 고객 측의 담당자는 필요에 따라 월별, 분기별 또는 연간 기준으로 변경되거나 업데이트될 수 있습니다.

   고객 계약은 다음과 같습니다.

   - 활동의 성능 동안 Dell에서 공급하는 엔지니어/리소스에 방향을 제공합니다.
   - Dell과 고객 간의 주 연락 지점 역할을 합니다.
   - 충돌하는 고객 요구 사항을 해결할 권한을 갖습니다.
   - 이 서비스 기간 동안 필요할 수 있는 서비스 요구 사항, 정보, 데이터, 결정 및 승인을 얻고 제공합니다.
   - 고객에 할당된 작업에 리소스를 할당합니다.
   - 액세스 문제점 및 보안 조치를 Dell에게 알립니다.
   - 원하는 작업/기능을 수행하는 데 필요한 모든 하드웨어, 소프트웨어 및 라이선스를 제공합니다. 모든 하드웨어 및 소프트웨어는 설치된 곳 근방으로 배송되는지 확인합니다.
   - 서비스 조항을 활성화하기 위해 이 문서에 제공된 서비스 외에 필요한 작업을 수행하기 위한 리소스와 인력을 제공합니다.
   - SAM과 협력하여 서비스 계획을 수립하고 유지합니다.

4. **기밀 정보:** 고객은 이 계약의 내용, 고객의 온보드 또는 서비스의 제공(고객의 지원 계약을 포함하되 이에 국한되지 않음)과 관련하여 제공되는 서비스 또는 기타 자료 설명을 고객과 Dell 사이에 효력이 있는 NDA(Non-Disclosure Agreement)("고객 NDA")에 따라 기밀 정보(이런 고객 NDA에 정의된 대로)로 취급합니다.

일반 고객 책임

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

전화 상담 직원 및 현장 기술 지원 담당자와의 협력. 고객과 리셀러 고객의 최종 사용자는 Dell 전화 분석가 또는 현장 기술 지원 담당자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다. 그 동안의 경험에 비춰볼 때, 사용자와 상담 직원 또는 기술 지원 담당자 사이에 밀접한 협력 관계가 구축되어 있다면 대부분의 시스템 문제와 오류를 전화로 수정할 수 있습니다.

현장의 의무. 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객 또는 리셀러 고객의 최종 사용자는 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설과 지원 대상 제품에 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 장치), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell이 아닌 고객이 부담해야 합니다.

소프트웨어 및 서비스가 제공되는 릴리스 유지 보수. 고객은 Dell에서 지정한 최소 릴리스 수준이나 Dell | EMC Storage 또는 EqualLogic™의 PowerLink에 명시된 구성이나 추가 지원 제품에 대해 www.support.dell.com에 규정된 구성대로 소프트웨어 및 지원 제품을 유지해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 대해 적합하도록 Dell의 지침에 따라 개선을 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치도 확인해야 합니다.

데이터 백업 - 기밀 데이터 제거. 고객 또는 리셀러 고객의 최종 사용자는 이 서비스가 제공되기 전에 그리고 제공되는 중에 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 고객 또는 리셀러 고객의 최종 사용자는 현장 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 관계없이 모든 기밀, 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등 이동식 미디어를 제거해야 합니다.

Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- **기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보**
- **데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상**
- **이동식 미디어의 손상이나 손실**
- **모든 SIM 카드를 제거하지 못해 발생한 데이터 또는 음성 요금**
  또는 Dell에 반환되는 지원 대상 제품 내의 기타 이동식 미디어
- **시스템이나 네트워크의 사용 손실**
- **및/또는 Dell 또는 타사 서비스 공급업체의 작위 또는 부작위(과실 포함)**

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

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

중요한 추가 정보

특정 지원 대상 제품 취소. 고객이 거주하는 지역의 관련 반품 정책에 따라 고객은 Dell 측에 서면으로 취소 의사를 알리고 지원 대상 제품을 반품함으로써 특정 지원 대상 제품에 대한 본 서비스를 해지할 수 있습니다. 고객이 위 기간 내에 본 서비스를 취소할 경우 Dell은 본 서비스 명세서에 따라 발생한 지원 청구 비용을 제한 모든 금액을 고객 측에 환불합니다. 지원 대상 제품을 수령한 뒤, 위 반품 기간이 만료되었을 경우 고객은 본 서비스를 취소할 수 없습니다. 단, 합의에 따라 변경할 수 없는 관련 국가/지역 법률에서 규정한 경우는 예외로 합니다.

1. **지역 및 현지 언어 제한.** 본 서비스는 고객의 주문 양식에 명시된 장소로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 고객이 할당한 SAM 위치는 고객의 주요 서비스 영역 및 직원 수급 상황을 고려하여 등록 시에 지정됩니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 응답 시간을 포함하되 이에 제한되지 않는 서비스 옵션, 패키지 및 특정 서비스 기능은 지역별로 다를 수 있으며 고객 지역에 제공되지 않을 수 있으므로 영업 담당자에게 자세한 내용을 문의하십시오. 지원 대상 제품의 위치가 변경될 경우 Dell이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지는 않음) 여러 가지 요인에 따르며, 시간과 자재, 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 위치가 변경된 지원 대상 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다.

2. 제한 사항에 현저한 불일치가 있을 경우 맞춤형 입찰 솔루션이 필요할 수 있습니다.

3. 여러 지역 및/또는 여러 언어로 된 SAM 서비스가 필요할 경우 추가 요금을 지불하고 고객에게 여러 SAM을 할당해야 할 수 있습니다.

4. **당사자 책임: 이 섹션은 브라질의 Dell과 비즈니스를 수행하는 고객에게만 적용됩니다.** 양측은 본 계약이나 Dell 브라질이 제공한 서비스, 제품 또는 소프트웨어로 유발되거나 이들과 관련된 부수적, 간접적, 징벌적, 특수적, 결과적 손해에 대해 책임이 없습니다. 양측은 다음에 대해 직접적 또는 간접적 책임이 없습니다. (A) 매출, 수입, 이윤 또는 절감액의 손실, (B) 데이터나 소프트웨어의 손실이나 오염, 시스템이나 네트워크의 사용 손실이나 복구, (C) 비즈니스 기회 손실, (D) 비즈니스 중단이나 다운타임, (E) 영업권이나 명성의 손실 또는 (F) 사용할 수 없게 된 서비스, 제품이나 소프트웨어 또는 대체 서비스, 제품이나 소프트웨어의 구매.
   a) 한 계약 년도에 본 계약에 의거하여 제공한 모든 서비스, 제품 또는 소프트웨어를 포함한 본 계약으로 인해 유발되거나 본 서비스와 관련된 모든 보상 요구에 대한 Dell의 총 책임 금액은 본 서비스 명세서의 이전 계약 년도에 고객이 지불한 총 금액을 초과할 수 없습니다.
   b) 손해 보상 요구가 계약, 보증, 엄중한 책임, 부주의, 불법 행위 또는 그 밖의 것으로 인한 것인지에 관계없이 앞서 말한 제한, 예외, 권리 포기가 보상 요구에 적용됩니다. 적용되는 법률이 본 계약의 제한을 금지하지 않는 한 양측은 적용되는 법률이 허용하는 한도 내에서 이 같은 제한을 자동적으로 수정할 수 있습니다. 양측은 본 계약에서 앞서 언급한 책임에 대한 제한이 Dell이 제품, 소프트웨어, 고객에 대한 서비스를 판매할 때 부분적으로 고려하는 위험 배분에 적용되며 이 같은 제한은 제한적 해결 방안의 근본적 목적의 실패에 관계 없이, 그리고 당사자에게 이 같은 책임이 발생할 수 있다고 알렸더라도 적용된다는 것에 동의합니다.

Dell 서비스 사용 약관

본 서비스 명세서는 고객("귀하," "고객" 또는 "리셀러 고객")과 서비스 구입 시 고객이 수령한 청구서에 명시되어 있는 Dell 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell과의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며 고객 위치에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약에 따라 제공됩니다(해당하는 경우, "계약"). 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

고객 위치	**Dell 서비스의 구매에 적용되는 약관**		
	Dell에서 직접 Dell Services를 구매하는 고객	**최종 고객을 지원하는 내부용으로 Dell에서 직접 Dell 서비스를 구매하는 공인 Dell 리셀러**	**공인 Dell 리셀러를 통해 Dell 서비스를 구매하는 고객**
미국	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
캐나다	www.dell.ca/terms(영어) www.dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)	www.dell.ca/terms(영어) www.dell.ca/conditions(캐나다 프랑스어)	www.dell.ca/terms(영어) www.dell.ca/conditions(캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브해 국가/지역	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.*	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com/CTS) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.*	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com/CTS) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.*

아시아태평양-일본	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.*	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.*	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서에서 "고객"은 귀하를 지칭하며 "Dell"은 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell을 지칭합니다. 본 서비스 명세서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell과 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	**Dell 서비스의 구매에 적용되는 약관**		
	Dell에서 직접 Dell Services를 구매하는 고객	**최종 고객을 지원하는 내부용으로 Dell에서 직접 Dell 서비스를 구매하는 공인 Dell 리셀러**	**공인 Dell 리셀러를 통해 Dell 서비스를 구매하는 고객**

유럽, 중동 및 아프리카(EMEA)	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.* 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: www.dell.co.uk/terms	해당 국가/지역의 현지 웹사이트(www.dell.com) 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global.* 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: www.dell.co.uk/terms	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 명세서 및 기타 Dell 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell을 지칭합니다. 본 서비스 명세서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell과 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 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 www.dell.com에 액세스하거나 Dell의 "Choose a Region/Country(국가/지역 선택)" 웹사이트 (http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)에 있는 옵션 중에서 선택하여 현지 웹사이트(www.dell.com)에 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 명세서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 명세서는 www.dell.com/servicedescriptions/global에서 검토할 수 있습니다.

본 서비스 명세서와 계약의 약관 간에 충돌이 발생할 경우 특정 충돌 사항에 대해서만 본 서비스 명세서가 우선하며, 본 서비스 명세서가 상반되지 않는 계약의 기타 약관을 대체하지 않습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 웹사이트나 Dell Software 인터페이스에서 "동의함" 단추 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 본 서비스 명세서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 본 서비스 명세서는 회사 또는 다른 법인체를 대신하여 작성하는 경우 작성자는 그러한 회사 또는 법인체가 본 계약을 준수하도록 할 권한이 있음을 나타내며 이 경우 "사용자" 또는 "고객"이 그러한 회사 또는 법인체에 해당합니다. 본 서비스 명세서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 실행해야 할 수도 있습니다.

지원 및 보증 관련 서비스에 적용되는 추가 이용약관

1. 지원 제품

이 서비스는 표준 Dell 구성의 Dell OptiPlex™, Latitude™, Chromebook™, Precision™, Vostro™, XPS™, Wyse™ 및 모니터를 포함하여 특정 Dell 제품("지원 대상 제품")에 제공됩니다. 지원 제품은 정기적으로 추가되므로 귀하의 Dell 또는 타사 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. 각 지원 대상 제품에는 일련 번호로 태그(이하 "**서비스 태그**")가 지정됩니다. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구입해야 합니다. 예를 들어 노트북 시스템과 함께 구입한 프린터에는 노트북 시스템의 서비스 계약이 적용되지 않습니다. 즉, 프린터와 노트북에는 각각 별도의 서비스 계약이 필요합니다. 이 서비스를 받기 위해 Dell에 전화할 때는 지원 제품에 대한 서비스 태그를 참조하십시오.

2. 지원 서비스

B. 제한적 하드웨어 무상수리 - 하드웨어 적용 범위 제한. 지원 관련 서비스에는 기술 지원 옵션(전화, 인터넷 등) 및 고객의 지원 제품에 적용되는 제한 보증 기간에 따라, 이 기간 내에서 발생하는 제조상의 결함("**공인 인시던트**")을 수리 또는 교체하기 위한 서비스 부품과 관련 인적 서비스를 포함할 수 있습니다. Dell의 제한적 하드웨어 무상수리는 www.Dell.com/Warranty에서 확인할 수 있으며 미국 이외의 지역에서는 해당 지역의 Dell.com 웹사이트에 게시되어 있습니다. *

하드웨어 적용 범위 제한이 적용될 수 있으며 추가 비용을 지불하면 이러한 하드웨어 제한을 연장할 수 있는 서비스를 이용할 수 있습니다. 보증 정보는 www.Dell.com/Warranty 또는 해당 지역의 Dell.com 웹사이트를 참조하고 보다 자세한 내용은 Dell 기술 지원 분석가에게 연락하십시오.

C. 전체 제품 교체 - 반송하지 않음. 결함이 발생한 지원 대상 제품의 구성요소가 쉽게 분리되고 다시 연결되거나(키보드 또는 모니터 등), 지원 대상 제품이 전체 장치로 교체해야 하는 제품이라고 Dell이 판단하는 경우 Dell은 고객에게 전체 교체용 장치를 보낼 수 있습니다. Dell이 고객 또는 최종 사용자에게 교체용 장치를 보내는 경우에는 고객 또는 최종 사용자가 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 Dell에 양도해야 합니다. 단, 고객이 해당 시스템에 대해 "하드 드라이브 유지"를 구매한 경우는 예외로, 고객이 해당 하드 드라이브를 유지할 수 있습니다. 고객 또는 최종 사용자가 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 위의 요건에 따라 Dell에 양도하지 않는 경우, 또는 교체 장치와 함께 제공된 서면 지시서에 따라 결함이 있는 장치가 10일 내에 반환되지 않는 경우(Dell 기술 지원 담당자가 직접 교체 장치를 전달하지 않은 경우) 고객은 청구서 수령 즉시 Dell에 교체 장치 비용을 지불한다는 데 동의합니다. 고객이 수령 후 십(10) 일 이내에 청구 금액을 지불하지 않으면 Dell이 행사할 수 있는 법적인 권리와 구제책 외에도 Dell은 통지 후 이 서비스 명세서를 무효화할 수 있습니다.

D. 재고 부품, 영업일 당일. Dell은 현재 전 세계 여러 곳에서 부품 재고를 확보하고 있습니다. 일부 부품의 경우 고객 또는 최종 사용자의 위치에서 가장 가까운 곳에 재고가 없을 수 있습니다. 지원 대상 제품 수리에 필요한 부품이 고객이 있는 곳과 가까운 Dell 시설에 없어 다른 곳에서 가져와야 하는 경우 해당 부품은 야간 배송을 통해 다음날 배송받게 됩니다. 4시간 부품 위치에는 Dell의 결정에 따라 지원 대상 제품의 영업일 당일 부품을 보관합니다. 영업일 당일 부품이란 장애 시 지원 대상 제품이 기본 기능을 수행할 수 없는 부품입니다. 크리티컬로 간주하지 않는 부품에는 소프트웨어, 플로피 디스크, 미디어 드라이브, 모뎀, 스피커, 사운드 카드, Zip 드라이브, 모니터, 키보드 및 마우스 등이 있습니다. 4시간 부품을 받으려는 고객은 영업일 당일 부품 제공을 지원하는 해당 서비스 계약을 구입하고 지원 대상 제품이 Dell이 정한 지원 서비스 지역 내에 있어야 합니다.

E. 서비스 부품 소유권. 지원 대상 제품에서 제거되어 Dell 측에 반환된 Dell의 모든 서비스 부품은 Dell의 소유가 됩니다. 고객은 고객이 Dell로부터 교체 부품을 수령한 후 지원 대상 제품에서 제거하지만 반납하지 않고 유지하는 서비스 부품에 대해 당시 소매 가격을 Dell에 지불해야 합니다. 단, "하드 드라이브 유지" 또는 "구성 요소 유지" 서비스가 적용되는 지원 대상 제품의 하드 드라이브 또는 기타 구성 요소의 경우는 예외로 합니다. Dell은 보증 수리를 실시하면서 여러 제조업체에서 제조한 새 부품 및 재정비 부품을 사용하며 고객은 이러한 부품의 사용을 명시적으로 승인합니다.

3. 서비스 기간. 이 서비스 명세서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 주문 양식에 표시된 기간(이하 "**기간**") 동안 지속됩니다. 해당하는 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리형 종점 또는 최종 사용자의 수, 요율 또는 가격 및 이러한 서비스에 적용되는 조건은 고객 주문서에 명시됩니다. Dell과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 서비스 명세서에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객 내부에서 사용해야만 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

4. 중요한 추가 정보

F. 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.

G. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한. Dell은 자체 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell 또는 Dell의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell은 고객이 본 서비스 명세서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 서비스의 범위는 지원 제품이 설계된 용도로만 적용됩니다.

H. 서비스 옵션. 서비스 옵션(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 옵션은 각각 Dell과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 옵션은 본 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.

I. 위임. Dell은 본 서비스 및/또는 서비스 명세서를 적정한 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 위임할 수 있습니다.

J. 취소. Dell은 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.

- 고객이 청구서에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우.
- 고객 또는 최종 사용자가 지원 분석가 또는 현장 기술 지원 담당자와의 협력을 거부, 위협 또는 남용하는 경우.
- 고객이 본 서비스 명세서에 상술된 조건을 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.

K. 지리적 제약 및 소재지 변경. 본 서비스는 고객의 주문 양식에 명시된 장소로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 지원 대상 제품이 해당 제품에 대한 Dell 서비스 기록에 반영되는 위치와 일치하는 장소에 있지 않거나, 구성 세부 정보가 변경된 후 Dell에 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 지원 대상 제품의 지원 자격을

Dell이 먼저 재확인한 다음 지원 대상 제품에 해당하는 응답 시간을 재지정합니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 방문 서비스 시간 등의 서비스 옵션은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 서비스 담당자에게 연락하십시오. 지원 대상 제품의 위치가 변경될 경우 Dell이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지는 않음) 여러 가지 요인에 따르며, 시간과 자재, 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 위치가 변경된 지원 대상 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다.

L. 서비스 양도. 본 서비스 명세서에 상술된 제한 조건에 의거하여, 고객은 해당 시점에 유효한 기간이 만료되기 전에 고객의 지원 제품 전체를 구입한 제3자에게 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 고객이 지원 제품 및 본 서비스의 최초 구입자이거나 고객이 원래의 소유자 또는 이전의 양수인으로부터 지원 제품을 구입하고 www.support.dell.com에서 제공되는 모든 양도 절차를 따른 경우에 한합니다. 소정의 양도 수수료가 적용될 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 본 서비스가 제공되지 않거나 고객이 본 서비스에 지불한 것과 다른 금액으로 서비스가 제공되는 지역으로 지원 제품을 옮겼을 경우, 고객 또는 고객의 양수인은 새 지역에서 동일한 종류의 지원 보증을 받지 못하거나 추가 요금을 부담해야 할 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 발생하는 추가 비용을 지불하지 않기로 결정하는 경우, 새로운 장소에서 고객의 서비스는 환불 지원 없이 해당 가격 이하로 제공되는 지원 범주로 자동 변경될 수 있습니다.

첨부서 A

심각도 수준

심각도 수준은 아래 표에 따라 공인 인시던트에 지정됩니다.

심각도	조건	Dell의 해결 방안	고객 역할
1	중요 비즈니스 기능 완전히 상실, 즉각적인 응답 필요.	즉각적인 전화 문제 해결과 동시에 긴급 파견, 에스컬레이션 관리자 신속 개입.	문제 해결을 지원하는 데 필요한 직원/리소스 연중무휴 24시간 제공. 현장 고위 경영진에게 알리고 관여를 유도해야 함.
2	영향력이 크지만 긴급한 해결 방안이 있음, Dell 응답을 지원하기 위한 연중무휴 24시간 고객 리소스 할당이 없음.	즉각적인 전화 문제 해결, 연락 후 90분 내에 원격 진단이 결정되지 않은 경우 에스컬레이션 관리자 개입. 전화 문제 해결 및 진단 *후* 필요한 경우 부품 발송/근로자 디스패치.	적합한 직원과 리소스를 제공하여 지속적인 커뮤니케이션 및 작업 노력 유지. 현장 고위 경영진에게 알리고 관여 유도.
3	비즈니스 영향 최소화.	전화를 통한 문제 해결, 부품 발송/근로자 디스패치, 전화 문제 해결 및 진단.	24시간 내에 해당 사례의 담당자 연락처 정보를 제공하고 Dell 요청에 응답.

현장 서비스 옵션

현장 응답 옵션은 구매한 서비스 유형에 따라 달라집니다. 현장 지원 서비스 응답 수준을 구입한 경우 인보이스에는 아래 표에 해당하는 적용 가능한 현장 서비스 응답 수준이 나타납니다. 본 서비스 명세서에 명시된 모든 해당 약관이 충족된다는 가정하에서 Dell은 심각도 수준 및 아래의 해당 현장 응답 표에 따라 필요 시 공인 인시던트 대해 고객의 사이트로 서비스 기술 지원 담당자를 파견합니다.

구입 시 사용 가능한 표준 현장 방문 서비스 수준

현장 응답 서비스 유형	현장 응답 서비스 시간[4]	제한 사항/특수 조건
4시간 현장 응답	기술 지원 담당자는 일반적으로 전화 상담을 통한 문제 해결 후 **4시간** 내에 현장에 도착해야 합니다.	• 연중 *무휴*로 1주일 내내 24시간 제공. • 정의된 4시간 응답 위치 내에서만 가능 • 지원 대상 제품 중 일부 모델에 대해서만 제공. • 4시간 부품 위치에는 Dell의 결정에 따라 지원 대상 제품의 미션 크리티컬 부품을 보관합니다. 미션 크리티컬이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송 가능.
영업일 기준 익일 현장 방문 서비스	전화 상담 문제 해결 및 진단에 이어 기술 지원 담당자를 일반적으로 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견 가능.	• 휴일을 *제외*하고 주 5일, 10시간 제공. • 통화는 마지막 현지 배송 시간[5] 이전에 이루어져야 하며 국가별 세부 정보 확인 시 이러한 시간에 대한 정보 제공 • 지원 대상 제품 중 일부 모델에 대해서만 제공.
미국 본토 이외 지역 ("OCONUS") 고객	전화 상담 문제 해결에 이어 부품 발송 가능. 현장 도착 시간은 OCONUS 고객 위치 및 부품 가용성에 따라 달라짐.	• Dell 승인(미국만) OCONUS 고객으로 한정. 특정 시스템 및 위치로 한정됨. 자세한 내용은 http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutionsoconus.aspx?~ck=bt를 참조하십시오. • 연방 고객은 고객이 Dell과 별도로 체결한 • 서비스 계약의 OCONUS 서비스 위치를 참고해야 합니다.

기타 모든 현장 응답 서비스 옵션:

원격 문제 해결, 진단 및 문제 파악을 완료한 후 Dell 분석가는 공인 인시던트가 현장 서비스 기술 지원 담당자를 파견하거나 부품을 발송해야 할 문제인지 또는 원격으로 해결할 수 있는 문제인지를 확인합니다.

첨부서 B

현장 서비스 불가

전화를 이용한 문제 해결 후 수리 서비스를 위한 신속한 반환. 원격 진단 및 문제 해결 후, Dell이 고객의 지원 대상 제품에 아래 표의 설명과 같이 우송 서비스가 필요하다고 판단하는 경우, 고객은 지원 대상 제품을 즉시 포장하여 당일 또는 가용한 일자에 우편 발송하거나 운송업체 픽업 서비스를 예약해야 수리 서비스를 받을 수 있습니다. 고객이 제때 지원 대상 제품을 포장 및 반송하거나 반송 예약을 하지 않으면 서비스 응답 시간이 지연됩니다.

지원 대상 제품의 수리 또는 교체가 완료되면 Dell은 고객에게 반환하기 위해 지원 대상 제품을 운송업체에 인도합니다. 지원 대상 제품에 추가된 Dell 옵션이 아닌 옵션이 보고된 문제의 원인으로 판명되는 경우, 서비스 요금이 청구될 수 있으며 수리 및 반환 시간이 지연될 수 있습니다. Dell은 수리를 위해 반송된 지원 대상 제품을 수리하여 반환하지 않고 지원 대상 제품의 전체 또는 일부 교체품을 발송할 권리를 보유합니다. 고객은 지원 대상 제품에서 제거된 서비스 부품과 Dell로 제대로 반송되지 않은 서비스 부품에 대해 당시 Dell 표준 요금을 지불할 의무가 있습니다. 고객이 Dell로 제대로 반송되지 않은 서비스 부품에 대한 요금을 제시간에 지불하지 않을 경우 위의 지원 및 보증 관련 서비스에 적용되는 부가 약관 섹션 2.D에 따라 본 약관의 고객 서비스가 중단될 수 있습니다. 고객의 지원 대상 제품이 현재 주요 운송 업체가 서비스를 제공하고 있지 않거나 하나 이상의 주요 운송 업체가 서비스를 제한적으로 운영하고 있는 지역에 있는 경우, Dell의 표준 수리 서비스 기간이 연장됩니다. 국가 및 지역에 따라 수리 서비스 반송이 되지 않을 수도 있습니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

기타 현장 서비스가 불가한 응답 옵션:

서비스 응답 수준	추가 옵션(해당하는 경우)	세부 정보
수리 반환 서비스 옵션	우송 서비스(MIS) (미국/캐나다/ 브라질/호주/홍콩에서 제공)	우송 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 센터에 전화하여 이용할 수 있습니다. 진단 과정에서 Dell 기술 지원 담당자는 해당 문제로 인해 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터로 보내 공인 인시던트를 지원해야 할지 판단합니다. 수리 센터를 오가는 배송 기간을 포함하여 일반적인 처리 기간은 고객이 Dell로 지원 대상 제품을 배송한 날로부터 영업일 기준 10일입니다.
	인계 서비스(CIS) (라틴 아메리카/ 중국/인도/말레이시아에서 제공)	인계 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 센터에 전화하여 시작되는 "현장 인계" 서비스입니다. 전화 상담을 통한 문제 해결 프로세스 중에 Dell 기술 지원 담당자는 하드웨어 결함이 문제가 되는지 진단합니다. 문제가 되는 경우 고객은 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 지역으로 배송해야 합니다(고객이 비용 부담). 일반 서비스 시간은 현지 영업 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 공인 인시던트의 수리는 고객의 주문서에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell이 고객에게 연락하여 회수 약속을 정합니다. 수리 SLA(Service Level Agreement)는 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.

서비스 응답 수준	추가 옵션(해당하는 경우)	세부 정보
수리 반환 서비스 옵션	파트너 주도 CIS (Carry-In Service)[12](유럽, 중동 및 아프리카의 특정 이머징 마켓에서) 제공)	CIS(Carry-In Service)는 전화하거나 지원 대상 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터 또는 배송 위치(고객 비용)로 보내서 시작되는 "현장 인계" 서비스입니다. 일반 서비스 시간은 현지 영업 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 보증 대상 인시던트의 수리는 고객의 주문서에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell 공인 서비스 공급업체가 고객에게 연락하여 회수 약속을 정합니다. 수리 SLA(Service Level Agreement)는 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다. 처리 기간은 영업일 기준 7~12일이고, 대개 10일 정도 걸립니다.
	수거 및 반송 서비스 (유럽, 중동 및 아프리카와 아시아 태평양 지역의 특정 국가에서 이용 가능)	수거 및 반품 서비스는 위의 설명에 따라 Dell 기술 지원 담당자에게 연락하여 시작됩니다. 지원 대상 제품에 공인 인시던트가 발생한 것으로 진단되고 Dell 기술 지원 담당자와의 전화 상담을 통해 문제를 해결할 수 없는 경우에는 Dell 담당자가 해당 지원 대상 제품을 수거하고 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 처리 기간은 7-12 영업일이고, 대개 수리 센터를 오가는 배송 기간을 포함해 10일 정도 걸립니다. 고객이 지원 대상 제품을 Dell에 배송하는 날짜부터 시작합니다. 이 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와, 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다.
	파트너 주도 CAR (Collect and Return Service)[13](유럽, 중동 및 아프리카의 특정 이머징 마켓에서 제공)	수거 및 반송 서비스는 Dell 공인 서비스 공급업체에게 전화하여 이용할 수 있습니다. 지원 대상 제품에서 공인 인시던트가 진단되고 Dell 기술 지원 담당자와의 전화 상담을 통한 문제 해결 방식으로 해결할 수 없는 경우에는 Dell 공인 서비스 공급업체가 해당 지원 대상 제품을 수거하여 Dell에서 지정한 수리 센터로 보냅니다. 일반 서비스 시간은 현지 영업 시간이며, 현지 정기 휴일을 제외하고 주당 5일입니다. 공인 인시던트의 수리는 고객의 주문서에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리가 끝나면 Dell 공인 서비스 공급업체가 고객에게 연락하여 인도 약속을 정합니다. 이 서비스 방법에는 별도로 주문하지 않는 한 인력 서비스와, 모니터, 키보드 및 마우스를 비롯한 기본 시스템 장치 부품의 수리나 교체가 포함되어 있습니다. 수리 SLA(Service Level Agreement)는 국가와 도시에 따라 달라질 수 있습니다.

[12] 파트너 주도 CIS(Carry-In Service)는 Dell 공인 서비스 공급업체가 제공합니다.

[13] 파트너 주도 CAR(Collect and Return Service)은 Dell 공인 서비스 공급업체가 제공합니다.

	이용 약관은 모든 현장 서비스 불가 응답 옵션에 적용됩니다.	공인 인시던트의 수리는 고객의 주문서에 기재된 응답 시간에 따라 수행됩니다. 지원 대상 제품의 수리를 마치면 해당 제품이 고객에게 반송됩니다. **배송 절차:** 진단 과정에서 Dell 기술 지원 담당자가 제품을 Dell에서 지정한 수리 센터로 반환하는 방법을 안내해드립니다. 지원 대상 제품은 Dell 기술 지원 담당자가 제공한 주소로 배송해야 하며 "반품 승인 번호"를 분명하게 표시해야 합니다. 반품 승인 번호는 Dell 기술 지원 담당자가 제공합니다. 수리 또는 교체를 긴급으로 처리하려면 문제에 대한 간략한 설명을 서면으로 동봉합니다. 반품할 제품을 원래의 포장재로 포장합니다. 원래 포장재를 사용할 수 없는 경우에는 Dell 기술 지원 담당자가 포장재를 제공할 수 있지만 이 서비스에 대해 비용이 청구될 수 있습니다. **배송 지침:** 고객은 설명서, 기밀 문서, 독점 또는 개인 정보, 플로피 디스크, DVD, PC 카드 등과 같은 이동식 미디어를 보내면 안 됩니다. Dell은 데이터 손실 또는 손상, 미디어, 고객의 기밀, 독점 또는 개인 정보의 손상 또는 손실에 대해 책임지지 않습니다.

서비스 응답 수준	추가 옵션 (해당하는 경우)	세부 정보
부품 전용 서비스	해당 없음	부품 전용 서비스를 이용하는 고객은 공인 인시던트를 지원하는 교체 부품을 Dell에 요청할 수 있습니다. Dell은 개별 부품을 교환하는 방식이 아니라 전체를 교환할 수 있습니다. 이 경우 Dell은 각 교체 부품이 들어 있는 선불 처리된 배송 상자를 제공하며, 고객은 여기에 결함이 있는 원래 부품을 담아 Dell에 반송해야 합니다. 부품 전용 서비스의 경우 부품 발송의 적격 여부를 확인하고 결정하기 위한 수준에서만 전화 지원을 제공하며 전화를 이용한 문제 해결이나 다른 종류의 원격 지원은 포함되지 않습니다.
Advanced Exchange 서비스	해당 없음	Advanced Exchange 서비스를 이용하는 고객에게 Dell은 공인 인시던트를 지원하기 위해 고객 영업장으로 교체 제품을 배송할 수 있습니다. 교체 부품은 지상 운송 서비스를 이용해 배송됩니다. 경우에 따라 필요하다고 판단되면 교체 제품의 교체/설치를 위해 현장 서비스 기술 지원 담당자도 파견할 수 있습니다. 교체 제품을 받은 후 고객은 영업일 기준 3일 이내에 지정된 반송 운송업체 위치로 결함이 있는 지원 대상 시스템을 가져와 결함이 있는 지원 대상 제품을 Dell로 반송해야 합니다. Dell의 판단에 따라 고객이 지원 대상 제품을 운송업체 위치로 가져올 수 없어 우송 반환 방식으로 지원 대상 제품을 반송해야 하는 경우, 고객은 교체 제품과 함께 고객 현장으로 발송되는 포장재, 배송 지침 및 선불 처리된 화물 운송장을 사용해야 합니다. 교체 제품을 받은 후 고객은 즉시 지원 대상 제품을 포장하여 같은 날 또는 그 다음 날 우송하거나 운송업체 수거 서비스를 예약해야 합니다. 고객이 결합이 있는 물품을 반송하지 않으면 요금이 부과될 수 있습니다.