

서비스 설명서

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

소개

Dell Technologies¹는 본 서비스 설명서(이하 “서비스 설명서”)에 따라 Dell Technologies ProSupport One for Data Center(이하 “서비스” 또는 “지원 서비스”)를 제공합니다. 고객의 견적, 주문서 또는 상호 합의된 기타 청구서 양식, Dell Technologies의 주문 확인서(이하 “주문 양식”)에는 제품 이름², 해당 서비스 및 관련 옵션(있는 경우)이 포함되어 있습니다. 추가 지원이나, 서비스에 적용할 수 있는 계약 사본(이하 “계약서”)을 요청하려면 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다. 본 서비스 판매를 승인하는 별도의 계약에 따라 Dell에서 구매하는 고객의 경우 Dell 서비스 이용 약관 보충판³이 본 서비스에도 적용됩니다. Dell Technologies 리셀러와의 계약서 사본이 필요한 경우 해당 리셀러에게 문의하시기 바랍니다.

ProSupport One for Data Center 요건

본 서비스의 사전 요구 사항으로 고객이 충족 및 유지해야 하는 자격 요건은 다음과 같습니다.

- 현 ProSupport One for Data Center(이하 “ProSupport One”) 지원 옵션이 적용되는 Dell Technologies Quote상의 Dell 지원 제품 천(1,000)개 이상의 최소 설치 기반 또는 ProSupport One을 위한 Dell Technologies의 해당 시점 연간 매출 요건을 만족하는 고객.
- ProSupport One 대상인 모든 Dell Technologies 제품이 동일한 데이터 센터 위치 내에 위치해야 하며 현 ProSupport One 지원 옵션이 적용되어야 합니다. 예외사항은 허용되지 않습니다.
- 고객은 중앙화된 지원 센터, 그리고 데이터 센터(ProSupport One이 적용된 Dell Technologies 제품 포함)를 지원하는 헬프 데스크를 보유 및 유지해야 합니다.
- Dell Technologies는 고객의 ProSupport One 자격 요건을 정기적으로 감사할 수 있습니다. 고객이 ProSupport One 자격 요건을 달성하지 못하거나 유지하지 못한 것으로 Dell Technologies가 판단하는 경우, Dell Technologies는 고객에게 서면 통지하여 Dell Technologies 제품에 적용되는 서비스 및 지원 옵션을 ProSupport One에서 ProSupport로 변경할 수 있습니다.

본 서비스의 범위

이 서비스에 포함된 기능:

- Dell Technologies 고객 서비스 및 지원 기관의 전문 Dell Technologies 기술 지원 리소스를 24x7 이용(공휴일 포함)⁴하여 제품의 문제 해결을 지원받을 수 있습니다.

¹ 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies”는 Dell Quote 에 기재된 해당 Dell 판매 법인(“Dell”)과 EMC Quote 에 기재된 EMC 판매 법인(“EMC”)을 의미합니다. 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies”는 귀하가 거래한 Dell 또는 EMC 법인의 법적 이름이 변경되었음을 나타내지 않습니다.

² 이 문서에서 사용하는 “Dell Technologies 제품”, “제품”, “장비” 및 “소프트웨어”는 [Dell EMC 제품 보증 및 유지 보수표](#)에 표시된 Dell Technologies 장비와 소프트웨어 또는 그러한 제품과 관련된 서비스의 주문 양식에 표시된 일부 제품을 의미하며 “타사 제품”은 계약서에 정의되어 있거나 계약서에 이러한 정의가 없는 경우 [Dell EMC 상업 판매 조건](#)에 정의되어 있습니다. “귀하”와 “고객”은 계약에서 본 서비스를 구매한 것으로 명명된 법인을 의미합니다.

³ Dell 서비스 판매 조건 보충판을 검토하려면 <https://www.dell.com/servicecontracts/global> 로 이동하여 국가를 선택한 다음, 현지 국가 페이지의 왼쪽 탐색 열에서 지원 서비스 탭을 선택하십시오.

⁴ 서비스 제공 여부는 국가에 따라 다를 수 있습니다. 자세한 내용은 영업 담당자에게 문의하십시오.

- 계약서에 기술된 바(필요와 구매한 지원 옵션 기준)에 따라 설치 현장 또는 Dell Technologies에서 승인한 고객의 사업장에 기술 지원 담당자를 현장 파견하거나 교체 부품을 배송하여 제품 문제를 해결합니다.
- 본 문서에 명시한 바와 같이 원격 SAM(Service Account Manager)을 이용할 수 있습니다.

자세한 내용은 아래 표를 검토하십시오.

서비스가 필요한 경우 Dell Technologies에 문의하는 방법

온라인, 채팅 및 이메일 지원: <https://www.dell.com/support>에서 일부 제품에 대한 Dell Technologies 웹사이트, 채팅² 및 이메일 지원이 제공됩니다.

전화 지원 요청: 24x7 제공(공휴일 포함). 해당 첨부서에 별도로 언급하지 않는 한, 미국 이외의 지역에서는 이용 시간이 다를 수 있으며 상업적으로 합당한 노력의 범위에 국한됩니다. www.dell.com/support를 방문하여 해당 지역 전화번호 목록을 확인하십시오.

서비스 특징	설명	PROSUPPORT ONE-보증 범위 정보
글로벌 기술 지원	<p>고객이 전화나 웹 인터페이스로 24x7 언제든지 Dell Technologies에 연락하여 장비 또는 소프트웨어 문제를 보고하고, 심각도 수준의 최초 평가를 제공합니다.</p> <p>Dell Technologies는 (i) 문제의 심각도 수준에 따라 문제 해결을 위한 고위급 Dell Technologies 기술 지원 리소스를 이용하는 원격 방식으로 대응하거나 (ii) Dell Technologies에서 필요하다고 판단할 경우에는 아래와 같은 현장 응답을 제공합니다.</p>	포함되는 서비스.
현장 응답	<p>Dell Technologies가 문제의 원인을 파악하고 현장 응답이 필요하다고 판단할 경우, 공인 인력을 설치 현장으로 보내 문제를 해결합니다.</p>	<p>장비의 경우에만 포함됩니다.</p> <p>최초 현장 응답 목표는 고객이 구매한 옵션을 기준으로 합니다. 고객이 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. 1) 당일(영업일 기준) 내 4시간 서비스 응답 또는 2) 익일(현지 영업일 기준) 중, 정상 업무 시간 중, Dell Technologies가 현장 지원이 필요하다고 판단한 후 제공되는 서비스 응답.</p> <p><u>4시간 미션 크리티컬 현장 응답 서비스</u></p> <p>일반적으로 전화 상담을 통한 문제 해결 완료 후 4시간 내에 현장에 도착합니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 휴일 없이 1주일 내내 24시간 제공. • 정의된 4시간 응답 위치 내에서 가능. • 4시간 부품 위치에는 Dell Technologies의 결정에 따라 필수 작동 부품 보관. 필수 작동 부품이 아닌 부품은 야간 배송을 이용하여 배송 가능. • 원격 지원 초기 진단 시 문제가 심각도 1인지 여부를 정의하는 능력 • 위급 상황 절차 - 심각도 수준 1 문제는 신속한 에스컬레이션/해결책 관리자 및 "CritSit" 인시던트 적용 범위에 해당합니다. • 긴급 파견 - 심각도 1 문제에 대한 즉각적인 전화 상담을 통한 문제 해결과 함께 현장 서비스 기술 지원 담당자 파견. <p><u>영업일 기준 익일 현장 방문 서비스</u></p> <p>전화 상담 문제 해결 및 진단에 이어 기술 지원 담당자를 일반적으로 영업일 기준 익일에 현장에 도착하도록 파견 가능.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 고객이 있는 현장 현지 시간을 기준으로 현지 마감 시간 후 Dell Technologies가 전화를 수신할 경우 서비스 기술 지원 담당자가 고객 사이트에 도착하는 데 추가 영업일이 필요할 수 있습니다. • 제품 중 특정 모델에 대해서만 제공 <p>현장 방문은 소프트웨어에는 적용되지 않으며, 별도로 구매할 수 있습니다.</p>

*심각도 수준 정의

심각도 1 심각 - 중요 비즈니스 기능을 수행하는 능력 상실, 즉각적인 대응 필요

심각도 2 높음 - 비즈니스 기능을 수행할 수 있지만 성능/기능이 저하되거나 극히 제한됨.

심각도 3 보통/낮음 - 비즈니스에 미치는 영향이 미미하거나 없음.

<p>교체 부품 배송</p>	<p>Dell Technologies가 필요하다고 판단할 경우 교체 부품을 제공합니다.</p>	<p>포함되는 서비스. 교체 부품 배송 목표는 고객이 구매한 옵션을 기준으로 합니다. 고객이 사용할 수 있는 옵션은 다음과 같습니다. 1) 당일(영업일 기준) 내 4시간 서비스 응답 또는 2) 익일(현지 영업일 기준) 중, 정상 업무 시간 중, Dell Technologies가 교체 부품 배송이 필요하다고 판단한 후 제공되는 서비스 응답 당일(영업일 기준) 부품은 장애 발생 시 지원 대상 제품이 핵심 비즈니스 기능을 수행할 수 있는 능력을 상실하고 즉각적인 대응이 필요한 상황을 방지하는 부품입니다. 비핵심 부품에는 베젤, 기계식 새시, 하드 드라이브 블랭크, 레일 키트, 케이블 관리 액세서리가 포함되며 이에 국한되지 않습니다. 핵심 부품으로 간주될 수 있는 부품은 마더보드, CPU, 메모리 모듈 선택, 하드 디스크 드라이브입니다.</p> <p>현지 국가 배송 마감 시간은 교체 부품 배송 당일/익일(현지 운영 시간 기준) 지원에 영향을 미칠 수 있습니다.</p> <p>모든 교체 부품 설치에 Dell Technologies가 현장 응답의 일환으로 제공하지만, 고객이 CRU(Customer Replaceable Unit)를 설치하는 옵션도 있습니다. 자세한 내용은 Dell Technologies 제품 보증 및 유지 보수표에서 특정 장비의 CRU로 지정된 부품 목록을 확인하거나 Dell Technologies에 문의하십시오.</p> <p>Dell Technologies가 교체 부품을 설치할 경우 Dell Technologies 시설로 부품을 반환 처리합니다. 고객이 CRU를 설치할 경우, 고객이 교체한 CRU를 Dell Technologies가 지정한 시설로 책임지고 반환해야 합니다.</p> <p>Dell 기술 지원 담당자가 지원 대상 제품의 전체를 교체해야 한다고 판단하는 경우 Dell Technologies는 고객에게 완전한 교체 제품을 보낼 수 있습니다. 완전한 교체 장치는 당일 응답 시간 동안 재고가 제공되지 않을 수 있으며, 현재 위치 및 교체할 제품의 유형에 따라 완전한 교체 제품이 고객에게 도착하는 데 걸리는 리드 타임이 연장될 수 있습니다.</p>
<p>소프트웨어의 새로운 릴리스에 대한 권리</p>	<p>Dell Technologies는 Dell Technologies가 일반적으로 제공하는 새로운 소프트웨어 릴리스에 대한 권리를 제공합니다.</p>	<p>포함되는 서비스.</p>

<p>새로운 소프트웨어 릴리스 설치</p>	<p>Dell Technologies가 새로운 소프트웨어 릴리스를 설치합니다.</p>	<p>장비 OE(Operating Environment) 소프트웨어</p> <p>운영 환경 소프트웨어가 설치되는 관련 장비에 Dell EMC 보증 또는 현 Dell Technologies 유지 보수 계약이 적용되는 경우에만 포함됩니다. 장비 운영 환경 소프트웨어는 장비가 기본 기능을 수행할 수 있도록 하는 데 필요한 소프트웨어 프로그래밍 및/또는 마이크로코드 펌웨어로 정의되며 이 소프트웨어 없이는 장비가 작동하지 않습니다.</p> <p>기타 소프트웨어(OE 외)</p> <p>고객은 Dell Technologies가 필요하지 않다고 판단하지 않는 한 새 소프트웨어 릴리스를 설치합니다.</p>
<p>24X7 원격 모니터링 및 수리</p>	<p>일부 제품은 Dell Technologies에 독립적으로 자동으로 연락하여 Dell Technologies가 문제 진단에 필요한 정보를 제공합니다.</p> <p>Dell Technologies는 필요한 경우 제품에 원격으로 액세스하여 추가 진단을 하고 원격 지원을 제공합니다.</p>	<p>Dell Technologies의 원격 모니터링 도구와 기술이 있는 제품에 포함됩니다.</p> <p>Dell Technologies에 문제를 알리고 나면 앞서 설명한 글로벌 기술 지원 및 현장 대응 목표가 동일하게 적용됩니다.</p>
<p>온라인 지원 도구를 24X7 이용 가능</p>	<p>적절히 등록을 마친 고객은 Dell Technologies 온라인 지원 사이트에서 Dell Technologies 웹 기반 자료 및 자율적 고객 지원 툴을 24x7 이용할 수 있습니다.</p>	<p>포함되는 서비스.</p>
<p>SUPPORTASSIST ENTERPRISE 하드웨어 장애 예측 탐지</p>	<p>SupportAssist Enterprise로 모니터링되는 해당 시스템의 경우 디바이스 텔레메트리에 대한 지능적 분석을 수집하여 향후 발생할 수 있는 하드웨어 장애를 예측합니다.</p>	<p>포함되는 서비스.</p> <p>참고: 하드웨어 장애에 대한 예측 탐지는 PERC(PowerEdge RAID Controller) Series 5 ~ 10이 설치된 12세대 이상의 PowerEdge 서버의 배터리, 하드 드라이브, 백플레인, 익스팬더에만 적용됩니다. 하드웨어 장애에 대한 예측 탐지는 SupportAssist Enterprise에서 시스템 정보의 정기적인 자동 수집 및 업로드가 활성화된 경우에만 사용할 수 있습니다.</p>
<p>CLOUDIQ</p>	<p>SRS(Secure Remote Service) 또는 SupportAssist를 사용하여 해당 시스템을 Dell Technologies에 알맞게 연결한 고객은 CloudIQ에 액세스하여 사전 예방적 상태 점수, 성능 영향 분석, 비정상 탐지 및 워크로드 경합 분석을 이용할 수 있습니다.</p>	<p>해당 Dell Technologies 플랫폼: PowerMax, PowerStore, PowerScale, PowerVault, Dell EMC Unity XT, XtremIO, SC Series, VxBlock, Connectrix 스위치.</p>

SAM(SERVICE ACCOUNT MANAGER)

SAM은 아래 달리 명시되어 있거나 고객이 Dell Technologies로부터 현장 SAM 또는 관련 현장 서비스를 별도로 구매하지 않는 한, 원격 수단을 통해 다음과 같은 서비스를 고객에게 제공합니다.

- **온보딩:** 온보딩 지원은 (i) 계정 이름, 사업부 확인, 주소, 공식 연락처 및 기타 기본 온보딩 및 설치 상세 정보 등의 관련 고객 지원 정보가 정확한지 확인하고 (ii) Dell Technologies에 연락하여 서비스를 요청하는 방법을 설명합니다.
- **서비스 보고서:** Dell Technologies 지정 웹사이트를 통해 전달되는 보고서로, 다음 내용을 설명합니다.
 - 월별 신청 및 마감된 서비스 요청 요약
 - 대상 코드 권장 사항에 대해 장비 운영 환경 소프트웨어 확인
 - 시작/종료 날짜 및 기타 기본 상세 계약 정보를 포함한 계약 상태.
- **서비스 검토:** SAM은 온보딩 시 서비스 보고서 및 Dell Technologies와 고객(있는 경우)이 상호 합의한 기타 주제에 대해 서비스를 검토합니다.
- **에스컬레이션 지원:** Dell Technologies 내의 기술, 업무 및 중요 문제에 대한 에스컬레이션 지원과 협력을 제공합니다.

현장 방문: 고객은 본 서비스의 일환으로 연간 최대 2회의 현장 방문 서비스를 받을 수 있습니다. 추가적인 SAM 현장 방문을 별도로 구매할 수 있으며, 추가 비용이 발생할 수 있습니다.

ProSupport One for Data Center 보증 또는 해당 시점 유지 보수 계약이 적용되는 제품에 포함되며, Dell Technologies 및 현지 공휴일을 제외한 Dell Technologies의 정상 업무 시간에 이용할 수 있습니다. 정상 업무 시간은 지역 및 국가에 따라 다를 수 있습니다. 추가 보증 범위 정보는 아래를 참조하십시오.

서비스 보고서: Dell Technologies가 현재 지원하고 승인한 원격 모니터링 도구 및 기술을 활성화한 제품에 대해 월 단위로 제공합니다.

서비스 검토: Dell Technologies가 현재 지원하고 승인한 원격 모니터링 도구 및 기술을 활성화한 제품에 대해 월 단위보다 더 빈번하게 정기적으로 제공됩니다. 서비스 검토는 고객과 상호 합의한 일정에 따라 원격 SAM이 제공합니다.

Dell Technologies는 본 문서에 명시된 SAM 활동 및 작업만을 실행합니다. 그 외 모든 작업, 활동, 서비스는 서비스 범위에 포함되지 않습니다.

SAM 서비스 기능에 대한 고객 책임

상기 설명한 Dell Technologies의 SAM 서비스 기능은 고객이 다음과 같은 책임을 다하는 경우에만 제공됩니다.

- Dell Technologies가 필요하다고 판단할 경우, SAM이 적절한 시스템 유지 보수 기간을 사용할 수 있게 합니다.
- 모든 환경, 기술 및 운영 요구 사항을 준수합니다.
- Dell Technologies가 필요하다고 판단할 경우, (a) 시스템 관리 책임을 맡고 적절한 시스템/정보 액세스 권한이 있는 기술 담당자 1명 이상과 (b) SME(Subject Matter Expert), 시스템, 네트워크(원격 시스템/네트워크 액세스를 포함하며 이에 국한되지 않음)를 SAM에 제공합니다.
- 네트워크 연결성, 성능 및 구성 문제에 대한 모든 책임은 고객에게 있는 것으로 간주합니다.
- ProSupport One for Data Center를 시작하기 전에 장비 위치가 올바른지 확인합니다.

SAM 서비스 기능에 대한 중요한 추가 정보

- SAM 서비스는 정상 업무 시간 중에만 제공됩니다. 업무 시간은 SAM이 상주하는 위치에 따라 정의되며 지역과 국가에 따라 다를 수 있습니다. Dell Technologies의 재량에 따라 또는 Dell Technologies가 필요하다고 판단한 경우 SAM 서비스를 현장에서 제공할 수 있습니다.
- 업무 시간 이후 지원은 Dell Technologies의 재량에 따라 Dell Technologies 내에 있는 다른 리소스에 의해 제공될 수 있습니다.
- SAM 위치는 고객의 주요 서비스 영역 및 직원 수급 상황을 고려하여 등록 시에 지정됩니다.

협력 지원

고객이 서비스를 요청했을 시 Dell Technologies가 기존 Dell Technologies 보증 또는 유지 보수 계약에서 보증하는 제품과 관련하여 일반적으로 사용하는 적격 타사 공급업체 제품에 문제가 발생할 경우, Dell Technologies는 협력 지원을 제공하고자 노력할 것입니다. 그에 따라 Dell Technologies는 (i) 문제의 원인이 파악될 때까지 단일 연락 창구 역할을 하고, (ii) 타사 공급업체에 연락하고, (iii) 문제 기록 문서를 제공하고, (iv) 지속적으로 문제를 모니터링하고 공급업체로부터 상태 및 해결 계획을 획득할 것입니다(합리적으로 가능한 한도).

협력 지원을 받으려면 고객은 해당 타사 공급업체 및 Dell Technologies 또는 공인 Dell Technologies 리셀러와 직접 적절한 활성 지원 계약을 체결하여 자격을 보유하고 있어야 합니다. 문제의 원인을 파악한 후 보고하면, 타사 공급업체가 전적으로 책임지고 고객 문제와 관련된 모든 지원, 기술 등을 제공합니다. **Dell Technologies는 타 공급업체의 제품 또는 서비스 성능에 대해 책임을 지지 않습니다.** 협력 지원 파트너 목록은 [협력 지원 목록에서](#) 확인하실 수 있습니다. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제든지 변경될 수 있습니다.

공인 Dell Technologies 리셀러를 통해 구매하는 최종 사용자 고객을 위해 공인 Dell Technologies 리셀러에게 보고 서비스 제공

ProSupport One for Data Center SAM 보고 서비스는 Dell Technologies가 **Dell Technologies Quote에 확인된 공인 Dell Technologies 리셀러 또는 유통업체(통칭 "리셀러")(해당하는 경우)**에게만 제공됩니다. 리셀러는 자신의 최종 사용자 고객(이하 "최종 사용자")의 SAM 보고를 받도록 최종 사용자 고객으로부터 적절한 동의를 얻었음을 인정하고 이에 동의합니다. 리셀러가 달리 통지하지 않는 한, Dell Technologies는 판단에 따라 서비스 구매 당시 Dell Technologies에 제공된 리셀러의 주소 및 연락처 정보 또는 Dell Technologies의 현재 판매 및 서비스 기록에 포함된 연락처 정보로 ProSupport One for Data Center SAM 보고를 배포합니다. 리셀러에게 제공된 SAM 보고는 특정한 최종 사용자별/사용자를 위해 분류되지 않습니다. 맞춤형 보고 옵션을 추가 비용으로 별도 구매하여 이용할 수 있습니다.

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Services

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service(SRS)는 설치 및 구성 시 시스템을 모니터링하고 정보를 수집하여 원활한 기술 지원을 돕는 소프트웨어 애플리케이션입니다. 문제가 감지되면 수집된 정보가 Dell Technologies로 전송되어 보다 개선되고 효과적인 개인 맞춤형 지원 서비스의 제공이 가능해집니다.

ProSupport Suite와 함께 이용하는 경우 SupportAssist는 다음과 같은 기능을 제공합니다.

- 시스템에서 정상 운영 및 성능에 영향을 미치는 문제 모니터링.
- 문제 발견 시 Dell 기술 지원 요청 자동 생성.
- 효과적인 문제 진단을 위한 진단 데이터와 기타 데이터를 자동으로 업로드.

SupportAssist를 설치함으로써 귀하는 Dell Technologies가 지원 대상 시스템에 대한 기술 지원을 제공하는 데 이용하는 귀하의 연락처 정보(이름, 전화번호 및/또는 이메일 주소 등) 저장을 허락합니다. 로그 수집 기능을 활성화하면 Dell Technologies가 귀하의 IT 인프라스트럭처에 개선을 위한 권장 사항을 제공하는 목적으로 수집 정보를 이용할 수 있습니다. 참조: SupportAssist를 제거 또는 비활성화하거나 로그 수집 옵션의 허용을 철회하면 Dell Technologies가 고객에게 본 서비스 설명서에 설명된 특정 서비스 기능, 그리고 SupportAssist가 수집하는 정보에 액세스해야 하는 기타 서비스를 제공하지 못하게 됩니다.

Dell Technologies SupportAssist에 대해 자세히 알아보고 지원되는 Dell 제품의 최신 목록을 보려면 Dell SupportAssist 웹사이트 <http://Dell.Com/SupportAssist>를 방문하십시오.

Dell Technologies 시스템 소프트웨어 지원

ProSupport One for Data Center에 포함된 Dell Technologies 소프트웨어 지원은 해당 타사 제품이 1) Dell Technologies에서 구매한 경우, 2) 제품과 함께 구매한 경우, 3) 지원 요청 시 제품에 현재 설치되어 작동 중인 경우, 4) 제품에 기존 ProSupport One for Data Center 지원 및 유지 보수 서비스 약관이 적용될 경우에 특정 최종 사용자 애플리케이션, 운영 체제, 하이퍼바이저 및 펌웨어를 포함한 특정 타사 제품을 지원합니다. 이러한 서비스를 받을 수 있는 적격 소프트웨어의 라이선스 및 구매와 관련된 모든 문제 해결에 대한 책임은 보증 기간 내 언제든지 전적으로 고객에게 있습니다. 적격 소프트웨어 목록은 [전체 소프트웨어 지원 목록](#)에서 확인하실 수 있습니다. 지원되는 타사 제품은 고객에 대한 통지 없이 언제라도 변경될 수 있습니다. 고객 문의가 발생할 수 있는 상황은 단일 시스템에서 재현할 수 있어야 하며, 실제 또는 가상일 수 있습니다. 고객은 고객의 서비스 요청이 발생할 수 있는 특정 문제를 관련 소프트웨어 타이틀의 발급업체에서 해결할 수 없을 수 있으며 추가 소프트웨어 설치 또는 제품에 대한 기타 변경을 포함한 발급업체의 지원이 필요할 수 있음을 이해하고 동의하며 관련 소프트웨어 타이틀의 발급업체에서도 해결할 수 없는 상황인 경우 고객에게 지원을 제공해야 하는 Dell Technologies의 의무가 완전히 충족된다는 것에 동의합니다.

ProSupport One for Data Center 옵션 서비스

ProSupport One for Data Center의 몇 가지 옵션 서비스를 고객의 특정한 필요에 맞게 선택하여 이용할 수 있습니다.

옵션 서비스는 독립형 서비스이며, 이러한 서비스의 적용 가능한 약관은

<http://www.dell.com/ServiceContracts/global>에 제공됩니다. 이러한 서비스는 Dell Technologies가 지원하는 일부 제품에서는 사용하지 못할 수 있습니다. 다음은 일부 옵션 서비스에 대한 설명입니다.

ProSupport One for Data Center 낮은 서비스 소비 수준을 구매한 고객에게 적용될 수 있는 추가 조건

고객이 낮은 서비스 소비 수준의 자격을 얻으려면 다음 기준을 충족해야 합니다.

- 고객은 기업 환경 지원을 위한 헬프 데스크를 보유하고 있어야 합니다.
- 지원되는 CRU(Customer Replaceable Unit) 부품을 자가 발송하기 위해 TechDirect에 등록해야 합니다.
- 서비스를 요청하기 위해 TechDirect 또는 SupportAssist API를 사용해야 합니다.

기술 지원 볼륨 선택

ProSupport One for Data Center는 최대 세 가지 수준의 기술 지원 서비스를 제공할 수 있습니다. 이 수준은 자산별 인시던트의 볼륨을 기반으로 하며 제품군별로 지정되고 일부 제품에서는 제공되지 않습니다.

Dell Technologies는 해당되는 경우 고객의 내부 지원 리소스 및 서비스 이력에 따라 고객이 제공받을 수 있는 각 제품군에 대한 기술 지원 수준을 지정하며, 선택된 수준은 해당 제품군 내 모든 대상 자산에 대해 일정해야 합니다.

해당하는 경우 기술 지원 수준은 고객이 특정 제품군 내에 포함되는 자산에 대해 열 수 있는 인시던트의 할당에 해당합니다. 공인 인시던트 처리를 생성시키는 Dell Technologies 지원에 등록하면 이런 특정 제품군에 대한 고객의 인시던트 할당에 횟수를 포함시킵니다.

인시던트는 각 상호 작용이 같은 자산 및 문제에 관한 한 여러 Dell Technologies-고객 상호 작용을 포함할 수 있습니다. 인시던트는 사안이 종료되는 시점의 분기를 기준으로 한 횟수로 계산됩니다. 필요 시점 보증 만료 후 서비스에서 서비스되는 인시던트는 할당에 포함되지 않습니다.

기술 지원 볼륨 선택에 대한 자세한 내용은 Dell Technologies 영업 담당자 및/또는 SAM에게 문의하십시오.

보증 기간 지원 만료 후

자산 보증 만료 후 90일이 지나지 않은 Dell Technologies 지원 대상 자산의 경우 특정 제품에 대해 보증 기간 지원 만료 후 지원 서비스를 구입할 수 있습니다. 이 옵션을 이용하면 인시던트별로 특정 자산에 대한 기술 지원 및 서비스 부품을 구입할 수 있습니다.

이 서비스는 요청 시점의 지역별 서비스 부품 가용성을 기준으로 합니다. Dell Technologies는 요청 시점에 서비스 부품 배송 가능 여부를 고객에게 통보합니다.

만료된 자산에 대한 서비스 부품 배송은 옵션 서비스이며 현행 요금 일정에 따라 고객에게 청구됩니다.

일부 국가에서는 보증 기간 지원 만료 후 서비스와 관련된 교체 서비스 부품을 비보증 예비 부품으로 구입해야 합니다. 이 경우 Dell Technologies는 부품을 Dell의 예비 부품 창고에서 선적해야 하므로 배송 시간을 제공할 수 없습니다. 참고: 교체 부품 배송은 서비스가 필요한 지원 대상 제품의 고객 사이트에 따라 상당한 시간이 걸릴 수 있습니다.

보증 기간 지원 만료 후 서비스 절차

고객은 보증 기간 지원 만료 후 요청하려면 전화를 통해 글로벌 엔터프라이즈 기술 지원 팀에 연락해야 합니다. 지원 요청 절차는 제품이 엔터프라이즈 기술 지원 담당자가 추가 요금을 지불하고 보증 기간 지원 만료 후 서비스를 진행하고 싶다고 확인하는 경우를 제외하고 제품에 보증이 적용되는 경우와 동일합니다.

보증 기간 만료 - 중요한 추가 정보

기간. 보증 기간 지원 만료 후 서비스는 특정 서버 및 네트워킹 제품 세트에 대한 보장 범위 내의 문제의 진단을 통해서만 인시던트 단위로 제공됩니다(제품에 대한 자세한 내용은 제품 보증 및 유지관리 표 참조). Dell Technologies는 고유 권한에 따라 고객에 대한 사전 통지 없이 본 서비스를 종료할 수 있습니다.

양도 불가. 보증 기간 만료 후 서비스는 양도할 수 없으며 고객에게 유효합니다. 고객은 다른 유료 서비스 회사나 기타 배포 또는 공유 협약과 연계해서 타사 또는 고객이 직접 소유하거나 임대하지 않는 하드웨어나 소프트웨어에 대해 본 서비스를 사용할 수 없습니다. Dell Technologies는 Dell Technologies가 자의에 따라 서비스가 오용되고 있거나 고객 이외의 다른 사람이 사용 중이거나, 이 계약을 위반 중이라고 판단하는 경우 서비스를 중단하거나 종료할 권한이 있습니다.

비용 청구. 보증 기간 만료 후 서비스는 다음 분기 비용 청구 주기 동안 고객에게 청구됩니다.

범위 외. 보증 기간 만료 후 서비스는 서비스 설명서에 명시되지 않은 서비스는 보장하지 않으며 Dell Technologies가 이를 제공할 의무가 없습니다. 또한 보증 기간 만료 후 서비스를 제공하는 과정에서 Dell Technologies는 문제가 보증 기간 만료 후 서비스의 범위를 초과하는지 판단할 수 있습니다. Dell Technologies는 고객이 적절한 대체 리소스를 참조하도록 상업적으로 합리적인 노력을 사용할 수 있습니다.

보증을 확장할 자격이 없는 지원 대상 제품은 이 서비스 설명서에서 제공하는 대로 보증 기간 만료 후 서비스를 받을 자격이 없습니다. 고객은 Dell Technologies가 고객의 특정 문제를 진단하거나 해결하지 못할 수 있음을 인정합니다.

서비스 부품 배송 업그레이드

고객은 특정 서버 및 네트워킹 제품 세트에 대한 추가 비용을 지불하고 필요 시점에 특정 자산에 대한 서비스 부품 제공 서비스 업그레이드를 요청할 수 있습니다(제품에 대한 자세한 내용은 제품 보증 및 유지 보수 표 참조). 예를 들어, 영업일 기준 익일 부품 제공 SLA는 영업일 당일 서비스로 업그레이드할 수 있습니다.⁶

고객은 업그레이드된 부품 배송 서비스 수준을 전화를 통해 요청할 수 있습니다. 업그레이드된 부품 배송은 Dell Technologies 유통 창고의 서비스 부품 가용성에 따라 다르므로, 업그레이드 가능 여부는 항상 보장되는 것은 아닙니다.

Dell Technologies는 업그레이드된 서비스 부품 배송 요청을 일시적으로 이행하지 못할 수 있습니다. 고객이 서비스 부품 배송 업그레이드를 요청하는 경우 Dell Technologies는 업그레이드 서비스가 이용 가능한지 여부를 확인하고 업그레이드 서비스 요청을 이행할 수 있는지 여부를 고객에게 통지합니다.

서비스 부품 배송 업그레이드 서비스는 특정 서버 및 네트워킹 제품 세트(제품에 대한 자세한 내용은 제품 보증 및 유지 보수 표 참조)에 대해 추가 요금을 지불하고 ProSupport One for Data Center 분기별 비용 청구 주기에 포함됩니다.

서비스 제외 사항

- 성능 또는 관리 지원.
- 설치, 설치 제거, 재배포, 예방 유지 보수, 교육 지원, 원격 관리 등 활동 또는 본 서비스 설명서에 명시되어 있지 않은 기타 활동이나 서비스.
- 공급품, 미디어 교체품, 작동 공급 장치, 주변 액세서리 또는 배터리, 프레임 및 커버와 같은 부품이나 그에 따른 지원 부품.
- 직접적인 타사 제품 지원 또는 제조업체, 공급업체, 파트너가 현재 지원하지 않는 버전의 협력 지원.
- Dell에서 구입한 별도의 서비스 계약에 설명되지 않은 경우 OEM이 사전 설치하거나 사후 설치한 하드웨어 또는/및 소프트웨어에 대한 지원.
- 스파이웨어/바이러스 제거.
- 데이터 백업 서비스.
- 본 서비스 설명서에 명시되지 않은 응용프로그램의 고급 무선, 네트워킹 또는 원격 설치, 설정, 최적화 및 구성.
- 스크립팅, 프로그래밍, 데이터베이스 설계/구현, 웹 개발 또는 재컴파일된 커널.
- 외관상의 문제로 장치 기능에는 영향을 주지 않는 지원 대상 제품의 결함 또는 손상에 대한 수리.
- 소프트웨어 문제로 인해 필요한 수리, Dell, Dell 공인 리셀러 또는 서비스 공급업체가 아닌 타사나 CSR(Customer Self Replaceable) 부품을 사용하는 고객이 수행한 변경, 조정 또는 수리로 인해 필요한 수리.

맞춤형 서버 제품의 비표준 부품에 대한 Dell ProSupport

비표준 또는 고유 부품의 수리 및 교체(이하 “비표준 구성 요소 지원 서비스”)는 제조상의 결함 또는 재료 결함으로 인해 교체가 필요한 표준 구성의 표준 Dell Technologies 구성 요소에 적용되는 고객의 PowerEdge 제품 보증(이하 “보증 수리”)을 보완하는 부가가치 교환 서비스입니다. “비표준 구성요소”를 위해 Dell Technologies 브랜드의 펌웨어/소프트웨어를 사용할 수 없으며, 고객은 제조업체가 제공한 유틸리티를 사용하여 구성요소를 모니터링 및/또는 업데이트해야 합니다. 또한 고객은 제조업체와 직접 협력하여 소프트웨어/펌웨어, 유틸리티 및 하드웨어와 관련된 품질 문제를 해결해야 합니다. Dell Technologies는 전술한 대로 고객이 이용할 수 있을 것으로 예측 및 보장한 비표준 또는 고유 부품을 교체하는 비표준 지원 서비스를 제공합니다. 단, 수리를 원활하게 진행하기 위해 Dell Technologies가 서비스 재고를 주문하는 것에 대해 고객이 협조하기로 합의한 경우에 한합니다. 고객이 재고 요구 사항을 정확하게 예측한 경우, Dell Technologies는 고객이 수리 보증 서비스의 해당 응답 시간에 따라 결함이 있는 부품을 교환하고 고객 제품에 교체 부품을 설치하지만 고객은 Dell Technologies가 고객에 대한 부품 가용성을 보장할 책임이 없음을 인정하고 동의합니다. “비표준” 구성요소 부품의 경우 당일(예: 4시간) 부품 및 현장 방문을 이용할 수 없으며, 이 경우 Dell Technologies는 영업일 기준 익일 서비스를 기본으로 제공합니다. 교체 부품은 지역 법률에 따라 허용된 대로 신제품 또는 리퍼비시 제품일 수 있으며, Dell Technologies는 비표준 구성 요소 지원 서비스 수리 및 교체를 위해 타사 제조업체/타사 발급업체의 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 이용해야 할 수 있습니다. 고객은 Dell에 협조하며, 해당 타사 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 원활하게 이용하기 위해 타사 제조업체 또는 타사 발급업체가 요청하는 자료를 제공할 것에 동의합니다.

고객이 요청한 비표준 또는 고유 부품, 소프트웨어를 설치한 이후 별도의 SOW(Statement of Work)에 따라 Dell Technologies가 결과적인 구성에 대해 시행하는 엔지니어링 테스트는 특정 시점의 활동이며 비표준 구성요소 지원 서비스는 고객이 정의하고 Dell Technologies가 테스트한 대로 특정 구성에만 사용할 수 있습니다. Dell Technologies는 펌웨어 수준을 비롯해 테스트한 정확한 하드웨어 구성에 대해 고지합니다. 엔지니어링 테스트가 완료되면, Dell Technologies가 성공/실패를 표시한 보고서를 통해 결과를 제공합니다. Dell Technologies는 Dell Technologies 제품에서 비표준 구성 요소의 인식 및 작동을 지원하기 위해 합리적인 노력을 다합니다. 그러나 Dell Technologies 표준 유틸리티(BIOS, iDRAC, SupportAssist 포함)에 대한 수정은 지원하지 않습니다. 고객은 엔지니어링 테스트 중 발생하는 비표준 구성 요소의 문제(품질 문제, 소프트웨어, 펌웨어 또는 하드웨어 사양/제한 포함)를 해결하기 위해 제조업체와 직접 협력해야 합니다. 고객이 성공으로 표시된 보고서를 받은 이후의 추가적인 Dell Technologies 엔지니어링 테스트에는 새 SOW 및 관련 비경상적 엔지니어링 요금을 지불해야 합니다. 여기에는 고객 장비의 보증 기간 중 구성 요소의 수리 또는 교체와 관련해 요청한 엔지니어링 테스트가 포함됩니다.

OEM으로부터 지원 제품을 구입하는 최종 사용자에게 적용되는 추가 약관

“OEM”은 자사의 상표를 부착하는 제조업체의 자격으로 지원 대상 제품을 판매하는 리셀러로서 OEM 프로젝트를 지원하기 위해 Dell Technologies OEM 솔루션(또는 그 후속 솔루션) 비즈니스 그룹으로부터 Dell Technologies 제품과 서비스를 구입합니다. OEM은 일반적으로 OEM 고객의 고유 하드웨어, 소프트웨어 또는 기타 지적 재산에 이러한 Dell Technologies 제품을 내장시키거나 결합함으로써 업계나 작업에 특정한 기능을 가진 특수화된 시스템이나 솔루션(이러한 시스템이나 솔루션을 “OEM 솔루션”이라고 함)을 제공하고 OEM 자체 상표로 이러한 OEM 솔루션을 리셀합니다. OEM과 관련하여 “지원 대상 제품”이라는 말에는 Dell Technologies 브랜딩 없이 제공되는 Dell 지원 대상 제품이 포함되며(즉, 브랜드 없는 OEM 대응 시스템), “최종 사용자”는 리셀, 유통 또는 Technologies 타자에게 하위 라이선스 부여하려는 목적 없이 자체적인 사용을 위해 OEM 솔루션을 구입하는 귀하 또는 기타 모든 주체를 의미합니다. 최종 사용자에게 1차로 문제 해결을 제공하는 것은 OEM의 책임입니다. OEM은 Dell Technologies에 전화하기에 앞서 최선의 적절한 노력으로 초기 진단을 수행해야 합니다. 이러한 책임은 최종 사용자가 서비스 요청을 위해 Dell에 연락하는 경우에도 여전히 OEM에게 귀속되며, 최종 사용자가 OEM에 연락하지 않고 Dell에 서비스를 받기 위해 연락하는 경우, Dell Technologies는 최종 사용자에게 Dell Technologies에 연락하기 전에 OEM에 연락하여 우선적인 문제 해결 서비스를 받도록 요청합니다.

고객 서비스에 대한 기타 세부 정보

이 웹사이트의 보증 기간과 지원 옵션(“지원 정보”)은 (i) Dell Technologies와 이러한 Dell Technologies와의 직접적인 계약에 따라 해당 제품 및/또는 유지 보수 서비스를 조달하는 기관(“Dell Technologies 고객”)에만 제공되며 (ii) 지원 정보가 최신인 시점에 Dell Technologies 고객이 주문한 제품 또는 지원 옵션에만 적용됩니다. Dell Technologies는 언제든지 지원 정보를 변경할 수 있습니다. 타사 제품의 발급업체 및 제조업체에 의한 변경 사항 이외에 Dell Technologies와 Dell Technologies 고객이 체결한 제품 주문 및/또는 유지 보수 관련 계약에 명시된 방식으로 지원 정보 변경 사항을 고객에게 고지합니다. 그러나 이러한 변경 사항은 해당 변경 날짜 이전에 Dell Technologies 고객이 구매한 제품 또는 지원 옵션에는 적용되지 않습니다.

Dell Technologies는 Dell Technologies 서비스 영역 밖의 장비에 대해 지원 서비스를 제공할 의무가 없습니다. “Dell Technologies 서비스 영역”이란 (i) Storage 및 Data Protection 장비 및/또는 구성 요소에 대한 Dell Technologies 서비스 위치에서 자동차로 100마일(160km) 거리 이내, (ii) Dell Technologies 서비스 위치와 동일한 국가 이내입니다. 단, 해당 Dell Technologies와의 계약에서 별도로 정의하지 않는 경우 해당하는 관련 계약의 조항이 우선합니다. 본 서비스 설명서 또는 약관에 달리 명시되어 있지 않는 한, EMEA의 고객은 가장 가까운 Dell Technologies Logistics 위치(픽업/현장 인계 위치)에서 최대 150km의 이내에서 현장 방문 서비스를 이용 가능합니다. EMEA 지역 내의 현장 서비스 이용 가능 여부에 관한 자세한 내용은 Dell 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

일부 지역에는 서비스가 제공되지 않습니다. 제품이 해당 제품에 대한 Dell Technologies 서비스 기록에 반영되는 위치와 일치하는 장소에 있지 않거나, 구성 세부 정보가 변경된 후 Dell Technologies에 보고하지 않은 경우에는 고객이 구매한 제품의 지원 자격을 Dell Technologies에서 먼저 재확인한 다음 제품에 해당하는 응답 시간을 재지정합니다. 서비스 수준, 기술 지원 시간 및 현장 응답 시간 등의 서비스 옵션은 지역 및 구성에 따라 다르며, 특정 옵션의 경우 고객의 소재지에서 구매가 불가능할 수 있습니다. 자세한 내용은 Dell 서비스 영업 담당자에게 문의하십시오. 제품의 위치가 변경될 경우 Dell Technologies가 본 서비스를 공급할 의무는 현지 서비스 공급 사정 등(이에 국한되지는 않음) 여러 가지 요인에 따르며, 시간과 자재, 상담 서비스 등에 대한 해당 시점의 Dell Technologies 서비스 요율에 따라, 위치가 변경된 제품에 대해 검사 및 재인증 비용 및 추가 수수료가 발생할 수 있습니다. 고객과 Dell Technologies의 상호 협의가 이루어지지 않은 이상 서비스 부품을 고객에게 직접 배송하는 경우 고객은 제품을 서비스할 위치에서 배송을 받을 수 있어야 합니다. Dell Technologies는 고객의 실패 또는 부품 배송 수락 거부함으로 인한 지원의 지연에 대해서는 책임을 지지 않습니다. 다중 구성 요소 스토리지 시스템은 전체 솔루션에 대한 지원 계약의 모든 혜택을 받으려면 시스템의 모든 하드웨어 및 소프트웨어 구성 요소에 대해 유효한 지원 옵션 계약을 체결해야 합니다. 고객과 서면으로 달리 합의하지 않는 한, Dell Technologies는 고객에게 서면 통지 60일 전에 지원 서비스의 범위를 변경할 수 있는 권리를 보유합니다. Dell Technologies 리셀러에게 주문한 제품 또는 서비스는 구매자와 리셀러 간의 계약을 따릅니다. 이러한 계약은 이 웹사이트의 지원 정보와 동일한 조건을 제공할 수 있습니다. 리셀러는 계약을 체결하여 Dell Technologies가 리셀러를 대리하여 구매자에게 보증 및/또는 유지 보수 서비스를 제공하게 할 수 있습니다. 보증 및/또는 유지 보수 서비스나 전문 서비스를 수행하는 고객 및 리셀러는 적절한 교육과 인증을 받아야 합니다. 교육을 받지 않았거나 인증되지 않은 고객, 리셀러 또는 타사에 의해 이행된 서비스가 Dell Technologies의 지원이 필요한 경우 추가 비용이 발생할 수 있습니다. 리셀러에게서 구매한 제품의 보증 및 유지 보수 서비스의 Dell Technologies 이행에 관한 자세한 정보는 해당 리셀러 또는 현지 Dell Technologies 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

문의처

자세한 내용은 현지 담당자 또는 공인 리셀러에게 문의하십시오.

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. All Rights Reserved. EMC 및 기타 상표는 EMC Corporation 또는 Dell Inc.의 기타 해당 계열사의 상표입니다. 기타 상표는 해당 소유주의 자산일 수 있습니다. 미국에서 발표됨. H16453.4

EMC Corporation은 이 문서의 정보가 발행일 기준으로 정확하다고 간주합니다. 정보는 예고 없이 변경될 수 있습니다.

Rev. 2020년 12월 1일