

Dell EMC 서비스 명세서

SAP HANA Scale-up 데이터베이스를 위한 소프트웨어 통합 서비스

소개

Dell EMC Services와 SAP™는 긴밀한 협력을 이루어 왔으며 Dell EMC는 본 서비스 명세서(이하 “서비스 명세서”)에 따라 단일 시스템 구성의 SAP HANA Scale-up 데이터베이스를 위한 소프트웨어 통합 서비스(이하 “서비스”)를 제공하게 되었습니다. 이 서비스는 HANA Dell EMC Ready Node 또는 다른 권장 Dell EMC 하드웨어에 SAP의 고성능 분석 어플라이언스(High Performance Analytical Appliance, 이하 “HANA”) 메모리 내 데이터베이스(비 HA/DR 구성), 즉 다목적이고 데이터 소스를 알 수 없는 메모리 내 어플라이언스 소프트웨어를 설치하며 Dell Global Services에서 제공합니다. 이 서비스는 단일 물리적 시스템에 하나의 SAP HANA 데이터베이스를 구현하거나 가상 솔루션에 최대 3개의 인스턴스를 구현합니다.

고객(이하 “귀하”, “귀하의” 또는 “고객”)의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식 또는 주문 확인서(이하 “주문 양식”)에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 영업 담당자에게 문의하십시오.

본 서비스의 범위

이 서비스는 SAP HANA Scale-up용 Dell EMC Ready Node(이하 “플랫폼”)을 환경에 재빠르게 통합하여 귀하의 솔루션과 직원이 완전한 프로덕션으로 신속히 이동하도록 지원합니다.

이 서비스는 다음을 포함하며 구체적(물리적 또는 가상적)인 솔루션에 적용됩니다.

- **프로젝트 관리:** 프로그램의 모든 측면이 포함된 프로젝트 관리를 통합한 접근법입니다.
- **소프트웨어 통합 계획:** 기술 전문가와의 계획 세션을 통해 배포 계획을 수립합니다.
- **통합:** SAP HANA Scale-up Ready Node의 배포 계획과 운영 검증을 구현, 구성 및 통합합니다.
 - 물리적 솔루션에는 1개의 SAP HANA 메모리 내 데이터베이스를 제공하고, 가상 솔루션에는 SAP HANA 메모리 내 데이터베이스를 최대 3개까지 제공합니다.

- **지식 이전:** 제품 오리엔테이션 세션에 참여하고 이를 진행하면서 새로운 솔루션에 대한 지식을 전달합니다.
- **종결 및 문서화:** 이 서비스를 종결할 때 Dell이 프로젝트 문서를 검토합니다.

목표

이 서비스의 목적은 프로덕션으로 이어지는 시스템을 구현하는 통합 및 구성 작업을 포함한 정상 작동 플랫폼을 제공하고, 프로그램 관리와 모니터링을 통한 지식 이전을 제공하는 것입니다.

이 서비스는 별도 구매하여 병합 센터에서 수행하는 공장 통합 서비스(또는 공장 통합 서비스를 제공할 수 없을 경우, 소프트웨어 배포 서비스(Software Distribution Services))의 완료 여부에 따라 달라집니다.

이 서비스는 또한 별도 구매하는 Dell EMC Basic 또는 ProDeploy Suite 서비스를 사용한 하드웨어 배포의 완료 여부에 따라 달라집니다. 아래에 설명된 작업을 완료하면 서비스가 완료된 것으로 간주합니다.

핵심 서비스 단계

프로젝트 착수

Dell EMC Services 프로젝트 관리자가 서비스를 전달하기 전에 고객에게 연락하여 다음을 수행합니다.

- 현장 환경과 기술적 준비 요구 사항을 검토합니다.
- 플랫폼 준비 상태와 설치 날짜를 검토 및 확인하고, 제품 배송 날짜에 따라 계획된 설치 일정이 연기될 수도 있음을 강조합니다.
- 계획 세션을 진행하기 전에 SAP HANA Scale-up 설문 조사지를 고객에게 전달합니다.
- 계획 세션의 시간과 날짜를 확정합니다.
- 설문 조사지를 받으면 Dell EMC Services에서 계획 세션 일정을 잡을 것입니다.

소프트웨어 통합 계획 세션

Dell EMC Services가 고객의 주요 사업 이해관계자, 핵심 기술팀 및 SME(subject matter expert)를 대상으로 원격 계획 세션을 수행합니다. 이 세션은 현재 환경에 플랫폼을 통합하는 방법을 모색하기 위해 고안되었습니다. 이 세션이 끝나면 전자 형식으로 높은 수준의 설계와 프로젝트 계획을 작성합니다.

세션을 진행하는 동안 Dell EMC Services는 다음 통합 매개변수와 고려 사항을 검토합니다.

- 고객에게 받은 설문 조사지의 모든 필드가 작성되었고 정확한지 확인합니다.
- 해당하는 경우 기존 및 새로운 장비가 하드웨어 및 소프트웨어의 최소 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 구성을 정의하고 해당 환경의 최소 하드웨어 및 소프트웨어 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 고객의 물리적 인프라와 논리적 네트워킹 레이아웃을 검토합니다.

- 고객의 하드웨어 및 소프트웨어 구성을 기준으로 유효한 계획을 수립합니다.
 - 고객의 네트워크 요구 사항을 정의/확인합니다.
 - 서버 관리 네트워크에 제공되는 IP 주소
 - HANA 가상 시스템에 제공되는 IP 주소(해당하는 경우)
 - 네트워크 스위치 포트
 - 해당되는 경우 현재 vCenter Server의 버전을 확인합니다.
 - 구성을 정의하고 해당 환경의 최소 하드웨어 및 소프트웨어 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
 - SAP 서버 이름, SAP SID 및 인스턴스 번호와 계정 암호
 - 설문조사의 모든 필드가 기록되었는지 확인합니다.
- HANA 가상 시스템 할당:
 - 가상 시스템의 크기를 포함하여 배포할 HANA 가상 시스템에 대한 상세한 정보를 설명합니다.
- 고객이 필요한 소프트웨어 라이선스를 보유하고 있는지 확인합니다.
- 계획 세션이 끝나면 통합 작업 일정을 잡을 수 있습니다.

통합

이 단계에서 Dell EMC Services는 다음 작업을 수행합니다.

물리적 구현에 대한 작업(일반 SUSE 또는 Red Hat Linux 플랫폼):

- HANA 어플라이언스에서 IP 주소를 구성하고 고객 네트워크에 연결합니다.
- HANA 데이터베이스 구성:
 - Linux 운영 체제를 구성합니다.
 - SAP HANA 메모리 내 데이터베이스를 구성합니다.
 - 루트, 운영 체제 수준 및 데이터베이스 사용자를 포함한 3명의 관리자를 위한 SAP HANA 보안 액세스를 구성합니다.

가상 환경 구현에 적용되는 작업

- HANA 어플라이언스에서 IP 주소를 구성하고 고객 네트워크에 연결합니다.
- 해당하는 경우 ESXi 호스트를 고객의 기존 vCenter Server에 연결합니다.
- HANA 가상 시스템을 구성합니다.
- ESXi 호스트와 HANA 가상 시스템에 대한 가상 네트워킹을 구성합니다.
- 계획 문서에 명시된 대로 고객 요구 사항에 따라 HANA 가상 시스템의 크기를 조정 및 재구성합니다.
- HANA 데이터베이스 구성:
 - Linux 운영 체제를 구성합니다.

- SAP HANA 메모리 내 데이터베이스를 구성합니다.
- 루트, 운영 체제 수준 및 데이터베이스 사용자를 포함한 3명의 관리자를 위한 SAP HANA 보안 액세스를 구성합니다.
- 해당하는 경우 필요에 따라 고객과 협력하여 새로운 시스템을 기존 HANA Studio에 연결합니다.
- 사용 가능한 경우 HANA Studio를 통해 고객 제공 라이선스를 적용합니다.

지식 이전

Dell EMC Services는 작업을 수행하는 동안, 그리고 검토 세션에서 참여를 통해 지식 이전을 제공할 것입니다. 이 단계의 경우:

- 간단한 제품 오리엔테이션 세션을 진행합니다.
- 설명서를 검토합니다.

프로젝트 종결

이 마지막 단계에서는 Dell EMC Services가 본 서비스 명세서에 따라 서비스를 제공하고 고객을 위해 수행한 작업을 검토합니다.

- 수행된 서비스 내용을 반영하는 문서를 제공합니다.
 - 스크립트와 서비스 제공 자료는 별도의 언급이 없을 시에는 영어로 제공됩니다.
- 해당하는 경우 고객 URL 또는 제품 문서의 전자 복사본을 제공합니다.
- Dell 기술 지원팀의 상세 연락처 정보를 제공합니다.
- 수행된 서비스에 대해 고객의 승인을 받습니다.

제외 사항

본 서비스 명세서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 명세서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동
- 서버의 랙, 스택 및 케이블 연결을 포함한 SAP HANA Ready Node 하드웨어 구성 요소의 배포
- 새 솔루션을 지원하기 위해 기존 환경을 업그레이드합니다.
- 주요 빌드 릴리스에 대한 OS 패치나 업데이트 설치(Dell EMC는 OS의 주요 빌드 버전만 설치함)
- 고객 네트워크의 네트워킹/VLAN 구성 또는 문제 해결
- 본 서비스 약관에 지정되지 않은 모든 이더넷 작업
- 랙 외부에 케이블 연결
- 네트워크의 성능 튜닝 또는 벤치마킹
- 제품이나 애플리케이션의 제거 또는 재설치

- 기존 이더넷 인프라의 구성
- 모든 형태의 이더넷 보안 구성
- SAP HANA 고가용성(HA) 또는 재해 복구(DR) 구현 구성
- SAP HANA Scale-Out Ready Bundle의 소프트웨어 통합
- SAP HANA Edge Ready Node, Bundle 또는 System의 소프트웨어 통합
- SAP HANA TDI Ready Bundle 또는 Ready System의 소프트웨어 통합
- 본 서비스 약관에 명시되지 않은 OS의 구성
- 제품 교육 – 별도 구매
- 제품 오리엔테이션 세션은 Dell EMC 교육 강좌를 대체하지 않습니다. 보다 자세한 정보는 Dell EMC 교육 및 컨설팅 서비스에서 더욱 구체적인 제품 교육과 필요 또는 요구 사항에 따라 맞춤 학습을 제공합니다.
- 고객 전용으로 작성된 지적 재산권의 개발
- 본 서비스 명세서에 명시된 사항을 제외한 모든 작업

본 서비스 명세서는 아래에 정의한 바에 의해 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 “계약”) 약관에 따라 제공된 무상수리 외에 다른 무상수리를 고객에게 제공하지 않습니다.

오퍼별 고객 책임

- Dell EMC가 현장에 도착하여 첫 번째 프로젝트 단계를 수행하기 전에 고객 환경이 작동 상태여야 합니다. 이러한 조건을 충족하기 위해 추가 서비스가 추가될 수 있습니다. 이 요구 사항과 관련하여 고객은 다음과 같은 지원을 받을 수 있습니다.
 - a. 계획 단계에서 작성을 완료한 Dell EMC SAP HANA 설문 조사를 검토 및 제출합니다.
 - b. 배포 중에 필요한 기존 Active Directory Domain Services(AD DS), Domain Name System(DNS) 및 Network Time Protocol(NTP) 서비스에 대한 필요한 자격 증명과 네트워크 액세스를 제공합니다.
 - c. 해당하는 경우 운영 체제 및 어플리케이션에 대한 모든 라이선스를 제공합니다.
 - d. 본 서비스 완료 이후에 릴리스된 패치나 업데이트를 로드합니다.
- 고객은 SAP HANA 소프트웨어에 대한 최신 SAP HANA 지원 계약 및 솔루션 하드웨어 구성 요소에 대한 최신 Dell EMC 지원 계약을 체결해야 합니다.
- 고객은 모든 작업이 지정된 기간 내에 완료될 수 있는지 확인할 1명의 담당자를 Dell EMC Services에 서면으로 알립니다. 모든 서비스 커뮤니케이션은 해당 담당자(이하 “고객 담당자”)에게 전달됩니다. 이렇게 해야 프로젝트 소요 시간 및/또는 일정 내 기간이 지연되지 않습니다.

- 고객 담당자는 서비스의 모든 측면에서 고객을 대신하는 권한을 가지고 고객의 조직 내 해당하는 직원의 관심을 유도하도록 문제를 제기하고 상충된 요구 사항을 해결하는 등의 역할을 수행합니다.
- 고객은 서비스 기간 동안 고려해야 하는 엔터프라이즈 구성 요소에 대해 실용적인 지식을 갖춘 기술 관련 연락처(이하 “기술 담당자”)를 지원합니다. Dell은 기술 담당자가 회의에 참석하도록 요청할 수 있습니다.
- 고객 담당자는 양 당사자가 다른 응답 시간에 합의하지 않는 한 프로젝트 요구 사항, 정보, 데이터, 결정 사항 및 승인을 요청한 날로부터 하루(영업일 기준) 이내에 받아 제공합니다.
- 고객 담당자는 필요에 따라 서비스 직원이 프로젝트 사이트, 안전한 작업 환경, 적절한 사무실 공간 및 주차장을 정당하고 안전하게 사용할 수 있도록 합니다.
- 서비스를 성공적으로 완료하기 위해 고객은 모든 하드웨어, 소프트웨어, 인터넷 액세스 및 시설을 제공할 책임이 있습니다. 시설 및 전력은 구입한 제품과 서비스에 대한 Dell EMC의 요구 사항에 부합해야 합니다.
- 고객이 소프트웨어 라이선싱 요구 사항에 대한 모든 책임을 집니다. 고객이 설치 과정에서 서면으로 지시하지 않을 경우, Dell EMC Services는 설치된 하드웨어 및/또는 소프트웨어에 제공된 모든 전자 계약 사항에 고객을 대신하여 “동의”합니다. 여기에는 라이선스, 판매 약관 및 기타 이용약관 등이 포함됩니다. 고객은 Dell EMC Services에서 설치한 하드웨어 또는 소프트웨어를 구매, 라이선스 획득 및/또는 이용할 경우, 고객이 전자 계약 사항에 동의한 것과 마찬가지로의 효력으로 해당 전자 계약의 적용을 받습니다.

일반 고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell EMC Services 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 EMC Services에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

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

고객 협력. 고객은 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell EMC Services가 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에는 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객은 Dell EMC Services가 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다.

고객이 여기에 설명한 대로 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell EMC Services는 본 서비스 제공 실패에 대해 책임을 지지 않으며 고객은 환불을 요구할 수 없습니다.

현장의 의무. 현장 방문 서비스가 필요한 경우 고객의 시설과 환경에 자유롭고 안전하게 접근할 수 있도록 확실히 보장해야 합니다(비용은 Dell EMC Services가 부담하지 않음). 이러한 보장은 넉넉한 작업 공간, 전기, 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 지정 장치), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell EMC Services가 아닌 고객이 부담해야 합니다.

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 EMC Services는 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다.

다음의 책임 제한 규정은 독일, 오스트리아, 스위스 및 프랑스에 적용되지 않으며, 계약에서 규정한 책임 제한 규정이 적용됩니다. 계약에서 규정한 책임 제한 규정 외에, 데이터 손실에 대한 책임은 해당 국가에서 백업을 재설치하는 비용으로 제한됩니다.

해당 현지 법률에서 별도로 요구하지 않는 한, Dell EMC Services는 다음에 대해 책임지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 매체의 손실이나 손실
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- Dell EMC Services 또는 타사 서비스 제공업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

타사 보증. 본 서비스를 수행하려면 Dell EMC Services에서 자체 생산하지 않는 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell EMC Services 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 무상수리가 무효화될 수 있습니다. 고객은 Dell EMC Services의 서비스 수행이 해당 무상수리에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell EMC Services는 타사 무상수리 또는 서비스가 그러한 무상수리에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

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

국가	정상 Dell EMC Services 업무 시간
세인트 키츠, 세인트 루시아, 세인트 빈센트, 트리니다드, 버진 아일랜드, 나머지 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
호주, 버뮤다, 중국, 아이티, 홍콩, 일본, 한국, 말레이시아, 네덜란드 안틸레스, 뉴질랜드, 싱가포르, 대만, 태국	월요일~금요일 오전 9시~ 오후 5시
아르헨티나, 프랑스, 인도, 파라과이, 우루과이	월요일~금요일 오전 9시~ 오후 6시
볼리비아, 칠레	월요일~금요일 오전 9시~ 오후 7시
중동	일요일~목요일 오전 8시~ 오후 6시

사전에 별다른 서면 약정이 이루어지지 않는 한 해당 지역의 정상 업무 이외 시간이나 공휴일에는 서비스가 제공되지 않습니다.

Dell EMC Services 서비스 약관

본 서비스 명세서는 고객(“귀하” 또는 “고객”)과 서비스 구입 시 고객이 수령한 인보이스에 명시되어 있는 Dell EMC Services 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell EMC Services와의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며 고객 소재지에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell EMC Services의 커머셜 판매 약관 또는 이러한 서비스를 명확히 참조하는 별도로 협상된 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	Dell EMC Services 서비스의 구매에 적용되는 약관	
	Dell EMC Services로부터 직접 Dell EMC 서비스를 구매한 고객	Dell EMC Services 공인 리셀러를 통해 Dell EMC 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/국가 웹 사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global .*	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서는 고객과 Dell EMC Services 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 약관 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서에서 지칭하는 “고객”은 상황에 따라 Dell EMC Services는 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 제공업체인 Dell EMC Services를 지칭합니다. 본 서비스 약관에서 설명한 서비스와 관련하여 고객은 Dell EMC Services와 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/국가 웹 사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global .*	판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서는 고객과 Dell EMC Services 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 약관 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서에서 지칭하는 “고객”은 상황에 따라 Dell EMC Services는 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 제공업체인 Dell EMC Services를 지칭합니다. 본 서비스 약관에서 설명한 서비스와 관련하여 고객은 Dell EMC Services와 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해

		본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
유럽, 중동 및 아프리카	<p>해당 지역/국가 웹 사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global.*</p> <p>프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다.</p> <p>프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>영국: Dell.co.uk/terms</p>	<p>판매자로부터 받은 서비스 명세서 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서는 고객과 Dell EMC Services 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 약관 및 기타 Dell EMC Services 서비스 문서에서 지칭하는 “고객”은 상황에 따라 Dell EMC Services는 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 제공업체인 Dell EMC Services를 지칭합니다. 본 서비스 약관에서 설명한 서비스와 관련하여 고객은 Dell EMC Services와 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 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 Dell.com에 액세스하거나 다음 Dell EMC Services 웹사이트에서 “Choose a Region/Country(국가/지역 선택)” 옵션(Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen)을 선택하여 현지 웹사이트(Dell.com)에 액세스할 수 있습니다.

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

본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 약관, (ii) 계약서, (iii) 주문서의 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 EMC Services 소프트웨어 또는 인터페이스에서 “I Agree(동의함)” 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 명세서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 약관을 체결하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 약관을 준수하도록 하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 “귀하” 또는 “고객”은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 이 서비스 약관의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문서를 실행해야 할 수도 있습니다.

컨설팅 및 관리 서비스에 적용될 수 있는 보충 약관

1. **서비스 기간.** 이 서비스 약관은 주문서에 기재된 날짜에 시작되어 주문서에 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. Dell EMC Services와 고객이 서면상 별도의 내용을 합의하지 않는 한, 이 서비스 약관에 따른 서비스의 구매는 전적으로 고객 내부에서 사용해야만 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.

2. 중요한 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. **서비스를 위해 구입한 하드웨어에 대한 결제.** 별도의 내용을 서면 합의하지 않는 한, 하드웨어에 대한 비용은 해당 하드웨어와 함께 구매한 컨설팅 또는 관리 서비스의 이행 또는 전달과는 별도로 결제해야 합니다.
- C. **상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell EMC Services는 상업적으로 합리적인 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell EMC Services 또는 Dell EMC Services의 서비스 제공자에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell EMC Services는 고객이 본 서비스 약관에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.
- D. **서비스 옵션.** 서비스 옵션(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell EMC Services에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 옵션은 각각 Dell EMC Services와 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 옵션은 이 서비스 약관에 준하여 제공됩니다.
- E. **양도 및 하도급.** Dell EMC Services는 Dell EMC Services를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체와 하도급 계약을 맺거나 본 서비스 명세서를 양도할 수 있습니다.
- F. **취소.** Dell EMC Services는 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

- 고객이 권한을 남용하거나 지원업무를 수행중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술자의 협조를 거부하는 경우
- 고객이 서비스 약관서에 상술된 조건을 일부라도 위반한 경우

Dell EMC Services 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell EMC Services는 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(Dell EMC Services가 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 10일 이후)을 명시합니다. Dell EMC Services가 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, 고객은 Dell EMC Services 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없습니다.

G. 지리적 제약 및 소재지 변경. 일부 지역에는 본 서비스가 제공되지 않습니다. 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.

© 2017 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell EMC Services의 판매 약관 하드 카피 사본도 요청 시 제공해드립니다.