



서비스 설명서

ProDeploy Flex for Client Suite

소개

Dell Technologies Services에서는 본 서비스 설명서에 따라(이하 "서비스 설명서") ProDeploy Flex for Client Suite(이하 "서비스")를 제공합니다. 견적, 주문 양식 또는 상호 합의한 송장 또는 주문 확인서(해당되는 경우, "주문 양식")에는 구매한 서비스 이름과 사용 가능한 서비스 옵션이 포함됩니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본을 요청하려는 경우 기술 지원 또는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

본 서비스의 범위

이 문서와 그 첨부 문서("서비스 설명서")는 ProDeploy Flex for Client Suite 의 서비스 기능(각각 또는 총칭하여 "서비스")에 대한 내용을 기술합니다.

ProDeploy Flex for Client Suite 를 사용하면 고객("귀하" 또는 "고객")이 하나 이상의 구축 서비스를 구매하고 요구 사항에 맞는 서비스의 조합을 만들 수 있습니다. 고객은 선택 사항인 구축 서비스 목록에서 선택해야 합니다(아래 포함). 아래에 나열된 각 서비스는 독립적인 서비스로 간주되며 구매하지 않는 한 ProDeploy Flex for Client Suite 주문에 포함되지 않습니다.

이 문서에 아래에 나열된 서비스 첨부 파일(이하 "서비스 첨부서" 또는 "첨부서")에는 별도의 내용이 없습니다. "Factory Configuration Services" 및 "Asset Recovery Services" 범주에 있는 각 서비스는 독립 실행형 서비스로 구매할 수 있습니다. "현장 서비스" 범주 또는 "Remote Services" 범주에 나열된 서비스는 각각 "Onsite PC Installation" Service 또는 "Remote PC Installation" Service 와 함께 구매해야 합니다.

"지원 대상 제품"은 상업적 사용을 위한 일부 Latitude, OptiPlex, Precision 및 XPS 모델로 정의됩니다. 제외되는 모델에는 ThinClient, Chromebook, Inspiron 및 Vostro 모델이 포함되며 이제 국한되지 않습니다. 귀하의 Dell 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

각 지원 대상 제품에는 일련 번호로 태그("서비스 태그")가 지정됩니다. 고객은 각 지원 제품마다 별도의 서비스 계약을 구매해야 합니다. 이 서비스를 받기 위해 Dell 에 전화할 때는 지원 제품에 대한 서비스 태그를 참조하십시오.

클라이언트 시스템은 지원 대상 제품 목록 중에서 구매한 새 PC 로 정의됩니다.

기존 시스템은 고객의 기존 PC 로 정의됩니다.

ProDeploy Flex에는 다음 기반이 포함됩니다.

- Single Point of Contact
- Discovery and Recommendations
- Post Deployment Support

Deployment Services(선택 사항) 목록:

- Factory Configuration Services
 - Custom Image(첨부서 1)
 - Ready Image(첨부서 2)
 - Connected Configuration(첨부서 3)
 - Configure BIOS Settings(첨부서 4)
 - Asset Tagging(첨부서 5)
 - Asset Reporting(첨부서 6)
 - Ship Box Label(첨부서 7)
 - Connected Provisioning(첨부서 18)
- 현장 서비스
 - Onsite PC Installation(첨부서 8)
 - Onsite End User Scheduling(첨부서 9)
 - Offsite Trash Removal(첨부서 10)
 - Onsite Additional Technician Time(첨부서 11)
 - Onsite Data Migration(첨부서 12)
 - Onsite Application Installation(첨부서 13)
- Remote Services
 - Remote PC Installation(첨부서 14)
 - Remote Application Install(첨부서 15)
 - Remote Data Migration(첨부서 16)
- Asset Recovery Services
 - 재판매 및 재활용(첨부서 17)

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.
- 아래에 정의된 바와 같이 서비스에는 고객 전용으로 작성된 지식재산권의 개발을 포함하지 않습니다.

본 서비스 설명서는 아래에 정의한 바와 같이 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약") 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

일반 고객 책임

고객은 Dell과 협력하기 위해 연락 창구인 고객 프로그램 관리자를 한 명 이상 제공해야 합니다. 고객의 프로그램 관리자는 해당 서비스의 수행 이전 또는 그 과정의 활동을 지원하기 위해 Dell SPOC(Single Point of Contact) 및 담당자와 협력합니다. 이러한 책임은 다음과 같은 책임을 포함하며 이에 국한되지 않습니다.

- 서비스 수행을 위해 Dell에 합리적이고 시기적절한 협력을 제공합니다.
- 범위 관련 질문, Dell이 서비스 요청을 수행하는 데 합리적으로 필요한 지침, 정보, 승인 또는 결정에 대한 Dell의 요청을 포함하여 고객과 Dell 간의 커뮤니케이션을 보장합니다.
- 주문 제출일로부터 3일(영업일 기준) 이내에 서비스를 완료하는 데 필요한 요구 사항과 기술 데이터를 제공합니다.
- 현장 서비스를 구매한 경우 현장 서비스 구축이 수행될 각 고객 사이트의 현장 코디네이터를 선정합니다.
- 기술 담당자를 포함하여 구축 기간에 이용할 수 있는 모든 필수 고객 리소스를 확보합니다.
- 서비스에 필요한 모든 리소스의 일정을 조율합니다.
- 일정이 충돌하지 않도록 커뮤니케이션을 유지합니다.
- 서비스 제공에 필요한 경우 고객 시설 및 시스템에 대한 액세스 권한을 Dell에 제공합니다. 및
- 해당되는 경우 해당 현장 서비스 완료 시 사양 승인 문서와 현장 승인 자료를 제공합니다.

전화 분석가 및 현장 기술 지원 담당자와의 협조. 해당하는 경우 고객과 최종 사용자는 Dell 전화 분석가 또는 현장 기술 지원 담당자와 협력하고 지침을 따릅니다.

액세스 허용 권한. 고객은 고객과 Dell Technologies Services 양측이 본 서비스를 제공할 목적으로 원격 혹은 직접 방문 여부와 관계없이 고객 소유 또는 라이선스가 부여된 소프트웨어, 하드웨어, 시스템, 해당 데이터, 제품에 포함된 모든 하드웨어와 소프트웨어 구성 요소에 액세스하고 사용할 수 있는 권한이 있음을 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell Technologies Services 에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

고용 요청 금지. 법률에서 허용할 경우, 고객은 주문 양식에 명시된 날짜로부터 2 년 동안 Dell Technologies Services 의 사전 서면 동의 없이 Dell Technologies Services 의 서비스 이행과 관련하여 연락을 주고 받게 된 Dell Technologies 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 Technologies Services 에서 퇴직했거나 사임한 직원에게는 고용을 요청할 수 있습니다.

고객 협력. 고객은 즉각적이고 적절한 협력이 없으면 Dell Technologies Services 가 서비스를 수행할 수 없으며 수행할 경우에는 서비스가 현저하게 변경되거나 지연될 수 있음을 인지합니다. 따라서 고객은 Dell Technologies Services 가 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 협력을 적시에 합리적으로 제공해야 합니다. 고객이 여기에 설명한 대로 합리적 협력을 적시에 제공하지 않을 경우 Dell Technologies Services 는 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(Dell Technologies Services 는 비용을 부담하지 않음). 이러한 보장은 넉넉한 작업 공간, 전기, 안전 장비(해당하는 경우) 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies Services 가 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 Technologies Services 는 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다.

현지 법률에서 별도로 요구하지 않는 한 Dell Technologies Services 는 다음을 책임지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 정보 또는 개인 정보.
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상.
- 이동식 미디어의 손실이나 손실.
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실 및/또는
- Dell Technologies Services 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함).

타사 보증. 본 서비스를 수행하려면 Dell Technologies Services 에서 자체 생산하지 않거나 판매하지 않는 하드웨어 또는 소프트웨어에 액세스해야 합니다. Dell Technologies Services 또는 해당 제조업체 이외의 사람이 해당 하드웨어나 소프트웨어에 대한 작업을 수행할 경우 일부 제조업체의 보증이 무효화될 수 있습니다. 고객은 Dell Technologies Services 의 서비스 수행이 해당 보증에 영향을 미치지 않도록 해야 하며 만약 영향을 미치는 경우 고객은 이러한 점을 받아들일 수 있어야 합니다. Dell Technologies Services 는 타사 보증 또는 서비스가 그러한 보증에 미칠 영향에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

고객 파트너. 고객은 서비스를 제공받는 데 필요한 수준까지 타사(예: 계약업체, 대리인, SI(System Integrator) 및/또는 채널 파트너)가 고객을 대표하고 Dell 과 협력하도록 할 수 있습니다("고객 파트너"). 고객 파트너의 모든 행동이나 의무 불이행에 대한 전적인 책임은 고객에게 있습니다. 또한 고객은 행위의 형태에 관계없이 고객 대표자로서의 위치에서 각 고객 파트너의 행동이나 의무 불이행으로 인해 발생하거나 이와 연관하여 발생하는 모든 손해, 비용 및 경비(법적 비용 및 재판 또는 중재 비용 포함)에 대해 배상하고 Dell 을 면책한다는 데 동의합니다.

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

국가	정규 Dell Technologies 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
오스트레일리아, 버뮤다, 중국, 아이티, 일본, 네덜란드 안틸레스, 뉴질랜드, 싱가포르, 태국	월요일~금요일 오전 9시~오후 5시
아르헨티나, 브라질, 에콰도르, 프랑스, 인도, 인도네시아, 이탈리아, 대한민국, 말레이시아, 멕시코, 파라과이, 페루, 대만, 우루과이	월요일~금요일 오전 9시~오후 6시
볼리비아, 칠레	월요일~금요일 오전 9시~오후 7시
중동	일요일 ~ 목요일 오전 8시 ~ 오후 6시
홍콩	월요일~금요일 오전 9시~오후 5시 30분

사전에 별다른 서면 약정이 이루어지고 합의되지 않는 한 해당 지역의 정규 업무 시간이 아닌 경우 또는 공휴일에는 현장 서비스가 제공되지 않습니다. 기술 원격 지원 시간은 지역 및 구성에 따라 다릅니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

타사 제품. "타사 제품"은 서비스와 관련하여 Dell 이 이용하는 하드웨어, 부품, 소프트웨어 또는 기타 유형 또는 무형의 자료/부품(고객이 Dell 에 제공하거나 고객의 지시에 따라 Dell 이 조달)을 의미합니다. 고객은 이러한 타사 제품의 제공자나 소유자의 소유권 또는 라이선스 권리(특허 및 저작권 포함)를 제한하거나 위반하지 않고 이러한 타사 제품에 접근해 이를 복사, 배포, 사용 및/또는 수정(파생물의 생성 포함)할 수 있는 권리와 허가를 Dell 과 Dell 파트너 및 위의 설명에 따라 Dell 의 해당 하청업체 및 직원에게 부여하는 데 필요한 허가, 동의, 규제 인증 또는 승인을 얻는다는 사실을 Dell 에 보증합니다. 고객은 소프트웨어 라이선스 부여 요구 사항에 대한 모든 책임을 지는 데 동의합니다. 고객의 Dell 기술 지원 담당자는 고객이 서면으로 달리 지정하지 않는 한 고객을 대신하여 설치 프로세스의 일부인 모든 전자 계약을 "수락"합니다. 고객과 Dell 이 서면으로 서로 합의하는 경우를 제외하고 Dell 은 타사 제품과 관련된 어떠한 명시적 또는 암시적 보증 책임도 거부합니다. 타사 제품에는 타사와 고객 사이의 약관만이 적용됩니다. Dell 은 서비스가 타사 제품에 대한 보증에 미칠 수 있는 모든 영향에 대해 어떠한 책임도 거부합니다. 해당 지역 법률로 허용되는 최대한의 범위 내에서 Dell 은 타사 제품에 대한 책임을 지지 않으며 고객은 이러한 타사 제품의 제공과 관련된 손해나 책임에 대해 타사 공급업체와 교섭합니다.

개인 데이터 또는 개인 식별 정보 이용 금지. 타사 제품(Dell 에 제출한 이미지, 애플리케이션 및 문서를 포함하며 이에 국한되지 않음)에 각종 개인 식별 정보 또는 기타 개인정보 데이터가 포함되어서는 안 됩니다. 해당 지역의 법이 달리 정의하지 않는 한 "PII(Personally Identifiable Information)"란 단독으로 또는 다른 정보와 함께 개인을 식별하는 데이터나 정보, 또는 개인 정보로 간주되는 데이터, 또는 개인정보보호 법규의 적용을 받을 수 있는 다른 모든 유형의 데이터 및 개인 정보를 의미합니다. 고객은 Dell 이 서비스를 제공하는데 있어 사용하도록 Dell 에 제출하는 어떠한 타사 제품도 개인 식별 정보를 포함하지 않을 것을 보증합니다. 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오. 개인 식별 정보를 포함하는 타사 제품은 절대 Dell 에 제출하지 마십시오.

수출. 고객은 Imaging Service(아래 정의 참조)와 관련하여 Dell 에 제출한 이미지에 들어있는 소프트웨어를 포함하며 이에 국한되지 않는 타사 제품에 사용이 제한된 기술(예: 암호화)이 포함되지 않으며, 또는 만약 포함되어 있을 경우에는 수출 허가 없이 Dell 에 의해 타사 제품이 다른 나라(적용 가능한 수출 법령에 의한 통상 금지 국가 제외)로 수출될 수 있음을 보증하고 진술합니다. Dell 은 수출 허가의 소지와 관련되거나 또는 허가 없는 타사 제품 수출 권한과 관련한 그 어떤 진술에 대해서도 그 정확성을 결정할 책임을 지지 않습니다. 고객의 수출 허가서는 해당 지역 및 현지 법률, 규정과 요구 사항(예: 수기 서명 대 전자서명)을 충족해야 합니다. 이상과 같은 보증 사항에 추가하여 서명된 별도의 수출 허가서가 모든 Imaging Service("이미지 수출 준수 허가서")에 필요할 수 있습니다. 특정 국가의 경우 다른 서비스(예: 자산 태그 구성, 하드웨어 구성 또는 소프트웨어 구성)와 관련하여 수출 허가서가 필요할 수 있습니다. 요구되는 수출 허가서는 Dell 이 해당 서비스를 실행하기 전에 작성하여 서명한 뒤 Dell 에 반환해야 합니다. Dell 이 서비스 제공을 위해 타사 제품에 대한 수출 허가를 받아야 하는 경우, 고객은 Dell 이 수출 허가를 획득하기 위해 필요로 하는 모든 합당한 도움을 비용 청구 없이 제공할 것에 동의합니다.

고객 배상. 고객은 다음과 같은 이유로 인해 발생한 타사의 청구 또는 조치에 따른 요구에 대해 Dell 을 변호하고 면책하며 해를 입지 않도록 합니다. (a) 구성 서비스의 일부로 설치 또는 통합하도록 고객이 지시하거나 요청한 소프트웨어 또는 자료, 그리고 타사 제품과 관련하여 적절한 라이선스, 지식재산권 또는 기타 허가, 규정 인증 또는 승인을 고객이 취득하지 못함 또는 (b) 해당 수출 법률, 규정 및 명령에 대한 고객의 위반 또는 위반 혐의로 인해 Dell 에 제기된 혐의 또는 수출 라이선스 존재와 관련된 잘못된 진술.

기술 사양 통지 및 면책 조항. 고객은 서비스에 대한 고객 기술 사양을 결정해야 하며 해당되는 경우 해당 기술 사양이 Dell 에 올바르게 전달되도록 할 책임이 있습니다. 고객은 서비스가 고객의 선택에 의한 것임을 인정합니다. Dell 에는 고객이 제공하는 기술 사양에 의존할 권리가 있습니다. Dell 은 고객의 기술 사양에 따라 수행된 서비스 제공으로 인해 발생한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. Dell 의 단독 재량에 따르며 부당하지 않은 의견에 따라 제안한 서비스가 기술적으로 실현 가능하지 않다고 판단되는 경우, Dell 에는 서비스를 제공하지 않고 작업 진행을 거부할 권리가 있습니다. Dell 은 타사 제품 및 고객이나 타사가 제공하는 지원에 의존하므로 고객에게 제공되는 서비스가 고객의 모든 요구 사항을 충족할 것이라고 보증하지 않습니다.

고객은 구매하는 Factory Services 에 따른 검사 및 승인을 위해 Dell OFA(Online First Article) service(OFA 제공 여부는 지역에 따라 다름)를 통해 로그인해야 합니다. 고객은 Online First Article service 이용 시 2 일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객에게는 고객 현지 시간 기준 2 일째 오후 11 시 59 분에 만료되는 보안 고객 로그인이 제공됩니다. 구성 승인을 위해 Dell Online First Article service 이용을 요청하는 경우 Dell 에 이를 통지합니다.

고객은 또한 OFA 검사를 마친 후, 샘플 검토 장치("고객 검토 장치")를 주문하여 검사하고 해당 구성을 승인해야 하며 고객 검토 장치를 사용하여 서비스가 고객에게 필요한 방식으로 설계된 대로 작동하는지 조사하고 이를 승인해야 합니다. 고객이 고객 검토 장치를 주문하지 않을 경우, 애플리케이션 버전 불일치, 디바이스 관리자 충돌 또는 기타 서비스 관련 성능 문제가 Dell 에서 배송하는 모든 지원 제품에서 발생할 가능성이 높습니다. Dell 이 지속적으로 서비스를 제공하고 본 서비스 설명서, 관련 마스터 서비스 계약 또는 Dell PO(Purchase Order)의 조건에 따라 고객의 대량 주문을 처리할 경우, Dell 은 고객이 고객 검토 장치에서 서비스의 주문 및 검증을 통해 사전에 충분히 방지할 수 있는 문제 발생에 대한 책임을 지지 않습니다.

변경 관리. 서비스 프로젝트 또는 해당 기술 사양서에 명시되지 않았으나 (i) 서비스 프로젝트 범위의 변경 요청 (ii) 고객의 행위 또는 누락 (iii) 법률 및/또는 해당 규정의 변경 (iv) 소요 시간의 추가 또는 현장 리소스의 일정 재조정 또는 (v) 불가항력으로 인해 추가 작업이 발생하는 경우, Dell 은 추가 작업을 고려하고 변경 요청에 따른 일정과 비용의 세부 변경 내용을 제공합니다. 고객은 추가 일정 및/또는 비용에 동의하면 Dell 이 추가 서비스를 시작하거나 (이미 시작된 경우) 제공을 계속하기 전에 서면 동의서를 제공하여 서면으로 이를 확인합니다. 고객은 영업 담당자와의 협의를 통해 합의된 추가 비용을 지불합니다.

서비스 이용 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 이 서비스 구입을 위한 고객 주문 양식에 명시되어 있는 법인("Dell 법인") 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell 법인과 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며, 고객 소재지에 따라 본 서비스를 명시적으로 승인하는 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 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	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/servicedescriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 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 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 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/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicesdescriptions *	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 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 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 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, 아프리카	해당 지역/국가별 웹사이트(Dell.com) 또는 Dell.com/servicesdescriptions * 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL 을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: Dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: Dell.co.uk/terms	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 법인 서비스 문서는 고객과 Dell 법인 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 법인 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 법인은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 법인을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 법인과 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 지역 내에 있는 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 [Dell.com](https://www.dell.com) 에 액세스하거나 Dell 의 "지역/국가 선택" 웹사이트([Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))에 있는 옵션 중에서 선택하여 해당 지역의 [Dell.com](https://www.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/servicedescriptions에서 검토할 수 있습니다.

개인 정보 보호: Dell Technologies Services는 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.

본 계약을 구성하는 문서 약관 간에 상충이 발생할 경우, (i) 이 서비스 설명서, (ii) 계약서, (iii) 주문 양식의 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, 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 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.

보충 약관

1. 서비스 기간. 해당할 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리되는 엔드 포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문 양식에 표시됩니다. Dell Technologies Services 와 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 8 일 전에 이루어져야 합니다. 고객이 예약 날짜 이전 7 일 이내에 서비스 일정을 재조정할 경우, 서비스 비용의 25% 이내의 일정 재조정 비용이 발생합니다. 고객은 서비스 개시일로부터 최소한 8 일 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. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell Technologies Services 는 상업적으로 합리적인 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies Services 또는 Dell Technologies Services 의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies Services 는 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.
- D. 서비스 선택 사항.** 선택적 서비스(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)는 Dell Technologies Services 에서 유료로 제공하며, 서비스 이용 가능 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell Technologies Services 와 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 설명서에 준하여 제공됩니다.
- E. 이관 및 하도급.** Dell Technologies Services 에서 Dell Technologies Services 를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- F. 취소.** Dell Technologies Services 는 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 Services 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell Technologies Services 는 고객이 받은 인보이스에 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 Technologies Services 가 고객에게 해지 통지서를 발송한 날로부터 10 일 이후)을 명시합니다. Dell Technologies Services 가 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우, 고객은 Dell Technologies Services 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 환불받을 수 없습니다.

- G. 지리적 제약 및 소재지 변경.** 본 서비스는 고객 청구서에 명시된 소재지로 제공됩니다. 일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간, 현장 서비스 제공 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 제품의 소재지가 변경될 경우 Dell 이 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지 않음) 여러 가지 요인에 따르며, T&M(Time and Material), 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell 서비스 요율에 따라, 소재지가 변경된 지원 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. 일부 지역에서는 Online First Article service 가 제공되지 않을 수 있습니다. 미주, 유럽, 중동 및 아프리카 지역에서는 일부 주변 기기(예: 모니터, 프린터, 랙)에 대한 Asset Tagging 및 Asset Reporting 도 제공됩니다.

- H. **Dell 파트너.** Dell은 계열사 및 하청업체를 통해 서비스를 수행할 수 있습니다. 서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. 경우에 따라 Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다.
- I. **서비스 양도.** 고객은 구성 서비스 또는 본 서비스 설명서를 통해 자신에게 부여된 어떠한 권한도 제 3자에게 양도할 수 없습니다.
- J. **서비스는 구매 후 180 일 이내에 만료됩니다.** 해당 법률에서 달리 요구하는 범위 및 Asset Recovery Service(첨부서 17 참조)를 제외하고, 귀하는 최초 구매 날짜로부터 180 일 동안("만료 날짜") 본 서비스를 한 번 사용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 Dell의 주문 확인서 날짜나 서비스 인보이스 날짜 중 더 빠른 날짜로 정의됩니다. 만료일 이후에는 귀하가 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주됩니다.

서비스 설명서 또는 상품 사양서가 아래에 없을 경우, 현지 Dell 서비스 영업 담당자에게 연락하여 해당 국가에서 서비스가 제공되는지 확인하십시오.

ProDeploy Flex Base

Single Point of Contact

서비스 개요

"SPOC"(Single Point of Contact) Service 는 주문에 포함된 ProDeploy Flex for Client Suite Services 에 대한 단일 Dell 연락처를 고객에게 제공합니다. SPOC 는 구축이 성공적으로 완료될 때까지 고객의 기본 연락 창구 역할을 합니다.

서비스 절차:

- ProDeploy Flex for Client Suite Services가 포함된 주문을 입력하면 Dell이 SPOC를 할당합니다.
- SPOC는 자신을 소개하기 위해 이메일이나 전화를 통해 고객에게 연락을 시도합니다. SPOC가 고객에게 연락할 수 없는 경우 구축/서비스는 서비스 기간(예: 180일 사용 권한)이 만료될 때까지 보류됩니다.
- 연락이 이루어지면 SPOC는 고객이 서비스를 이해하고 구매한 서비스를 성공적으로 완료하는 데 필요한 주요 정보를 얻을 수 있도록 지원합니다.

고객의 책임:

- 해당 서비스를 수행하기 전과 수행하는 동안 활동을 지원하기 위해 Dell 및 해당 담당자와 협력할 기본 연락 창구를 파악합니다
- 서비스 수행 중에 고려해야 할 정보 기술 구성 요소에 대한 실무 지식이 있고 비즈니스 결정 권한을 가진 기술 담당자를 제공합니다. Dell은 기술 담당자가 회의에 참석하도록 요청할 수 있습니다.
- 서비스 수행을 위해 Dell에 합리적이고 시기적절한 협력을 제공합니다.

추가 약관

- SPOC는 본 서비스를 성공적으로 완료하기 위해 추가 SME(Subject Matter Expert)가 고객 연락처와 직접 협력해야 한다고 판단할 수 있습니다.

Discovery and Recommendations

서비스 개요

Discovery and Recommendations 는 현장 또는 원격 서비스 제공과 관련된 구축 활동을 최적화하기 위해 Dell 이 제공한 권장 사항을 고객에게 전달합니다.

서비스 절차:

- 구축 활동을 시작하기 전에 Dell은 고객의 구축 목표, 기존 구축 계획, IT 환경 및 최종 사용자 요구 사항에 대한 정보를 요청합니다.

- Dell은 수집된 정보와 고객이 구매한 서비스를 기반으로 최적의 성과를 얻는 데 도움이 되도록 기존의 구축 계획을 수정하기 위한 특정한 권장 사항을 제시할 수 있습니다.

고객의 책임:

- Dell이 요청하면 영업일 기준 3일 이내에 요청된 정보 제공
- Dell의 최적화 권장 사항에 따라 합리적이고 시기적절한 협력 제공

Dell 의 책임:

- 고객이 제공한 정보를 검토합니다. 최적화 개선 사항이 확인되면 Dell은 서비스를 완료하기 전에 이를 서면으로 고객에게 전달합니다. 개선 사항이 확인되지 않으면 Dell은 고객에게 서면으로 통지합니다.

추가 약관

- 본 서비스 설명서에 고객 요구 사항으로 명시적으로 나열되지 않는 한, 권장 사항에 대한 고객의 협조는 필수가 아님
- 권장 사항은 이를 구현하여 얻을 수 있는 잠재적 이점을 기반으로 함
- 일부 구축에서는 권장 사항을 제시하지 못할 수 있음

Post Deployment Support

서비스 개요

Dell은 고객, 공급업체 및 최종 사용자에게 30일의 지원을 제공합니다.

- 고객은 본 서비스 설명서에 따라 전화, 이메일 또는 채팅을 통해 Dell 지원 팀에 문의할 수 있고 구매한 모든 ProDeploy Flex for Client Suite Services에 대한 지원을 받을 수 있습니다.
- Dell은 고객 문제에 대한 원격 진단을 위해 고객 또는 공급업체와 협력합니다.
- Dell의 구축 구현으로 인해 발생하는 모든 문제에 대해 Dell은 원격 진단 후 고객 및/또는 공급업체와 협력하여 문제 해결 계획을 마련하고 해당하는 경우 구현을 지원합니다.
- 이 지원은 고객이 계약에 따라 받을 수 있는 다른 지원에 추가됩니다. 가능한 다른 지원에 대한 자세한 내용은 주문 양식 및/또는 계약을 참조하십시오.

첨부서 1

Custom Image

서비스 개요

Custom Image는 새로 지원되는 Dell 제품 구매와 관련하여, 고객이 운영 체제("이미지")와 관련된 일련의 관련 소프트웨어 애플리케이션 및 설정을 맞춤형으로 개발하기 위한 편리하고 효율적인 방법입니다. Dell의 구성 서비스 프로세스는 Dell 공장에서 설치할 고객 이미지를 검증하고 테스트합니다. Dell은 제조 프로세스 안에서 이미지를 로드하고 고객의 지원 대상 제품에 고객 이미지를 적용할 수 있게 합니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

각 Custom Image 프로젝트(Dell 공장에서 적용되는 구성 서비스 사양으로 정의된 프로젝트)의 프로세스는 다음과 같습니다.

프로젝트 착수

- SPOC 또는 Dell 영업팀은 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 사양서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.
- 고객은 자신이 Dell에 이미지를 제출한 국가 밖으로 제출 이미지를 Dell이 수출할 수 있음을 인증하는 수출 규정 준수 양식을 검토 및 승인한 후 Dell에 반환합니다. 최초로 Custom Image 프로젝트를 설정할 때는 수출 허가서가 필요합니다.
- 고객은 이미지를 Dell에 제공합니다. 이미지는 Dell FTA(File Transfer Application), Dell Image Assist 또는 DVD/USB 미디어 또는 하드 드라이브로 우편 발송하여 Dell에 제출할 수 있습니다.
- 고객은 Online First Article service 이용 시 2일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객 현지 시간 기준 2일째 오후 11시 59분에 완료되는 보안 로그인에 고객에게 제공됩니다.

프로젝트 개발

- 해당되는 경우, Custom Image 엔지니어는 공장에서 고객 이미지를 로드하고 고객이 요청한 맞춤 구성을 설정하도록 Custom Image 프로젝트를 개발합니다.
- Dell 제조 프로세스 내에서 이미지를 검증 및 테스트하여 초기 제조 시스템 구축하는 중에 고객 이미지가 제대로 로드되도록 합니다.

프로젝트 완료

- 제조 공장 프로세스에서는 Dell에 공급된 대로 이미지를 복제합니다. Custom Image Service를 구매한 고객은 검사를 위해 고객 검토 장치를 주문하거나 Dell Online First Article service로 로그인하여 대량 주문으로 상향하기 전에 고객 환경에서 이미지를 완벽하게 테스트 및 검증하는 것이 좋습니다.
- 이제 프로젝트에서 대량 주문을 할 수 있습니다.

고객의 책임

각 이미지를 Dell에 제출하기 전에 고객은 다음을 수행합니다.

- 해당 이미지의 복사본을 보관합니다. Dell은 이미지나 지원 하드웨어 플랫폼의 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 이미지가 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다.
- 해당하는 경우 이미지에는 기술 사양 양식에 설명된 하드웨어를 지원하는 데 필요한 모든 드라이버가 포함되어 있어야 합니다. Dell Image Assist 툴 또는 공장 이미징 부팅을 위한 맞춤형 작업 시퀀스 배포를 사용하여 제공되는 동적 이미지에는 완전한 드라이버 지원이 필요하지 않습니다.
- 이미지에 개인 식별 정보가 없는지 확인합니다.
- 해당되는 경우, 기술 사양서를 작성 및 승인하고 Dell에 반환하여 정확성을 검증하고 요구사항을 확인합니다.
- 구성 승인을 위해 Dell Online First Article service 이용을 요청하는 경우 Dell에 이를 통지합니다. 고객은 2일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객 로그인 정보는 고객 현지 시간 기준 2일째 오후 11시 59분에 만료됩니다.
- 구성 서비스 프로젝트 초기 개발 중에, 고객이 Dell에 이미지를 제출한 국가 밖으로 Dell이 제출 이미지를 수출할 수 있음을 인증하는 이미지 수출 규정 준수 허가서를 작성합니다.
- 운영 체제가 Dell OEM이 아닌 경우 운영 체제의 제품 키를 제공합니다.
- 해당되는 경우, Dell Online First Article 구성 검토 서비스를 이용하거나 주문하여 Custom Imaging Services가 고객 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 이미지를 승인하고 후속 이미지 개정을 승인합니다.
- 고객은 Custom Image Service를 사용하는 Dell 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와

관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 요구 사항:

- 이미지는 Dell Image Assist 또는 Microsoft 툴 세트를 사용하여 만든 Windows 이미징 파일 형식(WIM) 내에 제공해야 합니다. 다른 이미징 툴을 사용할 때의 기능은 SPOC에게 확인하십시오. 고객은 자신의 이미징 툴을 선택하고 라이선스를 부여할 책임을 집니다.
- Custom Imaging Services는 선택된 비소비자용 Microsoft Windows 운영 체제 및 특정 Linux 변형 버전과 같은 주요 운영 체제를 사용하여 제작된 이미지에 사용할 수 있습니다. 다른 운영 체제의 기능에 대해서는 SPOC에게 문의하십시오.
- 구매할 구성을 위해 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 이미지를 검증해야 합니다. 고객에게 지원되는 특정 하드웨어 플랫폼/구성이 없는 경우, 고객은 이미지를 구축 및 테스트할 때 사용할 개발 시스템을 구매해야 합니다.

Custom Image Services에 포함되지 않는 사항:

- 이미지 내에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- 본 Configuration Imaging Service와 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- 이미지 생성
- 이미지 생성에 대한 기술 지원 또는 문제 해결
- 이미지와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다.

옵션 Configuration Imaging Services

CD / DVD / USB Image Restore Media. 이 Configuration Imaging Service를 이용하면 새로 지원되는 Dell 시스템에 현재 설치 중인 최종 프로덕션 고객 이미지의 복사본을 편리하고 효율적으로 얻을 수 있습니다. 이 서비스는 Configuration Imaging Services가 포함된 구성 서비스 프로젝트와 함께 구매할 수 있습니다. 고객은 CD / DVD / USB Image Restore Media로 고객 사이트의 지원되는 지원 대상 제품을 원래 제공 상태로 복원할 수 있습니다. 복원 이미지 미디어는 Dell에서 Configuration Imaging Service를 함께 제공한 지원되는 지원 대상 제품에서 이미지를 복원할 용도로만 사용할 수 있습니다. 복원 이미지는 사용자 데이터나 Dell 유틸리티 파티션을 복원하지 않으며, 복원 이미지가 고객에게 제공된 후 적용된 이미지의 기타 변경 또는 수정 사항을 포함하도록 업데이트되지 않습니다. 일부 운영 체제(예: Linux)에는 CD / DVD / USB Image Restore Media가 제공되지 않을 수 있습니다. 이미지 복원 미디어 제공 여부는 SPOC에게 문의하십시오.

Dell System Restore

이 옵션 Configuration Imaging Service를 이용하면 Dell 공장에서 사용자 지정 이미지를 로드할 때 하드 디스크의 숨김 파티션에서 시스템을 재구축할 수 있습니다. 이 서비스는 특정 Dell 클라이언트 시스템(Dell Precision, Dell OptiPlex, Dell Latitude)에서만 로컬 하드 디스크에 있는 숨김 파티션에 저장된 정적 이미지로부터 이미지를 복원합니다.

Dell System Restore 메뉴 및 화면은 영어로만 제공됩니다. 이 서비스는 Configuration Imaging Service가 포함된 구성 서비스 프로젝트와 함께 구매 가능합니다. 이 복원 이미지 서비스는 이미지 사양으로 제한되며, 제조 시 이미지에 명시적으로 포함되지 않은 데이터나 기능은 복원되지 않습니다. 이러한 예로는 사용자 데이터, Dell 유틸리티 파티션, 시스템이 고객에게 제공된 후 적용된 이미지의 기타 변경 또는 수정 사항 등이 있습니다. 숨김 파티션이 손상되거나 하드 디스크 오류가 발생하거나 교체된 경우 다른 복원 솔루션을 이용해야 합니다. Dell System Restore는 Microsoft Windows 이미지에서 작동합니다. 보다 구체적인 요구 사항은 SPOC에게 문의하십시오.

기타 Dell Imaging Services

다른 Dell 맞춤형 이미지 서비스(예: Dell Image Assist, Microsoft® Configuration Manager, Microsoft® Deployment Toolkit, VMware Workspace ONE®)에 대한 자세한 내용은 SPOC에게 문의하십시오.

첨부서 2

Ready Image

서비스 개요

Dell Ready Image Service는 고객의 최종 사용자 컴퓨팅 제품을 지정된 Windows Professional 버전, 기본 언어, 언어 팩 및 기본 Windows 운영 체제 설치에 적합한 플랫폼 드라이버로 구성하는 기능을 제공합니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

Ready Image Service는 본 서비스 설명서의 다른 호환 서비스와 함께 작동하며 일부 지원 대상 제품에서 구매할 수 있습니다.

고객의 책임

고객은 Ready Image Service를 사용하는 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 첨부서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다.

고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다. 고객은 이미지를 소유하지 않습니다. 고객은 이미지 설치를 허용하는 본 첨부서에 나오는 서비스에만 액세스할 수 있습니다.

서비스 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- Ready Image 내에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여.
- Ready Image Service와 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- Dell에서 제공하는 옵션 이외의 Ready Image 맞춤 구성.
- 고객별 Ready Image 테스트를 위한 문제 해결 또는 기술 지원.
- Ready Image와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업.

첨부서 3

Connected Configuration

서비스 개요

Dell Connected Configuration service를 이용하면 고객의 Systems Management Software("고객 구축 솔루션") 인스턴스를 Dell 시설 내에서 안전한 인터넷 연결을 통해 운영할 수 있습니다. 고객은 Dell 시설에서 가상으로 또는 물리적으로 호스팅되는 환경에 직접 액세스하여 고객의 구축 솔루션을 저장하고 관리할 수 있습니다. 또한 고객은 고객이 시스템을 수신하고 고객 네트워크에 연결한 후에만 수행할 수 있는 Dell 시설 내부의 구성 작업을 완료할 수 있습니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

Connected Configuration Service는 본 서비스 설명서의 다른 지원되는 서비스와 함께 작동하며 일부 지원 대상 제품에서 구매할 수 있습니다. 고객의 구축 솔루션은 Dell 구성 센터에서 호스팅되며 보안 터널을 통해 고객의 네트워크에 연결됩니다. 이 보안 연결은 고객 환경과 Dell/공급업체 운영 환경을 서로 연결하는 게이트웨이 형태로 제공되며 초당 최대 5메가비트의 대역폭을 지원합니다. 고객은 보안 터널을 사용하여 구축 옵션을 보다 세부적으로 사용자 지정할 수 있습니다. 사용자 지정 대상에는 암호화 및 기타 보안, 액세스 기능, 역할 기반 관리, Active Directory 검색 및 기타 네트워크, 데이터베이스, 보안 구성이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다. 구축 프로세스에 소요되는 최대 시간은 구성되는 디바이스별로 자동화된 작업 시퀀스를 시작해서 완료하기 위한 처리 시간 4시간과 기술 지원 담당자 지원 시간 10분으로 제한됩니다. 주문 이행을 위해 필요한 용량은 범위 설정 프로세스에서 Dell과의 협의를 통해 정의된 고객의 예상 유닛 볼륨과 고객 구축 솔루션의 기능을 기준으로 계산됩니다. 여기에는 장치당 평균 구축 시간과 동시에 구축할 수 있는 최대 장치가 포함됩니다. 서비스는 고객이 제안한 OS 구축 솔루션을 Dell이 검증하여 결정됩니다. 검증의 과정에서 Dell은 고객과 협력하여 OS 프로비저닝 프로세스와 관련된 고객 환경의 정보를 수집하고 분석합니다.

구축 솔루션은 고객의 실제 하드웨어 또는 가상 머신을 사용하여 구성할 수 있습니다. 물리적 하드웨어 솔루션을 사용할 경우 Dell 구성 센터에 통합할 구축 솔루션 및 관련 고객 소유 하드웨어를 고객이 직접 제공할 수 있습니다. 가상 머신 솔루션을 사용할 경우 고객이 구축 환경의 VHD(Virtual Hard Disk)를 생성해 Dell에 제출합니다. 이 VHD는 Dell이 설계하고 관리하는 호스팅 인프라스트럭처에 로드됩니다.

고객 주문은 Dell 영업 프로세스를 통해 처리되고 표준 Dell 제조 프로세스를 거치게 됩니다. 고객이 선택하는 추가 지원 서비스는 제조 공정에서 이행되며 본 Connected Configuration Service 범위에 포함되지 않습니다.

추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell에만 있습니다. Dell 및 고객이 Connected Configuration Service 프로젝트의 범위를 지정하는 데 사용하는 볼륨 가정 중 어느 것이 서비스의 성능을 완료하기 위해 설정된 요구 사항을 현저히 벗어난 경우(고객의 예측된 단위 볼륨, 장치당 평균 구축 시간, 고객의 구축 솔루션을 사용하여 동시에 구축할 수 있는 최대 장치 및/또는 작업에 추가 시간이 필요한 구성 요소 포함) Dell은 이러한 변경 사항을 반영하도록 가격 및 이행 용량을 조정할 수 있습니다.

고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사건을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

Dell이 시설 환경 내에서 할당된 시간 내에 서비스를 수행하는 데 방해가 되는 문제나 오류가 고객에 의해 발생하는 경우 Dell은 고객과 협력하여 장애 지점 또는 단순화된 작업 순서에 따라 해당 장치를 "있는 그대로" 배송합니다. "있는 그대로" 장치를 수령하는 고객은 자체 환경 내에서 장치의 구성을 완료할 책임이 있습니다. 오류 확인이 Dell에 다시 제공되지 않으면 향후 주문이 지연될 수 있습니다.

서비스 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- 고객을 대신하여 작업 순서, 이미지 또는 기타 고객 콘텐츠("고객 콘텐츠")를 Dell에서 생성.
- 고객 구축 솔루션 또는 고객 소프트웨어에 대한 Dell의 지원 또는 유지 보수. 단, 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약이 있는 고객 구축 솔루션은 그러한 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약에 따라 Dell의 서비스를 받게 됩니다.
- 데이터 마이그레이션 서비스.

- 고객만을 위한 지적 재산의 개발.
- 클라이언트 시스템 자산 데이터의 사전 프로비저닝.
- 고객 구축 솔루션 문제 또는 오류 해결.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 기술된 사항을 제외한 모든 작업.

Connected Configuration과 관련한 고객 책임 및 기술 요구 사항

고객이 실제 하드웨어 또는 가상 머신 기반 서비스 솔루션을 구매하고 활성화하고 사용하려면 최소한 다음 요구 사항과 책임을 충족해야 합니다. 이러한 Connected Configuration과 관련된 고객의 책임에서 요구하는 항목이나 작업을 고객이 제공 또는 수행하지 않을 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다.

고객 "최종 사용자"가 타사(예: 계약업체, 에이전트, SI(System Integrator) 및/또는 채널 파트너)를 활용하는 경우, "고객 파트너"는 고객 최종 사용자가 활용하는 타사("고객 최종 사용자")를 의미합니다.

- 고객 파트너의 책임(해당되는 경우):
 - 본 서비스 설명서에 명시된 대로 모든 고객 책임을 고객 최종 사용자에게 서면으로 전달합니다.
 - 모든 커뮤니케이션을 용이하게 하고, 지침을 설정하거나, Dell 서비스를 고객 최종 사용자와 직접 협력하도록 지정합니다.
 - 서비스를 완료하는 데 필요한 결과물(고객 작업 지침, VPN 고객 요구 사항 문서, 고객 구축 솔루션[물리적 또는 가상] 등)을 제공하거나 고객 최종 사용자가 제공하도록 합니다.
- 고객은 각 지역별 Connected Configuration 환경의 설정 및 유지 보수를 지원하는 데 필요한 단일 연락 담당자("고객 담당자")와 기술 연락 담당자("기술 담당자")를 지정합니다.
- 이러한 고객 담당자는 서비스 기간 동안 고려해야 하는 인프라스트럭처 구성 요소에 대한 실용적 지식을 갖추고 다음과 같은 지원을 제공해야 합니다(단, 이에 국한되지 않음).
 - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제 확인 및 해결을 위해 기술 및 비즈니스 연락 담당자에 대한 접촉은 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
 - 고객 담당자는 모든 범위와 관련된 질문이나 요청을 비롯하여 고객과 Dell 간의 모든 커뮤니케이션이 관련 Dell SPOC를 통해 이루어지도록 하는 역할을 합니다.
 - 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제에 대해 기술 및 비즈니스 연락 담당자는 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
 - 고객 담당자는 필요한 회의 및 제공 서비스 프레젠테이션에 주요 고객 담당자가 참여하도록 합니다.
 - 고객 담당자는 필요한 프로젝트 요구 사항 및 정보, 데이터, 결정 사항, 승인을 확보하여 제공합니다.

- 고객은 솔루션 범위 설정 프로세스에서 Dell과의 협의를 통해 정의된 안전하고 적절한 구축 솔루션을 구성하는 데 필요한 모든 하드웨어와 소프트웨어를 제공할 책임이 있습니다. 정의된 솔루션은 예상 클라이언트 시스템 구축 볼륨을 지원해야 합니다.
- 고객은 Connected Configuration Services의 제공 대상 지역 Dell 구성 센터별로 구성된 구축 솔루션(고객 하드웨어 및/또는 고객 소프트웨어, 및/또는 모든 고객 콘텐츠 포함)을 1개 제공합니다.
- 고객은 고객 소프트웨어 및 하드웨어에 대한 모든 유지 보수, 보안, 관리, 모니터링 및 지원에 대한 책임을 지며, 고객 소프트웨어 및/또는 하드웨어와 관련된 지원 또는 유지 보수 문제가 발생할 경우 그러한 지원 또는 유지 보수 문제가 해결될 때까지 Dell의 서비스 이행 의무를 유예한다는 데 동의합니다.
- 고객은 고객 네트워크와 각 Dell 구성 센터 간에 보안 네트워크를 구현하고 유지 보수합니다. 보안 네트워크 연결은 최소한 Dell 사이트 간 VPN 보안 요구 사항을 충족해야 합니다.
- 고객은 4시간 내에 전체 프로세스가 완료되고, 클라이언트 시스템 구축을 초기화하고 완료하는 기술 지원 담당자의 작업이 10분 이내에 완료될 수 있도록 PXE(Preboot Execution Environment) 구축 프로세스를 설정 및 관리할 책임이 있습니다.
 - 고객은 다음을 책임집니다.
 - PXE 부팅 환경 설정
 - 구매할 클라이언트 하드웨어 플랫폼의 테스트/검증 고객은 새 클라이언트 하드웨어 플랫폼으로 전환하기 전에 서비스 없이 새로운 플랫폼을 구매하고 고객의 OS 배포 솔루션 내에서 새 모델 및 드라이버 패키지를 통합 및 테스트해야 합니다. 운영 체제는 고객의 OS 배포 솔루션(베어 메탈 배포)으로 제공해야 합니다. 시스템에서 기존 OS/이미지를 요구하는 것에 의존할 수 없습니다.
 - 시스템에 네트워크 포트(RJ-45)가 없는 클라이언트 하드웨어 플랫폼은 Dell 구성 센터에서 승인한 USB-NIC 네트워크 어댑터를 사용하여 PXE 배포 프로세스를 검증해야 합니다. 특정 네트워크 어댑터 지원 가능 여부는 SPOC를 통해 확인해야 합니다.
- 고객은 클라이언트 OS 배포판을 초기화하는 절차, OS 배포판 초기화가 완료되었는지를 명확하게 확인하기 위한 지침, 출고 전 시스템 종료 절차, 클라이언트 시스템 구축 중 오류 발생 시 취해야 할 문제 해결 절차 등이 수록된 클라이언트 OS 배포판 작업 지시서를 제공하고 관리할 책임이 있습니다.
 - 클라이언트 OS 구축 작업 지침에는 Dell 공장 기술 지원 담당자가 구축을 시작하고 성공적으로 완료했는지 확인하는 명확한 지침과 스크린샷을 포함해야 합니다.
 - 고객의 작업 시퀀스 및 작업 지침에는 작업 시퀀스의 최종 작업 중 하나로 "완료 화면"이 포함되어야 합니다. 이 "완료 화면" 대화 상자는 공장 기술 지원 담당자가 성공적인 완료를 확인하는 품질 검사입니다. 기술 지원 담당자가 작업을 수행할 때까지 "완료 화면"은 화면에 남아 있어야 합니다.

- 고객은 고객 구축 솔루션 및 시스템 구축, 드라이버 및 운영 체제 업데이트를 최신 상태로 유지하고 Dell 구성 센터에서 호스팅하는 시스템 관리 환경에서 클라이언트 시스템 구축에 필요한 콘텐츠를 사용합니다. 고객은 클라이언트 시스템 배포를 위한 자체 호스팅 시스템 관리 환경을 활용하여 네트워크 트래픽을 최소화하고 시스템 배포 처리 시간을 줄여야 합니다.
- 고객은 고객 배포 솔루션과 관련된 장애를 지원하고 문제를 해결할 책임이 있습니다. 고객 배포 솔루션에 장애가 발생하면 고객 주문의 배송이 지연되거나 **Dell에서 작업 시퀀스를 줄여서 처리하거나 "있는 그대로" 고객 장치를 배송해야 할 수 있습니다.** 고객은 주문 지연을 최소화하거나 제공되는 서비스가 줄어들지 않도록 지원 요청에 신속하게 응답해야 합니다. 고객은 기본 연락처를 사용할 수 없는 경우를 위해 일반 지원 연락처 및 에스컬레이션 연락처를 제공해야 합니다. 고객은 다음 사항을 지원하고 문제를 해결할 책임이 있습니다.
 - 다음과 같은 경우에 사용할 이메일 배포 목록, 전화번호(사무실/휴대폰) 및 관리 담당자 연락처를 포함한 연락처 제공
 - 정규 업무 시간 내 지원
 - 근무 시간 이후 및 주말 지원
 - Dell 구성 센터 유지 보수/다운타임 공지
 - 고객 배포 솔루션 지원에는 다음 사항과 관련된 문제 해결이 포함됩니다.
 - 클라이언트 PXE 부팅 환경
 - 고객 배포 서버 및 경계 그룹(MECM(Microsoft Endpoint Configuration Manager)/Configuration Manager 배포 지점 서버, Microsoft Deployment Toolkit Distribution Share 등)
 - 클라이언트 배포 작업 순서 단계, 부팅 WIM, 드라이버 팩 및 애플리케이션 콘텐츠, 오류 처리, 완료 화면 등
 - 네트워킹/방화벽 사이트 간 보안 VPN 연결
- 고객 구축 솔루션의 가상 인스턴스를 활용할 고객은 Dell Connected Configuration VM 요구 사항(예: VM 하드 디스크 크기, 메모리 크기, CPU 코어, VHD 내보내기 형식)을 충족해야 합니다.
- 클라이언트 시스템 구축을 위해 고객의 물리적 인프라스트럭처 자산(예: 서버, 방화벽/VPN 엔드포인트, 네트워크 스위치)을 활용할 고객은 각 자산 내에서 모든 펌웨어 및 하드웨어를 유지 관리합니다. Dell은 필요에 따라 고객이 유지 보수 작업 또는 고장 수리 작업을 수행할 수 있도록 제공된 자산에 대한 액세스를 제공합니다. 또한 Dell은 하드웨어 장애가 발생하거나 펌웨어 업데이트가 필요한 경우 고객을 위해 시스템을 재부팅할 수 있습니다. 어떠한 경우에도 해당 액세스에 대한 Dell의 사전 서면 승인 및 허락 없이 고객의 타사 유지 보수 계약에 따라 고객 또는 타사가 Dell의 시설에 액세스할 수 없습니다.

- 고객이 물리적 인프라스트럭처 자산을 제공하면 서비스에 필요한 하드웨어를 다음과 같이 조달, 구성 및 관리할 수 있습니다.
 - 하드웨어는 랙에 마운트 가능
 - 최대 4U의 랙 공간 사용 가능
- 서비스 제공 중에 배포 사양을 고객이 변경할 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다. 고객은 운영 구현 작업 전에 변경 사항이 적절하게 문서화, 테스트, 승인 및 전달되도록 운영 변경 관리 모범 사례를 준수해야 합니다. 서비스 중단을 최소화하기 위해 운영 구현 작업이 Dell 구성 센터 운영 시간과 겹치지 않도록 조정해야 합니다(자세한 내용은 Dell SPOC에게 문의). Dell SPOC에게 예정된 변경 사항을 최대한 빨리 통보하면 운영 중단을 최소화하고 주문 이행 주기를 추가로 확보할 수 있습니다. 고객은 다음 사항을 Dell SPOC에게 통보해야 합니다.
 - 고객의 배포 사양과 관련하여 변경하고자 하는 사항
 - 고객 내부 I.T. 고객의 클라이언트 OS 배포 솔루션에 영향을 미치는 유지 보수/다운타임 기간
 - 클라이언트 시스템을 4시간 이상 배포하는 데 필요한 예상 주문량 및/또는 시간의 변경 사항
- 고객은 보안 연결과 Connected Configuration service를 사용한 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 설명서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell의 책임을 면제하고 보호해야 합니다. 고객은 고객으로 인해 Dell 또는 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경에 가해진 보안 위협의 영향을 받을 수 있는 Dell 및/또는 해당 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경의 기타 모든 측면을 보호하기 위해 Dell이 합당한 모든 조치를 수행할 수 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다.

첨부서 4

Configure BIOS Settings

Configure BIOS Settings Service는 고객이 새로운 지원 대상 제품이 제조될 때 Dell 표준 BIOS(Basic Input/Output Setting)를 맞춤 구성할 수 있는 편리하고 효율적인 방법입니다. 고객은 Dell에서 관리하고 제공하는 BIOS 선택 항목 집합에서 선택하여 Dell 기본 BIOS 구성에서 벗어나도록 선택할 수 있습니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

BIOS 설정을 포함하는 각 구축의 프로세스는 다음과 같습니다.

- 고객은 SPOC와 협력하여 기술 사양 문서에서 고객의 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처하여 사용할 수 있는 BIOS 설정을 선택합니다.
- 고객은 정확성을 검증하고 기술 사양 문서의 요구 사항을 확인합니다.
- Dell이 BIOS 설정의 공장 설정을 활성화하는 스크립트를 개발합니다.
- BIOS 사용자 지정 프로세스는 제조 프로세스 중에 테스트됩니다.

고객의 책임

- 요청된 BIOS 설정이 지원 대상 제품에 대한 고객 요구 사항에 따라 작동하는지 테스트 및 확인합니다. Dell은 맞춤형 BIOS 설정과 관련된 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 서비스 수행에 필요한 수출 허가를 취득하기 위해 Dell이 요청하는 모든 합당한 지원을 제공합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 요구 사항

- 지원 대상 제품에 따라 일부 BIOS 구성 설정이 제공되지 않을 수 있습니다. 고객은 시스템 유형별 특정 설정 기능을 SPOC 또는 Dell 영업팀에 문의해야 합니다.
- 본 첨부서에 나열된 본 서비스를 통해 구성되지 않은 BIOS 설정은 예고 없이 변경될 수 있습니다. 즉, 서비스를 이용하는 것이 일관된 BIOS 설정을 보장하는 유일한 방법입니다.

Configure BIOS Settings Services 에 포함되지 않는 사항:

- 타사 소프트웨어 애플리케이션의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- 본 BIOS Settings Service와 관련되지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치
- Dell 표준 BIOS 설정을 벗어난 사용자 지정 BIOS 설정의 생성
- BIOS 설정이 맞춤 구성된 고객 이미지의 문제 해결 또는 기술 지원
- 고객의 이미지 및 맞춤 구성된 BIOS 설정과 호환성을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 5

Asset Tagging Service

서비스 개요

asset tagging service("Asset Tagging Service")를 이용하면 새로 지원되는 Dell 시스템 제조 중에 고객이 제공하거나 Dell이 생성한 자산 태그를 편리하게 효율적으로 부착할 수 있으며 시스템/플랫폼 박스 외부(예: 배송 상자와 팔레트)에도 태그 지정할 수 있습니다. 고객이 요청할 경우, 제조 프로세스 중에 고객 시스템에 자산 태그 데이터를 포함하도록 시스템 CMOS 메모리를 프로그래밍하는 기능을 이 서비스에 포함할 수도 있습니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

Asset Tagging Services를 포함하는 각 구성 서비스 프로젝트의 프로세스는 다음과 같습니다.

프로젝트 착수

- 해당되는 경우, SPOC 또는 Dell 영업팀은 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양서에 문서화합니다.
- 시스템 및/또는 주변 장치 내 자산 태그의 위치와 필요 데이터 필드는 기술 사양서에 따라 결정됩니다.
 - 자산 태그 부착 위치는 하드웨어 플랫폼과 자산 태그 유형에 따라 결정됩니다. 지원 대상 제품 자산 태그 부착 옵션은 Dell 영업 담당자 또는 SPOC에게 문의하십시오.
- 해당되는 경우, 고객은 기술 사양서를 승인하고 Dell에 반환하여 정확성을 검증하고 요구사항을 확인합니다.
- 필요한 경우, 고객은 위탁된 타사 제품(예: 자산 태그)을 Dell에 제공합니다.

프로젝트 개발

- 해당되는 경우, 구성 서비스 엔지니어는 기술 사양서에 문서화된 대로 자산 태그 또는 CMOS 사용자 지정을 개발합니다.
- 구성 서비스 Asset Tagging Service는 제조 프로세스에서 테스트됩니다.

프로젝트 완료

- 고객은 Asset Tagging Services가 고객 요구 사항을 충족하는지 검증 및 검사하기 위해 고객 검토 장치를 주문하는 것이 좋습니다.
- 이제 프로젝트에서 대량 주문을 할 수 있습니다.

고객의 책임. 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- Dell에서 자산 태그를 생성하는 경우 자산 태그(고객 자산 범위를 포함하되 이에 국한되지 않음)를 채우는 데 필요한 모든 정보를 제공합니다.
- 해당되는 경우, 기술 사양서를 작성하고 정확성을 확인하고 승인한 다음 제출합니다.
- 해당되는 경우, 자산 태그와 필요한 데이터 필드의 위치가 기술 사양서에 포함되어 있는지 확인합니다.
- 해당되는 경우, 구성 서비스 수행에 필요한 수출 허가를 취득하기 위해 Dell이 요청하는 모든 합당한 지원을 제공합니다.
- Asset Tagging Services가 고객 요구 사항을 충족하는지 확인하기 위해 고객 검토 장치의 주문을 고려합니다.
- 해당하는 경우 지원 대상 제품 주문을 이행하기 위해 적절한 양의 위탁(고객 소유) 타사 제품을 Dell에 제공하기 위해 Dell 구매에 참여하고 합당한 지원을 제공합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사건을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

Asset Tagging Service 요구 사항:

- Dell 생성 자산 태그는 검정색 잉크로 인쇄됩니다. 컬러 인쇄는 제공되지 않습니다. 제공되는 Dell 생성 자산 태그는 다음과 같습니다.

미주:

1. 시스템 박스 외부에 무광 흰색 종이의 대형 5" x 5" 태그가 사용됩니다.

2. 시스템이나 주변 기기에 무광 플래티넘 폴리에스터의 중간형 1.5" x 3" 태그가 사용됩니다.
3. 시스템이나 주변 기기에 광택 흰색 폴리에스터의 소형 1" x 2" 태그가 사용됩니다.

EMEA(Europe, Middle East, Africa):

1. 시스템 박스 외부에 무광 흰색 종이의 대형 127mm x 80mm 태그가 사용됩니다.
2. 시스템이나 주변 장치에 무광 플래티넘 폴리에스터의 중간형 70mm x 38mm 태그가 사용됩니다.
3. 시스템이나 주변 장치에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 소형 50mm x 25mm 태그가 사용됩니다.

APJ(Asia Pacific, Japan):

1. 시스템 박스 외부에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 대형 127mm x 76.2mm 태그가 사용됩니다.
2. 시스템이나 주변 장치에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 중간형 38.1mm x 50.8mm 및 맞춤형 50.8mm x 76.2mm 태그가 사용됩니다.
3. 시스템이나 주변 장치에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 소형 50.8mm x 25.4mm 태그가 사용됩니다.

중국:

1. 시스템 박스 외부에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 대형 76.2mm x 50.0mm 태그가 사용됩니다.
 2. 시스템이나 주변 장치에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 중간형 76.2mm x 38.1mm 태그가 사용됩니다.
 3. 시스템이나 주변 장치에 광택 흰색 폴리에스터 레이블의 소형 50.8mm x 25.4mm 태그가 사용됩니다.
- 고객 제공(위탁) 자산 태그는 사전 인쇄되고 단일 태그 분리를 위한 절취선을 포함해야 하며 일부 지역(예: EMEA 및 APJ)의 경우 바코드를 포함해야 합니다. 고객이 제공한 자산 태그에 대한 현지 요구 사항 및 제한 사항은 SPOC에 문의해야 합니다.

Asset Tagging Services에 포함되지 않는 사항:

- 타사 소프트웨어 애플리케이션의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- Asset Tagging Service와 관련되지 않은 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치
- 고객이 제공한 레이블 재료에 자산 태그 인쇄
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 6

Asset Reporting Services

서비스 개요

Asset Reporting Service를 이용하면 시스템 및 주문 정보가 자세히 포함된 정기 보고서를 편리하게 효율적으로 받아볼 수 있습니다. 이러한 보고서는 고객이 선택한 빈도(매일, 매주 또는 매월)로 심표로 구분된 텍스트 파일이나 Microsoft® Excel 스프레드시트로 고객에게 제공됩니다.

서비스 절차 및 Dell의 책임

Asset Reporting Service를 포함하는 각 구성 서비스 프로젝트의 프로세스는 다음과 같습니다.

프로젝트 착수

- SPOC 또는 Dell 영업팀은 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 기술 사양서에 문서화합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 사양서를 승인한 후 Dell에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.

프로젝트 개발

- 구성 서비스 엔지니어는 기술 사양서에 문서화된 대로 보고서를 개발합니다.

프로젝트 완료

- 이제 프로젝트에서 대량 주문을 할 수 있습니다.

고객의 책임. 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 보고서를 전달받을 이메일 주소를 제공합니다.
- 해당되는 경우, 기술 사양서를 작성하고 정확성을 확인하고 승인한 다음 제출합니다.
- 필요한 경우, 서비스 수행에 필요한 수출 허가를 취득하기 위해 Dell이 요청하는 모든 합당한 지원을 제공합니다.
- Asset Reporting Service가 고객 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스

구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 요구 사항:

- 보고 기간 중에 주문한 시스템이 없는 경우 고객에게 빈 자산 보고서가 제공되거나 자산 보고서가 제공되지 않습니다.
- 시스템이나 주변 기기에 따라 일부 보고서 날짜 필드가 제공되지 않을 수 있습니다. 시스템 또는 주변 기기 유형별로 제공되는 특정 보고서 필드는 SPOC에게 확인하십시오.

Asset Reporting Services에 포함되지 않는 사항:

- 타사 소프트웨어 애플리케이션의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치
- 자산 태그 인쇄 또는 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 활동

첨부서 7

Ship Box Label

서비스 개요

Ship Box Label Service 는 고객이 시스템 배송 상자에 사용자 지정 데이터를 포함한 인쇄 태그("Ship Box Label")를 적용할 수 있는 방법을 제공합니다. 본 서비스를 이용하면 고객이 특정 요구에 가장 적합한 Ship Box Label 을 맞춤 구성할 수 있습니다.

맞춤 구성할 수 있는 Ship Box Label 요소는 변경될 수 있지만 고유 내용이나 시스템 또는 일반적으로 지원 Dell 정보 시스템으로부터 얻을 수 있는 고객 주문 정보(즉, HDD 크기, RAM, 프로세서, 모델 번호, 고객 PO 번호, 배송 날짜, 자산 번호, 서비스 태그)를 추가로 포함할 수 있습니다.

서비스 절차:

본 서비스의 프로세스는 다음과 같습니다.

- 고객이 주문 시 미리 선택된 Ship Box Label이 포함된 고정 옵션을 선택하거나
- 고객은 기술 사양 양식에 고객의 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처하기 위해 Dell SPOC와 협력하여 사용 가능한 필드와 레이아웃 옵션에서 선택합니다.
- 고객은 내용이 맞는지 확인하고 기술 사양서를 승인한 후 Dell 에 반환하여 요구 사항을 확인합니다.

고객의 책임:

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 고유 Ship Box Label 내용에 대한 모든 필요한 데이터를 제공합니다.
- 기술 사양서를 작성하고 정확성을 확인하고 승인한 다음 제출합니다.
- 생산을 위해 Dell 에 제출하기 전에 모든 설계를 서면으로 승인합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다.

Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 요구 사항:

- 레이블을 생성, 인쇄 및/또는 부착합니다.
- Dell 에서 명시한 내용(시스템, 주변 기기 등)에 따라 상자 외부에 레이블을 부착합니다. 여러 언어(국제 문자 집합)가 필요할 수 있습니다.
- 모든 패키징 레이블은 크기에 관계없이 각 패키지의 동일 위치에 설치됩니다. 위치는 가장 큰 면 상단입니다. 국가/지역에 따라 요구 조건이 다른 경우 외에 이 규칙은 전체적으로 적용됩니다.

Ship Box Label Services에 포함되지 않는 내용:

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 8

Onsite PC Installation

본 서비스는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 새 클라이언트 시스템(Dell 지원 제품 목록에서 구매한 PC) 또는 기존 시스템(고객의 기존 PC가 새 클라이언트 시스템으로 대체됨)("Onsite PC Installation")의 현장 설치 및 연결을 제공합니다.

구축 계획 및 일정

Dell은 고객으로부터 사이트 및 예약 정보를 수집합니다. 해당하는 경우 Dell은 기존 시스템에서 구축된 관련 데이터를 수집하여 서비스 이행을 계획합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다. 각 고객의 구축 사이트에 대해 고객은 현장 서비스를 시작하기 전에 각 사이트와 관련된 모든 중요 정보가 Dell에 제공되었는지 확인해야 합니다. 고객은 예정된 설치 날짜 이전에 일정을 확정하기 위해 일정상의 충돌이 있으면 이를 즉시 Dell에 통지합니다.

Onsite Client Installation 기능

클라이언트 시스템 설치

- 배송 상자에서 새 클라이언트 시스템을 꺼내고 구성 부품의 손상 여부 검사
- 클라이언트 시스템 데스크 측 주변 기기(예: 모니터, 키보드, 전원 공급 장치, 마우스 등)의 구성 및 연결
- 클라이언트 시스템을 고객의 전원 및 네트워킹 소스에 연결
- 모든 상자, 포장재 및 쓰레기를 구축 서비스가 제공되는 건물 내 폐기 장소로 옮기고 설치 장소를 청소하여 원래 상태로 되돌려 놓음

클라이언트 시스템 연결

- 새 클라이언트 시스템을 부팅하고 고객의 네트워크 연결 디바이스에 대한 네트워크 연결 확인
- 고객이 제공한 사용자 ID와 비밀번호를 사용하여 새 클라이언트 시스템 로그인
- 고객이 아래 항목/조치를 필요로 하는 경우 고객은 (할당된 SPOC를 통해) 이러한 요구 사항을 Dell에 알려야 합니다.
 - 클라이언트 시스템에 기존 또는 신규 외부 데스크 측 주변 기기를 설치하거나 연결하고 사용을 위해 구성합니다. 필요한 경우 Dell은 고객이 제공한 드라이버를 로드하고 합의된 간단한 기능 테스트(예: 테스트 페이지 인쇄)를 수행합니다.
 - Windows 기본 인터페이스를 통해 기본 도메인 가입 완료

- 클라이언트 시스템을 워크그룹에 연결합니다. 클라이언트 시스템은 Active Directory 내의 기본 컨테이너에 가입할 수 있음
- 엔터프라이즈 등록 완료
- IP 주소 구성
- 이메일 또는 온라인 계정 설정
- 원격 데스크탑 연결 구성
- 네트워크 프린터를 새 클라이언트 시스템에 매핑
- 네트워크 파일 공유 복원
- 새 클라이언트 시스템의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시

기존 시스템 설치 제거(해당하는 경우 및 기술 지원 담당자가 현장에 있는 경우)

- 고객의 기존 시스템의 하드웨어 구성 요소, 네트워크 케이블 및 전원 코드 연결 해제
- 새 클라이언트 시스템의 포장재 또는 고객이 준비한 포장재를 사용하여 기존 시스템 구성 요소를 보관 상자에 넣음
- 기존 시스템을 고객이 지정한 구축 건물의 현장 보관 영역 또는 새로운 최종 사용자 사이트로 이동

해당 서비스

Onsite PC(Client) Installation 서비스는 다음 서비스와 함께 구매할 수 있습니다.

- End User Scheduling(첨부서 9)
- Offsite Trash Removal(첨부서 10)
- Onsite Additional Technician Time(첨부서 11)
- Onsite Data Migration(첨부서 12)
- Onsite Application Installation(첨부서 13)

서비스 요구 사항

본 서비스를 실행하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 고객이 설치할 각 클라이언트 시스템에 대해 개별 'Onsite PC Installation Service'를 구매해야 합니다.
- 한 주문에 포함된 모든 시스템의 일정은 단일 이벤트로 처리합니다. Dell은 동일한 건물 내부 합당한 거리에 있는 각 고객 사이트에서의 서비스 횟수는 최대화하고 각 고객 사이트에 대한 재방문 횟수는 최소화하도록 일정을 계획하기 위해 최선의 노력을 합니다.
- 서비스 위치는 특별한 툴이나 장비를 사용하지 않고도 차량으로 쉽게 접근할 수 있어야 합니다.
- 기존 시스템을 설치 제거하려면 새로운 클라이언트 시스템을 동시에 설치해야 합니다.
- 고객은 서비스를 시작하기 전에 설치할 건물 내에서 클라이언트 시스템을 찾아야 합니다. 고객은 각 클라이언트 시스템의 정확한 위치를 Dell에 제공해야 합니다.

- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객이 전화와 안정적인 인터넷을 이용할 수 있어야 합니다.
- 고객이 "Onsite Data Migration Service"(첨부서 12)를 구매한 경우, 설치 서비스를 통한 마이그레이션 일정은 동일한 프로젝트 범위 내에서, 그리고 가능하면 동일한 현장 기술 지원 담당자를 통해 조정됩니다.
- 클라이언트 시스템에 운영 체제가 사전 로드되거나 이미 설치되어 있어야 합니다.

서비스 제외 사항

- 새로운 네트워크 설정
- 위치 또는 기타 물류 서비스 유형 간의 시스템 운송(필요한 경우 고객은 Onsite Additional Tech Time(첨부서 11)을 구매할 수 있음)
- 기존 시스템의 오프사이트 제거 및/또는 재활용(필요한 경우 고객은 Offsite Trash Removal(첨부서 10)을 구매할 수 있음)
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위 가입, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트 제공 또는 실행
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결
- Active Directory 를 설정 또는 구성
- POS(Point of Sale)/금전 등록기 설치
- 구매한 Onsite PC Installation Service 별로 여러 기술 지원 담당자 방문
- 툴을 사용하거나 여러 명의 기술 지원 담당자가 동시에 작업해야 하는 하드웨어 표면 마운팅이나 주변 기기 마운팅
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구
- 모든 데이터 마이그레이션(필요한 경우 고객은 "Onsite Data Migration Service"(첨부서 12)를 구매할 수 있음)
- 해당 Onsite PC Installation Service 이벤트와 별도로 이벤트 내 데이터 마이그레이션
- Dell 직원이 서비스 수행을 위해 Dell 이 지정한 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 이전
- 사용자 계정의 데이터를 대체 도메인으로 전송
- 이전 및 설치 서비스의 별도 일정
- 애플리케이션 설치를 위한 스크립팅
- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음
- 운영 체제 소프트웨어 설치
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상)
- Windows 기반이 아닌 운영 체제 간 데이터 이전
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성

- 본 서비스 첨부서 8 에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 고객의 각 구축 사이트에 대해, Dell 이 현장 서비스를 시작하기 전에 각 사이트에 특정한 모든 중요 정보를 Dell 에 제공
- 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을 포함하여 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크 준비
- 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전에 Active Directory 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 객체를 생성해서(필요한 경우 클라이언트 시스템을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 배포 날짜 전에 도메인 가입 활성화
- 컴퓨터를 Active Directory 의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한이 있는 Dell 기술 지원 담당자가 사용할 도메인 계정 자격 증명 제공
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공
- 기존 시스템에서 수행할 모든 서비스에 대해 기존 시스템을 사용할 수 있고 완전하게 작동하는지 확인
- 고객에게 필요한 경우 추가 서비스 구매 해당 서비스를 참조하십시오.
- 최종 사용자 설치 일정을 포함하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 세부 일정 정보를 작성 및 제공합니다.
- 각 고객 사이트에 대한 사이트 코디네이터를 선정합니다.
- 요구 사항(예: 일정 관리를 위한 가능한 설치 시간, 주소)과 현장 설문조사를 통해 서비스에 필요한 기술 데이터를 제공합니다.
- 기술 담당자를 포함하여 현장 설치 기간 동안 필요한 모든 고객 리소스를 확보합니다.
- 안전하고 적절한 주차 시설, 필요한 키 또는 배지를 포함하며 이에 국한되지 않는 서비스 제공에 필요한 고객 시설과 시스템에 대한 접근 권한을 제공합니다.
- 안전한 작업 환경과 합리적인 수준의 사무 공간을 제공합니다.
- 또한, 주택 내 사무 공간에서 수행되는 현장 설치의 경우 서비스 수행 과정에서 계속 성인이 동석해야 합니다.
- 현장 작업 완료 시 서비스 현장 승인을 제공합니다.
- 서비스 수행에 필요한 현장 관리 권한을 Dell 에 제공합니다.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 클라이언트 시스템에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.

- 클라이언트 시스템이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적이고 신뢰할 수 있는 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다. Dell 은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell 은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell 이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell 에 즉시 통보하고 Dell 이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

추가 약관

- 고객이 원인을 제공하여 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전 또는 현장에 있는 동안 Onsite Client Installation Service 를 수행하지 못하게 되는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 현장 기술 지원 담당자에게 추가 작업을 직접 요청하는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다.
- 고객은 표준 지침을 맞춤 구성하거나 자신이 수행하고자 하는 현장 작업을 정의하는 일련의 자체 지침을 제공할 수 있습니다. 맞춤 구성된 지침 및 해당 작업은 PC 당 45 분의 데스크 측 작업 시간으로 제한됩니다. Dell 은 이러한 작업을 완료하는 데 소요되는 예상 시간을 배포가 시작되기 전과 배포가 진행되는 동안 산정합니다. 현장 작업을 수행하는 데 소요되는 시간이 45 분 제한을 초과하는 것으로 파악되는 경우 Dell 에서는 고객과 협력하여 데스크 측 작업 시간이 45 분 미만인 되도록 지침을 수정하거나 변경 관리 프로세스를 통해 추가 시간에 대한 추가 비용을 부과합니다.
- 보안상의 이유로 Dell 은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. Dell 이 사용하는 데이터 마이그레이션 툴 설치 프로그램에 액세스하는 데 필요한 경우 고객은 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다. 보증이 적용되는 것으로 판단되는 경우 변경 관리 프로세스를 통해 추가 수수료가 부과됩니다.

첨부서 9

Onsite End User Scheduling

고객이 본 End User Scheduling Service 를 구매한 경우 Dell 은 고객이 새 디바이스를 수령하는 개인(최종 사용자)과 설치 서비스를 수행하는 현장 기술 지원 담당자 사이를 조율할 수 있도록 지원합니다.

본 서비스는 Onsite PC Installation 과 함께 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).

Dell의 책임

- Dell 은 고객과 합의된 구축 계획을 토대로 일정이 정해진 설치 날짜 및 위치로 각 최종 사용자에게 대한 일정을 구체화하여 합의된 구축 계획에 통합합니다.
- Dell 은 이메일을 통해 각 최종 사용자에게 예약된 요일/날짜를 통보하고 구축 계획에 따라 예정된 배포 작업에 대한 이메일 알림을 보냅니다.
- Dell 은 합리적인 범위 내에서 최종 사용자의 일정 재조정 요청에 따라 설치 예약 날짜 및 위치를 포함하여 각 최종 사용자에게 대한 일정을 업데이트합니다.
- Dell 은 설치 예약 날짜를 준수하기 위해 현장 기술 지원 담당자와 협의합니다.
- Dell 은 필요에 따라 예약을 확인하지 않은 최종 사용자 목록을 고객이 지정한 담당자에게 제공합니다.

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 고객은 구축 일정과 관련하여 지정 연락처의 역할을 할 수 있는 연락처를 하나 이상 제공해야 하며 가급적 사내 연락처가 좋습니다.
- 구축 계획에 통합하기 위해 Excel 템플릿(Dell SPOC 에게 제공)을 사용하여 이름, 전화 번호 및 이메일 주소를 포함하며 이제 국한되지 않는 최종 사용자 정보를 제공해야 합니다.
- 고객은 최종 사용자에게 Dell 에서 설치 일정을 잡기 전에 구축 일정과 관련하여 Dell 담당자가 연락을 취할 것임을 알려야 합니다.
- 고객이 지정한 담당자는 일정 재조정 요청을 받은 경우 이를 Dell 에 전달해야 합니다.
- 설치 일정을 잡기 위한 Dell 의 연락에 응답하지 않는 최종 사용자가 있는 경우 고객은 Dell 과의 협의를 통해 해당 최종 사용자와 설치 작업을 조율해야 합니다.
- 구축 및 최종 사용자 일정이 최종 확정된 후 예약된 최종 사용자와 연락이 닿지 않는 경우 해당 최종 사용자를 찾거나 대체 최종 사용자를 파악할 책임은 고객에게 있습니다.
- 고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는

시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

추가 조항

- 최종 사용자 일정은 예약된 날짜 8 일 전에 최종 확정된 것으로 간주됩니다.
- 7 일 미만의 통지로 요청된 일정 변경에 대해서는 요금이 적용될 수 있습니다. Dell 이 요청된 일정 변경을 수용할 수 없는 경우, 추가 일정 변경 또는 취소 수수료가 적용될 수 있습니다.
- 예약 날짜로부터 5 일 이내에 요청한 일정 재조정은 받아들여지지 않을 수 있습니다.
- 예정된 설치 날짜에 연락이 닿지 않는 최종 사용자에게 대해서는 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- 고객은 최종 사용자 우선 순위 지정을 요청할 수 있습니다.
- 일정이 확정된 후 재방문이 필요하거나 구축 계획에 변경이 발생하는 경우 고객에게 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- Dell 기술 지원 담당자는 협의를 통해 확정된 일정을 지키기 위해 모든 노력을 기울이지만 예상치 않은 상황이 발생하는 경우 Dell 은 일정을 조정할 권한이 있습니다.
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.

서비스 제외 사항

- 최종 사용자의 예약 날짜를 하루 중 특정 시간으로 지정
- 전화를 최종 사용자 기본 연락 수단으로 사용. 전화는 Dell 의 판단에 따라 특정 최종 사용자에게 대한 연락처로 사용할 수 있음
- 현장 일정 수립 리소스 및 설치 기술 지원 담당자는 일정을 유지 또는 업데이트할 책임이 없음
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부서 10

Offsite Trash Removal

고객이 본 Offsite Trash Removal Service 를 구매하는 경우 Dell 은 구축하는 시스템 및 주변 기기의 포장재를 제거합니다. 본 서비스에는 대체되는 시스템("기존 시스템")의 제거는 포함되지 않습니다. 서비스는 현장 설치 서비스와 함께 제공되어야 합니다.

고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).

고객의 책임

고객이 패키징을 보관해야 하는 경우 고객에 Dell 에 사전 통지해야 합니다.

고객의 시설에서 패키징을 폐기하는 방법에 대한 구체적인 쓰레기 폐기 요구 사항을 Dell 에 전달합니다.

고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다. Dell 은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell 은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell 이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell 에 즉시 통보하고 Dell 이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 제외 사항

Dell 은 기존 시스템 또는 주변 기기를 폐기하지 않습니다.

첨부서 11

Onsite Additional Technician Time

이 서비스 옵션은 본 첨부서 11 에 구체적으로 명시된 Onsite PC Installation Service("Onsite Additional Technician Time")의 일부로 고객에게 추가 기술 지원 담당자 시간을 제공합니다. 기술 지원 담당자의 시간은 특정 PC 에 연결됩니다.

Onsite Additional Technician Time 기능

- 사전 결정된 기간 동안(예: 설치 후 현장 지원) 고객 지정 클라이언트 구축 작업을 수행하는 기술 지원 담당자
- 추가 기술 지원 담당자 시간은 Onsite PC Installation Service 에 사용된 것과 동일한 기술 설정 수준으로 제공
- Onsite Additional Technician Time 은 기술 지원 담당자의 추가 1 시간으로 정의됩니다.
- 단위(박스, 연계)당 활동 기준의 활동

"Onsite Additional Technician Time"은 다음을 다루는 데 사용할 수 있습니다.

- 모니터 설정
- 스테이징
- 주변 기기 설치
- PC 및 모니터 구성
- 설치와 관련된 고객 질문

해당 서비스

고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).

서비스 요구 사항

본 서비스를 실행하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개). Onsite Additional Technician Time 의 일정 조정은 단일 구축 사이트에서 구매한 시스템에 대한 Onsite PC Installation service 와 연속되며 같은 영업일에 이뤄져야 합니다.

서비스 제외 사항

- 클라이언트 구축과 무관한 활동 또는 클라이언트 구축 기술 지원 담당자가 수행할 자격이 없는 모든 서비스
- 모든 소프트웨어 또는 하드웨어 프로비저닝.
- 본 서비스 첨부서 11 에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 서비스 검토 중 Dell 전담 담당자와 함께 원하는 서비스 검토
- 고객의 현장 위치에서 Dell 기술 지원 담당자에게 한 차례 자세한 지침 제공
- Onsite Additional Technician Time 의 할당된 기간 활동 유지
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다. Dell 은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell 은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell 이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell 에 즉시 통보하고 Dell 이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

첨부서 12

Onsite Data Migration

서비스 개요

Onsite Data Migration Service 는 본 서비스 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 기존 시스템(기존 로컬 컴퓨터)에서 새로운 Dell 지원 제품("Data Migration Service" 또는 "Data Migration Services")으로 데이터를 마이그레이션합니다. 본 서비스는 새 시스템 설치 프로세스에서 또한 이 프로세스와 조율하여 제공됩니다.

Data Migration Service 기능

- 현장 설문조사 과정에서 정의된 요구 사항을 기반으로 지원 대상 제품으로 대체되는 고객 시스템("기존 시스템") 각각에서 사용자 데이터와 설정 캡처
- 도메인 사용자 프로파일과 관련된 데이터를 새 지원 대상 제품으로 마이그레이션
- 데이터 마이그레이션은 다음과 같은 다양한 방법으로 수행될 수 있습니다.
 - 표준 네트워크 케이블을 통해 기존 시스템에서 새 지원 대상 제품으로 직접
 - 고객 네트워크를 통해 기존 시스템에서 새 지원 대상 제품으로 직접
 - 기존 시스템에서 고객이 제공하는 저장 위치(파일 공유 또는 USB/외장 드라이브)로, 그런 다음 저장 위치에서 새 지원 대상 제품으로
- 마이그레이션이 완료되면 Dell 기술 지원 담당자가 마이그레이션의 무결성을 확인 및/또는 보고

서비스 요구 사항

- 고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(첨부서 8)(디바이스당 1 개).
- Data Migration services 는 Onsite PC Installation service 와 함께 제공되어야 함
- Data Migration services 는 Dell 이 데이터 마이그레이션 툴을 사용하여 수행
- 마이그레이션 및 Installation Services 일정은 동일한 프로젝트 범위 내에서 동일한 현장 Dell 담당자가 조율해야 합니다.
- 여러 PC 를 설치하는 경우 기술 지원 담당자는 여러 PC 에서 데이터를 동시에 마이그레이션합니다.
- Dell 은 다음을 포함하되 이에 국한되지 않고 기존 시스템에서 교체 시스템으로의 전송 속도를 제한하는 요인이 없는 것으로 가정합니다.
 - 불량 섹터로 인한 하드 드라이브 성능 저하, 5400rpm 미만의 속도 또는 과도한 단편화
 - 모든 NIC(Network Interface Card)를 최적의 속도보다 낮은 속도로 설정하는 등 전송 속도를 제한하는 고객 구성 설정
 - 기존 시스템에서 실행 중인 프로세스
 - 네트워크 관련 마이그레이션에 기가비트 NIC 용 CAT5e 네트워크 케이블을 사용하지 않음

- USB 3.x 포트 및 외장 하드 드라이브(최소 USB2.0)를 사용하지 않음

서비스 제외 사항

- 현장 시스템 설치 이벤트와 함께 제공되는 경우 100GB 이상의 데이터 전송
- Dell 이 Dell 담당자의 서비스 이행 및 고객 의무 이행을 위해 지정하는 톨 이외의 톨을 사용한 데이터 마이그레이션
- 로컬 계정(도메인에 없는)의 사용자 프로파일은 마이그레이션되지 않음
- 도메인 변경을 위한 사용자 계정 데이터 마이그레이션은 지원되지 않음
- 기존 제품 또는 소프트웨어 애플리케이션의 설치 제거 또는 재설치
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 복구
- 별도의 마이그레이션 및 Installation Services 일정
- 시스템에 애플리케이션을 설치하기 위해 애플리케이션 이전 또는 스크립팅
- 이 톨은 애플리케이션 또는 소프트웨어를 이동/복사하지 않습니다.
- 네트워크 인프라스트럭처 구성 또는 문제 해결 관련 작업
- 본 첨부서 12 의 Data Migration service 기능에 대한 설명에 명시적으로 기술된 것 이외의 다른 작업

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- Onsite PC Installation Service(첨부서 8)의 고객 책임 준수
- 필요한 경우 고객이 데이터 전송을 위한 3.x USB/외부 미디어 제공
- Dell 이 범위 및 일정에 따라 서비스를 공급하려면 중요 결정, 필수 정보 및 승인에 대한 고객의 시기적절한 응답이 필요합니다. 고객은 Dell 의 본 서비스 수행에 합당하게 필요한 지침, 정보, 승인 또는 결정을 Dell 이 요청할 때 시기적절한 응답을 할 책임이 있음을 인정합니다.
- 고객은 범위 관련 문의 또는 요청을 포함하는 고객과 Dell 사이의 시기적절한 커뮤니케이션을 보장합니다. 고객은 프로젝트 착수 시 Dell 과 협력할 주요 담당자 목록을 제공합니다. 주요 담당자는 Dell 과의 커뮤니케이션과 프로젝트 결과물을 함께 관리하는 업무를 담당합니다.
- 고객은 서비스 범위와 관련된 문제에 필요한 기술 및 비즈니스 담당자와의 만남을 마련합니다. 주요 담당자는 Dell 의 서비스 수행에 필요한 회의에 참석하고 결정 및 정보를 시기적절하게 제공합니다.
- 유효한 무상보증에 있는 지원 Dell 스토리지 플랫폼을 제외하고, 원본 스토리지 어레이 환경에 필요한 문제 해결은 고객의 책임입니다.
- 본 서비스 설명서에 달리 명시되어 있지 않는 한, 원본 스토리지 어레이의 구성은 고객의 책임입니다.
- 오프라인 마이그레이션 후 애플리케이션을 운영 상태로 전환하는 것은 고객의 책임입니다.
- 오프라인 데이터 마이그레이션을 시작하기 전에 호스트/서버 애플리케이션을 종료하는 것은 고객의 책임입니다.

- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객은 서비스 이행을 계획하기 위해 기존 시스템에 배포된 관련 데이터를 제공합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다. 또한 고객은 서비스를 시작하기 전에 현장과 관련된 모든 중요 세부 정보가 Dell에 제공되도록 각 고객의 구축 사이트에 대한 사이트 및 (해당하는 경우) 일정 정보를 제공합니다.

추가 약관

- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 고객의 환경 또는 하드웨어에 전송 속도를 제한하고 기술 지원 담당자에게 필요한 시간을 연장하는 요소가 있는 것으로 판단되는 경우 Dell은 고객과 협력하여 이러한 문제를 완화합니다. Dell의 결정에 따라 변경 제어 프로세스를 통해 고객에게 추가 비용이 청구될 수 있습니다.
- 보안상의 이유로 Dell은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. 필요한 경우(데이터 마이그레이션 또는 DMT 설치 프로그램용) 고객이 자체 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

첨부서 13

Onsite Application Installation

고객이 Onsite Application Installation 을 구매할 경우, Dell 은 고객이 최대 5 개의 특정 소프트웨어 애플리케이션을 설치할 수 있도록 지원하거나 새로운 지원 대상 제품의 설치에 맞추어 특정 운영 체제 설정을 수정할 수 있도록 지원합니다. 애플리케이션은 새로운 자산 배포 시 현장에서 설치합니다.

Dell 은 고객과 협력하여 작업 지침(SPOC 에 이메일을 통해)을 통해 고객의 애플리케이션 설치 요구 사항을 문서화하고 캡처합니다. 고객은 SPOC 가 보낸 이메일을 통해 사양을 검토하고 승인하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 애플리케이션 설치에 필요한 스크립트, USB 또는 CD/DVD 를 제공합니다.
- 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 소프트웨어 애플리케이션 및 운영 체제 설정이 고객 요구에 따라 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다.
- SPOC 과 함께 이메일을 통해 작업 지침을 검토하고 승인하여 정확성과 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 기술 지원 담당자가 도착하면 모든 필수 라이선싱, 적절한 수의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공해야 합니다.
- 고객이 설치할 소프트웨어에 필요한 라이선스와 사용권을 확보해야 합니다. Dell 은 규정을 준수했는지 확인하지 않습니다.
- Dell 은 애플리케이션 설치에 필요한 경우 고객의 네트워크를 활용하여 서비스를 수행할 수 있어야 합니다.
- 애플리케이션 로드 시 데스크탑에서 표준 이더넷 100MB T 베이스 스위치 서브넷을 제공하고 5~10MB/sec 를 처리할 수 있어야 합니다.
- 데스크탑과 노트북이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 Internet Explorer 7.0(또는 그 이상) 및 공급업체 지원 버전의 Edge, Chrome 및 Firefox 를 통해 안정적인 인터넷 액세스가 가능해야 합니다.
- 네트워크 인프라스트럭처가 모든 고객 사이트에서 안정적이어야 합니다.
- 고객은 모든 소프트웨어 애플리케이션이 인증되고 작동되며, 새로운 클라이언트 시스템 구성 및 운영 체제와 호환되는지 확인합니다.
- 고객은 Onsite PC Installation 과 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리

소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다. Dell 은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell 은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell 이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell 에 즉시 통보하고 Dell 이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 제한사항

- 데스크탑/노트북 운영 체제가 Microsoft Windows 7, Window 8 또는 Windows 10[또는 이상 버전]이어야 합니다.
- 운영 체제를 미리 로드하거나 설치해야 합니다.
- Dell 은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 애플리케이션은 구매한 시스템의 현장 설치 서비스(Onsite PC Installation - 첨부서 8)와 인접하게 단일 구축 사이트에서 영업일 당일에 제공되어야 합니다. 사용하지 않은 애플리케이션 적립, 환불 또는 양도할 수 없습니다.
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.
- Dell 은 소프트웨어 애플리케이션 설치를 3 회 넘게 시도하지 않습니다.

첨부서 14

Remote PC Installation

서비스 개요

본 Remote PC Installation Service는 새 클라이언트 시스템(Dell 지원 제품 목록 중에 구매한 PC) 또는 기존 시스템(새로운 클라이언트 시스템으로 대체되는 고객의 기존 PC)의 설치 및 연결, 해당하는 경우 데스크 측 주변 기기, 최종 사용자 파일 및 시스템 설정 전송, 그리고 고객 인보이스에 포함된 경우 고객이 제공한 소프트웨어("Remote PC Installation") 설치에 대한 원격 지원을 제공합니다.

해당 서비스

- Remote Data Migration
- Remote App Installation

서비스 검토

Dell은 고객과 협력하여 구매한 서비스의 범위를 검토합니다. 해당하는 경우 Dell은 기존 시스템에서 구축된 관련 데이터를 수집하여 서비스 이행을 계획합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다. 또한 Dell은 서비스를 시작하기 전에 현장과 관련된 모든 중요 세부 정보가 Dell에 제공되도록 각 고객의 구축 사이트에 대한 사이트 및 (해당하는 경우) 일정 정보를 수집합니다.

Remote PC Installation 기능

클라이언트 시스템의 설치 지원

- 배송 상자에서 새 클라이언트 시스템의 포장을 풀고 구성 요소의 손상 여부를 검사하도록 원격 안내
- 클라이언트 시스템 데스크 주변 기기(예: 모니터, 키보드, 전원 공급 장치, 마우스 등)의 연결 지원
- 클라이언트 시스템을 고객의 전원 및 네트워킹 소스에 연결하도록 고객 지원

클라이언트 시스템 연결 지원

- 새 클라이언트 시스템 부팅 지원 및 고객의 네트워크 연결 디바이스에 대한 네트워크 연결 확인
- 고객이 제공한 사용자 ID 및 비밀번호를 사용하여 새 클라이언트 시스템에 로그인하도록 지원
- 고객이 아래 항목/조치를 필요로 하는 경우 고객은 (할당된 SPOC를 통해) 이러한 요구 사항을 Dell에 알려야 합니다.

- 클라이언트 시스템에 기존 또는 신규 외부 데스크 측 주변 기기를 설치하거나 연결하고 사용을 위해 구성하도록 지원합니다. 필요한 경우 Dell 은 고객이 제공한 드라이버를 로드하고 합의된 간단한 기능 테스트(예: 테스트 페이지 인쇄)를 수행합니다.
- Windows 기본 인터페이스를 통한 기본 도메인 가입 완료 지원
- 클라이언트 시스템을 워크그룹에 연결합니다. 고객 요청 시 클라이언트 시스템을 Active Directory 내의 기본 컨테이너에 가입할 수 있음
- 엔터프라이즈 등록 완료 지원
- IP 주소 구성
- 이메일 또는 온라인 계정 설정
- 원격 데스크탑 연결 구성
- 네트워크 프린터를 새 클라이언트 시스템에 매핑
- 네트워크 파일 공유 복원
- 새 클라이언트 시스템의 기본 기능에 대한 간략하고 기본적인 방향 제시

설정 이전

- 고객의 기존 시스템에서 일반 최종 사용자 개인화 및 설정 이전
- 사용자 프로파일에 연결된 설정을 새로운 클라이언트 시스템으로 이전
- 일반 애플리케이션 설정 이전

기존 시스템 설치 제거 지원

- 고객 기존 시스템의 하드웨어 구성 요소, 네트워크 케이블 및 전원 코드 분리 지원

서비스 요구 사항

본 서비스를 실행하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- 고객이 설치할 각 클라이언트 시스템에 대해 개별 Remote PC Installation Service 를 구매해야 합니다.
- 고객이 전화와 안정적인 인터넷을 이용할 수 있어야 합니다.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객이 "Remote Data Migration Service"(첨부서 16)를 구매한 경우, 설치 서비스를 통한 마이그레이션 일정은 동일한 프로젝트 범위 내에서, 그리고 가능하면 동일한 원격 기술 지원 담당자를 통해 조정됩니다.
- 클라이언트 시스템에 운영 체제가 사전 로드되거나 이미 설치되어 있어야 합니다.

서비스 제외 사항

- 새로운 네트워크 설정
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위 가입, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트 제공 또는 실행
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류의 문제 해결
- Active Directory 를 설정 또는 구성
- 별도의 이벤트로 데이터 이전
- Dell 직원이 본 서비스 수행을 위해 Dell 이 지정한 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 이전
- 사용자 계정의 데이터를 대체 도메인으로 전송
- 모든 데이터 마이그레이션(필요한 경우 고객은 "Remote Data Migration Service"(첨부서 16)를 구매할 수 있음)
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구
- 이전 및 설치 서비스의 별도 일정
- 애플리케이션 설치를 위한 스크립팅
- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음
- 운영 체제 소프트웨어 설치
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상)
- Windows 기반이 아닌 운영 체제 간 데이터 이전
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성
- 본 서비스 첨부서 14 에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- 본 서비스를 시작하기 전에 Dell 이 적시에 본 서비스를 제공하는 데 필요한 모든 중요한 관련 정보 제공
- 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 접근을 포함하여 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크 준비
- 서비스 전에 Active Directory 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 객체를 생성해서(필요한 경우 클라이언트 시스템을 도메인에 가입시키기 전) 예정된 배포 날짜 전에 도메인 가입 활성화
- 서비스의 원격 수행을 위해 Dell 에 연결을 시작합니다. 여기에는 네트워크 연결을 보장하고 채팅 및 전화와 같은 Dell 에서 제공하는 원격 인터페이스를 활용하는 것이 포함되지만 이에 국한되지 않습니다.

- 컴퓨터를 Active Directory 의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한이 있는 도메인 계정 자격 증명 제공
- 하드웨어 설치에 필요한 모든 드라이버 제공
- 기존 시스템에서 수행할 모든 서비스에 대해 기존 시스템을 사용할 수 있고 완전하게 작동하는지 확인
- 구매 대상인 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 소프트웨어 애플리케이션이 작동하는지 테스트 및 확인합니다. Dell 은 고객이 소프트웨어 호환성을 테스트 및 확인하지 않아 소프트웨어 설치 프로세스 중에 발생하는 오류 또는 비호환성 문제에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 필요한 모든 소프트웨어 라이선스를 제공하고 기술 지원 담당자에게 충분한 양의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공합니다.
- 애플리케이션 설치에 필요한 경우 서비스를 수행할 수 있도록 기술 지원 담당자에게 고객 네트워크에 대한 액세스 권한을 부여합니다.
- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 클라이언트 시스템에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.
- 클라이언트 시스템이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 외부 미디어가 필요한 경우 고객이 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- 해당하는 경우 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어를 제공합니다.
- 필요한 경우 해당하는 Remote Services 추가 기능을 구매합니다.

추가 약관

- 고객이 지연을 유발하여 Dell 이 Remote PC Installation Service 를 수행하지 못하게 하려면 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다.

Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

첨부서 15

Remote Application Installation

서비스 개요

고객이 Remote Application Installation Service 를 구매할 경우, Dell 은 고객이 최대 5 개의 특정 소프트웨어 애플리케이션을 설치할 수 있도록 지원하거나 새로운 Dell 지원 대상 제품의 설치에 맞추어 특정 운영 체제 설정을 수정할 수 있도록 지원합니다. 애플리케이션 설치의 새 자산의 원격 구축 중에 원격으로 수행됩니다. 본 서비스는 Remote PC Installation Service 와 함께 구매해야 합니다(첨부서 14)(디바이스당 1 개).

Dell 은 고객과 협력하여 작업 지침(SPOC 에 이메일을 통해)을 통해 고객의 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처합니다. 고객은 SPOC 가 보낸 이메일을 통해 사양을 검토하고 승인하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.

해당 서비스

- Remote Data Migration

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 애플리케이션 설치를 수행하는 데 필요한 스크립트, USB 또는 CD/DVD(최종 사용자가 물리적 미디어를 소유해야 함)를 제공합니다.
- 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 소프트웨어 애플리케이션 및 운영 체제 설정이 고객 요구에 따라 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다.
- SPOC 과 함께 이메일을 통해 작업 지침을 검토하고 승인하여 정확성과 요구 사항을 확인합니다.
- Dell 기술 지원 담당자가 필요로 하는 경우 모든 필수 라이선싱, 적절한 수의 설치 미디어 및 설치 지침을 제공해야 합니다.
- 고객이 설치할 소프트웨어에 필요한 라이선스와 사용권을 확보해야 합니다. Dell 은 규정을 준수했는지 확인하지 않습니다.
- Dell 은 애플리케이션 설치에 필요한 경우 고객의 네트워크를 활용하여 서비스를 수행할 수 있어야 합니다.
- 애플리케이션 로드 시 데스크탑에서 표준 이더넷 100MB T 베이스 스위치 서브넷을 제공하고 5~10MB/sec 를 처리할 수 있어야 합니다.

- 데스크탑과 노트북이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 Internet Explorer 7.0(또는 그 이상) 및 공급업체 지원 버전의 Edge, Chrome 및 Firefox 를 통해 안정적인 인터넷 액세스가 가능해야 합니다.
- 네트워크 인프라스트럭처가 모든 고객 사이트에서 안정적이어야 합니다.
- 고객은 모든 소프트웨어 애플리케이션이 인증되고 작동되며, 새로운 클라이언트 시스템 구성 및 운영 체제와 호환되는지 확인합니다.
- 고객은 Remote PC Installation Service 와 함께 본 서비스를 구매해야 합니다(디바이스당 1 개).
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell 에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell 은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell 을 면책합니다. Dell 은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell 은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell 이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell 에 즉시 통보하고 Dell 이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 제한사항

- 데스크탑/노트북 운영 체제가 Microsoft Windows 7, Window 8 또는 Windows 10[또는 이상 버전]이어야 합니다.
- 운영 체제를 미리 로드하거나 설치해야 합니다.
- Dell 은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.
- 애플리케이션은 구매한 시스템의 Remote PC Installation(첨부서 14)과 인접하게 단일 구축 사이트에서 영업일 당일에 제공되어야 합니다. 사용하지 않은 애플리케이션 적립, 환불 또는 양도할 수 없습니다.
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.
- Dell 은 소프트웨어 애플리케이션 설치를 3 회 넘게 시도하지 않습니다.

첨부서 16

Remote Data Migration

서비스 개요

본 Remote Data Migration Service는 본 첨부서에 보다 구체적으로 명시된 대로 기존 시스템에서 새로운 클라이언트 시스템("원격 데이터")으로 최종 사용자 데이터를 이전합니다. 본 서비스는 Remote PC Installation과 함께 구매해야 합니다(첨부서 14)(디바이스당 1개).

서비스 검토

Dell은 고객과 협력하여 구매한 서비스의 범위를 검토합니다. 해당하는 경우 Dell은 기존 시스템에서 구축된 관련 데이터를 수집하여 서비스 이행을 계획합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다. 또한 Dell은 서비스를 시작하기 전에 현장과 관련된 모든 중요 세부 정보가 Dell에 제공되도록 각 고객의 구축 사이트에 대한 사이트 및 (해당하는 경우) 일정 정보를 수집합니다.

Data Migration

- 최종 사용자 데이터 및 파일 이전
- 기존 시스템 또는 고객이 제공한 외부 드라이브 또는 미디어에서 최종 사용자 데이터 및 파일 캡처
- 사용자 프로파일에 연결된 데이터를 새 클라이언트 시스템 또는 고객이 제공한 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어로 이전
- 이전이 완료되면 기술 지원 담당자가 이전의 무결성을 확인 및/또는 보고

해당 서비스

Remote Data Migration은 다음과 함께 구매할 수 있습니다.

- Remote PC Installation

서비스 요구 사항

본 서비스를 실행하려면 다음 조건을 충족해야 합니다.

- Remote Data Migration services는 Remote PC Installation service와 함께 제공되어야 합니다.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.
- 고객이 전화와 안정적인 인터넷을 이용할 수 있어야 합니다.
- 설치 서비스를 통한 이전 일정은 동일한 프로젝트 범위 내에서 조정됨
- 클라이언트 시스템에 운영 체제가 사전 로드되거나 이미 설치되어 있어야 합니다.

서비스 제외 사항

- 해당 Remote PC Installation Service 이벤트와 별도로 이벤트 내 데이터 이전
- 100GB 이상의 데이터 이전
- Dell 직원이 서비스 수행을 위해 Dell이 지정한 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 및 설정 이전
- 사용자 계정의 데이터를 대체 도메인으로 전송
- 재해 복구를 비롯한 모든 데이터 백업 또는 데이터 복구
- 이전 및 설치 서비스의 별도 일정
- 애플리케이션 설치를 위한 스크립팅
- 애플리케이션 또는 소프트웨어 이전 소프트웨어 애플리케이션이 설치/재설치되고 이전되지 않음
- 운영 체제 소프트웨어 설치
- 소프트웨어 맞춤 구성 및/또는 개인화(소프트웨어가 올바르게 설치되었는지 확인하는 데 필요한 수준 이상)
- Windows 기반이 아닌 운영 체제 간 데이터 이전
- 안티바이러스/스파이웨어/멀웨어 소프트웨어와 같은 보안 소프트웨어 구성
- 엔터프라이즈 소프트웨어 설치 또는 구성
- 본 서비스 첨부서 16에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

고객의 책임

고객은 다음과 같은 특정한 책임을 완수하는 데 동의합니다.

- Remote PC Installation Service(첨부서 14)의 고객 책임 준수
- 고객의 네트워크는 최소 표준 이더넷 100Mbps 스위치 서브넷을 충족하고 클라이언트 시스템에서 5~10Mbps 처리량을 제공합니다.
- 모든 고객 사이트에서 안정적인 네트워크 인프라스트럭처를 유지 관리합니다.
- 클라이언트 시스템이 LAN(Local Area Network)에 연결되어 있고 안정적인 인터넷 액세스가 제공되는지 확인합니다.
- 외부 미디어가 필요한 경우 고객이 자체 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- 해당하는 경우 클라우드 스토리지, 외장 드라이브 또는 미디어를 제공합니다.
- 서비스 이행을 계획하기 위해 기존 시스템에 배포된 관련 데이터를 제공합니다. 이 작업은 전화, 이메일 또는 Dell의 구축 툴을 사용하여 수행할 수 있습니다.
- 고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터

프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

추가 약관

- Dell은 고객의 데이터를 전송하기 위해 합당한 시도를 합니다. 그러나 3회의 시도 후에도 전송이 불가능하다고 판단하는 경우 서비스가 수행되지 않을 수 있습니다.
- 고객의 환경 또는 하드웨어에 전송 속도를 제한하고 기술 지원 담당자에게 필요한 시간을 연장하는 요소가 있는 것으로 판단되는 경우 Dell은 고객과 협력하여 이러한 문제를 완화합니다. Dell의 결정에 따라 변경 제어 프로세스를 통해 고객에게 추가 비용이 청구될 수 있습니다.

첨부서 17

Asset Recovery Services: 자산 재판매 및 재활용

다음과 함께 구매할 수 있습니다.

- 모든 ProDeploy Flex for Client Suite service

소개

Dell Technologies Services(이하 "Dell")에서는 본 서비스 첨부서에 따라 Asset Recovery Services(이하 "서비스")를 제공합니다.

본 서비스의 범위

이 서비스를 통해 환경을 고려하면서 불필요한 장비를 적절하고 편리하게 폐기할 수 있습니다. 모든 장비는 [Dell 전자 제품 처분 정책](#) 및 [Dell 데이터 스토리지 디바이스 미디어 완전 삭제 설명서](#)에 따라 관리됩니다.

본 서비스 설명서는 Dell 및 타사 클라이언트 및 서버 장비의 다음과 같은 Asset Recovery Services 옵션에 적용됩니다.

고객이 소유한 장비에 대한 옵션:

- **오프사이트 데이터 완전 삭제를 포함하는 IT 자산 재판매 및 재활용 서비스(구매일로부터 4년 후 만료) - 최소 단위 요건 없음:** 장비를 소유하고 있으며 재판매 또는 재활용을 통해 책임 있는 방식으로 폐기하고자 하는 고객에게 권장됩니다. 고객은 배송 전에 기밀 데이터 및 개인 데이터를 제거해야 합니다. 서비스에는 배송, 처리, 상세한 폐기 보고, 처분 확인, 그리고 반환된 장비에서 복구된 잔존가치가 있는 경우 결제가 포함됩니다.
- **모든 서비스:** 간편한 고객 관리를 위한 단일 연락 창구("복구 관리자") 및 Dell Self-Service Portal 액세스도 포함됩니다.

관련 법률에서 달리 요구하는 경우를 제외하고, 귀하는 최초 구매 날짜로부터 4년(위에 명시된 대로) 동안만("만료 날짜") 본 서비스를 사용할 수 있습니다. 최초 구매 날짜는 Dell의 주문 확인서 날짜나 서비스 인보이스 날짜 중 더 빠른 날짜로 정의됩니다. 만료 날짜 이후에는 귀하가 본 서비스를 사용하지 않은 경우라도 Dell의 서비스 공급이 이행된 것으로 간주됩니다.

Dell Self-Service Portal 액세스

Asset Recovery Services를 구매하는 고객은 Dell Self-Service Portal에 액세스할 수 있습니다. 포털을 통해 고객은 구매한 서비스와 관련된 작업을 보고 수행할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함되며 이에 국한되지는 않습니다.

- 평가된 가치 수신
- 서비스 크레딧 보기
- 서비스 예약 및 추적
- 보고서 보기 및 다운로드
- 본 자산 재판매 및 재활용 서비스에 따라 재판매된 장비에서 회수된 잔존가치에 대한 결제 요청

고객이 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 고객 Asset Recovery Service 세부 정보는 Dell Self-Service Portal을 통해 액세스할 수 있습니다.

고객이 Dell Self-Service Portal을 사용하는 경우 고객이 구매한 Asset Recovery Services 옵션에 해당하는 셀프 서비스 포털 사용 약관("이용 약관")이 적용됩니다.

고객이 동의한 이용 약관에는 (1) 지원되는 서비스에 대한 사양을 검토, 확인 및 승인해야 하는 고객의 의무 및 (2) Dell Self-Service Portal을 통해 고객에게 제시된 이용 약관에 따라 고객이 수락하는 고객 셀프 서비스 포털 사용에 대한 Dell의 면책 및/또는 고객의 책임에 대한 가정이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

결과물

다음은 서비스의 일환으로 제공됩니다.

- **Dell Self-Service Portal 액세스**를 통해 고객은 다음을 수행할 수 있습니다.
 - **가치 평가 확보:** 폐기되는 장비의 예상 가치를 확인할 수 있습니다.
 - **대시보드 보기:** 사용 가능한 모든 서비스 크레딧, 최근 활동 및 보류 중인 작업을 전체적으로 파악할 수 있습니다.
 - **서비스 예약:** 업무 시간 내에 해당 위치, 원하는 날짜 및 시간에 맞춰 서비스를 예약할 수 있습니다.
 - **서비스 추적:** 예약, 보류, 진행 중 및 완료된 서비스를 포함하여 각 서비스의 상태를 확인할 수 있습니다.
- **물류 및 패키징:**
 - 20개 이상의 장비: Dell에서 운송업체를 통해 물류 및 패키징을 제공합니다.
- 20개 미만의 장비: Dell에서 Parcel Service 공급업체를 통해 물류를 제공합니다.
- **처리:** 재판매/재활용 서비스 처리의 경우 처리 시설에서 배송부터 인도까지의 전체 관리 체계 감사, 기능 테스트, 외관 등급 분류, NIST SP 800-88r1 표준에 부합하는 데이터 완전 삭제 및 재판매 가치 평가가 포함됩니다.

- **보고:** 주문, 서비스 크레딧 가용성, 일정 및 가치 복구 평가에 대한 보고서를 확인하고 다운로드할 수 있습니다. 다음 서비스에 대한 추가 보고도 온라인 포털에서 확인할 수 있습니다.
 - 재판매 및 재활용 서비스에는 장비 처분 보고서와 처분 확인이 포함됩니다.
- **결제:** 고객이 재판매된 장비에 대한 가치를 받을 수 있는 경우 고객은 Dell Self-Service Portal을 통해 전자 자금 이체 결제를 요청할 수 있습니다. 가치 복구 자금에는 해당 세금이 포함되지 않으므로 각 당사자는 약관에 따라 지불해야 할 금액에 대한 판매세와 상품 및 서비스세를 지불해야 합니다.

제외 사항

본 서비스 설명서의 범위에는 다음 활동이 포함되지 않습니다.

- 본 서비스 설명서에 명시된 사항을 제외한 모든 서비스, 작업 또는 활동.
- 고객 전용으로 작성된 지적 재산의 개발

오퍼별 고객 책임

고객은 다음과 같은 구체적인 책임을 이행하는 데 동의하며 이러한 책임을 이행하지 못할 경우 Dell Technologies Services의 서비스 수행 능력에 부정적인 영향을 미칠 수 있음을 인정합니다.

- **Resale/Recycle Service.** 서비스를 이용하기 전에 고객은 다음을 수행해야 합니다.
 - Freight Service(장비 20개 이상): 예약 시 사이트 액세스 문제, 보안 제한 사항, 노동 조합 직원 요청, 보험 요건 증명서, 도크 제한 또는 시간 제한 사항을 선언합니다.
 - Parcel Service(장비 20개 미만): Dell로 배송하는 동안 장비가 손상되지 않도록 적절한 포장재를 사용하여 각 장비를 별도의 상자에 포장 및 밀봉하고 고객 포털을 통해 제공되는 인쇄된 레이블을 사용합니다.
 - Dell에서 요구하는 모든 국가에 대한 상업 인보이스를 작성합니다.
 - Dell이 데이터 완전 삭제 요약에 데이터 완전 삭제 성공("통과")이라고 명시하지 않은 모든 장비(예: 데이터 완전 삭제에 실패한 하드 드라이브 등)에서 모든 기밀 데이터, 독점 데이터, 중요 데이터 또는 기타 비공개 데이터 및 타사 소프트웨어를 제거합니다.
 - 해당 장비에 포함된 모든 암호와 기타 액세스 보안 기능을 제거/비활성화하고 모든 도난 방지 기능 또는 노트북 추적 소프트웨어를 종료합니다.
 - 장비에 포함된 타사 소프트웨어와 관련된 모든 라이선스를 종료하거나 양도합니다.
 - 모든 데이터 스토리지 미디어(예: USB 키, SD 카드 등)를 장비에서 떼어 보관합니다.
 - 모든 프린터에서 잉크 및 토너 카트리지를 제거합니다.
 - 통합 장비에 컴퓨터 하드웨어만 포함되어 있으며 어플라이언스, 사무실 장비, 생물학적 위험 폐기물, 생물학적 위험 장비, 자재, 패키징 또는 상자과 같은 기타 콘텐츠가 없는지 확인합니다.

- 장비가 완전하고 적절하게 조립되어 있고 리스 기관에 반환되는 모든 관련 액세서리 또는 주변 기기가 포함되어 재판매 대상 제품의 가치 수익을 극대화하는지 확인합니다.
 - 모든 장비의 플러그를 뽑고, 장비를 선반에서 내리고, 포장을 풀고, 박스에서 꺼낸 후 배송 대상이 아닌 장비에서 대상 장비를 확실히 분리합니다. 배송 전 고객이 장비를 포장해 놓은 경우 Dell은 고객 비용으로 배송 일정을 다시 정하도록 요청할 수 있으며 고객은 자신이 포장 또는 수축 포장한 장비의 배송을 허용하는 고객 포장 관련 권리 포기서에 서명할 수 있음을 명심해야 합니다.
 - Dell 물류 공급업체가 합리적으로 액세스할 수 있는 중앙 위치에서 각 사이트의 장비(데이터 완전 삭제에 성공한 장비 포함)를 통합합니다.
 - Dell 물류 공급업체를 장비가 있는 곳으로 안내할 사이트 담당자를 보내어 올바른 장비를 제거하도록 합니다.
 - 해당하는 경우 Windows Autopilot에서 장비 및 기타 관련 시스템의 등록을 취소합니다.
- **고객 보증.** 고객은 다음과 같이 진술하고 보증합니다.
 - 고객은 소유 자산에 대한 모든 종류의 유치권, 청구 및 저당권 없이 무상으로 유효하고 시장성 있는 장비에 대한 소유권을 갖습니다.
 - 고객은 모든 장비에서 모든 기밀 데이터, 독점 데이터, 개인 데이터, 중요한 데이터, 기타 비공개 데이터 및 타사 소프트웨어를 제거했으며 Dell이 제공한 데이터 완전 삭제 요약에서 데이터 완전 삭제 성공("통과")으로 식별되지 않았습니다.
 - 고객은 해당 장비를 판매할 권한을 정당하게 부여받았으며, 그러한 판매로 고객은 고객에 대해 구속력을 갖는 모든 계약 또는 판단을 위반해서는 안 됩니다.
 - 배송 전에 고객이 달리 공개하지 않고 Dell이 서면으로 승인하지 않는 한 장비는 Dell에 인도되는 즉시 제조업체에서 게시한 사양에 따라 작동합니다.
 - 고객은 데이터 완전 삭제 작업 공간을 포함하여 Dell 또는 공급업체에 액세스 권한을 부여한 사이트와 관련하여 이에 적용 가능한 건강과 안전 요구 사항 및 의무에 대한 책임이 있으며 이를 준수했습니다.

고객이 본 서비스 설명서에 명시된 의무나 보증을 위반할 경우 Dell은 서비스를 제공하거나 고객의 위반으로 인한 손해를 책임져야 할 의무가 없습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다.

고객은 데이터가 국가별(유럽 연합을 포함하되 이에 국한되지 않음)로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 고객이 Dell에 제공하는 물리적 하드웨어, 드라이브 또는 호스팅된 가상 머신 또는 기타 구성 요소에 포함된 데이터("고객 구축 솔루션"), 서비스와 관련하여 고객이 사용하는 시스템 관리 소프트웨어("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의 참조)의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터

프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 Dell 지원 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 보호법과 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

고객은 장비에 포함되거나 장비에서 액세스할 수 있는 모든 데이터("데이터")와 관련한 주장 또는 법적 책임으로부터 Dell을 면책, 보호하고 Dell이 해를 입지 않도록 하며 이로 인해 발생하는 모든 비용 및 수수료를 지불하는 데 동의합니다. 이러한 주장 또는 법적 책임은 (i) 데이터에 부적절하게 액세스했다거나 데이터를 안전한 방법으로 유지 관리하지 않았다는 주장 또는 (ii) 저장되거나 전송된 데이터 또는 개인 정보의 보안 또는 보호와 관련된 모든 법률 또는 규정에서 발생하는 의무 또는 법적 책임을 포함하며 이에 국한되지 않습니다.

가격 및 결제 조건

고객에게 장비 부품 단위로 요금이 부과됩니다.

기타 품목은 모아서 무게를 잰 후 18kg(40파운드)마다 장비 부품 1개 요금으로 청구됩니다. 기타 항목은 다음과 같습니다.

- 외부 컴퓨터 구성 요소(예: 케이블, 주변 기기, 외장 드라이브, 키보드, 마우스, 도킹 스테이션)
- 내부 컴퓨터 구성 요소
- 컴퓨터 관련 이외의 부품(예: 통신, DVD/DVR)

고객은 해당 Dell 주문 확인서당 각 장비 부품에 해당하는 금액과 본 서비스 설명서에 상술된 추가 요금 및 비용을 지불하는 데 동의합니다. 고객은 Dell이 본 서비스 설명서에 따라 Dell로 인해 발생한 금액을 Dell이 고객에게 지불해야 하는 금액에 대해 상계할 수 있는 권리가 있음을 인정하고 이에 동의합니다.

추가 요금

고객에게는 다음과 같은 사항을 기준으로 추가 요금이 부과되며, 해당 금액은 Dell에서 생성한 별도의 견적서에 제공됩니다.

- Dell이 장비 주문 수량을 초과하여 제공한 서비스에 대한 요금은 관련 서비스에 대한 부품당 금액으로 청구됩니다.
- 무게가 18kg(40파운드)를 초과하는 장비는 추가 운송비가 발생할 수 있습니다.
- 최소 단위 요건이 충족되지 않은 화물 서비스 또는 현장 서비스의 경우 추가 요금이 부과됩니다. 연안 지역, 섬 및 기타 외지 또는 우회 지역에 해당하는 서비스의 경우 추가 요금이 부과됩니다.
- 다음과 같은 사이트에서 제공되는 서비스:

- 접근 또는 차량 제한
- 노동 조합 직원 필요
- 예약 가능 시간 제한 또는
- 정규 업무 시간 이외의 예약 필요
- 고객, 사이트 및/또는 장비가 본 서비스 설명서에 상술된 요구 사항을 준수하지 않는 경우 해당 서비스 일정을 재조정해야 하거나 추가 요금이 부과될 수 있습니다.
- 약속 날짜에 고객이나 장비가 준비되지 않은 관계로 Dell 물류 공급업체가 서비스를 예약하지 못할 경우 추가 비용이 발생될 수 있습니다.
- 배송 시 올바르게 않은 장비가 식별되는 경우 비용이 발생합니다.

중요한 추가 조건

손실에 대한 소유권 및 위험

Dell 또는 Dell 물류 공급업체는 약속 위치에서 출발한 후 발생하는 장비의 손실 또는 손상에 대한 위험을 부담합니다. Dell 또는 Dell 물류 공급업체가 장비를 수령하고 소유하는 경우 소유권이 Dell 또는 Dell 물류 공급업체로 이전하는 것으로 간주됩니다.

책임

본 서비스 설명서에 따라 제공된 서비스에만 관련이 있으므로 본 계약에서 상충되는 조건이 있더라도 다음 약관이 적용됩니다.

본 서비스 설명서에 따라 제공되는 서비스에 대한 Dell 및 서비스 공급업체의 책임은 그러한 책임의 가능성을 사전에 통지받은 경우에도 다음 제한 사항 및 제외 사항에 따라 항상 적용됩니다.

1. Dell은 계약, 불법 행위 또는 기타의 경우에 상관없이 Dell 및/또는 서비스 공급업체가 본 서비스 설명서에 명시된 프로세스에 따라 고객 사이트에서 데이터 소거를 제대로 수행하지 못하고 이후에 데이터 소거 요약에서 소거 성공으로 인증된 시스템 하드 드라이브에서 데이터가 무단으로 공개되는 경우를 제외하고는 장비에 상주하는 데이터의 보안 또는 기밀 유지에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다. 이러한 경우 DELL은 본 서비스 설명서에 따라 고객이 지불하거나 지불해야 하는 총 금액을 초과하지 않는 금액까지 이러한 공개로 인한 직접적인 손해에 대해 고객에게 책임을 져야 합니다.

장비의 물리적 항목 손실에 대한 청구에 의해 또는 이와 연관되어 발생하는 Dell의 최대 및 단독 책임은 계약, 불법 행위 또는 기타의 경우에 상관없이 어떠한 경우에도 고객의 가치 평가에 제시된 가치 또는 Dell이 업계 표준 평가 방법을 사용하여 합리적으로 정의한 가치를 초과하지 않습니다.

보충 약관

1. **서비스 기간.** 본 서비스 첨부서는 주문 양식에 기재된 날짜에 시작되어 주문 양식에 표시된 기간(이하 "기간") 동안 계속됩니다. 해당할 경우, 고객이 하나 이상의 서비스를 구입한 시스템, 라이선스, 설치, 배포, 관리되는 엔드 포인트 또는 최종 사용자의 수, 속도나 가격, 각 서비스에 적용할 수 있는 조건은 고객의 주문 양식에 표시됩니다. Dell Technologies Services와 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. **상업적으로 적절한 서비스 범위 제한.** Dell Technologies Services는 상업적으로 합리적인 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell Technologies Services 또는 Dell Technologies Services의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell Technologies Services는 고객이 본 서비스 설명서에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행을 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다.
- D. **서비스 선택 사항.** 선택적 서비스(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)는 Dell Technologies Services에서 유료로 제공하며, 서비스 이용 가능 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 선택 사항은 각각 Dell Technologies Services와 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 선택 사항은 본 서비스 설명서에 준하여 제공됩니다.
- E. **이관 및 하도급.** Dell Technologies Services에서 Dell Technologies Services를 대신하여 서비스를 수행할 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에 본 서비스를 하도급을 주거나 본 서비스 설명서를 양도할 수 있습니다.
- F. **취소.** Dell Technologies Services는 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 지원업무를 수행중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우
 - 고객이 서비스 설명서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

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

- G. **지리적 제약 및 소재지 변경.** 일부 지역에는 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 영업 담당자에게 문의하십시오.

첨부서 18

Connected Provisioning

서비스 개요

Dell Connected Provisioning 서비스를 사용하면 Dell 공급망 내의 보안 인터넷에 연결된 UEM(Unified Endpoint Management) 솔루션을 사용하여 고객의 클라이언트 시스템을 구성할 수 있습니다. 또한 고객은 고객이 시스템을 수신하고 인터넷에 연결한 후에만 수행할 수 있는 Dell 시설 내부의 구성 작업을 완료할 수 있습니다.

Dell Self-Service Portal 액세스

Connected Provisioning 서비스를 구매하는 고객은 Dell Self-Service Portal에 액세스할 수 있습니다. 포털을 통해 고객은 구매한 서비스와 관련된 작업을 보고 수행할 수 있습니다. 여기에는 다음이 포함되며 이에 국한되지는 않습니다.

- 최종 사용자의 프로파일 생성 및 관리
- 주문에 프로파일 할당
- 주문 가시성 액세스

고객이 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 고객 Connected Provisioning 세부 정보는 Dell Self-Service Portal을 통해 액세스할 수 있습니다.

고객이 Dell Self-Service Portal을 사용하는 경우 고객이 구매한 Connected Provisioning 옵션에 해당하는 Dell Self-Service Portal 이용 약관("이용 약관")이 적용됩니다.

고객이 동의한 이용 약관에는 (1) 지원되는 서비스에 대한 사양을 검토, 확인 및 승인해야 하는 고객의 의무 및 (2) Dell Self-Service Portal을 통해 고객에게 제시된 이용 약관에 따라 고객이 수락하는 고객 셀프 서비스 포털 사용에 대한 Dell의 면책 및/또는 고객의 책임에 대한 가정이 포함되며 이에 국한되지 않습니다.

서비스 절차 및 Dell 의 책임

본 Connected Provisioning 서비스는 본 서비스 설명서의 다른 호환 서비스와 함께 작동하며 일부 Dell 지원 대상 제품에서 구매할 수 있습니다.

Dell 공장에서 시스템에 깨끗한 Microsoft Windows Professional 운영 체제가 로드되고 운영 드라이버가 설치됩니다.

고객이 제공한 입력을 사용하여 인터넷에 연결하기 전에 시스템이 자동으로 고객의 엔드포인트 관리 환경에 등록됩니다. 고객은 Dell 포털 또는 B2B 연결(조직 이름, 테넌트 ID 및 그룹 정보를 포함하지만 이에 국한되지 않음)을 통해 필요한 해당 정보를 Dell에 제공할 책임이 있습니다. 고객은 이러한 입력 정보의 정확성을 보장할 책임이 있으며, 정확히 입력하지 않으면 서비스와 지원 제품에 대한 주문 처리가 지연될 수 있습니다.

필요하고 지원이 된다면 인터넷에 연결하기 전에 엔드포인트 관리 솔루션의 자동 등록과 프로비저닝을 쉽게 만드는 데 필요한 UEM 에이전트가 설치됩니다. 고객이 이런 UEM 솔루션을 사용할 경우 고객의 UEM 솔루션 공급업체의 별도의 약관이 적용됩니다.

Dell 은 Dell 의 Connected Provisioning 서비스 중에 각 새 PC 하드웨어 시스템에 대해 다음 작업을 수행합니다.

- Dell 기술 지원 담당자는 유선 이더넷 연결을 사용하여 고객이 구입하고 새로 구축한 PC 하드웨어 시스템을 배포 환경에 연결합니다.
- 그런 다음 Dell 기술 지원 담당자가 정의된 UEM 프로비저닝 프로세스를 시작합니다. 프로세스를 완료하기 전에 기술 지원 담당자의 추가 작업 없이도 구축 프로세스를 시작하는 데 필요한 시간이 10분을 넘지 않아야 합니다. 전체 구축 프로세스는 4시간을 초과하면 안 됩니다.
- 고객이 관리하는 UEM 프로비저닝 프로세스는 솔루션 구현을 기반으로 시스템을 자동으로 구성합니다.
- 프로세스가 완료되면(녹색 화면) Dell 기술 지원 담당자가 PC를 최종 배송할 수 있도록 준비합니다.
- 장애가 발생하면(빨간색 화면) Dell이 고객 담당자에게 에스컬레이션하여 조사 및 수정을 의뢰합니다.

고객 주문은 Dell 영업 프로세스를 통해 처리되고 표준 Dell 제조 프로세스를 거치게 됩니다. 고객이 선택하고 구매하는 모든 추가 지원 서비스는 제조 공정에서 이행되며 본 Connected Provisioning 서비스 범위에 포함되지 않습니다.

고객은 보안 연결과 Connected Provisioning 서비스를 사용한 지원 대상 제품의 구성과 관련하여 고객의 지시로 인해 발생하거나, 고객이 본 서비스 설명서에 명시된 조항, 조건 및 고객 책임을 준수하지 않아 발생하는 모든 요구, 청구 소송 또는 법적 조치에 대해 Dell 의 책임을 면제하고 보호해야 합니다. 고객은 고객으로 인해 Dell 또는 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경에 가해진 보안 위협의 영향을 받을 수 있는 Dell 및/또는 해당 타사의 물리적 자산 또는 IT 환경의 기타 모든 측면을 보호하기 위해 Dell 이 합당한 모든 조치를 수행할 수 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다.

추가 조항

서비스는 고객 및/또는 Dell 이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. Dell 과 고객 간의 계약 조건에 따라 수시로, Dell 은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell 에만 있습니다. Dell 및 고객이 Connected Provisioning 서비스의 범위를 지정하는 데 사용하는 볼륨 가정 중 어느 것이 서비스의 성능을 완료하기 위해 설정된 요구 사항을 현저히 벗어난 경우(고객의 예측된 단위 볼륨, 장치당 평균 구축 시간 및/또는 작업에 추가 시간이 필요한 구성 요소 포함) Dell 은 이러한 변경 사항을 반영하도록 가격 및 이행 용량을 조정할 수 있습니다.

고객은 해당할 경우 고객이 서비스("고객 소프트웨어") 또는 고객 콘텐츠(아래 정의)와 함께 고객이 사용하는 고객의 통합 엔드포인트 관리 솔루션에 포함된 모든 물리적 하드웨어의 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터임을 인정하고 동의합니다. 데이터는 EU(European Union)를 포함하지만 이에 국한되지 않는 국가에 의해 정의될 수 있으며, Dell은 이 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 처리자입니다. 고객은 고객이 데이터 컨트롤러이자 데이터 익스포터로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell이 데이터 프로세서로서 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 각 국가의 관련 데이터 프라이버시 법규 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 지원 대상 제품 및 서비스 구매와 관련하여 고객 계약에 명시된 모든 관련 조항에 따른 고객의 의무 불이행에 대해 Dell을 면책합니다. Dell은 고객의 계약에 따라 고객의 계약 위반 시 서비스를 제공할 의무가 없고 계약을 종료할 수 있으며 Dell은 고객의 위반으로 인한 손해에 대해 책임을 지지 않습니다. 또한, 고객은 Dell이나 Dell 공급업체가 초래한 추가 시간이나 자원, 손실이나 손해에 대한 추가 요금 및 비용을 부담할 수도 있습니다. 고객은 과실, 결함, 결핍 또는 기타 문제로 인해 관련 데이터 프라이버시 법규와 계약의 관련 조항상의 의무를 준수하지 못한 경우 Dell에 즉시 통보하고 Dell이 관련 사안을 해결하는 데 성실하게 협조합니다.

서비스 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- 고객을 대신하여 프로비저닝 자동화 또는 기타 고객 콘텐츠("고객 콘텐츠")를 Dell에서 생성.
- 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션 또는 고객 소프트웨어에 대한 Dell의 지원 또는 유지 보수 계약. 단, 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약이 있는 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션은 그러한 유효한 Dell 지원 또는 유지 보수 계약에 따라 Dell의 서비스를 받게 됩니다.
- 클라이언트 데이터 마이그레이션 서비스
- 고객만을 위한 지적 재산의 개발
- 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션 문제 또는 장애 해결
- 본 서비스 설명서에 구체적으로 기술된 사항을 제외한 모든 작업

Connected Provisioning과 관련한 고객 책임 및 기술 요구 사항

고객이 이 서비스를 구매하려면 다음 요구 사항 및 책임을 충족하거나 초과 충족해야 합니다. 이러한 Connected Provisioning과 관련된 고객의 책임에 따라 요구되는 항목이나 작업을 고객이 제공 또는 수행하지 않을 경우 Dell의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다.

- 서비스는 고객의 UEM 프로비저닝 솔루션을 Dell이 검증하여 결정됩니다. 검증의 과정에서 Dell은 고객과 협력하여 프로비저닝 프로세스와 관련된 고객 UEM 환경의 정보를 수집하고 분석합니다.
- 고객은 각 지역별 Connected Provisioning 환경의 유지를 지원하는 데 필요한 단일 연락 담당자("고객 담당자")와 기술 UEM 관리 담당자("기술 담당자")를 지정합니다.
- 이러한 담당자는 서비스 기간 동안 고려해야 하는 구성 요소에 대한 실용적 지식을 갖추고 다음과 같은 지원을 제공해야 합니다(단, 이에 국한되지 않음).

- 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제 확인 및 해결을 위해 기술 및 비즈니스 연락 담당자에 대한 접촉은 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
- 고객 담당자는 모든 범위와 관련된 질문이나 요청을 비롯하여 고객과 Dell 간의 모든 커뮤니케이션이 관련 Dell 연결형 서비스 스페셜리스트를 거쳐 이루어지도록 하는 역할을 합니다.
- 고객 담당자는 서비스 범위와 관련된 문제에 대해 기술 및 비즈니스 연락 담당자는 물론, 필요한 데이터/정보에 대한 액세스 권한을 적시에 제공합니다.
- 고객 담당자는 필요한 회의 및 제공 서비스 프레젠테이션에 주요 고객 담당자가 참여하도록 합니다.
- 고객 담당자는 필요한 프로파일 및 정보, 데이터, 결정 사항, 승인을 확보하여 제공합니다.
- 고객은 솔루션 범위 지정 프로세스 중에 Dell과 협력하여 정의된 대로 적절하고 안전한 프로비저닝 솔루션을 제공할 책임이 있습니다.
- 고객은 고객 통합 엔드포인트 관리 솔루션에 대한 모든 유지 보수, 보안, 관리, 모니터링 및 지원에 대한 책임을 지며, 고객 UEM 솔루션과 관련된 지원 또는 유지 보수 문제가 발생할 경우 그러한 지원 또는 유지 보수 문제가 해결될 때까지 Dell의 본 서비스 이행 의무를 유예하는 데 동의합니다.
- 고객은 4시간 내에 전체 프로세스가 완료되고, 클라이언트 시스템 구축을 초기화하고 완료하는 기술 지원 담당자의 작업이 10분 이내에 완료될 수 있도록 통합 엔드포인트 관리 프로비저닝 프로세스를 설정 및 관리할 책임이 있습니다.
- 서비스 이행 중에 고객이 변경한 프로비저닝 사양은 프로비저닝 프로세스를 이미 시작한 시스템에는 적용되지 않을 수 있습니다.
- 프로파일에서 사용 가능한 Dell Windows Professional OS 옵션 중 하나를 선택해야 하는 책임은 고객에게 있습니다.
- 고객의 통합 엔드포인트 관리로 인한 프로비저닝 오류는 고객의 기술 담당자가 적시에 해결합니다. 문제가 시기 적절하게 해결되지 않으면 Dell은 폐기된 주문을 취소할 수 있는 권한을 가집니다.