



## Dell APEX AIOps Application Observability のサービス契約（約款）

1. **はじめに。**本サービス契約（約款）は、クラウド サービス契約（「CSOA」）([https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal\\_terms-conditions\\_dellwebpage/csoa-agreement](https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/legal_terms-conditions_dellwebpage/csoa-agreement))に準拠します。Dell APEX Service は、本サービス契約（約款）と CSOA 両方に準拠します。Dell（CSOA で定義）は、Dell APEX Serviceを提供します。

1.1 **定義。**以下の定義は、本サービス概要に適用されます。一部の大文字の用語は、その用語が使用される特定のコンテキスト内で定義されています。本サービス契約（約款）で定義されていないその他の大文字の用語は、CSOAで定義されています。

「**アクティベーション日**」とは、該当する注文書に記載されているサブスクリプション期間（以下「**サブスクリプション期間**」）を対象に、Dell が Dell APEX Service のライセンス キーをお客様に付与した日付、またはサブスクリプションを有効にした日付を意味します。

「**Dell APEX Service**」とは、クラウドベースのDell APEX AIOps Application Observabilityを指すもので、このソリューションは International Business Machines Corporation (IBM)の「**Instana™**」ソフトウェア アズ ア サービス(SaaS)製品の特定のアプリケーション パフォーマンス監視機能を統合しています。また、該当する場合は、Dell APEX AIOps Incident Managementを含む、別途注文された互換性のあるその他のDell APEX AIOpsサービスも統合されます。Dell APEX Serviceは、Dell APEX Serviceに接続されているあらゆるDellインフラストラクチャに関する情報を、お客様がInstanaでインストルメント化したアプリケーションスタックと関連付けます。Dell APEX Serviceは、CSOAにおける「提供サービス」です。

「**見積書**」とは、Dell APEX Serviceおよび対応するサポート サービスに関するDellの書面またはオンラインの見積書を意味します。

1.2 **IDおよびアクセス管理。**Dell APEX Serviceへのアクセス権は、有効なDellサポート アカウントの認証情報に基づいてお客様に付与されます。お客様は、既存のサポート アカウントの認証情報を使用してログインします。高度なセキュリティ基準を満たすために、フェデレーションID管理と多要素認証オプションが提供されます。Dell APEX Serviceポータルには、お客様が現在サブスクライブしているDellのサービスが表示されます。

1.3 **Dell APEX Serviceの特長。**Dell APEX Serviceには、次の機能が含まれます（一部の機能は製品固有です）。

- **Dellのサポート対象外のConnectrix SANスイッチ：**Dell APEX Serviceを使用すると、お客様は、Dellのサポート対象外のストレージ エリア ネットワーク(SAN)スイッチ（Cisco、Brocade、Connectrixなど、Dellサポート サービスの注文の対象ではないもの）を監視できます。明確性のために付言すると、Dell APEX Service向けのDellサポートサービスは、Connectrix SANスイッチの問題には適用されません。
- **VxRailマルチクラスターのアップデート：**VxRailマルチクラスターのアップデートに関するライフサイクル管理(LCM)の自動化（以前はMyVxRail.comを介して提供）。



- **データ収集とプロアクティブなフィードバック** : Dell APEX Serviceでは、お客様がDell APEX Serviceにオンボードした製品からテレメトリー データを毎日収集します。このデータには、製品の構成とテレメトリー データが含まれます。Dell APEX Serviceは、このデータを分析し、テレメトリー データに基づくフィードバックをデジタル通信や直接通信を介してプロアクティブに提供することができます。これにより、お客様のシステムをさらに最適化して、システムの健全性とサイバーセキュリティを一層強化します。
- **Application Observabilityの機能** : Dellインフラストラクチャを含むInstanaアプリケーション スタックの、全体的なトポロジー構成図を提供します。Dellインフラストラクチャを含まないInstanaアプリケーション スタックは識別され、Instanaの詳細のみが提供されます。お客様はシングル サインオン(SSO)を使用して、自社環境の特定のアプリケーションのコンテキストで、Application ObservabilityとInstanaを切り替えることができます。
- **Dell APEX AIOpsによるサイバーセキュリティの監視と検出** :
  - i. **セキュリティの構成ミス** : お客様はセキュリティリスクレベルを表示して、アクティブおよび解決済みのセキュリティ構成ミスの問題を監視し、サイバーセキュリティ対応システムのセキュリティ評価ポリシーを構成できます。
  - ii. **セキュリティ アドバイザリー** : 脆弱性管理では、継続的かつ自動的な検出を通じて、Dellセキュリティアドバイザリーで公開されている既知の脆弱性からお客様のシステムを確実に保護します。
  - iii. **ランサムウェア インシデント** : 高度なアルゴリズムと機械学習機能により、システム データの挙動を継続的に監視し、異常や潜在的な脅威の分析と検出を可能にします。これにより、お客様はインシデントを調査し、疑わしいアクティビティを阻止するために必要なアクションを決定できます。

お客様には、上記の機能に基づくセキュリティ ダッシュボードが提供され、リスク アセスメントをリアルタイムに把握できます。このダッシュボードには、セキュリティの構成ミス、脆弱性、潜在的なインシデントに関する情報が統合され、システムのセキュリティ体制の概要を提供します。

**1.4 新機能。** Dellは、単独の裁量により、Dell APEX Serviceに新機能を随時追加する場合があります。Dellが追加コストなしで提供する新機能は、DellがDell APEX Serviceデリバリー プラットフォーム上で有効にすると、その時点で既存のお客様が利用できるようになります。

**1.5 Dell APEX Serviceの予測。** Dell APEX Serviceにより提供される予測、推奨事項、予報はすべて、その時点で入手可能な情報に基づく仮定と予想を示すものです。これらの予測的な記述は、業界の知識とトレンド、お客様の過去の使用、環境およびその他の要因に基づいており、リスク、可変性、不確実性を伴います。実際のパフォーマンス結果は、予測された内容とは異なる場合があります。したがって、Dell APEX Serviceに含まれる、またはDell APEX Serviceから派生したあらゆる予測、見通し、予報の正確性に関して、Dellはいかなる保証も明示または黙示しないものとします。



**2. テクニカル ドキュメントとトレーニング**。ドキュメントは、次のWebページで入手できます(<https://www.dell.com/en-us/dt/apex/aiops.htm?msockid=1a9afde666396eb12fe3e91d67036fff#tab0=0>)。テクニカル ドキュメント（「ドキュメント」）は、Dellの単独の判断で、お客様によるDell APEX Serviceの許可された使用をサポートするために合理的に必要な範囲、形式および数量で提供されます。アプリケーション プログラミング インターフェイス(API)関連のドキュメントには、Dellの開発者用ポータル(<https://developer.dell.com/apis>)からアクセスできます。

### **3. サポート サービス**

Dell APEX Serviceに関するDellのサポート サービスは、見積書に記載されています。Dellは、Dell APEX Serviceのサポート サービスに関するあらゆるリクエストの一元的な窓口です。サポート サービスはお客様の現地語で提供されていない場合があります（その場合は英語で提供されます）。これ以外の方法でDellに連絡する場合、サポートが遅れる可能性があります。

### **4. IDと信頼性の検証**

**4.1 登録**。お客様は、Dell APEX Serviceへのアクセスを可能にするログイン認証情報を使用して、認証済みアカウントを登録し、設定する必要があります。お客様は、ログイン認証情報が機密情報であることに同意するものとします。お客様は、お客様の登録情報（関連付けられているお客様の連絡先Eメール アドレスを含む）を最新、正確かつ完全な状態に保ち、（従業員の異動やその他の変更によって）不要になったログイン認証情報がある場合は、Dellに通知することに同意します。

**4.2 お客様の責任**。お客様は、お客様のログイン認証情報に基づくDell APEX Serviceのあらゆる使用（お客様のアカウントでの使用を含む）について責任を負うものとします。なお、当該の使用がお客様の社内手続きに準拠していない場合や、お客様がログイン認証情報の保護を怠ったことに起因する結果についても、同様にお客様の責任となります。お客様は、自身のアカウント情報、パスワード、ユーザー名またはログイン認証情報への不正アクセス、ならびにこれらの不正使用もしくは不正開示を含め、お客様のアカウントが侵害されたと考える場合は、ただちにDell ([security@dell.com](mailto:security@dell.com))に通知するものとします。ユーザーの役割と権限（注文を承認および発行可能なお客様のユーザーを含む）を作成し、割り当てる責任は、Dellではなくお客様が負います。お客様は、そのユーザーが、割り当てられた役割および権限に従って行動する権限を有することに同意するものとします。

### **5. 事業運営**

**5.1 価格設定**。各注文のDell APEX Serviceの価格は、お客様に別途発行される見積書に記載されます。この価格は、Dell APEX Serviceによって監視される互換性のある製品（VxRail、PowerEdgeなど）と、サブスクリプション期間においてお客様が選択した高度な機能を含む特定の指標の使用状況に基づきます。価格は時間の経過とともに変更される可能性があります。新しいサブスクリプションの購入または既存のサブスクリプションの更新は、その時点でのDellの価格設定に基づきます。価格の詳細については、Dellのセールス担当者にお問い合わせください。

**5.2 請求**。Dellはお客様に対し、Dell APEX Serviceの各サブスクリプションについて、それぞれの更新時に請求を行います。

**5.3 サブスクリプション期間**。Dell APEX Serviceは、1年間のサブスクリプションのコミット期間で提供されます。お客様の最初のサブスクリプション期間と、その期間に対する料金の課金は、アクティベーション日に開始されます。Dell APEX Serviceサブスクリプションは譲渡できません。



**5.4 通知と更新。**Dell APEX Serviceサブスクリプションの有効期限が近づいた場合、また有効期限が切れた後も少しの間、お客様にその旨が通知されます。お客様は、Dell APEX Serviceまたはその機能に引き続きアクセスするためのサブスクリプションを購入/更新するために、Dellアカウント担当者に連絡する責任を負います。サブスクリプション期間の満了時に、更新しないことを選択したお客様は、Dell APEX Serviceまたはそのサブスクリプションを通じて提供される機能にアクセスできなくなります。

**5.5 アクセスの停止と再有効化。**CSOAに詳細に規定されているとおり、Dell APEX Serviceへのアクセスが停止されている期間中、お客様（資格を持つユーザーを含む）は、Dell APEX Serviceにアクセスして使用することはできません。Dell APEX Serviceへのお客様のアクセスの再有効化は、CSOAの定めに従い、停止に至った課題が解決され次第開始され、Dell APEX Serviceへのアクセスが復元されます。お客様の責に帰すべき停止の原因を解決できない場合、CSOAの詳細な規定に従い、お客様によるDell APEX Serviceの注文、アクセス、および使用は終了します。

**5.6 Dell APEX Serviceの終了。**CSOAに詳細に規定されているとおり、Dellがお客様のDell APEX Serviceの注文を終了した場合、お客様には次の事項が適用されます。(i)Dell APEX Serviceを恒久的に利用不可、(ii)それ以降のDell APEX Servicesを利用不可、および(iii)料金の全残額の即時支払い（支払い済みの料金はお客様に返金されないものとする）。

**5.7 解約。**適用法で別段の定めがある場合、またはCSOAで許可されている場合を除き、お客様は、サブスクリプション期間の満了前にDell APEX Serviceの注文を解約または終了することはできません。上記にかかわらず、CSOAまたは適用法で許可されていない理由により、Dell APEX Serviceの注文がサブスクリプション期間の終了前に解約または終了され、お客様がサブスクリプション期間を通じて繰り返し支払いを行う場合、サブスクリプション期間終了までの残りの支払い総額に対応する違約金が請求される場合があり、お客様はその金額をDellに支払うことに同意するものとします。お客様は、いつでもDell APEX Serviceの使用を停止できます。お客様が実際にサブスクリプション期間全体にわたってDell APEX Serviceを使用しているかどうかに関係なく、お客様がDell APEX Serviceサブスクリプションの購入時に支払ったコミット料金の払い戻しはありません。