

サービス概要

ベーシックハードウェアサービス

はじめに

デルは、本サービス概要（以下「**サービス概要**」）に基づいてベーシックハードウェアサービス（以下「**サービス**」）を提供します。見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文確認書（以下、該当する場合は「**注文書**」）には、お客様がご購入になったサービス名および利用可能なサービスオプションが記載されます。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しをご請求になる場合は、デルのテクニカルサポートまたは営業担当にお問い合わせください。

サービス契約の範囲

本サービスでは、テクニカルサポートオプション、サービスパーツ、および対象インシデント（以下に定義）に対応する関連出張サービスを提供します。適用されるサービス対応レベルは、サポート対象製品の注文書に記載されています。ご利用可能なサービス対応レベルは、お客様の所在地によって異なり、以下の項目を含む場合があります。

- メールインサービス（キャリアインサービスおよびコレクト & リターンサービスを含む）
- パーツ専用サービス
- オンサイトサービス

サービス対応オプションとレベルの詳細については、**添付 A** を参照してください。

ハードウェアの対応範囲における制約事項：

デルのハードウェア限定保証は、サポート対象製品に適用されます。米国とカナダのお客様については、www.Dell.com/Warranty で詳細をご確認ください。米国およびカナダ以外の国と地域では、Dell.com の地域の Web サイトでサポート対象製品に適用される保証について規定した契約条件をご確認いただけます。この Web サイトは、サポート対象製品が購入された地域、または以下のサポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件のセクション 4.F または 4.G に準じてサポート対象製品が移設された地域によって異なります。場合によっては、ハードウェアの対応範囲の制限が適用され、追加料金により、このハードウェア制限を拡張するサービスをご利用いただけることがあります。上記の対応範囲の制限は、www.Dell.com/Warranty に規定されており、すべての地域にあるサポート対象製品に適用されます。ただし、お客様からサービスリクエストを受けた際にサポート対象製品が設置されていた現地の適用法により、特定の制限が禁止されている場合を除きます。以下の制限が含まれますが、これに限定されるものではありません。



- 標準ポータブル構成の一部として含まれているバッテリーには、サポート対象製品に適用される保証期間に関係なく、1年間の基本ハードウェア限定保証が付属します。一部のサポート対象製品では、3年間のハードウェア限定保証付きのバッテリーを購入するオプションもあります。
- シリーズ 5、6、または 7 の PowerEdge™ RAID Controller (PERC) バッテリーは、新品の場合、最大 72 時間のコントローラキャッシュメモリバックアップ電源を備えています。ただし、デルのハードウェア限定保証に基づき、デルは当該保証の初年度、バッテリーが最低 24 時間のバックアップに対応することを保証します。
- シリーズ 8 PERC コントローラバッテリー搭載のサポート対象製品には、3年間のハードウェア限定保証が適用されており、3年以上延長することはできません。
- PowerEdge、PowerEdge SC、PowerVault™ システムの SATA (Serial ATA) ハードドライブは、1年間のハードウェア限定保証、または SATA ハードドライブ付属で出荷されたデルシステムのハードウェア限定保証のいずれか（期間が短い方）が適用されます。Dell ProSupport™ などのサービスでは、追加料金により、システムの SATA ハードドライブの保証期間を延長することもできます。
- PCIe (PowerEdge Express Flash PCI Express) SSD デバイスのすべてのバリエーションには、PowerEdge Express Flash PCIe SSD デバイス付属のデルシステムのハードウェア限定保証期間が適用されます。PowerEdge Express Flash PCIe SSD デバイスについては、元の出荷日から合計で 5 年を超える延長保証を購入することはできません。また、PowerEdge Express Flash PCIe SSD デバイスの半導体テクノロジーは、デバイスに書き込める物理バイト数に上限（デバイスの寿命）があります。ハードウェア限定保証は、製造や材質の欠陥による故障に適用されますが、デバイスの寿命に達したことに起因する問題には適用されません。
- PS シリーズや SC シリーズの製品で使用される SAS ソリッドステートドライブ (SSD) を除いて、エンタープライズ SATA、SAS、NVMe SSD では、元の出荷日から 3 年を超える延長保証サービスを購入することはできません。ただし、Dell ProSupport™、Dell ProSupport Plus、Dell ProSupport Flex サービスなどの別個のサービスとともに購入する場合は、追加料金でサービス期間の延長を利用できます。こういったデバイスのすべてには、デバイスに書き込める物理バイト数に上限（デバイスの寿命）があります。ハードウェア限定保証は、製造や材質の欠陥による故障に適用されますが、デバイスの寿命に達したことに起因する問題には適用されません。



限定的な無期限保証サポート付きの対象製品またはサポート対象製品のコンポーネントについては、お客様の請求書に記載されたサービスのサービス概要に基づいて、当該サービスの期間中、デルがサービスを提供します。サービス期間が終了した後、限定的な無期限保証付きのサポート対象製品またはコンポーネントに関して発生した対象インシデントには、デルベーシックハードウェアサービス概要に基づいてサービスが提供されます。ベーシックハードウェアサービス契約は、www.Dell.com/ServiceContracts/globalからご利用になれます。

デルのハードウェア限定保証および / または米国およびカナダ以外でサポート対象製品に適用される保証とサービスは、デルが提供していない製品またはコンポーネントが使用されている、またはインストールされている市販のハードウェア製品には適用されません。デルが提供していないサードパーティの製品をデルシステムにインストールした場合、デルのハードウェア限定保証および / または米国およびカナダ以外でサポート対象製品に適用される保証とサービスの該当する利用資格は無効になることがあります。

本サービスにおけるサポートの要請方法

自己対応による解決： ドライバのアップデートなど、自己対応のためのサポートが必要な場合は、www.support.dell.com に用意された豊富な自己対応ツールや診断ツールをご利用ください。

パーツ専用サービスを除くすべてのベーシックハードウェアサービス製品には、以下のテクニカルサービスとサポートが適用されます。

- 祝日を除く現地の営業時間中にハードウェアのトラブルシューティングを行う電話サポートサービス。
- インスタントオンラインチャット（可能な場合）と電子メールによるテクニカルサポートサービス。

注記： 提供されるサービスの内容は地域により異なる場合があります。デルの認定再販業者から購入したサポート対象製品の場合は、デルの認定再販業者にお問い合わせの上、サポート対象製品に適用されるサービス対応レベルを確認してください。

自己対応による解決： ドライバのアップデートなど、自己対応のためのサポートが必要な場合は、www.support.dell.com に用意された豊富な自己対応ツールや診断ツールをご利用ください。

緊急性の低いテクニカルサービスによる解決： 緊急性が低い問題については、インスタントオンラインチャットまたは電子メールでデルのテクニカルサポートサービス (www.support.dell.com) にお問い合わせください。



電話による解決：祝日を除く現地の営業時間内にベーシックハードウェアサービス技術者（「**デルの技術者**」）に電話でお問い合わせいただけます。お客様の地域におけるサポートの電話番号については、www.support.dell.com をご覧ください。

デルの技術者にお問い合わせいただく前に、以下の項目をご確認ください。

- サービスタグ（以下に定義）、エクスプレスサービスコード、サポート対象製品のモデル番号。
- トラブルの内容とデルの技術者に電話する前に実行したトラブルシューティングの手順。
- デルの技術者に事前にお問い合わせいただき、番号が割り当てられている場合は、該当するケースの番号。
- トラブルシューティングの過程で、サポート対象製品に物理的にアクセスできること。

デルの技術者はサポート対象製品のサービスレベルも確認し、問題の診断に役立つトラブルシューティングの手順をご案内します。また、製品の筐体を開く、ハードウェアを取り外す、ソフトウェアを操作する、その他の診断作業を実行するなど、さまざまな操作をお客様にお願いする場合があります。

サポート対象製品のハードウェア保証期間が過ぎている、または問題が本サービスの適用範囲外である場合でも、問題の診断や解決は可能ですが、追加料金が発生します。お客様がオペレーティングシステムのバックアップコピーを受け取ったり、メディアを復元したりすることを希望される場合は、お客様のサポート対象製品または www.support.dell.com で提供されるユーティリティを使用して（利用可能な場合）、オペレーティングシステムのバックアップコピーを作成したり、メディアを復元したりすることが可能です。お客様がオペレーティングシステムのメディアの物理コピーをデルにリクエストする場合は、配送料金が別途発生することがあります。

サービスパーツ

購入したサービス対応レベルに関係なく、一部のコンポーネントパーツは、お客様側で簡単に取り外しと交換ができるように設計されています。このようなパーツは、お客様にて交換可能なパーツ（「CRU」）として指定されています。診断において、デルの技術者が対象インシデントは CRU 指定パーツの交換で解決できると判断した場合、デルは当該 CRU 指定パーツを直接お客様に配送いたします。CRU パーツをお届けする際の出荷方法は、ご購入いただいたサービスのレベルに応じて決定します。「返品修理サービス」をご利用のお客様の場合、陸送便にてサービスパーツをお送りします。

デルの技術者が、パーツの交換またはシステムの返送が必要であると判断したときは、直ちにお客様に対し、以後の手続きをご案内いたします。ご購入いただいたサービスレベルに応じて、お客様のサービス対応レベルに関して **添付 A** に記載されているオプションが適用されます。



保証適用外のベーシックサポート

保証期間を過ぎている、またはサポート対象製品の問題または欠陥が対象インシデントではないため、お客様のユニットが保証適用外になる場合、有料で保証適用外のサポートを購入するオプションがあります。保証適用外のサポートには、電話によるテクニカルサポートおよび / またはハードウェアの修理が含まれます。

デルの技術者は問題点を診断し、ハードウェアに欠陥がある場合は、人権費（出張費）とパーツ料金を含む保証適用外の修理費用の見積りをお客様に提出します。デバイスと場所によっては、返品修理オプションまたはオンサイトサービスで欠陥のあるユニットを修理できる場合があります。返品修理オプションを選択した場合は、お客様の責任において発送を行います。デルの認定技術者が欠陥のあるユニットを検査した後、保証適用外の費用を決定します。

特定のサポート対象製品の追加サービス条件

Dell PowerConnect ベーシックサービス : Dell PowerConnect 製品のベーシックハードウェアサービスには、ハードウェアのトラブルシューティング、修理、および購入日から 90 日間のソフトウェア保証が含まれます。サービスは営業時間内に提供され、サービス対応レベルはベーシックサービス契約に基づくものとします。また、サービスには以下のアイテムが含まれます。

- 電源オン
- ポート接続
- SFP / GBIC
- ファン / 電源
- CLI / GUI を介したリモートトラブルシューティング
- ハードウェア機能のバグまたは欠陥に関するデルエンジニアリングのサポート

購入日から 90 日間のソフトウェア保証 : デルは、購入日から 90 日間、ソフトウェアの材質や製造に欠陥がなく、認定された標準使用の状態、サポート対象製品の仕様を十分満たしていることを保証します。

Dell EqualLogic ソフトウェアのアップデート : Dell EqualLogic PS シリーズを含む一部の Dell EqualLogic サポート対象製品に対するベーシックハードウェアサービスには、保守ソフトウェアの更新、ファームウェアへの新機能導入、SAN HQ、Auto Snapshot Manager、Host Integration Toolkit などのコアソフトウェア導入が含まれます（お客様の請求書記載のサービス期間に適用されます）。

パッチおよびバグフィックス : デルは、オペレーティングシステムやデータベースの互換性を維持するため、EqualLogic エンタープライズストレージソフトウェアに修正を施すパッチやバグフィックス、およびサポート対象製品のマニュアルへの適合性を維持するために必要なエラー修正、問題回避策またはパッチを定期的にリリースします。



新バージョン：デルは、EqualLogic エンタープライズストレージソフトウェア（デルの限定保証、年間サービス、またはメンテナンス契約が適用されるサポート対象製品にインストールされている）のライセンス所有者に対し、該当ソフトウェアの新バージョンまたはリリースを通常、無償で提供します。新バージョンは、一般的に既存の機能の向上または拡張、新しい特長、機能、性能などの大幅な変更を反映したパッチ、バグフィックス、変更を含むリリースで構成されています。

Dell Edge Gateway と Embedded PC 製品：一部の Dell Edge Gateway および Embedded PC のサポート対象製品のベーシックハードウェアサービスには、ハードウェアトラブルシューティングが含まれています。デルは、お客様の協力を受けた場合のみ、リモート診断またはトラブルシューティングを提供できます。**お客様は以下の項目をご用意ください**：

- 製品を手元にご用意ください。これにより、テクニカルサポート担当者は、必要に応じて障害をリモート診断し、パーツの発送と作業員の派遣を手配できます。
- サービスを実施できる安全な環境に製品をご用意ください。デルのオンサイト技術者は、製品の取り付けと取り外しは行いません。
- オンサイト技術者がオンサイトで製品のトラブルシューティングを行うため、モニター、マウス、キーボードをご用意ください。
- 製品の電力を供給してください。

Dell Edge Gateway および Embedded PC 製品のベーシックハードウェアサービスに含まれる項目	Dell Edge Gateway および Embedded PC 製品のベーシックハードウェアサービスに含まれない項目
サポート対象製品に含まれ、サポート資格を持つハードウェアのサポート	対象外ハードウェアまたはソフトウェアの接続に関するサポート。



すべてのサポート対象製品から除外されるサービス

疑義を回避するため、次の作業が本サービス概要の範囲に含まれないことをここに付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、作業、またはアクティビティ。
- オペレーティングシステムソフトウェアのハウツーアシスタンス
- データベースアシスタンス
- デル以外のブランドのソフトウェア（たとえば、Microsoft® Office）、またはデルが現在、新しいサポート対象製品と組み合わせて販売していないソフトウェアのメディア交換
- 構成、最適化、インストール、移動、またはアップグレードのアシスタンス
- グローバルコマンドセンターのミッションクリティカルなモニタリング
- 非常時の作業員派遣またはお客様の判断によるインシデント重要度レベル
- 案件管理またはエスカレーション管理
- デル以外の製品に対する保証、修理、またはその他のサービス（特に明記のない限り）
- アクセサリ、消耗品、周辺機器や、バッテリー、フレーム、カバーなどのパーツ、またはデータのリカバリや移行
- 単なる外観的なものであり、デバイスの機能に影響を与えないサポート対象製品の損傷または欠陥の修理
- サポート対象製品とコンポーネントの誤使用、事故、乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のないデバイスまたはアクセサリの使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反などを含むが、これに限定されない）、改造、不適切な物理的環境または動作環境、お客様（または代行者）による不適切なメンテナンスにより損傷した機器のサービス。
- ソフトウェアの問題、またはデル、その認定再販業者もしくはサービスプロバイダ、または自己交換（CSR） パーツを利用しているお客様以外による改変、調整、修理に起因して必要となる修理。
- パフォーマンスサポートまたは管理に関するサポート
- 製品のインストール、アンインストール、移設、予防的メンテナンス、トレーニングサポート、リモート管理などの作業、あるいは本サービス概要に明記されていない作業またはサービス。
- 消耗品、メディア交換、補給品、アクセサリ、もしくはバッテリー、フレーム、カバーなどのパーツの提供、またはサポート。



- サードパーティ製品の直接サポート、または製造元、ベンダー、パートナーが現在サポートしていないバージョンのコラボラティブサポート。
- 天変地異（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなどを含むが、これに限定されない）、サポート対象製品やコンポーネントの誤使用、事故、乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のないデバイスまたはアクセサリの使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反などを含むが、これに限定されない）、改造、不適切な物理的環境や動作環境、お客様（または代行者）による不適切なメンテナンス、サポート対象製品の設計に不適切な設置場所の変更、機器やパーツのラベル表示の除去または変更、デルの責任が及ばない製品に起因する障害などにより損傷した機器に対するサポート。
- スパイウェア / ウイルスの駆除。
- データのバックアップサービス。
- 本サービス概要に記載されていない高度なワイヤレス、ネットワークまたはアプリケーションのリモートインストール、セットアップ、最適化および構成。
- スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計 / 実装、Web 開発、またはカーネルの再コンパイル。
- ソフトウェアの問題や、デル、その認定再販業者もしくはサービスプロバイダ、または自己交換可能 (CSR) パーツを利用しているお客様以外による改変、調整、修理に起因して必要となる修理。

本サービス概要は、マスターサービス契約または原契約（該当する場合）の条件に基づいて提供される保証内容以外の保証をお客様に付与するものではありません。



一般的なお客様の責任

アクセスの許可権限：お客様は、お客様およびデルが、本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータ、およびその製品に搭載されるすべてのハードウェアならびにソフトウェアコンポーネントにアクセスし、これらを使用する権限を取得済みであることを表明し、保証するものとします。お客様が上記権限をまだ取得していない場合、デルに対し本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担で、必要な権限を取得することは、お客様の責任です。

電話サポートの技術者およびオンサイト技術者との協力：お客様は、デルの電話アナリストまたはオンサイト技術者に協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例によって、お客様と技術者との緊密な協力することで、システム障害やエラーの多くは電話のみで解決可能であることが実証されています。

オンサイトでの義務：本サービスをオンサイトで実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設（十分なスペースのある作業空間、電源、電話回線を含む）とサポート対象製品に無償で、安全かつ十分にアクセスできるようにするものとします。また、モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティングデバイス）、およびキーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、無償でご提供いただきます。

ソフトウェアおよび提供されるリリースの維持：お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、デルが指定する最低限のリリースレベルまたは構成状態（Dell | EMC ストレージまたは EqualLogic™ の PowerLink で指定されたもの、または追加のサポート対象製品については www.support.dell.com で指定されたもの）で維持するものとします。またお客様は、デルの指示に従い、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今後のリリースを確実にインストールし、引続きサポート対象製品が本サービス対象であるようにします。



データバックアップ、機密データの削除：お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、およびプログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータの定期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報を削除し、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブルメディアを取り外すものとします。デルは以下について、いかなる責任も負いません。

- お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損
- リムーバブルメディアの破損または紛失
- デルに返品されたサポート対象製品内の SIM カードやその他のリムーバブルメディアを取り外さないことで生じたデータまたは音声に関する料金
- システムまたはネットワークの使用不能状態
- デルまたはサードパーティのサービスプロバイダによる過失を含めた行為または不作為

デルはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負いません。サポート対象製品またはそのパーツを返品する際、お客様は技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。

サードパーティによる保証：本サービスでは、デルがサードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業をデルまたはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になることがあります。お客様は、デルが本サービスを実施することによってかかる保証に影響がないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。デルは、サードパーティによる保証について、または本サービスがこのような保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

デルのサービスに関する契約条件

本サービス概要は、お客様（以下「お客様」または「カスタマ」）と、本サービスの購入に関するお客様への請求書に記載されたデル事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がデルと別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するマスターサービス契約に基づき提供されます。マスターサービス契約がない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、デルの商用販売契約条件または次の表に記載のお客様の地域の契約（以下、該当する場合は「原契約」）が適用されます。お客様の原契約を確認するには、以下の URL 一覧の中から、お客様の所在地に該当するものをご参照ください。両当事者は、この Web サイト掲載の契約条件を読み、それに従うことに同意するものとします。



お客様の所在地	デルのサービス購入に適用される契約条件	
	デルからデルのサービスを直接購入されるお客様	デル認定再販業者経由でデルのサービスを購入されるお客様
米国	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
カナダ	www.dell.ca/terms (英語) www.dell.ca/conditions (カナダ系フランス語)	www.dell.ca/terms (英語) www.dell.ca/conditions (カナダ系フランス語)
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicesdescriptions/global 。*	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicesdescriptions/global 。*
アジア太平洋地域および日本	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicesdescriptions/global 。*	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダであるデルを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。
ヨーロッパ、中東、アフリカ	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicesdescriptions/global 。* また、フランス、ドイツ、および英国に所在するお客様は、以下から該当する URL を選択できます。 フランス： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： www.dell.co.uk/terms	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントは、お客様とデルとの契約とはみなされず、お客様が営業担当者から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデルのサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダであるデルを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との合意に基づくものとします。

* 地域の www.dell.com Web サイトにアクセスするには、お客様の国内でインターネットに接続されているコンピュータから www.dell.com にアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> で利用できるデルの Web サイトの「Choose a Region/Country (国 / 地域の選択)」オプションから選択してください。



また、当初ご購入いただいた期間を超過して、本サービスを更新、変更、拡張、継続利用する場合、お客様は、その時点での最新のサービス概要が本サービスに適用されることに同意するものとします（最新のサービス概要については、www.dell.com/servicedescriptions/global をご覧ください）。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない原契約の条件はいずれも、置き換えるよう解釈されたりみなされたりするものではありません。

お客様は、本サービスのオーダー、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、または Dell.com の Web サイトでの購入時、あるいはデルソフトウェアもしくはインターネットのインタフェースに表示される「I Agree（同意する）」ボタンやボックスなどをクリック / 選択することで、本サービス概要および参照によって本書に記載された契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の法人の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様は当該法人に本サービス概要を遵守させる権限を有することになります。この場合、「お客様」または「カスタマ」とは、その法人を指します。一部の国のお客様は、本サービス概要に同意した上で注文書への署名が必要になる場合もあります。



サポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件

1. サポート対象製品

本サービスは、標準の構成で購入された一部の Dell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、Dell Venue™、Dell XPS™、Dell Alienware™、Dell Edge Gateway、PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、Dell EqualLogic™、Dell | EMC Storage Systems™ と、デルのプリンタ、モニター、およびタブレット、一部の Microsoft™ SurfacePro™ タブレット（以下、「**サポート対象製品**」）が対象です。サポート対象製品は、定期的に更新されています。そのため、お使いのデル製品またはデル製以外の製品で利用できるサービスの最新の一覧については、デルの営業担当までお問い合わせください。各サポート対象製品には、シリアルナンバーでタグ（以下「**サービスタグ**」）付けされています。サポート対象製品ごとに個別のサービス契約を購入していただく必要があります。

2. サポートサービス

A. ハードウェア限定保証 - ハードウェアの対応範囲の制限：サポート関連サービスには、お客様のサポート対象製品に適用される限定保証期間内に発生した製造上の欠陥（以下「**対象インシデント**」）について、修理または交換を行うための（電話、インターネットなどによる）テクニカルサポートオプション、サービスパーツおよび関連する出張サービスが含まれます。Microsoft Surface Pro 保証（www.microsoft.com/surface/en-us/support/documents から利用可能）では、お客様のサービス期間（以下に定義）の最初の 1 年間、Surface Pro サポート対象製品をサポートします。

1 ページと 2 ページのセクションに記載されているとおり、場合によっては、ハードウェアの対応範囲の制限が適用され、追加料金により、このハードウェア制限を拡張するサービスをご利用いただくことがあります。米国およびカナダのお客様に適用される保証説明については、www.Dell.com/Warranty をご参照ください。他の地域法に基づいて、全世界のお客様に適用されるハードウェアの対応範囲における制限についても、こちらで確認できます。保証に関する詳細は、お客様の地域の Dell.com の Web サイトを参照するか、デルのテクニカルサポートアナリストにお問い合わせください。



4. 重要な補足情報

- A. スケジュールの変更：**本サービスのスケジュール決定後にスケジュールを変更する場合、予定日の最低 8 日前までに行う必要があります。お客様が予定日の 7 日前またはそれ以降に本サービスのスケジュールを変更した場合、本サービスの価格の 25 % を超えない範囲でスケジュール変更料金が発生します。お客様は、本サービスに関するいかなるスケジュール変更も、サービスが開始される少なくとも 8 日前に確認するものとします。
- B. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**デルは、サービスの提供により、デルやデルのサービスプロバイダに容認し難いリスクが発生すると判断される場合、または要求されたサービスがサービス提供範囲を逸脱する場合、サービス提供依頼に応じないことがあります。デルは、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行を含め、不可抗力に起因する本サービスの不実施または実施遅滞について、一切の責任を負いません。本サービスは、サポート対象製品の使用目的の範囲内でのみ実施されるものとします。
- C. オプションサービス：**デルでは、ご購入いただいた製品に対してさまざまなオプションサービス（必要時のサポート、インストール、コンサルティング、管理サービス、プロフェッショナルサービス、サポートサービス、トレーニングサービスなど）をご用意しております。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。オプションサービスによっては、デルとの契約の締結が別途必要な場合があります。契約が別途締結されていない場合、オプションサービスは本サービス概要に従って提供されます。
- D. 委任：**デルは、本サービスおよび / または本サービス概要を、デルが認定するサードパーティのサービスプロバイダに委任する場合があります。
- E. 解約：**デルは、次の理由により、本サービス提供期間中のいかなる時点においても本サービスを解約できるものとします。
- 請求書の条件に従ってお客様が本サービスの料金全額を支払っていない場合
 - サポートを提供するアナリストやオンサイト技術者に対して、お客様が誹謗中傷や脅迫を行った場合、または協力要請に応じなかった場合
 - お客様が本サービス概要に定められているすべての契約条件を順守できない場合

デルが本サービスを解約する場合、デルは、お客様の請求書に記載されている住所宛に解約通知の書面を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、デルがお客様に解約通知書を送付した日から 10 日後以降となります。ただし、お住まいの地域の法律によりこれと異なる解約規定が義務付けられており、かつ契約によってこれを変更できない場合は、その限りではありません。デルが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでにデルに支払われた料金は返金されません。また、デルに支払うべき料金の支払いが免除されることもありません。



- F. 地理的制限および移設：**本サービスは、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。サポート対象製品の所在地がお客様のデルサービス記録に記載されている所在地と一致しない場合、または設定情報が変更され、デルに報告されていない場合、デルは、サポート対象製品に適用される対応時間を回復するには、購入したサポート対象製品のサポート資格を設定し直す必要があります。サービスオプション（サービスレベル、テクニカルサポートの提供時間帯、オンサイト応答時間など）は地域によって異なり、オプションによってはお客様の所在地でご購入できない場合があります。詳細については、デルの営業担当までお問い合わせください。サポート対象製品を移設した場合、サポート対象製品に対してサービスを提供するデルの義務は、移設先のサービス提供状況など、さまざまな要因に従うものとし、追加料金が発生する場合があります。移設したサポート対象製品の検査および再認証にかかる費用については、その時点でデルが適用する時間および実費払いのコンサルティング料金が適用されます。EMEA のお客様の場合、本サービス概要または原契約で明示されていない限り、オンサイトサービスは最寄りのデル物流施設（PUDO：集荷 / 持ち込み場所）から最大 150 km の距離以内でご利用いただけます。EMEA でのオンサイトサービスの利用に関する詳細については、営業担当にお問い合わせください。
- G. サービスの譲渡：**「サービス概要」に記述されている制限に従い、お客様は、現行のサービス期限が切れる前のサポート対象製品全体を購入したサードパーティに本サービスを譲渡できます。ただし、お客様がそのサポート対象製品および本サービスを購入した本人である場合、またはお客様が以前の所有者（または以前の譲渡者）からサポート対象製品と本サービスを購入した本人であり、かつ譲渡手順（www.support.dell.com を参照）をすべて実行した場合に限ります。この際、譲渡費用が発生する場合があります。お客様または譲渡先がサポート対象製品を本サービスの対象地域外（またはお客様の支払価格で本サービスを提供していない地域）に移設した場合、サポート対象製品がサービス対象外になるか、新しい地域で同等のサポートを受けるための追加料金が発生する場合がありますのでご注意ください。お客様または譲渡先が当該追加料金の支払いを選択されない場合、移設先でのお客様のサービスは、同等またはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更される可能性があります。その場合、料金が払い戻しされることはありません。

© 2015 すべての著作権は Dell Inc. にあります。本書内の商標および商標名は、それらの商標または商標名を主張する団体、もしくはその製品を表すために使用される場合があります。デルの販売契約条件は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています。



添付A

サービス対応オプション

サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
メールインサービスオプション	メールインサービス	<p>メールインサービスは、前述のようにデルの技術者へのお電話により開始されます。診断の過程において、サポート対象製品をデル指定の修理センターに送り、対象インシデントをサポートする必要があるかどうかをデルの技術者が判断します。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常 10 日です。対応の 所要時間は国や地域により異なります。詳細については、デルの営業担当までお問い合わせください。</p>
	メールインサービス：お客様が箱を準備し、送料を負担	<p>メールインサービス：お客様が箱を準備し、送料を負担：お客様の保証内容に、デルによる返送費用の負担が含まれていない場合、返品と同梱する返品承認 (RMA) 番号を発行します。製品をデルに返品していただく際は、購入時のパッケージまたはそれと同等のパッケージに同梱し、送料を前払いで支払って、保険付きで返送していただくか、輸送中に製品が紛失または損傷した場合は、その原因がお客様にあるものとして、保証の対象から外れる可能性があることを承諾していただく必要があります。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常 10 日です。デルは修理が完了した製品または交換用の製品を発送します。修理が完了した製品または交換用の製品を発送する際の費用は、米国（プエルトリコと、米国の準州および属領を除く）またはカナダ（カナダで登録されたシステムについてのみ）にお住まいのお客様については、デルが負担します。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常 10 日です。</p>
	メールインサービス：お客様が箱を準備し、デルが送料を負担：	<p>メールインサービス：お客様が箱を準備し、デルが送料を負担：お客様の保証内容に、デルによる返送 / 発送費用の前払いが含まれている場合、返品と同梱する返品承認 (RMA) 番号を発行します。製品をデルに返品していただく際は、購入時のパッケージまたはそれと同等のパッケージに同梱していただく必要があります。デルは修理が完了した製品または交換用の製品を発送します。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常 10 日です。修理が完了した製品または交換用の製品を発送する際の費用は、米国（プエルトリコと、米国の準州および属領を除く）またはカナダ（カナダで登録されたシステムについてのみ）にお住まいのお客様については、デルが負担します。それ以外の地域にお住まいのお客様については、着払いで製品を発送します。</p>



サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
	メールインサービス：デルが箱を準備し、送料を負担	<p>メールインサービス：デルが箱を準備し、送料を負担：デルのテクニカルサポートエージェントが、修理または交換のためにお客様の製品を返却する必要があると判断した場合、梱包材、発送指示書、および前払いの貨物郵送状がお客様に送付されます。発送用の支給物を受領次第、製品を必要な梱包材に梱包し、発送指示に指定されている運送会社に連絡して集荷日時を決めていただく必要があります。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常 10 日です。デルによる発送指示に従っていただく限り、製品を修理のために発送していただくための標準的な送料はデルが負担し、製品をお客様に返送するための送料についても、米国（プエルトリコと、米国の準州および属領を除く）またはカナダ（カナダで登録されたシステムについてのみ）にお住まいのお客様については、デルが負担します。それ以外の地域にお住まいのお客様については、着払いで製品を発送します。</p>
	キャリーインサービス	<p>キャリーインサービスは「持ち込み」のサービスで、前述のようにデルの技術者へのお電話により開始されます。電話によるトラブルシューティングの過程で、デルの技術者は、ハードウェアに問題があるかどうかを診断します。ハードウェアに問題ありと認められた場合には、サポート対象製品をデル指定の修理センターまたは集荷所まで届けていただくようお客様にお願いします（費用はお客様負担）。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、地域の営業時間とします。サポート対象製品の修理完了後、製品の引き取り手配のためデルからお客様にご連絡を差し上げます。サイクルタイムは 7 ~ 12 営業日で、通常 10 日です。修理に関するサービスレベル契約の内容は、国や地域によって異なります。</p>
	パートナー主導型キャリーインサービス（ヨーロッパ、中東、アフリカ、アジア地域における一部の新興市場でのみ利用可能）	<p>キャリーインサービスとは「持ち込み」サービスであり、デル指定の修理センターまたは集荷所へのお電話あるいはサポート対象製品の持ち込み（費用はお客様負担）により開始されます。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの、該当地域での営業時間です。対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載された対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理完了後、デル認定再販業者からお客様にご連絡を差し上げますので、回収の手配をお願いします。修理に関するサービスレベル契約の内容は、国や地域によって異なります。以下のリンクでは、パートナー主導型キャリーインサービスが利用可能な地域を国ごとに示します。www.dell.com/contactdell</p>



サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
	コレクト & リターンサービス	コレクト & リターンサービスは、前述のようにデルの技術者へのお電話により開始します。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、電話によるデルの技術者とのトラブルシューティングでは問題が解決できない場合は、デルの担当者がサポート対象製品を回収し、デル指定の修理センターへ搬入します。サイクルタイムは7～12営業日であり、修理センターとの発送 / 返送手続きを含めて、お客様がサポート対象製品をデル宛に発送した日から通常10日です。本サービスには、技術者の出張、メインシステムユニットを構成するパーツ（別途オーダーされていない場合、モニター、キーボードおよびマウスを含む）の修理または交換が含まれます。
	契約条件は、前述の一覧にあるキャリーインサービスやコレクト & リターンサービスなど、すべてのメールインサービスに適用されます。	<p>対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載された対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理が完了するとすぐに、お客様へ返却いたします。サイクルタイムは7～12営業日で、通常10日です。</p> <p>発送手順：診断の過程において、デルの技術者が製品をデル指定の修理センターに返品する方法をお客様に説明いたします。サポート対象製品は、デルの技術者が指定した住所へ「返品承認番号」のラベルを目立つように添付して発送する必要があります。返品承認番号は、デルの技術者よりお知らせします。修理や交換が円滑に行われるよう、問題点を簡潔に説明した書面を同梱してください。返品する製品の梱包には、製品購入時のパッケージを使用してください。購入時のパッケージがお手元がない場合は、デルの技術者よりパッケージを提供いたします。ただし、このサービスは有料となります。</p> <p>発送上の注意：製品と併せてマニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、リムーバブルメディア（フロッピーディスク、DVD、およびPCカードなど）を送らないようにしてください。データの損失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、専有情報、個人情報について、デルは責任を負いかねます。</p>
パーツ専用サービス	該当なし	パーツ専用サービスをご利用のお客様は、対象インシデントのサポートとして交換パーツをデルに請求できます。デルは、個々のパーツ交換ではなく、ユニット一式の交換を行う場合があります。このような場合、デルは各交換パーツとともに出荷用コンテナ（支払い済み）を提供しますので、お客様はこのコンテナを使用して欠陥のあるパーツをデルに返品します。パーツ専用サービスには、発送 / 派遣の必要性を判断し、実行するための限定電話サポートが含まれます。この電話サポートには、電話によるトラブルシューティングやその他のリモートアシスタンスは含まれません。



サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
オンサイトサービス	該当なし	<p>オンサイトサービスをご利用のお客様の場合、電話でのトラブルシューティングの際は、デルの技術者が、対象インシデントのサポートにオンサイトサービス技術者の派遣が必要かどうかを判断します。オンサイトサービスの場合、通常、技術者が翌営業日に伺います。対応の 所要時間は国や地域により異なります。詳細については、デルの営業担当までお問い合わせください。</p> <p>このサービスについては、特定の制限や条件があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • オンサイトの技術者は、祝日を除く月曜日から金曜日、現地時間午前 8 時から午後 6 時まで対応可能です。 • 通常、午後 5 時までに受けた電話は翌営業日に対応しますが、地域によって異なります。地域の受付時間については、デルの技術者にお問い合わせください。 • オンサイト技術者がお客様のサイトに到着した後、追加パーツ / リソースが必要になった場合、追加パーツ / リソースが到着するまで作業が一時的に中断される可能性があります。 <p>担当者不在時のサービス対応：オンサイトサービス技術者が到着時、お客様またはお客様が承認した代理人が不在の場合、技術者は必要なサービスを完了することができません。オンサイトサービス技術者は、可能な場合、到着したことがわかるように名刺を残していきます。この場合、お客様には、フォローアップのサービスコールについて追加料金をお支払いいただけます。</p>

