

온사이트 진단 서비스

소개

Dell Technologies¹ 는 본 서비스 설명서(이하 “서비스 설명서”)에 따라 온사이트 진단 서비스(이하 “서비스” 또는 “지원 서비스”)를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, Dell Technologies의 주문 확인서(이하 “주문 양식”)에는 제품 이름², 해당 서비스 및 관련 옵션(있는 경우)이 포함되어 있습니다. 이러한 보충 서비스는 기존 엔터프라이즈용 ProSupport Suite 또는 Post Standard Support 서비스의 추가 기능으로 판매됩니다. 추가 지원이나, 서비스에 적용할 수 있는 계약 사본(이하 “계약서”)을 요청하려면 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다. 본 서비스 판매를 승인하는 별도의 계약에 따라 Dell에서 구매하는 고객의 경우 Dell 서비스 이용 약관 보충판³ 이 본 서비스에도 적용됩니다. Dell Technologies 리셀러와의 계약서 사본이 필요한 경우 해당 리셀러에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

이 서비스에 포함된 기능:

- 서비스 기술 지원 담당자가 고객의 사업장(위치는 고객 청구서 또는 고객이 Dell과 별도로 체결한 계약서에 명시되어 있음)에서 지원 대상 제품의 문제를 해결합니다.
- 필요한 경우 기본 지원 대상 제품의 하드웨어 보증 및 별도로 구매한 서비스 수준 지원 계약에 따라 현장에서 부품 교체를 지원합니다(현장 문제 해결 완료 후).
- 필요한 경우 지원 대상 제품의 올바른 작동 상태를 유지할 수 있도록 펌웨어 및 드라이버를 업데이트합니다(이 서비스를 수행할 수 있도록 고객은 적절한 보안 액세스 권한을 제공해야 함). Dell Technologies가 장비 운영 환경 소프트웨어가 아니라고 분류하는 소프트웨어의 경우 Dell Technologies가 별도로 필요하다고 판단하지 않는 한, 고객이 문제를 해결하려면 원격 지원을 받아야 합니다.

자세한 내용은 아래 표를 검토하십시오.

서비스가 필요한 경우 Dell Technologies 에 문의하는 방법

온라인, 채팅 및 이메일 지원: <https://www.dell.com/support> 에서 일부 제품에 대한 Dell Technologies 웹사이트, 채팅 및 이메일 지원이 제공됩니다.

전화 지원 요청: 24x7 제공(공휴일 포함). 이 문서에 별도로 언급하지 않는 한, 미국 이외의 지역에서는 이용 시간이 다를 수 있으며 상업적으로 합당한 노력의 범위에 국한됩니다. <https://www.dell.com/support> 를 방문하여 해당 지역 전화번호 목록을 확인하십시오.

¹ 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies”는 Dell 주문서에 기재된 해당 Dell 판매 법인(“Dell”)과 Dell Technologies 주문서에 기재된 Dell Technologies 판매 법인(“Dell Technologies”)을 의미합니다. 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies”는 귀하가 거래한 Dell 또는 Dell Technologies 법인의 법적 이름이 변경되었음을 나타내지 않습니다.

² 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies 제품”, “제품”, “장비” 및 “소프트웨어”는 [Dell Technologies 제품 보증 및 유지 보수표](#)에 표시된 Dell Technologies 장비와 소프트웨어 또는 그러한 제품과 관련된 ProSupport Suite 또는 Post Standard Support 서비스의 주문 양식에 표시된 일부 Latitude, OptiPlex 및 Precision 제품을 의미하며 “타사 제품”은 계약서에 정의되어 있거나 계약서에 이러한 정의가 없는 경우 [Dell Technologies 커머셜 판매 약관](#) 또는 현지 Dell Technologies 판매 약관에 정의되어 있습니다. “귀하”와 “고객”은 계약에서 본 서비스를 구매한 것으로 명명된 법인을 의미합니다.

³ Dell 서비스 판매 조건 보충판을 검토하려면 <https://www.dell.com/servicecontracts/global> 로 이동하여 국가를 선택한 다음, 현지 국가 페이지의 왼쪽 탐색 열에서 지원 서비스 탭을 선택하십시오.

다음 도표는 Dell Technologies 표준 보증 및/또는 유지 보수 계약에 따라 제공하는 온사이트 진단의 서비스 기능입니다. 해당 보증 기간 또는 후속 유지 보수 기간 동안 온사이트 진단을 사용하여 서비스를 받을 수 있는 Dell 및 Dell Technologies 장비를 지원하고 유지 보수할 수 있습니다.

서비스 특징	설명	온사이트 진단 - 상세 적용 범위
글로벌 기술 지원	고객은 현지 업무 시간 중에 전화를 이용하거나 24x7 웹 인터페이스를 통해 Dell Technologies 에 연락하여 장비와 관련된 문제를 보고할 수 있습니다.	포함되는 서비스. 지원 요청을 받으면, 서비스 이용 자격을 확인한 후 요청 시 수신한 오류 메시지와 메시지 발생 시점, 오류 메시지 발생 전에 수행한 활동 및 문제 해결을 위해 고객이 이미 수행한 조치를 파악합니다.
현장 응답	Dell Technologies는 고객이 Dell Technologies에 처음 문의한 후 공인 담당자를 설치 사이트에 파견하여 문제를 해결할 수 있도록 지원합니다. 기술 지원 담당자는 고객 현장에 도착한 후 문제를 해결합니다. 문제 해결을 위해 추가 진단 또는 부품 지원이 필요한 경우 기술 지원 담당자는 고객을 대신해 Dell Technologies에 지원을 요청할 수 있습니다.	장비의 경우에만 포함됩니다. 최초 현장 응답 목표는 고객이 구매한 옵션을 기준으로 합니다. 고객이 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. 1) 영업일 기준 당일 내 4 시간 서비스 응답 또는 2) 현지 영업일 기준 익일 중, 정상 업무 시간 중에 제공되는 서비스 응답. 기술 지원 담당자는 현장에 도착하기 전에 고객과 연락하여 서비스 요청, 일정 및 서비스 수행에 필요한 세부 사항을 확인합니다. 모든 지원 대상 제품에 대한 고객의 시스템 로그 수집의 연결이 끊겼거나 설정되지 않은 경우 고객은 다음 중 하나를 제공할 책임이 있습니다. i) 로그 파일을 다운로드할 수 있을 만큼 스토리지 공간이 충분한 USB 키 또는 ii) 로그 파일을 다른 디바이스로 전송할 수 있는 직렬 케이블.
교체 부품 배송	Dell Technologies 는 해당 ProSupport 또는 Post Standard Support 서비스 계약에 따라 필요하다고 판단될 경우에는 교체 부품을 제공합니다. 교체 부품을 추가 비용 없이 받으려면 지원 대상 제품에 대한 현장 서비스 계약이 유효해야 합니다.	부품 교체는 현장 서비스에 포함되지 않으며 별도 구매한 지원 대상 제품의 현장 서비스 계약(예: 영업일 기준 익일, 4 시간 서비스 응답 시간)에 따라 이루어집니다. 현장 문제 해결 초기 단계에서 서비스 완료를 위해 부품이 필요한 것으로 판단되면 현장 기술 지원 담당자가 교체 부품을 주문하고 추가 서비스 요청을 제기합니다. 현장 기술 지원 담당자는 별도 구매한 제품의 ProSupport 또는 Post Standard Support 현장 서비스 계약에 따라 서비스 응답 시간 내에 고객 사이트에 다시 방문하여 배송된 부품으로 교체합니다.

Dell은 구성 요소에 대한 장애율을 지속적으로 모니터링하고 있으며, 이러한 정보를 바탕으로 고객이 온사이트 진단 서비스를 과도하게 남용하는 것으로 합당하게 판단되는 경우, 예를 들어 고객이 구성 요소 및 관련 시스템의 표준 장애율을 크게 상회하는 현장 진단 서비스를 요구하는 경우 Dell은 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell의 자유 재량에 따른 판단으로 고객이 서비스를 남용한다고 생각되는 경우 아래 취소 약관에 의거하여 서비스를 취소할 수 있습니다.

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 제품, 소프트웨어 또는 애플리케이션의 제거, 재설치 또는 구성.
- 설치 제거한 제품을 고객의 현장에서 폐기.
- 장비 운영 환경 소프트웨어로 분류되지 않은 서버/스토리지/네트워킹 소프트웨어에 대해 지원 대상 제품의 재작동을 능가하는 수준으로 문제 해결을 지원하는 활동(예: 컨설팅, 성능 튜닝, 구성, 스크립팅 또는 벤치마킹).
- 소프트웨어 문제 해결.
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 고객 서버 또는 스토리지 디바이스에 대한 맞춤형 구성.
- 데이터 또는 애플리케이션 복구 또는 전송.
- 타사 시스템, 소프트웨어 또는 구성 요소에 대한 보증 서비스 또는 지원.
- 네트워크 프린터 설치 또는 네트워크 파일 공유 매핑.
- 모든 종류의 서버, 스토리지, 네트워크 또는 라우터 구성.
- 이더넷 LAN 이외의 네트워크에 시스템 부착 등의 네트워크 서비스.
- 부품 교체. (부품 교체는 별도 구매한 제품의 현장 서비스 계약(예: 영업일 기준 익일, 4 시간 서비스 응답 시간)에 따라 이루어집니다.)
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 모든 작업.

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

고객 서비스에 대한 기타 세부 정보

이 웹사이트의 보증 기간과 지원 옵션("지원 정보")은 (i) Dell Technologies와 이러한 Dell Technologies와의 직접적인 계약에 따라 해당 제품 및/또는 유지 보수 서비스를 조달하는 기관("Dell Technologies 고객")에만 제공되며 (ii) 지원 정보가 최신인 시점에 Dell Technologies 고객이 주문한 제품 또는 지원 옵션에만 적용됩니다. Dell Technologies는 언제든지 지원 정보를 변경할 수 있습니다. 타사 제품의 발급업체 및 제조업체에 의한 변경 사항 이외에 Dell Technologies와 Dell Technologies 고객이 체결한 제품 주문 및/또는 유지 보수 관련 계약에 명시된 방식으로 지원 정보 변경 사항을 고객에게 고지합니다. 그러나 이러한 변경 사항은 해당 변경 날짜 이전에 Dell Technologies 고객이 구매한 제품 또는 지원 옵션에는 적용되지 않습니다.

Dell Technologies는 Dell Technologies 서비스 영역 밖의 장비에 대해 지원 서비스를 제공할 의무가 없습니다. "Dell Technologies 서비스 영역"이란 (i) Storage 및 Data Protection 장비 및/또는 구성 요소에 대한 Dell Technologies 서비스 위치에서 자동차로 100마일(160km) 거리 이내, (ii) Dell Technologies 서비스 위치와 동일한 국가 이내입니다. 단, 해당 Dell Technologies와의 계약에서 별도로 정의하지 않는 경우 해당하는 관련 계약의 조항이 우선합니다. 본 서비스 설명서 또는 약관에 달리 명시되어 있지 않는 한, EMEA의 고객은 가장 가까운 Dell Technologies Logistics 위치(픽업/현장 인계 위치)에서 최대 150km의 이내에서 현장 방문 서비스를 이용 가능합니다. EMEA 지역 내의 현장 서비스 이용 가능 여부에 관한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 제품이 해당 제품에 대한 Dell Technologies 서비스 기록에 반영되는 위치와 일치하는 장소에 있지 않거나, 구성 세부 정보가 변경된 후 Dell Technologies에 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 제품의 지원 자격을 Dell Technologies에서 먼저 재확인한 다음 제품에 해당하는 응답 시간을 재지정합니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 응답 시간 등의 서비스 옵션은 지역 및 구성에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 서비스 영업 담당자에게 문의하십시오. 제품의 위치가 변경될 경우 Dell Technologies가 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 Technologies 서비스 요율에 따라, 위치가 변경된 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다.



Dell Technologies 리셀러에게 주문한 제품 또는 서비스는 구매자와 리셀러 간의 계약을 따릅니다. 이러한 계약은 이 웹사이트의 지원 정보와 동일한 조건을 제공할 수 있습니다. 리셀러는 계약을 체결하여 Dell Technologies가 리셀러를 대리하여 구매자에게 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 제공하게 할 수 있습니다. 보증 및/또는 유지 보수 서비스나 전문 서비스를 수행하는 고객 및 리셀러는 적절한 교육과 인증을 받아야 합니다. 교육을 받지 않았거나 인증되지 않은 고객, 리셀러 또는 타사에 의해 이행된 서비스가 Dell Technologies의 지원이 필요한 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 리셀러에게서 구매한 제품의 보증 및 유지 보수 서비스의 Dell Technologies 이행에 관한 자세한 정보는 해당 리셀러 또는 현지 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

문의처

자세한 내용은 현지 담당자 또는 공인

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. All Rights Reserved. EMC 및 기타 상표는 EMC Corporation 또는 Dell Inc.의 기타 해당 계열사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 자산일 수 있습니다. 미국에서 발표됨. H4272.9

Dell EMC Corporation은 이 문서의 정보가 발행일 기준으로 정확하다고 간주합니다. 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다. 수정 버전.

2020년 1월 28일