

## エンタープライズ向け Basic Support

### はじめに

Dell EMC<sup>1</sup>はこのサービス概要（「**本サービス概要**」）に基づいて、エンタープライズ向けBasic Support（「**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Dell EMCが発行した請求書もしくは注文確認書（「**注文書**」）には、製品名<sup>2</sup>、適用される本サービス、および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の写し（「**本契約**」）が必要な場合は、Dell EMC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<sup>3</sup>も本サービスに適用されます。お客様が特定のDell EMC販売店との間で交わした契約書のコピーについては、その販売店にお問い合わせください。

### 本サービスの範囲

本サービスの特徴は次のとおりです。

- 以下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、Dell EMCカスタマー サービスおよびサポート組織にアクセスしてください。
- 製品の問題に対応するため、（必要な場合に、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またはDell EMCにより承認されたお客様の他の事業所に、技術者のオンサイト派遣および/または交換用パーツの送付を行います。重大度レベルとオンサイト サービス オプションの詳細については、以下を参照してください。

詳しくは以下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、および E メールによるサポート：** Dell EMC 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 <https://www.dell.com/support> 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、<https://www.dell.com/support> にアクセスしてください。

次の表には、Dell EMC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のサービス機能が一覧表示されています。

Basic Supportは以下の条件に当てはまる場合にご利用いただけます。

1. [Dell EMC Product Warranty and Maintenance Table \(Dell EMC製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) に以下を条件として記載されたDell EMC<sup>®</sup>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。

2. [Dell EMC Product Warranty and Maintenance Table \(Dell EMC製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) に記載されているDell EMCソフトウェアで、メンテナンス期間中にBasic Supportの対象となっているもの。

<sup>1</sup> 本文書において「Dell EMC」とは、デルの注文書に記載されるデルの販売事業体（「デル」）と、Dell EMCの注文書に記載されるDell EMCの販売事業体（「Dell EMC」）を意味します。本文書において「Dell EMC」という用語は、お客様が取り引きしているデルまたはDell EMC事業体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。

<sup>2</sup> 本文書で使用されているとおり「Dell EMC 製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、[Dell EMC Product Warranty and Maintenance Table \(Dell EMC 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) またはご注文フォームに記載されているDell EMC機器およびソフトウェアを意味し、「サードパーティ製品」はお客様の契約に定義されているか、またはお客様の契約にそのような定義がない場合は、[Dell EMC Commercial Terms of Sale](#)、またはお客様の地域のDell EMC販売規約（いずれかが該当する方）に定義されています。「あなた」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事業体を指します。

<sup>3</sup> Dell サービス販売規約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。

サービス機能	説明	BASIC SUPPORT : 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、Web インターフェイスの場合は 24x7 で、Dell EMC に連絡し、機器の問題を報告できます。	対象です。
オンサイト対応	Dell EMCは、問題を切り分けて、オンサイト対応が必要であると判断した場合、その問題に対応する認定技術者を設置場所に派遣します。	ストレージ、データ保護、ハイパーコンバージド製品は対象外です。サーバー、ネットワーク製品は対象です。 その時点でDell EMCが適用する標準的な定額契約、契約条件、価格設定に基づいて購入できます。
交換パーツの配送	Dell EMC は、Dell EMC が必要と判断した場合、交換パーツを提供します。	対象です。  交換用パーツは、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。  現地国の出荷締め切り時間により、交換パーツの現地翌営業日配送に影響が出る場合があります。  パーツの交換作業は、お客様が責任を負います。  お客様は、交換したパーツを Dell EMC が指定する施設に返却する責任を負います。
ソフトウェアの新リリースに対する権利	Dell EMCは、新規ソフトウェア リリースが一般公開された時点で、その権利を提供します。	対象外です。
ソフトウェアのリリースのインストール	ソフトウェアの新リリースのインストールは対象ではありません。	ソフトウェアの新リリース（Dell EMC によってハードウェアのオペレーティング環境ソフトウェアに分類されないソフトウェアや Dell EMC がハードウェアのオペレーティング環境ソフトウェアと定めるソフトウェアを含みます）のインストールは、お客様が実行します。
24X7ベースのリモート モニタリングと修理	特定の Dell EMC 製品において、自動的に単独で Dell EMC と連絡が取られ、Dell EMC が問題を判別するのに役立つ情報が提供されます。	対象外です。
オンライン サポート ツールへの24X7ベースのアクセス	適切に登録を済ませたお客様は、Dell EMC オンライン サポート サイトを通じて、Dell EMC が提供する Web ベースの情報ツールやセルフヘルプ型お客様サポート ツールに、24x7 ベースでアクセスできます。	対象です。

### \*重大度レベルの定義

**重大度1** - クリティカル：重要な業務の実行能力を失い、直ちに対応が必要な状態。

**重大度2** - 高：業務は実行できるがパフォーマンスや能力は低下している、もしくは制限されている状態。

**重大度3** - 中/低：業務への影響はほぼないまたは皆無。

## 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（「サポート情報」）は、(i) Dell EMCと、Dell EMCとの直接契約に基づき該当する製品やメンテナンスを購入する組織（「Dell EMC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Dell EMCのお客様によって注文された製品またはサポート オプションのみ適用されます。Dell EMC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、Dell EMCとDell EMCのお客様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、Dell EMCのお客様に通知されます。ただしこれらの変更は、変更日前にDell EMCのお客様が注文した製品やサポート オプションには適用されません。

Dell EMCは、Dell EMCの保守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。「Dell EMCの保守エリア」とは、(i) ストレージおよびデータ保護機器またはコンポーネント用のDell EMCサービス施設から自動車で行く可能な100マイル以内または160 km以内であり、かつ (ii) Dell EMCサービス施設と同じ国内の場所を意味します。ただし、Dell EMC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原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Dell EMCの物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大150 kmの距離以内で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。製品がDell EMC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、Dell EMCに報告されていない場合、Dell EMCはまず製品にお客様が購入したサポート利用資格があることを再確認した後、適用される対応時間内に、製品に適用される復旧対応を行います。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）は地域および構成ごとに異なり、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Dell EMC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および再認証にかかる費用については、その時点でDell EMCが適用する時間および実費払いのコンサルティング料金が適用されます。

Dell EMC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、Dell EMC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よう取り決めをすることができます。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。トレーニングを受けていない、または認定資格を持たないお客様、販売店、サードパーティーがサービスを実施するためにDell EMC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Dell EMCによる保証や保守サービスの実施についての詳細は、販売店またはお近くのDell EMCセールス担当者へお問い合わせください。

### 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 © 2008-2020 EMC Corporation. All Rights Reserved.（不許複製・禁無断転載）EMCおよびその他の商標は、EMCコーポレーションまたはその他の該当するDell関連会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者に帰属する場合があります。Published in the USA.H4272.9

EMC Corporationは、本文書に記載される情報が、発行日時点で正確であるとみなしています。情報は、予告なく変更されることがあります。Rev.2020年1月28日