

소개

Dell Technologies¹⁾는 본 서비스 설명서("서비스 설명서")에 따라 Multivendor Support Service("서비스")를 제공해 드립니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 인보이스 양식, 주문 확인서(이하 "주문 양식")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell Technologies 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

1 본 서비스의 범위

1.1 서비스 개요

Dell Technologies는 본 서비스 설명서에 따라 (i) 보증 기간이 남았거나 보증 기간이 만료된 특정 타사 제품, 그리고 (ii) 보증 기간이 만료된 EOL(End of Life)("EOL") Dell Technologies 서버, 스토리지 및 네트워크 기기/시스템((i)과 (ii)를 함께 "지원 대상 제품"으로 칭함)에 대한 서비스를 제공합니다. 일체의 기타 유형의 시스템/디바이스는 해당 지역의 영업 담당자에게 문의하십시오. 본 서비스는 해당 기간 동안 정상 운영 상태로 시스템을 유지하기 위해 고객 견적서에 명시된 기술 지원 옵션(전화 등), 서비스 부품 및 인력 서비스를 제공합니다. 각 디바이스에 대한 보증 기간("보증 기간")은 고객 견적서에 명시되어 있습니다.

1.1.1 이용 가능한 서비스 수준 옵션

보증 기간 동안 주문자 상표 부착 제조업체("OEM") 보증이 적용되거나 적용되지 않는 지원 대상 제품과 관련한 서비스는 고객 견적서에 명시된 각 디바이스에 대해 구매한 서비스 약관에 기술되어 있습니다.

- 24x7 전화 지원
- 현장 지원 서비스 옵션(영업일 기준 익일 현장 지원 또는 4시간 현장 지원, 24x7 이용 가능). "영업일"은 토요일, 일요일 또는 공휴일, 은행 휴무일, 또는 국가에서 인정하는 휴일/근무하지 않는 영업일이 아닌 모든 날을 의미합니다.
- 본 서비스 설명서에 설명된 하드웨어 문제 해결 지원을 위해 주 7일, 하루 24시간 내내(휴일 포함) 분석가에게 바로 전화 연결.
- 지원 대상 제품을 정상 작동 상태로 되돌리기 위해 수리 및 해결이 필요한 경우 고객의 사업장으로 기술 지원 담당자를 파견하거나 서비스 부품을 보내드립니다(필요 및 고객 견적서에 명시된 구매한 서비스 수준에 따름).
- 가능한 경우 고객 동의하에 일반적인 지원 문제에 대한 원격 문제 해결 지원.

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.

지원 대상 제품: 본 서비스는 표준 구성의 특정 타사 제품 및 Dell Technologies EOL 시스템에서 이용할 수 있습니다. 본 서비스 설명서가 적용되는 표준 구성의 지원 대상 제품은 고객 견적서에 명시되어 있습니다. 그러나 소프트웨어, 액세서리, 공급품, 미디어 대체품, 운영 공급품, 주변 기기 제품/부품(배터리, 프레임, 커버 등)에 대해서는 이 서비스가 적용되지 **않습니다**.

고객은 각 지원 대상 제품에 대해 별도의 서비스 계약을 구입해야 합니다(예를 들어, 적격 시스템에 연결된 프린터라도 별도의 자체 지원 계약이 없는 한 적용 대상이 아닙니다). 각 지원 대상 제품은 OEM 일련 번호 또는 다른 형식의 특정 일련 번호("서비스 태그")로 지정됩니다. 지역, 위치 또는 언어에 따라, 그리고 해당하는 경우 변경 관리 프로세스에 따라, 추가 제품이 본 서비스 설명서의 적용을 받거나 지원 대상 제품 목록에 추가될 수 있습니다. 본 서비스에 해당하는 지원 대상 제품에 대한 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.

1.2 지원 절차

1단계: 지원 요청

전화 지원 요청의 경우 지역별 Dell Technologies 지원 센터의 기술 지원 분석가에게 문의하십시오. 지역별 전화 번호는 <https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus>에서 확인할 수 있습니다.

- 발신인은 지원 대상 제품의 위치를 식별해야 합니다.
- 지정된 일련 번호("서비스 태그") 및 분석가가 요청한 기타 정보를 제공합니다. 분석가는 고객에게 지원 대상 제품, 해당 서비스 및 대응 수준을 확인하고 서비스 만료 여부를 확인합니다.

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. 고객은 실제로 지원 대상 제품 곁에 있어야 할 수 있습니다.
- 분석가는 고객과 함께 일련의 문제 해결 단계를 하나씩 수행하면서 문제 진단을 돕습니다.
- 서비스 기술 지원 담당자를 현장으로 파견해야 할 경우 필요에 따라 분석가가 고객에게 추가 지침을 제공합니다.

1.3 현장 지원 서비스 옵션

분석가가 부품 교체가 필요하다고 판단하면 고객에게 그 다음 수행할 단계에 대해 알려드립니다.

현장 방문 서비스 옵션은 구매한 서비스 유형에 따라 달라집니다. 현장 지원 서비스 대응 수준을 포함하여 서비스를 구입한 경우 주문은 **첨부서 A**로 첨부된 표에 자세히 기술되어 있는 해당 현장 지원 서비스 대응 수준을 나타냅니다. 본 서비스 설명서에 명시된 모든 조항이 이행된 경우 Dell Technologies는 적격 인시던트를 위해 서비스 기술 지원 담당자를 고객의 사업장으로 파견합니다.

2 제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- A. 설치, 설치 해제 및 재배포, 예방 차원의 유지 보수, 교육 지원, 원격 관리, 소프트웨어 패치 관리 또는 펌웨어 업그레이드 등의 활동
 - B. 액세서리, 공급품, 미디어 교체품, 작동 공급 장치, 주변 기기 또는 배터리, 프레임 및 커버와 같은 부품이나 그에 따른 지원 부품
 - C. 타사 제품에 대한 직접 지원, 모든 형태의 협업 지원, 제조업체나 공급업체 또는 파트너가 현재 지원하지 않는 타사 제품 버전에 대한 원래 제조업체, 공급업체, 판매업체 또는 파트너와의 조율(해당하는 경우).
 - D. 고객이 필요한 최소 릴리스 수준 또는 구성으로 소프트웨어 및 지원 대상 제품을 유지하지 않아 필요한 지원.
 - E. 불가항력(예: 번개, 홍수, 폭풍, 지진 및 태풍을 포함하며 이에 국한되지 않음), 지원 대상 제품이나 구성 요소의 오용, 사고, 남용(예: 잘못된 전원 전압 사용, 잘못된 퓨즈 사용, 호환되지 않는 디바이스나 액세서리 사용, 부적절하거나 충분하지 않은 통풍 또는 작동 지침 미준수를 포함하며 이에 국한되지 않음), 수정, 적절하지 않은 물리적 또는 운영 환경, 고객(또는 고객의 대리인)의 부적절한 유지 보수, 설계에 위반되는 방식의 지원 대상 제품 이동, 지원 대상 제품 또는 부품의 식별 레이블 제거 또는 변형, Dell Technologies가 책임지지 않는 제품으로 인해 발생한 장애로 인해 손상된 지원 대상 제품에 대한 지원.
 - F. 다음 원인으로 인한 범위 내에서는 서비스 제공 실패에 대해 Dell Technologies가 책임을 지지 않습니다. 해당 원인에는 (1) 이 서비스 설명서에 따라 고객이 책임을 수행하는 데 있어서의 태만, 착오, 실수 또는 실패, (2) 고객 소프트웨어 또는 데이터로 인한 문제, (3) 고객 네트워크, 시스템 또는 기타 장비와 관련한 결함 또는 결손, (4) Dell Technologies가 유지 보수하지 않는 하드웨어의 고장 또는 (5) Dell Technologies 또는 Dell Technologies 담당자가 아닌 대상에 의한 하드웨어 수정이 포함됩니다. 상기한 경우 중 하나 이상이 발생하더라도, Dell Technologies는 이를 고객에게 알리고 상업적으로 합당한 노력을 통해 서비스를 수행해야 합니다. 이 경우 추가로 발생한 비용은 고객이 Dell Technologies에 지불해야 합니다.
 - G. 스파이웨어/바이러스 제거 또는 데이터 백업 서비스
 - H. 본 서비스 설명서에서 명시한 것 이외의 고급 무선, 네트워크 또는 원격 설치, 구성, 애플리케이션의 최적화 및 구성.
 - I. 스크립팅, 프로그래밍, 데이터베이스 디자인/구현, 웹 개발 또는 재컴파일된 커널
 - J. 본 서비스 설명서에서 구체적으로 식별되지 않은 서비스 또는 활동
-

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

3 오퍼링별 고객 책임

- A. **소프트웨어 라이선스:** 고객은 사용이 허가된 라이선스를 유지할 단독 책임을 갖습니다. Dell Technologies는 사용이 허가된 라이선스 요금, 양도하는 라이선스 및/또는 소프트웨어 미디어 비용을 포함하되 이에 국한되지 않는 품목에 대한 고객 비용에 대해 책임을 지지 않습니다.
- B. **제품 구성 및 위치:** Dell Technologies에 제공된 제품 구성 및 위치의 정확성에 대한 책임은 고객에게 있습니다.
- C. **현재 작동 상태:** 고객은 구매 주문서에 명시되었거나 Dell Technologies와 합의한 보증 기간 시작 시점부터 지원 대상 제품이 정상 작동 상태에 있는지 확인할 책임이 있습니다. 고객은 Dell Technologies가 지원 대상 제품에 대한 현장 검사 수행으로 지원 대상 제품이 정상 작동 상태에 있는지 확인하고 구성 요소 목록을 작성하며 구성 요소의 일련 번호를 파악한다는 데 동의합니다. 보증 기간 시작 시점에 지원 대상 제품을 정상 작동 상태로 되돌리는 데 필요한 서비스는 고객의 책임입니다.
- D. **대리인 위임:** 모든 타사 지원 대상 제품의 경우, 고객은 고객을 대신하여 해당하는 지원 대상 제품에 대한 보증과 기술 지원을 받기 위해 Dell Technologies를 대리인으로 지명합니다. 상기에 이의선언이 고객의 사전 서면 동의 없이 Dell Technologies가 계약상 또는 재정적으로 고객을 구속하는 것을 승인하는 것은 아닙니다.
- E. **연락 담당자:** 고객은 Dell Technologies의 서비스 이행에 도움을 주는 단일 연락 창구 역할을 할 수 있는 연락 담당자를 Dell Technologies에 배정합니다.

4 일반 고객 책임

- A. **접근 허용 권한:** 고객은 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객 및 Dell Technologies가 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 Dell Technologies에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.
- B. **전화 상담 직원 및 현장에 파견된 기술 지원 담당자와 협력:** 고객은 Dell Technologies 전화 상담 직원 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다. 그 동안의 경험에 비추볼 때, 사용자와 상담 직원 또는 기술 지원 담당자 사이에 밀접한 협력 관계가 구축되어 있다면 대부분의 시스템 문제와 오류를 전화로 수정할 수 있습니다.

- C. **현장 지원 의무:** 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 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 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담해야 합니다.
- D. **소프트웨어 및 서비스 대상 릴리스 수준 유지:** 고객은 OEM 웹 사이트에 명시된 최소 구성 또는 제조업체에서 지정한 최소 릴리스 수준으로 소프트웨어와 지원 대상 제품을 유지해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 본 서비스에 대해 적합하도록 OEM의 지침에 따라 개선을 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치 여부도 확인해야 합니다.
- E. **데이터 백업, 기밀 데이터 제거:** 고객은 본 서비스가 제공되기 전과 제공되는 동안에 영향을 받는 시스템에 있는 모든 기존 데이터, 소프트웨어 및 프로그램을 완전히 백업합니다. 고객은 발생 가능한 데이터 오류, 변경 또는 손실을 방지하기 위해 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에 저장된 데이터를 주기적으로 백업해야 합니다. 그 밖에도 고객은 현장에 파견된 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등의 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 손실이나 손상.
 - Dell에 반환되지 않은 지원 대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 다른 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생하는 데이터 또는 음성 요금.
 - 시스템이나 네트워크의 사용 손실.
 - 및/또는 Dell 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

Dell Technologies는 그 어떤 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품이나 그 일부를 반환하는 경우, 고객은 기술 지원 담당자가 전화상으로 요청한 지원 대상 제품 또는 그 일부만을 포함시킵니다.

- F. **제3자 보증:** 본 서비스를 수행하려면 Dell Technologies에서 자체 생산하지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. 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.

5 Dell Technologies Services 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 서비스 구입 시 고객이 수령한 인보이스에 명시되어 있는 Dell Technologies 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell Technologies와의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 이를 통해 관리됩니다. 고객 소재지에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell Technologies의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약(해당하는 경우, "계약")에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다. 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

고객 위치	Dell Technologies Services 구매에 적용되는 약관	
	Dell EMC로부터 직접 Dell Technologies Services를 구매한 고객	Dell Technologies 공인 리셀러를 통해 Dell Technologies Services를 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	현지 Dell.com 국가 관련 웹사이트	현지 Dell.com 국가 관련 웹사이트
아시아 태평양 - 일본	현지 Dell.com 국가 관련 웹사이트	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서는 귀하와 Dell Technologies 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 전반적으로 귀하를 가리키지만, "Dell Technologies"를 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.

유럽, 중동 및 아프리카	현지 Dell.com 국가 관련 웹사이트 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: Dell.co.uk/terms	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서는 귀하와 Dell Technologies 간의 계약을 구성하지 않으며, 판매자로부터 구매한 서비스의 내용, 서비스 수령인으로서의 의무, 이러한 서비스의 범위 및 제한 사항을 설명하는 용도로만 사용됩니다. 따라서 본 서비스 설명서 및 기타 Dell Technologies 서비스 문서에서 지칭하는 “고객”은 전반적으로 귀하를 가리키지만, “Dell Technologies”를 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.
---------------	---	--

* 고객은 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 Dell.com에 액세스하거나 다음 Dell Technologies 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.

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

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매와 관련해 Dell.com 웹사이트나 Dell Technologies 소프트웨어 또는 인터페이스에서 “I Agree(동의함)” 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 설명서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하게 됩니다. 귀하가 회사 또는 다른 법인 회사를 대표하여 본 서비스 설명서를 체결하는 경우에는 귀하에게 해당 회사가 본 서비스 설명서를 준수하도록 하는 권한이 있음을 나타냅니다. 이 경우 “귀하” 또는 “고객”은 해당 회사를 지칭하게 됩니다. 본 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 실행해야 할 수도 있습니다.

6 추가적인 서비스 제한 사항

- A. 서비스 제공의 일환으로 Dell Technologies가 고객에 대해 지게 되는 책임은 지원 대상 제품을 양호한 작동 상태로 복원하는 것으로 제한됩니다. Dell Technologies가 본 설명서에 명시된 대로 지원 대상 제품을 복원하지 못할 경우, Dell Technologies는 해당 지원 대상 제품을 교체해 드리며 여기에는 Dell Technologies 서비스 부품으로의 부품 교체가 포함될 수 있습니다. Dell Technologies는 상품성 또는 특정 목적에의 적합성에 대한 묵시적 보증과 거래 과정에서 또는 상관습에 의해 발생하는 보증을 포함한 모든 보증을 부인합니다. Dell Technologies는 이에 의거해 서비스를 받는 지원 대상 제품의 작동이 중단되지 않거나 오류가 없거나 Dell Technologies가 모든 오작동을 해결한다고 보증하지는 않습니다. 보증에 따른 Dell Technologies의 유일한 의무는 여기에 명시된 유지 보수 및/또는 교체로 제한됩니다.

- B. Dell Technologies는 청구 소인이 무엇이든, 지원 대상 제품의 기능에 장애가 있거나 지원 대상 제품의 오작동으로 인해 고객사 내부에서 초래되었든, 고객이 비용을 지불한 제3자가 초래했든 관계없이 고객에 의해 발생한 경비나 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Dell Technologies는 계약 관련 행위나 계약과 관련되지 않은 불법 행위(과실 포함), 그 외 원인에 관계없이 고객에 대해 어떤 유형의 우발적, 결과적 또는 특수한 손해 또는 지원 대상 제품의 성능으로 인해 발생하는 손해, 본 서비스 설명서로 인해 또는 그와 관련하여 발생하는 일시적 또는 영구적 수익 손실에 대해 어떠한 경우에도 책임을 지지 않습니다. 본 서비스 설명서에 제공되거나 참조된 구제 수단은 유일하고 완전한 것이며, 고객과 Dell Technologies는 다른 모든 법적 및 형평법상 구제책을 포기합니다. 이 섹션의 제한 사항은 유일한 구제책의 효력이 없는 경우에도 계속 유지됩니다.
- C. 고객은 Dell Technologies가 고객 데이터 또는 개인 데이터를 저장, 처리, 호스팅 또는 유지하지 않는다는 데 동의합니다.

7 지원 및 보증 관련 서비스에 적용되는 보충 약관

- A. **하드웨어 적용 범위:** 하드웨어 적용 범위 제한이 적용될 수 있으며 추가 비용을 지불하면 이러한 하드웨어 제한을 연장할 수 있는 서비스 오퍼링을 이용할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell Technologies의 기술 지원 분석가에게 문의하십시오.
- B. **반환 실패:**
고객이 본 서비스 설명서에 따른 지원을 받기 위해 Dell Technologies에 연락한 이후 고객이 Dell Technologies에 제시한 지원 문제를 해결하는 데 있어 Dell Technologies가 효과적이라고 판단한 관련 서비스 수리 기술을 시도했을 때 Dell Technologies의 서비스 이행 의무는 충족됩니다. 고객이 Dell Technologies에 제시한 지원 문제를 해결할 수 없다고 판단하는 경우에도 서비스 이행 의무가 충족된 것으로 간주합니다. Dell Technologies가 고객에게 교체용 장치를 보내는 경우에는 고객이 해당 시스템에 대해 Keep Your Hard Drive를 구입하지 않았다면 결함이 있는 시스템이나 구성요소를 Dell Technologies에 양도해야 합니다. Keep Your Hard Drive를 구입한 경우 고객은 해당 하드 드라이브를 보유할 수 있습니다. 고객이 결함이 있는 시스템이나 구성 요소를 위의 요건에 따라 Dell Technologies에 양도하지 않는 경우, 또는 교체 장치와 함께 제공된 서면 지시서에 따라 결함이 있는 장치가 10일 내에 반환되지 않는 경우(Dell Technologies 기술 지원 담당자가 직접 교체 장치를 전달하지 않은 경우) 고객은 인보이스 수령 후 Dell Technologies에 교체 장치 비용을 지불한다는 데 동의합니다. 고객이 수령 후 10일 이내에 청구 금액을 지불하지 않으면 Dell Technologies가 행사할 수 있는 법적인 권리와 구제책 외에도 Dell Technologies는 통지 후 본 서비스 설명서를 무효화할 수 있습니다.

- C. **부품 재고:** Dell Technologies는 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 Technologies 시설에 없어 다른 곳에서 가져와야 하는 경우 해당 부품은 야간 배송을 통해 다음날 배송받게 됩니다. 4시간 부품 위치에는 Dell Technologies의 결정에 따라 시스템의 재고 핵심 구성 요소를 보관합니다. 핵심 구성 요소란 오류 시 시스템이 기본 기능을 수행할 수 없는 요소입니다. 크리티컬로 간주하지 않는 부품에는 소프트웨어, 플로피 드라이브, 미디어 드라이브, 모뎀, 스피커, 사운드 카드, Zip 드라이브, 모니터, 키보드 및 마우스 등이 있습니다. 4시간 제공 부품을 받으려면 고객은 Dell Technologies가 정한 서비스 지역 내에 있어야 합니다. Dell Technologies는 표준 구성에 따라 부품 재고를 확보해야 합니다. 서비스 부품 재고는 30일의 리드 타임이 필요합니다.
- D. **서비스 준비:** RTS(Ready to Service) 기간은 구매 주문 접수일 이후 서비스 제공을 준비하는 데 필요한 일 수로, 고객 견적서에 표시됩니다. Dell Technologies는 고객 견적서에 표시된 날짜에 효력이 개시되는 서비스를 제공하기 시작합니다. 부품 재고에는 추가 시간이 필요합니다. 서비스는 구매 주문서 접수일과 RTS 기간 만료일 사이에 최대한 가능한 범위 내에서 제공됩니다.
- E. **서비스 부품 소유권:** 지원 대상 제품에서 제거되어 Dell Technologies 측에 반환된 Dell Technologies의 모든 서비스 부품은 Dell Technologies의 소유가 됩니다. 고객은 고객이 Dell Technologies로부터 교체 부품을 수령한 후 지원 대상 제품에서 제거하여 반납하지 않고 유지하는 서비스 부품에 대해 당시 소매 가격을 Dell Technologies에 지불해야 합니다(Keep Your Hard Drive 서비스가 적용되는 지원 제품의 하드 드라이브는 제외). Dell Technologies는 수리를 실시하면서 여러 제조업체에서 제조한 새 부품 및 재정비 부품을 사용하며 고객은 이러한 부품의 사용을 명시적으로 승인합니다.

8 서비스 기간

본 서비스 설명서는 견적서에 기재된 시작 날짜에 개시되어 견적서에 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 견적서에 명시됩니다. 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.

9 중요 추가 정보

- A. **일정 조정:** 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. **상업적으로 합당한 서비스 범위 제한:** Dell Technologies는 자유 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies 또는 Dell Technologies의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies는 고객이 본 서비스 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 서비스의 범위는 지원 제품이 설계된 용도로만 적용됩니다.
- C. **서비스 옵션:** 서비스 옵션(필요한 시점의 지원, 설치, 보고, 컨설팅, 관리형 전문적 지원, 기술 어카운트 관리 또는 교육 서비스 포함)은 Dell Technologies에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객 위치에 따라 다릅니다. 서비스 옵션은 Dell Technologies와 각각 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 설명서에 준하여 제공됩니다.
- D. **위임:** Dell Technologies는 본 서비스 및/또는 서비스 명세서를 적정한 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에게 위임할 수 있습니다.
- E. **취소:** Dell Technologies는 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.
- 고객이 인보이스에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우.
 - 고객이 권한을 남용하거나 지원 업무를 수행 중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우, 또는
 - 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

Dell Technologies 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell Technologies는 고객이 받은 인보이스에 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.

- F. **지리적 제한 및 이전:** 본 서비스는 고객의 인보이스에 명시된 장소에 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 지원 대상 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 지원 대상 제품의 지원 자격을 Dell Technologies이 먼저 재확인한 다음 지원 대상 제품에 해당하는 응답 시간을 재지정합니다. 지원 대상 제품에 대한 Dell Technologies의 서비스 기록에 명시된 지리적 위치 이외의 다른 지역에서는 서비스에 적용되는 요금이 다를 수 있으며, 고객은 새 지역에서 서비스를 받을 경우 추가 서비스 요금을 지불할 책임이 있습니다. 새 지역의 가격이 더 낮은 경우, 원래 서비스 요금으로 지불한 금액을 환불받을 수 없습니다. 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 영업 담당자에게 연락하십시오. 지원 대상 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 지원 대상 제품의 검사 및 재인증 등(이에 국한되지 않음) 다양한 요인이 적용될 수 있습니다.

- G. Dell Technologies는 모든 제조업체의 지원 대상 제품에 대한 보증 의무를 지지 않습니다.
- H. Dell Technologies는 그 어떤 제조업체의 소프트웨어 보증 의무도 지지 않으며, 본 서비스 설명서에 따라 어떤 종류의 소프트웨어도 유지 보수하지 않습니다.
- I. **서비스 예외 및 추가 비용:** (i) 고객 또는 제3자의 과실. (ii) OEM 사양에 따라 지원 대상 제품을 작동하지 않은 것을 포함한 오용 또는 남용. (iii) OEM 사양에 따르지 않은 지원 대상 제품의 이동, 운반 또는 재구성. (iv) Dell Technologies가 아닌 다른 당사자에 의한 지원 대상 제품의 유지 보수 또는 수리. (v) Dell Technologies가 유지 보수하지 않는 장비의 장애. (vi) 불, 물, 전력 장애 또는 변동, 부적절한 냉각, 불가항력, 대개 보험이 적용되는 손상을 포함한 지원 대상 제품 외부의 원인 등으로 인한 서비스에는 추가 비용이 적용됩니다. Dell Technologies는 재량에 따라, 지원 대상이 아닌 제품과 관련된 장애와 장애가 발견되지 않았는데 제기한 서비스 요청을 포함하여 정상적인 작동 조건에서 지원 대상 제품에 대한 서비스 요청 시 요금을 청구할 수 있습니다.
- J. **서비스의 양도:** 본 서비스 명세서에 상술된 제한 조건에 의거하여, 고객은 해당 시점에 유효한 서비스 기간이 만료되기 전에 고객의 지원 대상 제품 전체를 구입한 제3자에게 본 서비스를 양도할 수 있습니다. 단, 고객이 지원 대상 제품 및 본 서비스의 최초 구입자이거나 고객이 원래의 소유자 또는 이전의 양수인으로부터 지원 대상 제품 및 본 서비스를 구입하고 새로운 양수인이 본 서비스 구매와 관련하여 Dell Technologies가 요구하는 관련 절차를 따른 경우에 한합니다. 양도 수수료가 적용될 수 있으며, 이후 양수인에 대한 요금은 양도하는 고객의 가격과 다를 수 있습니다. 고객 또는 고객의 양수인이 본 서비스가 제공되지 않거나 고객이 본 서비스에 지불한 것과 다른 금액으로 서비스가 제공되는 지역으로 지원 대상 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.

10 결제 기준

- A. **정액 수수료**(고객 견적서에 명시된 시스템 기준): 서비스 결제는 전체 계약 기간 동안 이루어집니다. 지원 대상 제품과 자세한 가격 목록은 고객 견적서를 참조하십시오.
- B. **가격 가정**: 고객 견적서에 명시된 제품 세부 정보가 실제 시스템을 정확하게 반영하지 않거나 완전하지 않을 경우, Dell Technologies의 가격이 변경될 수 있습니다.
- C. **시스템 구성**: 가격은 서비스 시작 시점의 시스템 구성에 따라 결정됩니다. 구성 변경은 가격 변경을 초래할 수 있습니다.
- D. **인보이스/결제 기간**: 서비스에 대한 인보이스는 본 서비스 설명서에 따른 고객 PO(Purchase Order)를 수령하는 즉시 사전 발행됩니다. 결제는 해당 국가 또는 지역의 현지 통화 또는 고객 견적서에 명시된 통화로 이루어져야 합니다. 계약에 달리 명시되지 않는 한 결제는 인보이스 날짜로부터 30일 이내에 지급해야 합니다.
- E. **통화 환산**: Dell Technologies의 환율은 거래 은행들 간 체결된 실제 선물 또는 옵션 헤지 계약을 기반으로 결정됩니다. 이 환율은 일반적으로 각 분기의 시작 시점에 설정되지만, 외환 시장의 역동성을 고려해 Dell Technologies는 언제든지 헤지 프로그램의 수단, 통화 또는 프로세스를 변경할 수 있습니다.
- F. **경비**: 경비는 정액 가격에 포함됩니다. 범위가 변경되지 않는 한, Dell Technologies는 고객의 명시적 서면 동의 없이 서비스 제공에 관해 추가 경비를 청구하지 않습니다. 추가 경비에는 실질적이며 합당한 필수 출장비와 생활비 등 서비스 관련 비용이 포함됩니다.
- G. **세금**: Dell Technologies의 비용에는 VAT 또는 해당 지방세가 포함되어 있지 않습니다.
- H. **범위 변경**: 고객이 서비스 범위를 변경하거나 확대할 경우 추가 요금이 청구될 수 있습니다. 본 서비스 설명서의 범위를 벗어나 요구되는 추가 작업은 변경 관리 프로세스에 따라 합의되어야 합니다.
- I. **서비스 일정 계획**: Dell Technologies는 본 서비스 설명서에 따른 구매 주문서(있을 경우)를 받을 때까지 서비스 일정의 예약이나 서비스 제공을 시작하지 않을 수 있습니다. 일반적으로 본 서비스 설명서에 따른 구매 주문서를 수령한 후 7일 이내(영업일 기준)에 Dell Technologies 담당자가 서비스 일정을 예약하기 위해 고객에게 연락합니다. 서비스 일정 계획은 고객이 선호하는 일정 기본 설정/일정 요구사항 및 필수 리소스의 가용성을 바탕으로 합니다.
- J. **가격 결정**: 본 서비스 설명서에 따라 Dell Technologies가 제공하는 약관(가격 결정을 포함하며 이에 국한되지 않음)은 본 서비스 설명서가 고객에게 처음 인도된 날로부터 30일 동안 유효합니다. 이 30일 기간 이후에 고객이 본 서비스 설명서를 이행할 경우 Dell Technologies는 자유 재량에 따라 (i) 명시된 조항에 대해 서비스 설명서를 수락하거나 (ii) 해당 서비스 설명서를 거부하고 이전 서비스 설명서 조항에서 필요한 부분을 업데이트하여 개정된 서비스 설명서를 고객에게 제공할 수 있습니다.

첨부서 A

현장 방문 서비스

구입 시 이용 가능한 현장 방문 서비스 수준

다음 현장 방문 서비스 시간은 해당 주문서에서 고객과 명시적으로 합의한 경우와 적격 인시던트에 적용됩니다. 제공 여부는 지역/위치에 따라 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자 또는 지원 담당자에게 문의하십시오.

Dell은 다음 기간 내에 적격 인시던트에 대응하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다.

현장 방문 서비스 유형	현장 방문 서비스 시간	제한 사항/특수 조건
4시간 현장 방문 서비스 7x24	기술 지원 담당자가 전화 상담으로 문제 해결을 시도한 후 4시간 내에 현장에 도착해야 합니다.	공휴일 포함 연중무휴 제공.
영업일 기준 익일 현장 방문 서비스 *	전화 상담을 통한 진단 및 문제 해결에 이어 기술 지원 담당자를 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견합니다.	매주 5일, 1일 10시간 제공 - 휴일 제외. 고객 현지 시간(월~금), 오후 5시* 이후 Dell Technologies 전문가 센터에서 받은 요청 및/또는 해당 시간 이후에 Dell Technologies가 제출한 파견의 경우 서비스 기술 지원 담당자가 고객이 있는 장소에 도착하려면 영업일 기준 1일이 추가로 필요할 수 있습니다. 기술 지원 담당자가 현장 방문 후 추가 부품/자원이 필요한 것으로 판단할 경우, 추가 부품/리소스가 도착할 때까지 서비스가 일시적으로 중단될 수 있습니다.
6CTR(6-Hour Call to Repair) 7x24: 2시간 이내 현장 방문 및 6시간 이내 수리 서비스	기술 지원 담당자는 전화 상담을 통해 문제 해결을 시도한 후 2시간 이내에 현장에 도착해야 하며, 일반적으로 파견 후 6시간 이내에 하드웨어의 수리를 완료합니다.	공휴일 포함 연중무휴 제공. 2시간 이내 현장 방문 및 파견 후 6시간 이내 수리 완료. 지원 대상 제품 중 일부 모델에 대해서만 제공.

* 기술 지원 담당자가 영업일 기준 익일에 도착하려면 Dell Technologies 전문가 센터에서 해당 지역의 파견 종료 시간 전에 서비스 전화에 응답해야 합니다. 파견 종료 시간은 국가에 따라 다를 수 있으며, 현지 고객 시간(월요일-금요일) 기준으로 오후 3시 30분과 5시 사이입니다. 현지 종료 시간 이후에 이루어진 파견의 경우 서비스 기술 지원 담당자 및/또는 부품이 고객 소재지에 도착하는 데 영업일 기준 1일이 추가로 필요할 수 있습니다.

지원 대상 제품 장애 또는 수리에만 적용됩니다. 소프트웨어 지원은 포함되지 않습니다.

© 2016 Dell Technologies Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그
상품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell Technologies 판매 약관의 하드 카피 사본은 요청 시
제공해드립니다.