

別紙

サービス概要

プレミアム電話サポート

本サービスの対象

サポート対象のデル製品

本サービスは、Dell Inspiron™、Dell XPS、および Alienware のブランドが付与された一部の製品のうち、標準構成で購入された製品についてご利用いただけます。サポート対象のデル製品は定期的に追加されています。このため、デルからご購入いただいた製品で利用できるサービスの最新の一覧については、デルの営業担当者までお問い合わせいただくか、<http://www.dell.co.jp> でご確認ください。サポート対象の各デル製品には、シリアルナンバーが記載されたタグ（「サービスタグ」）が貼付されています。本サービスについてデルにお問い合わせの際は、サポート対象のデル製品に貼付されているサービスタグのシリアルナンバーをお知らせください。

サポート対象のデル製品に対して購入されたハードウェア限定保証の有効期間中におけるプレミアム電話サポート

本サービスでは、お客様の請求書に記載されたサービス期間にわたってプレミアム電話サポートが提供されます。

本契約の範囲に含まれないタスクについてサポートが必要な場合、デルが、電話サポート担当者を通じて追加サービスを提供することがあります。このような追加サービスの利用には、別途料金が発生します。

本サービスは、お客様のサポート対象のデル製品に付随するパーツ発送とエンジニア派遣に関する約款、または限定ハードウェア保証の内容を修正するものではありません。

本サービスで提供される機能：

- 機能 1：
トレーニングを受けたデルの専門家による、ハードウェアおよびソフトウェアの問題解決のための電話サポート
 - お客様の所在地によっては、電話サポートの提供時間が、デルの標準のサービス提供時間よりも延長される場合があります。
 - ハードウェアのトラブルシューティングと問題解決に関するサポートが含まれます。
- 機能 2：
ソフトウェアの問題解決のためのリモートサポート。デルの専門家がサポート対象のデル製品に対し、基本的な使い方アドバイス、ソフトウェアのインストールおよびアンインストールのサポート、アップグレードのサポート、または工場出荷時の設定への復元により、ソフトウェアの問題を解決するためのサポートを提供します。

ソフトウェアの問題解決のサポートは、サポート対象のデル製品の購入時にプリインストールされていた、または個別に購入してサポート対象のデル製品にインストールした一般的なソフトウェア製品に限定されます。以下に、該当するアプリケーションを記載しています。特定のソフトウェアがサポート対象であるかどうかの最終的な判断は、サポート要請を受けた時点で、トレーニングを受けたデルの専門家に委ねられます。

- Outlook®、を含む、一般的なEメールプログラム
 - Firefox®, Google Chrome™、Windows® Internet Explorerを含む、一般的なインターネットブラウザプログラム
 - MS Office、OpenOfficeを含む、一般的な業務ソフトウェア
 - Adobe® Photoshop® Elements、Picasa™、Roxio Creatorを含む、一般的な動画/写真編集ソフトウェア
- 機能3：
サポート対象のデル製品におけるウイルス対策ソフトウェアのセットアップに関するリモートサポート
 - 更新期限前の有効なウイルス対策サービスを利用しているお客様は、ウイルス対策ソフトウェアのスケジュール設定およびセットアップについてサポートをご利用いただけます。
 - 注：このサービスには、実際にウイルスを除去する作業は含まれません。
 - 機能4：
有線/無線ネットワークデバイスのセットアップ、およびサポート対象のデル製品におけるプリンタのセットアップに関するリモートサポート
 - 有線/ワイヤレスネットワークへの接続のサポート
 - プリンタのセットアップのサポート
 - 有線ネットワーク、ワイヤレスネットワーク、およびプリンタの一般的な問題のトラブルシューティング（ただし、接続手順に関わる問題に限定されます。）
 - 機能5： 次の作業に関する基本的な使い方アドバイス
 - データのバックアップ
 - インターネットへの接続
 - 新しいコンピュータへのファイルの転送
 - 推奨されるパッチおよび修正プログラムのインストール
 - デスクトップの個人設定

プレミアム電話サポートに含まれない機能：

- オンサイトでのサポート
- 感染した製品からのウイルスおよびマルウェアの除去
- シェアウェアアプリケーションに関するテクニカルサポート
- デルが一般的ではないと判断する、またはOEMメーカーによってサポートされていないソフトウェアアプリケーションに関するテクニカルサポート
- サードパーティ製ハードウェアのサポート
- 高度な有線/ワイヤレスネットワーク接続、およびネットワークの最適化に関するサポート

- Web開発、データベースのプログラミング、およびスクリプト作成に関するサポート
- パーツ発送とエンジニア派遣サービス
- 注：
サポート対象のデル製品がウイルスに感染していると、そのウイルスが除去されるまではデルがサポートを提供できない場合があります。
この場合、デルの電話サポート担当者によってその旨がお客様に通知されます。

本サービス固有のお客様の責任：

- サポート対象のデル製品を本サービスに適した状態に保つために、お客様には次のことが義務付けられます。
 - ソフトウェアを、デルが当該製品について購入時の請求書および<http://support.jp.dell.com>で定める最低限のリリースのレベルと構成の状態に維持すること、およびデルの指定に従い、補修用交換パーツ、パッチ、ソフトウェアアップデートまたは新規リリース版をインストールすること。
- お客様は、デルからサポートを受ける前に、対象のストレージシステムに保存されている全データおよびプログラムをバックアップする必要があります。
デルは、データまたはプログラムの損失または復旧に対するいかなる責任も負いません。
- ウイルス対策ソフトウェアのセットアップに関するサポートを受けるためには、お客様は、更新期限前の有効なウイルス対策サービスを利用している必要があります。

本サービスにおけるサポートの要請方法

オンライン、チャット、およびEメールによるサポート：

オンライン、チャット、およびEメールによるサポートが提供される場合もあります。

電話によるサポート要請：

高度なトレーニングを受けた専門家による電話でのテクニカルサポートが、本サービスの主な提供内容です。

このテクニカルサポートは、ハードウェアとソフトウェア双方の問題解決のためにご利用いただけます。電話サポートの提供時間は、国によって異なります。

デルは、この電話サポートの提供時間をいつでも変更できる権利を有します。

- 24時間365日 - 日本

ステップ1: 電話でサポートを要請する

- サポート対象のデル製品を直接操作できる場所からお電話ください。
- 担当者からリクエストがあった場合は、サービスタグナンバーその他の情報をご提供ください。
担当者がお客様のサポート対象のデル製品、該当するサービスと対応レベル、およびサービスの有効期限を確認します。
- デルは、この電話サポートの番号をいつでも変更できる権利を有します。

国・地域	電話番号
日本	0120-937-039

ステップ2: 担当者に協力して、電話によるトラブルシューティングの支援を受ける

- 表示されたエラーメッセージとその発生時期、エラーメッセージが表示される前に行っていた作業の内容、および問題解決のためにお客様が試みた措置を、要求に応じてお知らせください。
- 担当者が、お客様と協力して一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。
- 問題解決のために、約款、限定ハードウェア保証またはパーツ発送とエンジニア派遣サービスが必要な場合、デル担当者からお客様に対し追加のご案内をいたします。