



서비스 설명서

Dell Post Standard Support

소개

Dell Technologies는 본 서비스 설명서에 따라(이하 "서비스 설명서") Post Standard Support for Infrastructure(이하 "서비스")를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 송장 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 기술 지원 또는 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오.

특정 Dell Technologies¹ 하드웨어 모델에 대한 기본 지원 기간이 만료되면 Dell Technologies는 단독 재량으로 Post Standard Support를 제공하여 현재 지원되는 소프트웨어 릴리스 또는 하드웨어 모델로 마이그레이션하는 데 추가 시간이 필요한 고객을 지원할 수 있습니다.

Post Standard Support 범위는 다음과 같습니다. 특정 Dell Technologies 하드웨어 모델이 Post Standard Support 대상인지 확인하려면 support.DELL.com> Support By Product(제품별 지원)> Select Product(제품 선택)를 참조하십시오. Dell Technologies의 견적서에는 제품 이름, 해당되는 Post Standard Support 서비스 및 관련 옵션(있는 경우)이 포함됩니다. 추가 지원을 원하거나 Post Standard Support 서비스에 적용할 수 있는 계약 사본을 요청하려면 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하십시오. 체결된 계약 또는 별도 협상된 계약이 없는 경우 고객의 위치에 따라 본 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관(www.Dell.com/CTS) 또는 dell.com 국가별 웹사이트 상의 해당 지역 판매 약관(각각 해당되는 경우 '계약')에 따라 제공됩니다. Dell Technologies 리셀러와의 계약서 사본이 필요한 경우 해당 리셀러에게 문의하시기 바랍니다. Post Standard Support 서비스(Post Standard Support 서비스의 범위를 포함하되 이에 국한되지 않음)와 상충되거나 Post Standard Support 서비스의 수정을 요구하는 계약의 모든 조항은 적용되지 않지만, 해당하는 경우 고객 책임이 따릅니다. 본 문서에 달리 정의되지 않은 대문자로 된 용어는 계약서에 주어진 의미를 갖습니다.

¹ 이 문서에서 사용하는 "Dell EMC"는 Dell 주문 양식에 기재된 해당 Dell 판매 법인("Dell")과 EMC 주문 양식에 기재된 EMC 판매 법인("EMC")을 의미합니다. 이 문서에서 "Dell EMC"라고 칭하더라도 귀하가 거래한 Dell 또는 EMC 법인의 법적 이름이 변경되는 것은 아닙니다.

POST STANDARD SUPPORT 요구사항

1. 고객은 특정 Dell Technologies 제품에 대한 현재 Dell Technologies 지원 옵션 유지 보수 계약(예: ProSupport Plus, ProSupport, Premium, Enhanced 또는 Basic)을 보유하고 있거나, 해당 계약이 Post Standard Support 서비스를 구매할 수 있는 사전 요구 사항으로 Dell Technologies의 재인증을 받은 상태여야 합니다.
2. 고객은 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 송장 양식 또는 Dell Technologies 주문 확인서에 명시된 보증 기간 시작 시점부터 지원 대상 제품이 정상 작동 상태에 있고, 호환되는 가장 최근 버전의 운영 환경 소프트웨어가 스토리지 제품에서 실행되고 있는지 확인해야 합니다. 고객은 Dell Technologies가 지원 대상 제품에 대한 현장 검사 수행 및/또는 관련 지원 소프트웨어(예: "Phone Home" 소프트웨어)의 설치 및 실행으로 지원 대상 제품이 정상 작동 상태에 있는지 확인하고, 필요하다면 구성 요소 목록을 작성하고 구성 요소의 일련 번호를 파악한다는 데 동의합니다. Post Standard Support에 대한 보증 기간 시작 시점에 지원 대상 제품을 정상 작동 상태로 되돌리는 데 필요한 서비스는 고객의 책임입니다.

POST STANDARD SUPPORT 범위

1. 적격 Dell Technologies 하드웨어 모델의 경우:
 - a. Dell Technologies에서 필요하다고 판단한 하드웨어 교체 부품은 고객의 계약에 따라 24x7 또는 익일(현지 영업일 기준) 4시간 이내 배송됩니다. 현지 국가 배송 마감 시간은 영업일 기준 익일 이후(현지 영업일 기준) 교체 부품을 배송하는 데 영향을 미칠 수 있습니다. Post Standard Support 기간 동안, 고객이 Dell Technologies를 통한 교체 작업을 수행하도록 요청받은 경우 Dell Technologies의 CRU(Customer Replaceable Unit) 설치가 필요할 수 있습니다. 소모품은 Post Standard Support 대상에서 제외됩니다. Dell Technologies는 표준 배터리로 교체해 드리고자 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것이지만, 수입에 제약이 있는 국가에서는 재고가 한정될 수 있습니다. 부품 가용성을 보장하려면 본 서비스 초기 기간의 시작일로부터 최대 30일의 리드 타임이 필요할 수 있습니다.
 - b. 적격한 Dell Technologies 하드웨어 모델이 기본 기능을 수행할 수 있도록 지원하는 운영 체제/환경 소프트웨어, 마이크로코드 및 펌웨어에 대한 Dell Technologies 하드웨어 모델의 Post Standard Support의 일부로 보안 패치를 비롯한 핫픽스를 사용할 수 없습니다.
 - c. 다음 원인으로 인한 범위 내에서는 지원 제공 실패에 대해 Dell Technologies가 책임을 지지 않습니다.
 - (1) 본 서비스 설명서에 따라 고객이 책임을 수행하는 데 있어서의 누락, 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 영업 대표가 아닌 대상에 의한 하드웨어 수정. 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.

2. 제품의 구성 요소가 결함이 있고 쉽게 분리되었다 다시 연결된다고 Dell Technologies가 판단할 경우 또는 분석가가 전체를 한꺼번에 교체해야 하는 제품이라고 판단할 경우, Dell Technologies는 고객에게 전체 장치를 대체할 부품을 보낼 수 있는 권한을 보유하지만, 현지 법에서 별도로 요구하지 않는 한 어떠한 경우에도 Dell Technologies가 전체 장치를 대체할 부품을 보내야 할 의무를 지는 것은 아니며 Dell Technologies의 단독 판단하에 전체 장치를 대체할 부품을 보낼지 여부를 결정합니다. 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 Post Standard Support 서비스 이행 의무는 충족됩니다. 고객이 Dell Technologies에 제시한 지원 문제를 해결할 수 없다고 판단하는 경우에도 서비스 이행 의무가 충족된 것으로 간주합니다. 또한 Dell Technologies는 상업적으로 합당한 재량에 따라 Post Standard Support 서비스가 고객의 장비를 안전한 기능 수준으로 복원할 수 없고 과도한 보안 문제 위험을 초래할 수 있을 것으로 판단하는 경우 이러한 Post Standard Support 서비스에 대한 고객의 계약을 종료하고 취소할 권리가 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
- 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 통합하지 못하거나 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.

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.

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.

첨부서 A

다음 차트에 Post Standard Support의 서비스 기능이 설명되어 있습니다.

서비스 기능	설명	적용 범위 상세 정보
기술 지원	<p>고객이 24x7 전화나 웹 인터페이스로 Dell Technologies에 연락하여 장비 문제를 보고하고, 심각도 수준의 최초 평가를 위한 정보를 제공합니다. Dell Technologies에 지원 요청을 제출할 경우 고객의 평가에도 불구하고, 심각도 수준은 단독 재량에 따라 Dell Technologies가 결정합니다.</p> <p>Dell Technologies는 (i) 문제의 심각도 수준에 따라 원격 방식으로 대응하거나 (ii) Dell Technologies에서 필요하다고 판단할 경우에는 아래와 같은 현장 방문 서비스를 제공합니다.</p>	포함되는 서비스.

현장 방문 서비스	Dell Technologies가 문제의 원인을 파악하고 현장 방문 서비스가 필요하다고 판단할 경우, 공인 인력을 설치 현장으로 보내 문제를 해결합니다.	장비의 경우에만 포함됩니다.
교체 부품 배송	Dell Technologies는 필요하다고 판단할 경우 교체 부품을 제공합니다.	<p>포함되는 서비스.</p> <p>진단이 완료되고 파견이 승인된 후 교체 부품 배송 목표는 고객 계약에 따라 24x7 기준 4시간 이내 또는 익일 영업일 기준으로 고객에게 배송하는 것입니다. 현지 국가 배송 마감 시간은 익일(현지 영업일 기준) 교체 부품 배송 및 현장 지원에 영향을 미칠 수 있습니다.</p> <p>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 보수표에서 특정 장비의 CRU로 지정된 부품 목록을 확인하거나 Dell Technologies에 문의하십시오.</p> <p>Dell Technologies가 교체 부품을 설치할 경우 Dell Technologies 시설로 부품을 반환 처리합니다. 고객이 CRU를 설치할 경우, 교체한 CRU를 Dell Technologies가 지정한 시설로 반환할 책임은 고객에게 있습니다.</p>
소프트웨어의 새로운 릴리스에 대한 권리	Dell Technologies는 Dell Technologies가 일반적으로 제공하는 새로운 소프트웨어 릴리스에 대한 권리를 제공합니다.	포함되지 않는 서비스.
새로운 소프트웨어 릴리스 설치	Dell Technologies가 새로운 소프트웨어 릴리스를 설치합니다.	포함되지 않는 서비스.

24x7 원격 모니터링 및 수리	<p>일부 제품은 Dell Technologies에 독립적으로 자동 연락하여 Dell Technologies가 문제 진단에 필요한 정보를 제공합니다.</p> <p>Dell Technologies는 필요한 경우 제품에 원격으로 액세스하여 추가 진단을 하고 원격 지원을 제공합니다.</p>	<p>이 Post Standard Support 서비스에 적용되는 기간 동안 Dell Technologies에서 제공하는 원격 모니터링 도구 및 기술을 보유한 제품에 포함됩니다.</p>
온라인 지원 도구를 24x7 이용 가능	<p>적절히 등록을 마친 고객은 Dell Technologies 온라인 지원 사이트에서 Dell Technologies 웹 기반 지식 및 자율적 고객 지원 도구를 24x7 이용할 수 있습니다.</p>	포함되는 서비스.

***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 거의 알려진 바 없음.

이 웹사이트의 지원 옵션("Dell Technologies 지원 정보")은 (i) Dell Technologies와 이러한 Dell Technologies와의 직접적인 계약에 따라 해당 제품 및/또는 유지 보수 서비스를 조달하는 기관("Dell Technologies 고객")에게만 제공되며 (ii) Dell Technologies 지원 정보가 최신인 시점에 Dell Technologies 고객이 주문한 제품 또는 지원 옵션에만 적용됩니다. Dell Technologies는 언제든지 Dell Technologies 지원 정보를 변경할 수 있습니다. Post Standard Support 서비스가 적용되는 제품은 Dell Technologies에서 수행하는 표준 지원 옵션으로 구입한 제품의 배포 프로젝트에 포함될 수 없습니다. Dell Technologies와 Dell Technologies 고객이 체결한 제품 주문 및/또는 서비스 유지 보수 관련 계약에 명시된 방식으로 Dell Technologies 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 Technologies서비스 영역 밖의 장비에 대해 Post Standard Support 서비스를 제공할 의무가 없습니다. "Dell Technologies서비스 영역"이란 (i) Dell Technologies서비스 위치에서 자동차로 100마일(161km) 거리 이내, (ii) Dell Technologies서비스 위치와 동일한 국가 이내입니다. 단, 해당 Dell Technologies와의 계약에서 별도로 정의하지 않는 경우 해당 계약의 조항이 우선합니다.

Dell Technologies 리셀러에게 주문한 제품 또는 서비스는 구매자와 리셀러 간의 계약을 따릅니다. 이러한 계약은 이 웹사이트의 Dell Technologies 지원 정보와 동일한 조건을 제공할 수 있습니다. 리셀러는 리셀러를 대신하여 구매자를 위한 서비스를 수행하도록 Dell Technologies와 계약을 체결할 수 있으며 Dell Technologies가 Post Standard Support를 수행하는 경우 본 서비스 설명서의 약관이 적용됩니다. 리셀러에게서 구매한 제품에 대한 Dell

Technologies의 서비스 수행에 관한 자세한 정보는 해당 리셀러 또는 현지 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

[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.

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. or its subsidiaries. All Rights Reserved. Dell, Dell Technologies, Dell 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유자의 상표일 수 있습니다.