



# Support and Deployment Services

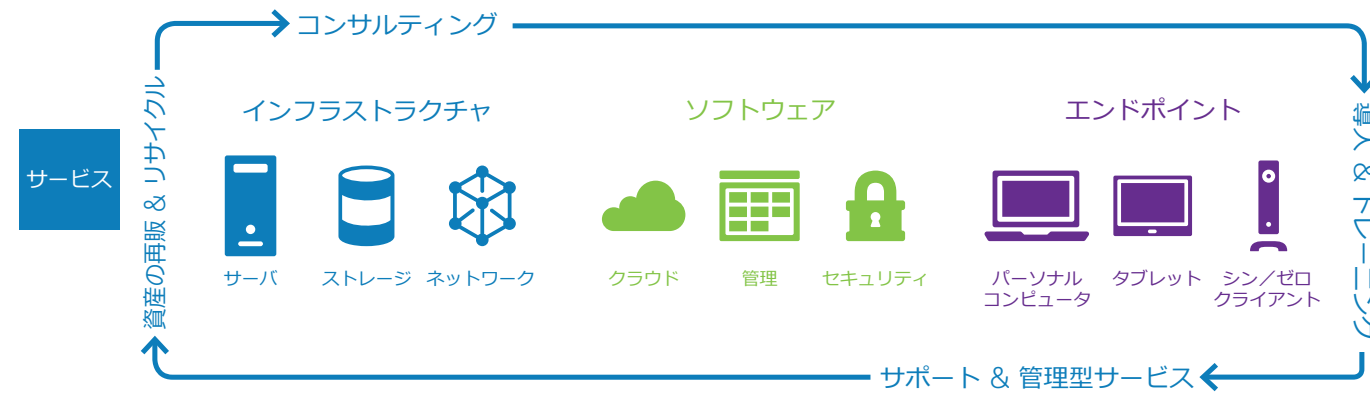
## サービス総合カタログ



# IT ライフサイクルを通じたデルのエンドツーエンドのソリューション

IT システムの効率化およびコスト削減は経営にとっては重要課題ですが、それだけでは収益を向上することはできません。今、企業の多くに求められているのは、ビジネスに直結する IT の導入と活用、および従来のビジネスモデルを変革する IT への転換（デジタルトランスフォーメーション）です。クラウド、ソーシャルメディア、モバイル、ビッグデータ、アナリティクスを中心としたイノベーションにより、IT そのものも大きく変わりつつあります。

デルはグローバルで 167 カ国、55 カ国言語でのサービス提供体制の展開と、エンドツーエンドのサービスポートフォリオを通じて、IT ライフサイクルのどの段階にあっても、お客様のビジネスの成長を支援します。



## デルのサービスポートフォリオによる IT ライフサイクルの最適化

デルが提供するサービスを通じて、IT ライフサイクルを最適化を支援することができます。これにより、日常業務のオペレーションやサポートの作業負担を軽減し、IT 部門がビジネスを推進する戦略的なプロジェクトに取り組むためのリソースを確保できるようになります。

デルが提供するサービスにより次を実現できます。

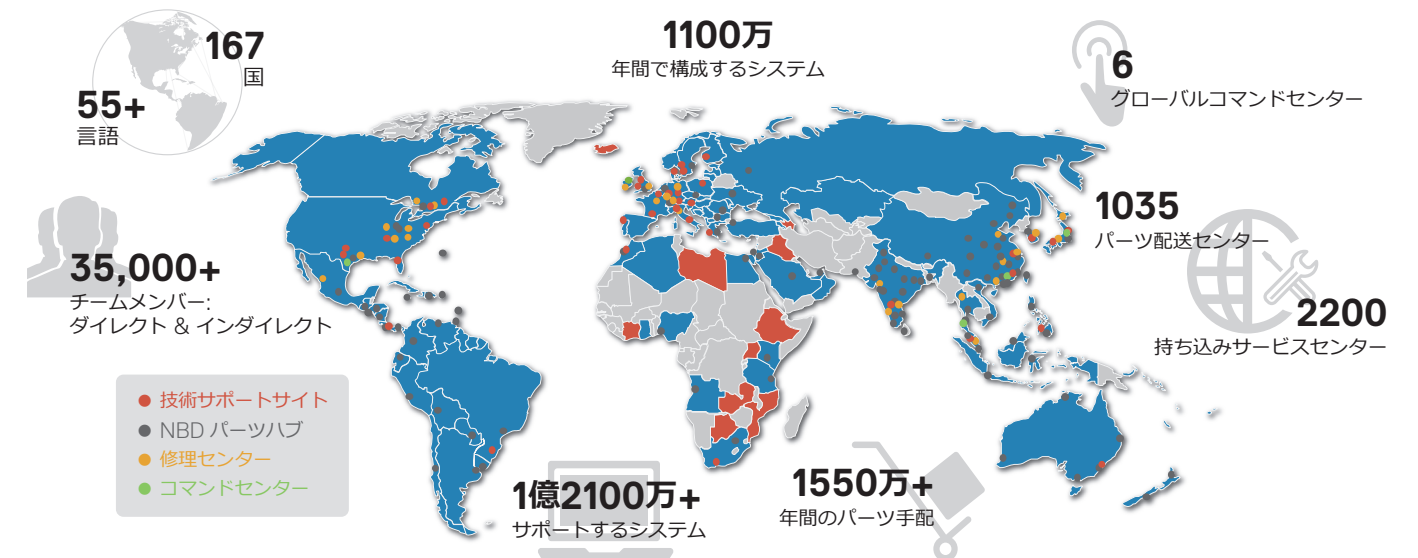
- エキスパートによる現在の機能と将来的なニーズの評価
- 実績あるコンサルタントによる新しいソリューションの設計と実装
- 迅速かつ効果的に新しいシステムを本番環境に組み込むためのサポート
- スタッフおよびエンドユーザーの教育
- システムの稼働状況の監視とメンテナンスにより、危機的状況を回避し、システムの安定稼働に貢献
- システムの廃止、またはシステムの更改によるライフサイクル終了時、お客様のプロセスの再構築を支援



# デルのグローバルサポート

デルはグローバル規模で一貫したサポートサービスを提供することにより、日本国内のみならず海外拠点においても、お客様のシステムの安定的な運用とビジネスの継続性を支援します。

<b>専門知識</b> でビジネスを加速	<b>デルのエキスパートが IT の複雑性を軽減させるので、お客様はビジネスに集中できます</b> ・ 8,700 以上の認定資格を持つ、24,000 名以上のサポート技術者 ・ 複雑な、新たに登場したテクノロジーや複数ベンダーのシステム環境への深い知識 ・ 195 以上のサードパーティベンダーとの、共同サポート契約
<b>洞察力</b> でビジネスを加速	<b>深い洞察力とインテリジェントデータにより、パフォーマンスと安定性を向上</b> ・ SupportAssist リモート監視と予測的な通知を伴う自動化されたサポート ・ TSM (テクノロジーサービスマネージャ) によるお客様に特化したインテリジェンス ・ 6 か所のグローバルコマンドセンターにより、フィールドサービスのイベントをプロアクティブに監視
<b>容易性</b> でビジネスを加速	<b>常時アクセス可能なミッションクリティカル対応のサポートにより生産性を向上</b> ・ エンタープライズ向け ProSupport の顧客満足度: <b>95%</b> ・ サポート提供: <b>167 カ国、55 ヶ国言語</b> ・ <b>24 時間 365 日</b> の電話、チャットおよびソーシャルメディアによるサポート



## 海外サポート

### インターナショナルサポートプログラム

ビジネス向けのデル製品を、6 か月未満の短期間の海外への持ち出しの場合、現地にてサポートを受けられますので安心です。インターナショナルサポートを受けるには、次の条件が必要です。

- 1 年間以上の出張修理サービスが付帯されていて、サービスが有効期間内であること
  - 対象国の製品が、対象国 (持ち込んだ国) で販売していること
  - 対象国での滞在が6 か月以内であること
  - 現地でのサポートを利用するには、次の方法で連絡してください。
    - 対象国のコールセンターに電話する
    - 自国のコールセンターに電話する
    - インターナショナルキューに電話する
- 6 か月以上、該当機器を対象国で使用する場合、TAG トランスファーの提出が必要となります。

### システム設置場所の移転

国内外を問わず、システムを移設する場合には、TAG トランスファー (保証および所有権の譲渡) を提出する必要があります。デル製品に割り当てられた固有の TAG 番号に対し、所有者や設置場所の変更を提出することにより、サポートエンタイトルメントが移設され、移設先で適切にサポートを受けることができます。

- お客様機器の設置場所に近いパーツデポに保守パーツが配備されます。お客様がサービスレベルに従ったサポートを受けるための必要な手続きとなります。
- TAG に紐づく設置場所を含む所有者情報はお客様固有の情報となるため、TAG トランスファーの手続きはお客様にて実施して頂きます。
- TAG トランスファーには約 15 日間かかります。提出した内容に不備がある場合は、手続きが承認されない場合もあります。
- 該当製品が対象国で販売されていない場合、TAG トランスファーできません。

# レジデンシーサービス

レジデンシーサービスでは、お客様が必要とする特定の技術を、必要な期間提供します。これにより、Dell EMCの新しい技術に移行し、お客様のシステム環境の最適化を支援します。システム運用におけるお客様の一時的な人的リソース不足、スキル不足の補完から、中長期的な運用業務の支援まで幅広くカバーし、安定かつ効率的な運用を実現するだけでなく、運用課題の改善にも取り組みます。

## レジデンシーサービスのタイプ



**内製化支援**  
Transitional Residents

導入後にリソースのギャップを埋めるエキスパートを提供し、新しい Dell EMC 技術の導入で必要となった知識を提供

### メリット

- スタッフが新しい技術のトレーニングを積み重ね、本番稼働を確実に維持
- キービジネスの優先事項に集中したまま、重要なスキルを持つスタッフを準備することが可能
- IT スタッフのサポートに必要な新技術の具体的なノウハウを獲得
- 新しい技術の速やかな展開が可能



**運用業務支援**  
Operational Residents

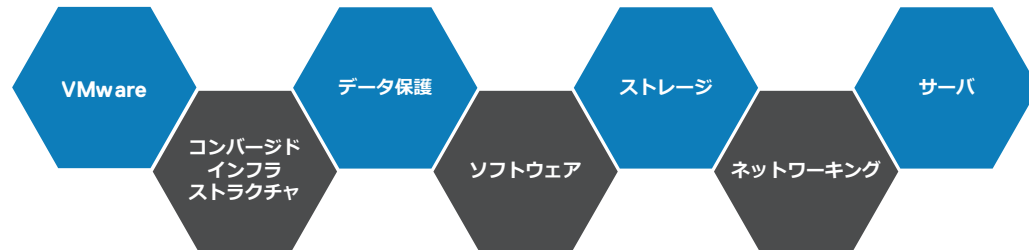
Dell EMC 製品およびソリューションの日々の本番稼働の管理と方針管理を担当するエキスパートを提供

### メリット

- 構成、プロセス、手順を最適化し、本番稼働の効率を改善
- ベストプラクティスを共有し、現行のプロセスと手順を改善
- お客様は他の IT 優先事項にスタッフとリソースを集中することが可能
- 業務を通じた知識共有で、IT スタッフのパフォーマンスを向上

## 適切なエキスパートが IT インフラストラクチャ全体に対応

レジデンシーサービスでは、Dell EMC ポートフォリオ全体にわたって専門のエキスパートを提供し、お客様が投資を回収するまでにかかる時間を短縮します。



## 内製化支援レジデンシー

Dell EMC エキスパートが常駐し、運用設計および人材育成を実施

- お客様自身による自立運用を目指し、運用ナレッジ、実績のあるデリバリ手法の提供
- 標準化された、柔軟かつ効率的なシステム運用を実現
- 技術者の早期育成 (スキルトランスファー)

### 自営運営の実現

### 技術者の早期育成

### 運用の効率化

- お客様の環境/状況にあった、運用業務の定義 (範囲、役割分担、フロー等)
- 必要なドキュメントテンプレートや手順書の作成/準備
- お客様運用要員の方に対するレクチャー、スキルトランスファー
- 運用における実作業の実行支援/レビュー

## 運用業務支援レジデンシー

Dell EMC エキスパートが常駐し、お客様の一員として運用を実施

- エキスパートによる運用の安定かつ効率的な運用を実現 (ITILベース)
- インフラ負荷増大に伴うリソース不足、多様化によるスキル不足を補完
- 運用課題の改善による最適化

### 運用品質安定化・効率化

### リソース/スキル不足の補完

### 運用最適化

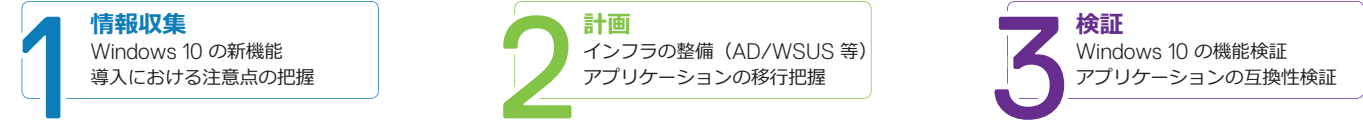
- サービス窓口対応とユーザーとの作業調整
- 構成変更実施、定期リソース作成および月次報告の実施
- インシデント早期解決のための支援
- 運用課題の改善と最適化 (ベストプラクティス)

# クライアント導入サービス

## Windows 10 導入・移行サービス

サポート終了の OS を使い続けるとさまざまなリスクに直面します。しかし、最新 OS 環境への移行において、業務アプリケーションの改修が必要になるケースもあり、移行プロセスに時間がかかります。

Windows 10 導入・移行サービスにより、アプリケーションの互換性検証や移行作業など、Windows 10 への移行に必要なタスクを実施および支援します。



グローバルでの豊富な導入、移行実績からくるノウハウをもとに、計画から設計、移行、展開作業まで、一貫したサービスを提供します。お客様のフェーズに合わせて、お客様にとっての最適なWindows 10 の導入、移行を支援します。



<b>ワークショップ</b>	クライアント移行を熟知したコンサルタントによるWindows 10 への移行、導入のために必要となる検討事項の整理を支援します。コンサルティングワークショップ (CWS) ではお客様の現状の課題と目指すべき将来像を共有し、移行に必要な情報を整理していきます。
<b>アプリケーション互換性調査サービス</b>	使用されているアプリケーションの新しいプラットフォームにおける動作に問題がないかを調査し、結果を報告します。アプリケーションの移行計画を支援します。
<b>Windows 10 PoC / パイロット支援サービス</b>	Windows 10 の本格導入前の、新たに利用する新機能の評価や実機検証を支援します。ユーザー (パイロットユーザー) によるアプリケーションの動作検証 (UAT) や一部先行導入に利用できます。
<b>Azure AD 連携サービス (ADFS 導入)</b>	Active Directory Federation Services の導入設計と構築、お客様Active Directory とAzureAD とのアカウント連携の実装を行います。
<b>マネージドデプロイメントサービス</b>	コンフィギュレーションサービスによる工場での生産プロセス内でのキッティング、イメージコピーに加えて、国内キッティングセンターによる 2 次キッティングから納品調整、発送、現地設置作業と複雑なクライアントPC の展開プロジェクトのマネージメントを提供します。

## アプリケーション互換性調査サービス

お客様のアプリケーションプログラムをお預かりし、デルのアプリケーション互換性調査ツール (ChangeBase) を利用してアプリケーションの互換性調査を実施します。テスト結果とテスト中に発見した問題をアプリケーション互換性テストレポート (ACR: Application Compatibility Report) にまとめて報告します。

動作検証、パイロット展開前の事前調査として自動調査ツールを利用した互換性確認を実施することにより、テストおよび改修工数を大幅に削減可能です。



## Windows 10 Proof of Concept (PoC) 支援サービス

お客様環境下でのアプリケーションの動作検証、またWindows 10 の機能検証の実施を支援します

サービス概要		
Day 1	キックオフミーティング   Lab セットアップ	ワークショップ/インタビュー
Day 2	テクニカルディスカバリー	プリインストールソース、導入手順書の提供
Day 3	Win 10 イメージ作成	対象 PC セットアップ
Day 4	対象 PC 設置   ユーザレクチャ	オンサイト支援
2 Week	オフサイト OA サポート	クローズミーティング

**前提条件**

- 対象となる検証PC、OS インストールに必要なボリュームライセンスキーおよびメディアをご用意ください。(LTSB は対象外)
- 対象となるアプリケーションのインストールソースおよびインストール手順をご用意ください。

# ビジネスクライアント製品向け導入サービス

導入・構築  
サービス

## ProDeploy クライアントスイート

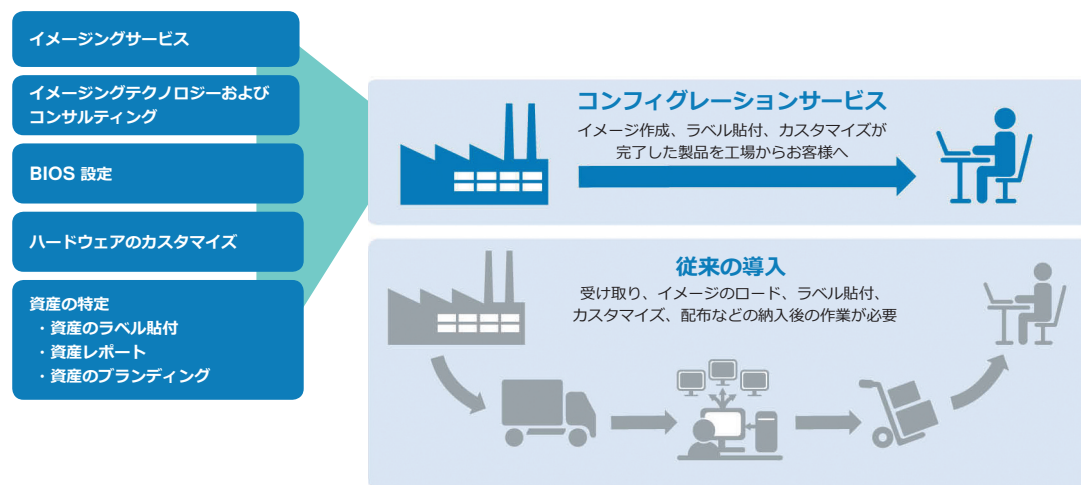
デルの ProDeploy クライアントスイートは、手間なく迅速にクライアント製品の導入を進めることのできる、包括的な導入サービスとなります。セルフサービス機能を提供する TechDirect ポータルを利用することにより、自動化されたシンプルな手順で導入を進めることができます。デルのエキスパートスタッフおよびパートナーにより、クライアント機器の導入計画から、構成、インストール作業を実施および支援します。お客様の要件に合った方法で、確実かつ迅速に導入を進めることができます。

Basic Deployment	<b>TechDirect セルフサービスポータル</b> 導入計画をお客様自身で実施できます。プロジェクト範囲の決定や変更、システムイメージの転送など。 <b>コンフィグレーション</b> システムが届いてすぐに使用できるよう、BIOS 設定と静的イメージ、WIMをロード。 <b>資産のトラッキング</b> 資産ラベルや資産レポートにより、システムが工場から出荷されユーザの手に届くまで、そのシステムの使用期間が満了し、廃棄されるまでをトラッキングできます。 <b>動的イメージング</b> 様々な異なるシステムに対応したイメージをデルに転送できます。最新ドライバへのアップデートも可能です。
ProDeploy	<b>24 時間 365 日のオンサイト導入</b> 業務時間外や週末でも対応できます。 <b>包括的な導入計画</b> 導入に関わるあらゆる面で、経験豊かなデルのエンジニアが計画します。 <b>知識の移管 (情報の引継ぎ)</b> 導入作業は頻繁に発生するわけではないので、プロジェクトを文書化することで、次回の導入時に効率よく実施できるようにします。
ProDeploy Plus	<b>Dell Connected Configuration</b> 展開用イメージをデルの工場またはファシリティに VPN 接続。SCCM によるイメージ更新、BIOS 設定を実施できます。 <b>24 時間 365 日のオンサイト導入</b> 業務時間外や週末でも対応できます。 <b>安全なデータ消去</b> 旧システムからのデータ流出から、お客様企業と従業員を守ります。 <b>データ移行</b> 高速、高信頼性で、パスワードをエンジニアに共有しないのでセキュリティも確保できる、ピアツーピアのデータ転送を実施します。 <b>導入後 30 日間の構成サポート</b> お客様は、デルが実施した導入作業に関して、導入後も 30 日間のサポートを受けることができます。
TechDirect	セルフサービス機能を提供するオンラインポータルで、効率的な導入を進めます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>導入のあらゆる面を管理</li> <li>ProDeploy Plus、ProDeploy、または Basic Deployment を選択</li> <li>イメージをアップロード</li> <li>設定の定義</li> <li>資産ラベルと資産レポートの選択</li> <li>入力内容の確認</li> <li>ステータスの確認</li> </ul>

# コンフィグレーションサービス

ProDeploy クライアントスイートを補完する、イメージングなどのクライアント製品のオフサイト導入を提供するサービスです。このサービスには、CFI と CFS があり、標準またはカスタムサービスとして提供されます。

ProDeploy クライアントスイート同様に、お客様の要件に合わせた構成や設定を実施し、お客様の労力や時間、コストを削減します。



## CFI (Custom Factory Integration)

デルの工場内の生産ラインを、お客様のご要望に応じてカスタマイズし、各種設定作業を実施します。標準の生産ラインやプロセス、設備をそのまま利用するため、納期に影響を及ぼしません。お客様による導入作業時間の短縮や作業負荷の最小化を実現します。

## CFS (Custom Fulfillment Solution)

CFI による生産ラインでのカスタマイズ対応に加え、別途用意されたファシリティを利用し、生産完了品に対するサービスを実施します。製品筐体へのオリジナルスキンやレーザーエッチングなど、お客様のご要望に沿った柔軟なサービスを提供します。

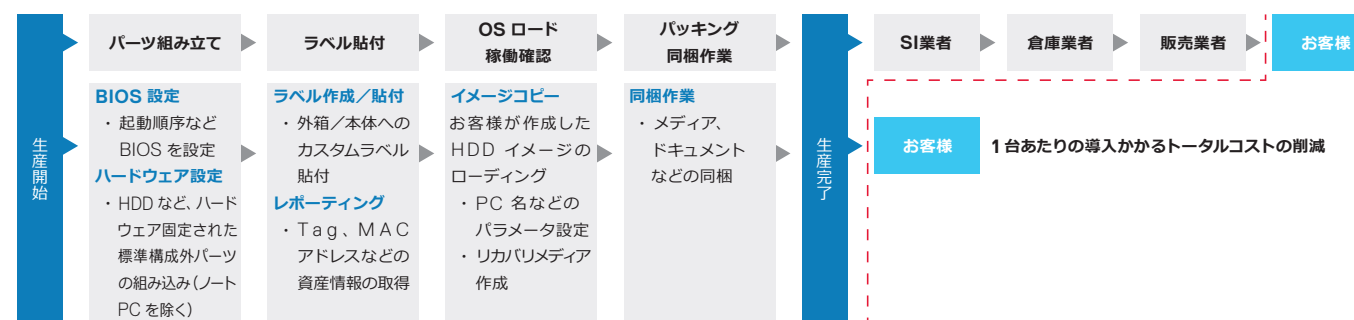


例) 資産ラベル



例) スキン/レーザーエッチング/シルクスクリーン

## 標準の生産プロセスとの統合



標準の生産ラインを利用し、極めて低コストで製品のカスタマイズを実施

## イメージング

静的イメージング	単一のハードウェアプラットフォーム固有の静的なイメージです。お客様からデルに提供され、デルの工場の生産ラインにてインストールされます。
動的イメージング	クロスプラットフォームに対応した単一のイメージを作成することができます。(DellImageAssist を使用) リリースされた最新のドライバと OS パッチを使って、工場イメージをアップデートすることができます。複数のプラットフォームを保有するお客様では、管理するイメージを削減でき、また、イメージを最新に保つことが容易になります。
Dell ImageAssist	Dell ImageAssist (DIA: CFI マスターイメージ作成に無償提供されるツール) を使用することにより、日本語表示のシンプルな GUI、ウィザードにて、マスターイメージ作成を簡素化して効率化を促進します。複数機種に適用可能なデバイスドライバに依存しないマスターイメージ (ゴールドイメージ) を作成でき、従来は機種ごとに行っていたマスター作成を一元化して IT 管理者の負荷を軽減します。デルの工場最新のドライバを適用してマスターイメージをインストールします。ご希望によりデルの工場での最新の Windows セキュリティパッチも適用可能です。これによりシステム着荷後の導入時間を短縮できます。

導入・構築  
サービス

クライアント製品

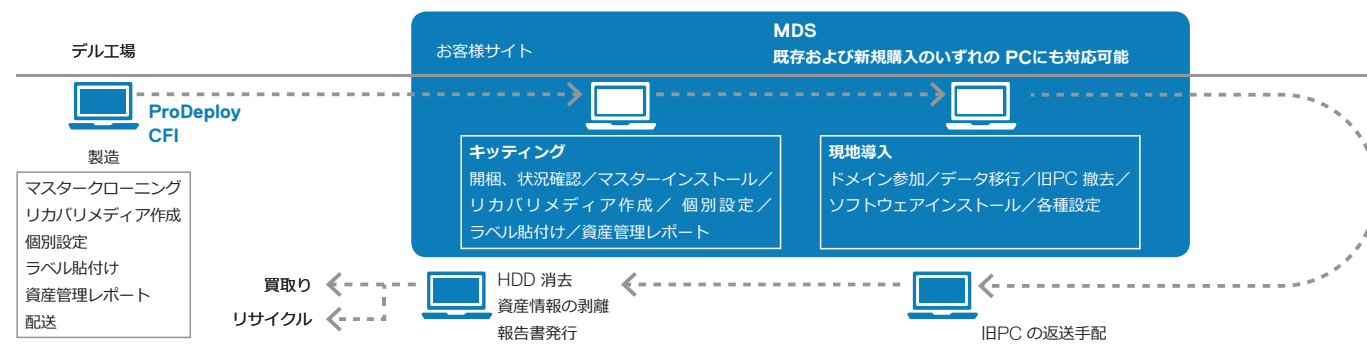
クライアント製品

# マネージドデプロイメントサービス (MDS)

ProDeploy クライアントスイートを補完する、クライアント製品をキittingセンターやお客様サイトで導入するサービスです。カスタマイズを前提とした中〜大規模導入向けの**マネージドデプロイメントサービス (MDS)** と、MDSをパッケージ化した小〜中規模導入向けの**MDS バンドル**を提供しております。また、デル製品だけではなく、他社製品にも対応しています。

導入・構築  
サービス

## クライアント製品の導入サービスの流れ



## MDS のサービス内容

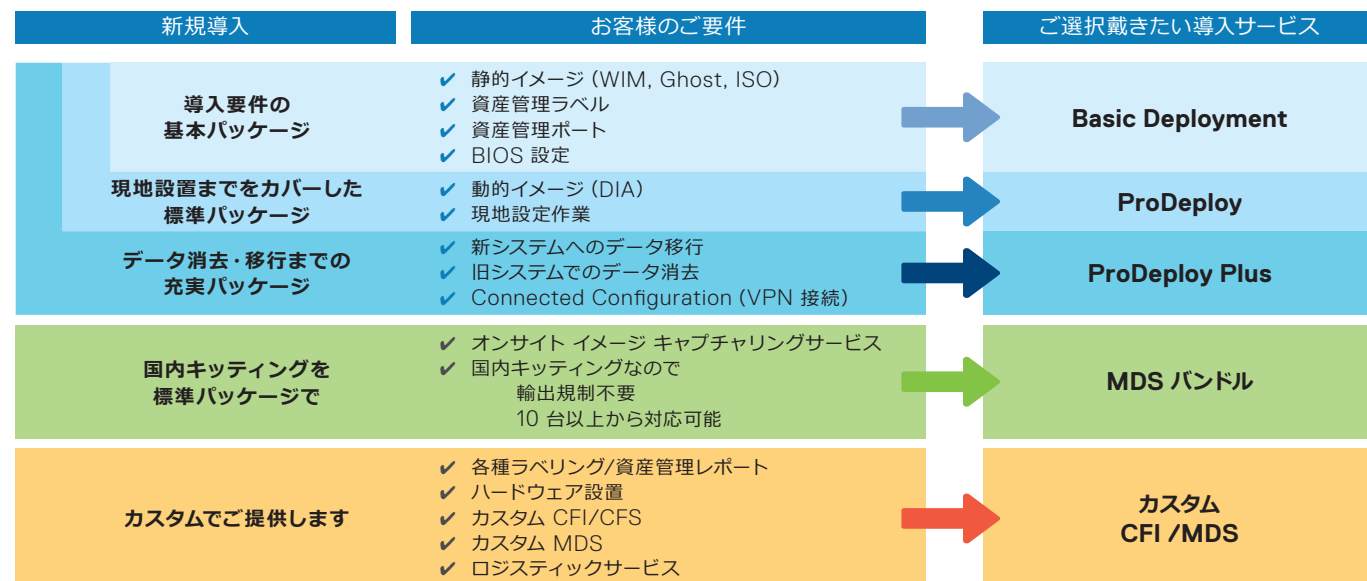
<ul style="list-style-type: none"> <li>- マスターイメージ作成支援</li> <li>- イメージコピー (クローニング)</li> <li>- パラメータ設定 (コンピュータ名、アカウント設定等)</li> <li>- BIOS パスワード設定</li> <li>- HDD パスワード設定</li> <li>- ラベル作成、貼付 (資産管理ラベル、リース管理ラベル等)</li> <li>- ネットワーク設定 (ドメイン参加、Workgroup、IP、Gateway、Subnet Mask、DNS 等)</li> <li>- プリンタ設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ソフトウェアインストール</li> <li>- Windows Update</li> <li>- 現地設置、ケーブリング</li> <li>- 旧 PC 取外し、回収 (回収後再キットिंग、リース会社返却等)</li> <li>- データ移行</li> <li>- 資産管理リストの作成 (機器シリアル番号リスト、MAC アドレス、設定情報の一覧)</li> <li>- 導入展開計画策定</li> <li>- 上記作業の進捗報告/実績報告</li> </ul>
---	--

## MDS バンドル

MDS のニーズの高い導入作業をメニュー化したサービスで、お客様が必要な導入作業を選択して提供することができます。

マスタ作成支援サービス	- VL 版 OS / ドライバの導入から、マスタリカバリメディアの完成までサポート、など
キットिंगサービス	- お客様マスターイメージのクローニング - 個別設定作業 - お客様指定箇所への機器配送、など
現地導入サービス	- 新しいシステムの開梱、設置 - ネットワーク接続 (有線 または 無線) とドメイン追加 - 外部周辺機器の接続 (2 つまで) - ネットワークプリンタのマッピング (2 つまで) - インターネット、イントラネット接続、など

## 最適な導入サービスをご選択戴くためのチャート



# アセットリセール & リサイクルサービス

使用期間が終了し、不要となったコンピュータ機器の買取り/リサイクルを、地域の法規制や環境基準を満たした方法で実施するサービスです。

導入・構築  
サービス

## 標準サービス

PC 買取りサービス	不要となった PC をデルで買取ります。対象となる製品は全て個品管理し、HDD のデータ消去、外部情報等の剥離を実施します。デル製品および他社製品で利用可能です。 - サービス費用を戴いた後に回収、仕様毎に決められた買取価格に基づきキャッシュバック金額を決定し、作業完了後に支払いを実施します。 - 米国防総省準拠方式 (DoD 方式) にて HDD / SSD 内のデータの確実な消去を実施します。故障や不良セクタ等で消去完了確認の取れない HDD / SSD は PC より抜き取って物理的に破壊します。 - 対象台数は 1 拠点 10 台以上です。10 台未満の場合、10 台分のサービス費用で対応します。
リサイクルサービス (廃棄)	買取価格のつかない機器の場合、リサイクルサービスを推奨します。環境規制や法規制に確実に準拠するため、使用済み機器が、地域の法規制ガイドラインに沿った方法で適切に処分されるよう、デルが手配します。デル製のノートブックPC、デスクトップPC、ワークステーション、プリンタ、サーバ、ディスプレイなど、ほとんどのデル製品で利用可能です。 - サービス費用を戴いた後に回収、リサイクルする全てのハードウェアに対し、データ消去と廃棄の確認を実施します。 - 対象台数は1 拠点10 台以上です。10 台未満の場合、10 台分のリサイクル処理費用で対応します。

## カスタムサービス

オンサイトHDD データ消去サービス	お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD / SSD / USB メモリのデータ消去作業を実施します。 - 対象メディア数は 20 個以上です。20 個未満の場合、20 個分の作業費用で対応します。 - 米国防総省準拠方式 (DoD 方式) にて、データの確実な消去 (上書き 3 回、検証 1 回) を実施します。 - 消去失敗も含め、作業後のメディアはすべてお客様へお引渡しします。(回収は含まれません*)
オンサイトHDD 破壊 (クラッシュ) サービス	お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USB メモリ/CD/DVD/モバイルフォン/SD カード等 (3.5 インチHDD より大きいものは対象外) のデータ破壊作業を実施します。 - 対象メディア数は 20 個以上です。20 個未満の場合、20 個分の作業費用で対応します。 - 目の前で破壊する為、データの漏洩は不可能で、機密保持は万全です。 - 破壊済みのメディアはすべてお客様へお引渡しになります。(回収は含まれません*)
オンサイトHDD 破壊 (シュレッド) サービス	お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USB メモリ/CD/DVD/モバイルフォン/テープ/SD カード等、その他すべての記憶メディアを静音で破壊 (シュレッド) 作業します。(作業時の騒音は、屋内・屋外共に 50db 以下)。 - 対象メディア数は 1 拠点 50 個以上です。50 個未満の場合、50 個分の破壊作業費用で対応します。 - 破壊済みのメディアはすべてお客様へお引渡しになります。(回収は含まれません*)

\* 該当のメディアがデル製品の場合のみ、標準リサイクルサービスをお申込みいただくことで別途回収可能です。

# Absolute Data & Device Security

エンドポイントのセキュリティツールである Absolute Data & Device Security (DDS) は、PCに格納されたデータの漏えいを防止することにより、モバイル環境においても企業データを保護します。デルのクライアント PC 製品の BIOS に組み込まれ、お客様が DDS を購入されると、DDS がアクティブな状態で納品されます。サービスは Absolute 社から提供されますが、同社が提供するセキュリティ管理コンソールにて、お客様が保有するすべての DDS 導入済みの PC を管理することができます。

## DDS のライセンスと機能

	Absolute Data Device Security Premium	Absolute Data Device Security Professional
資産管理 (ハードウェア、ソフトウェア)	●	●
位置情報トラッキング	●	●
遠隔データ消去	●	●
PC のロック	●	●
PC の発見、回収サービス	●	

## DDS の機能

資産管理	ハードウェア資産、ソフトウェア資産などの PC の構成情報を一覧表示します。不審な状態の PC を検出し、管理者にアラートを送信します。管理者は迅速に適切な対応を取ることが可能です。 <b>不審な状態のデバイス</b> - ユーザ ID やデバイス名が変更された - 指定した IP アドレス以外からアクセスがあった - 一定期間サーバへ通信がない - 指定ソフト以外のソフトがインストールされている。 <b>管理対象 PC</b> → <b>アラート送信</b> → <b>管理者</b> - 警告メッセージ送信 - ロック実行 - データ削除実行など
位置情報トラッキング	PC の位置を地図上に表示し、PC の現在位置の把握、および特定の PC の過去の履歴を把握できます。PC が指定された範囲から持ち出されたら、管理者にアラートを送信することが可能です。
遠隔データ消去	盗難、紛失時にデータを消去し、情報漏洩を防止します。全データ消去、OS 以外全消去、フォルダ単位、ファイル単位で消去できます。アメリカ国立標準技術研究所 (NIST) 800-88 を上回る消去方法で、復元できないように、徹底的に消去します。
PC のロック	盗難、紛失時にデバイスをロックし、第三者による悪用を防止します。PC に任意のメッセージを表示することができます。また、DDS はネットワーク接続を前提にしていますが、一定期間、ネットワーク接続がなかった場合でも、PC 側でロックすることも可能です。
PC の発見、回収サービス	盗難、紛失時に遭った PC を、警察と連携しながら取り戻します。

クライアント製品

# エンタープライズ製品向け導入サービス

導入・構築  
サービス

## 標準サービス

デルの ProDeploy エンタープライズスイートは、メニュー化された導入サービスに、Dell EMC エデュケーションサービスやパートナー向けの導入サービス認定資格を含めた、エンタープライズ製品の包括的な導入サービスとなります。

お客様が ProDeploy エンタープライズスイートを活用することにより、エンタープライズ製品の導入後すぐにテクノロジーを有効に活用することができ、安定したシステム稼働を実現します。

Basic Deployment	<p><b>オンサイトでのハードウェア設置、ケーブル接続、ラベル貼付</b> 経験豊富な専門の技術者が担当し、正しいシステムのセットアップを行います。</p> <p><b>梱包資材の移動</b> お客様が指定されたサイト内の集積場所に、梱包資材を移動します。</p>
ProDeploy	<p><b>導入計画</b> プロジェクトマネージャが詳細なチェックリストを使用し、導入が計画通りにスムーズに進むよう、徹底した管理を行います。</p> <p><b>サイトの対応性評価</b> デルの経験豊富なエンジニアが導入のあらゆる面を完全にプランニングします。</p> <p><b>システム、OS、ファームウェアおよびハイパーバイザーのインストールおよび構成</b> ソフトウェアが最新で互換性があり、現在の環境で稼働するよう正しく構成します。通常はリモートで実施しますが、製品によってはオンサイトで実施します。デルの SupportAssist テクノロジーのセットアップにも対応し、導入後のサポートを合理化します。</p>
ProDeploy Plus	<p><b>ツールを用いた環境マッピングとレポート作成</b> ツールを使用して抽出したデータを主体とした調査とレポート作成により、リスクを最小限に抑えます。</p> <p><b>ネットワークのマルチベンダー統合テスト</b> 既に稼働中の機器をシームレスに連携させ、専門のエンジニアが相互運用テストを実施します。</p> <p><b>ストレージデータの移行提案</b> 評価、分析、提案により、スムーズなデータ移行を実現します。</p> <p><b>導入後 30 日間の構成サポート</b> 導入完了後 30 日間は、構成に関するサポートをリモートで提供します。</p>
トレーニングクレジット	<p><b>1年間有効なトレーニングクレジット</b> 事前購入型のチケットで、トレーニングに必要な予算を確保するとともに、トレーニング計画を柔軟に立てることができます。</p> <p><b>Dell EMC エデュケーションサービスで提供するすべてのトレーニングコースで利用可能</b> 日本で提供しているすべての定期トレーニング、1社向けトレーニング、パートナー提供のトレーニング、オンライントレーニングで利用可能です。</p> <p><b>ProDeploy Plus に含まれるクレジットに加え、必要に応じて、必要な数量購入可能</b> トレーニングの申し込み、およびクレジットの残数の確認は、LeanDell サイト (www.learnedell.com) にて管理できます。</p>

## ProDeploy エンタープライズスイートのサービス内容

	Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
導入前	プロジェクト管理用の一元化した連絡窓口 サイトの対応性評価 導入計画 ProSupport Plus エンタイトルメントのテクノロジーサービスマネージャの関与	● ● ●	● ● ●
導入	導入サービス時間 オンサイトでのハードウェア設置、ケーブル接続、ラベル貼付 梱包資材の移動 オペレーティングシステム、ファームウェア、ハイパーバイザーのインストールおよび構成 ツールを使用した環境マッピングとレポート作成 ストレージのデータ移行分析と推奨 ネットワークのマルチベンダー統合テスト プロジェクトの文書化と情報の引継ぎ	営業時間 24 時間 365 日	24 時間 365 日
導入後	導入の検証 デルテクニカルサポートへの構成データの転送 導入後 30 日間の構成サポート Dell EMC エデュケーションサービスのトレーニングクレジット	● ● ●	● ● ●

## ProDeploy エンタープライズスイートの対象製品

(2017 年 9 月末現在)

	製品シリーズ	Basic	ProDeploy	ProDeploy Plus
ストレージ	ML 6010	●	●	●
	ML 6000, 6020 & 6030	●	●	●
	TL シリーズ	●	●	●
	PS シリーズ	●	●	●
	SC シリーズ	●	●	●
	SC Disk シリーズ (1xx)	●	●	●
	SC Disk シリーズ (2xx/4xx)	●	●	●
	MD シリーズ (DAS & Disk)	●	●	●
	MD シリーズ (SAN)	●	●	●
	FS シリーズ	●	●	●
NX シリーズ	●	●	●	
ネットワーキング	X シリーズ	●	●	●
	N シリーズ	●	●	●
	S シリーズ	●	●	●
	C シリーズ	●	●	●
サーバー	Z シリーズ	●	●	●
	M シリーズ	●	●	●
	Aerohive Wireless	●	●	●
	DSS または C シリーズ	●	●	●
エンジニアードソリューション	T シリーズ	●	●	●
	R シリーズ	●	●	●
	M または F シリーズ	●	●	●
	M1000e	●	●	●
	VRTX	●	●	●
	FX	●	●	●
追加オプション	Nutanix XC シリーズ	●	●	●
	MS Hybrid Cloud MS Analytics Platform	●	●	●
追加オプション	VMware vSAN:	●	●	●
	MS Storage Space Direct Ready Node	●	●	●

## アドオンサービスオプションと追加導入サービス

アドオンサービスオプション	ストレージシステムの新規導入において、ProDeploy / ProDeploy Plus とともに提供されるサービスオプション。以下に示すアドオンサービスオプションに含まれる対象作業ごとにオプションが必要です。
追加導入サービス	導入後のシステムに対して提供される追加導入サービス。以下に示す追加導入サービスに含まれる対象サービスごとにサービスが必要です。

ProDeploy アドオンサービスオプション		
追加導入サービス		
ストレージハードウェアコンポーネントの追加またはアップグレード	ストレージソフトウェアコンポーネントの追加またはアップグレード	ストレージのデータ移行
-RAM を Dell ストレージシステムに追加/アップグレード -最大 4 台のテープドライブまたは I/O ブレードを Dell テープライブラリに追加/アップグレード -最大 4 枚の I/O カードを Dell ストレージシステムに追加/アップグレード -最大 2 枚の HBA を Dell サーバに追加/アップグレード -最大 42 台のディスクを Dell ストレージシステムに追加 -Dell ストレージシステム環境に、最大 2 台の SAN スイッチを追加	-SQL Server, Exchange, Hyper-V または VMware ESX とインテグレーションした、SAN に接続したサーバ上での Dell Auto Snapshot Manager または Replay Manager のインプリメンテーション -SAN management vCenter プラグインのインプリメンテーション -新規の Dell SAN に接続されるサーバ上に Hyper-V または VMware ESX のインプリメンテーション -VMware vCenter サーバまたは MicrosoftSCVMM のインストールと構成 -BPR ソリューションに、最大 4 つの追加アプリケーションエージェントのインプリメンテーション	-P2V サーバ移行: 合計 1TB の物理 4 台のサーバから vSphere または Hyper-V 仮想化環境への移行 -最大 4 台、サーバあたり 1TB のデータを Dell ストレージアレイに移行
Dell ストレージのレプリケーションサービス	Dell ストレージにホストを追加	
-MD シリーズ SAN と MD シリーズ SAN -PS シリーズ と PS シリーズ -SC シリーズ と SC シリーズ -FS7XXX と FS7XXX -FS8XXX と FS8XXX	-既存または新規導入の Dell ストレージ装置に追加ホストサーバを接続	

## ProDeploy Volume Pricing for Servers

特定のサーバ機種に対して、2 階層のボリューム価格を設定したサービスで、Basic Deployment と ProDeploy に提供されます。

台数に応じて、ProDeploy エンタープライズスイートと ProDeploy Volume Pricing for Servers を組み合わせて販売できます。

サーバ機種	Basic Deployment		ProDeploy	
	Tier 1	Tier 2	Tier 1	Tier 2
R シリーズ 1U/2U	8 台まで	20 台まで	8 台まで	20 台まで
R シリーズ 4U	8 台まで	20 台まで	8 台まで	20 台まで
M または F シリーズ 3xx/4xx/5xx/6xx	8 台まで	20 台まで	8 台まで	20 台まで
M または F シリーズ 8xx/9xx	8 台まで	20 台まで	8 台まで	20 台まで
M1000e	-	-	4 台まで	10 台まで
FX2	-	-	4 台まで	10 台まで

## 導入パートナーによるサービス提供

### 導入パートナーによるサービス提供

導入プロフェッショナル認定資格を取得した技術者を擁するパートナーにより、デルと共同で、またはデルに代わって導入サービスを提供することができます。導入後に、デルによるリモートでの導入検証の実施、およびパートナーからデルに導入レポートを提出することにより、導入後のサポートをスムーズに提供することができます。



## 導入プロフェッショナル認定資格

### 導入プロフェッショナル認定資格

デル製品の導入に関する専門技術を習得するための、デル教育サービスが提供する各種トレーニングと、その技術を認定する導入プロフェッショナル認定資格が提供されております。

- › ストレージ (PS, SC シリーズ)、ネットワーク (N, S, C, Z シリーズ) の導入プロフェッショナル認定資格
- › デル教育サービスが提供する、講師主導型トレーニングおよびオンライントレーニングの受講を推奨
- › 認定資格試験はピアソン VUE テストセンターにて受験
- › 認定資格は 2 年間有効

導入・構築  
サービス

エンタープライズ  
製品

# サポートサービス

お客様の環境やビジネス要件、および製品の特性に合わせて選択可能なサポートサービスおよびサポートサービスオプションを提供します。サポートツールを併せて利用することにより、システムの稼働時間を最大化し、お客様の生産性の向上を支援します。

## ビジネスクライアント製品のサポートサービス

ビジネスクライアント製品向けには、以下のサポートサービスが提供されています。法人向けのクライアント製品である「OptiPlex」「Latitude」「Precision」「Vostro」「XPS」「Wyse」「Chromebook」「Venue」がサポート対象製品となります。

### ベーシックハードウェアサポート

- ー平日業務時間内の電話対応
- ーハードウェア修理対応
- ーハードウェア限定保証の適用
- ー翌営業日オンサイト対応、引き取り修理対応
- ーCustomer Self-Replacement パーツ適用 (お客様必須交換パーツ、パーツ配送のみの対応)

### ProSupport Plus for PCs and Tablets

- ーProSupport の対応に加えて ProSupport Plus 上級エンジニアによる電話対応
- ーアクシデンタルダメージサービス
- ーHDD 返却不要サービス
- ープロアクティブで予測的な自動化サポート\*
- ー選任のテクノロジーサービスマネージャ (TSM) (エンタープライズ製品向け ProSupport Plus と合わせて 500 台以上の場合)

### ProSupport

- ー24 時間 365 日電話対応 (日本国内のサポート拠点)
- ーProSupport エンジニアによる電話対応
- ーハードウェアおよびソフトウェアの包括的な対応
- ー翌営業日オンサイト対応、当日オンサイト対応、引き取り修理対応
- ーオプションサービス

### ProSupport Flex for Client

- ー大規模導入向けセミカスタムサポート (クライアント製品 5,000 台以上)
- ーフレキシブルなフィールドサポート、パーツ配送
- ーProSupport 上級エンジニアによる電話対応
- ー選任のテクノロジーサービスマネージャ (TSM)

\* SupportAssist for PCs and Tablets を利用し、デルへの自動アラート通知の設定が前提です。予測的な自動サポートについて、バージョン 1.3 では、ハードドライブ、バッテリー、温度、ファンに対応しています。

### サポートサービスの比較

	ベーシック	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
電話でのテクニカルサポートへのアクセス	月-土 9 - 18 時	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日
ハードウェア修理のためのサービス提供	翌営業日	翌営業日対応・当日対応	翌営業日対応*	柔軟に対応
TechDirect によるセルフサービス型ケース管理とパーツ手配		●	●	●
ProSupport エンジニアへのダイレクトアクセス		●	●	●
ソフトウェアおよびハードウェアの専門家窓口を一本化		●	●	●
コマンドセンターによる監視と危機管理		●	●	●
サードパーティとのコラボラティブによるソフトウェアサポート		●	●	●
ヘルプデスク統合のためのケース管理 API		●	●	●
SupportAssist による自動化された問題の検出、通知、ケース作成		●	●	●
SupportAssist による障害防止のための予測的問題検出		●	●	●
アクシデンタルダメージ	オプション	オプション	●*2	オプション
HDD 返却不要	オプション	オプション	●*2	オプション
専任テクノロジーサービスマネージャ (TSM)			●	●
サポート履歴の契約のレポート			月次	月次または四半期

\*1 当日オンサイト対応は、カスタムで対応します。

\*2 ProSupport Plus が有効な製品であっても、製品仕様により提供できないものがあります。

### ProSupport Flex for Client の柔軟な対応

ProSupport Flex for Client は、クライアント製品 5,000 台以上に対して販売可能なセミカスタムのサポートサービスです。大規模なクライアント製品導入に対し、サポート価格を抑えつつ、テクノロジーサービスマネージャ (TSM) による各種管理レポートの提供や、柔軟なサポートサービスの提供を実現します。

<b>オンサイトの柔軟性</b>	翌営業日対応オンサイト、または、予め設定したスケジュールでの定期オンサイトでの対応。問題が発生した場合、お客様にて代替機での運用を行う場合は、定期オンサイトでのサポートも選択肢になります。
<b>パーツ配送の柔軟性</b>	翌営業日での保守パーツ配送だけでなく、お客様サイトに保守パーツ保管することにも対応 (パーツロッカー)。

### オンサイト対応

	翌営業日オンサイト対応	当日オンサイト対応平日のみ (5 x 11)	当日オンサイト対応平日・休日 (7 x 11)
オンサイト対応	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、当日中にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が当日 16 時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります。		
オンサイト受付時間	月-金 9:00 - 16:00 (祝祭日、12月30日 - 1月3日を除く)	月-金 9:00 - 16:00 (祝祭日、12月30日 - 1月3日を除く)	9:00 - 16:00 (12月30日 - 1月3日を除く)
オンサイト作業開始時間	月-土 9:00 - 17:00 (祝祭日、12月30日 - 1月3日を除く)*1	月-金 9:00 - 20:00 (祝祭日、12月30日 - 1月3日を除く)*1	月-日 9:00 - 20:00 (12月30日 - 1月3日を除く)*1
最終退出時間	19:00*2	22:00*2	22:00*2

\*1 オンサイトエンジニア訪問時間の指定はできません。

\*2 オンサイトエンジニアは該当時間を超過して修理作業を行わないものとします。

(ただし、作業着手後これを完了するために、お客様の合意の下、オンサイトエンジニアの判断で終了時間を延長することもあります。)

### オプションサービス

<b>アクシデンタルダメージサービス (盗難対応オプション)</b>	液体こぼし、落下、サージなどによるコンピュータの不測の損傷に伴うコンピュータ修理費用を、最小限に削減できます。契約期間中の年次 1 回のインシデントに対応します。製品購入時のみの販売です。 <b>盗難対応オプション</b> を追加することにより、ハードウェア盗難時に、お客様による警察への盗難届の提出を含む指定の手続きを経て、代替品を提供します (居住国外での盗難は対象外)。
<b>HDD 返却不要サービス</b>	ハードディスク故障により、ハードディスクを交換した際に、故障したハードディスクを返却することなく、お客様が保持できるサービスです。これにより、故障したハードディスクに機密データが含まれていた場合でも、お客様のセキュリティポリシーに基づいて取り扱うことができます。
<b>HDD データ復旧サービス (非 RAID 構成)</b>	故障したハードディスクに保存されていた重要なデータのリカバリを支援します。専門技術者により、クリーンルーム環境でお客様のハードディスクを機器から慎重に取外し、検査と処理を行い、復元したデータを様々な形態で提供します。製品購入時のみの販売です。
<b>バッテリー保証延長サービス</b>	ノート PC のプライマリバッテリーには、通常は 1 年間のハードウェア限定保証が付帯しております。バッテリー保証延長サービスにより、この保証期間を 2 - 3 年目にも延長します。これにより、購入から 2 年目以降でバッテリーに問題が発生した場合、交換用のバッテリーを送付します (経年劣化によるバッテリー機能の低下は除く)。製品購入時にのみの販売です。
<b>オンサイト診断サービス (翌営業日対応)</b>	ProSupport 以上で提供されるオンサイトオプションです。電話による問題の簡易切り分けを実施し、パーツの手配とともにエンジニアがオンサイトします。現地にてトラブルシューティングとパーツ交換を実施します。

### サポートサービスの契約年数と延長

製品設計や特性に従い、各製品シリーズにはサポートサービスの最長契約年数が設定されております。また、その年数以内であれば、当初購入したサポート契約期間を延長することができます。ただし、保守パーツのサプライ状況などによっては、その年数以内でもサポート期間を延長できない可能性があります。延長の可否については、デル営業担当者までお問い合わせください。

	Latitude	Latitude Rugged	Precision		OptiPlex	XPS		Vostro		WYSE	Chrome book	Venue	Venue Pro
	NB	NB	MWS	FWS	DT	NB	DT	NB	DT			Tablet	Tablet
最長年数	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3 or 5	4	3	3

NB: ノート PC  
DT: デスクトップ PC  
MWS: モバイルワークステーション  
FWS: 設置型ワークステーション  
Tablet: タブレット PC

# エンタープライズ製品のサポートサービス

エンタープライズ製品向けには、以下のサポートサービスが提供されています。サーバ、ストレージ、ネットワーク各製品が対象となります。

## ベーシックハードウェアサポート

- 平日業務時間内の電話対応
- ハードウェア修理対応
- ハードウェア限定保証の適用
- 翌営業日オンサイト対応
- Customer Self-Replacement パーツ適用 (お客様必須交換パーツ、パーツ配送のみの対応)

## ProSupport Plus

- ProSupport の対応に加えてProSupport Plus上級エンジニアによる電話対応
- 専任のテクノロジサービスマネージャ (TSM)
- 各種レポートの提供
- プロアクティブで予測的な自動化サポート
- システムメンテナンス

## ProSupport

- 24 時間 365 日電話対応 (日本国内のサポート拠点)
- ProSupport エンジニアによる電話対応
- ハードウェアおよびソフトウェアの包括的な対応
- ミッションクリティカル当日 4 時間オンサイト対応、翌営業日オンサイト対応
- オプションサービス

## ProSupport Flex for Data Center

- 大規模導入向けセミカスタムサポート (エンタープライズ製品 1,000 台以上)
- フレキシブルなフィールドサポート、パーツ配送
- シニア ProSupport エンジニアによる電話対応
- 専任のテクノロジサービスマネージャ (TSM)

※ SupportAssist を利用し、デルへの自動アラート通知の設定が前提です。

## サポートサービスの比較

	ベーシック	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex
電話でのテクニカルサポートへのアクセス	月 - 土 9 - 18 時	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日
ハードウェア修理のためのサービス提供	翌営業日	翌営業日対応、またはミッションクリティカル	翌営業日対応、またはミッションクリティカル	柔軟に対応
TechDirect によるセルフサービス型ケース管理とパーツ手配	●	●	●	●
SupportAssist によるリモート監視と自動問題検出	●	●	●	●
SupportAssist による自動問題通知		●	●	●
ディスクパッチの監視と危機管理		●	●	●
エスカレーション管理		●	●	●
ハイパーバイザーと OS サポート		●	●	●
サードパーティとのコラボラティブサポート		●	●	●
最長 7 年間のサポート		●	●	●
SupportAssist による問題解決のための自動ケース作成		●	●	●
ヘルプデスク統合のためのケース管理 API		●	●	●
ProSupport Plus と ProSupport Flex の上級エンジニアに直接問い合わせ			●	●
専任テクノロジサービスマネージャ (TSM)			●	●
SupportAssist による障害防止のための予測的問題検出			●	
月次のヘルスチェックとパフォーマンス提案			●	
月次の契約更新とサポート履歴レポート			●	月次または四半期
システムメンテナンス (必要な場合)			●	

## ProSupport Flex for Data Center の柔軟な対応

ProSupport Flex for Data Center は、エンタープライズ製品 1,000 台以上に対して販売可能なセミカスタムのサポートサービスです。大規模なデータセンターレベルの製品導入に対し、サポート価格を抑えつつ、テクノロジサービスマネージャ (TSM) による各種管理レポートの提供や、柔軟なサポートサービスの提供を実現します。

<b>オンサイトの柔軟性</b>	翌営業日対応オンサイト、当日 4 時間対応オンサイト、または、予め設定したスケジュールでの定期オンサイトでの対応。問題が発生した場合、お客様にて代替機での運用を行う場合は、定期オンサイトでのサポートも選択肢になります。
<b>パーツ配送の柔軟性</b>	翌営業日または当日 4 時間での保守パーツ配送だけではなく、お客様サイトに保守パーツ保管することにも対応 (パーツロッカー)。

## オンサイト対応

	ベーシック 翌営業日オンサイト対応	ProSupport 翌営業日オンサイト対応	ProSupport ミッションクリティカル 当日 4 時間オンサイト対応及び上位サポート
オンサイト対応	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、当日 4 時間以内を目標にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が当日 16 時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります。		テクニカルサポートによるオンサイトおよびパーツ配送決定時。
オンサイト受付時間	月 - 金 9:00 - 16:00* (祝祭日、12 月 30 日 - 1 月 3 日を除く)	9:00 - 17:00	24 時間 365 日
オンサイト作業開始時間	月 - 土 9:00 - 17:00 (祝祭日、12 月 30 日 - 1 月 3 日を除く)		24 時間 365 日
最終退出時間		19:00	N/A

\*時間外以降の受付は翌々営業日オンサイト対応となります。

<b>ミッションクリティカル対応</b>	ミッションクリティカル対応では、発生した問題がビジネス継続に重大な影響を与える場合に、「重要度 1」を指定することができます。この場合、デルは直ちにエンジニアを派遣し、トラブルシューティングを電話とオンサイトで同時に進行させるとともに、交換パーツの優先手配を行います。併せて、エスカレーションマネージャによるエスカレーション体制をとります。
<b>ソフトウェアサポート</b>	ソフトウェアのサポートは、原則として電話での対応によるリモートでのサポート提供となります。月 - 金 9:00 - 21:00 (祝祭日および 12 月 30 日 - 1 月 3 日を除く) での対応となり、時間外の入電は翌営業日のコールバックでの対応となります。「重要度 1」の問題については、24 時間の対応となります。

重要度	状態
1	重要な業務機能が完全に失われ、直ちに対応が必要な状態
2	影響は大きいものの、直近の業務に対応するため代替手順と解決策がある状態。デルが対応する際に支援していただくための 24 時間 365 日体制でのお客様のリソースの割り当てができない。
3	ビジネスへの影響が軽微な状態

## オプションサービス

<b>HDD 返却不要サービス</b>	ハードディスク故障により、ハードディスクを交換した際に、故障したハードディスクを返却することなく、お客様が保持できるサービスです。これにより、故障したハードディスクに機密データが含まれていた場合でも、お客様のセキュリティポリシーに基づいて取り扱うことができます。
<b>オンサイト診断サービス</b>	ProSupport 以上で提供されるオンサイトオプションで、当日 4 時間または翌営業日対応オンサイトでの提供となります。電話による問題の簡易切り分けを実施し、パーツの手配とともにエンジニアがオンサイトします。現地にてトラブルシューティングとパーツ交換を実施します。

## サポートサービスの契約年数と延長

製品設計や特性に従い、各製品シリーズにはサポートサービスの最長契約年数が設定されております。また、その年数以内であれば、当初購入したサポート契約期間を延長することができます。ただし、保守パーツのサプライ状況などによっては、その年数以内でもサポート期間を延長できない可能性があります。延長の可否については、デル営業担当者までお問い合わせください。

	PowerEdge	PowerVault			EqualLogic		Compellent	PowerConnect			Force10	
		MD3	MD1	NX	PS	XC (Nutanix)	SC	W シリーズ	Brocade	Cisco		
最長年数	7	5	7	7	7	5	7	7	5	5	3 or 5	7

## ネットワーク製品の限定保証

特定の PowerConnect 製品には以下の保証が付帯しており、ベーシックサポートサービスを通じて保証が適用されます。保証には、製品の修理または交換、ファームウェアの提供が含まれます。



### Lifetime Limited Warranty (LLW)

製品を使用する限り、製品の保証を提供します。経年により、修理や交換などの保証を提供できなくなった場合、同等製品を提供します。



### Extended Life Warranty (ELW)

特定の製品を除き、製品の販売終了 (EOL) 後、5 年間は保証の提供を維持します。



# Compellent SC ストレージのサポートサービス

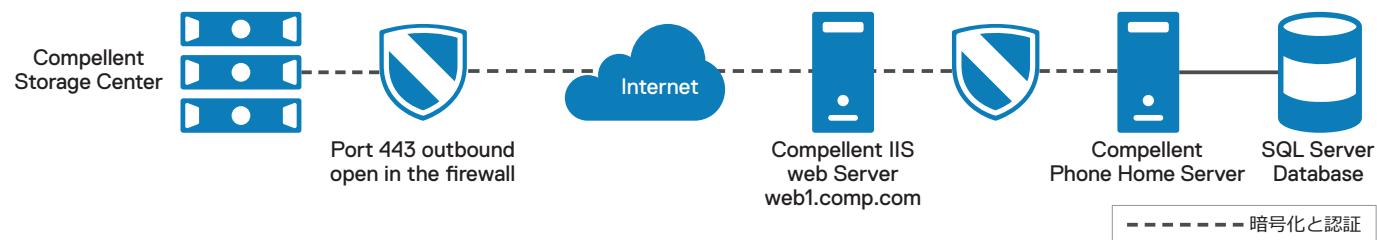
Compellent SC ストレージには、SC ストレージエキスパートである「Copilot」エンジニアが問題の解析、解決方法の提示、およびオンサイトエンジニアへのバックエンドサポートを実施します。Copilot によるサポートは、サポートツールを利用したリモートにより提供されます。(一部の機種を除く)

## Compellent SC ストレージのリモートサポート

Compellent SC ストレージは、デルとのリモート接続による監視および構成情報の参照を可能とすることにより、問題発生時のリモートでの情報収集および解析を迅速に行い、素早く問題を解決することが可能となります。セキュリティの確保された通信と暗号化テクノロジーにより、極めて安全なリモートサポート環境を提供します。また、お客様データへのアクセスはできない仕様となっております。

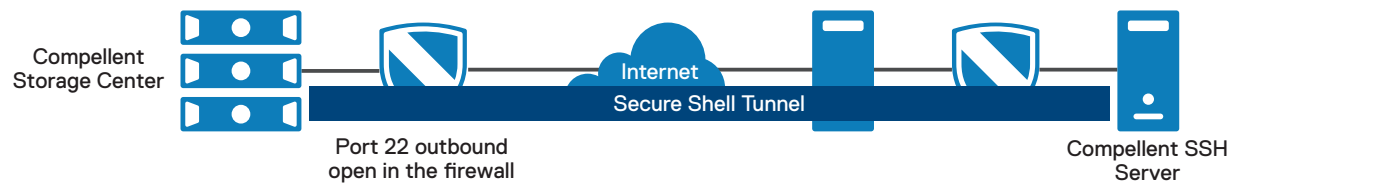
**PhoneHome**

ログ、アラート及び構成情報を収集、暗号化して送信する Compellent 独自の機能です。お客様の SC ストレージをプロアクティブに監視し、問題発生時にデルに通知します。  
Copilot エンジニアは、即座に問題の解析に着手できます。  
- 週次で構成情報を自動送信。障害が発生した際にはアラートを即座に自動送信。  
(構成情報: コントローラ構成機器、キャッシュ、ディスク、HBA (コントローラとホスト) ポリュームマッピング、ケーブリング、ファームウェアバージョン、など)  
- お客様データを参照、送信することはありません。  
- TCP 443 (SSL) アウトバンドのみの接続用いて、PhoneHome サーバにアクセス。  
- X.509 デジタル証明により、IIS Web サーバへ認証。



**Secure Console**

Copilot エンジニアが、SC ストレージコントローラにコマンドラインで直接アクセス、操作する機能です。  
- アウトバンド方向のポート 22 経由で Secure Console サーバにアクセス。インバンド方向のアクセス不要。SC ストレージから ssh でトンネル接続するため SC ストレージ以外の機器への接続不可。  
- お客様データへのアクセス不可。  
- Secure Console はデフォルトで無効。サポートから要請があった場合にのみ SecureConsole のセッションを許可 (有効化)。  
- アクセスはお客様によって終了可能。無操作状態が長時間続いた場合にも自動終了。  
- RSA 1024-bit key を交換する為に、業界標準の Diffie-Hellman プロトコルを使用。  
- やりとりされる情報は、Advanced Encryption Standard (AES) 256-bit key で暗号化。



## Compellent SC ストレージのオンサイト対応

	CopilotまたはProSupport Powered by Copilot 翌営業日対応オンサイト	CopilotプライオリティオンサイトまたはProSupport Powered by Copilot 当日 4 時間対応 (ミッションクリティカル対応)
オンサイト対応	リモートアクセスおよび電話によるトラブルシューティング、および問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	リモートアクセスおよび電話によるトラブルシューティング、および問題の診断後、当日 4 時間以内を目標にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が当日16 時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります。	テクニカルサポートによるオンサイトおよびパーツ配送決定時。
オンサイト受付時間	9:00 - 17:00	24 時間 365 日
オンサイト作業開始時間	月-土 9:00 - 17:00 (祝祭日、12 月 30 日 - 1 月 3 日を除く)	24 時間 365 日
最終退出時間	19:00	N/A

# サポートツール

デルは、サポートツールの活用により、問題の自動検出と通知、および潜在的な問題の検出と通知の機能を提供します。これにより、お客様が問題対応に追われる時間が短縮されます。また、自動化を進めることにより、迅速な対応のみならず、予防的なサポートや稼働上状況の把握し、システムの安定性とパフォーマンスの向上を提供することが可能となります。

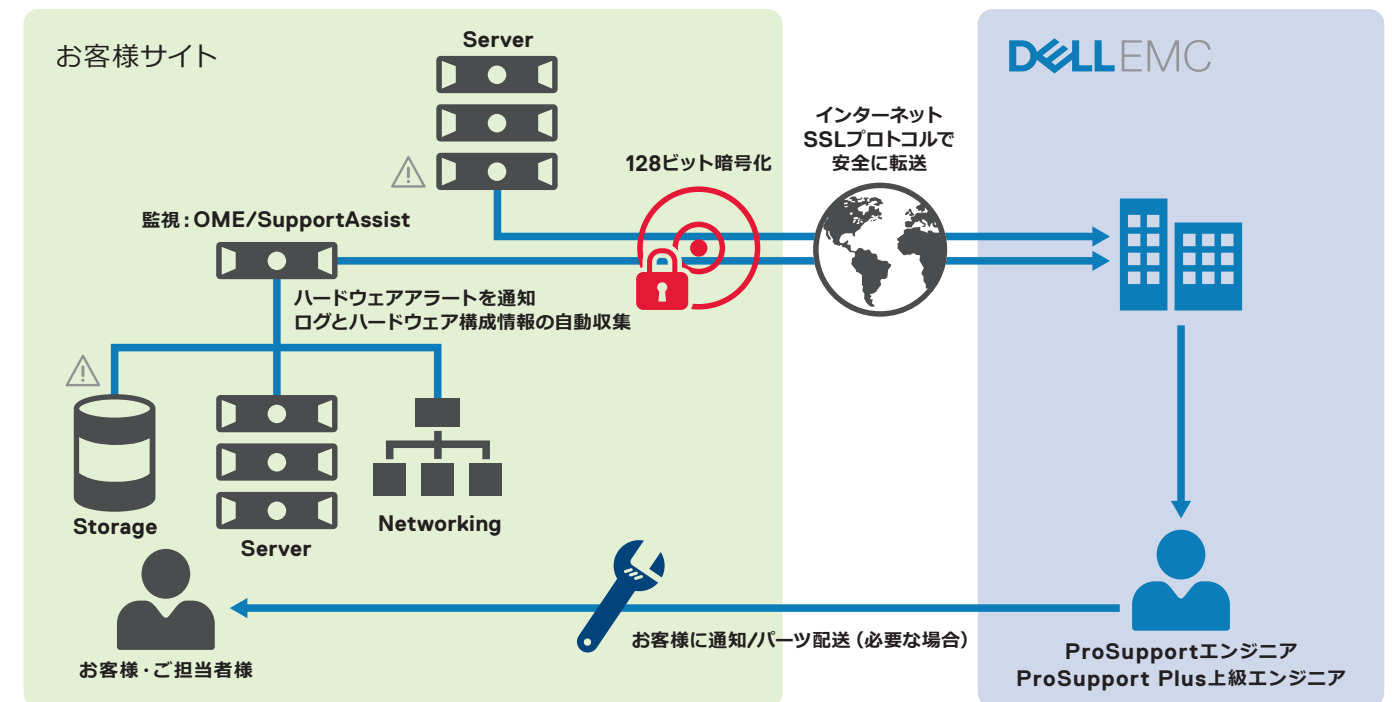
## SupportAssist

SupportAssist により、迅速な問題解決を実現するとともに、プロアクティブで予測的な対応によりシステムの安定性が高まり、ダウンタイムを最小化することが可能となります。エンタープライズ製品、クライアント製品ともに利用できます。

	ベーシック	ProSupport	ProSupport Plus
自動化された問題の検知とシステム状態の情報収集	●	●	●
プロアクティブで自動化されたサポートケースの作成と通知		●	●
事前予測的な問題の検知と発生する可能性のある問題の防止			●
月次レポートと推奨の提出 (TSM を通じて提供)			●

エンタープライズ版の SupportAssist では、OME (OpenManage Essentials) で各エンタープライズ機器を管理します。クライアント版の Support Assist では、単一のクライアント機器だけでなく、TechDirect ポータルを利用して複数のクライアント機器を管理することもできます。

## エンタープライズ版の SupportAssist



## TechDirect

TechDirect は、セルフサービス機能を提供するグローバルのオンラインポータルです。

### マイサービス

- サポートケースの作成および確認
- ディスパッチリクエストの作成および確認
- (オンラインセルフディスパッチプログラムに登録している場合に有効)

### マイアカウント

- 管理者、技術者、ユーザのグループを定義
- サポートしている顧客の情報を追加

TechDirect.com

### ダッシュボード

- カスタマイズ可能な、モジュール型のインターフェース
- メッセージセンターでのサポートやアカウントアクティビティに関する通知を管理



### モバイルアプリ

- iOS および Android アプリ
- 外出先でも TechDirect をモバイル環境で利用

保守サービス

保守サービス

クライアント製品

エンタープライズ製品

エンタープライズ製品

# サポートサービス – EMC ジャパン株式会社

## 保守サービス (EMC ジャパン株式会社)

- ・ストレージ製品: XtremIO, VMAX<sup>3</sup>, VMAX AF, Unity, Isilon, VPLEX, ViPR, ScaleIO, ECS の各シリーズ
- ・コンバージド、ハイパーコンバージドソリューション: VxRail, VxRack, Vblock の各シリーズ
- ・その他: Backup/Recovery 製品, RSA 製品

## Dell EMC がもたらすカスタマーサービスの違い

お客様にとって最高の TCE (Total Customer Experience) を実現することが Dell EMC の最優先事項であり、人、プロセス、テクノロジー、パートナーシップを独自に融合させることでこれを実現しています。



## オンラインサポート

https://support.emc.com いつでもどこでも、お客様に必要な情報やツールにアクセスできるサポートポータルです。

- ライブチャット**  
お客様は製品サポートに関して Dell EMC 技術者と直接オンラインでの会話ができ、すばやい回答が得られます
- サービスセンター**  
製品登録、ライセンス管理、サービスリクエストの作成と管理、ライブチャットセッションの開始などのサポートを管理する拠点となります
- コミュニティ**  
Dell EMC のお客様やサポート技術者のコミュニティで、必要な情報の収集や交換、また問題解決がいつでもできます
- 製品別のサポート**  
製品ごとにサポートに関する情報をワンストップ方式で提供しています
- サーチ**  
最先端のサーチ機能により、最も関連性の高い結果を早く表示できます
- ダウンロード**  
お使いのソフトウェア製品とライセンス資格をオンラインで管理できます

## 保守サポートオプション

プレミアム、エンハンス、ベーシックの 3 種類のサポートレベルからお客様の利用環境とご要望に沿ったサポートオプションが選択できます。

Dell EMC 標準保守サポートオプション	ベーシック	エンハンス ProSupport	プレミアム <sup>***</sup> ProSupport & ミッションクリティカル	ProSupport Plus
営業時間内での基本サポート		プロダクション環境向け 24 時間 365 日サポート	ミッションクリティカル向け 最速ソリューション	ミッションクリティカル向け 最速ソリューション
オペレーティング環境ソフトウェアアップデートのインストール 24 時間 365 日のリモート検知と修復		●	●	●
パーツ交換オンサイト	お客様交換ただし CRU <sup>*</sup> 以外は有償で Dell EMC 交換	翌営業日ただし CRU <sup>*</sup> はお客様交換	24 時間 365 日 4 時間 <sup>**</sup>	24 時間 365 日 4 時間 <sup>**</sup>
交換パーツ配達	翌営業日	翌営業日	24 時間 365 日 4 時間 <sup>**</sup>	24 時間 365 日 4 時間 <sup>**</sup>
グローバルテクニカルサポート	営業時間	24 時間 365 日	24 時間 365 日	24 時間 365 日
ソフトウェアの新しいリリースの使用権	●	●	●	●
オンラインサポートツールへの 24 時間 365 日アクセス	●	●	●	●
専用テクノロジーサービスマネージャ (TSM)				●

\* CRU: お客様交換可能部品 \*\* 重大度 1 のみ (重大度 2 = 当日、重大度 3 と 4 = 翌営業日) \*\*\* プレミアムはリモートサポートが必須

## オプションサポート

Dell EMC ではさまざまなサポートオプションをご用意し、お客様の保守に対するご要望に応じています。ここでは一部をご紹介します。

### CE オンサイト作業サービス

お客様との保守サービス契約を補完するサービスで、ご契約された保守サポートオプションのサポートレベルを超える Dell EMC サービスを事前に購入し、ビジネスニーズに応じてご利用いただくサービスです。このサービスにより、個別見積となるタイム & マテリアル作業のようにその都度発生する購入プロセスが省け、サービス利用開始までの時間を短縮することができます。

### ディスクセキュリティサービス

- データ消去サービス  
ディスクドライブ上のお客様の情報を、安全かつ確実な方法で恒久的に消去します。
- ディスク/パーツ保持サービス  
お客様は、保守サービスで交換されたディスクドライブやパーツを保持することにより、お客様の情報に対する包括的な管理が維持できます。

# リモートサポート – EMC ジャパン株式会社

Dell EMC ストレージ製品の保守提供にあたり、リモートサポートの提供を前提としており、すべてのお客様にそのメリットをご享受頂けるようにお願いしております。

## リモートサポートの特長

- Dell EMC ハードウェア製品は、セキュリティ保護された Dell EMC グローバルネットワーク経由で障害の検知と自動通報を行い、経験豊富なサポート技術者が必要に応じていつでもリモートアクセスでサポートを行う、業界トップクラスのリモートサポート技術を最大の特長としています。
- リモートサポート機能を最大限に活用し、障害検知、自動通報、リモート診断と修復による迅速な事前保守や障害対応を行い、また製品設置、増設、構成変更までお客様に満足していただける保守サービスを実施しています。

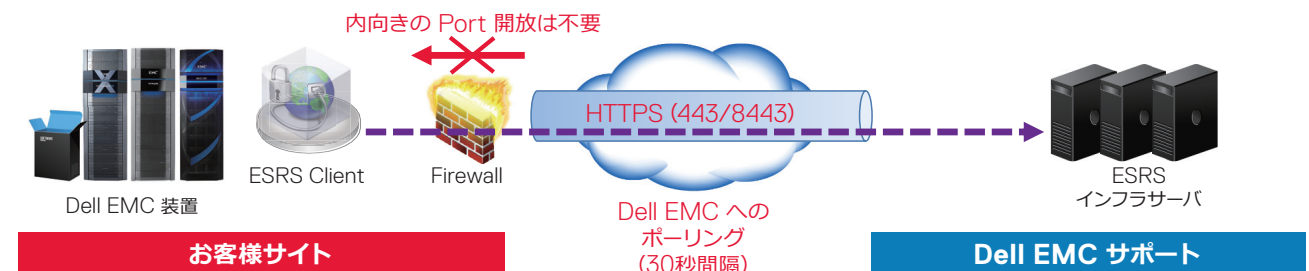
## リモートサポートのメリット

- 予防検知**  
製品から自動通知 (オートコール) による事前障害通知を行います。重大障害に至る前に、事前に保守対応を可能とします。
- リモート調査**  
自動通知 (オートコール) 時に、リモートによるログ収集と障害解析を行います。
- リモート修復**  
リモートからの修復が可能な場合、リモートで迅速に修復対応を行います。
- グローバル エスカレーション**  
障害の状況やレベルに応じて、テクニカルサポートエンジニアから開発エンジニアまでの迅速な調査が可能となります。

## ESRS (Dell EMC Secure Remote Services)

ESRS は Dell EMC 推奨のセキュアリモートサポートソリューションです。ESRS を導入することで、IP ネットワークを基盤とした安全で信頼性の高いリモートサポートが提供できます。

- ESRS を介した Dell EMC への故障等の自動イベント通知
- Dell EMC から、お客様サイトへのリモートアクセス
- ハートビートによる、Dell EMC ストレージへのプロアクティブな接続確認



## リモートサポート環境がない場合の注意点 (P17 の SupportAssist と共通事項となります)

### 障害復旧まで大変時間がかかります

- 障害情報ログの FTP やメール等での転送、またはオンサイトでのログ収集作業が発生し、障害解析に時間がかかります。
- 状況に応じた開発エンジニアによる直接サポートが困難になり、製品およびデータの復旧に支障をきたす場合があります。
- 障害対応後の確認作業にも時間がかかります。
- 災害発生による交通手段遮断または警報発生の場合には、オンサイトによる調査、復旧作業ができない場合があります。

### ログ情報の採取と送付をお願いします

- 弊社サポート担当者が案内するログ情報をお客様が採取し、弊社サポートに送付いただきます。

### お客様への負担が発生します

- 障害復旧時間の延長によるシステム運用への影響
- リモート不可により発生する以下オンサイト作業は別途有償対応となります。
- 障害調査に必要なログ情報の収集
- マイクロコード、ファームウェア等のオペレーティング環境ソフトウェアのアップグレード作業



- 製品の購入には、当社の販売条件 (Dell.jp/policy) 、または当社と締結済みの再販契約またはディストリビューター契約、または当社の再販業者またはディストリビューターが指定する販売条件が適用されます。
- 本カタログ掲載製品は、なくなり次第終了となります。
- Dell、EMC、及びDell EMC が提供する製品及びサービスにかかる商標は、米国Dell Inc. 又はその関連会社の商標又は登録商標です。
- Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Intel Atom、Intel Atom Inside、Centrino、Centrino Inside、Intel Core、Core Inside、Celeron、Celeron Inside、Pentium、Pentium Inside は、アメリカ合衆国およびその他の国におけるIntel Corporation の商標です。
- AMD、AMD arrow ロゴ、FirePro、ATI、ATI ロゴ、Radeon、Athlon、Sempron、Turion、Opteron、ならびにその組み合わせは、Advanced Micro Devices, inc. の商標です。
- Microsoft、Windows、Windows 7、Office ロゴ、Outlook、Excel、PowerPoint は、米国Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。
- その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。
- 本カタログに記載されている仕様は2017年9月現在のものであり、予告無く仕様を変更する場合があります。