

サービス内容

デル・プロサポートでの必要な部分のサービス

はじめに

デルは、デル・プロサポートでの必要な部分のサービス（「サービス」）を本サービス概要（「サービス概要」）に基づいて提供いたします。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（場合に応じて「注文書」）には、お客様が購入し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。その他のサポートが必要な場合、またはサービス契約書のコピーを要求される場合は、デルテクニカルサポートスタッフまたは営業担当者にお問い合わせください。

本サービスの範囲

このサービスは、デル・プロサポートでの必要な部分のサービスの一環としてデルのサポート対象製品に関するお客様からの一般的な質問に、電話サポートにより迅速かつ安易にお答えします。サービスは、ソフトウェア（アプリケーションおよび対応 OS）、ネットワーキング（ネットワーキング / ワイヤレスのサポート）、サードパーティ（トラブルシューティングおよびサポート仲介）、ウイルス対策（ウイルスおよびスパイウェアのサポートと駆除）、データ（データの移動、バックアップ、ファイル転送のサポート）の支援や、サポート対象製品に対するセキュリティ（PC の保護サポート）をお客様の請求書に記載されたインシデントごとに支援します。

サービス内訳	サポートの説明
ソフトウェア（アプリケーションおよび対応 OS）	オペレーティングシステム (OS) のインストールと設定を支援し、一般的アプリケーション（会計ソフトウェア、業務スイート、データベース、ユーティリティなど）に関する問題も扱います。ほとんどのサードパーティソフトウェアの基本インストールに対応します。
ネットワーキング（ネットワーキング / ワイヤレスのサポート）	セットアップまたは P2P ワイヤレスおよび ethernet ネットワークの診断を支援します。
サードパーティ（サードパーティ製品のトラブルシューティング、サポート仲介）	特定のサードパーティ製ソフトウェア、プリンタハードウェア、周辺機器ハードウェアのトラブルシューティングを支援します。
ウイルス対策（スパイウェア関連のサポートおよび復旧）	多くのウイルス、スパイウェアのトラブルシューティングと駆除または影響の削減を支援します。
データ（データの移動、バックアップ、ファイル転送のサポート）	ハードドライブ間のデータコピー、システム間のデータ移動を支援します。ホストシステムで処理する転送データを受け取るドライブのフォーマティングと準備にも対応します。デル製 PC からお客様の所有する外部メディアへのデータのバックアップを支援します。紛失ファイル、破損ファイルについては、ソフトウェアユーティリティによる可能な限りの復元を目指しますが、すべてのファイルを復元できる保証はありません。
セキュリティ（PC の保護サポート）	主要セキュリティソフトウェア（お客様が別途購入したもの）のインストールと基本設定を支援します。セキュリティソフトウェアのインストールと設定、ウイルススキャンおよびパーソナルファイアウォールのセットアップを支援します。

A. サポートサービス

本サービスでは、お客様のサポート対象製品に適用されるハードウェア保障期間において、電話による広範な技術サポートを提供します。サポートはインシデントごとにご購入いただけますが、本サービスには次の内容が含まれます。

- お住まいの地域の祝祭日を除く営業時間内に、デルのグローバル・エキスパート・センターへにアクセスすることで、上級アナリストにソフトウェア問題のトラブルシューティング支援を要請することができます。
- ページ 1 に記載されたサービス内訳およびサポート内容の一覧に基づいた一般的なサポート問題を対象とした、トラブルシューティングをリモートで支援する診断イベント（可能な場合と、お客様の同意を得て）。デルのテクニカルサポート担当者が、安全なインターネット接続経由で直接ユーザーのシステムに接続し、トラブルシューティングを迅速に実行します。
- お客様からサポート要請依頼があった段階で、テクニカルサポート担当者が問題の内容からサポートを判定します。次の 2 種類の問題が本サービス概要の対象となります：

デル・プロサポートでの必要な部分のサービス

<p>ソフトウェアサポートに関するプロサポートでの必要な部分のサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ボックスまたはサードパーティの/再販業者経由で購入された SW • 特定のアプリケーション向けサポート機能：アップグレードのインストール/アンインストール、簡単な操作手順、工場出荷時の設定に再インストール • 一般的なインターネットブラウザ、Eメールプログラム、業務アプリケーション、個人金融、写真&動画の編集を対象（例、Adobe Photoshop、MS Office、QuickBooks、Adobe Acrobat） • ボックスからネットワークへの有線またはワイヤレスネットワーク接続を含む • データバックアップ、移動、ファイル転送の「操作手順」支援 • 対応 OS：オペレーティングシステムの再インストールとバックアップ、並行インストール、維持支援 & 「操作手順」サポート、BSOD、Windows Vista 詳細設定、データ損失にともなう PC 修復 /OSRI、Windows 7 詳細設定、XP/Vista OS インストール/アップグレード & 設定支援 • インターネット/ Eメールのサポート：MS Internet Explorer、ブラウザの競合/互換性、Eメールサービスの設定/チュートリアル、MS Outlook / Express • PC に接続したプリンター/ファクス/スキャナーのサポート
<p>アンチウイルス/マルウェアサポートに関するプロサポートでの必要な部分のサービス</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンピュータ上でウイルス、スパイウェア、ルートキットなどの駆除を支援 • オペレーティングシステムに関連する問題（ブートの問題、ブルースクリーン問題、その他） • システムの調整および修正に適用 • オペレーティングシステムの重要な更新の実施 • オペレーティングシステムが適切に機能しているかをテスト • 感染を防ぐための方法を提供 • 上記の方法でも問題を解決できない場合は、チームが OS の再インストールをガイド

B. サービスご利用までの手順とデルの対応

サポートサービスの申し込み。サポートをご希望のお客様（またはその正当な代表者）は、デルテクニカルサポートまでお申し込みください。デルの担当者が、お客様の注文番号、関連するハードウェアおよびソフトウェアのブランド、サービスタグ、モデル、バージョン番号をお伺いします。本サポートサービスを受けるには、(a) 問題が発生しているハードウェアおよび / またはソフトウェアに対してお客様がすぐにアクセスできる状態にあること、および (b) サポート対象製品の影響を受ける可能性のあるソフトウェアまたはデータのバックアップを実行済みである必要があります。

ステップ1：サポートサービスを申し込む

- 電話サポートをご希望のお客様は、デルテクニカルサポートまでご連絡ください。
- 電話によるトラブルシューティングの便宜上、サポート対象製品に物理的にアクセスできる場所からお電話ください。
- テクニカルサポート担当者の要求に応じて、サービスタグナンバーその他の情報をお知らせください。アナリストがお客様のサポート対象製品、当該サービス概要、およびサービスの有効期限を確認します。

ステップ2：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。
- テクニカルサポート担当者が一連のトラブルシューティング手順をお客様にお伝えし、問題の診断と解決を支援します。

注文番号：本サポートサービスは、デルがお客様にお知らせした注文番号に基づいて提供するものです。この注文番号は厳重に管理してください。デルは、お客様の契約番号または注文番号が不正に使用された場合でもこれについて一切責任を負いません。

スパイウェア/ウイルス駆除。スパイウェアおよびウイルスの検疫または駆除は、一部のプログラムのパフォーマンスに悪影響を及ぼす可能性があります。また、一部のソフトウェアライセンスとの兼ね合いで、スパイウェアおよびウイルスを検疫または駆除することができない可能性もあります。お客様は自らの責任において、ソフトウェアライセンスの内容を精査し、本サービスの一環として実行される操作がライセンスに抵触しないことを確認する必要があります。万一、ライセンスへの抵触、またはシステムパフォーマンスの低下という事態に陥ったとしても、その結果はお客様が甘んじて受け入れるものとします。また、本サービス提供後、お客様のシステムがスパイウェアやウイルスに再感染または発症しないという保証はありません。アンチウイルス/マルウェア駆除の複雑な活動や、悪意を持ったプログラムを導入することで起こりうる多くの問題が発生した場合でも、デルが本サービスを提供した後にマルウェアが存在しないという保証はありません。デルは、お客様が自身のネットワークやシステムを不正アクセスや悪意を持ったソフトウェアの自動拡散から保護するために、アンチウイルス/マルウェアソフトウェアやファイアウォールのようなウイルス対策ソフトウェアを使用することを要求します。

ファイルの複製（コピー）。海賊版のファイル、著作権で保護されているファイルの複製（コピー）を作成することは法律により、禁じられています。お客様は、お客様のシステム上にあるすべてのファイルについて、著作権またはライセンスを所有している必要があります。本サービスの一環として複製を作成した場合にデルが著作権法違反に問われることのないよう、お客様はデルに対して、お客様のシステム上に音楽ファイル、動画ファイル、写真ファイルなど、著作権法の適用を受けるファイルがないことを誓約するものとします。お客様は、お客様がデルにサービスを依頼する前にかかるファイルをシステムから削除しなかったことに起因する一切の法的責任、損害、苦情、訴訟のすべてを補償し、デルに損害を与えないことに同意するものとします。

コラボティブ支援

サポート対象製品との組み合わせで使用する特定のサードパーティ製品およびソフトウェアに問題が発生した場合、デルが仲介窓口となり、問題の所在を特定した後、当該サードパーティにサポートを依頼します。具体的には、デルがお客様に代わってサードパーティベンダーに連絡を取り、問題に関する必要な文書を提供して、「問題インシデント」を報告、または「トラブルチケット」の発行を依頼します。ベンダーがサポートに着手した後、デルは、ベンダーによる問題解決のプロセスを監視し、問題の解決、解決手順の提示、問題回避方法の提示、設定変更の提示、またはバグレポートのエスカレーションをもってベンダーによる問題解決プロセスが終了したとみなされるまで、ベンダーからステータス報告と解決プランの提示を受けます。お客様の要望に応じて、デルは、デル自身またはベンダーの役員レベルへのエスカレーションを開始します。

デルの仲介を通じて支援を受けるには、お客様が各サードパーティベンダーとの間で有効なサポート契約を締結しており、サポートを受ける権利を保有していることが必要です。問題箇所の特定期間およびサードパーティベンダーへの報告後は、該当するベンダーがお客様の問題に対する技術サポートと解決を行います。デルは、他のベンダーの製品またはサービスの性能、品質等については責任を負いません。

デルが支援を仲介している全パートナー企業の最新リストについては、www.Dell.com/CollaborativeSupport を参照してください。サポート対象となるサードパーティベンダーの製品は、お客様への通知なく変更される場合があります。

ソフトウェアのトラブルシューティング

デル・プロサポートには、デル OEM ソフトウェアのトラブルシューティング（上記の共同支援によるもの）が含まれています。このサービスは、サポート対象製品に搭載されている一部のデル OEM アプリケーション、オペレーティングシステムおよびファームウェア（「対象ソフトウェア製品」）について、お客様への電話、ソフトウェアやその他の情報の電子的手段による転送、またはそれらの記録媒体の発送により、トラブルシューティングを行うものです。対象ソフトウェア製品には、プリインストールされたエンドユーザーのクライアント PC 用アプリケーション、例えば Norton AntiVirus™、Microsoft® Office、Intuit® QuickBooks® 会計ソフト、Adobe® Photoshop®、Adobe Acrobat® などのソフトウェアが含まれます。また、Microsoft Small Business Server ソリューションなど、一部のサーバアプリケーションもサービスの対象です。最新の対象ソフトウェア製品一覧については、デルのサポート担当者までお問い合わせください。

デル OEM ソフトウェアトラブルシューティングサービスの範囲。トラブルシューティングでソフトウェア関連の問題をすべて解決できるわけではありません。また、対象ソフトウェア製品について常に一定の成果を得られるわけでもありません。お客様のご質問の契機となった状況は、同一システム（すなわち、ワークステーションや周辺機器の同一 CPU）上で再現可能な必要があります。デルでは、ソフトウェアの問題があまりにも複雑であるとか、お客様のサポート対象製品の性質上、電話でのやり取りによる効果的な問題分析は困難であるといった結論を出す場合があります。問題の種類によってはデルで解決できないものがあること、また、そのような問題については、お客様が当該ソフトウェアのベンダーに連絡を取るなどして、別途解決のための措置を講じる必要があることをご了承ください。

c. 本サービスに含まれないもの

- サポート対象製品に関する技術者の派遣および / または部品交換。デル製品の部品交換または修理サービスの詳細については、ハードウェアの限定保証または該当するサービス契約書を参照してください。
- オンサイト / 在宅サービス（特別な取引条件をとともなう別契約になります）。
- システムとソフトウェアの互換性が疑われる場合、または設定が無効な場合のサポート。
- サードパーティのプラグイン。
- ソフトウェアアップグレードまたは新規リリースの提供。
- 現在のバージョンより古い製品に対するサポート。古い製品のサポートについては、最善努力原則に基づいて提供するものとします。
- フリーウェア、シェアウェアに対するサポート。

- リモートトレーニング、オンサイトトレーニングの提供。
- スクリプト作成、プログラミング、データベース設計、または Web 開発。
- 製品のアクティベーションに必要なキーの提供。
- 喪失したデータまたはソフトウェアのリカバリ。
- 事故または故意による損害に関連するサポート。
 - 製品のインストール、アンインストール、再配置、予防保守、トレーニング支援、リモート管理、その他、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。
 - アクセサリ、メディア交換、消耗品、周辺機器類、またはバッテリー、フレーム、カバーなどのパーツ、またはそれらのサポート。
 - 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、パートナーが現在サポートしていないバージョンの製品のサポート。
 - 天災地変（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなど）、サポート対象製品またはコンポーネントの誤使用、事故または乱用（誤った電圧やヒューズの使用、不適合の機器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）、改造、物理的環境または動作環境との不適合、お客様（または代理人）による不適切なメンテナンス、設置場所の変更、機器または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故障などにより機器が損傷した場合のサポート。
 - 本契約に記載されていないワイヤレスの詳細設定、ネットワークングまたはリモートインストール、セットアップ、アプリケーションの最適化および構成。
 - スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計/導入、Web 開発、またはリコンパイルカーネルの提供。
 - 本サービス概要に明記されていない処理やサービス
 - 除外項目は通告なしに追加することがありますので、www.dell.com よりご確認ください。

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の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利を取得済みであることを表明し、保証します。お客様が上記許可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、必要な許可を取得することは、お客様の責任です。

電話アナリストおよびオンサイト技術者への協力。 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、お客様とアナリストまたは技術者とが緊密に協力することで、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。

ソフトウェアとサービス対象リリースの維持。 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確実にインストールし、サポート対象製品を本サービスに適した状態に保つものとします。

データバックアップ、機密データの削除。 お客様には、当サービスのご利用前およびご利用中に、影響を受けるシステムの既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをすべてバックアップしていただくものとします。お客様は、潜在的なデータのエラー、改変、または損失の予防措置として、関連す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アシスタンス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、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紛失もしくは破損
- 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料金
- システムまたはネットワークの使用不能
- 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。

サードパーティ製品の保証。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あることがあります。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などの製造元以外の者が行った場合、製造元による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サードパーティ製品の保証が無効とならないこと、また、無効となる場合はその影響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かかる保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

契約条件

本サービス概要は、カスタマ（「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。そのような契約がない場合は、本サービスはお客様の所在地に応じて、デルの商業取引条件か、デルのカスタマーマスターサービス契約に基づき提供されるか、消費者（個人のお客様）の場合はデルの販売契約条件、ご要望に応じて、または国別 Web サイトからご利用いただけるサービスおよびテクニカルサポート（場合に応じて「契約」）のどちらかに基づき提供されます。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については、いずれの条件も置き換えるよう解釈されたりみなされたりすることはないものとします。

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参照してください。お客様は、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したものとみなされます。冒頭の契約条件を通しサービスの利用を更新、変更、延長、継続することに同意された場合、本サービスは、www.dell.com/servicedescriptions/global から参照していただける最新のサービス概要か、または消費者（個人のお客様）の場合、[サービス契約書 | デルのお客様](#)の対象となります。

サービスを発注する、サービスを受ける、サービスまたは関連するソフトウェアを利用する、または Dell.com Web サイトでの購入時、またはデルソフトウェアもしくはインターネットインタフェースに表示される「I Agree（同意する）」ボタンまたはボックスなどをクリック（または選択）することで、お客様は本サービス概要および参照によって本サービス概要に組み込まれる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事業体の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様はその事業体に本サービス概要の内容を義務付ける権限を持つこととなります。その場合、「お客様」または「カスタマ」とは、その事業体を指します。一部の国のお客様は、本サービス概要の受領に加えて注文書への署名が必要になる場合もあります。

お客様の所在地	デルのサービス購入に適用される取引条件	
	デルからデルのサービスを直接購入されるお客様	デルの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 （カナダフランス語）	www.dell.ca/terms （英語） www.dell.ca/conditions （カナダフランス語）
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	お客様の地域に対応する www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global *	お客様の地域に対応する www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global *
アジア太平洋地域および日本	お客様の地域に対応する www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global 、または消費者（個人のお客様）の場合、 サービス契約書 デルのお客様 。	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サービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらの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解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わってサービスを提供するサービスプロバイダを指すものとのみ解釈されます。本概要に記載されるサービスについて、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。疑念を回避するため、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。

<p>ヨーロッパ、中東、アフリカ</p>	<p>お客様の地域に対応する www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicesdescriptions/global *</p> <p>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 を選択することができます。</p> <p>フランス : www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>ドイツ : www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国 : www.dell.co.uk/terms</p>	<p>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サービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらの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解釈され、「デル」はお客様の営業担当者に代わってサービスを提供するサービスプロバイダを指すもののみ解釈されます。本概要に記載されるサービスについて、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。疑念を回避するため、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。</p>
----------------------	--	---

* 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「Choose a Region/Country (国 / 地域の選択)」の Web サイトにあるオプションから選択してください。

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

このサービスは、えり抜きの Dell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Precision™、Vostro™、Alienware™ などを含むサポート対象製品、および標準構成で購入された XPS のシステムおよびタブレット（「サポート対象製品」）に対して適用されます。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、デルの営業担当者までお問い合わせください。各サポート対象製品には、シリアルナンバーが記載されたタグ（「サービスタグ」）が貼付されています。各サポート対象製品については、個別にサービス契約を締結していただく必要があります。例えば、ラップトップシステムと一緒に購入したプリンタには、ラップトップシステムのサービス契約は適用されません。プリンタとラップトップにはそれぞれ個別のサービス契約が必要です。本サービスについてデルにお問い合わせの際は、対象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。

2. サービス期間

このサービス概要は、注文書記載のデータ一覧に対して開始され、注文書記載の期間（「Term」）継続されます。お客様が購入したシステム数、ライセンス数、インストール件数、導入件数、管理対象のエンドポイント数、またはエンドユーザー数、料金または価格、および各製品に適用されるサービス期間は、お客様の注文書に記載されています。デルとお客様の間で書面による別段の取り決めがない限り、本サービス概要に基づいて購入したサービスは、お客様自身による内部使用でのみ利用することができ、再販売またはサービス提供の目的では利用できません。

3. 重要な追加情報

- 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、その変更は予定日の最低 8 日前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. **業務上妥当なサービス提供範囲。** デルは、サービスの提供によりデルまたは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こと、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ことが予想される場合、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履行または履行遅滞について、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（臨時サポート、インストール、コンサルティング、マネージドサービス、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の中には、デルとの契約の締結が別途必要なものもあります。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. **譲渡。** 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譲渡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。
 - お客様が支払期日までに本サービスの料金を支払わなかった場合
 - 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取引条件のいずれかを遵守できなかった場合

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する日から 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、支払い済みの料金は返金されません。また、支払い予定料金の支払いが免除されることはありません。

F. 地理的制限および移転。本サービスは、お客様の請求書に記載された場所を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、デルの営業担当者までお問い合わせください。サポート対象製品を移転した場合、サポート対象製品に対するデルのサービス提供の義務は、移転先で利用可能なサービスの条件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。移転したサポート対象製品の検査および証明書の更新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材料費ベースのコンサルティング料金が適用されます。

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、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 でご覧いただけます）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）に移転した場合、サポート対象製品がサービス対象外になるか、または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、移転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。

© 2013 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が適用されます。以下のページの表を使用して参照してください。デルの取引条件は、お客様からの請求に応じて印刷した書面でも提供しています。