

Basic Hardware Support for Infrastructure (“Basic Support”)

はじめに

デル・テクノロジーズ¹は、このサービス概要（以下、「**本サービス概要**」）に基づいてBasic Support（以下、「**本サービス**」または「**本サポート サービス**」）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基づきデル・テクノロジーズが発行した請求書もしくは注文内容確認書（以下、「**注文書**」）には、製品名²、適用される本サービス、関連するオプション（該当する場合）が記載されます。追加のサポートや本サービスに適用される基本契約（以下、「**本契約**」）の写しが必要な場合は、デル・テクノロジーズのセールス担当者までご連絡ください。本サービスの販売を承認する別の契約に基づいてDellから購入されたお客様は、Dellサービス利用規約の補足³も本サービスに適用されます。お客様が特定のデル・テクノロジーズ販売店との間で交わした契約書の写しについては、その販売店までお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスの機能は次のとおりです。

- 後述の表に記載されている製品のトラブルシューティングについては、デル・テクノロジーズ カスタマー サービスおよびサポート組織にご連絡ください。
- 製品の問題に対応するため、（必要に応じて、また購入されたサポート オプションに応じて）本契約に記載されている設置場所に、またはデル・テクノロジーズが承認したお客様の他の事業所に、技術者のオンサイト派遣か交換パーツの配送あるいは両方を行います。

詳しくは後述の表をご覧ください。

本サービスにおけるサポートの要請方法

オンライン、チャット、Eメールによるサポート：デル・テクノロジーズのWebサイト、チャット、Eメールによるサポートは、一部の製品に対して www.dell.com/contactusにてご利用いただけます。

電話でのサポートリクエスト：現地の営業時間内にご利用いただけます。米国外ではサービスの提供状況は異なる場合があります。また、サービスは本文書に特に断りがない限り、商業上妥当な努力の範囲内で提供されます。お客様の地域で利用可能な電話番号のリストについては、www.dell.com/contactusにアクセスしてください。

次の表は、デル・テクノロジーズの通常保証およびメンテナンス条件に基づいて提供されるBasic Supportのサービス機能の一覧を示しています⁴。Basic Supportは、以下のサポートと保守に利用できます。

1. 『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』および/または**注文書**に以下のように記載されているデル・テクノロジーズ製機器
 - 適用される保証期間中にBasic Supportの対象となっている。または
 - 後続のメンテナンス期間中にBasic Supportの対象となっている

『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』および/または**注文書**で、メンテナンス期間中にBasic Supportの対象となる旨が記載されているデル・テクノロジーズ ソフトウェア。

¹本文書において「デル・テクノロジーズ」とは、Dellの注文書に記載されているDellの販売エンティティ（以下、「Dell」）と、EMCの注文書に記載されているEMCの販売エンティティ（以下、「EMC」）を意味します。本文書において「デル・テクノロジーズ」という用語は、お客様が取引しているDellまたはEMCエンティティの法的名称の変更を示すために使用されるものではありません。

²本文書で使用されているとおり、「デル・テクノロジーズ製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』または注文書に記載されているデル・テクノロジーズの機器とソフトウェアを意味し、「サードパーティ製品」は、お客様の**本契約**に定義されているか、お客様の**本契約**にそのような定義がない場合は、『[Dell Technologies Commercial Terms of Sale](#)』またはお客様の地域のデル・テクノロジーズ販売条件（該当する場合）に定義されています。「貴社」および「お客様」とは、本サービスの購入者として**本契約**に記載されているエンティティを指します。

³ Dellサービス販売条件の補足を確認するには、<https://www.dell.com/servicecontracts/global>に移動して該当する国を選択し、該当する国のページの左側のナビゲーション列で「サポート サービス」タブを選択してください。

⁴ Dellのハードウェア限定保証の詳細については、[ハードウェア限定保証条件](#)を参照してください。

サービス機能	説明	ベーシック サポート – サポート範囲の詳細
グローバル テクニカル サポート	お客様は、電話の場合は現地の営業時間内に、Webインターフェイスの場合は24時間365日いつでもデル・テクノロジーに連絡し、機器の問題を伝えることができます。電話の連絡先は、問題の解決をサポートするためにリモート テクニカル サポートの担当者に転送されます。	対象です。
オンサイト対応	デル・テクノロジーが問題を特定し、オンサイト対応が必要であると判断した場合は、その問題に対応するデル・テクノロジー認定技術者を設置場所に派遣します。	<p><u>翌営業日オンサイト対応</u></p> <p>電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断を行った後、通常は翌営業日に技術者をオンサイトに派遣いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> お客様サイトでの現地時間の受付終了時間以降にデル・テクノロジーが電話連絡を受けた場合、サービス技術者がお客様の所在地に到着するまで、さらに1営業日を要することがあります。
ProSupport AIOps プラットフォーム	AIOpsは、IT運用のための人工知能(AI)です。これは、プロセスをシンプルにして合理化し、お客様のITリソースの使用を最適化する、AI、機械学習(ML)、機械推論(MR)テクノロジーを戦略的に利用することを指します。	<p>対象です。</p> <p>ProSupport AIOpsプラットフォームには、TechDirect、MyService 360が含まれます。これらはすべてSecure Connect Gatewayなどの接続ソフトウェアを介して有効化され、以下のようなメリットを提供します。</p> <ul style="list-style-type: none"> プロアクティブなハードウェアの問題検出とケースの作成* セルフサービスのケース作成 セルフサービスのパーツ ディスパッチ <p>Dellセキュリティ アドバイザー。</p> <p>*デル・テクノロジー テクニカル サポートによるケースへのその他の対応については、お客様が48時間以内にデル・テクノロジー カスタマー サービスおよびサポート組織に連絡する必要があります。連絡がなく、お客様から対応が要求されない場合、ケースは自動的にクローズされます。</p>
交換パーツの配送	デル・テクノロジーは、デル・テクノロジーが必要と判断した場合に交換パーツを提供します。	<p>対象です。</p> <p>交換パーツは、現地翌営業日にお客様の元に到着するように出荷されます。</p> <p>現地国の出荷受付終了時間により、交換パーツの現地翌営業日配達に影響が出る場合があります。</p> <p>デル・テクノロジーが顧客交換可能ユニット(CRU)として指定するパーツの取り付けは、お客様が責任を負うものとなります。</p>

ソフトウェアの新規リリースに対する権利	デル・テクノロジーズは、新規ソフトウェア リリースがデル・テクノロジーズによって一般公開された時点で、その権利を提供します。	『Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table』に記載がない場合は対象外となります。
ソフトウェア リリースのインストール	新規ソフトウェア リリースのインストールは対象ではありません。	新規ソフトウェア リリース（デル・テクノロジーズによって機器の操作環境ソフトウェアに分類されていないソフトウェアや、デル・テクノロジーズが機器の操作環境ソフトウェアと定めているソフトウェアを含む）のインストールは、お客様が実行します。

除外事項

以下の作業は、本サービス概要の範囲に含まれていません。

- 製品、ソフトウェア、アプリケーションの撤去/アンインストール、再設置/再インストール、設定
- 撤去した製品のお客様の施設からの運び出し
- サーバー/ストレージ/ネットワーク ソフトウェアは機器に分類されない
- 製品を稼働状態に復元する作業以上の、操作環境ソフトウェアのトラブルシューティング（コンサルティング、パフォーマンス チューニング、構成、スクリプト作成、ベンチマーキングなどは除外される）
- ソフトウェアおよびサポート対象製品を、『[Reference Code Document](#)』に記載されている指定の最小リリース レベルで保守できないために必要となるサービス。
- デル・テクノロジーズが提供したシステムの修正、修理、パッチ適用、変更をお客様が反映させなかったこと、またはお客様がデル・テクノロジーズから事前に推奨された回避措置を実行しなかったことが原因で必要となるサービス（通知済みのセキュリティ アドバイザリーまたはお客様が実装していない重要な修正アップデートなど）
- 製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- 本サービス概要で明記されていないお客様のサーバーまたはストレージ デバイスのカスタマイズ
- データまたはアプリケーションのリカバリーまたは移行
- 非デル・テクノロジーズ製のシステム、ソフトウェア、その他コンポーネントの保証サービスまたはサポート
- ハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアの設置/インストール、修理、保守、または変更をサード パーティの担当者が不正に試みたことが原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- ネットワーク プリンターの設置またはネットワーク ファイル共有のマッピング
- すべてのサーバー、ストレージ、ネットワーク、ルーターの設定作業
- ネットワーク（Ethernet LAN 以外）へのシステムの接続を含むネットワーク サービス
- 本サービス概要で具体的に規定されていない作業

本サービス概要は、該当する場合、サービス基本契約または本契約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。

本サービスに関するその他の詳細

本Webサイトに掲載されている保証期間とサポート オプション（以下、「サポート情報」）は、(i)デル・テクノロジーと、デル・テクノロジーとの直接契約に基づき適用対象の製品やメンテナンスを調達する組織（以下、「デル・テクノロジーのお客様」）との間のみ適用され、かつ(ii)サポート情報が最新であるときにデル・テクノロジーのお客様が発注した製品またはサポート オプションのみに適用されます。デル・テクノロジーはサポート情報を随時変更する場合があります。サードパーティー製品の発売元および製造元に起因する変更を除き、サポート情報に変更があった場合、デル・テクノロジーとデル・テクノロジーのお客様との間で交わされたその時点で最新の製品注文書やメンテナンス関連の契約書に記載される方法で、デル・テクノロジーのお客様に通知されます。ただしこれらの変更は、デル・テクノロジーのお客様が当該変更の日付より前に発注した製品やサポート オプションには適用されません。

デル・テクノロジーは、デル・テクノロジーのサービス エリア外の機器に関して本サポート サービスを提供する義務を負いません。「デル・テクノロジーのサービス エリア」とは、(i)デル・テクノロジーのサービス拠点から自動車で到達可能な100マイルまたは160キロメートル以内であり、かつ(ii)デル・テクノロジーのサービス拠点と同じ国内の場所を意味します。ただし、デル・テクノロジーとの基本契約にて別段の定義がなされている場合を除きます。その場合、基本契約の定義が優先されます。EMEAのお客様の場合、本サービス概要または本契約で明示されていない限り、オンサイト サービスは最寄りのデル・テクノロジー物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大150キロメートルの距離以内にご利用いただけます。EMEAにおけるオンサイト サービスの利用に関する詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。お客様の製品がデル・テクノロジーのその製品のサービス記録に記載されている場所がない場合、または構成の詳細が変更され、それがデル・テクノロジーに報告されていない場合、デル・テクノロジーはまず、お客様が購入したサポート利用資格をその製品に再度付与してから、適用される対応時間内に製品を再び使用できるようにします。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、オンサイト対応時間など）は地域や構成ごとに異なり、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、各セールス担当者へお問い合わせください。製品を移設した場合、製品に対して本サービスを提供するデル・テクノロジーの義務は、移設先の本サービス提供状況など、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。移設した製品の検査や再認証にかかる費用については、その時点でデル・テクノロジーが適用するタイム アンド マテリアルのコンサルティング料金が適用されます。デル・テクノロジーとお客様との間で別段の合意がない限り、サービス パーツが直接お客様に出荷される場合、お客様はサービスを受ける製品の所在地で出荷物を受け取る必要があります。お客様が、出荷されたパーツを受け取れなかった場合、または受け取りを拒否した場合のサポートの遅れに対して、デル・テクノロジーは責任を負わないものとします。マルチコンポーネントストレージ システムでは、ソリューション全体のサポート契約のすべてのメリットを受けられるよう、システムのすべてのハードウェア/ソフトウェア コンポーネントに有効なサポート オプション契約が必要です。お客様との間で書面による別段の合意がない限り、デル・テクノロジーは、60日前に書面でお客様へ通知することにより、サポート サービスの範囲を変更する権利を留保します。

パーツの在庫：現在Dellは、世界各地にパーツの在庫を保管しています。ただし、一部のパーツについては、お客様の所在地近辺の倉庫に保管されていない場合があります。サポート対象製品の修理に必要なパーツをお客様の所在地の最寄りのDell施設から調達できず、別の施設から取り寄せなければならない場合は、現実的かつ商業的に妥当な範囲で早急に発送します。

デル・テクノロジー販売店から入手した製品またはサービスには、購入者と販売店との間の契約のみが適用されます。当該契約で、本Webサイトに掲載されるサポート情報と同じ条件が提示される場合があります。販売店は、デル・テクノロジーが販売店に代わって購入者への保証や保守サービスを実施するとの取り決めをすることがあります。保証および/または保守サービス、プロフェッショナル サービスを実施するお客様および販売店は、適切なトレーニングを受け、認定資格を有している必要があります。

トレーニングも認定も受けていないお客様、販売店、サードパーティーがサービスを実施するために、デル・テクノロジーのサポートが必要となる場合は、追加料金が発生する場合があります。販売店から入手した製品を対象とするデル・テクノロジーによる保証や保守サービスの実施についての詳細は、販売店または地域のデル・テクノロジーのセールス担当者へお問い合わせください。

デル・テクノロジーは、すべてのサポート インシデントについて最終的な解決策を決定する権利を有します。次のような作業は、本サービスの対象外となります（ただし、これらに限定されません）：デル・テクノロジーが提供するシステムの修正、修復、パッチ、または変更を組み込まなかったために必要となるサービス。ハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアの設置/インストール、修理、保守、または変更を、サードパーティーの担当者が不正に試みたことが原因で、Dellが必要と判断したサービス。製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、デル・テクノロジーが必要と判断したサービス。デル・テクノロジーから事前に推奨された回避措置をお客様が講じなかったことが原因で必要になったサービス。

リモート診断後、Dellは、お客様からの欠陥コンポーネントの交換リクエストが、関連するコンポーネントとシステムの標準故障率を大幅に超えている場合、そのリクエストを拒否する権利を留保します。ITサポート サービス プロバイダーとしての作業の一環として、Dellがこの故障率を常に監視します。

サービス提供範囲の制限：Dellは、サービスの提供により、DellやDell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、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell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はじめ、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

ソフトウェアおよびサービス リリースの維持：お客様は、『[Reference Code Document](#)』に規定されているとおりに、デル・テクノロジーが指定した最低限のリリース レベルでソフトウェアおよびサポート対象製品を維持する必要があります。

またお客様は、Dellの指定に従い、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について、ソフトウェアまたはファームウェアの最小リリース レベル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。デル・テクノロジーは、『[Reference Code Document](#)』に明記されているデル・テクノロジーが指定する最低リリース レベルを満たしていないソフトウェアおよびサポート対象製品のサポートを、その単独の裁量により拒否する権利を留保します。

お問い合わせ先

詳細については、地域の担当者または認定販売店にお問い合わせください。

Copyright © 2024 Dell Inc. その関連会社。All Rights Reserved. (不許複製・禁無断転載) Dell Technologies, Dell, その他の商標はDell Inc.またはその関連会社の商標です。他の商標は各社の商標です。Published in the USA.

デル・テクノロジーでは、本書に記載された情報について発行日の時点での正確を期すよう努めています。情報は、予告なく変更されることがあります。