

DELL EqualLogic オンサイトログ調査サービス

1. 本サービスの対象

対象デル製品は、Dell Equal Logic™とします。

2. 本サービスの条件

- (1) 本サービスは、デル・プロサポート/ミッションクリティカル/4時間対応オンサイト(24時間365日)を購入されている場合に、有償オプションサービスとして提供可能です。
- (2) 本サービスをご利用の際は、お客様がデルに対して対象デル製品の障害等の連絡を行う以前に購入して頂く必要があります。
- (3) 本サービスは1年単位での販売となります。

3. 本サービス有効期間

- (1) 本サービスの有効期間は、お客様がお買い求めになった本サービスの期間となります。
- (2) 本サービス有効期間は、デルが延長を認めた場合、デルが提示する条件にしたがい、期間延長を行うことができるものとします。なお、期間延長については有償となります。
- (3) デル・デル・プロサポート/ミッションクリティカル/4時間対応オンサイト(24時間365日)のサービスの有効期間を過ぎて、本サービスのサービス期間延長はできないものとします。
- (4) 前項の規定にかかわらず、本サービスの有効期間は、対象デル製品出荷日より満5年までとし、その後の期間延長はできないものとします。

4. 本サービスの範囲

テクニカルサポートアナリストが電話にてお客様に障害状況をお伺いし、テクニカルサポートアナリストがログ採取の必要性があると判断した場合、オンサイト技術者が訪問し、お客様に代わってログ採取をし、オンサイトにて調査するサービスです。

5. 本サービスの制限

- (1) 本サービスをご利用の際は、テクニカルサポートアナリストに本サービスをご利用の旨をご申告ください。
- (2) オンサイトエンジニアがオンサイトにて調査できるログは簡易ログのみです。簡易ログにて問題が解決できなかった場合、フルログを採取し持ち帰らせていただき調査させていただきます。フルログ調査には時間を要する場合がありますので、予めご了承ください。
- (3) 本サービスは日本国内でのみ有効のサービスとなります。

6. 本別紙に定めのない事項については、マスター・サービス契約

http://www.dell.com/downloads/jp/support/pdf/CMSA_JP_REV2.pdf?c=jp&l=ja&s=genに規定される条件が適用されるものとします。