

서비스 브리프

ProDeploy Plus for PowerProtect Data Domain with High Availability

본 서비스는 Dell ProDeploy Enterprise Suite("ProDeploy Suite")의 일부로서 다수의 계층인 Basic Deployment, ProDeploy, ProDeploy Plus로 구성됩니다(개별적으로 "오퍼링 계층" 또는 집합적으로 "서비스 계층"). 엔터프라이즈 솔루션은 서버, 스토리지, 네트워킹, 그리고 모듈형 플랫폼과 같은 하드웨어 플랫폼("하드웨어 플랫폼")뿐만 아니라 관련 엔터프라이즈 소프트웨어 및 하드웨어 추가 구성 요소, 업그레이드 또는 데이터 관리("추가 배포 서비스")를 포함할 수 있으며 이에 국한되지 않습니다.

Dell Technologies Services("DT Services")는 본 서비스 약관에 따라 이 문서를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, 주문 확인서(이하 "주문서")에는 구매한 서비스 이름 및 사용 가능한 서비스 옵션이 포함되어 있습니다. 추가 지원 또는 서비스 계약의 사본이 필요할 경우 Dell Technologies 기술 지원 또는 영업 담당자에게 연락하십시오.

서비스 개요

ProDeploy Plus for Dell PowerProtect Data Domain with High Availability 서비스 오퍼링은 2노드 클러스터의 클러스터 액티브 노드 역할을 하도록 선택한 동일한 DD(Data Domain) 모델 유형의 기존 운영 어플라이언스에 클러스터 패시브 노드 용량으로 작동하는 1대의 DD HA(High Availability) 지원 어플라이언스를 설치합니다. 본 서비스에는 두 타겟 DD 시스템의 HA 클러스터 구성이 포함됩니다.

본 서비스는 1일간의 DD 어플라이언스 설치 및 클러스터 구성 작업으로 제한되며 설계 및 프로젝트 관리 작업은 최소한으로 포함됩니다. 본 서비스는 Dell 담당자 또는 공인 에이전트가 수행합니다.

본 서비스는 현장에서 제공됩니다.

목차

오퍼링 구조.....	2
프로젝트 범위.....	2
프로젝트 관리.....	4
구축 후 30일간 구성 지원.....	5
교육 크레딧.....	5
결과물.....	6
서비스 범위 변경.....	6
서비스 범위 제외.....	6
고객 책임.....	7
서비스 일정.....	9
Dell Technologies Services 이용 약관.....	11

오퍼링 구조

서비스는 Primary 서비스와 Add-on 서비스의 두 유형으로 구성됩니다.

Primary 서비스는 최근 구매한 특정 하드웨어 플랫폼의 구축 또는 하드웨어 플랫폼에 대한 추가 Deployment Service와 연관되어 있습니다. Primary 서비스는 주문 양식에 Basic Deployment, ProDeploy, 또는 ProDeploy Plus에 [하드웨어 플랫폼 시리즈]가 덧붙여지거나, 필요할 경우 [기본]에 [추가 식별자]가 덧붙여져 명시됩니다. 예를 들어 *ProDeploy Plus Dell PowerMax*가 있습니다.

Add-on 서비스는 주문 양식에 "Add-on"으로 표시됩니다. 이는 같은 오퍼링 계층의 어떤 Primary 서비스와도 결합될 수 있습니다. 예를 들면, ProDeploy Plus Add-On 서비스는 ProDeploy Plus Primary Service와만 결합될 수 있습니다. 일부 Add-On 서비스는 보조 서비스 옵션을 포함할 수 있으며 그러한 서비스는 고객이 제품 구매 후 또는 프로젝트 시작과 함께 선택할 수 있습니다. Add-On 서비스는 다양한 보조 서비스를 받기 위해 또는 동일한 보조 서비스를 다양하게 확보하기 위해 여러 개 구매할 수 있습니다. 특정 Add-On 서비스에 대한 더 자세한 내용은 추가 Deployment Service 부록 섹션을 참조하십시오.

모든 ProDeploy 및 ProDeploy Plus 서비스에는 계획 구성 요소가 있습니다. 이 구성 요소는 통합 및 배포에 성공할 수 있도록 고객 환경에 대한 정보를 수집하도록 설계되었습니다. 이는 전략적 평가 또는 설계 서비스를 대체하는 것은 아닙니다. 이러한 컨설팅 서비스는 Dell로부터 별도로 구입할 수 있습니다.

프로젝트 범위

DT Services 직원 또는 공인 에이전트(이하 "Services 담당자")는 고객 측 직원들과 긴밀하게 협조하여 아래에 명시된 서비스(이하 "서비스")를 수행합니다. 이때, 고객은 본 문서에 자세히 설명된 "고객의 책임"을 준수해야 합니다.

본 서비스에는 다음 구성 요소가 포함됩니다(명시된 개수를 초과하지 않음).

범위 수량	ProDeploy Plus for PowerProtect Data Domain with High Availability
Data Domain 클러스터 패시브 노드	1

본 서비스의 일환으로 Services 담당자는 다음을 수행합니다.

범위 작업	ProDeploy Plus for PowerProtect Data Domain with High Availability
고객과의 미팅을 실시하여 환경 및 운영 구축 요구 사항(하드웨어, 소프트웨어 및	✓

범위 작업	ProDeploy Plus for PowerProtect Data Domain with High Availability
인프라스트럭처)이 갖추어져 있는지 확인하고 필요하거나 유용한 업데이트 목록을 고객에게 제공합니다.	
서비스에 필요한 설치 및 구성 작업 계획 및/또는 대략적인 스케줄을 수립합니다.	✓
구축 검토 회의를 실시합니다.	✓
장비가 현장의 올바른 위치에 있고 전력 및 케이블 요구 사항을 충족하는지 확인합니다.	✓
<p>DDHA(Data Domain High Availability) 시스템 구성을 수행합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 액티브 및 패시브 노드의 지정된 IOPS 슬롯에 IOPS 상호 연결 SLIC를 설치합니다(필요한 경우). • 지정된 DDHA(Data Domain High Availability) 액티브 및 패시브 노드에서 하드웨어 및 IO SLIC의 위치가 동일한지 확인합니다. • HA(High Availability) 액티브 노드의 IOPS SLIC 위치와 일치하도록 HA(High Availability) 패시브 노드의 IOPS SLIC를 재배치합니다(필요한 경우). • Data Domain 패시브 노드 어플라이언스를 랙에 장착하고 스택킹하는 작업을 지원합니다. • Data Domain 패시브 노드 어플라이언스에 LAN, Fiber, SAS 및 전원 케이블을 연결합니다. • Data Domain 패시브 노드 어플라이언스와 LAN, Fiber 및 SAS의 연결을 구성하고 확인합니다. 	✓

범위 작업

ProDeploy Plus for PowerProtect Data Domain with High Availability

- HA(High Availability) 클러스터 통합을 위해 패시브 노드에서 시스템 구성을 수행합니다.
- 구입한 Data Domain HA(High Availability) 소프트웨어 라이선스를 설치합니다.
- 클러스터 구축을 위한 HA 구성을 수행합니다.
- HA(High Availability) 구성에 성공했는지 확인하기 위해 페일오버 및 페일백 테스트를 수행합니다.
- Data Domain 자동 지원 및 알림을 통해 고객 지원 ID 정보가 전송 및 제출되는지 확인합니다.

프로젝트 관리

모든 서비스(고객이 선택한 추가 구축 서비스 포함)에 포함된 다음과 같은 작업을 통해 제공 리소스 조율, 이해 관계자와의 커뮤니케이션을 비롯한 프로젝트 개시, 계획, 실행 및 종료 프로세스를 관리합니다.

- 프로젝트에 배정된 DT Services 인력을 관리합니다.
- 고객이 단일 연락 창구로 지정한 담당자와 협력하여 프로젝트 작업을 조정하고 해당 프로젝트 작업을 수행하도록 배정된 인력을 조율합니다.
- 모든 프로젝트 커뮤니케이션과 에스컬레이션을 위한 단일 연락 창구 역할을 수행합니다.
- 작업 프로세스 및 스케줄을 결정합니다.
- 주요 이벤트 및 일정을 포함한 개괄적인 프로젝트 계획을 수립합니다.
- 프로젝트 범위, 기대 사항, 커뮤니케이션 계획 및 필요한 리소스 사용 가능 여부를 검토하기 위한 킥오프 미팅을 실시합니다.
- 프로젝트 프로세스, 문제 및 잠재적 위험 요소를 검토하기 위한 진행 상황 검토 미팅을 주기적으로 실시합니다. 미팅 주기는 고객과 DT Services가 상호 합의하여 결정합니다.
- 프로젝트 마감을 조율합니다.

구축 후 30일간 구성 지원

구축 날짜 이후 최장 30일까지 DT Services가 구매한 제품 및 이 서비스에 포함된 구성 요소에 대한 원격 구성 지원을 제공합니다. DT Services 구축 팀이 현장을 떠난 후 구성에 대한 문의사항이 있을 경우 Dell 기술 지원팀에 문의하여 초기 지원을 받으십시오. 좀 더 상세한 지원이 필요할 경우 Dell 기술 지원 팀을 통해 적절한 팀이 구성 지원을 도울 수 있도록 일정을 정할 것입니다.

교육 크레딧

특정 지원 대상 제품과 함께 사용하기 위해 서비스를 구입하는 고객은 DT Services 교육 서비스 교육 크레딧("교육 크레딧")도 받습니다. 주문 양식에서 구매한 서비스에 ProDeploy Plus 교육 크레딧 SKU가 포함되어 있는지 그리고 서비스 구매에 따라 얼마의 교육 크레딧을 받았는지 확인하십시오.

교육 크레딧을 이용하면 Dell Technologies 교육 서비스("Dell")에서 제공하는 교육 과정을 간편하게 구입할 수 있습니다. 교육 서비스는 어느 고객이나 자유롭게 이용 가능한 위치 또는 고객 사이트에서 주문형 교육, 가상 교실 교육, 라이브 교실 교육과 같은 다양한 형식으로 제공합니다. 지원되는 교육 과정 목록은 <https://www.dell.com/en-us/dt/services/education-services.htm>에서 확인할 수 있습니다.

교육 크레딧은 구매한 국가에서 사용해야 하지만 Dell이 결정한 사례에 따라 케이스별로 구매한 국가 외부에서도 사용할 수 있습니다. 교육 크레딧을 원래 구입한 국가 외의 다른 곳에서 상환받으려면 Dell Technologies 교육 서비스 또는 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

교육 크레딧으로 Dell Technologies 교육 서비스 교육 과정을 구매할 수 있는 기간은 귀하의 교육 크레딧 구매 날짜로부터 12개월입니다. 교육 크레딧에 대해 상환받는 모든 교육 과정은 관련 법규에 다르게 명시된 경우를 제외하고는 주문 양식에 나와 있는 서비스 구입 날짜로부터 12개월 이내에 예약 및 제공해야 합니다. 교육 크레딧을 구입하면 Dell에서 교육 크레딧 월간 잔고 보고서와 교육 크레딧 만료 90일 전 통지를 보내드립니다. 교육 크레딧 만료에 관한 의문 사항이 있으면 Dell이나 영업 담당자에게 문의하십시오. 구매한 교육 크레딧을 대가로 Dell Technologies 교육 서비스 강좌를 제공해야 하는 Dell의 의무는 교육 크레딧을 구매한 날로부터 12개월이 경과하면 구매한 교육 크레딧을 Dell Technologies 교육 서비스의 강좌를 구매하는 데 사용하지 않았더라도 구매한 것으로 간주됩니다. 교육 크레딧이 만료된 후에는 구입한 교육 크레딧을 환불해드리지 않습니다.

교육 크레딧 구입은 Dell Technologies 교육 서비스를 통해 제공되는 교육에 활용하거나 특정 타사 교육의 경우에는 제한적으로 활용할 수 있습니다. 타사 교육 오퍼링을 받을 수 있는지 여부에 대한 자세한 내용은 교육 서비스 또는 영업 담당자에게 문의하십시오.

결과물

DT Services는 본 서비스와 관련하여 다음과 같은 결과물을 고객에게 제공합니다.

- 배포 계획
- 배포 검증

서비스 범위 변경

서비스, 스케줄, 대금 또는 본 문서의 변경은 DT Services와 고객이 서면으로 상호 합의한 경우에만 가능합니다. 이러한 변경 범위에 따라 DT Services는 변경 내용, 제안된 변경에 따른 대금 및 스케줄 변동, 기타 관련 조항이 상세하게 수록된 별도의 SOW(Statement of Work)에 쌍방이 서명할 것을 요구할 수 있습니다.

서비스 범위 제외

DT Services는 본 문서에 명시된 서비스만 수행할 책임이 있습니다. 그 외 모든 서비스, 작업 및 활동은 작업 범위에 포함되지 않는 것으로 간주합니다.

고객은 DT Services에게 액세스가 허용되는 모든 시스템에 지속적으로 실행되는 최신 버전의 안티바이러스 애플리케이션을 유지하며 모든 서비스 결과물 및 서비스 결과물이 전달되는 미디어를 검사합니다. 고객은 합리적인 데이터 백업 조치를 하고, DT Services가 고객의 운영 시스템에서 개선, 업그레이드 또는 기타 작업을 수행하기 전에 일일 백업 프로세스를 제공하고 관련 데이터를 백업해야 합니다. 기존 계약 또는 본 문서에서 DT Services의 데이터 손실에 대한 책임이 배제되지 않는 범위 내에서, DT Services에는 데이터 손실 시 고객이 데이터를 적절하게 백업했다면 보존되었을 데이터를 복구하는 일반적인 작업을 수행할 책임만 있습니다.

다음 활동은 본 문서의 범위에 포함되지 않습니다.

- 모든 ProDeploy 및 ProDeploy Plus 서비스에는 계획 구성 요소가 있습니다. 이 구성 요소는 통합 및 배포에 성공할 수 있도록 고객 환경에 대한 정보를 수집하도록 설계되었습니다. 이는 전략적 평가 또는 설계 서비스를 대체하는 것은 아닙니다. 이러한 컨설팅 서비스는 Dell로부터 별도로 구입할 수 있습니다.
- 설치/제거, 구성/재구성, 연결, 문제 해결 등과 같은 기존 고객 데이터 센터 환경 관련 활동
- 고객 스크립팅, 코딩, 성능 튜닝 또는 최적화
- 위 프로젝트 범위에 명시적으로 설명된 것 이외의 모든 애플리케이션, 웹 기술, 데이터베이스, 가상 네트워킹 또는 기타 소프트웨어의 설치, 구성 또는 마이그레이션.
- 위 프로젝트 범위에 명시적으로 설명된 것 이외의 물리적 컴퓨팅 시스템에서 가상 컴퓨팅 시스템으로 또는 가상 컴퓨팅 시스템에서 가상 컴퓨팅 시스템으로의 마이그레이션 또는 이동.
- 지원되지 않는 제품 간, 원격 데이터 센터 간 또는 타사 제품으로의 데이터 또는 애플리케이션 마이그레이션.

- 타사 제품에 대한 메모리 카드, 내장형 스토리지 디바이스, 확장 카드와 같은 컴퓨터 구성 요소의 물리적 설치.
- 지원되지 않는 제품 설치 또는 구성 - Dell과 고객이 제공하는 모든 구성 요소는 계획 프로세스 단계에서 지원 여부가 검증됩니다. 경우에 따라 지원되지 않는 제품을 고객이 설치 및 구성할 수 있도록 Dell이 지침을 제공할 수 있습니다.
- 랙 사이 또는 벽, 천장, 바닥 관통 또는 사무실 간의 케이블 배선(네트워크, 전원 또는 파이버).
- 21u 이상의 고밀도 또는 고중량 인클로저를 랙에 마운팅하거나 44u 위치보다 높은 인클로저를 랙에 마운팅.
- DC(Direct Current) 전원 공급 장치에 연결. 자격 있는 전기 기술자가 모든 DC 전원 연결과 접지를 수행해야 합니다.
- 고객의 백업 환경에서 문제 해결, 성능 튜닝 또는 기존 문제 해결.
- 다른 Data Domain 유닛에서 새로 설치된 디바이스로 데이터 마이그레이션
- 고객의 백업 환경 또는 백업 애플리케이션의 통합을 재설계하는 데 유용한 리소스.

고객이 현재 백업 소프트웨어 애플리케이션에서 다른 애플리케이션으로 마이그레이션하려는 경우 이 작업에 파트너를 참여시키는 것이 좋습니다.

본 문서는 모든 마스터 서비스 계약(해당하는 경우 "계약")의 약관에 따라 제공된 보증 외에 다른 보증을 고객에게 제공하지 않습니다.

고객 책임

액세스 허용 권한. 고객은 서비스를 제공하기 위한 목적으로 고객 및 Dell이 지원 대상 제품, 관련 데이터, 포함된 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 접근하고 이를 사용할 수 있는 권한을 획득했음을 밝히고 보증합니다. 그러한 권한이 없는 고객은 Dell에 서비스를 요청하기 전에 고객의 비용으로 필요한 권한을 획득해야 합니다.

전화 상담 직원 및 현장에 파견된 기술 지원 담당자와의 협력. 고객은 Dell 전화 분석가 또는 현장에 파견된 기술 지원 담당자의 지시에 협조하고 이를 따릅니다. 그 동안의 경험에 비추볼 때, 사용자와 상담 직원 또는 기술 지원 담당자 사이에 밀접한 협력 관계가 구축되어 있다면 대부분의 시스템 문제와 오류를 전화로 수정할 수 있습니다.

장비 준비. DT Services가 장비를 상자에서 꺼내 설치하는 책임을 시작하기 전, 장비를 고객 시설의 접수 지역에서 설치 사이트로 이동할 책임은 고객에게 있습니다.

현장의 의무. 현장 방문이 필요한 서비스일 경우 고객은 자유롭고, 안전하고, 충분히 고객 시설과 지원 대상 제품에 접근할 수 있도록 보장해야 합니다(비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담). 충분한 접근이란 넉넉한 작업 공간, 전기 및 현지 전화선이 마련되어 있음을 뜻합니다. 시스템에 모니터 또는 디스플레이, 마우스(또는 포인팅 디바이스), 키보드가 포함되지 않은 경우 해당 디바이스에 대한 제공 비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담해야 합니다. 고객 하드웨어를 설치해야 하는 작업이 필요한 서비스인 경우 고객이 필요한 적절한

리소스 및 툴을 제공하고(비용은 Dell Technologies가 아닌 고객이 부담) 하드웨어 제품 설치와 케이블 연결 과정에서 전문 지침이 필요하면 DT Services에 문의합니다.

소프트웨어 및 서비스가 제공되는 릴리스 유지 관리. 고객은 지원 대상 제품에 대하여 <https://www.dell.com/support/>에 명시된 대로 Dell이 지정한 최소 릴리스 수준 또는 구성으로 소프트웨어와 지원 대상 제품을 유지 관리해야 합니다. 고객은 지원 대상 제품이 이 서비스에 대해 적합하도록 Dell의 지침에 따라 개선을 위한 교체용 부품, 패치, 소프트웨어 업데이트 또는 후속 릴리스 설치도 확인해야 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 위한 예방 조치로 영향을 받는 모든 시스템에서 저장된 데이터의 백업 복제본을 주기적으로 생성해야 합니다. 그 밖에도 고객은 현장에 파견된 기술 지원 담당자가 지원을 제공하는지 여부에 관계없이 모든 기밀, 독점 또는 개인 정보와 함께 SIM 카드, CD 또는 PC 카드 등의 이동식 미디어를 제거해야 합니다. Dell은 다음 경우에 대해 어떠한 책임도 지지 않습니다.

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

Dell은 모든 프로그램 또는 데이터의 복구나 재설치에 대한 책임을 지지 않습니다. 지원 대상 제품 또는 그 일부를 반송하는 경우, 고객은 전화 기술 지원 담당자가 요청한 지원 대상 제품 또는 해당 부품만 포함해야 합니다.

DT Services는 기존 iSCSI 환경의 구성 변경은 수행하지 않습니다.

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

추가적인 고객의 책임. 이 밖에 고객의 책임은 다음과 같습니다.

- EMC 또는 공인 에이전트가 장비를 준비할 수 있도록 시스템 유지 보수 일정을 충분히 계획합니다.
- 필요에 따라 구축 팀, 모든 공급업체 및 타사에 기술 지원을 제공합니다.

- 모든 네트워크 연결성, 성능 및 구성 문제에 대한 책임은 고객에게 있는 것으로 간주합니다.
- 배포 검증 문서에 명시된 대로 계획된 이벤트 및 예상치 못한 이벤트에 대한 응답을 테스트할 수 있는 테스트 환경을 제공합니다.
- 해당 업무 담당자가 필요한 인터뷰에 참여하고 제시된 주제에 대해 논의할 수 있는지 확인합니다.
- 배정된 DT Services 프로젝트 구성원 활용 정도와 연관시켜 프로젝트 우선 순위를 파악합니다. DT Services는 프로젝트 우선 순위(예: 프로젝트 시작 시기) 또는 리소스 우선 순위 결정에 대한 책임을 지지 않습니다.
- 고객 환경이 해당되는 모든 운영 체제 서비스 팩, 패치, 핫픽스를 비롯하여 최소 하드웨어 및 소프트웨어 요구 사항을 모두 충족하는지 확인합니다.
- 이 서비스를 예약하기 전에 승인을 받기 위해 DT Services 또는 파트너에게 클라이언트 및 스토리지 서브시스템 정보와 모든 사전 사이트 설문조사 및 워크시트를 제공합니다.
- 고객의 기존 프로세스/절차, 워크플로우 다이어그램 및 아키텍처 설계에 대한 액세스를 제공합니다.
- 필요한 호스트 소프트웨어 명령을 실행할 수 있도록 충분한 시스템 보안 인증 제공.
- DT Services가 프로젝트의 성공 여부를 측정할 수 있도록 단계마다 적합한 승인 기준 제공. 기준이 제공되지 않는 경우 DT Services가 프로젝트 결과물에 따라 프로젝트 성공 여부 모니터링.
- 장비의 랙 장착 및 스테킹을 지원하기 위해 적합한 담당자를 배정합니다.
- 시스템 관리를 책임지고 본 서비스를 수행하기 위해 시스템 및 정보에 대해 적절한 액세스 권한을 가진 기술 담당자를 한 명 이상 배정합니다.
- 서비스를 시작하기 전에 모든 환경, 기술 및 운영 요구 사항이 충족되었는지 확인합니다.
- 서비스를 시작하기 전에 장비 위치가 준비되었는지 확인합니다.

서비스 일정

달리 서면으로 상호 합의하지 않는 한, DT Services가 본 서비스에 대한 고객의 구매 주문서를 접수하여 승인한 날로부터 2주 이내에 서비스를 시작하는 것으로 가정합니다.

고객은 DT Services 송장 발행일로부터 12개월("서비스 기간") 동안 여기에서 설명한 서비스를 사용할 수 있습니다. DT Services가 달리 합의한 경우를 제외하고 서비스 기간 마지막 날에 서비스가 자동으로 만료됩니다. 어떤 경우에도 고객은 본 서비스의 미사용 부분에 대해 환불을 받을 수 없습니다.

Dell 업무 시간은 아래의 표에 달리 명시되지 않는 한, 월~금(오전 8:00 ~ 오후 6:00)입니다.

국가	정상 Dell Technologies Services 업무 시간
코스타리카, 덴마크, 엘살바도르, 핀란드, 과테말라, 온두라스, 노르웨이, 파나마, 푸에르토리코, 도미니카 공화국, 스웨덴	오전 8:00 ~ 오후 5:00
호주, 중국, 홍콩, 일본, 대한민국, 말레이시아, 뉴질랜드, 싱가포르, 타이완, 태국	오전 9:00 ~ 오후 5:00
아르헨티나, 프랑스, 인도, 이탈리아, 파라과이, 우루과이	오전 9:00 ~ 오후 6:00
볼리비아, 칠레	오전 9:00 ~ 오후 7:00
중동	일요일~목요일 오전 8시~오후 6시

일부 서비스 활동은 고객 요청과 현지 규정에 따라 정상적인 Dell 업무 시간 외에 진행될 수 있습니다. 작업 시간은 DT Services와 사전에 상호 합의하지 않는 한 하루 최대 8시간입니다. 현지, 주정부 및/또는 국가 지정 공휴일엔 휴무입니다.

본 문서에서 설명하는 서비스는 "고정 가격"을 기준으로 해당 서비스 공급업체 견적에 명시된 수수료로 제공됩니다.

서비스는 서비스 공급업체 표준 서비스 제공 모델에 따라 제공되며, 여기에는 하드웨어 설치 안내, 온사이트 또는 오프사이트 서비스 제공이 포함될 수 있습니다. 고객이 다른 서비스 제공 모델을 요구하는 경우, 이 문서의 "서비스 범위 변경" 섹션에 따라 대금, 경비, 작업 범위, 스케줄 등이 변경될 수 있습니다. 고객이 "서비스 범위 변경" 섹션에 따라 이러한 변경을 승인하지 않을 경우 서비스 공급업체와 고객은 서비스 공급업체 표준 서비스 제공 모델을 적용한다는 데 합의합니다. (오프사이트 서비스 제공이 제한되는 미국 정부 또는 미국 주 정부 계약에는 적용되지 않습니다.)

인보이스는 서비스 공급업체가 고객의 구매 주문서를 접수하여 승인한 경우 발행됩니다.

고객은 서비스 공급업체가 서비스에 대한 변경 또는 예외 사항과 관련하여 발생한 추가 비용에 대해 인보이스를 발행하는 데 동의하고 이에 대해 지불합니다.

Dell Technologies Services 이용 약관

본 문서는 아래의 적절한 판매 설명에 정의된 고객(이하 "고객")과 Sales Order에 명시된 해당 Dell Technologies 영업 조직(이하 "Dell Technologies") 간 계약이며, 고객이 본 문서에 따라 Dell Technologies가 제공하도록 계약한 서비스에 대한 비즈니스 조건 및 기타 사안을 규정합니다.

고객을 대상으로 한 Dell Technologies의 직접 판매: 본 문서 및 여기에 설명된 서비스의 수행은 (i) 고객과 Dell Technologies 간에 가장 최근에 체결한 해당 전문 서비스 계약(이하 "기존 계약")에 명시된 약관 또는 (ii) 이의 부재 시 아래에 명시된 전문 서비스에 대한 Dell Technologies의 표준 약관을 따릅니다. 본 문서와 기존 계약 간에 충돌이 발생할 경우 본 문서가 우선 적용됩니다.

고객을 대상으로 한 Dell Technologies 공인 리셀러의 판매: 여기에 설명된 서비스를 Dell Technologies 공인 리셀러로부터 구매한 경우 이 문서는 설명 및 참고용으로만 사용되며, 귀사 및 Dell Technologies 간에 어떠한 계약 관계를 형성하거나 권리 또는 의무를 부여하지 않습니다. 해당 서비스는 귀사 및 Dell Technologies 공인 리셀러 간에 체결된 계약만을 따릅니다. Dell Technologies 공인 리셀러는 Dell Technologies의 허가에 귀사에 이 문서를 제공합니다. Dell Technologies 공인 리셀러는 리셀러 대신 전체 또는 일부 서비스를 수행하도록 Dell Technologies와 계약을 체결할 수 있습니다.

Dell Technologies 공인 리셀러를 대상으로 한 Dell Technologies의 판매: 본 문서 및 여기에 설명된 서비스의 수행은 귀사(이하 "파트너") 및 Dell Technologies 간에 체결된 전문 서비스 약관을 따르며, 이러한 약관은 (i) 서명된 제품과 서비스 주문 계약(있을 경우) 또는 (ii) 서명된 별도의 해당 전문 서비스 계약(이하 "PSA")(있을 경우)에 명시되어 있습니다. 두 계약이 모두 있을 경우 효력 발생일이 더 나중인 계약이 우선 적용됩니다. (iii) 이러한 계약의 부재 시 전문 서비스에 대한 Dell Technologies의 표준 약관이 아래에 명시되어 있습니다. 파트너는 다음과 같이 인정하고 이에 동의합니다. (a) 여기에 설명된 서비스에 대해 파트너의 고객(이하 "최종 사용자")과 체결한 계약은 Dell Technologies의 계약이 아니며, (b) 파트너는 Dell Technologies의 서면 동의가 없는 한 어떤 서약에도 Dell Technologies를 연관시킬 권한이나 권리가 없으며 달리 그러한 의도를 표현하거나 의미할 수 없고, (c) 최종 사용자는 본 문서 또는 기타 Dell Technologies 및 파트너 간에 체결된 계약에서 제3의 수혜자가 될 수 없으며, (d) 본 문서에서 언급되는 모든 "고객"은 서비스를 구매하는 파트너를 의미해야 하고, (e) 파트너의 의무 이행에 따라 Dell Technologies의 서비스가 제공될 수 있을 경우 최종 사용자에게 서비스의 제공과 관련하여 해당 최종 사용자에게도 이러한 의무가 적용될 수 있습니다. 파트너는 해당 최종 사용자 또한 그러한 의무를 준수하도록 해야 합니다. 최종 사용자가 그러한 의무를 준수하지 못할 경우 Dell Technologies는 그로 인한 해당 의무의 불이행에 대해 어떤 책임도 지지 않습니다. 본 문서와 상기 (i) 및 (ii)에서 참조된 계약 간에 충돌이 발생할 경우 본 문서가 우선 적용됩니다.

본 문서에는 다음 약관이 적용됩니다.

1.1 기간 및 종료. 본 문서는 상기의 "서비스 일정" 섹션에 명시된 날짜에 게시되며, 위반 사유로 인해 종료되지 않는 한 관련 약관에 따라 지속됩니다. 계약 당사자는 상대방이 본 문서의 중대 조항을 위반한 것으로 판단되는 경우

상대방에게 위반 사실을 서면으로 통지할 수 있습니다. 상대방은 이러한 통지를 받은 날로부터 역일 기준으로 30일 내에 시정 조치를 취해야 합니다("시정 기간"). 이러한 통지를 받은 당사자가 시정 기간 내에 위반을 시정하지 않을 경우 통지를 보낸 당사자는 서면으로 계약 종료를 통지할 수 있고, 이 통지는 상대방이 수령하는 즉시 효력이 발생합니다.

1.2 서비스 결과물의 저작권 또는 라이선스 권리 허여. 고객이 Dell Technologies에 서비스 금액을 전액 지불하는 경우, 계약 당사자들은 (i) 여기에 명시된 Dell Technologies의 의무를 수행하는 과정에서 Dell Technologies가 작성하여 고객에게 제공한 서면 보고서, 분석 및 기타 유효한 서류만으로 구성된 제공 내역(아래 정의 참고) 부분에 대한 모든 저작권은 고객이 소유하고, (ii) 스크립트와 코드로 구성된 제공 내역 부분에 대해서는 아래와 같이 규정한 고객의 내부 비즈니스 운영을 위해 제공 내역을 사용, 복사하거나 그로부터 파생물을 만들 수 있는 비독점적이고 양도 불가능하며, 본 문서를 위반하는 경우를 제외하고는 취소 불가능하고 영구적인 권한(라이선스 재허여권 제외)을 Dell Technologies가 고객에게 허여하는 데 동의합니다. 이 섹션에서 허여한 라이선스는 (a) 고객이 제공한 물품 및 (b) 별도의 계약에 따라 달리 제공하거나 라이선스를 허여한 기타 Dell Technologies 제품 또는 품목에는 적용되지 않습니다. "**제공 내역**"이란 본 문서에 따른 의무 이행 범위 내에서 Dell Technologies가 고객에게 제공한 보고서, 분석, 스크립트, 코드 또는 기타 작업 결과물을 의미합니다.

1.2.1 고객 제공 물품. 고객은 서비스 이행에 사용할 목적으로 고객이 Dell Technologies에 제공한 물품에 대한 어떠한 권리도 포기하지 않습니다. 그에 대한 고객의 소유권(아래 정의 참고)에 따라, 고객은 여기에 명시된 Dell Technologies의 의무 수행 과정에서 오직 고객의 이익을 위해 그러한 물품을 사용할 수 있는 비독점적이고 양도 불가능한 권한을 Dell Technologies에 허여합니다.

1.2.2 독점적 권리의 보전. 상대방에게 명시적으로 허여하지 않은 모든 독점적 권리는 각 계약 당사자 본인에게 보전됩니다. Dell Technologies는 본 약관에 따라 제공된 서비스 결과물 또는 서비스와 유사한 서비스 또는 제품을 제한 없이 개발, 사용 또는 마케팅할 수 있으며 고객에 대한 Dell Technologies의 기밀 유지 의무에 따라 다른 프로젝트에서 유사한 서비스를 수행하거나 서비스 결과물을 사용하는 데 제약을 받지 않습니다. "**독점적 권리**"란 일방 당사자의 모든 특허권, 저작권, 영업 기밀, 방법론, 아이디어, 개념, 발명, 노하우, 기법 또는 기타 지적 재산권을 의미합니다.

1.3 기밀 정보 및 공개. **기밀 정보**란 "기밀", "독점" 또는 그와 유사한 표시가 있거나 성격상 기밀성을 유추할 수 있는 모든 정보를 의미하며, 구두로 공개된 경우 공개 시점에서 기밀로 확인되었으며 그로부터 2주일 이내에 요약 후 적절한 레이블을 부착하여 유형의 문서로 제공된 모든 정보를 의미합니다. 다만 (i) 수령 당사자가 적법하게 보유하고 있는 정보로서 이를 공개 당사자로부터 수령하기 전에 수령 당사자가 기밀 유지 의무를 부담하지 않은 정보, (ii) 공개된 지식에 해당하는 정보, (iii) 기밀 유지에 대한 제한 없이 제3자가 수령 당사자에게 적법한 방식으로 제공한 정보, 또는 (iv) 수령 당사자가 공개 당사자의 기밀 정보를 참조하지 않고 독립적으로 개발한 정보는 기밀 정보에 해당하지 않습니다. 각 당사자는 (a) 상대방의 기밀 정보를 여기에 명시된 권리를 행사하거나 의무를 이행할 목적으로만 사용하며, (b) 수령 당사자가 이러한 기밀 정보와 성격 및 중요도가 유사한 자체 정보를 보호하기 위해 기울이는 주의와 동일하거나 타당한 수준 이상의 주의를 기울여 기밀 정보를 수령한 날로부터 3년 동안 해당 기밀

정보가 어떠한 제3자에게도 공개되지 않도록 보호해야 합니다. 단, (1) 서비스 제공과 관련하여 Dell Technologies가 접근할 수 있는 고객 데이터는 위에 명시된 예외 조항 중 하나가 적용될 때까지 기밀 정보의 자격을 유지하고, (2) Dell Technologies의 소유권을 구성하거나, 포함하거나, 공개하는 기밀 정보는 언제라도 수령 당사자에 의해 공개될 수 없습니다. 위 조항에도 불구하고 수령 당사자는 (A) 계열사(아래 정의 참조)가 위 조항을 준수한다는 전제하에서 의무를 이행하거나 권리를 행사하기 위해 계열사에, 그리고 (B) 정보를 제공받는 당사자가 정보를 제공한 당사자에게 즉시 통지한 경우 법률에서 정하는 한도 내에서 기밀 정보를 공개할 수 있습니다. "계열사"란 Dell Technologies 또는 고객이 각각 통제하거나, 통제 대상이 되거나, 공동 "통제"하는 법인입니다. 여기서 통제란 투표권이나 소유 지분을 50% 이상 보유한 경우를 의미합니다. 각 당사자는 상대방의 사전 서면 승인 없이 본 문서와 관련된 내용을 서면 공개, 보도 자료, 마케팅 자료 또는 기타 간행물이나 공개 발표를 작성, 제작, 발행, 배포를 허가하거나, 상대방이 작성, 제작, 발행, 배포하도록 지원해서는 안 되며 사전 서면 승인이 있는 경우 이를 부당하게 보류하지 말아야 합니다.

1.4 결제. 고객은 Dell Technologies에서 송장이 발부된 날짜로부터 30일 이내에 Dell Technologies 송장과 동일한 통화로 송장에 기재된 금액을 전액 결제해야 하며, 그 이후에는 월간 1.5%와 최고 법정 이율 중 더 낮은 이율의 이자가 발생합니다. 본 문서에 따라 지불해야 하는 청구 금액에는 Dell Technologies의 순이익을 기준으로 하는 세금을 제외하고, 고객의 구매 주문으로 발생한 모든 부가가치세, 판매세, 이용세, 소비세, 원천징수세액, 개인 재산세, 상품 및 서비스세, 기타 세금, 추가 부담금, 관세, 수입세가 포함되어 있지 않으며, 해당 금액은 고객이 지불하거나 Dell Technologies에 상환해야 합니다. 고객이 세금을 원천징수해야 하는 경우, 고객은 일체의 원천징수 영수증을 tax@emc.com을 통해 Dell Technologies에 통지해야 합니다.

1.5 보증 및 보증의 부인. Dell Technologies는 보편적으로 인정되는 업계 표준에 따라 숙련된 방식으로 서비스를 수행합니다. 이러한 방식으로 서비스를 수행하지 못한 경우, 고객은 해당 부분의 서비스 수행 개시일로부터 10일 이내에 Dell Technologies에 통지해야 합니다. Dell Technologies의 서비스 불이행에 대한 Dell Technologies의 모든 책임과 고객의 유일한 구제책은 Dell Technologies가 자체적인 판단에 따라 (i) 그러한 불이행을 시정하거나 (ii) 본 문서를 종료하고 수령한 대금 중 서비스 불이행에 해당하는 대금을 일체 환불하는 것입니다. **본 보증 섹션에서 명시된 경우를 제외하고, Dell Technologies(공급업체 포함)는 해당 법률이 허용하는 최대 한도 내에서 서면 또는 구두를 통해 어떠한 명시적 보증도 하지 않으며 모든 묵시적 보증을 부인합니다. 해당 법률에서 허용하는 한, 특히 상품성, 특정 목적에 대한 적합성, 권리 보유 및 비침해성에 대한 묵시적 보증 및 법규, 법률 집행, 거래 또는 이행 과정, 상관행으로 인해 발생하는 보증을 포함한 일체의 다른 보증을 명시적으로 배제합니다.**

1.6 책임의 제한. 본 문서 또는 여기에 명시된 바에 따라 제공된 서비스로 인해 또는 그와 관련하여 발생하는 모든 유형의 청구에 대한 Dell Technologies의 제반 책임 및 고객의 유일하고 배타적인 구제책은 Dell Technologies의 단독 과실에 의한 것임이 입증된 직접적인 손해로 국한되며, 그 금액은 본 문서와 관련된 서비스에 대해 Dell Technologies에 지불한 금액을 초과할 수 없습니다. Dell Technologies의 지적 재산권 침해와 관련된 청구를 제외하고, 양 당사자는 특수, 파생적, 전형적, 부수적 또는 간접적인 어떠한 손해(이익 손실, 매출 손실, 데이터 및/또는 사용 기회 손실을 포함하되 이에 국한되지 않음)에 대해서도 상대방에게 책임을 지지 않습니다(그러한 손해의 발생 가능성을 사전에 통보받은 경우에도 예외가 아님).

1.7 기타 사항. 계약 당사자는 본 Service Brief의 모든 목적상 독립적인 계약자로 간주됩니다. 여기에 포함된 어떠한 내용도 각 계약 당사자를 상대방의 대리인 또는 대표자 자격을 부여하거나 어떠한 목적으로도 양 계약 당사자를 합작 투자자 또는 협력 업체 자격을 부여한다는 의미로 해석될 수 없습니다. 어떤 당사자도 상대방의 작위 또는 부작위에 대해 책임이 없으며, 어떤 당사자도 상대방의 사전 서면 승인 없이는 어떠한 방식으로도 상대방을 대변 또는 대표하거나 의무를 부여할 권한이 없습니다. 각 당사자는 해당하는 모든 수출 법규, 명령 및 규정을 준수하고 필요한 모든 정부 허가, 라이선스 및 승인을 취득해야 합니다. 미국 수출법을 포함한 미국 법률에 반하는 유용 행위는 엄격히 금지됩니다. 법규가 상충하는 경우를 제외하고, 본 문서에는 미국 이외의 지역에서 이루어지는 거래의 경우 Dell Technologies 법인이 상주하는 국가의 법률이 적용되며 미국 내에서 이루어지는 거래 경우 매사추세츠주의 법률이 적용됩니다. 국제 물품 매매 계약에 관한 유엔 협약(U.N. Convention on Contracts for the International Sale of Goods)은 적용되지 않습니다.

Copyright © 2022 Dell Inc. or its subsidiaries. All rights reserved. Dell, EMC, Dell EMC 및 기타 상표는 Dell Inc. 또는 해당 자회사의 상표입니다. 기타 모든 상표는 해당 소유주의 상표일 수 있습니다.