



サービス概要

Dell AI Ops Incident Management Support Servicesサブスクリプション

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」）サポートを提供します。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内容確認書（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や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

本サービス概要の対象範囲は、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「Incident Management提供サービス」）に対するメンテナンスおよびサポート サービス（以下、「サポート サービス」とサービス レベル目標（以下、「サービス レベル」または「SLO」）を規定します。Incident Managementサポートは、Incident Management提供サービスと同時購入した場合に提供されます。

本サービスの特徴は以下の通りです。

- トラブルシューティング、問題の特定、分離、修復。

配布資料

スタンダード サポート サービスは、購入時にIncident Management提供サービスに関連付けられている基本のサブスクリプション レベルです。ただし、拡張サポート サービス サブスクリプションまたはプレミアムサポート サービス サブスクリプションを選択して、拡張SLOにアップグレードするオプションもあります。サポート サービス サブスクリプションはPOS時にご購入いただけます。

機能の概要

プログラムの機能	標準	強化	Premium
サポート ポータル	✓	✓	✓
アクシデントの作成と追跡	✓	✓	✓
報告されたバグと機能拡張リクエストのステータスの追跡	✓	✓	✓
24時間体制のサポートによる拡張SLO（サービスレベル目標については次の表を参照）	X 重大度1の問題は24時間365日対応 その他すべての問題は営業時間内に対応	✓ すべての重大度レベルの問題に24時間365日対応	✓ すべての重大度レベルの問題に24時間365日対応
非本番環境のサポート	X 重大度1の問題は本番環境でのみ対応	X 重大度1の問題は本番環境でのみ対応	✓ 重大度1と重大度2の問題は本番環境とUATで対応

サービス レベル

デル・テクノロジーズは、以下のサービス レベル目標を達成するために、商業上合理的な努力を払います。

確認と初期応答時間	標準	強化	Premium
重大度1	インスタンスがダウンしている、または、すべてのユーザーがインスタンスを使用できない <ul style="list-style-type: none"> • アクセスまたはログインができない • 再起動時にクラッシュする • アラートや状況データを処理していない、または、受信データが破損/損失している 		
確認と初期応答時間	30分（24時間365日対応）	15分（24時間365日対応）	15分（24時間365日対応）
解像度	4時間（24時間365日対応）	4時間（24時間365日対応）	4時間（24時間365日対応）
重大度2	主要な機能への影響：パフォーマンスの大幅な低下 <ul style="list-style-type: none"> • Incident Management提供サービスは動作しているものの、パフォーマンスが大幅に低下している。このため、サービスの使用に甚大な影響が生じている 		
確認と初期応答時間	4時間（営業時間内の対応）	2時間（24時間365日対応）	1時間（24時間365日対応）
解決策	24時間（営業時間内の対応）	18時間（24時間365日対応）	16時間（24時間365日対応）

重大度3	Incident Management提供サービスは動作しているものの、サービスの使用に中程度の影響が生じている <ul style="list-style-type: none"> 致命的ではない機能障害であり、「断続的」と表現される、一貫して再現することができない障害。このため、Incident Management提供サービスの使用に低～中程度の影響が生じている Incident Management提供サービスは動作しているものの、特定の機能に欠陥があり、使用に低～中程度の影響が生じている 		
確認と初期応答時間	24時間（営業時間内の対応）	18時間（24時間365日対応）	12時間（24時間365日対応）
解決策	作業完了まで	作業完了まで	作業完了まで
重大度4	システム影響を伴わないリクエストまたは質問 <ul style="list-style-type: none"> 機能拡張リクエストまたは質問 製品またはホステッド サービスの使用に対する直接的なシステム影響はなし 		
確認と初期応答時間	48時間（営業時間内の対応）	36時間（24時間365日対応）	24時間（24時間365日対応）
解決策	作業完了まで	作業完了まで	作業完了まで

* 解決は、修正、回避策、または下記の「問題の解決と終了」セクションに規定されているデル・テクノロジーズが合理的とみなすその他のソリューションで構成されます。

* Incident Management Cloud以外のIncident Management提供サービス（すなわちオンプレミスおよびホスト型のEnterprise導入）については、お客様がアップデート（セキュリティのアップデートを含む）を実装することが、お客様の責任になっているほか、解決時間の条件となっています。また、お客様はアップデートを使用するために必要に応じて技術的な環境に変更を加える責任を負います。

* サービスレベル目標は、お客様が調査中の環境およびシステムへの直接アクセスを提供することを条件とします。

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

スタンダード サポート対象外の項目。サポート サービスは、Incident Management提供サービスが変更されることなく動作し、Incident Management提供サービスの購入時に提供されるIncident Managementのドキュメントに沿って構成され、かつ、そのドキュメントに記載のハードウェア、ソフトウェア、データベース、オペレーティング システム上で動作し、データベース スキーマも変更されていない場合に提供されます。

以下については、サポート サービスは提供されません。

- Incident Management提供サービスの変更または不正な構成。
- インストール、ハードウェア診断など、オペレーティング プラットフォームの管理およびサポート、または、Incident Management提供サービスと連携して動作しているパーソナル コンピューターやデータベース コンピューターなどのデバイス用のオペレーティング ソフトウェア。
- デル・テクノロジーズによって提供されたものでないハードウェア、ソフトウェア、オペレーティング システムに起因する問題。

- サードパーティー製ソフトウェア、およびお客様またはサードパーティーが開発したカスタム ソフトウェア（デル・テクノロジーが開発したお客様向けサンプル ソフトウェアに基づいて開発されたソフトウェア、またはデル・テクノロジーのツールキットおよびAPIを使用もしくは参照して開発されたソフトウェアを含む）。
- LANおよびワイド エリア ネットワーク(WAN)（ルーターおよびリモート アクセス リンク、その他のネットワーク接続、ネットワーク要素管理システム、関連するファームウェアを含む）。
- （お客様の施設に導入されたIncident Management提供サービスのための）データベースのインストール、アップデート、データ バックアップ/リストアに関連するデータベースの管理およびサポート。

定義

「修正」とは、既知の問題の修正や問題の解決を目的として、Incident Management提供サービスの既存の機能を変更することを意味します。

「問題」とは、Incident Management提供サービスの基本的な操作性または重要な機能に影響を与えるエラー、課題、またはインシデントを意味します。

「アップデート」とは、デル・テクノロジーが追加のライセンス料金またはサブスクリプション料金なしでサポート対象のお客様に一般提供する、Incident Management提供サービスの後続リリースを意味します。

「回避策」とは、お客様によるIncident Management提供サービスの使用を実質的に損なうことなく、再現可能なエラーまたはその他の問題を回避するために従う手順の変更を意味します。

サポート内容の変更

お客様は、適用されるサービス契約条件に従い、デル・テクノロジーが本サービス概要に記載されているサービス レベルを実質的に低下させないことを条件として、デル・テクノロジーがお客様への30日前の通知をもって本サポートおよびサービスをいつでも変更する権利を留保することを認め、同意するものとします。かかる通知は、Eメールで行うか、デル・テクノロジーのWebサイトに改訂後の契約条件を掲載することで行えるものとします。

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デル・テクノロジーへの提供など、デル・テクノロジーに協力することに同意するものとします。お客様は、デル・テクノロジーの実施が、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、問題のトラブルシューティングと解決を支援するためにIncident Management提供サービス（基本の製品トレーニングを含む）とお客様の環境について十分な知識を有している必要があるほか、デル・テクノロジーによる問題の診断、トリアージ、解決をサポートするために各問題の基本事項を理解している必要があります。デル・テクノロジーとお客様のコミュニケーションは、Eメール、デル・テクノロジーのサポート ポータル、電話、音声、ビデオ、または画面共有録画を通じて行われる場合があり、問題についてのサポート チケットを介して記録および追跡されます。

サポート リクエストと問題の報告。お客様はサポート リクエストを登録し、問題をデル・テクノロジーズに報告するものとします。お客様は問題を報告する際にエラーまたはインシデントについて説明し、お客様の初期評価に基づいて重大度レベルを特定し、次の情報を提供するものとします。

- 問題の症状に関する情報。
- 問題を再現する手順。
- 該当するログまたは診断。
- Incident Management提供サービスに関連する構成、使用法、基盤オペレーティング プラットフォーム、環境、および/またはデータにおける最近の変更のうち、問題の原因または一因となった可能性のあるものを開示すること。

問題の報告後、デル・テクノロジーズは問題に着手し、その解決に鋭意努力するものとします。これには、(i)デル・テクノロジーズの初期評価に基づいて重大度レベルを特定する、お客様への初期対応チケット、(ii)状況と推定解決時間に応じた合理的なアップデート、(iii)上記の表の期間内における問題の最終的解決（期間は問題を文書化するチケットがサポート ポータルで作成された時点から測定）を提供することが含まれます。重大度レベルは、お客様の事業運営に対する問題の潜在的なリスクまたは影響に基づいて評価および決定されます。問題に対応するための通知、エスカレーション、および基準はすべて、重大度レベルに応じて設定されます。1つのチケットで報告できる問題は1つのみです。トリアージと診断の際中に追加の問題が発見された場合は、お客様は追加の問題について新しいチケットを開きます。

アクセス。オンプレミス：お客様の施設に展開されたIncident Management提供サービスのためのサポート サービスは、指定連絡先にリモートで提供されます。指定連絡先は、お客様のシステムに対するすべての操作について責任を負います。ホステッド サービス：デル・テクノロジーズは、ユーザー インターフェイスを介してログインするなどして、ホステッド サービスおよびシステムに直接アクセスします。

問題の診断と対応。デル・テクノロジーズは指定連絡先と協力して、問題を分析、診断、文書化し、必要に応じて再現します。

お客様の指定連絡先は以下を行います。

- 分析に必要なログ、診断、構成、関連ファイルおよび設定をすべて提供します。
- 問題の性質や問題の診断および/または修復手順を理解または伝達するために、必要に応じてIncident Management提供サービスの運用状況を確認および記録することをデル・テクノロジーズに許可します。
- デル・テクノロジーズから依頼されたテストを実施します。
- 問題についての継続的な情報収集、調査、分析において、引き続きデル・テクノロジーズと連絡を取り、協力します。
- 追加のログを有効にして、再現できない断続的な問題が再度発生するのを待つ必要がある場合は、Incident Management提供サービスをモニタリングし、問題が再度発生したときにデル・テクノロジーズに報告して結果を提供します。
- Incident Management提供サービスを実行するシステムについて責任を負うデータベース管理者、ネットワーク管理者、セキュリティ管理者、オペレーティング システム管理者など（ただし、これらに限定されません）、お客様のリソースと環境への即時アクセスを提供します。
- 重大度1の問題については、知識の豊富なスタッフを提供または指名し、24時間365日体制でデル・テクノロジーズのサポートと連携できるようにします。
- お客様の本番環境にインストールする前に、UATで修正のテストと検証を行います。
- 修正のインストール後できるだけ早く本番環境で修正を検証して、デル・テクノロジーズに通知します。

問題の解決と終了。以下の状況（ただし、これらに限定されません）に基づいて、問題が解決済みと判断されると、サポートチームはチケットをクローズします。

- お客様が修正または回避策を利用できるようになった。
- 合意された修正が将来のアップデートで利用可能になる。
- 問題を自由に再現できない場合など、適切な診断情報が不足しているため、サポート サービスを実行できない。
- サポート チームがIncident Management製品管理に機能拡張リクエストを登録した。
- 問題に関するすべての質問に対して回答が行われた。
- お客様からの応答がない。
- 根本原因が特定できず、回避策および/または修正を実行できない場合は、デル・テクノロジーズは商業上合理的な努力を払い、引き続き問題のモニタリングと解決に取り組みます。

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法人与別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可する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
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	<p>現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions*。</p>	<p>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 法人と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。</p>
ヨーロッパ、中東、アフリカ	<p>現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions*。</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 を選択できます。</p> <p>フランス : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>ドイツ : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国 : Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 法人と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。</p>

* 現地の [Dell.com](https://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://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://dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))の「国/地域を選択」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/servicedescriptions](https://dell.com/servicedescriptions)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、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](https://dell.com) または [DellEMC.com](https://dell.com/emc.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もあります。

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. サービスに伴って購入したハードウェアの支払い。**書面による別段の合意がない限り、ハードウェアの支払いについては、いかなる場合も、当該ハードウェアとともに購入したサービスの履行または提供を支払いの条件とすることはできません。
- B. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**Dell Technologies Services は、本サービスの提供により、Dell Technologies Services または Dell Technologies Services のサービス プロバイダーに容認し難いリスクが発生すると商業上合理的に判断される場合、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、サービス提供の依頼に応じないことがあります。Dell Technologies Services は、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行など、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。
- C. オプション サービス：**Dell Technologies Services 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（Point of Need 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）をご用意しています。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。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。
- D. 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。
- E. 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 が本サービスをキャンセルする場合、Dell Technologies Services は、お客様の請求書に記載されている住所宛てに書面によるキャンセル通知を送付します。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、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。

- F. **地理的制限および移転**：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、オンサイト対応のレスポンス タイムなど）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購入できない場合があります。詳細については、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。

© 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。