



서비스 명세서

파트너 환경 센터 서비스

서비스(아래 정의됨)를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, Dell.com 웹사이트나 Dell Technologies 소프트웨어 또는 인터넷 인터페이스에서 "I Agree(동의함)" 버튼, 상자 또는 유사한 항목을 클릭/선택할 경우 귀하는 서비스 명세서 및 여기에 참조용으로 포함되어 있는 계약 준수에 동의하는 것입니다. 본 서비스 명세서는 회사 또는 다른 법인 회사를 대신하여 작성하는 경우 작성자는 그러한 회사 또는 법인 회사가 본 계약을 준수하도록 할 권한이 있음을 나타내며 이 경우 "귀하" 또는 "귀하의" 또는 "파트너"가 그러한 회사 또는 법인 회사에 해당합니다. 본 서비스 명세서(아래 정의됨)의 수락 외에 특정 국가/지역의 파트너는 서명된 주문 양식을 이행해야 할 수도 있습니다.

I. 소개

Dell Technologies(서비스를 제공하는 법인)에서는 본 서비스 명세서(이하 "서비스 명세서")에 따라 채널 파트너 운영 지원 서비스(이하 "서비스")를 제공합니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 채널 파트너 운영 지원 담당 직원 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.

II. 정의

- "파트너" 또는 "귀하" 또는 "귀하의"는 Dell Technologies에서 제공하는 대로 서비스를 제공받는 Dell Technologies 파트너를 의미합니다.
- "GBS"는 Dell Technologies의 Global Business Services 조직을 의미합니다.
- "PXC"는 본 서비스를 제공하는 Dell Technologies 파트너 환경 센터를 의미합니다.
- "PSPM" - 파트너 성공 프로그램 관리자<36>(이전 채널 참여 관리자(CEM))
- "SC"는 Dell Technologies Solutions Configurator(이전 Online Solutions Configurator)를 의미합니다.

III. 본 서비스의 범위

1. 서비스:

본 서비스 명세서에 따라 PXC 팀은 서비스 기간 동안 서비스를 제공합니다. 서비스 기능에는 파트너에게 일반적인 안내, 오류 해결 지원 및/또는 다음 Dell Technologies 항목 및/또는 프로그램 관련 문의에 답변을 제공하기 위한 Dell Technologies PXC 담당 직원의 온라인 및 전화 지원이 포함됩니다(이하 "지원").

- 온보딩
- 딜 등록
- 오더 관리

- 판매 완료 및 청구
- DT 파트너 프로그램
- 인보이스 작성
- 온라인 오더 툴 – Premier, Global Portal, Premier Connect(EDI), MyQuotes, SC

2. PXC 지원 서비스:

PXC 팀이 제공하는 모든 서비스는 Partner Portal 케이스 관리 툴을 통해 요청해야 하고, Dell echnologies 및 파트너와 관련된 다음 항목에 대한 지원을 포함하며 보다 광범위한 Dell Technologies 업무 팀과의 협력을 포함할 수도 있습니다.

- a. 오더 지원
 - i. 오더 관리
 - ii. 오더 상태 추적
 - iii. 물류 우선 순위 지정 및 에스컬레이션
 - iv. 백로그
 - v. 재고 부족
 - vi. 오더 누락, 오더 오류, 오더 제품 손상, EOL(End of Life) 제품(스토리지)
 - vii. 제품 인증
- b. 온라인 오더 툴
 - i. 사용자 액세스 지원
 - ii. 서비스 성능 저하에 대한 지원
 - iii. 교육 및 데모
- c. 딜 등록 지원
- d. 가격 및 견적 세부 정보(가격 책정 및 견적 구성 지원은 제외)
- e. 파트너/영업 팀을 위한 EOQ 지원 시간 확대
- f. 스토리지 시스템 및 프로세스 인프라스트럭처 지원
- g. Partner Portal, 딜 등록, MyQuotes, Solutions Configurator, 규정 준수 등을 위한 파트너 웨비나 교육 진행
- h. 파트너를 위한 운영 에스컬레이션 담당자

IV. 제외 사항

본 서비스 명세서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 서비스에는 파트너의 최종 사용자 또는 고객에 대한 지원이 포함되지 않습니다.
- PSPM에서 제공하는 서비스는 본 서비스에 포함되지 않습니다.
- 본 서비스 명세서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동
- 아래에 정의된 대로 서비스는 파트너 전용으로 생성된 지적 재산권의 개발을 포함하지 않음
- 지원에는 제품에 대한 가격 책정이 포함되지 않으며 가격은 영업 팀이나 관련 Dell Technologies 웹사이트에서 확인해야 함
- 견적 생성 또는 수정
- 다른 서비스 명세서에서 지원하는 서비스

- 모든 글로벌 협력 활동 또는 시행(통합 프로그램 관리자의 지원이 필요하며, Dell Technologies의 단독 재량에 따라 결정됨)

본 서비스 명세서는 아래에 정의된 대로 리셀러 판매 약관, 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약")에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 파트너에게 제공하지 않습니다.

V. 파트너의 일반적인 책임

- 1. 액세스 허용 권한.** 파트너는 파트너가 현지 개인 정보 보호법(해당 지역의 GDPR 포함)에 따라 파트너와 Dell Technologies가 본 서비스를 제공할 목적으로 모든 데이터(파트너 또는 타사)에 액세스하고 이를 사용할 수 있는 사용 권한을 획득했다는 사실을 명시하고 보증합니다. 그러한 권한이 없는 파트너는 Dell Technologies에 본 서비스를 요청하기 전에 파트너의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.
- 2. 파트너 협력.** 파트너는 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell Technologies가 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에도 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 파트너는 Dell Technologies가 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 파트너가 앞에서 설명한 대로 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell Technologies는 본 서비스 제공 실패에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 3. 데이터 손실 책임의 부인 및 데이터와 프로그램의 백업 의무.** 해당하는 현지 법률에서 달리 요구하지 않는 한(또는 EMEA 지역의 서비스의 경우, 법적 책임의 제한이 해당하는 판매 약관 또는 계약서에 달리 지정되어 있지 않는 한), Dell Inc. 및 Dell Technologies를 포함한 직접 및 간접 자회사는 다음에 대해 어떠한 법적 책임도 지지 않습니다.
 - A. 모든 기밀 정보, 독점 소유 정보 또는 개인 정보
 - B. 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
 - C. 이동식 미디어의 손상이나 손실
 - D. 시스템이나 네트워크의 사용 손실
 - E. 과실을 포함한 Dell Technologies Services 또는 타사 서비스 공급업체의 작위 또는 부작위(EMEA에는 해당하지 않음)
- 4. 서비스 제공 시간.** 주간 업무 시간에 대한 현지 법률에 따라 본 서비스는 일반적으로 월요일부터 금요일까지 Dell Technologies 채널 운영 정상 업무 시간(오전 8:00~오후 5:00, 파트너 현지 시간 기준)에 제공됩니다. 사전에 별다른 서면 약정이 이루어지지 않는 한 해당 지역의 정상 업무 이외 시간이나 공휴일에는 서비스가 제공되지 않습니다.

VI. 서비스 이용 약관

본 서비스 명세서는 귀하와 Dell Technologies 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 소재지에 따라 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약(해당하는 경우, "계약")에 따라 제공되고 해당 내용의 적용을 받습니다. 계약을 확인할 수 있는 위치는 파트너 소재지에 해당하는 URL이 나열되어 있는 아래 표를

참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

파트너 소재지	커머셜 판매 약관의 웹사이트 위치
미국	Dell.com/CTS
캐나다	Dell.ca/terms (영어) Dell.ca/conditions (캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	해당 지역/국가 웹사이트 (Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global . *
아시아 태평양 - 일본	해당 지역/국가 웹사이트 (Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global . *
중화권	해당 지역/국가 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global . *
유럽, 중동 및 아프리카	해당 지역/국가 웹사이트 (Dell.com) 또는 Dell.com/servicedescriptions/global . * 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 파트너는 아래의 해당 URL을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: Dell.co.uk/terms

* 파트너는 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 Dell.com 에 액세스하거나
Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen 의 Dell 웹사이트에서 “지역/국가 선택
(Choose a Region/Country)” 옵션 중 하나를 선택하여 현지 웹사이트(Dell.com)에 액세스할 수 있습니다.

Dell Technologies 서비스 수령과 관련한 상충하는 조항이 있는 경우에 한해 (1) 이 서비스 명세서, (2) 계약서의 순서대로 우선 순위가 적용됩니다(EMEA에서 V. 3에 따름). 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.

VII. 보완 약관

- 1. 서비스 기간.** 본 서비스 명세서는 Dell Technologies 파트너 프로그램에 가입하는 날짜에 시작되며 Dell Technologies 파트너 프로그램의 멤버십이 해지되거나 본 서비스 명세서(이하 “**약관**”)가 무효화될 때까지 계속됩니다. Dell Technologies와 파트너가 서면상 별도의 내용을 달리 합의하지 않는 한, 본 서비스 명세서에 따른 서비스의 구매는 전적으로 파트너 내부 용도로만 사용해야 하고, 재판매나 상업적 서비스 시설에서 사용하는 용도여서는 안 됩니다.
- 2. 중요한 추가 정보**
 - A. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell Technologies는 상업적으로 합리적인 자유 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies 또는 Dell Technologies의 서비스 제공자에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies는 파트너가 본 서비스 명세서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한 서비스 범위는 Dell Technologies의 단독 자유재량에 따라 사전 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.
 - B. 서비스 옵션.** 서비스 옵션(PSPM에서 제공하는 모든 서비스, 필요 시점 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문, 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell Technologies에서 구입할 수 있으며 파트너가 거주하는 지역에 따라 다릅니다. 서비스 옵션은 해당하는 경우 Dell Technologies와의 별도 계약 또는 작업 명세서가 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 옵션은 이 서비스 명세서에 준하여 제공됩니다.
- 3. 양도 및 하도급.** Dell Technologies에서 Dell Technologies를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 명세서를 양도할 수 있습니다.
- 4. 취소.** Dell Technologies는 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 전부 또는 부분적으로 서비스 제공을 중단하거나 취소할 수 있습니다.
 - A.** 파트너가 폭력적이거나 위협적인 언행을 하거나 Dell Technologies 담당자와의 협력을 거부하는 경우
 - B.** 파트너가 본 서비스 명세서에 상술된 약관을 일부라도 위반한 경우 또는
 - C.** Dell Technologies의 단독 자유재량에 따라 결정한 Dell Technologies 파트너 프로그램 참여와 관련된 계약 위반
- 5. 계약 종료.** Dell Technologies는 단독 자유재량에 따라 모든 Dell Technologies 공인 솔루션 제공업체 및 유통업체 또는 귀하에 대해 사유 없이 십(10)일 이내에 통지하여 본 서비스 명세서를 전부 또는 부분적으로 무효화할 수 있습니다.
- 6. 지리적 제약 및 소재지 변경.** 일부 지역에는 본 서비스가 제공되지 않습니다. 기술 지원 시간, 응답 시간 등의 서비스 옵션은 지역에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 파트너의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 채널 영업 운영 담당자에게 문의하십시오.

7. **변경.** Dell Technologies는 사전 통지 없이 언제든지 본 서비스 명세서의 조건을 수정할 수 있는 권리를 보유합니다. 서비스의 지속적인 수령 또는 이용은 변경 사항에 대한 구속력 있는 수락 및 이러한 변경을 지지하는 것으로 간주됩니다.
8. **책임의 제한.** Dell Technologies는 서비스 또는 본 서비스 명세서 또는 본 서비스 명세서에 대한 해석, 위반, 무효화 또는 타당성으로 인해 발생하거나 관련된 모든 결과적, 특별, 징벌적, 신뢰, 부수적 또는 간접적 손실 또는 손해에 대해 책임지지 않습니다. 어떠한 경우에도 Dell Technologies는 비즈니스, 수입 또는 수익 손실 또는 데이터 손실이나 손상에 대해 책임지지 않습니다. 어떠한 경우에도 서비스 또는 본 서비스 명세서로 인해 발생하거나 관련된 모든 청구에 대한 Dell Technologies의 총 책임은 \$500.00(미국 달러)를 초과하지 않습니다. 이러한 책임 제한은 불법 행위, 계약 또는 기타 이론에 근거하거나 Dell Technologies가 이러한 손해의 가능성을 알고 있었거나 의당 알았어야 하는지 여부에 상관없이 손해에 대한 모든 청구에 적용됩니다. 본 서비스 명세서에 나와 있는 내용에 상관없이 본 서비스 명세서에 명시된 구제책은 그러한 구제책의 핵심적인 목적 달성에 실패하는 경우에도 적용됩니다.
9. **분리 적용.** 여기에 명시된 조항 중 무익하거나 시행 불가능한 사항이 있으면 귀하 및 Dell Technologies는 해당 조항을 삭제하고 본 계약의 나머지 조항의 효력을 그대로 유지하는데 동의합니다.
10. **권리 포기.** Dell Technologies가 본 서비스 명세서에 명시된 조건을 엄격하게 이행하도록 강제하지 않더라도 본 계약의 해당 조건에 대한 후속 집행 또는 다른 조건에 대한 Dell Technologies의 집행 권리를 포기하는 것은 아닙니다.

© 2019 Dell Inc. All rights reserved. 본 문서에 언급된 상표와 상품명은 해당 상표권자 및 그 제품의 이름을 지칭하기 위해 사용되었습니다. Dell 판매 약관의 하드 카피 사본은 요청 시 제공해드립니다.