서비스 설명서

Dell EMC Services ProDeploy Client Suite(Basic Deployment, ProDeploy 및 ProDeploy Plus)

소개

이 문서와 그 첨부 문서(″서비스 설명서″)는 Basic Deployment for Client, ProDeploy for Client 및 ProDeploy Plus for Client 의 서비스 기능(각각 또는 총칭하여 ″서비스″)에 대한 내용을 기술합니다. Dell 의 ProDeploy Client Suite(″ProDeploy Suite″)는 이들 서비스로 구성됩니다.

Dell EMC Services(″Dell″)는 본 서비스 설명서에 따라 이 서비스를 제공합니다. 고객의 견적, 주문 양식 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(해당되는 경우, "주문 양식")에는 구매한 서비스 명칭 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 영업 담당자에게 문의하십시오.

서비스 계약 범위

ProDeploy Suite 의 서비스 계층마다 해당 서비스의 기능을 세부적으로 설명하는 첨부 문서가 본 서비스 설명서와 함께 제공됩니다. ProDeploy 를 구매하는 고객(아래 정의 참조)은 Basic Deployment 의 모든 서비스 기능을 사용할 수 있고 ProDeploy Plus 를 구매하는 고객은 Basic Deployment 및 ProDeploy 의 모든 서비스 기능을 사용할 수 있습니다. 이들 서비스 기능에는 다음이 포함됩니다.

- **Basic Deployment 서비스**: BIOS 설정 구성, 지원 대상 제품(아래 정의 참조)에 자산 태그 적용, Ship Box Label 적용 및 자산 보고(자세한 내용은 첨부 문서 A 의 설명 참조)
- **ProDeploy 서비스**: 이미징, 원격 또는 현장 설치, Dell 프로비저닝, Dell 배포 엔지니어의 구현 계획 개발, 제품 오리엔테이션 및 작업 지침을 포함하는 제품 문서 자료 ″전문 지식 전달″)(자세한 내용은 첨부 문서 B 의 설명 참조)
- **ProDeploy Plus 서비스**: Connected Configuration, 데이터 마이그레이션, ProSupport Plus 를 통한 Technology Service Manager(TSM) 업무, 30 일 배포 후 지원, 교육 크레딧(자세한 내용은 첨부 문서 C 의 설명 참조)
- **모든 서비스**: 원격 배포 프로젝트 관리를 위한 단일 연락 창구(″프로젝트 관리자″) 운영과 TechDirect 포털 액세스도 포함됨

Pre-Deployment 작업

Dell과 고객은 서비스 설명서에서 서비스 배포 시작 이전에 완료될 수 있는 서비스에 대한 고객의 책임으로 나열된 필수 작업을 이행해야 합니다. 이러한 작업은 본 서비스 설명서에 명시된 가정, 요구 사항, 절차 및 책임을 검증합니다. 가정, 요구 사항, 절차 또는 책임이 올바르지 않은 것으로 판단되는 경우 변경 관리 프로세스를 통해 실제 운영 환경을 반영하여 서비스 가격 책정 및/또는 범위가 수정될 수 있습니다.

고정 옵션으로 Basic Deployment 를 구매하는 고객은 구매할 때 선택한 Basic Deployment 의 버전에 따라 구성 세부 정보가 미리 선택되기 때문에 추가로 배포 전 작업을 완료할 필요가 없습니다.

TechDirect 포털 액세스

그 유형에 관계없이 ProDeploy Client Suite를 구매하는 고객은 누구나 TechDirect 포털에 액세스할 수 있습니다.

고객은 구매한 서비스를 기반으로 이 포털에서 다음을 포함하며 이에 국한되지 않는 많은 배포 관련 작업을 수행할 수 있습니다.

- BIOS 설정, 자산 태그와 같은 구성 정보 지정
- 배포 주소 제공 및 현장 작업 지침 검토
- 구성 설정과 현장 설치 정보가 결합된 재사용 가능 프로필 생성
- 중요 툴 및 문서 업로드 및 다운로드

TechDirect는 모든 ProDeploy 배포에 대한 세부 사양을 유지하고 고객은 TechDirect 포털에서 고객이 구매하고 사용하는 서비스에 해당하는 모든 배포 사양을 검토, 확인 및 승인합니다. 고객의 TechDirect 포털 이용에는 고객이 구매하고 이용하는 서비스와 관련된 고객의 자료 제출에 해당하는 TechDirect 포털 약관에 대한 고객 동의가 적용됩니다. 이는 TechDirect 포털에 나타나는 지원 제품에 대한 사양을 검토, 확인 및 승인해야 하는 고객의 의무, Dell의 책임 거부에 대한 약관 및/또는 TechDirect 포털에서 고객에게 제시되는 약관에 따라 고객이 승인하는 TechDirect 포털의 고객 이용 측면에 대한 고객의 책임 추정을 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

고객의 책임

고객의 프로그램 관리자는 해당 서비스의 수행 이전 또는 그 과정의 작업을 지원하기 위해 Dell 프로그램 관리자 및 담당자와 협력합니다. 이러한 책임은 다음과 같은 책임을 포함하며 이에 국한되지 않습니다.

- 주문 제출일로부터 10일(영업일 기준) 이내에 서비스를 완료하는 데 필요한 요구 사항과 기술 데이터를 제공합니다.
- 현장 서비스 배포가 수행될 각 고객 사이트의 현장 코디네이터를 선정합니다.

- 기술 담당자를 포함하여 프로그램 기간 동안 이용할 수 있는 모든 필수 고객 리소스를 확보합니다.
- 서비스에 필요한 모든 리소스의 일정을 조율합니다.
- 일정이 충돌하지 않도록 커뮤니케이션을 유지합니다.
- 서비스 제공에 필요한 경우 원격 액세스를 포함하여 고객 시설 및 시스템에 대한 액세스 권한을 Dell에 제공합니다.
- 해당되는 경우 해당 현장 서비스 완료 시 사양 승인 문서와 현장 승인 자료를 제공합니다.

액세스 허용 권한. 고객은 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객 및 Dell 이 지원 대상 제품, 관련 데이터, 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 접근하고 이를 사용할 수 있는 권한을 획득했음을 밝히고 보증합니다. 고객에게 아직 이러한 권한이 없을 경우, Dell 에 서비스의 수행을 요청하기 전에 고객은 자신의 책임과 비용으로 해당 권한을 얻어야 합니다.

원격 및 현장 기술 지원 담당자와 협력. 고객 및 해당되는 경우 고객의 최종 사용자는 Dell 원격 또는 현장 배포 기술 지원 담당자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다.

현장 책임. 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분하게 고객의 시설과 지원 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 고객이 부담). 충분한 접근이란 넉넉한 작업 공간, 전기 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 장치에 대한 제공 비용은 Dell 이 아닌 고객이 부담해야 합니다.

데이터 백업 - 기밀 데이터 제거. 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. 그 밖에도 고객은 현장 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 소유 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등 이동식 미디어를 제거해야 합니다. Dell 은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

- 기밀 정보, 독점 소유 정보 또는 개인 정보
- 데이터, 프로그램 또는 소프트웨어의 손실이나 손상
- 이동식 미디어의 손상이나 손실
- Dell 에 반환되지 않은 지원 대상 제품 내의 모든 SIM 카드 또는 다른 이동식 미디어를 제거하지 않아 발생하는 데이터 또는 음성 요금
- 시스템이나 네트워크의 사용 손실
- 및/또는 Dell 또는 타사 서비스 공급업체에 의한 행동이나 의무 불이행(과실 포함)

Dell 은 서비스 수행 후 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대해 책임을 지지 않습니다. ProDeploy Plus 를 구매하고 Data Migration Services 를 이용하는 고객은 고객 데이터를 백업하거나 데이터 손실 위험을

방지하기 위해 기타 모든 적절한 조치를 수행해야 합니다. 지원 대상 제품 또는 그 일부를 반송하는 경우, 고객은 전화 기술 지원 담당자가 요청한 지원 대상 제품 또는 해당 부품만 포함해야 합니다.

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

고객 파트너. 고객은 서비스를 제공받는 데 필요한 수준까지 타사(예: 계약업체, 대리인, 시스템 통합업체 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.

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 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 보증을 할 수 있다는 사실에 관해 어떠한 책임도 부인합니다. 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(PII) 또는 기타 개인정보 데이터가 포함되어서는 안 됩니다. 해당 지역의 법이 달리 정의하지 않는 한 "개인 식별 정보"(또는 "PII")란 단독으로 또는 다른 정보와 함께 개인을 식별하는 데이터나 정보, 또는 개인의 데이터로 간주되는 데이터, 또는 개인정보보호 법규의 적용을 받는 다른 모든 종류의 데이터 및 개인 데이터를 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 이미징 서비스(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 만족시켜야 합니다. 이상과 같은 보증 사항에 추가하여 서명된 별도의 수출 허가서가 모든 이미징 서비스(″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, 지적 재산권 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 구매한 서비스에 따른 검사 및 승인을 위해 Dell OFA(Online First Article) 서비스(OFA 제공 여부는 지역에 따라 다름)를 통해 로그인해야 합니다. 고객은 Online First Article 서비스 이용 시 2일(영업일 기준) 구성 검토 프로세스에 동의합니다. 고객에게는 고객 현지 시간 기준 2일째 오후 11시 59분에 만료되는 보안 고객 로그인이 제공됩니다. 구성 승인을 위해 Dell Online First Article 서비스 이용을 요청하는 경우 Dell에 이를 통지합니다.

고객은 또한 OFA 검사를 마친 후 또는 OFA를 수행할 수 없는 경우, 샘플 검토 장치(″물리적 최초 품목″)를 주문하여 검사하고 해당 구성을 승인해야 하며 물리적 최초 품목을 사용하여 서비스가 고객에게 필요한 방식으로 설계된 대로 작동하는지 조사하고 이를 승인해야 합니다. 고객이 물리적 최초 품목을 주문하지 않을 경우, 애플리케이션 버전 불일치, 디바이스 관리자 충돌 또는 기타 서비스 관련 성능 문제가 Dell에서

배송하는 모든 지원 제품에서 발생할 가능성이 높습니다. Dell이 지속적으로 서비스를 프로비저닝하고 본 서비스 설명서, 관련 마스터 서비스 계약 또는 Dell PO(Purchase Order)의 약관에 따라 고객의 대량 주문을 처리할 경우, Dell은 고객이 물리적 최초 품목에서 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.

Dell 서비스 사용 약관

본 서비스 설명서는 고객("귀하" 또는 "고객")과 서비스 구매 시 고객이 수령한 청구서에 명시되어 있는 Dell 회사 간에 체결되는 계약입니다. 본 서비스는 본 서비스의 판매를 명시적으로 승인하는, 고객이 별도로 서명한 Dell과의 마스터 서비스 계약의 적용을 받고 관리되며 고객 위치에 따라 이러한 계약이 없는 경우, 이 서비스는 Dell의 커머셜 판매 약관 또는 아래 표에 참조된 계약에 따라 제공됩니다(해당되는 경우, "계약"). 고객 위치에 해당하는 계약을 확인할 수 있는 URL은 아래의 표를 참조하십시오. 당사자는 온라인 약관을 읽었으며 이에 따를 것에 동의합니다.

고객 위치	**Dell EMC Services의 구매에 적용되는 약관**	
	Dell로부터 직접 Dell EMC Services를 구매한 고객	**공인 리셀러를 통해 Dell EMC Services를 구매한 고객**
미국	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
캐나다	www.dell.ca/terms(영어) www.dell.ca/conditions(캐나다 프랑스어)	www.dell.ca/terms(영어) www.dell.ca/conditions(캐나다 프랑스어)
라틴 아메리카 및 카리브 지역 국가	현지 www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global*	현지 www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global*
아시아 태평양 지역 및 일본	현지 www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global*	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 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 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와

		판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.
유럽, 중동 및 아프리카(EMEA)	현지 www.dell.com 국가별 웹사이트 또는 www.dell.com/servicedescriptions/global* 프랑스, 독일 및 영국에 거주하는 고객은 아래의 해당 URL 을 선택할 수도 있습니다. 프랑스: www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente 독일: www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 영국: www.dell.co.uk/terms	판매자로부터 받은 서비스 설명서 및 기타 Dell 서비스 문서는 고객과 Dell 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 서비스 문서에서 지칭하는 "고객"은 상황에 따라 Dell 은 판매자를 대신하여 서비스를 제공하는 서비스 공급업체인 Dell 을 지칭합니다. 본 서비스 설명서에서 설명한 서비스에 관련하여 고객은 Dell 과 직접적인 계약 관계를 맺지 않습니다. 계약 당사자 간의 불필요한 오해와 분쟁을 방지하기 위해 본질적으로 구매자와 판매자만 관련된 결제 조건 또는 기타 계약 조건은 고객에게 적용되지 않으며 고객과 판매자 간의 상호 합의에 따릅니다.

* 고객은 해당 지역의 인터넷에 연결된 컴퓨터에서 www.dell.com 에 액세스하거나 http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen 의 Dell 웹사이트에서 "국가/지역 선택" 옵션을 선택하여 현지 웹사이트(www.dell.com)에 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 www.dell.com/servicedescriptions/global에서 검토할 수 있습니다.

개인 정보 보호: Dell Technologies Services 는 본 서비스 설명서에 따라 수집된 모든 개인 정보를 해당 관할권의 Dell Technologies 개인 정보 처리 방침에 따라 취급합니다. 이 모든 정보는 http://www.dell.com/localprivacy 에서 확인할 수 있으며 각 정보는 참조용으로 통합되어 있습니다.

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

서비스를 주문하거나, 서비스를 제공받거나, 서비스 또는 관련 소프트웨어를 활용하거나, 구매 관련 Dell.com 웹사이트나 Dell Software 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. 이 서비스 설명서의 수락 외에 특정 국가/지역의 고객은 서명된 주문 양식을 실행해야 할 수도 있습니다.

배포 및 설치 관련 제품에 적용되는 추가 이용약관

1. 지원 대상 제품

본 서비스는 귀하의 주문 양식에 표시된 특정 Dell Precision™, OptiPlex™, Dell XPS™ 노트북 및 Dell Latitude™ 시스템을 포함하는 지원 대상 제품("지원 대상 제품")에 이용할 수 있습니다. 귀하의 Dell 또는 타사 제품에 사용할 수 있는 최신 서비스 목록은 Dell 영업 담당자에게 문의하십시오.

각 지원 대상 제품은 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.

2. 중요 추가 정보

A. 설치 및 배포 서비스와 함께 구매한 하드웨어에 대한 결제. 별도의 내용을 서면 합의하지 않는 한, 하드웨어에 대한 결제는 해당 하드웨어와 함께 구매한 설치 수행 또는 제공 또는 배포 서비스와는 별도로 결제해야 합니다.

B. 상업적으로 적절한 서비스 범위 제한. Dell 은 자체 판단에 따라 서비스 제공에 의해 Dell 또는 Dell 의 서비스 공급업체에게 부당한 위험이 발생하거나 요청된 서비스가 서비스 범위를 벗어나는 경우 서비스 제공을 거절할 수 있습니다. Dell 은 고객이 본 약관에 따른 의무를 준수하지 않는 등 통제 범위를 벗어난 이유로 인해 서비스를 이행하지 못하거나 서비스 이행이 지연되는 것에 대해 책임을 지지 않습니다. 서비스의 범위는 지원 제품이 설계된 용도로만 적용됩니다.

C. 서비스 옵션. 서비스 옵션(필요한 시점의 지원, 설치, 컨설팅, 관리, 전문적 지원 또는 교육 서비스 포함)은 Dell 에서 유료로 제공하며, 서비스 제공 여부는 고객이 위치한 지역에 따라 다릅니다. 서비스 옵션은 각각 Dell 과 별도의 계약이 필요할 수 있습니다. 이러한 계약이 없는 경우 서비스 옵션은 이 계약에 준하여 제공됩니다. 추가 비용은 변경 관리 프로세스를 통해 부과됩니다.

D. 위임. Dell 은 본 서비스 및/또는 약관을 적정한 자격을 갖춘 타사 서비스 공급업체에게 위임할 수 있습니다.

E. Dell 의 취소 Dell 은 다음과 같은 사유가 발생할 경우 본 서비스 기간 중 언제든지 서비스를 취소할 수 있습니다.

   a. 고객이 청구서에 명시된 조건과 기간에 따라 본 서비스 금액을 완불하지 못한 경우

   b. 고객이 현장을 일관된 상태로 준비할 수 없는 경우 및/또는 Dell 에서 정한 대로 합당한 사용자 세부 일정 정보를 제공할 수 없는 경우

   c. 고객이 권한을 남용하거나 지원업무를 수행중인 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 협조를 거부하는 경우

   d. 고객이 본 계약서에 명시된 약관을 일부라도 위반한 경우.

   Dell 측에서 본 서비스를 취소할 경우, Dell 은 고객이 받은 청구서에 명시된 주소로 취소 사실을 알리는 통지서를 발송합니다. 현지 법률에서 계약에 의해 바뀔 수 없는 다른 해지 규정을 요구하지 않는 한, 통지서에 해지 사유, 해지 효력 발생일(Dell 이 고객에게 해지 통지서를 발송한

날로부터 십(10) 일 이후)을 명시합니다. Dell 이 이 조항에 따라 본 서비스를 취소할 경우 고객은 Dell 측에 이미 지불했거나 지불 예정인 금액을 전혀 환불받을 수 없습니다.

F. 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 서비스가 제공되지 않을 수 있습니다. 미주, 유럽, 중동 및 아프리카 지역에서는 일부 주변 기기(예: 모니터, 프린터, 랙)에 대한 자산 태그 지정 및 자산 보고도 제공됩니다.

G. Dell 파트너. Dell 은 계열사 및 하청업체를 통해 서비스를 수행할 수 있습니다. 서비스는 고객 및/또는 Dell 이 위치하고 있는 국가 밖에서 이루어질 수 있습니다. 경우에 따라 Dell 은 서비스가 이루어지는 위치 및/또는 서비스 수행 당사자를 변경할 수는 있지만 서비스 제공에 대한 책임은 Dell 에만 있습니다.

H. 서비스 양도. 고객은 구성 서비스 또는 본 서비스 설명서를 통해 자신에게 부여된 어떠한 권한도 제 3 자에게 양도할 수 없습니다.

I. 구매 6 개월 후 서비스 만기. 관련 법규에 별도로 지정되지 않은 경우 또한 PROSUPPORT PLUS 와 함께 교육 크레딧을 구매하는 고객(아래 정의 참조)을 제외한 고객은 본 서비스를 최초 구매한 날로부터 6 개월("서비스 만료일") 동안 한 번 이용할 수 있습니다. 최초 구매일은 Dell 의 주문 확인서 날짜나 서비스 청구서 날짜 중 더 이전 날짜로 정의됩니다. Dell 이 제공한 서비스는 서비스를 이용하지 않더라도 서비스 만료일 이후에는 만족스러운 것으로 간주됩니다.

서비스 설명서 또는 제안 사양이 아래에 없는 경우에는 현지 Dell 서비스 영업 담당자에게 문의하여 해당 국가에서 서비스를 이용할 수 있는지 확인하십시오.

첨부 A

Basic Deployment 서비스

Ship Box Label

서비스 개요

Ship Box Label 서비스("Ship Box Label")는 고객이 시스템 배송 상자에 사용자 지정 데이터를 포함한 인쇄 태그를 적용할 수 있는 방법을 제공합니다. 이 서비스에서는 고객이 특정 요구에 가장 적합한 Ship Box Label 을 사용자 지정할 수 있습니다.

사용자 지정할 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

각 사용자 지정 Ship Box Label 서비스에 대한 프로세스는 다음과 같습니다.

- 고객이 주문 시 미리 선택된 Ship Box Label이 포함된 고정 옵션을 선택하거나
- 고객이 TechDirect를 통해 사용 가능한 필드 및 레이아웃 옵션에서 선택하거나 업무 관리자와 협력하여 기술 사양 문서의 고객 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처합니다.
- 고객이 TechDirect 에서 정확성을 검증하고 요구 사항을 승인하여 확인합니다.

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- 고유 Ship Box Label 내용에 대한 데이터를 제공합니다.
- 생산 단계로 진행하기 전에 설계를 승인합니다.

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 Services 에 포함되지 않는 사항

- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

자산 태그 지정

컴퓨터에 서비스 태그, 모델 번호 등 컴퓨터에 대한 정보가 인쇄된 레이블이 부착됩니다. 주문 시 고정 옵션을 선택한 고객은 Dell 에서 미리 선택한 자산 태그를 받게 됩니다. 다음 자산 태그는 다른 모든 고객에게 제공됩니다.

- 시스템 수준 지원
- MAC 주소
- MAC 주소가 포함된 시스템 세부 정보
- 주문 세부 정보
- 구성 가능 태그 – 고객이 지정할 수 있는 제한된 크기 및 필드 옵션이 있는 태그
- 사전 구성 태그가 더 있을 수도 있습니다. 업무 관리자에게 문의하십시오.

BIOS 설정

BIOS 사용자 지정

BIOS 사용자 지정은 새로운 지원 대상 제품을 제조하는 과정에서 고객이 Dell의 표준 기본 입/출력 설정(“BIOS”)을 사용자 지정할 수 있는 편리하고 효율적인 방법을 제공합니다. 주문 시 고정 옵션을 선택한 고객은 Dell에서 미리 선택한 BIOS 설정을 받을 수 있습니다. 다른 고객에는 다음 절차, 책임, 요구 사항, 제한 사항이 적용됩니다.

서비스 절차 및 Dell 의 책임

BIOS 사용자 지정을 포함하는 각 배포의 프로세스는 다음과 같습니다.

- 고객이 TechDirect를 통해 사용 가능한 BIOS 설정을 선택하거나 업무 관리자와 협력하여 기술 사양 문서의 고객 기술 요구 사항을 문서화하고 캡처합니다.
- 고객이 TechDirect에서 정확성을 검증하고 요구 사항을 승인하여 확인합니다.
- Dell이 BIOS 사용자 지정의 공장 설정을 활성화하는 스크립트를 개발합니다.
- BIOS 사용자 지정 프로세스는 제조 프로세스 중에 테스트됩니다.

고객의 책임

- 요청된 BIOS 사용자 지정이 지원 대상 제품에 대한 고객 요구 사항에 따라 작동하는지 테스트 및 확인합니다. Dell은 사용자 지정 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.

서비스 요구 사항

- 지원 대상 제품에 따라 일부 BIOS 사용자 지정 설정이 제공되지 않을 수 있습니다. 고객은 시스템 유형별 특정 설정 기능을 업무 관리자 또는 Dell 영업팀에 문의해야 합니다. 시스템 유형별 사용 가능한 BIOS 설정은 TechDirect 셀프서비스 포털에서도 검토할 수 있습니다.

BIOS 설정 서비스에 포함되지 않는 사항:

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

자산 보고

Standard Asset Report 서비스는 사전 정의된 보고서 세부 정보 시스템과 주문 정보를 생성합니다.

이 보고서는 시스템이 고객에게 제공되는 날로부터 하루에 한 번씩 Customer in Microsoft Excel 스프레드시트(.XLS) 형식으로 제공됩니다.

보고서는 이메일로 제공되거나 TechDirect 포털에서 다운로드할 수 있습니다.

자산 보고서에 포함되는 필드: 계정 번호, 자산 태그(해당되는 경우), 섀시 설명, 섀시 스타일, 회사명, 컴퓨터 이름, CPU, 배송 주소 1, 배송 주소 2, 배송 주소 3, 배송 시/군, 배송 시/도, 배송 우편 번호, 배송 국가, 고객명, 고객 번호, Dell 서비스 태그, 익스프레스 서비스 코드, 하드 드라이브 크기, 설치된 OS, MAC 주소 1, MAC 주소 2, MAC 주소 3, 제조일, 메모리, 모델, 주문 번호(해당되는 경우), PO 번호(해당되는 경우), 주문 날짜, 배송일, 패스스루 MAC 주소, 프로세서 속도, 배송 기한, 보증 만료 3년, 보증 만료 4년 또는 보증 만료 5년.

Add On for Imaging Services

고객은 이 서비스("이미징 서비스")를 통해 기존 운영 체제와 관련 소프트웨어 애플리케이션 및 설정 세트("이미지")를 Dell 에 제공할 수 있습니다. Dell 은 고객의 이미지를 지원 대상 제품에 로드합니다. 고객은

Dell 이 유지 관리한 Ready Image 를 적용하도록 선택할 수도 있습니다(선택 사항). Ready Image 는 고객이 선택한 Windows 10 버전[또는 해당하는 Windows 10 이상 버전]으로 구성되며, 주문한 시스템과 관련된 드라이버 및 패치도 적용할 수 있습니다. 버전 가용성은 최신 버전으로 제한되며 최신 보안 및 기능 업데이트를 통합하기 위해 시간이 지남에 따라 변경됩니다.

고객은 Dell TechDirect 포털의 Dell 이미징 사양 업로드 페이지에서 또는 Dell 이 요구하는 경우 특정 위치의 기술 사양 문서를 통해 고객의 사양을 제출하여 필요에 따라 수출 규정 준수 및 이미지 요건을 완료, 검증 및 확인합니다. 고객은 TechDirect 셀프서비스 포털에서 고객이 제공해야 하는 Dell 이미지 사양 페이지를 탐색합니다.

- 고객 위치 정보 및
- 이미지 요건(예: OS 정보, 라이선스 정보 등)

Ready Image 적용을 선택하지 않은 고객의 경우

고객은 이 정보를 제공한 후 Dell TechDirect 포털을 통해 제공되는 파일 전송 애플리케이션에 액세스하여 고객 이미지를 제출합니다. 고객은 Microsoft 의 "배포 이미지 서비스 및 관리" 툴(DISM.exe)을 사용하여 WIM 파일 형식으로 이미지를 캡처해야 합니다. DISM 은 Microsoft 의 Windows 평가 및 배포 키트(Windows ADK)를 사용하여 다운로드할 수 있습니다. 또는 고객이 SCCM 또는 MDT 로 생성한 ISO 를 제출할 수도 있습니다. Dell 은 이미지 크기가 20 기가바이트 미만이라 가정합니다. 이미지 크기가 20 기가바이트보다 큰 경우 추가 또는 대체 서비스가 필요할 수 있으며 그에 따라 추가 비용이 발생합니다.

특정 기능에 액세스하기 위해 고객이 Dell ImageAssist 를 사용해 이미지를 생성해야 할 수도 있습니다. Dell 은 고객의 이미지를 지원 대상 제품에 로드합니다. 고객은 Dell ImageAssist 를 이용하여 지원 대상 제품에서 사용 가능한 단일 크로스 플랫폼 이미지를 만들 수 있습니다. 고객은 ImageAssist 툴에 액세스하여 고객 이미지를 캡처할 수 있습니다. 고객은 ImageAssist 에서 고객 이미지를 캡처한 후 Dell TechDirect 포털에서 제공되는 파일 전송 애플리케이션을 사용하여 이미지를 업로드합니다. Dell 은 이미지 크기가 20 기가바이트 미만이라 가정합니다. 이미지 크기가 20 기가바이트보다 큰 경우 추가 또는 대체 서비스가 필요할 수 있으며 그에 따라 추가 비용이 발생합니다.

고객은 각 이미지에 필요한 모든 드라이버가 포함되도록 하고, 지원 대상 제품에 디바이스 관리자 툴 내에 지원되지 않는 하드웨어가 없도록 합니다. 또한, 고객은 지원 대상 제품에서 고객의 필요성에 따라 이미지를 생성 및 테스트하고 올바로 작동하는지 확인합니다. Dell 은 일치하지 않는 애플리케이션 버전, 디바이스 관리자 충돌 또는 Dell 이 이미징 서비스를 수행한 후에 발생하는 보안 문제 등(이에 국한되지 않음) 고객의 소프트웨어 또는 다른 이미지 내용에 의해 발생하는 문제를 책임지지 않습니다. 이미징 서비스가 수행되기 전에 고객이 해결(이미지를 테스트 및 검증하는 등)하지 않는 이미징 서비스에 대한 성능 문제는 Dell 에서 배송하는 모든 지원 대상 제품에 그대로 나타날 수 있으며, 고객은 이러한 일치하지 않는 애플리케이션 버전, 디바이스 관리자 충돌 또는 다른 성능 문제를 포착하지 못하여 발생하는 문제를 시정하거나 이미지를 다시

만들거나 수리 또는 지원해야 하는 책임으로부터 Dell 을 면책합니다. 또한, Dell 은 고객 환경에서 고객 소프트웨어의 작동으로 인해 발생하는 어떠한 문제에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 고객은 이러한 이미지의 사본 하나를 가지고 있어야 합니다.

고객은 이미징 서비스의 성격에 비추어 이미징 서비스를 제공하는 데 이용되는 이미지 업로더 툴(해당되는 경우 ImageAssist 툴) 등의 이미징 툴이 "있는 그대로" 제공되며 Dell 은 고객의 이미지 또는 어떤 환경과의 호환성에 대해서도 보증을 하지 않는다는 점을 인정하고 이에 동의합니다. 이미지의 검증과 검사에 대한 모든 책임은 고객에게 있습니다. Dell 은 툴 사용 중 발생할 수 있는 업로드된 애플리케이션, 파일, 영상과 운영 체제(OS) 설정값의 손실을 포함하여 고객의 데이터 손실에 대하여 책임지지 않습니다. 툴로 업로드하기 전 데이터나 소프트웨어의 백업은 고객의 책임이며, 각자의 이미지를 저장하는 것 역시 고객의 책임입니다.

고객 사양, 수출 규정 준수 정보 또는 이미지 제출이 지연되면 Dell 이 이미징 서비스를 수행하고 고객이 지원 대상 제품을 수령하는 시기 또한 지연됩니다. 고객의 사양, 수출 규정 준수 또는 이미지가 Dell 에서 통보한 요구 일정 내에 고객으로부터 수신되지 않으면 주문이 취소될 수 있습니다.

이미징 서비스에 대한 추가적인 고객의 책임.

- Dell 이 이미징 서비스를 제공하기 위해 합리적으로 필요하다고 판단되는 정보, 데이터 및 내부 리소스에 접근하고 이를 이용할 수 있게 합니다.
- Dell 이 이미징 서비스를 수행하고 도메인 로그인을 활성화하는 데 필요한 로컬 관리자 권한을 제공합니다.
- 각 최종 사용자에 대해 이미징 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 로그온 ID, 비밀번호, 도메인 정보 및 개인 설정을 제공합니다.
- Dell 이 고객 자급 소프트웨어를 로드하는 과정에서 문제가 발생하는 경우, 고객이 해당 애플리케이션에 대한 적합한 지원 리소스로 연락하여 설치를 완료합니다.

고객이 추가 애플리케이션 설치를 구매할 경우, Dell 은 고객이 최대 3 개의 특정 소프트웨어 애플리케이션을 설치할 수 있도록 지원하거나 새로운 Dell 지원 시스템 설치에 맞추어 특정 운영 체제 설정을 수정할 수 있도록 지원합니다. 애플리케이션은 새로운 자산 배포 시 현장에서 설치합니다.

Dell 이미징 서비스에 포함되지 않는 사항

- ThinClient 디바이스에는 Add On for Imaging Services 를 사용할 수 없습니다.

Dell 프로비저닝 서비스에 대한 추가 기능

고객이 시스템 관리 파일을 미리 로드할 수 있도록 합니다. Workspace ONE 으로 관리하는 경우 Dell 공장에서 미리 로드하여 사무실 프로비저닝 시간을 절약할 수 있습니다.

서비스 개요

Dell 프로비저닝은 Dell 표준 인라인 공장 프로세스에서 타사 프로비저닝 소프트웨어 에이전트 업무 및 고객이 제공한 콘텐츠 설치에 필요한 프로비저닝 패키지 제출을 통해 고객의 완벽한 Windows™ 10 OS[또는 해당하는 Windows™ 10 OS 이상 버전] 구성을 지원합니다. 타사 프로비저닝 소프트웨어는 애플리케이션, 업데이트, 정책을 단일 PPKG(프로비저닝 패키지)로 내보내는 데 사용하는 방법을 통해 자산을 자동 등록할 수 있는 역량과 최종 사용자 다운타임을 최소화해주며 최종 사용자의 위치로부터 대용량 데이터 트래픽의 필요성을 제거해주는 인라인 공장 기반 프로비저닝 프로세스에 필요한 부품을 고객에게 제공합니다.

이를 통해 시스템을 고객 최종 사용자에게 바로 배송하고 고객의 타사 소프트웨어 테넌트에 해당 장치를 자동 등록하여 시스템을 고객의 환경에서 프로비저닝할 수 있습니다.

Dell ProDeploy 서비스 프로세스에서는 고객 프로비저닝 패키지 파일을 검증 및 테스트하고 제조 프로세스 내에서 이를 로드하므로 고객의 지원되는 Dell 시스템 제조 중에 고객의 콘텐츠 배포를 적용할 수 있습니다.

서비스 절차 및 Dell 의 책임

Dell 프로비저닝을 포함하는 각 ProDeploy 서비스 프로젝트의 프로세스는 다음과 같습니다.

프로젝트 착수

- 업무 관리자는 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 Dell TechDirect 포털을 사용하여 문서화하고 캡처합니다.
- 고객이 Dell TechDirect 포털에서의 승인을 통해 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.
- 고객은 Dell 에 프로비저닝 패키지를 제출한 국가 밖으로 자신이 제출한 프로비저닝 패키지를 Dell 이 수출할 수 있음을 인증하는 수출 규정준수 양식을 검토 및 승인한 후 Dell 에 반환합니다. 최초 ProDeploy 프로젝트 설정 시에는 수출 허가서가 필요합니다.
- 고객은 Dell 에게 프로비저닝 패키지를 제공합니다. 프로비저닝 패키지는 Dell TechDirect 포털의 파일 전송 애플리케이션을 거쳐 Dell 에 제출됩니다.

프로젝트 개발

- 해당되는 경우, ProDeploy 서비스 엔지니어는 공장에서 고객이 선택한 Windows 10 OS 옵션을 탑재한 고객의 프로비저닝 패키지를 로드하고(상기 명시) 그 외 고객이 요청한 ProDeploy 서비스 사용자 지정을 설정할 수 있도록 ProDeploy 프로젝트를 개발합니다.
- Dell 제조 프로세스 내에서 프로비저닝 패키지를 검증 및 테스트하여 초기 제조 시스템을 구축하는 중에 고객의 프로비저닝 패키지가 제대로 로드되도록 합니다.

프로젝트 완료

- 제조 공장 프로세스에서는 Dell 에 공급된 대로 고객의 프로비저닝 패키지를 설치합니다.
- 주문 완수 시 프로젝트를 종료합니다.

고객의 책임

각 프로비저닝 패키지를 Dell 에 제출하기 전에 고객은 다음을 수행합니다.

- 해당 프로비저닝 패키지 및 그 외 프로비저닝 패키지 개발 및 제출과 관련하여 사용된 모든 고객 데이터 또는 프로그램 사본을 보유합니다. Dell 은 프로비저닝 패키지나 지원되는 하드웨어 플랫폼의 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 타사 프로비저닝 콘솔을 활용하여 프로비저닝 패키지가 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다. Dell 은 타사 프로비저닝 콘솔의 가용성 또는 성능에 대해 책임을 지지 않으며, 타사 프로비저닝 콘솔과 관련해 타사 프로비저닝 소프트웨어 판매업체와는 다른 약관이 고객의 의무 및 권리에 적용됩니다.
- 각 프로비저닝 패키지에 모든 필요 애플리케이션과 정책이 포함되어 있는지 확인합니다
- 프로비저닝 패키지에 개인 식별 정보가 포함되지 않도록 합니다.
- 해당되는 경우, 기술 사양서를 작성 및 승인하고 Dell 에 반환하여 정확성을 검증하고 요구 사항을 확인합니다.
- 고객이 해당 타사 프로비저닝 소프트웨어 판매업체로부터 관련 서비스 및 타사 프로비저닝 콘솔 및 소프트웨어 액세스 및 이용에 필요한 적합한 라이선스를 보유하고 있는지 확인합니다.
- 프로비저닝 패키지 내 모든 소프트웨어에 대해 라이선스 부여가 제대로 수행되었는지 확인합니다
- 콘솔이 자동 등록 시스템에 구성되어 있는지 확인합니다
- 고객은 Dell 에게 프로비저닝 패키지를 제공합니다. 파일 전송 애플리케이션을 통해 프로비저닝 패키지를 Dell 에게 제출합니다.

서비스 요구 사항

- 프로비저닝 패키지는 타사 프로비저닝 콘솔을 사용해 생성되어야 합니다. 이 프로세스에서 다른 툴은 활용할 수 없습니다.
- ProDeploy Dell 프로비저닝은 Dell 이 지정한 특정 타사 운영 체제에서만 이용 가능합니다. 지원 운영 체제 및 버전에서의 기능은 업무 관리자에게 확인하시기 바랍니다.
- 구매할 구성을 위해 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 프로비저닝 패키지를 검증해야 합니다. 고객이 지원되는 특정 하드웨어 플랫폼/구성을 보유하지 않은 경우, 고객은 해당 프로비저닝 패키지를 구축 및 테스트할 때 사용할 개발 시스템을 구매해야 합니다.

Dell 프로비저닝에 포함되지 않는 사항

- 프로비저닝 패키지에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- Dell 프로비저닝과 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- 프로비저닝 패키지 생성.
- 프로비저닝 패키지 생성에 대한 기술 지원 또는 문제 해결.
- 프로비저닝 패키지와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업
- ThinClient 디바이스에 대한 프로비저닝

첨부 B

ProDeploy 서비스

이미징

고객은 정적 이미징("이미징 서비스")으로 기존 운영 체제와 관련 소프트웨어 애플리케이션 및 설정 세트("이미지")를 Dell 에 제공할 수 있습니다. Dell 은 고객의 이미지를 지원 대상 제품에 로드합니다. 고객은 Dell 이 유지 관리한 Ready Image 를 적용하도록 선택할 수도 있습니다(선택 사항). Ready Image 는 고객이 선택한 Windows 10 버전[또는 해당하는 Windows 10 이상 버전]으로 구성되며, 주문한 시스템과 관련된 드라이버 및 패치도 적용할 수 있습니다. 버전 가용성은 최신 버전으로 제한되며 최신 보안 및 기능 업데이트를 통합하기 위해 시간이 지남에 따라 변경됩니다.

고객은 Dell TechDirect 포털의 Dell 이미징 사양 업로드 페이지에서 또는 Dell 이 요구하는 경우 특정 위치의 기술 사양 문서를 통해 고객의 사양을 제출하여 필요에 따라 수출 규정 준수 및 이미지 요건을 완료, 검증 및 확인합니다. 고객은 TechDirect 포털에서 고객이 제공해야 하는 Dell 이미지 사양 페이지를 탐색합니다.

- 고객 위치 정보 및
- 이미지 요건(예: OS 정보, 라이선스 정보 등)

Ready Image 적용을 선택하지 않은 고객의 경우

고객은 이 정보를 제공한 후 Dell TechDirect 포털을 통해 제공되는 파일 전송 애플리케이션에 액세스하여 고객 이미지를 제출합니다. 고객은 Microsoft 의 "배포 이미지 서비스 및 관리" 툴(DISM.exe)을 사용하여 WIM 파일 형식으로 이미지를 캡처해야 합니다. DISM 은 Microsoft 의 Windows 평가 및 배포 키트(Windows ADK)를 사용하여 다운로드할 수 있습니다. 또는 고객이 SCCM 또는 MDT 로 생성한 ISO 를 제출할 수도 있습니다. Dell 은 이미지 크기가 20 기가바이트 미만이라 가정합니다. 이미지 크기가 20 기가바이트보다 큰 경우 추가 또는 대체 서비스가 필요할 수 있으며 그에 따라 추가 비용이 발생합니다.

특정 기능에 액세스하기 위해 고객이 Dell ImageAssist 를 사용해 이미지를 생성해야 할 수도 있습니다. Dell 은 고객의 이미지를 지원 대상 제품에 로드합니다. 고객은 Dell ImageAssist 를 이용하여 지원 대상 제품에서 사용 가능한 단일 크로스 플랫폼 이미지를 만들 수 있습니다. 고객은 ImageAssist 툴에 액세스하여 고객 이미지를 캡처할 수 있습니다. 고객은 ImageAssist 에서 고객 이미지를 캡처한 후 Dell TechDirect 포털에서 제공되는 파일 전송 애플리케이션을 사용하여 이미지를 업로드합니다. Dell 은 이미지 크기가 20 기가바이트 미만이라 가정합니다. 이미지 크기가 20 기가바이트보다 큰 경우 추가 또는 대체 서비스가 필요할 수 있으며 그에 따라 추가 비용이 발생합니다.

고객은 각 이미지에 필요한 모든 드라이버가 포함되도록 하고, 지원 대상 제품에 디바이스 관리자 툴 내에 지원되지 않는 하드웨어가 없도록 합니다. 또한, 고객은 지원 대상 제품에서 고객의 필요성에 따라 이미지를 생성 및 테스트하고 올바로 작동하는지 확인합니다. Dell 은 일치하지 않는 애플리케이션 버전, 디바이스 관리자 충돌 또는 Dell 이 이미징 서비스를 수행한 후에 발생하는 보안 문제 등(이에 국한되지 않음) 고객의 소프트웨어 또는 다른 이미지 내용에 의해 발생하는 문제를 책임지지 않습니다. 이미징 서비스가 수행되기 전에 고객이 해결(이미지를 테스트 및 검증하는 등)하지 않는 이미징 서비스에 대한 성능 문제는 Dell 에서 배송하는 모든 지원 대상 제품에 그대로 나타날 수 있으며, 고객은 이러한 일치하지 않는 애플리케이션 버전, 디바이스 관리자 충돌 또는 다른 성능 문제를 포착하지 못하여 발생하는 문제를 시정하거나 이미지를 다시 만들거나 수리 또는 지원해야 하는 책임으로부터 Dell 을 면책합니다. 또한, Dell 은 고객 환경에서 고객 소프트웨어의 작동으로 인해 발생하는 어떠한 문제에 대해서도 책임을 지지 않습니다. 고객은 이러한 이미지의 사본 하나를 가지고 있어야 합니다.

고객은 이미징 서비스의 성격에 비추어 이미징 서비스를 제공하는 데 이용되는 이미지 업로더 툴 (해당되는 경우 ImageAssist 툴) 등의 이미징 툴이 "있는 그대로" 제공되며 Dell 은 고객의 이미지 또는 환경과의 호환성에 대해서도 보증을 하지 않는다는 점을 인정하고 이에 동의합니다. 이미지의 검증과 검사에 대한 모든 책임은 고객에게 있습니다. Dell 은 툴 사용 중 발생할 수 있는 업로드된 애플리케이션, 파일, 영상과 운영 체제(OS) 설정값의 손실을 포함하여 고객의 데이터 손실에 대하여 책임지지 않습니다. 툴로 업로드하기 전 데이터나 소프트웨어의 백업은 고객의 책임이며, 각자의 이미지를 저장하는 것 역시 고객의 책임입니다.

고객 사양, 수출 규정 준수 정보 또는 이미지 제출이 지연되면 Dell 이 이미징 서비스를 수행하고 고객이 지원 대상 제품을 수령하는 시기 또한 지연됩니다. 고객의 사양, 수출 규정 준수 또는 이미지가 Dell 에서 통보한 요구 일정 내에 고객으로부터 수신되지 않으면 주문이 취소될 수 있습니다.

이미징 서비스에 대한 추가적인 고객의 책임.

- Dell 이 이미징 서비스를 제공하기 위해 합리적으로 필요하다고 판단되는 정보, 데이터 및 내부 리소스에 접근하고 이를 이용할 수 있게 합니다.
- Dell 이 이미징 서비스를 수행하고 도메인 로그인을 활성화하는 데 필요한 로컬 관리자 권한을 제공합니다.
- 각 최종 사용자에 대해 이미징 서비스를 수행하는 데 필요한 모든 로그온 ID, 비밀번호, 도메인 정보 및 개인 설정을 제공합니다.
- Dell 이 고객 자급 소프트웨어를 로드하는 과정에서 문제가 발생하는 경우, 고객이 해당 애플리케이션에 대한 적합한 지원 리소스로 연락하여 설치를 완료합니다.

Workspace ONE 을 통한 프로비저닝

고객에게 시스템 관리 파일을 Dell 공장에서 사전 로드하여 사무실 프로비저닝 시간을 절약할 수 있는 역량을 제공합니다.

서비스 개요

Dell 프로비저닝은 Dell 표준 인라인 공장 프로세스에서 타사 프로비저닝 소프트웨어 에이전트 업무 및 고객이 제공한 콘텐츠 설치에 필요한 프로비저닝 패키지 제출을 통해 고객의 완벽한 Windows™ 10 OS[또는 해당하는 Windows™ 10 OS 이상 버전] 구성을 지원합니다. 타사 프로비저닝 소프트웨어는 애플리케이션, 업데이트, 정책을 단일 PPKG(프로비저닝 패키지)로 내보내는 데 사용하는 방법을 통해 자산을 자동 등록할 수 있는 역량과 최종 사용자 다운타임을 최소화해주며 최종 사용자의 위치로부터 대용량 데이터 트래픽의 필요성을 제거해주는 인라인 공장 기반 프로비저닝 프로세스에 필요한 부품을 고객에게 제공합니다.

이를 통해 시스템을 고객 최종 사용자에게 바로 배송하고 고객의 타사 소프트웨어 테넌트에 해당 장치를 자동 등록하여 시스템을 고객의 환경에서 프로비저닝할 수 있습니다.

Dell ProDeploy 프로세스에서는 고객 프로비저닝 패키지 파일을 검증 및 테스트하고 제조 프로세스 내에서 이를 로드하므로 고객의 지원되는 Dell 시스템 제조 중에 고객의 콘텐츠 배포를 적용할 수 있습니다.

서비스 절차 및 Dell 의 책임

프로비저닝을 포함하는 각 ProDeploy 프로젝트의 프로세스는 다음과 같습니다.

프로젝트 착수

- ProDeploy 업무 관리자는 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 Dell TechDirect 포털을 사용하여 문서화하고 캡처합니다.
- 고객이 Dell TechDirect 포털에서 정확성과 요구 사항을 검증하고 프로젝트를 승인하여 확인합니다.
- 고객은 Dell 에 프로비저닝 패키지를 제출한 국가 밖으로 자신이 제출한 프로비저닝 패키지를 Dell 이 수출할 수 있음을 인증하는 수출 규정준수 양식을 검토 및 승인한 후 Dell 에 반환합니다. 최초 ProDeploy 프로젝트 설정 시에는 수출 허가서가 필요합니다.
- 고객은 Dell 에게 프로비저닝 패키지를 제공합니다. 파일 전송 애플리케이션을 통해 프로비저닝 패키지를 Dell 에게 제출합니다.

프로젝트 개발

- 해당되는 경우, ProDeploy 엔지니어는 공장에서 고객이 선택한 Windows Pro OS 옵션을 탑재한 고객의 프로비저닝 패키지를 로드하고(상기 명시) 그 외 고객이 요청한 CS 사용자 지정을 설정할 수 있도록 ProDeploy 프로젝트를 개발합니다.
- Dell 제조 프로세스 내에서 프로비저닝 패키지를 검증 및 테스트하여 초기 제조 시스템을 구축하는 중에 고객의 프로비저닝 패키지가 제대로 로드되도록 합니다.

프로젝트 완료

- 제조 공장 프로세스에서는 Dell 에 공급된 대로 고객의 프로비저닝 패키지를 설치합니다.
- 주문 완수 시 프로젝트를 종료합니다.

고객의 책임

각 프로비저닝 패키지를 Dell 에 제출하기 전에 고객은 다음을 수행합니다.

- 해당 프로비저닝 패키지 및 그 외 프로비저닝 패키지 개발 및 제출과 관련하여 사용된 모든 고객 데이터 또는 프로그램 사본을 보유합니다. Dell 은 프로비저닝 패키지나 지원되는 하드웨어 플랫폼의 데이터 또는 프로그램의 손실 또는 복구에 대해 책임을 지지 않습니다.
- 타사 프로비저닝 콘솔을 활용하여 프로비저닝 패키지가 구매할 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 고객의 요구에 따라 작동하는지 생성, 테스트 및 확인합니다. Dell 은 타사 프로비저닝 콘솔의 가용성 또는 성능에 대해 책임을 지지 않으며, 타사 프로비저닝 콘솔과 관련해 타사 프로비저닝 소프트웨어 판매업체와는 다른 약관이 고객의 의무 및 권리에 적용됩니다.
- 각 프로비저닝 패키지에 모든 필요 애플리케이션과 정책이 포함되어 있는지 확인합니다
- 프로비저닝 패키지에 개인 식별 정보가 포함되지 않도록 합니다.
- 해당되는 경우, Dell TechDirect 포털에서 프로젝트를 승인함으로써 완료 후 정확도를 검증하고 요구사항을 확인합니다.
- 고객이 해당 타사 프로비저닝 소프트웨어 판매업체로부터 관련 서비스 및 타사 프로비저닝 콘솔 및 소프트웨어 액세스 및 이용에 필요한 적합한 라이선스를 보유하고 있는지 확인합니다.
- 프로비저닝 패키지 내 모든 소프트웨어에 대해 라이선스 부여가 제대로 수행되었는지 확인합니다
- 콘솔이 자동 등록 시스템에 구성되어 있는지 확인합니다
- 고객은 Dell 에게 프로비저닝 패키지를 제공합니다. 파일 전송 애플리케이션을 통해 프로비저닝 패키지를 Dell 에게 제출합니다.

서비스 요구 사항

- 프로비저닝 패키지는 타사 프로비저닝 콘솔을 사용해 생성되어야 합니다. 이 프로세스에서 다른 툴은 활용할 수 없습니다.
- Dell 프로비저닝은 Dell 이 지정한 특정 타사 운영 체제에서만 이용 가능합니다. 지원 운영 체제 및 버전에서의 기능은 업무 관리자에게 확인하시기 바랍니다.
- 구매할 구성을 위해 지원되는 하드웨어 플랫폼에서 프로비저닝 패키지를 검증해야 합니다. 고객이 지원되는 특정 하드웨어 플랫폼/구성을 보유하지 않은 경우, 고객은 해당 프로비저닝 패키지를 구축 및 테스트할 때 사용할 개발 시스템을 구매해야 합니다.

Dell 프로비저닝에 포함되지 않는 사항

- 프로비저닝 패키지에 포함된 타사 소프트웨어, 운영 체제 또는 기타 요소의 프로비저닝 또는 라이선스 부여
- 구성 서비스 프로비저닝과 관련이 없는 하드웨어 또는 소프트웨어의 물리적 설치.
- 프로비저닝 패키지 생성.
- 프로비저닝 패키지 생성에 대한 기술 지원 또는 문제 해결.
- 프로비저닝 패키지와의 호환을 위한 고객별 애플리케이션 또는 하드웨어 테스트.
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.

원격 설치

이 서비스 옵션("원격 설치 서비스")은 새로운 Dell 지원 대상 제품의 원격 설치와 해당되는 경우 본 서비스 설명서에 보다 구체적으로 명시된 기존 로컬 컴퓨터의 폐기에 대한 지침을 제공합니다.

원격 설치 서비스 기능

배포 계획

배포 계획에는 해당되는 경우 다음이 포함됩니다.

- 최종 사용자 준비도
- 최종 사용자 배포 계획
- 지원 대상 제품을 원격으로 구성 및 설치하기 위한 지침
- 기존 디바이스 폐기에 대한 지침

배포 계획은 지원 대상 제품을 일정대로 설치하기 전에 Dell과 고객 간에 공동으로 작성됩니다. 고객은 서비스 시작 전에 계획을 확정하기 위해 계획상의 충돌이 있으면 이를 즉시 Dell에 통지합니다. 본 서비스는 고객이 본 서비스 설명서의 모든 약관을 준수한다는 전제 하에, 배포 계획 논의와 기타 배포 전 작업을 마무리할 때 고객과 Dell이 상호 합의한 사항에 따라 24x7로 이용할 수 있습니다.

Dell 의 책임

- Dell 은 최종 사용자에게 배포 일정을 구체화하기 위해 예약 날짜 및 시간을 선택하도록 요청합니다.
- Dell 은 배포 계획에 따라 최종 사용자의 예정된 배포에 대한 이메일 알림을 보냅니다.
- Dell 은 최종 사용자의 일정 재조정 요청에 따라 설치 예약 날짜 및 시간을 포함하여 각 최종 사용자에 대한 일정을 업데이트합니다.
- Dell 은 예약된 원격 배포 이벤트를 충족하기 위해 원격 기술 지원 담당자와 협의합니다.
- Dell 은 필요에 따라 예약을 확인하지 않은 최종 사용자 목록을 고객이 지정한 담당자에게 제공합니다.

고객의 책임

- 고객은 배포 일정과 관련하여 지정 연락처의 역할을 할 수 있는 연락처를 하나 이상 제공해야 합니다.
- 고객은 Dell 이 요구하는 형식으로 최종 사용자의 연락처 정보(이름, 전화 번호 및 이메일 주소를 포함하되 반드시 이에 국한되지는 않음)를 제공해야 합니다.
- 고객은 최종 사용자에게 Dell 에서 설치 일정을 잡기 전에 배포 일정과 관련하여 Dell 담당자가 연락을 취할 것임을 알려야 합니다.
- 고객은 이메일 차단 필터가 없는 최종 사용자와 통신할 수 있는 기능을 Dell 에 제공해야 합니다.
- 고객이 지정한 리드가 일정 재조정 요청을 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.
- 배포 및 최종 사용자 일정이 확정된 후 예약된 최종 사용자와 연락이 닿지 않는 경우 해당 최종 사용자를 찾거나 대체 최종 사용자를 파악할 책임은 고객에게 있습니다.

추가 조항

- 최종 사용자 일정은 예약된 배포 시작일 2 일(영업일 기준) 전에 확정된 것으로 간주됩니다.
- 예약 날짜로부터 24 시간 이내에 요청한 일정 재조정에 대해 Dell 에서 해당 변경을 배포 계획에 받아들일 수 없는 경우 변경 관리에 따라 추가 비용이 부과될 수 있습니다.
- 예약된 설치 시간에 연락이 닿지 않는 최종 사용자에 대해서는 추가 비용이 부과될 수 있습니다.
- 고객은 최종 사용자 우선 순위 지정을 요청할 수 있습니다.
- Dell 은 고객에게 알림을 보내 일정을 조정할 수 있는 권리를 보유합니다.

- 고객은 최종 사용자 일정을 직접 완료하고 관리하도록 선택할 경우, Dell 의 동의에 따라 일정의 작성, 변경 관리, 커뮤니케이션 및 최종 사용자 규정 준수에 대해 전적으로 책임집니다. Dell 에서 일정을 검토하고 승인해야 합니다.

원격 배포 이벤트에 대한 Dell 의 책임

지원 대상 제품에 필요한 단계를 완료하는 데 있어서 필요에 따라 지침을 제공하고 최종 사용자를 원격으로 지원합니다. Dell 은 최종 사용자에게 다음 방법에 대한 지침을 제공합니다.

- 배송 상자에서 새 지원 대상 제품을 꺼내고 구성 요소 손상 여부를 검사합니다.
- 지원 대상 제품의 구성 요소와 주변 기기(예: 키보드, 전원 공급장치, 마우스)를 정리합니다.
- 고객이 제공하고 고객이 인증한 네트워크 패치 케이블을 새 지원 대상 제품에 연결합니다.
- 모든 전원 코드를 콘센트에 연결합니다.
- 네트워크 패치 케이블을 고객이 인증한 기존 네트워크 잭에 연결합니다.
- 새 지원 대상 제품을 부팅하고 고객의 네트워크 연결 장치에 대한 무선 또는 물리적 연결을 통해 네트워크 연결을 확인합니다.
- 무선 또는 물리적 네트워크 연결 설정
- 지원 대상 제품 또는 지원 대상 제품의 도킹 스테이션에 외부 주변 기기를 물리적으로 연결하고 설정합니다.

원격 배포 단계 수행

- 고객이 제공하는 사용자 ID 와 비밀번호 또는 고객이 제공하는 연결 지침을 사용하여 새 지원 대상 제품에 로그온합니다.
- 원격 설치를 시작할 수 있는 원격 연결을 설정합니다.
- Windows 기본 인터페이스에서 기본 도메인에 가입합니다.
- 요청 시, Active Directory 내의 기본 컴퓨터 컨테이너에 컴퓨터를 가입시킬 수 있습니다.
- 해당되는 경우 IP 주소를 구성합니다.
- 네트워크 프린터를 각각의 새 지원 대상 제품에 매핑합니다.
- Dell 은 필요한 경우 고객이 제공하는 드라이버를 로드하며 테스트 페이지를 인쇄하거나 합의된 간단한 기능 테스트를 수행합니다. 지원 대상 제품이나 해당 제품의 도킹 스테이션에 두 개의 모니터를 연결하는 것을 예로 들 수 있습니다.
- 기존 디바이스에서 새 디바이스로 설정을 마이그레이션합니다.
- 배포 계획의 일부로 정의된 대로 원격 승인 테스트를 수행합니다.

해당되는 경우 기존 디바이스의 설치 제거 및 폐기와 관련하여 고객이 제공한 단계를 완료하는 데 있어서 지침을 제공하고 최종 사용자를 지원합니다.

서비스 요구 사항

본 서비스를 완료하기 위한 요건은 다음과 같습니다.

- 디바이스 설치 위치에 안정적인 고속 인터넷 연결
- 최종 사용자가 원격 연결 수락

고객의 책임

고객의 단독 책임은 다음과 같습니다.

- Dell 과 협력하여 서비스에 필요한 모든 리소스의 세부 일정 정보를 생성하거나 제공합니다.
- 필요한 경우 각 고객 사이트에 대한 사이트 코디네이터를 선정합니다.
- 서비스에 필요한 작업 지침 및 기술 데이터를 제공합니다.
- 원격 배포 전에(필요한 경우 디바이스를 도메인에 가입시키기 전에) AD 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 개체를 생성해서 예약된 배포 날짜 전에 도메인 가입을 활성화합니다.
- 컴퓨터를 Activity Directory 의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한이 있는 원격 기술 지원 담당자가 사용할 도메인 계정 자격 증명을 제공합니다.
- 서비스를 제공하기 위해 필요에 따라 인터넷 및 네트워크에 대한 액세스를 제공합니다.
- 배포 완료 시 서비스 승인을 제공합니다.
- 서비스 수행에 필요한 현장 관리 권한을 Dell 에 제공합니다.
- 기존 시스템은 해당 시스템에서 수행할 서비스에서 이용 가능하고 완벽하게 작동할 수 있어야 합니다.

추가 약관

- Dell 은 배포 파일럿에게 작업 지침을 검증하고 잠재적인 문제를 식별할 것을 강력히 권장합니다.
- 고객은 표준 지침을 맞춤 구성하거나 자신이 수행하고자 하는 원격 작업을 정의하는 일련의 자체 지침을 제공할 수 있습니다. 맞춤 구성된 지침 및 해당 작업은 디바이스당 45 분의 원격 시간으로 제한됩니다. Dell 은 이러한 작업을 완료하는 데 소요되는 예상 시간을 배포가 시작되기 전과 배포가 진행되는 동안 산정합니다. 원격 작업을 수행하는 데 소요되는 시간이 45 분 제한을 초과하는 것으로 파악되는 경우 Dell 은 고객과 협력하여 원격 시간이 45 분 미만이 되도록 지침을 수정하거나 변경 관리 프로세스를 통해 추가 시간에 대한 추가 비용을 부과합니다.
- 고객 또는 최종 사용자가 본 서비스 설명서를 준수하지 않아 디바이스의 원격 설치가 실패할 경우 Dell 은 해당 디바이스에 대한 원격 설치 서비스를 제공할 책임이 없습니다.
- 일정 재조정 또는 취소. 본 서비스의 일정이 정해진 이후 이를 변경하려면 정해진 날짜에서 적어도 팔(2) 일 전에 변경해야 합니다. 고객이 예약된 날로부터 칠(1) 일 이내에 이 서비스 일정을 재조정하거나 취소하는 경우 일정 재조정 또는 취소 비용이 발생할 수 있습니다. 고객은 모든 일정

재조정 수수료에 대해 별도의 인보이스를 수락하는 데 동의합니다. 고객은 서비스 개시일에서 적어도 팔(2) 일 전에 서비스 일정 재조정이 확인됨에 동의합니다. 추가 비용은 변경 관리 프로세스를 통해 부과됩니다.

서비스 제외 사항

- Data Migration Services
- 소프트웨어 설치 및 설정 서비스
- Dell 담당자가 현장에 있어야 하는 모든 작업
- 위치 또는 기타 물류 서비스 유형 간 시스템 운반
- 기존 장치의 오프사이트 제거 및/또는 재활용
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위에 가입하지 않으면, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트를 제공하거나 실행하지 않음
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류를 해결하지 않음
- Active Directory 를 설정하거나 구성하지 않음
- 3 개 이상의 모니터 원격 설치
- 모니터 암에 모니터 원격 설치 및/또는 모니터 암 원격 설치
- 툴을 사용하거나 여러 명의 기술 지원 담당자가 동시에 작업해야 하는 하드웨어 표면 마운팅이나 주변 기기 마운팅
- 전화를 최종 사용자 기본 연락 수단으로 사용. 전화는 Dell 의 판단에 따라 특정 최종 사용자에 대한 연락처로 사용할 수 있음
- 원격으로 리소스 일정 수립. 설치 기술 지원 담당자는 일정을 유지하거나 업데이트할 책임이 없음
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

현장 설치

이 서비스 옵션은 본 서비스 설명서에 보다 구체적으로 명시된 새로운 Dell 지원 대상 제품의 현장 설치 및 기존 로컬 컴퓨터 제거("현장 Installation Services")를 위해 제공됩니다.

사이트 설문조사

고객 배포 사이트별로 중요 사이트 및 일정 정보를 수집하고 이러한 중요 세부 정보를 현장 서비스가 시작되기 전에 Dell에 제공할 책임은 전적으로 고객에게 있습니다. Dell은 배포 계획의 일부로 공급업체에 정보를 제공합니다.

배포 계획 및 일정

배포 계획에는 해당되는 경우 다음이 포함됩니다.

- 현장 조사 및 준비
- 배포 일정
- 지원 대상 제품을 현장에서 구성 및 설치하기 위한 작업 지침

배포 일정은 지원 대상 제품을 일정대로 설치하기 전에 고객이 최종 사용자에게 전달합니다. 고객은 예정된 설치 날짜 이전에 일정을 확정하기 위해 일정상의 충돌이 있으면 이를 즉시 Dell에 통지합니다. 본 서비스는 고객이 본 서비스 설명서의 모든 조항을 준수한다는 전제 하에, 배포 일정 논의와 기타 배포 전 작업을 마무리할 때 고객과 Dell이 상호 합의한 사항에 따라 24x7로 이용할 수 있습니다.

현장 Installation Services 기능

지원 대상 제품 설치: CPU 장치(데스크탑 및 노트북) 및 모니터

- 배송 상자에서 새 지원 대상 제품을 꺼내고 구성 요소 손상 여부를 검사합니다.
- 새 장비를 중앙 위치에서 최종 사용자 데스크가 있는 곳으로 옮깁니다.
- 배포를 위해 지원 대상 제품의 구성 요소와 주변 기기(예: 키보드, 전원 공급장치, 마우스)를 정리합니다.
- 고객이 제공하고 고객이 인증한 네트워크 패치 케이블을 새 지원 대상 제품에 연결합니다.
- 모든 전원 코드를 콘센트에 연결합니다.
- 네트워크 패치 케이블을 고객이 인증한 기존 네트워크 잭에 연결합니다.
- 새 지원 대상 제품을 부팅하고 고객의 네트워크 연결 장치에 대한 네트워크 연결을 확인합니다.
- Windows 기본 인터페이스에서 기본 도메인에 가입합니다.
- 요청 시, Active Directory 내의 기본 컴퓨터 컨테이너에 컴퓨터를 가입시킬 수 있습니다.
- 고객이 제공하는 사용자 ID 와 비밀번호를 사용하여 새 지원 대상 제품에 로그온합니다.
- 해당되는 경우 IP 주소를 구성합니다.
- 네트워크 프린터를 각각의 새 지원 대상 제품에 매핑합니다.
- 지원 대상 제품 또는 지원 대상 제품의 도킹 스테이션에 외부 주변 기기를 물리적으로 연결하고 설정합니다. Dell 은 필요한 경우 고객이 제공하는 드라이버를 로드하며 테스트 페이지를 인쇄하거나 합의된 간단한 기능 테스트를 수행합니다. 지원 대상 제품이나 해당 제품의 도킹 스테이션에 두 개의 모니터를 연결하는 것을 예로 들 수 있습니다.

기존 디바이스(CPU 및 모니터)의 설치 제거

- 지원 대상 제품으로 대체되는 고객 시스템("기존 디바이스")의 하드웨어 구성 요소, 네트워크 케이블 및 전원 코드를 분리합니다.
- 새 지원 대상 제품에 포함된 포장재 또는 고객이 제공하는 다른 포장재를 사용하여 기존 디바이스 구성 요소를 상자에 넣습니다.
- 기존 디바이스를 고객이 지정한 배포 건물 내 현장 보관 장소로 옮깁니다.
- 모든 상자, 포장재 및 쓰레기를 배포 서비스가 제공되는 건물 내 폐기 장소로 옮기고 설치 장소를 청소하여 원래 상태로 되돌려 놓습니다.

서비스 요구 사항

본 서비스를 완료하기 위한 요건은 다음과 같습니다.

- 주문한 모든 시스템에 대한 일정은 단일 이벤트로 처리합니다. 일반적으로 10 개 이하의 주문은 같은 날, 같은 시간에 예약됩니다.
- 여러 대의 디바이스를 설치하는 경우 기술 지원 담당자는 가급적 여러 대의 디바이스를 동시에 설치합니다.
- 현장 설치 범위는 차량으로 쉽게 접근 가능하고 특수 툴 또는 장비를 사용하지 않아도 되는 장소로 제한됩니다.
- 기존 시스템을 설치 제거하려면 새 클라이언트를 동시에 설치해야 합니다.
- 새 지원 대상 제품은 설치될 건물 내에 위치합니다.

서비스 제외 사항

- Data Migration Services
- 소비자 거주지 설치
- 소프트웨어 설치 및 설정 서비스
- 위치 또는 기타 물류 서비스 유형 간 시스템 운반
- 기존 장치의 오프사이트 제거 및/또는 재활용
- Active Directory 내에 특정 조직 구성 단위에 가입하지 않으면, 컴퓨터는 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입됨
- 도메인 가입을 위한 사용자 지정 스크립트를 제공하거나 실행하지 않음
- 기본 Windows 도메인 가입 절차에서 발생하는 오류를 해결하지 않음
- Active Directory 를 설정하거나 구성하지 않음
- 2 개 이상의 모니터 설치
- 모니터 암에 모니터 설치 및/또는 모니터 암 설치

- 툴을 사용하거나 여러 명의 기술 지원 담당자가 동시에 작업해야 하는 하드웨어 표면 마운팅이나 주변 기기 마운팅
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

고객의 책임

고객의 단독 책임은 다음과 같습니다.

- 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 조사를 통해 서비스에 필요한 기술 데이터를 제공합니다.
- 기술 담당자를 포함하여 현장 설치 기간 동안 필요한 모든 고객 리소스를 확보합니다.
- 예정된 서비스를 시작하기 전에 시스템, 외부 주변 기기, 전원 및 네트워크 연결에 대한 액세스를 포함하여 현장 설치를 위해 모든 작업 영역과 최종 사용자 데스크를 준비합니다.
- 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전에(필요한 경우 디바이스를 도메인에 가입시키기 전에) AD 내부에 도메인 계정과 컴퓨터 개체를 생성해서 예약된 배포 날짜 전에 도메인 가입을 활성화합니다.
- 현장 기술 지원 담당자가 컴퓨터를 Activity Directory 의 기본 컴퓨터 컨테이너에 가입시키는 데 필요한 권한에 적용되는 도메인 계정 자격 증명을 제공합니다.
- 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.

추가 약관

- 고객은 표준 지침을 맞춤 구성하거나 자신이 수행하고자 하는 현장 작업을 정의하는 일련의 자체 지침을 제공할 수 있습니다. 맞춤 구성된 지침 및 해당 작업은 디바이스당 45 분의 데스크 측 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 미만이 되도록 지침을 수정하거나 변경 관리 프로세스를 통해 추가 시간에 대한 추가 비용을 부과합니다.

- 고객이 원인을 제공하여 기술 지원 담당자가 현장에 도착하기 전 또는 현장에 있는 동안 현장 Installation Services 를 수행하지 못하게 되는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 현장 기술 지원 담당자에게 추가 작업을 직접 요청하는 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다.
- 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.
- Dell 현장 기술 지원 담당자는 COI(Confidentiality of Insurance) 또는 MOI(Memorandum of Insurance)를 보유합니다.
- 500 개가 넘는 고유 주소로 배포가 구성되므로, Dell 은 현장 기술 지원 담당자 이용을 대체할 솔루션을 제안하거나 변경 관리 프로세스를 통해 추가 요금을 부과할 수 있는 권리를 보유합니다.
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.

애플리케이션 설치용 애드온

고객이 추가 애플리케이션 설치를 구매할 경우, Dell 은 고객이 최대 3 개의 특정 소프트웨어 애플리케이션을 설치할 수 있도록 지원하거나 새로운 Dell 지원 시스템 설치에 맞추어 특정 운영 체제 설정을 수정할 수 있도록 지원합니다. 애플리케이션은 새로운 자산 배포 시 현장에서 설치합니다.

프로젝트 착수

해당되는 경우 Dell 은 고객과 협력하여 고객의 기술 요구 사항을 TechDirect 포털에 기록하고 파악합니다. 해당되는 경우, 고객이 TechDirect 포털에서 사양을 검토 및 승인함으로써 정확도를 검증하고 요구 사항을 확인합니다.

프로젝트 완료

클라이언트 애플리케이션은 고객이 제공한 수동 스크립트, USB 또는 CD/DVD 를 사용하여 설치합니다.

고객 기술 요구 사항에 맞추어 소프트웨어를 설치하는 데 3 번 실패할 경우 완료합니다.

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.
- 해당되는 경우, TechDirect 포털에서 검토 및 승인함으로써 정확도를 검증하고 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 설치 시 필요할 경우 고객 네트워크를 사용하여 서비스를 제공합니다.
- 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 5.0 이상으로 인터넷에 연결할 수 있어야 합니다.
- 네트워크 인프라스트럭처가 모든 고객 사이트에서 안정적이어야 합니다.

서비스 제한사항

데스크탑/노트북 운영 체제가 Microsoft XP, Vista, Windows 7, Window 8 또는 Windows 10[또는 해당하는 Windows 10 이상 버전]이어야 합니다.

운영 체제를 미리 로드하거나 설치해야 합니다.

Dell 은 설치 과정 및 설치 도중에 발생하는 오류에 대해 책임지지 않습니다.

ProDeploy 또는 ProDeploy Plus 와 함께 구매해야 합니다.

애플리케이션은 현장 설치 서비스와 함께 제공해야 하며, 사용하지 않은 애플리케이션 설치는 공제, 환불 또는 양도되지 않습니다.

ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.

설치 패키징 제거를 위한 애드온 옵션

고객이 오프사이트 패키징 제거 추가 기능을 구매하는 경우 Dell 은 구축되는 시스템 및 주변 기기의 패키징 및 재료를 제거합니다. 대체되는 시스템("기존 시스템")의 제거는 포함되지 않습니다. 서비스는 현장 설치 서비스와 함께 제공되어야 합니다.

최종 사용자 일정 관리를 위한 추가 기능

고객이 최종 사용자 일정 관리 추가 기능을 구매한 경우 Dell 에서는 고객이 새 디바이스를 수령하는 개인(최종 사용자)과 설치 서비스를 수행하는 현장 기술 지원 담당자 사이를 조율할 수 있도록 지원합니다.

Dell 의 책임

- Dell 은 합의된 배포 계획을 토대로 일정이 정해진 설치 날짜 및 위치로 각 최종 사용자에 대한 일정을 구체화하여 합의된 배포 계획에 통합합니다.
- Dell 에서는 이메일을 통해 각 최종 사용자에게 예약된 요일/날짜를 통보하고 배포 계획에 따라 예정된 배포 작업에 대한 이메일 알림을 보냅니다.
- Dell 에서는 최종 사용자의 일정 재조정 요청에 따라 설치 예약 날짜 및 위치를 포함하여 각 최종 사용자에 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 배포 일정과 관련하여 지정 연락처의 역할을 할 수 있는 연락처를 하나 이상 제공해야 하며 가급적 사내 연락처가 좋습니다.
- 제공된 Excel 템플릿을 사용하여 최종 사용자의 연락처 정보(이름, 전화 번호 및 이메일 주소를 포함하되 이에 국한되지 않음)를 제공해야 합니다.
- 고객은 최종 사용자에게 Dell 에서 설치 일정을 잡기 전에 배포 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.
- 배포 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.

추가 조항

- 최종 사용자 일정은 예약된 날짜 8 일 전에 최종 확정된 것으로 간주됩니다.
- 예약 날짜로부터 7 일 이내에 요청한 일정 재조정에 대해 Dell 에서 해당 변경을 배포 계획에 받아들일 수 없는 경우 추가 비용이 부과될 수 있습니다.
- 예약 날짜로부터 5 일 이내에 요청한 일정 재조정은 받아들여지지 않을 수 있습니다.
- 예정된 설치 날짜에 연락이 닿지 않는 최종 사용자에 대해서는 추가 비용이 부과될 수 있습니다.
- 고객은 최종 사용자 우선 순위 지정을 요청할 수 있습니다.

- 일정이 확정된 후 재방문이 필요하거나 배포 계획에 변경이 발생하는 경우 고객에게 추가 비용이 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 사용자에 대한 연락처로 사용할 수 있음
- 현장에서 리소스 일정 수립. 설치 기술 지원 담당자는 일정을 유지하거나 업데이트할 책임이 없음
- 본 서비스 첨부서에 구체적으로 명시된 사항을 제외한 모든 작업

첨부 C

ProDeploy Plus 서비스

Connected Configuration

서비스 개요

Dell Connected Configuration 서비스를 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 Dell 의 책임

Connected Configuration 서비스는 본 서비스 설명서에 명시된 다른 지원 서비스와 함께 작동합니다. 고객의 구축 솔루션은 Dell Configuration Center 에서 호스팅되며 보안 터널을 통해 고객의 네트워크에 연결됩니다. 이 보안 연결은 고객 환경과 Dell/공급업체 운영 환경을 서로 연결하는 게이트웨이 형태로 제공되며 초당 최대 5 메가비트의 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 프로세스에서 구성되는 디바이스별로 자동화된 작업 시퀀스를 시작해서 완료하기 위한 처리 시간과 기술 지원 시간은 각기 4 시간과 10 분으로 제한됩니다. 주문 이행을 위해 필요한 용량은 범위 설정 프로세스에서 Dell 과의 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.

구축 솔루션은 고객의 실제 하드웨어 또는 가상 머신을 사용하여 구성할 수 있습니다. 물리적 하드웨어 솔루션을 사용할 경우 Dell Configuration Center 에 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 Dell 에 제출합니다. 이 VHD 는 Dell 이 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 Connected Configuration 서비스 범위에 포함되지 않습니다.

고객은 보안 연결과 Connected Configuration 서비스를 사용한 지원 대상 Dell 시스템의 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 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) Dell 은 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 컨트롤러(data controller)이자 데이터 익스포터(data exporter)이고 Dell은 서비스 수행에 있어 고객의 데이터 프로세서(data processor)라는 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 보안 법률 준수와 관련된 고객의 의무 위반 및 지원 대상 Dell 시스템 및 서비스 구매과 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 제외 사항

다음 작업은 서비스에서 제외됩니다.

- 고객을 대신하여 작업 순서, 이미지 또는 기타 고객 콘텐츠(″고객 콘텐츠″)를 Dell 에서 생성
- 고객 구축 솔루션 또는 고객 소프트웨어에 대한 Dell 의 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 Dell 의 서비스를 받게 됩니다.
- Data Migration Services
- 고객만을 위한 지적 재산의 개발
- 클라이언트 시스템 자산 데이터의 사전 프로비저닝
- 고객 구축 솔루션 문제 또는 오류 해결 및
- 본 서비스 설명서에 구체적으로 기술된 사항을 제외한 모든 작업
- ThinClient 디바이스에는 해당되지 않습니다.

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

고객의 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 Configuration 과 관련된 고객의 책임에서 요구하는 항목이나 작업을 고객이 제공 또는 수행하지 않을 경우 Dell 의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다.

고객 ″최종 사용자″가 제 3 자(예: 계약업체, 대리인, SI(System Integrator) 및/또는 채널 파트너)를 활용하는 경우, ″고객 파트너″는 고객 최종 사용자가 활용하는 제 3 자(″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 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 프로젝트 관리자를 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 Dell 과의 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 서비스의 제공 대상 지역 Dell Configuration Center 별로 구성된 구축 솔루션(고객 하드웨어 및/또는 고객 소프트웨어, 및/또는 모든 고객 콘텐츠 포함)을 1 개 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 Dell 의 서비스 이행 의무를 유예한다는 데 동의합니다.
- 고객은 고객 네트워크와 각 Dell Configuration Center 간에 보안 네트워크를 구현하고 유지 보수합니다. 보안 네트워크 연결은 최소한 Dell VPN 보안 요구 사항을 충족해야 합니다.
- 고객은 4 시간 내에 전체 프로세스가 완료되고, 클라이언트 시스템 구축을 초기화하고 완료하는 기술 지원 담당자의 작업이 10 분 이내에 완료될 수 있도록 PXE(Preboot Execution Environment) 구축 프로세스를 설정 및 관리할 책임이 있습니다.
  - 고객은 PXE 부팅 환경 설정 및 구매할 클라이언트 하드웨어 플랫폼을 사용한 유효성 검사에 대한 책임이 있습니다. 시스템에 네트워크 포트(RJ-45)가 없는 클라이언트 하드웨어 플랫폼은 USB-Type-C/Thunderbolt-to-Network 동글을 사용하여 PXE 를 검증해야 합니다. 구성 서비스 프로젝트 관리자를 사용하여 플랫폼/네트워크 어댑터 지원을 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 Configuration Center 에서 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.

- 고객 구축 솔루션의 가상 인스턴스를 제공하는 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 물리적 인프라스트럭처 자산(예: 서버, 방화벽/VPN 엔드포인트, 네트워크 스위치)을 제공한 고객은 각 자산 내에서 모든 펌웨어 및 하드웨어를 유지 보수합니다. Dell 은 필요에 따라 고객이 유지 보수 작업 또는 고장 수리 작업을 수행할 수 있도록 제공된 자산에 대한 액세스를 제공합니다. 또한 Dell 은 하드웨어 장애가 발생하거나 펌웨어 업데이트가 필요한 경우 고객을 위해 시스템을 재부팅할 수 있습니다. 어떠한 경우에도 해당 액세스에 대한 Dell 의 사전 서면 승인 및 허락 없이 고객의 타사 유지 보수 계약에 따라 고객 또는 타사가 Dell 의 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 4U 의 랙 공간 사용 가능
- 서비스 제공 중에 배포 사양을 고객이 변경할 경우 Dell 의 서비스 이행이 지연되거나 어려울 수 있습니다. 구축 사양을 변경하려는 경우 고객은 Dell 프로젝트 관리자에게 알리고 추가적인 주문 이행을 위한 시간을 배정해야 하며 서비스의 중단을 최소화해야 합니다.

데이터 마이그레이션

서비스 개요

이 서비스 옵션은 최대 100 기가바이트(GB)의 데이터를 기존 로컬 컴퓨터에서 본 서비스 설명서에 보다 구체적으로 명시된 새로운 Dell 지원 대상 제품으로 현장에서 마이그레이션("데이터 마이그레이션" 또는 "Data Migration Services")하기 위해 제공됩니다. 본 서비스는 새 시스템 설치 프로세스에서 또한 이 프로세스와 조율하여 제공됩니다.

Data Migration Services 기능

- 현장 조사 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 디바이스에서 새 지원 대상 제품으로 직접
  - 고객 네트워크를 통해 기존 디바이스에서 새 지원 대상 제품으로 직접

- 기존 디바이스에서 고객이 제공하는 저장 위치(파일 공유 또는 USB/외장 드라이브)로, 그런 다음 저장 위치에서 새 지원 대상 제품으로
- 마이그레이션이 완료되면 기술 지원 담당자가 마이그레이션의 무결성을 확인 및/또는 보고합니다.

서비스 요구 사항

- Data Migration Services 는 원격 또는 현장 설치 서비스와 함께 제공되어야 합니다.
- Data Migration Services 는 Dell 이 데이터 마이그레이션 툴과 Dell TechDirect 포털의 해당 리소스를 이용하여 이행됩니다.
- 마이그레이션 및 설치 서비스 일정은 동일한 프로젝트 범위 내에서 또한 가능한 경우 동일한 원격 또는 현장 Dell 담당자가 조율해야 합니다.
- 여러 디바이스를 설치하는 경우 현장 기술 지원 담당자는 여러 디바이스에서 데이터를 동시에 마이그레이션합니다.
- 데이터의 타겟 위치가 마이그레이션된 데이터 양에 충분한 크기입니다.
- 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 과다한 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

- 100GB 가 넘는 데이터 전송
- Dell 이 Dell 담당자의 서비스 이행 및 고객 의무 이행을 위해 지정하는 툴 이외의 툴을 사용한 데이터 마이그레이션
- 로컬 계정(도메인에 없는)의 사용자 프로필은 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 툴은 애플리케이션 또는 소프트웨어를 이동/복사하지 않습니다.*
- 네트워크 인프라스트럭처 구성 또는 문제 해결 관련 작업

- 본 첨부 C 의 Data Migration Services 기능에 대한 설명에 명시적으로 기술된 것 이외의 다른 작업

고객의 책임

고객의 책임은 다음과 같습니다.

- Dell 의 TechDirect 포털을 사용한 데이터 마이그레이션 요구 사항 구성
- 현장 Installation Services(첨부 B)의 고객 책임 준수
- 필요한 경우 데이터 전송을 위한 3.x USB/외부 미디어 제공
- Dell 이 요청하는 경우, 기술 지원 담당자에게 Dell 의 TechDirect 포털의 고객 프로젝트에서 사용 가능한 데이터 마이그레이션 툴 설치 프로그램에 대한 내부 액세스 권한 제공
- Dell 이 범위 및 일정에 따라 서비스를 공급하려면 중요 결정, 필수 정보 및 승인에 대한 고객의 시기적절한 응답이 필요합니다. 고객은 Dell 의 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 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 무상보증이 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 TechDirect 에 있는 고객 특정 데이터 마이그레이션 툴 설치 프로그램에 대한 액세스 권한을 제공합니다.

추가 약관

- 고객 데이터 전송을 위한 합당한 시도를 이행하지만 여러 번의 시도 후에 그리고 기술 지원 담당자의 통제 범위를 벗어나는 이유가 있는 경우 전송이 타당하지 않은 것으로 간주되어 서비스가 이행되지 않을 수 있습니다.
- 이러한 작업은 디바이스당 45 분의 추가 원격 또는 데스크 측 작업 시간(설치 작업을 포함해 총 90 분)으로 제한됩니다. Dell 은 이러한 작업을 완료하는 데 소요되는 예상 시간을 배포가 시작되기 전과 배포가 진행되는 동안 산정합니다. 원격 또는 현장 작업을 수행하는 데 소요되는 시간이 45 분

제한을 초과하는 것으로 파악되는 경우 Dell 에서는 고객과 협의하여 원격 또는 데스크 측 작업 시간이 45 분 미만이 되도록 지침을 수정합니다.

- 고객의 환경 또는 하드웨어에 전송 속도를 제한하고 기술 지원 담당자에게 필요한 시간을 연장하는 요소가 있는 것으로 판단되는 경우 Dell은 고객과 협력하여 이러한 문제를 완화하거나 변경 관리 프로세스를 통해 고객에게 추가 비용을 부과할 수 있습니다.
- 보안상의 이유로 Dell 은 고객 환경에 USB/외부 미디어를 제공하지 않습니다. 필요한 경우(데이터 마이그레이션 또는 DMT 설치 프로그램용) 고객이 USB/외부 미디어를 제공해야 합니다.
- 고객은 데이터가 유럽 연합(EU)을 포함하며 이에 국한되지 않는 각 국가별로 정의될 수 있다는 사실을 고려하여 기존 디바이스 또는 고객이 본 서비스의 범위에 포함되는 것으로 지정하는 고객 환경 내 다른 위치에 포함된 데이터의 데이터 컨트롤러이며 Dell 이 서비스 이행에 있어 고객의 데이터 프로세서라는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 지원 대상 제품 및 서비스를 구매하기 위한 고객 계약에 명시된 EU 모델 조항에 따라, 고객이 데이터 컨트롤러로서 각 국가의 관련 데이터 개인정보 법규를 준수해야 할 책임이 있으며 Dell 이 데이터 처리자로서 각 국가의 관련 데이터 개인정보 법규를 준수해야 할 책임이 있다는 사실을 인정하고 이에 동의합니다. 고객은 EU 모델 조항을 본 계약에 통합하는 것과 관련된 과실, 결함, 부족 또는 기타 문제를 인지하는 경우 즉시 Dell 에 해당 사실을 통지하며 관련 사안을 해결하기 위해 Dell 과 성실히 협력합니다.

교육 크레딧

Dell Education Services를 위한 교육 크레딧

일부 지원 대상 제품에 사용하기 위해서 ProDeploy Plus 서비스를 구매한 고객은 또한 Dell Education Services 교육 크레딧("교육 크레딧")도 받을 수 있습니다. 주문 양식에서 구매한 서비스에 ProDeploy Plus 교육 크레딧 SKU가 포함되어 있는지 그리고 서비스 구매에 따라 얼마의 교육 크레딧을 받았는지 확인하십시오. 교육 크레딧은 Dell 인증 교육, 전문 교육, 현장 교육 또는 온라인 과정을 포함한 Dell Education Services가 제공하는 과정을 구매할 수 있는 융통성 있는 방법입니다. 교육 크레딧으로 구매할 수 있는 과정 목록을 검토하려면 www.learndell.com을 방문하십시오. 교육 크레딧은 Dell 교육 서비스가 제공하는 교육에만 사용할 수 있습니다. 예를 들어, 교육 크레딧은 Dell Software 제품 및 서비스에 대한 교육에는 사용할 수 없습니다. 교육 크레딧은 구매한 국가에서만 사용할 수 있습니다.

교육 크레딧으로 Dell 교육 서비스 교육 과정을 구매할 수 있는 기간은 귀하의 서비스 구매 날짜로부터 12 개월입니다. 교육 크레딧을 사용해 구매한 모든 교육 과정은 Dell 의 이 서비스 판매를 명확하게 승인하는 별도의 마스터 서비스 계약을 Dell 과 체결하여 서명했거나 관련 법이 달리 요구하지 않는 한 주문 양식에 표시된 서비스 구매 날짜로부터 12 개월 내에 계획 및 이행되어야 합니다. 본 서비스의 판매를 명확하게 승인하는 Dell 과 별도로 체결하고 서명한 마스터 서비스 계약에 연체 중인 교육 크레딧에 대한 지불 요건이 있거나 관련 법에 따라 연체 중인 교육 크레딧 비용을 지불해야 할 경우 귀하는 i) 교육 없이 서비스를 구매하거나(별도의 SOW(Statement of Work) 또는 기타 문서가 필요할 수 있음), ii) 교육 크레딧에 해당하는

서비스를 추가 비용 없이 구매하거나, iii) 마스터 계약 약관 및/또는 관련 법에 따라 연체 중인 교육 크레딧 비용을 지불하도록 선택할 수 있습니다. 교육 크레딧이 발급되면 Dell 에서 교육 크레딧 월간 잔고 보고서와 교육 크레딧 만료 90 일 전 통지를 보내드립니다. 교육 크레딧 만료에 관한 의문 사항이 있으면 Dell 교육 서비스나 영업 담당자에게 문의하십시오. 발급된 교육 크레딧을 대가로 Dell 교육 서비스 강좌를 제공해야 하는 Dell 의 의무는 서비스를 구매한 날로부터 12 개월이 경과하면 구매한 교육 크레딧을 Dell 교육 서비스의 강좌를 구매하는 데 사용하지 않았더라도 구매한 것으로 간주됩니다. 교육 크레딧이 만료된 후에는 사용하지 않은 교육 크레딧을 환불해드리지 않습니다.

사용한 교육 크레딧에는 Dell 서비스 약관과 함께 제공되는 교육 서비스 설명서가 적용됩니다.

배포 후 30일 지원

ProDeploy Plus Installation Service의 일환으로 Dell은 고객과 공급업체에 모두 30일 지원 서비스를 제공합니다.

- 고객은 (이메일 또는 채팅을 통해) Dell 지원팀과 연락을 취하여 고객이 구매한 Dell 배포 솔루션에 대한 특정 관리, 구성 또는 설치 지원 요청과 관련된 도움을 얻을 수 있습니다.
- Dell은 고객 문제에 대한 원격 진단을 위해 고객 또는 공급업체와 협력합니다.
- Dell은 배포와 관련된 모든 문제에 대해 고객 및/또는 공급업체와 협력하여 문제 해결 계획을 개발하고 해당되는 경우 경우 구현을 지원합니다.
- 이러한 서비스는 고객이 받을 수 있는 다른 보증 또는 지원과 별도로 제공됩니다. 가능한 다른 보증에 대한 자세한 내용은 주문 양식을 참조하십시오.