

EMC ENHANCED 지원

다음 표에는 EMC 보증 및 유지 보수 계약에 따른 Enhanced 지원 서비스의 내용이 나와 있습니다.

Enhanced 지원 제공 대상:

1. [EMC 제품 보증 및 유지 보수 표](#)에 따라 다음 지원이 제공되는 EMC® 장비

- 보증 기간 중 Enhanced 지원 제공
- 보증 기간 중 Enhanced 지원으로 업그레이드 가능, 또는
- 후속 유지 보수 기간 중 Enhanced 지원 가능

2. EMC 제품 보증 및 유지 보수 표에 따라 유지 보수 기간 중 Enhanced 지원이 제공되는 EMC 소프트웨어

서비스 기능	설명	ENHANCED 지원—세부 범위
글로벌 기술 지원	<p>고객은 24x7 방식에 기반하여 전화 또는 웹 인터페이스를 통해 EMC에 문의하여 장비 또는 소프트웨어 문제에 대해 보고하고 심각도* 초기 진단에 필요한 의견을 제공할 수 있습니다.</p> <p>EMC는 (i) 문제의 심각도에 따라 원격 방법을 통해 기술 응답을 제공하거나 (ii) 필요하다고 판단될 경우 아래 설명된 현장 지원을 제공합니다.</p>	<p>제공</p> <p>고객 문의를 받은 후 심각도에 따라 수행해야 할 초기 기술 응답 목표 시간:</p> <p>심각도 1: 1시간, 24x7 기준</p> <p>심각도 2: 3시간, 24x7 기준</p> <p>심각도 3: 4시간(현지 영업 시간 기준)</p> <p>심각도 4: 10시간(현지 영업 시간 기준)</p>
현장 지원	<p>EMC 는 문제를 파악한 후 현장 지원이 필요하다고 판단되면 공인된 자격을 갖춘 직원을 설치 현장으로 파견하여 문제를 해결합니다.</p>	<p>EMC 장비에만 제공</p> <p>현장 지원 대응 목표 시간은 EMC 가 현장 지원이 필요하다고 판단한 날을 기준으로 9x5 익일입니다.</p> <p>소프트웨어에는 현장 지원이 적용되지 않지만 별도 구입은 가능합니다.</p>
교체 부품 제공	<p>EMC는 필요하다고 판단되는 경우 교체 부품을 제공합니다.</p>	<p>제공</p> <p>교체 부품 제공 목표 시간은 익일입니다.</p> <p>현지 선적 마감 시간에 따라 당일/익일(현지 영업 시간 기준)에 교체 부품 및 현장 지원이 제공되지 못할 수도 있습니다.</p> <p>CRU(Customer Replaceable Unit)는 고객이 직접 설치합니다. CRU로 지정된 부품 목록은 제품 유지 보수 표를 참조하십시오.</p> <p>CRU 외 기타 모든 부품은 EMC가 설치합니다.</p> <p>EMC 가 교체 부품을 설치하는 경우에는 EMC 가 해당 부품을 EMC 설비로 반환하지만 고객이 CRU 를 설치하는 경우 고객이 직접 교체된 CRU 를 EMC 지정 설비로 반환해야 합니다.</p>

신규 소프트웨어 릴리즈에 대한 사용 권한	EMC 는 GA 된 신규 소프트웨어 릴리즈에 대한 사용 권한을 제공합니다.	제공
소프트웨어 릴리즈 설치	EMC 가 신규 소프트웨어 릴리즈 설치를 수행합니다.	제공되지 않음 고객이 신규 소프트웨어 릴리즈 설치를 수행합니다(장비 운영 환경 소프트웨어로 분류되지 않는 소프트웨어 및 EMC 가 EMC 장비 운영 환경 소프트웨어라고 판단하는 소프트웨어 포함).
24x7 원격 모니터링 및 문제 해결	특정 EMC 제품이 EMC 에 자동으로 문제를 보고하고 원인을 파악할 수 있도록 정보를 제공합니다. EMC 는 추가 진단을 위해 필요한 경우 원격으로 제품을 액세스하고 원격 기술 지원을 제공합니다.	EMC 에서 제공되는 원격 모니터링 툴 및 기술을 갖춘 제품에 제공 EMC 에 문제가 보고되면 앞에서 설명한 글로벌 기술 지원 및 현장 지원 응답 목표 시간과 동일한 응답 목표 시간이 적용됩니다.
온라인 지원 툴에 대한 24x7 액세스	적절하게 등록된 고객은 EMC 온라인 지원 사이트를 통해 EMC 의 웹 기반 지식 및 자가 해결 고객 지원 툴에 24x7 액세스할 수 있습니다.	제공

*심각도:

- **심각도 1—심각:** 심각한 문제로 인해 고객 또는 워크그룹이 중요한 비즈니스 기능을 수행할 수 없음
- **심각도 2—높음:** 고객 또는 워크그룹이 작업을 수행할 수 있지만 작업 성능이 저하되거나 심각한 수준으로 제한됨
- **심각도 3—보통:** 고객 또는 워크그룹의 작업 성능이 큰 영향을 받지 않음
- **심각도 4—요청:** 시스템 영향이 매우 적음(제품 기능 요청 및 기타 일반적인 사항에 대한 질문)

이 웹 사이트에서 제시하는 보증 기간 및 지원 옵션(이하 "EMC 지원 정보"은 (i) EMC와 직접 계약을 맺고 해당 제품 및/또는 유지 보수 옵션을 구매하는 조직(이하 "EMC 고객"과 EMC 간에, 그리고 (ii) 본 EMC 지원 정보가 최신 상태인 시점에 EMC 고객이 주문한 제품 또는 지원 옵션에만 적용됩니다. EMC는 EMC 지원 정보를 언제든지 변경할 수 있습니다. EMC 지원 정보에 변경 사항이 있을 경우 EMC 고객은 EMC와 제품 주문 및 유지 보수 관련 계약을 체결한 시점의 최신 규정에 따라 변경에 대한 통지를 받게 되지만 EMC 고객이 해당 변경일 이전에 주문한 제품 또는 지원 옵션에는 이러한 변경 사항이 적용되지 않습니다.

EMC 는 EMC 서비스 지역 이외에서 EMC 장비 지원 서비스를 제공할 책임을 지지 않습니다. "EMC 서비스 지역"이란 우선 적용되는 EMC 와의 운영 계약에서 별도로 정의되지 않은 한 (i) EMC 서비스 지역에서 반경 160km 이내에 있는 지역 및 (ii) 설치 사이트가 위치한 국가를 의미합니다.

EMC 리셀러를 통해 구입한 제품 또는 서비스의 경우, 구매자와 리셀러 간에 체결한 계약만 적용됩니다. 해당 계약이 이 웹 사이트에 게재된 EMC 지원 정보와 동일한 계약 조건을 제공할 수 있습니다. 리셀러는 EMC가 리셀러를 대신하여 구매자를 위한 보증 및 유지 보수 서비스를 수행하도록 EMC와 계약할 수 있습니다. 리셀러를 통해 구입한 제품에 대해 EMC가 보증 및 유지 보수 서비스를 수행하는지에 대한 자세한 정보는 리셀러 또는 해당 EMC 영업 담당자에게 문의하시기 바랍니다.

EMC², EMC, EMC 로고 및 Powerlink는 미국 및 기타 국가에서 EMC Corporation의 등록 상표 또는 상표입니다. 본 문서에 사용된 기타 모든 상표는 해당 소유주의 자산입니다. © Copyright 2008, 2009, 2010, 2011, 2012. EMC Corporation. All Rights Reserved. 2012년 1월 Handout H4274.3

개정 2012년 12월 3일