

ProSupport Plus for Infrastructure

소개

Dell Technologies¹는 본 서비스 설명서(이하 "**서비스 설명서**")에 따라 ProSupport Plus for Infrastructure(이하 "**서비스**" 또는 "**지원 서비스**")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 송장 양식, Dell Technologies의 주문 확인서(이하 "**주문 양식**")에는 제품 이름², 해당 서비스 및 관련 옵션(있는 경우)이 포함됩니다. 추가 지원이나, 서비스에 적용할 수 있는 계약 사본(이하 "**계약서**")을 요청하려면 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오. Dell Technologies 리셀러와의 계약서 사본이 필요한 경우 해당 리셀러에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

이 서비스에 포함된 기능:

- 하드웨어 및 소프트웨어 문제 해결 지원을 위한 수석 ProSupport 엔지니어로 구성된³ Dell Technologies 글로벌 전문가 센터에 연중무휴 24시간 직접 전화 연결이 가능합니다.
- 계약서에 기술된 바에 따라 설치 현장 또는 Dell Technologies에서 승인한 고객의 사업장에 전문적인 Dell Technologies 현장 기술 지원 담당자를 현장 파견하거나 교체 부품을 배송하여 제품 문제를 해결합니다.
- Technical CSM(Customer Success Manager)과 원격으로 소통합니다.
- 문제를 해결하거나 방지하기 위해 필요하다고 판단되는 경우 교체용 부품을 제공합니다.
- ProSupport AIOps 플랫폼에는 Dell AIOps, TechDirect 및 MyService 360이 포함되고 모두 보안 연결 게이트웨이와 같은 연결 소프트웨어를 통해 활성화되며 다음을 비롯한 이점을 제공합니다.
 - 사전 예방적 문제 탐지 및 케이스 생성
 - 하드웨어 장애 예측 탐지
 - 셀프 서비스 케이스 생성
 - 셀프 서비스 부품 발송
 - Dell 보안 자문
 - Dell AIOps 사이버 보안 진단

자세한 내용은 아래 표를 검토하십시오.

서비스가 필요한 경우 Dell Technologies에 문의하는 방법

온라인, 채팅 및 이메일 지원: www.dell.com/contactus에서 일부 제품에 대한 Dell Technologies 웹사이트, 채팅 및 이메일 지원이 제공됩니다.

¹ 이 문서에서 사용하는 "Dell Technologies"는 Dell 주문 양식에 기재된 해당 Dell 판매 법인("Dell")과 EMC 주문 양식에 기재된 EMC 판매 법인("EMC")을 의미합니다. 이 문서에서 사용하는 "Dell Technologies"는 귀하가 거래한 Dell 또는 EMC 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](#) 또는 주문 양식에 표시된 Dell Technologies 장비와 소프트웨어를 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 계약서에 명명된 본 서비스의 구매자에 명명된 법인을 의미합니다.

³ 제공 가능 여부는 국가에 따라 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.

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

다음 도표는 Dell Technologies 보증 및/또는 유지 보수 계약에 따라 제공하는 ProSupport Plus for Infrastructure의 서비스 기능입니다. ProSupport Plus for Infrastructure는 다음을 지원하고 유지 보수할 수 있습니다.

1. [Dell Technologies 제품 보증 및 유지 보수표](#) 및/또는 주문 양식에 다음과 같이 표시된 Dell Technologies 장비:
 - 해당 보증 기간 내 ProSupport Plus for Infrastructure 포함
 - 해당 보증 기간 내 ProSupport Plus for Infrastructure로 업그레이드 가능
 - 후속 유지 보수 기간 내 ProSupport Plus for Infrastructure 제공 가능
2. [Dell Technologies 제품 보증 및 유지 보수표](#) 및/또는 주문 양식에 유지 보수 기간 내 ProSupport Plus for Infrastructure를 제공받을 수 있는 것으로 표시된 Dell Technologies 소프트웨어.

서비스 기능	설명	PROSUPPORT PLUS-서비스 범위 세부 정보
글로벌 기술 지원	<p>고객이 전화나 웹 인터페이스로 24x7 언제든지 Dell Technologies에 연락하여 장비 또는 소프트웨어 문제를 보고합니다. 문제를 해결하기 위해 전화 문의는 기술 지원 담당자에게 연결됩니다.</p> <p>자동 케이스 생성은 AIOps 플랫폼이 보안 연결 게이트웨이를 통해 설정된 경우에 사용할 수 있습니다.</p>	<p>포함되는 서비스.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 심각도 1 문제의 경우 고객은 인시던트 관리자 적용 범위를 통해 에스컬레이션 관리 및 위급 상황 "CritSit" 절차를 수행합니다.
현장 방문 서비스	<p>Dell Technologies가 문제의 원인을 파악하고 현장 방문 서비스가 필요하다고 판단할 경우, 공인 인력을 설치 현장으로 보내 문제를 해결합니다.</p>	<p>장비의 경우에만 포함됩니다.</p> <p>초기 현장 방문 서비스 목표는 Dell Technologies가 현장 방문이 필요하다고 판단한 후 4시간 서비스 대응을 제공하는 것입니다.</p> <p><u>현장 응답</u></p> <p>기술 지원 담당자가 문제를 해결하고 격리한 후 일반적으로 4시간 내에 현장에 도착.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공휴일 포함 연중무휴 제공. • 정의된 4시간 응답 위치 내에서 가능. • 4시간 부품 위치에는 Dell Technologies의 결정에 따라 필수 작동 부품 보관. 필수 작동 부품이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송될 수 있습니다. <p>현장 방문 서비스는 소프트웨어에는 적용되지 않으며, 별도로 구매할 수 있습니다.</p>

서비스 기능

설명

PROSUPPORT PLUS-서비스 범위 세부 정보

분석을 통해 서버, 스토리지, 컨버지드, 하이퍼 컨버지드, 데이터 보호 및 네트워크 디바이스의 전반적인 상태를 사전 예방적으로 모니터링하고 측정합니다. 솔리드 스테이트 드라이브 및 메모리와 같은 구성 요소의 용량 및 성능에 대한 예측 분석은 Dell AIOps를 사용하여 활성화됩니다. Dell AIOps는 유효한 ProSupport(또는 그 이상) 계약이 있는 제품에서 추가 비용 없이 사용할 수 있습니다. Dell AIOps는 Dell Technologies 프라이빗 클라우드에서 호스팅되어 각 고객에게 독립적이고 안전한 포털을 제공하며 고객이 자신의 환경만 볼 수 있도록 보장합니다.

MyService360은 데이터 센터 전반의 360도 데이터 시각화 및 분석과 Dell Technologies 제품에 대한 포괄적인 서비스 내역을 제공합니다. 이러한 제품을 사용하여 얻을 수 있는 이점은 다음과 같습니다.

- 실시간 중요 인시던트 및 위험을 사전 예방적으로 표시
- 간소화된 조치 및 계획을 위한 명확한 규범적 권장 사항
- 기간별 추세 및 데이터 분석
- 데이터 보호, 스토리지 및 컨버지드 시스템에 대한 서비스 상태 관리

TechDirect를 사용하면 고객이 부품을 자체적으로 디스패치할 수 있습니다.

보안 연결 게이트웨이는 어플라이언스 및 독립 실행형 애플리케이션으로 제공되는 엔터프라이즈 모니터링 기술입니다. 디바이스를 모니터링하고 발생할 수 있는 하드웨어 문제를 사전 예방적으로 탐지합니다. 서비스 계약에 따라 모니터링하는 디바이스에서 탐지된 문제에 대한 지원 요청 생성도 자동화합니다.

지원되는 제품에 관해서는 Dell Technologies 담당자에게 문의하십시오.

교체용 부품

Dell Technologies는 필요하다고 판단할 경우 교체 부품을 제공합니다.

포함되는 서비스. Dell Technologies의 교체 부품 배송 목표는 교체 부품 배송이 필요하다고 판단한 후 중요 부품에 대한 4시간(즉, 영업일 당일) 서비스 응답입니다.

4시간 부품 위치에는 Dell Technologies의 결정에 따라 필수 작동 부품을 보관합니다. 필수 작동 부품이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송될 수 있습니다.

필수가 아니거나 4시간 부품 위치에 재고가 없는 부품에는 베젤, 기계식 새시, 하드 드라이브 보호물, 레일 키트, 케이블 관리 액세스리 및 GPU(Graphical Processing Unit)가 포함되나 이에 국한되지 않습니다. 필수 부품으로 간주될 수 있는 부품에는 어레이 및 운영 환경에 영향을 줄 수 있는 마더보드, CPU, 일부 메모리 모듈, 하드 디스크 드라이브가 있습니다.

현지 국가 배송 마감 시간은 비필수 교체 부품 배송 당일/익일(현지 영업일 기준) 지원에 영향을 미칠 수 있습니다.

Dell은 현재 전 세계 여러 곳에서 부품 재고를 확보하고 있습니다. 일부 부품의 경우 고객 현장에서 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 또는 가급적 빨리 상업적으로 적절한 기한 내에 배송받게 됩니다. 4시간 부품 위치에는 Dell Technologies의 결정에 따라 시스템의 재고 구성 요소를 보관합니다. 4시간 제공 부품을 받으려면 고객은 Dell Technologies가 정한 서비스 지역 내에 있어야 합니다. 지리적 제약에 대한 자세한 내용은 아래의 보충 약관을 참조하십시오. 위에 언급된 부품 배송 응답 시간은 표준 구성에 따라 부품을 보관하는 경우에만 적용됩니다. 새 제품 또는 비표준 구성의 서비스 부품을 보관하려면 30일 이상의 리드 타임이 필요할 수 있습니다.

모든 교체 부품 설치에 Dell Technologies가 현장 방문 서비스의 일환으로 제공하지만, 고객이 CRU(Customer Replaceable Unit)를 설치하는 옵션도 있습니다. 자세한 내용은 [Dell Technologies 제품 보증 및 유지 보수표](#)에서 특정 장비의 CRU로 지정된 부품 목록을 확인하거나 Dell Technologies에 문의하십시오.

Dell Technologies가 교체 부품을 설치할 경우 Dell Technologies 시설로 부품을 반환 처리합니다. 고객이 CRU를 설치할 경우, 고객이 교체한 CRU를 Dell Technologies가 지정한 시설로 책임지고 반환해야 합니다. 고객이 CRU를 교체하는 데 도움이 필요한 경우 Dell Technologies는 원격으로 및/또는 현장에 기술 지원 담당자를 파견하여 교체를 지원할 수 있습니다.

진단 중에 Dell 기술 지원 담당자가 CRU로 지정된 부품으로 수리를 수행할 수 있다고 판단하거나 고객이 CRU로 지정된 부품을 자체적으로 디스패치하도록 선택하면 Dell은 고객에게 직접 CRU로 지정된 부품을 제공합니다.

지원 대상 제품이 전체 장치로 교체해야 하는 제품이라고 Dell 기술 지원 담당자가 판단하는 경우 Dell Technologies는 고객에게 전체 교체용 장치를 보낼 수 있습니다. 전체 교체용 장치의 경우 당일 응답 시간을 충족하는 데 필요한 재고가 없을 수 있으며, 고객의 위치와 교체되는 제품의 유형에 따라 전체 교체용 장치가 도착할 때까지 리드 타임이 연장될 수 있습니다.

SSD(SOLID STATE DRIVE) 사전 예방적 교체

내구성 수준에 도달하기 전에 솔리드 스테이트 드라이브가 내구성 수준 임계값(Dell에서 결정) 이상에 도달하면 고객은 교체용 솔리드 스테이트 드라이브를 받을 수 있습니다. "내구성 수준"은 적격 SSD의 평균 잔여 수명 비율을 의미합니다. "내구성 수준 임계값"은 SSD의 잔여 수명에서 드라이브가 교체 대상이 되는 지점(Dell에서 결정)입니다(예: 내구성 수준의 95%에 도달 시). 내구성 수준 임계값은 달라질 수 있습니다.

스토리지 및 하이퍼컨버지드/컨버지드 인프라스트럭처 제품에 포함되어 있습니다.

대응 목표는 앞서 상술한 해당 교체 부품 배송 및 현장 방문 서비스 기능을 기준으로 합니다. 고객은 해당 지원 기간 동안 원격 IT 지원 및 모니터링 소프트웨어(보안 연결 게이트웨이로 구현됨)의 현재 지원되는 버전을 활성화하고 유지해야 합니다. 이러한 부가 갱신 서비스 기능을 이용하려면 연결 소프트웨어를 반드시 활성화해야 합니다.

사전 이미징된 드라이브는 Dell Technologies의 솔리드 스테이트 드라이브 사전 예방적 교체 대상이 아닙니다.

소프트웨어의 새로운 릴리스에 대한 권리

Dell Technologies는 Dell Technologies가 일반적으로 제공하는 새로운 소프트웨어 릴리스에 대한 권리를 제공합니다.

포함되는 서비스.

새로운 소프트웨어 릴리스 설치

Dell Technologies가 신규 소프트웨어 릴리스를 원격으로 설치합니다.

장비 OE(Operating Environment) 소프트웨어

관련 내장형 운영 환경 소프트웨어에 Dell 보증 또는 현재 Dell 유지 보수 계약이 적용되는 경우에만 스토리지 장비에 포함됩니다. 장비 운영 환경 소프트웨어는 장비 관리, 제어 및 기본 기능을 수행하는 데 필요한 사용자 인터페이스 소프트웨어 프로그래밍 및/또는 마이크로코드로 정의되며 이 소프트웨어 없이는 장비가 작동하지 않습니다.

고객은 활성화되고 유지 관리되는 보안 연결 게이트웨이 소프트웨어 버전을 사용하여 OE 소프트웨어 업데이트를 원격으로 설치할 수 있습니다.

적격 제품에 대해서는 [Dell Technologies 제품 보증 유지 보수 표](#)를 참조하십시오.

기타 소프트웨어(비 OE)

Dell Technologies가 달리 필요하다고 간주하지 않는 한 고객이 새 소프트웨어 릴리스를 설치합니다.

24X7 원격 모니터링 및 수리

일부 제품은 Dell Technologies에 독립적으로 자동 연락하여 Dell Technologies가 문제 진단에 필요한 정보를 제공합니다.

Dell Technologies는 필요한 경우 제품에 원격으로 액세스하여 추가 진단을 하고 원격 지원을 제공합니다.

Dell Technologies에서 제공하는 원격 모니터링 그리고 기술에 대한 보안 연결 게이트웨이 또는 기타 Dell 지원 연결 툴이 있는 제품에 포함됩니다.

보안 연결 게이트웨이 툴에 대한 자세한 내용은 위의 AIOPs 플랫폼 섹션에서 확인할 수 있습니다.

Dell Technologies에 문제를 알리고 나면 앞서 설명한 글로벌 기술 지원 및 현장 방문 서비스 목표가 동일하게 적용됩니다.

TECHNICAL CSM(CUSTOMER SUCCESS MANAGER)

ProSupport Plus 지정 Technical Customer Success Manager는 고객 비즈니스에 대한 지식을 갖춘 원격 리소스로서 배정되며, 다운타임을 줄이고 Dell의 전반적인 지원 경험을 극대화하도록 설계된 다양한 시스템, 환경 및 고객 성공 기능을 제공합니다.

Technical CSM 서비스에 포함되는 사항:

수명주기 관리:

- 지원되는 모든 서비스에 걸쳐 고객을 돕고, 지원 대상 제품의 수명주기 전반에 걸쳐 지침, 지원 및 권장 사항 제공
- 영업, 지원 및 제품 팀과 긴밀하게 협력하여 파악된 고객의 요구 사항 및 우려 해결
- 기술 또는 업무 문제를 해결하기 위해 필요할 경우 모든 Dell 서비스 및 상업 조직을 대상으로 고객을 대신하여 협력적 업무 처리
- 해결에 필요한 리소스를 조정하여 표준 프로세스를 통해 해결할 수 없는 문제에 대해 필요에 따라 에스컬레이션 지원
- 경영진, 지원 에스컬레이션 관리자 및 기술 지원 리더십에 연락하여 갑작스런 중요한 IT 서비스 중단 및 운영 중단 시 고객 지원

ProSupport Plus for Infrastructure 서비스 또는 해당 시점 유지 보수 계약이 적용되는 제품에 포함되며, Dell Technologies 및 현지 공휴일을 제외한 Dell Technologies의 정상 업무 시간에 이용할 수 있습니다. 정상 업무 시간은 지역 및 국가에 따라 다를 수 있습니다. 추가 보증 범위 정보는 아래를 참조하십시오.

온보딩 지원 서비스:

- 고객이 ProSupport Plus 서비스를 완전하게 이용할 수 있도록 온보딩 지원
- 보안 연결 게이트웨이 및/또는 기타 Dell Technologies 연결 툴에 관한 질문에 도움이 되는 교육 리소스 제공
- 어카운트 이름, 연락처, 자산 위치, 주소 등 관련 고객 지원 정보의 정확성 확인
- Dell Technologies에 문의하여 서비스 요청을 여는 방법과 Dell Technologies 지원 툴 및 기술 사용법과 같은 지식 이전 제공

성공 계획

- 고객에게 디지털 커뮤니케이션을 통해 일련의 권장 사항인 성공 계획을 제공하고, 요청된 경우 합의된 케이던스에 대한 예정된 검토를 통해 제안합니다. 성공 계획에는 대상 ProSupport Plus 자산에 대해 Dell Technologies가 고객에게 권장하는 목표, 목적 및 주요 활동이 포함됩니다. Dell Technical CSM 성공 계획은 계약 문서가 아니며 Dell 또는 고객을 법적으로 구속하지 않습니다. 고객과 Technical CSM이 고객의 기술 및 서비스 성과를 전달할 수 있도록 지원하는 일종의 지침입니다.

보고

다음 내용을 포함하여 대상 시스템에 대해 보고 및 분석 권장:

- 고객의 선택에 따라 월별 또는 분기별로 미해결 및 종료된 서비스 요청 요약
- 대상 코드 권장 사항과 비교하여 현재 설치된 시스템 소프트웨어 버전 확인
- 시작/종료 날짜 및 기타 기본 세부 계약 정보를 포함한 계약 상태 확인

고객 성공 서비스 최적화 검토:

- 서비스 보고서의 세부 정보에 대한 서비스 검토 제공. 검토해야 할 진행 일정, 기간 및 다른 주제는 등록 과정에서 Technical CSM과 고객이 함께 결정.

시스템 유지 보수:

- 시스템 유지 보수 대상 자산의 경우 고객의 유지 보수 기간 내 시스템 유지 보수 이벤트의 전달을 조정할 때 고객을 지원합니다. 자세한 정보는 아래를 참조하십시오.

심각도 수준 정의

심각도 1 심각 - 중요 비즈니스 기능을 수행하는 능력 상실, 즉각적인 대응 필요

심각도 2 높음 - 비즈니스 기능을 수행할 수 있지만 성능/기능이 저하되거나 극히 제한됨

심각도 3 보통/낮음 - 비즈니스에 미치는 영향이 미미하거나 없음

미션 크리티컬 지원에 관한 추가 정보

Dell Technologies는 고객이 중요한 문제(예: 고객이 현장 문제를 해결하기 위해 직원의 도움을 받을 수 없거나 고객의 현장 진단 방문 요청이 아래의 예시로 인해 구성 요소 및 관련 시스템의 표준 장애율을 초과하는 경우)에 대해 온디맨드 온사이트 진단 기능을 오용하거나 과도하게 사용하고 있다고 합리적으로 판단하는 경우 서비스 제공을 거부할 수 있습니다. Dell Technologies의 자유 재량에 따른 판단으로 고객이 서비스를 남용한다고 생각되는 경우 서비스를 거부할 수 있습니다.

제외 사항

다음 활동은 본 서비스 설명서의 범위에 포함되지 않습니다.

- 제품, 소프트웨어 또는 애플리케이션의 제거 또는 재설치 또는 구성
- 설치 제거한 제품을 고객의 현장에서 폐기
- 서버/스토리지/네트워킹 소프트웨어는 장비로 분류되지 않음
- 제품을 작동 상태로 되돌리는 것 이상의 운영 환경 소프트웨어 문제 해결(예: 컨설팅, 성능 튜닝, 구성, 스크립팅 또는 벤치마킹은 제외됨)
- [참조 코드 문서](#)에 명시된 대로 최소 지정 릴리스 수준으로 소프트웨어 및 지원 대상 제품을 유지 보수하지 못하면 필요한 서비스.
- Dell Technologies가 제공한 시스템 수정, 수리, 패치 또는 수정 사항을 고객이 통합하지 못했거나 고객이 이전에 Dell Technologies에서 권고한 회피 조치를 취하지 않아 필요한 서비스, 예: 고객에게 전달되었지만 고객이 구현하지 않은 보안 권고 사항 또는 중요 수정 업데이트
- 제품 또는 장비의 부적절한 처리 또는 사용으로 인해 Dell Technologies의 판단에 따라 필요한 서비스
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 고객 서버 또는 스토리지 디바이스에 대한 맞춤형 구성
- 데이터 또는 애플리케이션 복구 또는 전송
- 타사 시스템, 소프트웨어 또는 추가 구성 요소에 대한 보증 서비스 또는 지원
- 타사 담당자가 하드웨어, 펌웨어 또는 소프트웨어를 설치, 수리, 유지 보수 또는 수정하려고 무단으로 시도하여 Dell Technologies의 판단에 따라 필요한 서비스
- 네트워크 프린터 설치 또는 네트워크 파일 공유 매핑
- 모든 종류의 서버, 스토리지, 네트워크 또는 라우터 구성
- 이더넷 LAN 이외의 네트워크에 시스템 부착하는 등의 네트워크 서비스
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 모든 작업.

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

Technical CSM 서비스에 대한 고객의 책임

상기 설명한 Dell Technologies의 Technical CSM 서비스 기능은 고객이 다음과 같은 책임을 다하는 경우에만 제공됩니다.

- Dell Technologies가 필요하다고 판단하는 바에 따라 Technical CSM의 적절한 시스템 유지 보수 기간이 유지되고 있습니다.
- 모든 환경, 기술 및 운영 요구 사항이 충족되었는지 확인합니다.
- Dell Technologies가 필요하다고 판단할 경우 (a) 시스템 관리 책임을 맡고 적절한 시스템/정보 액세스 권한이 있는 기술 담당자 1명 이상과 (b) 해당 SME(Subject Matter Expert), 시스템 네트워크(원격 시스템/네트워크 액세스를 포함하며 이에 국한되지 않음)를 Technical CSM에 제공합니다.
- 네트워크 연결성, 성능 및 구성 문제에 대한 모든 책임은 고객에게 있는 것으로 간주합니다.

- ProSupport Plus for Infrastructure를 시작하기 전에 장비 위치가 올바른지 확인합니다.
- 적절한 로그 수집 옵션이 활성화된 보안 연결 게이트웨이에 제품이 연결되어 있는지 확인합니다.

Technical CSM 서비스 기능에 대한 중요한 추가 정보

- 월별 또는 분기별 보고를 완전하게 이용하려면 적절한 로그 수집 옵션을 사용하여 보안 연결 게이트웨이와 같은 연결 기술을 설치해야 합니다.
- Technical CSM 서비스는 정상 업무 시간 중에만 제공됩니다. 업무 시간은 Technical CSM이 상주하는 위치에 따라 정의되며 지역과 국가에 따라 다를 수 있습니다. Dell Technologies의 재량에 따라 또는 Dell Technologies가 필요하다고 판단한 경우 Technical CSM 서비스를 현장에서 제공할 수 있습니다.
- 업무 시간 이후 지원은 Dell Technologies의 재량에 따라 Dell Technologies의 다른 리소스가 제공할 수 있습니다.
- Technical CSM 위치는 고객의 주요 서비스 영역 및 직원 수급 상황을 고려하여 등록 시에 상호 합의에 따라 배정됩니다.
- 공인 Dell 리셀러(아래에 정의)는 보고를 포함한 Technical CSM 서비스를 받을 수 있습니다. 보고는 특정 최종 사용자 고객별로 분류되지 않을 수 있습니다.
- 공인 Dell 리셀러(아래에 정의)는 리셀된 지원 대상 제품을 식별하고, Dell 태그 이전 프로세스를 완료하여 소유권을 새로운 최종 사용자 고객으로 변경하고, 자격을 검증하고 고객을 별도로 온보딩할 수 있도록 Technical CSM에 신규 고객 연락처 정보를 제공해야 합니다.

ProSupport Plus Technical CSM 기능에 포함되지 않음

- 보안 연결 게이트웨이 및/또는 기타 Dell Technologies 연결 툴을 구축합니다.
- 기술 지원, 문제 해결 또는 진단 활동 (ProSupport Plus 기술 지원에서 제공)
- 제품 및 서비스에 대한 견적이나 판매
- 지원 대상 제품에 결함이 있을 경우 부품 교체
- 소프트웨어 또는 하드웨어 설치 및 구성
- 본 서비스 설명에 포함된 사항으로 명시되지 않은 기타 서비스.

PROSUPPORT PLUS FOR INFRASTRUCTURE 사전 예방적 시스템 유지 보수

해당되는 경우 ProSupport Plus 시스템 유지 보수는 ProSupport Plus for Infrastructure에서 적용되며 보안 연결 게이트웨이와 같은 해당 Dell Technologies 연결 기술을 통해 모니터링되는 디바이스의 서비스 계약 기간 동안 발생하는 계획된 사전 예방적 원격 유지 관리 이벤트를 Dell Technologies 고객에게 제공합니다. 그러한 유지 보수 이벤트는 성능을 유지하는 데 도움이 되며 호환되지 않는 하드웨어, 소프트웨어, BIOS 및 펌웨어 버전으로 인한 향후 인시던트 가능성을 줄일 수 있습니다. 계획된 사전 예방적 시스템 유지 보수 이벤트는 고객, Technical CSM 및 Dell Technologies 지원 담당자가 함께 조정합니다. 그러한 이벤트는 일반적으로 연중무휴 24시간 제공되지만 고객과 Dell Technologies 간의 리소스 가용성에 의해 제약을 받을 수 있습니다. Dell Technologies에서는 계획된 사전 예방적 시스템 유지 보수 이벤트를 일 년에 두 번 수행할 것을 권장합니다. 특정 제품의 경우 일 년에 계획된 사전 예방적 시스템 유지 보수를 수행할 수 있는 횟수에 제한이 있을 수 있습니다. 지원 대상 제품 목록과 해당되는 모든 제한은 영업 담당자 또는 할당된 Technical CSM에 문의하시기 바랍니다.

ProSupport Plus for Infrastructure 시스템 유지 보수에 포함되지 않는 사항

- 현재 ProSupport Plus for Infrastructure 지원 계약에 포함되지 않는 상호 연결된 장치의 업데이트.
- Dell Technologies 또는 타사의 적절한 소프트웨어 지원 계약(특정 타사 제품에 대해)에 따른 업데이트 자격이 없는 모든 소프트웨어의 해당 업데이트.
- 운영 체제 업그레이드 및 하이퍼바이저 패치 생성 또는 관련된 기타 엔지니어링 또는 소프트웨어 개발 지원.
- 애플리케이션 패치 생성.
- 유지 보수 현장 제공.
- 추가 하드웨어의 설치 제거 또는 설치 또는 구성 작업.
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 소프트웨어의 설치 또는 구성.
- 애플리케이션 성능 튜닝.
- 바이러스, 스파이웨어 또는 멀웨어의 확인 또는 제거.
- 본 서비스 설명서에 구체적으로 기재되지 않은 기타 모든 업데이트 또는 활동.

ProSupport Plus for Infrastructure 시스템 유지 보수에 대한 중요한 추가 정보

- 유지 보수 이벤트 중 업그레이드로 인해 연결된 다른 장치와의 연결이 일시적으로 끊어질 수도 있습니다.
- 업그레이드가 완료된 후, 연결된 장치를 다시 부팅하고 연결 상태를 확인해야 할 수 있습니다.
- 합의된 유지 보수 기간 동안 Dell Technologies 또는 Dell Technologies 공인 에이전트가 업그레이드할 시스템을 이용할 수 있도록 준비해야 합니다.
- 업그레이드할 시스템에 따라 추가 시스템 관리 시스템 또는 리소스가 준비되어야 할 수 있습니다.
- 업그레이드할 시스템에 따라 Dell Technologies 또는 Dell Technologies 공인 에이전트에게 장치에 대한 관리 권한을 제공해야 할 수 있습니다.
- 고객은 장비 및 소프트웨어 업데이트에 필요한 모든 라이선스를 준비하고 관리해야 합니다.
- 대상 제품에서 소프트웨어를 업데이트하는 결과로 다른 비대상 제품의 성능이 저하되거나 영향이 미칠 수 있는 경우, Dell Technologies는 고객과 협의하여 상황이 해결될 때까지 시스템 유지 보수 활동을 더 진행하지 않을 수 있습니다.
- ProSupport Plus for Infrastructure 시스템 유지 보수를 완전하게 이용하려면 로그 수집 옵션이 활성화된 상태로 보안 연결 게이트웨이와 같은 연결 기술을 설치해야 합니다.
- 해당 상호 운용성 구성 매트릭스(예: Dell Technologies Simple Support Matrix 또는 RCM(Release Certification Matrix))에 게시된 소프트웨어 버전 이외에도 시스템 유지 보수 중에 결정된 Dell Technologies 하이엔드 스토리지 시스템, 컨버지드 및 하이퍼컨버지드 인프라스트럭처 시스템을 위한 새로운 소프트웨어 릴리스를 설치하려면 Dell Technologies에서 별도의 서비스 계약을 구매해야 할 수 있습니다. 더 자세한 정보는 Dell Technologies에 문의하시기 바랍니다.

공인 Dell Technologies 리셀러를 통해 구매하는 최종 사용자 고객을 위해 공인 Dell Technologies 리셀러에게 보고 서비스 제공

ProSupport Plus Technical CSM 보고 서비스는 Dell Technologies가 **Dell Technologies Quote에 확인된 공인 Dell Technologies 리셀러 또는 Distributor(통칭 "리셀러")(해당하는 경우)에게만** 제공됩니다. 리셀러는 자신의 최종 사용자 고객(이하 "최종 사용자")의 **Technical CSM 보고를 받도록 최종 사용자 고객으로부터 적절한 동의를 얻었음을 인정하고 이에 동의합니다.** 리셀러가

달리 통지하지 않는 한, Dell Technologies는 판단에 따라 서비스 구매 당시 Dell Technologies에 제공된 리셀러의 주소 및 연락처 정보 또는 Dell Technologies의 현재 판매 및 서비스 기록에 포함된 연락처 정보로 ProSupport Plus Technical CSM 보고를 배포합니다. 리셀러에게 제공된 Technical CSM 보고는 특정한 최종 사용자별/사용자를 위해 분류되지 않습니다. 맞춤형 보고 옵션을 추가 비용으로 별도 구매하여 이용할 수 있습니다.

협력 지원

고객이 서비스를 요청했을 시 Dell Technologies가 기존 Dell Technologies 보증 또는 유지 보수 계약에서 보증하는 제품과 관련하여 일반적으로 사용하는 적격 타사 공급업체 제품에 문제가 발생할 경우, Dell Technologies는 협력 지원을 제공하고자 노력할 것입니다. 그에 따라 Dell Technologies는 (i) 문제의 원인이 파악될 때까지 단일 연락 창구 역할을 하고, (ii) 타사 공급업체에 연락하고, (iii) 문제 기록 문서를 제공하고, (iv) 지속적으로 문제를 모니터링하고 공급업체로부터 상태 및 해결 계획을 획득할 것입니다(합리적으로 가능한 한도).

협력 지원을 받으려면 고객은 해당 타사 공급업체 및 Dell Technologies 또는 공인 Dell Technologies 리셀러와 직접 적절한 활성 지원 계약을 체결하여 자격을 보유하고 있어야 합니다. 문제의 원인을 파악한 후 보고하면, 타사 공급업체가 전적으로 책임지고 고객 문제와 관련된 모든 지원, 기술 등을 제공합니다. **Dell Technologies는 타 공급업체의 제품 또는 서비스의 성능에 대한 책임을 지지 않습니다.** 협력 지원 파트너 목록은 [협력 지원 목록](#)에서 확인하실 수 있습니다. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

DELL TECHNOLOGIES 시스템 소프트웨어 지원

ProSupport Plus for Infrastructure에 포함된 Dell Technologies 소프트웨어 지원은 해당 타사 제품이 1) 지원 요청 시 해당 제품과 함께 사용되고 현재 설치되어 있으며 작동 중인 경우, 2) 기존 ProSupport Plus for Infrastructure 지원 및 유지 보수 서비스 기간에 포함되는 경우 및 3) 해당 타사 제품 발급업체와 직접 관련된 활성 지원 계약 및 권한을 보유한 경우 특정 사용자 애플리케이션, 운영 체제, 하이퍼바이저 및 펌웨어를 포함한 특정 타사 제품을 지원합니다. 이 지원 수준은 적격 소프트웨어의 구매 및 라이선스 지원 방법에 상관없이 대상 ProSupport Plus for Infrastructure 장비에 제공되지만 고객은 이 적격 소프트웨어가 발급업체에 따라 적절하게 구매되고 라이선스를 받았는지 확인해야 합니다. 이러한 서비스를 받을 수 있는 적격 소프트웨어의 라이선스 및 구매와 관련된 모든 문제 해결에 대한 책임은 보증 기간 내 언제든지 전적으로 고객에게 있습니다. 적격 소프트웨어 목록은 [전체 소프트웨어 지원 목록](#)에서 확인하실 수 있습니다. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다. 고객 문의가 발생할 수 있는 상황은 단일 시스템에서 재현할 수 있어야 하며, 실제 또는 가상일 수 있습니다. 고객은 고객의 서비스 요청이 발생할 수 있는 특정 문제를 관련 소프트웨어 타이틀의 발급업체에서 해결할 수 없을 수 있으며(발급업체가 어떤 이유든 관련 소프트웨어 타이틀에 대한 지원 또는 유지 보수를 더 이상 제공하지 않는 경우를 포함하되 이에 국한되지 않음) 추가 소프트웨어 설치 또는 제품에 대한 기타 변경을 포함한 발급업체의 추가 지원이 필요할 수 있음을 이해하고 동의합니다. 고객은 관련 소프트웨어 타이틀의 발행자로부터 해결책을 얻을 수 없는 이러한 경우에 고객에게 지원을 제공해야 하는 Dell Technologies의 의무가 완전히 충족된다는 것을 인정합니다.

OEM으로부터 제품을 구매하는 최종 사용자에게 적용되는 부가 약관

"OEM(Original Equipment Manufacturer)"은 자사의 상표를 부착하는 제조업체의 자격으로 지원 대상 제품을 판매하는 리셀러로서 OEM 프로젝트를 지원하기 위해 OEM 솔루션(또는 그 후속 솔루션) 비즈니스 그룹으로부터 Dell Technologies 제품과 서비스를 구매합니다. OEM은 일반적으로 OEM 고객의 고유 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 지적 재산에 이러한 Dell Technologies 제품을 내장시키거나 결합함으로써 업계나 작업에 특정한 기능을 가진 특수화된 시스템이나 솔루션(이러한 시스템이나 솔루션을 "OEM 솔루션"이라고 함)을 제공하고 OEM 자체 상표로 이러한 OEM 솔루션을 리셀합니다. OEM과 관련하여 "지원 대상 제품"이라는 말에는 Dell Technologies 브랜딩 없이 제공되는 Dell Technologies 지원 대상 제품이 포함되며(즉, 브랜드 없는 OEM 대응 시스템), "최종 사용자"는 리셀, 유통 또는 타자에게 하위 라이선스 부여하려는 목적 없이 자체적인 사용을 위해 OEM 솔루션을 구매하는 귀하 또는 기타 모든 주체를

의미합니다. 최종 사용자에게 1차로 문제 해결을 제공하는 것은 OEM의 책임입니다. OEM은 Dell Technologies에 전화하기에 앞서 최선의 적절한 노력으로 초기 진단을 수행해야 합니다. 1차로 문제 해결을 제공할 이러한 책임은 최종 사용자가 서비스 요청을 위해 Dell Technologies에 연락하는 경우에도 여전히 OEM에게 귀속되며, 최종 사용자가 OEM에 연락하지 않고 Dell Technologies에 서비스를 받기 위해 연락하는 경우, Dell Technologies는 최종 사용자에게 Dell Technologies에 연락하기 전에 OEM에 연락하여 우선적인 문제 해결 서비스를 받도록 요청합니다.

맞춤형 서버 제품의 비표준 부품에 대한 Dell Technologies ProSupport Plus for Infrastructure

비표준 또는 고유 부품의 수리 및 교체(이하 "비표준 구성 요소 지원 서비스")는 표준 구성의 표준 Dell Technologies 구성 요소에 적용되고 제조상의 결함 또는 자재 결함으로 인해 교체가 필요한, 고객의 PowerEdge 제품 보증(이하 "보증 수리")을 보완하는 부가 가치 교환 서비스입니다. "비표준 구성 요소"를 위해 Dell Technologies 브랜드의 펌웨어/소프트웨어를 사용할 수 없으며, 고객은 제조업체가 제공한 유틸리티를 사용하여 구성요소를 모니터링 및/또는 업데이트해야 합니다. 또한 고객은 제조업체와 직접 협력하여 소프트웨어/펌웨어, 유틸리티 및 하드웨어와 관련된 품질 문제를 해결해야 합니다. Dell Technologies는 전술한 대로 고객이 이용할 수 있을 것으로 예측 및 보장한 비표준 또는 고유 부품을 교체하는 비표준 지원 서비스를 제공합니다. 단, 이는 수리를 원활하게 진행하기 위해 Dell Technologies가 서비스 재고를 주문하는 것에 대해 고객이 협조하기로 합의한 경우에 한합니다. 고객이 재고 요구 사항을 정확하게 예측한 경우 Dell Technologies는 보증 수리를 위해 고객의 해당 응답 시간에 따라 결함이 있는 부품을 교환하고 고객의 제품에 교체 부품을 설치하지만, 고객은 Dell Technologies가 고객에게 부품 가용성을 보장할 책임이 없음을 인정하고 이에 동의합니다. 당일(예: 4시간) 부품 및 현장 지원은 "비표준" 구성 요소 교체에 제공되지 않을 수 있으며, 이러한 경우 Dell Technologies는 기본적으로 영업일 기준 익일 서비스(예: 전화 상담 문제 해결 및 진단 후 부품 또는 기술 지원 담당자를 영업일 기준 익일에 디스패치할 수 있음)를 제공합니다. 교체 부품은 지역 법률에 따라 허용된 대로 신제품 또는 리퍼비시 제품일 수 있으며, Dell Technologies는 비표준 구성 요소 지원 서비스 수리 및 교체를 위해 타사 제조업체/타사 발급업체의 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 이용해야 할 수 있습니다. 고객은 Dell Technologies에 협조하며, 해당 타사 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 원활하게 이용하기 위해 타사 제조업체 또는 타사 발급업체가 요청하는 자료를 제공할 것에 동의합니다.

고객이 요청한 소프트웨어를 사용하는 비표준 또는 고유 부품을 설치한 이후 별도의 SOW(Statement of Work)에 따라 Dell Technologies가 결과적인 구성에 대해 시행하는 엔지니어링 테스트는 지속적으로가 아니라 한 번만 수행되는 특정 시점의 활동이며 비표준 구성요소 지원 서비스는 고객이 정의하고 Dell Technologies가 테스트한 대로 특정 구성에만 사용할 수 있습니다. Dell Technologies는 펌웨어 수준을 비롯해 테스트한 정확한 하드웨어 구성을 전달합니다. 엔지니어링 테스트가 완료되면, Dell Technologies가 성공/실패를 표시한 보고서를 통해 결과를 제공합니다. Dell Technologies는 Dell Technologies 제품에서 비표준 구성 요소의 인식 및 작동을 지원하기 위해 합리적인 노력을 다합니다. 그러나 Dell Technologies 표준 유틸리티(BIOS, iDRAC, 연결 소프트웨어 포함)에 대한 수정은 지원하지 않습니다. 고객은 엔지니어링 테스트 중 발생하는 비표준 구성 요소의 문제(품질 문제, 소프트웨어, 펌웨어 또는 하드웨어 사양/제한 포함)를 해결하기 위해 제조업체와 직접 협력해야 합니다. 고객이 성공으로 표시된 보고서를 받은 이후의 추가적인 Dell Technologies 엔지니어링 테스트에는 새 SOW 및 관련 비경상적 엔지니어링 요금을 지불해야 합니다. 여기에는 고객 장비의 보증 기간 중 구성 요소의 수리 또는 교체와 관련해 요청한 엔지니어링 테스트가 포함됩니다.

일반 고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell Technologies 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 고객 소유 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 시스템, 해당 데이터, 제품에 포함된 모든 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고 사용할 수 있는 권한이 고객에게 있음을 단언합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell Technologies에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

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

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

현장의 의무. 현장 서비스 수행이 필요한 경우 고객은 현지 관련 법률 및 규정에서 요구하는 모든 건강 및 안전 정보, 툴 및 인프라스트럭처를 제공해야 합니다.

고객은 충분한 작업 공간, 전기, 서버 리프트, 사다리, 안전모, 귀마개 등의 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화 회선 등 고객의 시설 및 환경에 무료로(Dell Technologies의 비용 부담 없이) 안전하고 충분히 접근할 수 있도록 해야 합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담해야 합니다. 120lb(54kg)를 초과하는 제품의 경우 고객은 현장 지원 또는 배포 이벤트에서 필요한 리프팅 장비를 제공해야 합니다. 40lb(18kg)에서 120lb(54kg) 사이 중량인 제품의 경우 Dell Technologies에서 서비스를 제공하기 전에 고객이 랙에서 제품을 분리해야 할 수 있습니다. 이러한 조건을 충족하지 못할 경우 랙에서 서버를 안전하게 분리하는 데 필요한 리소스에 대해 고객에게 추가 비용이 부과될 수 있습니다.

데이터 백업. 고객은 이 서비스가 제공되기 전에 영향을 받는 모든 시스템에 있는 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 오류, 변경 또는 손실을 방지하기 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. Dell Technologies는 그 어떤 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 해당 지역 법률에서 금지하지 않는 한, Dell Technologies는 다음의 데이터 손실에 대한 책임을 지지 않습니다.

1. 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보,
2. 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상,
3. 이동식 미디어의 손실이나 손실,
4. 시스템 또는 네트워크의 사용 손실 및/또는
5. Dell Technologies 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

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

소프트웨어 및 서비스 릴리스 유지 관리. 고객은 [참조 코드 문서](#)에 명시된 대로 Dell Technologies가 지정한 최소 릴리스 수준으로 소프트웨어와 지원 대상 제품을 유지 관리해야 합니다.

고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 적합하도록 Dell의 지침에 따라 최소 소프트웨어 또는 펌웨어 릴리스 수준으로 개선하기 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치도 확인해야 합니다. Dell Technologies는 **단독 재량에 따라 [참조 코드 문서](#)에 명시된 대로 Dell Technologies가 지정한 최소 릴리스 수준을 충족하지 않는 소프트웨어 및 지원 대상 제품에 대한 지원을 거부할 수 있는 권리를 보유합니다.**

서비스 이용 약관

본 서비스 설명서는 고객(이하 "귀하" 또는 "고객")과 Dell Technologies 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 고객이 Dell Technologies와 체결한 계약에 따라 제공되고 관리됩니다.

Dell Technologies 리셀러에게 주문한 제품 또는 서비스는 구매자와 리셀러 간의 계약을 따릅니다. 해당 계약은 본 문서의 약관 또는 아래 온라인 약관과 동일한 약관을 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 문의하십시오.

고객 소재지에 따라 본 서비스를 명시적으로 승인하는 계약이 없는 경우, 본 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 리셀러 계약에 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	- 서비스의 구매에 적용되는 약관	
	- 서비스를 직접 구매한 고객	- 공인 리셀러를 통해 서비스를 구매한 고객
- 미국	- Dell.com/CTS	- Dell.com/CTS
- 캐나다	- Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)	- Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)
- 라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서는 귀하와 Dell Technologies 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, Dell Technologies를 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell Technologies만을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스와 관련하여 귀하는 Dell Technologies와 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>- 아시아 태평양 지역 및 일본</p>	<p>해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions*</p>	<p>판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서는 귀하와 Dell Technologies 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, Dell Technologies를 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell Technologies만을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스와 관련하여 귀하는 Dell Technologies와 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>
<p>- 유럽, 중동, 아프리카</p>	<p>- 해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/service-descriptions* 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: Dell.de/AGB - 영국: Dell.co.uk/terms</p>	<p>판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서는 귀하와 Dell Technologies 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, Dell Technologies를 가리키는 경우 귀하의 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체로서의 Dell Technologies만을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스와 관련하여 귀하는 Dell Technologies와 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.com에 액세스하거나 Dell의 "지역/국가 선택" 웹사이트 (Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)에 있는 옵션 중에서 선택하여 해당 지역의 Dell.com 웹사이트에 액세스할 수 있습니다.

고객이 최초 계약 기간 이후에 본 서비스를 갱신, 수정, 연장하거나 계속 이용할 경우 해당 시점의 서비스 설명서를 따를 것에 동의하게 됩니다. 해당 시점의 서비스 설명서는 Dell.com/service-descriptions에서 검토할 수 있습니다.

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 또는 DellEMC.com 웹사이트나 Dell Technologies 소프트웨어 또는 인터넷 인터페이스에서 "동의함" 버튼 또는 상자를 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서에 동의하는 경우 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 강제할 권한이 있음을 나타내는 것입니다. 이 경우 "귀하" 또는 "고객"은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문서를 실행해야 할 수도 있습니다.

보충 약관

1. **서비스 기간.** 본 서비스 설명서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 주문 양식에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 계속됩니다. 해당할 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구매한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리되는 엔드 포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문서에 표시됩니다. Dell Technologies와 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 구입한 하드웨어에 대한 결제.** 별도의 내용을 서면 합의하지 않는 한, 하드웨어에 대한 비용은 해당 하드웨어와 함께 구매한 서비스의 이행 또는 전달과는 별도로 결제해야 합니다.
 - c) **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 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 Dell의 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행을 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.
 - d) **서비스 범위 변경.** Dell과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, Dell Technologies는 60일 전에 고객에게 서면으로 통지하여 서비스의 범위를 변경할 권리를 보유합니다. 타사 제품의 게시자 및 제조업체가 변경한 경우를 제외하고, 지원 서비스 범위가 변경된 경우에는 Dell Technologies와 고객 간의 현재 계약에 명시된 방식으로 고객에게 통지합니다.
 - e) **개인 정보 보호.** Dell Technologies는 본 서비스 설명서에 따라 수집된 모든 개인 정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인정보 처리방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 <http://www.dell.com/localprivacy>에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.
 - f) **옵션 서비스.** 선택적 서비스(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)는 Dell Technologies에서 유료로 제공하며, 서비스 이용 가능 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 Dell Technologies와 각각 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.
 - g) **이관 및 하도급.** Dell Technologies에서 Dell Technologies를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
 - h) **취소.** Dell Technologies는 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.
 - a. 고객이 인보이스에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우,
 - b. 고객이 권한을 남용하거나 지원 업무를 수행 중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우,
 - c. 고객이 본 서비스 설명서에 명시된 약관을 모두 따르지 않는 경우
 - d. 고객이 관련 구성 요소 및 시스템의 기준 장애율을 물리적으로 크게 상회하는 결함이 있는 구성 요소의 교체를 요구할 경우. 이러한 장애율은 지속적으로 모니터링됩니다. 위의 제외 섹션을 참조하십시오.

Dell Technologies 측에서 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, Dell Technologies는 고객이 받은 송장에 명시된 주소로 서면 취소 통지서를 발송합니다. 현지 법률에서 계약에 의해 변경할 수 없는 다른 취소 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 취소 사유, 취소 효력 발생일(Dell Technologies가 고객에게 취소 통지서를 발송한 날로부터 10일 이후)을 명시합니다. Dell Technologies가 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, 고객은 Dell Technologies 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없습니다.

i) **지리적 제약 및 위치 변경.**

1. Dell Technologies는 Dell Technologies Services 영역 밖의 장비에 대해 4시간 현장 방문 및 교체용 부품 지원 서비스를 제공하지 못할 수 있습니다. "Dell Technologies Services 영역"이란 (i) Dell Technologies 서비스 위치에서 자동차로 160km(100마일) 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. 구매 전 Dell Technologies 서비스 위치를 기준으로 EMEA 지역 내의 현장 서비스 이용 가능 여부에 관한 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.
2. 일부 지역에는 본 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 재조정합니다. 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 Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오. 제품의 위치가 변경될 경우 Dell Technologies가 본 서비스를 공급할 의무에는 현지 서비스 공급 사정, 추가 수수료 및 T&M(Time and Material) 컨설팅에 대한 해당 시점의 Dell Technologies 서비스 요율로 위치가 변경된 제품의 검사 및 재인증 등(이에 국한되지 않음) 다양한 요인이 적용될 수 있습니다. Dell Technologies와 고객이 달리 합의하지 않는 한, 서비스 부품을 고객에게 직접 배송하는 경우 고객은 제품 서비스를 받아야 할 위치에서 배송을 받을 수 있어야 합니다. Dell Technologies는 고객의 부품 배송 실패 또는 부품 배송 수락 거부로 인한 지원의 지연에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 다중 구성 요소 스토리지 시스템의 경우 전체 솔루션에 대한 지원 계약의 모든 혜택을 받으려면 시스템의 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 대한 활성 지원 옵션 계약이 필요합니다. Dell과 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, Dell Technologies는 60일 전에 고객에게 서면으로 통지하여 지원 서비스의 범위를 변경할 권리를 보유합니다.

- j) **우선순위.** 양 당사자가 서면 계약으로 달리 합의하지 않는 한 본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 설명서, (ii) 계약서의 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.

문의처

자세한 내용은 현지 담당자 또는 공인 리셀러에게 문의하십시오.

Copyright © 2025 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell Technologies, Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다. Published in the USA.

Dell Technologies는 본 문서의 정보가 해당 발행일 현재 정확한 것으로 간주합니다. 이 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다.