



サービス概要

Dell AI Ops Incident Management Expert Advisory Services

概要

Dell Technologies Services は、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に基づいて Dell AI Ops Incident Management（以下、「Incident Management」） Expert Advisory 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、お客様が購入されたサービスの名称および利用可能なサービス オプションが記載されます。追加のサポートやサービス契約書のコピーが必要な場合は、テクニカル サポートまたはセールス担当者にお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスの対象範囲（以下「エキスパート アワー」）は、Dell AI Ops Incident Management Enterprise/On Premise ソフトウェア（Incident Management Hosting Services でのお客様のご注文に従って、Dell がお客様に代わってホストした Incident Management Enterprise/On Premise ソフトウェアのインスタンスを含む）および Incident Management Cloud Service（以下、総称して「Dell AI Ops Incident Management 提供サービス」）を含みます。本サービスは、年間に設定された時間分、Incident Management 提供サービスおよび環境に関してお客様にサポートを提供するものです。

- リモート設定サポート
- リモート統合サポート

機能の概要

プログラムの機能	Bronze	Silver	Gold	Platinum
年間の専用サービス時間	50 時間/年	100 時間/年	250 時間/年	500 時間/年

本サービス概要は、以下で定義するサービス基本契約または原契約（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。

サービス対象外

- カスタムの要素は実装およびサポートされません。

定義

「カスタム」とは、サポート対象の Incident Management 提供サービスおよび統合を介して要素が直ちに利用できる状態にないことを意味します。

「計画されたエンゲージメント」とは、Dell とお客様のスケジュールされたミーティングを意味します。

サービスに関する具体的なお客様の責任

お客様の責任。お客様は、アップデートの実装や、システム、データ、情報、担当者への適時アクセスの Dell への提供など、Dell に協力することに同意するものとします。お客様は、Dell の実施が、本サポート サービスに関連するお客様の責任の適時かつ効果的な実施、ならびに適時の判断および承認に依存することを理解し、同意するものとします。

指定連絡先。お客様は、お客様とデル・テクノロジーズのサポート チームの間の主な連絡役（以下、「指定連絡先」）として行動する主要な連絡先を指定する必要があるほか、主要な連絡先が不在の場合のバックアップ担当者を少なくとも 1 名指定する必要があります。指定連絡先は、製品またはホステッド サービス（基本の製品トレーニングを含む）について十分な知識を有している必要があります。Dell とお客様間のコミュニケーションは E メールを介して行われます。

サービスに関する契約条件

本サービス概要は、カスタマー（以下、「お客様」または「カスタマー」）と、本サービスの購入に関するお客様の注文書に記載された法人（以下、「Dell 法人」）との間で締結されます。本サービスは、お客様が Dell 法人と別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するサービス基本契約に基づき提供されます。サービス基本契約が本サービスを明示的に承認していない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、Dell 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、Web サイトに掲載されたこの契約条件を読み、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	本サービス購入に適用される契約条件	
	本サービスを直接購入されるお客様	本サービスを認定販売店経由で購入されるお客様
米国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS

お客様の 所在地	本サービス購入に適用される契約条件	
	本サービスを直接購入されるお客様	本サービスを認定販売店経由で購入されるお客様
カナダ	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダフランス語）	Dell.ca/terms （英語） 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	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。	セールス担当者から受け取るサービス概要およびその他の Dell 法人のサービスに関する文書は、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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 Dell 法人のサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」はお客様のセールス担当者に代わってサービスを提供するサービス プロバイダーを指すものとのみ解釈されます。本書に記載された本サービスについて、お客様と Dell 法人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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。
アジア太平洋地 域 - 日本	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。	セールス担当者から受け取るサービス概要およびその他の Dell 法人のサービスドキュメントは、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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 Dell 法人のサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」はお客様のセールス担当者に代わってサービスを提供するサービス プロバイダーを指すものとのみ解釈されます。本書に記載された本サービスについて、お客様と Dell 法人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、お客様とセールス担当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 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。 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： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： Dell.co.uk/terms	セールス担当者から受け取るサービス概要およびその他の Dell 法人のサービスドキュメントは、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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 Dell 法人のサービスドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」はお客様のセールス担当者に代わってサービスを提供するサービス プロバイダーを指すものとのみ解釈されます。本書に記載された本サービスについて、お客様と Dell 法人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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。

*現地の [Dell.com](https://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パソコンから [Dell.com](https://www.dell.com) にアクセスするか、Dell の Web サイト([Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))の「国/地域の選択」から選択してください。

また、当初の期間を超過して本サービスを更新、変更、延長、継続利用されるお客様は、その時点における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、[Dell.com/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions) をご覧ください）。

プライバシー：Dell Technologies Services は、本サービス概要の下で収集された個人情報を、該当する法域のデル・テクノロジーズのプライバシー ステートメントに従って取り扱います。プライバシー ステートメントはすべて <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載されており、この言及により本文書に組み込まれるものとします。

本契約を構成する各文書の諸条件に矛盾が存在する場合は、(i)本サービス概要、(ii)契約書、(iii)注文書の順に優先されるものとします。矛盾を解決するとともに、矛盾しない条件をできる限り多く保持する（同一のパラグラフ、セクション、またはサブセクション内の矛盾しない条項を保持するなど）ために、優先される条件はできる限り狭く解釈されるものとします。

お客様は、本サービスを注文すること、本サービスを受領すること、本サービスまたは関連するソフトウェアを利用すること、あるいは Dell.com または DellEMC.com の Web サイトで購入に関連して、またはデル・テクノロジーズのソフトウェアもしくは Web サイトのインターフェイスで「同意する」ボタンやボックスなどをクリック/選択することによって、本サービス概要と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順守させる権限を有することを表明します。この場合、「お客様」または「カスタマー」とは、その法人を指します。一部の国/地域のお客様は、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があります。

補足契約条件

1 サービス期間：本サービス概要は注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（以下、「期間」）継続されます。該当する場合、お客様が購入した 1 件以上のサービスのシステム数、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やエンドユーザー数、料金や価格、各サービス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。Dell Technologies Services 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のみを目的としており、再販またはサービス提供のために利用することはできません。

2. 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は、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 日前以降に本サービスのスケジュールを変更した場合、計画されたエンゲージメントについて、残っているエキスパート アワーが契約から差し引かれます。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、サービス開始の少なくとも 8 日前に確認するものとします。

B. オプション サービス：オプション サービスの時間は、Dell Technologies Services からご購入いただけます。一部のオプション サービスでは、Dell Technologies Services との契約の締結が別途必要となる場合があります。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準じて提供されます。

C. **委任と委託** : Dell Technologies Services は、Dell Technologies Services に代わって本サービスを実施するサード パーティーの認定サービス プロバイダーに本サービスを委託、および/または本サービス概要を委任することができます。

D. **解約** : Dell Technologies Services 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キャンセル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
- 支援を行ってい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、あるい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遵守できなかった場合。

Dell Technologies Services が本サービスを解約する場合、Dell Technologies Services は、注文書に記載されている住所宛てに書面による解約通知を送付します。この通知は、キャンセルの理由とキャンセルの発効日を明示するものであり、キャンセルの発効日は、Dell Technologies Services がお客様にキャンセル通知書を送付した日から 10 日後以降となります。ただし、地域の法律によりこれと異なるキャンセル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。Dell Technologies Services が本項の規定に従って本サービスを解約した場合、既に支払われた料金は返金されません。また、実施された本サービスの対価として Dell Technologies Services 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。

© 2025 Dell Inc. All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 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。