



## サービス概要

### Dell Client Installation Services

#### はじめに

Dell Servicesは、本サービス概要（以下「サービス概要」）に基づいて、Dell Client Installation Services（以下「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。

#### 本サービスの対象範囲

本サービスは、Dellの拠点からお客様にリモートで提供されるサービスの選択肢（以下「リモート」）と、お客様の拠点で対面で実施されるサービスの選択肢（以下「オンサイト」）で構成されます。リモートの選択肢では、スタンドアロンで購入することも、他のリモートの選択と同時に購入することもできます。オンサイトでは、必須のサービスの選択肢（以下「ベース」）が必要であり、オプションの追加サービス（以下「アドオン」）を追加することもできます。1つのベースとともに複数のアドオンを購入できます。

リモートの選択肢は次のとおりです。

- リモートによるパソコンのセットアップのアシスタンス：新しいデスクトップ、ノートパソコン、シン クライアント、タブレットデバイスなど（以下「クライアント システム」）または既存のクライアント システム（以下「レガシー システム」）、および該当する場合は、それに付随するデスクサイド周辺機器の設置と接続のリモート アシスタンス。この選択肢には、エンドユーザー ファイルとシステム設定の転送、およびお客様提供のソフトウェアのインストールも含まれます（本書の別紙Dに詳細を記載）
- リモート技術者延長時間：技術者がお客様とDellとの間であらかじめ定義されたタスクを完了するためにリモートによる時間の延長（本書の別紙Bに詳細を記載）

オンサイト ベースの選択肢は次のとおりです。

- ・ オンサイト クライアント設置：新しいクライアントシステムまたはレガシー システムのオンサイトでの設置と接続、および該当する場合は、付属のデスクサイド周辺機器（本書の別紙Cに詳細を記載）
- ・ オンサイト【構成】の出張サービス：クライアントシステムの設置とは関係なく、設置作業またはソフトウェアおよびまたはオペレーティング システムの変更に関するアドオン サービスを提供するために、技術者がお客様のサイトに個別に出張する費用が含まれます（本書の別紙Dに詳細を記載）

オンサイト アドオンには次の選択肢があります。

- ・ オンサイト データ/設定/ソフトウェア：エンドユーザーのファイルとシステム設定の転送、およびお客様提供のソフトウェアのインストール（本書の別紙Eに詳細を記載）
- ・ オンサイト ネットワーク/共有デバイス：ルーターなどのネットワーク接続デバイスまたはプリンターやディスプレイなどの周辺機器の設置（本書の別紙Fに詳細を記載）
- ・ オンサイト【構成】技術者延長時間：技術者がお客様とDellとの間であらかじめ定義されたタスクを完了するためにオンサイトで費やす時間の延長（本書の別紙Gに詳細を記載）
- ・ オンサイト オペレーティング システム/イメージ：クライアントシステム上のオペレーティング システムまたはイメージのインストール（本書の別紙Hに詳細を記載）
- ・ オンサイト 内部コンポーネント：クライアントシステムの内蔵ハードウェアの取り外しまたは取り付け、あるいはその両方（本書の別紙Iに詳細を記載）
- ・ オンサイト クライアント構成：お客様提供のAsset Tagを適用したり、BIOS設定を変更したりすることによるクライアントシステムのカスタマイズ（本書の別紙Jに詳細を記載）
- ・ オンサイト ソフトウェア：お客様提供の単一のソフトウェア アプリケーションのインストール（本書の別紙Kに詳細を記載）

本サービスは、ベースの選択肢と上記の1つ以上のアドオンのプリセットの組み合わせとして提供される場合もあります。 例えば、「オンサイトでのクライアント設置+オンサイト データ/設定/ソフトウェア」は、プリセットの組み合わせの一例です。

## サービス対象外

誤解を避けるため、次の作業が本サービス概要の範囲に含まれないことをここに付記します。

- ・ 以下に定義するとおり、本サービスにはお客様にのみ特別に付与される知的財産の開発は含まれません
- ・ Windows以外のクライアントシステムのサービス。 さらに、Windows以外のレガシー システムからWindowsクライアントシステムに移行する場合には、一定の制限があります。
- ・ 本サービス概要の別紙に記載されている対象外サービス
- ・ 本サービス概要に記載のない一切のサービス、作業、または活動

本サービス概要は、以下で定義するマスター サービス契約または原契約（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。

## 本サービス固有のお客様の責任

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- Dellがサービスを提供する際、Dellに対して適時かつ合理的な協力を提供する
- サービスのリモート パフォーマンスのためにDellへの接続を開始します。 これには、ネットワーク接続の確保と、チャットや電話などのDellが提供するリモート インターフェイスの利用が含まれますが、これに限定されません。
- 対応するサービスの実施前および実施中の活動をサポートするためにDellおよびDellにより指定された代理人と連携する主な連絡先（「お客様の連絡先」）を特定する
- 本サービスの実施中に考慮されるITコンポーネントに関する実用的知識を持ち、ビジネスに関する決定を行う権限を持つ技術面の連絡窓口（以下「技術窓口」）を用意すること。 ミーティングのスケジュールについて、Dellから技術窓口にご相談させていただく場合があります。
- 範囲に関する質問や、Dellがサービス リクエストを実施するために合理的に必要となる指示、情報、承認、または決定に対するDellの要求を含めて、お客様とDellとの間のコミュニケーションを確保する。
- 発注から3営業日以内に本サービスを完了するために必要となる要件および技術データを提供すること。
- サービスの実施期間、すべての必要なお客様のリソースを利用できるようにする
- サービス要件（スケジュール設定に必要な住所や可能な設置時間など）および本サービスに必要な技術データを提供する

お客様は、お客様のサイトで実施されるサービスに関連した、以下の追加の責任を負うことに同意するものとします。

- 本サービスのオンサイト導入が実施される各お客様のサイトに主要担当者を割り当てて、本サービスに必要なすべてのリソースのスケジュールを調整し、スケジュールが重ならないようコミュニケーションを維持すること
- 本サービスの提供に必要となるお客様の施設およびシステムへのアクセス（安全かつ適切な駐車場、必要なキーまたはバッジを含みますが、これに限定されません）を提供すること
- 安全な作業環境と適正なオフィス設備を提供する
- ホーム オフィスでのサービスの実施中に、成年者が常時立ち会うようにすること
- 合意されたコミュニケーション計画に基づいて仕様書を提供し、お客様の検収フォームを承認すること

## お客様からのフィードバック

お客様は、Dell Servicesがお客様フィードバック調査へのお客様の参加を求めるることを承諾することとします。 さらに、Dell Servicesは、Dell Servicesによるサービスの実施に関する事例紹介者の役割を果たすようお客様に要請する場合があります。 お客様が事例紹介者となることに同意した場合、お客様とDell Servicesは当該事例紹介の条件について書面により合意するものとします。 事例紹介プログラムは、Dell Servicesのお客様と見込み客の間の秘密性の高いやりとりを促進するために考えられたものです。

## お客様の一般的な責任

**アクセスの許可権限 :** お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、お客様が所有する、またはライセンスを受けたソフトウェア、ハードウェア、システム、それらのデータ、およびそれらに含まれるハードウェアとソフトウェアのコンポーネントすべてについて、リモートあるいは直接に関係なく、お客様およびDell Servicesがアクセスして使用する権限を取得していることを表明し、保証するものとします。 お客様が上記の権限をまだ取得していない場合、Dell Servicesに本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担で必要な権限を取得することはお客様の責任です。

**勧誘禁止条項 :** 法律の定めるところにより、お客様は、Dell Servicesの書面による同意を事前に受けずに、注文書に記載された日付から2年間、直接または間接にかかわらず、Dell Servicesのサービス実施に関連した作業に携わったDell Servicesの従業員の転職（雇用）を勧誘しないものとします。ただし、一般的な広告や同様の幅広い形での勧誘は本契約における直接的または間接的勧誘とみなされません。また、雇用に関する話し合いを持つ前にDell Servicesとの契約が終了した従業員、または退職した従業員は勧誘できます。

**お客様の協力 :** お客様は、迅速かつ十分なお客様の協力がなければ、Dell Servicesがサービスを実施できないこと、また実施できたとしてもサービスに大幅な変更や遅延が生じる可能性があることを理解するものとします。したがって、お客様は、Dell Servicesがサービスを実施するのに必要なあらゆる協力を迅速かつ合理的に提供するものとします。こうした合理的かつ十分な協力がお客様から得られない場合、Dell Servicesは本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様に返金を受ける権利はないものとします。

**オンラインサイトの義務 :** 本サービスをオンラインサイトで実施する必要がある場合、お客様は、十分なスペースのある作業場、電源、安全装置（該当する場合）、電話回線を含むお客様の施設および環境を無償で提供し、安全かつ十分に利用できるようにするものとします。また、モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティングデバイス）、およびキーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、無償でご提供いただきます。

**個人情報に関する注意事項 :** Dellに提供されるサードパーティ製品（イメージ、アプリケーション、マニュアルを含みますが、これらに限定されません）には、いかなる個人情報または他の個人データも含めることはできません。現地の法令に別段の定めがない限り、「個人情報」（「PII」）とは、単独もしくは他の情報との組み合わせによって個人を特定できるデータもしくは情報、個人データとみなされるデータ、またはプライバシーに関する法律もしくは規制の適用を受ける可能性があるその他のあらゆる種類のデータもしくは個人データを意味します。お客様は、Dellが本サービスの提供時に使用するためにお客様がDellに提供するいかなるサードパーティ製品にも、個人情報が含まれないことを保証するものとします。 詳細についてご不明な点がありましたら、Dellのセールス担当者にお問い合わせください。個人情報を含むサードパーティ製品をDellに提出しないでください。

**データバックアップ :** お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、およびプログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、または損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータの定例バックアップ コピーを作成するものとします。 Dell Servicesはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負わないものとします。

適用される現地法で別段要求されない限り、Dell Servicesは以下の責任を一切負わないものとします。

- お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
- データ、プログラム、またはソフトウェアの損失もしくは破損
- リムーバブル メディアの破損または紛失
- システムおよび/またはネットワークの使用不能

Dell Servicesまたはサード パーティーのサービス プロバイダーによる過失を含めた作為または不作為。

**輸出：** お客様は、サードパーティ製品（あらゆるイメージング サービス（以下に定義）に関連してDellに提出するイメージに含まれるソフトウェアを含みますが、これに限定されません）が、制限された技術（暗号化技術など）を含まないこと、または制限された技術を含む場合には、当該のサードパーティ製品が、輸出許可なしにDellが他国（適用される輸出管理法に基づき通商が禁止されている国以外）に輸出できるものであることを保証し表明するものとします。 Dellは、輸出ライセンスの存在または輸出ライセンスなしでサードパーティ製品を輸出することの適格性に関する表明の正確性について責任を負いません。 お客様の輸出証明書は、適用される現地の法律、規制、および要件（記名による署名または電子署名など）を順守している必要があります。 前述の保証に加え、すべてのイメージング サービスに関して、別途署名した輸出証明書（「イメージの輸出法令順守証明書」）が要求される場合があります。 一部の国では、他のサービス（Asset Tagの設定、ハードウェア構成、またはソフトウェア設定）に輸出証明書が必要になる場合があります。 必要な輸出証明書はすべて、Dellが当該サービスを実施する前に作成および署名し、Dellに返却するものとします。 Dellが本サービスを提供するためにサードパーティ製品の輸出許可を取得する必要がある場合、お客様は、かかる輸出許可を取得するためにDellが要求するあらゆる合理的な協力を無償でDellに提供することに同意するものとします。

**仕様詳細についての通知および免責条項：** お客様は、本サービスに関するお客様の仕様詳細を決定する責任を負い、該当する場合は、これらの仕様詳細を適切に文書化し、Dellに提供する責任を負います。 お客様は、本サービスがお客様自らの選択であることを認めます。 Dellは、お客様から提供される仕様詳細を利用する権利を有するものとします。 Dellは、お客様の仕様詳細に従い実行された本サービスの提供に起因する負債または損害に対して責任を負いません。 提案されたサービスが、技術的に実施可能ではないとDellが独自の裁量で合理的に判断した場合、Dellは当該サービスの提供を拒否する権利を有します。 Dellはお客様または第三者によって提供されるサード パーティー製品およびサポートに依存するため、お客様に提供する本サービスによって、お客様の要件すべてに対処できることをDellは保証しません。

**変更管理：** (i) サービス プロジェクトの範囲内で要求された変更、(ii) お客様の作為または不作為、(iii) 法律、適用される規制、またはその両方における変更、または(iv) 不可抗力の結果生じる、サービス プロジェクトまたは個々の仕様詳細で指定されていない追加作業について、Dellは、当該の追加作業を検討し、要求された変更に基づくタイムラインおよび費用に対する変更の詳細を提供します。 お客様が追加のタイムラインや費用に同意する場合は、Dellが追加サービスを開始する前、または（すでに開始されている場合は）サービスを続行する前に、書面により同意することで確認するものとします。

**お客様による補償：** お客様は、(a) 本サービスの一部としてインストールまたは統合するようお客様が指示または要求したサードパーティ製品およびソフトウェアまたはデータに関連して、お客様が適切なライセンス、知的財産権、またはその他の許可、監督庁による証明書もしくは承認を取得していないことに起因する、または(b) お客様が適用される輸出関連法、規制および命令に違反したまたは違反したと申し立てられたことによりDellに対してなされる輸出承認または申し立ての存在に関する不正確な表明に起因する、第三者による法定請求または訴訟から、Dellを擁護し、免責し、影響が及ぼないようにします。

**サードパーティによる保証：** 本サービスでは、Dell Servicesが、サードパーティによって製造または販売されたハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業をDell Servicesまたはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になることがあります。お客様は、Dell Servicesが本サービスを実施することによってかかる保証に影響がないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。Dell Servicesは、サードパーティによる保証について、または本サービスがこのような保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

#### サービス提供時間：

お客様は本サービスを、合意された国/地域の休日を除き、週7日、1日24時間利用でき、週の労働時間については国/地域の法律に準拠しています。サービスの利用は、お客様が本サービス概要の条件に準拠し、導入前の協議の終了段階でお客様とDellが合意した相互スケジュールに準拠するものとします。

通常の営業時間が適用される場合は、以下に別段の記載がない限り、月曜日から金曜日までのDell Servicesの通常営業時間（お客様の現地時間で午前8:00～午後6:00）になります。

国名	Dell Servicesの通常営業時間
セントクリストファー・ネーヴィス、セントルシア、セントヴィンセント・グレナディーン、トリニダード・トバゴ、ヴァージン諸島、その他の英語圏のカリブ海諸国	月曜～金曜、7:00～16:00
バルバドス、バハマ、ベリーズ、コスタリカ、デンマーク、エルサルバドル、フィンランド、グランドケイマン島、グアテマラ、ホンジュラス、ジャマイカ、ノルウェー、パナマ、エルトリコ、ドミニカ共和国、スリナム、スウェーデン、ターカス・カイコス諸島	月曜～金曜、8:00～17:00
オーストラリア、バミューダ、中国、ハイチ、日本、オランダ領アンティル、ニュージーランド、シンガポール、タイ	月曜～金曜、9:00～17:00
アルゼンチン、ブラジル、エクアドル、フランス、インド、インドネシア、イタリア、韓国、マレーシア、メキシコ、パラグアイ、ペルー、台湾、ウルグアイ	月曜～金曜、9:00～18:00
ボリビア、チリ	月曜～金曜、9:00～19:00
中東	日曜～木曜、午前8時～午後6時
香港	月曜～金曜、9:00～17:30

## サービスに関する契約条件

本サービス概要は、お客様と、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（「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マスター サービス契約に基づき提供されます。かかるサービス基本契約が締結されていない場合、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以下の表に記載されたお客様の地域の契約（以下「原契約」、該当する場合）が適用されます。お客様の原契約を確認するには、お客様の所在地に該当するURLが記載された以下の表をご参照ください。両当事者は、これらのオンライン条件を読み、それに拘束されることに同意します。

お客様の所在地	本サービス購入に適用される契約条件	
	直接本サービスを 購入されるお客様	認定販売店経由で 本サービスを購入されるお客様
米国	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
カナダ	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英語) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (カナダフランス語)	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英語) <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (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 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別Webサイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。 <sup>*</sup>	営業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、お客様が営業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法人のサービスに関する文書で言及される「お客様」はお客様を指すものと解釈され、「Dell法人」はお客様の営業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、取引での直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との完全な合意に基づくものとします。
アジア太平洋地 域および日本	現地 <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別Webサイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。 <sup>*</sup>	営業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、お客様が営業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法人のサービスに関する文書で言及される「お客様」はお客様を指すものと解釈され、「Dell法人」はお客様の営業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、取引での直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との完全な合意に基づくものとします。

ヨーロッパ、中東、アフリカ	<p>現地<a href="#">Dell.com</a>の国別Webサイトまたは<a href="#">Dell.com/servicedescriptions/global</a>。*</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：<a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ドイツ：<a href="#">Dell.de/Geschaftsbedingungen</a></p> <p>英国：<a href="#">Dell.co.uk/terms</a></p>	<p>営業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、お客様が営業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法人のサービスに関する文書で言及される「お客様」はお客様を指すものと解釈され、「Dell法人」はお客様の営業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、取引での直接的な関係に限定される支払条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当者との完全な合意に基づくものとします。</p>
---------------	--	---

\* 現地の[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](#)にアクセスするか、[Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](#)で利用できるDellのWebサイトにある「Choose a Region/Country（国/地域の選択）」オプションから選択してください。

また、当初ご購入いただいた期間を超えて、本サービスを更新、変更、拡張、継続利用する場合、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/global](#)をご覧ください）。

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、本サービスの注文、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、またはDell.comのWebサイトにおける購入時、あるいはDell SoftwareもしくはWebページのインターフェイスに表示される「I Agree（同意する）」ボタンやボックスなどをクリック/選択することで、本サービス概要および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表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、当該の法人を指します。一部の国のお客様は、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 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本サービスは、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. 重要な追加情報

- 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、予定日の少なくとも8日前に行う必要があります。お客様が予定日まであと7日を切ってから本サービスのスケジュールを事前に変更した場合、本サービスの価格の25%を超えない範囲でスケジュール変更料金が発生します。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. 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実施または提供を条件とすることはできません。
- C. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：** Dell Servicesは、サービスの提供により、Dell ServicesやDell 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、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell 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を含め、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。
- D. オプション サービス：** Dell 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）をご用意しております。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。オプション サービスによっては、Dell Servicesとの契約の締結が別途必要な場合があります。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従って提供されます。
- E. 委任と委託：** Dell Servicesは、Dell Servicesに代わってサービスを実施するサード パーティーの認定サービス プロバイダーへの本サービスの委託、または本サービス概要の譲渡が可能です。
- F. キャンセル：** Dell 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解約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ノ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順守できなかつた場合。

Dell Servicesが本サービスを解約する場合、Dell 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解約通知を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、Dell Servicesがお客様に解約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解約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 Servicesが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでに支払われた料金は返金されません。また、Dell 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。

**G. サービス期間満了：** サービスの有効期限は購入後6か月です。適用法で規定されている場合を除き、お客様は本サービスを当初購入日から6か月間（「期間満了日」）を経過するまでに1回利用することができます。当初購入日とは、Dellからサービスに関する請求書が発行された日付または注文確認書が発行された日付のいずれか早い方の日付です。期間満了日が過ぎると、お客様がサービスを利用しなかった場合でも、Dellのサービス提供は完了したとみなされます。

**H. 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ご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。

© 2017 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 本契約における商標および商号は、当該の商標および商号または製品の権利を主張する事業体を表すために使用されることがあります。 Dellの販売契約条件は、ご要望に応じて、印刷した書面でも提供しています。

## 別紙A

### リモート パソコン セットアップ アシスタンス

#### リモート パソコン セットアップ アシスタンス

このリモート サービス オプションは、本別紙Aに詳しく記載されているように、新しいクライアント システムまたはレガシー システムの設置と接続、および該当する場合は、付属のデスクサイド周辺機器の設置と接続、およびエンドユーザー ファイルとシステム設定の転送、およびお客様が提供するソフトウェアのインストールをリモートでサポートします（「リモート パソコン セットアップ アシスタンス」）。

#### サービス レビュー

Dellはお客様と協力して、購入されたサービスの範囲をレビューします。 該当する場合、Dellは、サービス フルフィルメントの計画を立てるために、レガシー システムに導入されたままの関連データも収集します。これは、電話、Eメール、またはDellの導入ツールを使用して行うことができます。 Dellはまた、お客様の各導入サイトのサイト情報と（該当する場合は）スケジュール情報を収集し、サイト固有のすべての重要な詳細情報が、サービス開始前にDellに提供されるようにします。

#### リモート パソコン セットアップ アシスタンスの内容

##### クライアント システムの設置に関するサポート

- 新しいクライアント システムを梱包箱から取り出して、コンポーネントに損傷がないか検査するためのリモート ガイダンス
- クライアント システムのデスクサイド周辺機器（例えば、モニター、キーボード、電源、マウスなど）の接続をサポートする
- お客様の電源およびネットワーク ソースへのクライアント システムの接続をサポートする

##### クライアント システムの接続サポート

- 新しいクライアント システムの起動と、お客様のネットワークに接続されたデバイスのネットワーク接続の確認に関するサポート

- 該当する場合は、クライアント システムに対して既存の外部デスクサイド周辺機器を再接続できるように、または新しい外部デスクサイド周辺機器をセットアップできるようにサポートし、使用できるように設定します。必要に応じて、Dellはお客様から提供されたドライバーをロードし、使えるかどうか確認するために合意した簡易 テスト（例えば、テストページを印刷する）を実施します
- 該当する場合は、Windowsネイティブ インターフェイスを介した基本ドメインの参加が完了できるようにサポートします
- 該当する場合は、クライアント システムをワークグループに参加させる。リクエストに応じて、クライアント システムはActive Directory内のデフォルト コンテナに配置できます
- 新しいクライアント システムへのログオンに関するサポート
- 該当する場合は、エンタープライズ登録の完了に関するサポート
- 該当する場合は、IPアドレスを設定します
- 該当する場合は、Eメールまたはオンライン アカウントをセットアップします
- 該当する場合は、リモート デスクトップ接続を設定します
- 該当する場合は、新しいクライアント システムにネットワーク プリンターをマッピングします
- 該当する場合は、ネットワーク ファイル共有を復元します
- 該当する場合は、新しいクライアント システムの主要機能に関する簡単で基本的なオリエンテーション

## データ転送

- エンドユーザー データとファイルの転送
- レガシー システムまたはお客様提供の外部ドライブまたはメディアからエンドユーザー データとファイルをキャプチャする
- ユーザー プロファイルに関連付けられたデータを新しいクライアント システムまたはお客様提供のクラウド ストレージ、外部ドライブ、またはメディアに転送する
- 転送が完了したら、技術者は転送が完全に行われたかどうかを確認し、報告する

## 設定の転送

- お客様のレガシー システムからの一般的なエンドユーザー パーソナライゼーションおよび設定の転送
- ユーザー プロファイルに関連付けられた設定の新しいクライアント システムへの転送
- 一般的なアプリケーション設定の転送

## ソフトウェア インストール

- お客様提供のインターネット ダウンロード、手動スクリプト、USBまたはCD/DVDを使用した、クライアント システム アプリケーションのインストール
- 該当する場合は、製品のアクティベーションとアップデートの適用に関するサポート

- リモート デスクトップ アプリケーションなどの使用するソフトウェアに対する基本設定を行い、適切に機能するかどうか確認する
- 該当する場合は、お客様によって要求されるソフトウェア アプリケーションのアンインストール
- 該当する場合は、ソフトウェア アプリケーション バージョンのアップグレード

#### レガシー システムの取り外しに関するサポート

- お客様のレガシー システムのハードウェア コンポーネント、ネットワーク ケーブル、および電源コードに関する取り外しのサポート

#### 対応するサービス

リモート パソコン セットアップ アシスタンスは、次のサービスとともに購入できます。

- リモート技術者延長時間

#### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様は、設置するクライアントシステムごとに、リモート パソコン アシスタンス サービスを個別に購入する必要があります
- お客様は電話とインターネットにアクセスできる必要があります
- レガシー システム上で実施するすべてのサービスについて、レガシー システムが対応可能で、完全に機能する状態である必要があります
- 転送および設置サービスのスケジュールは、同じプロジェクト範囲内で調整され、可能な限り同じリモート技術者を使用します
- クライアント システムにオペレーティング システムがプリロードされているか、すでにインストールされていること

#### 適用外のサービス

- 新しいネットワークのセットアップ
- Active Directory内の特定の組織単位への配置。コンピューターはデフォルトのコンピューターのコンテナに配置されます
- ドメインに参加するためのカスタム スクリプトの提供または実行
- ネイティブ Windows ドメイン参加プロセスに関連するエラーのトラブルシューティング
- Active Directoryのセットアップまたは設定
- 別のイベントでのデータ転送

- Dellの担当者による本サービスの実施およびお客様の義務遂行のためにDellが指定するツール以外を使用したデータと設定の転送
- ユーザー アカウントのデータの代替ドメインへの転送
- データのバックアップまたはディザスター リカバリーを含むデータのリカバリー
- 転送サービスおよび設置サービスの個別のスケジュール設定
- アプリケーションのインストールのためのスクリプト作成
- アプリケーションまたはソフトウェアの転送。 ソフトウェア アプリケーションの転送ではなく、インストール/再インストール
- オペレーティング システム ソフトウェアのインストール
- (ソフトウェアが適切にインストールされていることを確認するために必要な範囲を超えた) ソフトウェアのカスタマイズおよび/またはパーソナライズ
- Windows以外のオペレーティング システムとの間でのデータ転送
- ウイルス対策/スパイウェア/マルウェア ソフトウェアなどのセキュリティ ソフトウェアの設定
- エンタープライズ ソフトウェアのインストールまたは設定
- このサービス別紙Aに記載のない一切のアクティビティ

## お客様の責任

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- サービスの開始前に、すべての作業エリアおよびエンドユーザーのデスクを準備すること（システム、外部の周辺機器、電源、ネットワーク接続へのアクセスを含む）
- サービスの前に、Active Directoryでドメイン アカウントとコンピューター オブジェクトを作成し（クライアントシステムをドメインに参加させる前に必要な場合）、予定された導入日前にドメインに参加できるようにすること
- Active Directoryのデフォルトのコンピューター コンテナにコンピューターを配置する権限のあるドメイン アカウント認証情報を用意すること
- ハードウェアの設置のために適切なすべてのドライバーを提供すること
- レガシー システム上で実施するすべてのサービスについて、レガシー システムが対応可能で、完全に機能する状態であることを確認すること
- アプリケーション インストールの実行に必要なソフトウェア（スクリプト、USB、CD/DVDなど）をDellに提供すること
- 購入されるサポート対象ハードウェア プラットフォームに対するお客様のニーズに従ってソフトウェア アプリケーションが動作することをテストおよび検証すること。 お客様がソフトウェアの互換性をテストおよび検証できなかったことに起因してソフトウェア インストール プロセス中に発生するエラーまたは非互換性の問題に対して、Dellは責任を負いません。

- 必要なすべてのソフトウェア ライセンスを提供し、適切な容量のインストール メディアとインストール手順を技術者に提供すること
- アプリケーションのインストールに必要な場合は、本サービスを実施するために、技術者にお客様のネットワークへのアクセスを認めること
- お客様のネットワークがEthernet 100Mbps切り替えサブネットの最小標準を満たし、クライアント システムで5~10 Mbpsのスループットを実現できるようにすること
- すべてのお客様のサイトにわたって安定したネットワーク インフラストラクチャを維持すること
- クライアント システムがLANに接続され、インターネットにアクセスできることを確認すること
- 外部メディアが必要な場合、お客様はUSB/外部メディアを提供する必要があります
- 該当する場合は、クラウド ストレージ、外部ドライブ、またはメディアを提供すること
- 必要に応じて、対応するアドオンを購入します

## その他の契約条件

- お客様のデータを転送するために合理的な試みが行われますが、複数回の試行後、技術者が制御できない理由で転送が実行不可能であると判断された場合には、本サービスが提供されないことがあります
- 本サービスの範囲内に含まれるとお客様が指示したレガシー システム、あるいはお客様の環境の他の場所に含まれるデータについて、お客様がデータ管理者であること、また本サービス概要に規定される本サービスの遂行においてDellがデータ処理者であることを、お客様は了承し、同意するものとします。ただし、ここでデータとは各国（欧州連合（EU）が含まれますが、これに限定されません）で定義される場合があります。クライアント システムおよび本サービスの購入時にお客様の契約で規定されたEUモデル条項の採用について、お客様がデータ管理者として各国で適用されるデータ プライバシー 法規に準拠すること、また、Dellがデータ処理者として各国で適用されるデータ プライバシー 法規に準拠することを、お客様は了承し、同意するものとします。本契約へのEUモデル条項の組み込みに関連して、失効、不具合、欠陥、または他の問題をお客様が認識した場合、お客様は速やかにDellに通知し、関連する問題を解決するために誠意を持つてDellと連携するものとします

## 別紙B

### リモート技術者延長時間

## リモート技術者延長時間

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Bに詳しく記載されているように、リモート サービスの一環としての技術者 延長時間サービス（以下「リモート技術者延長時間」または「リモート技術者延長時間サービス」）が実施されます。

### リモート技術者延長時間の内容

- お客様主導のクライアント導入アクティビティを一定期間実施するための技術者（設置後のリモート サポートなど）
- リモート技術者延長時間サービスは1時間単位で延長して利用できます

### 対応するサービス

リモート技術者延長時間アドオンは下記とともに購入できます。

- リモートパソコン セットアップ アシスタンス
- リモートデータ/設定/ソフトウェア

### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するリモート サービスを購入すること
- リモート技術者延長時間サービスが連続してスケジュール設定され、同じ日に実施されること

### 適用外のサービス

- 非クライアントの導入に関連したアクティビティ、またはリモート クライアント導入技術者が実施する資格のない、または実施することができないサービス
- ソフトウェアまたはハードウェアの提供
- このサービス別紙Bに記載のない一切のアクティビティ

### お客様の責任

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- サービスレビュー期間に目的のサービスについてDell指定の担当者とレビューすること
- サービスが目的の成果を達成し始めたら、リモート技術者に詳細な指示を行うこと
- リモート技術者延長時間に割り当てられたタイム フレーム内に活動をとどめること

## 別紙C

### オンサイトのクライアント設置

#### オンサイトのクライアント設置ベース

本サービス ベース オプションでは、本別紙Cに詳しく記載されているように、新しいクライアント システムまたはレガシー システムのオンサイト セットアップと接続（以下「オンサイトのクライアント設置」または「オンサイトのクライアント設置 ベース」）が実施されます。

##### 導入計画およびスケジュール

Dellは、お客様からサイト情報とスケジュール情報を収集します。該当する場合、Dellは、サービス フルフィルメントの計画を立てるために、レガシー システムに導入されたままの関連データも収集します。これは、電話、Eメール、または Dellの導入ツールを使用して行うことができます。お客様の導入サイトごとに、お客様は、各サイトに固有のすべての重要な情報がオンサイト サービスを開始する前にDellに提供されるようにします。スケジュールが合わない場合は、予定される設置日より前にスケジュールを確定できるように、速やかにDellに通知します。

#### オンサイトのクライアント設置の内容

##### クライアント システムの設置

- 新しいクライアント システムを梱包箱から取り出して、損傷がないかコンポーネントを検査する
- クライアント システム デスクサイド周辺機器（モニター、キーボード、電源装置、マウスなど）を組み立てて接続する
- お客様の電源およびネットワーク ソースへのクライアント システムの接続
- 導入サービスを提供している建物内の廃棄エリアにすべての箱類、梱包材、および破片を移動させて、設置エリアを適切に清掃し、元の状態に戻す

##### クライアント システムの接続

- 新しいクライアント システムを起動し、ネットワークに接続されたお客様のデバイスでネットワーク接続を確認する

- 該当する場合は、クライアント システムに対して既存の外部デスクサイド周辺機器を再接続するか、新しい外部デスクサイド周辺機器をセットアップして、使用できるように設定します。必要に応じて、Dellはお客様から提供されたドライバーをロードし、使えるかどうか確認するために合意した簡易テスト（例えば、テストページを印刷する）を実施します
- 該当する場合は、Windowsネイティブ インターフェイスを介して基本ドメインへの参加を完了します
- 該当する場合は、クライアント システムをワークグループに参加させる。リクエストに応じて、クライアント システムはActive Directory内のデフォルト コンテナに配置できます
- お客様提供のユーザーIDとパスワードを使用して、新しいクライアント システムにログオンする
- 該当する場合は、エンタープライズ登録を完了する
- 該当する場合は、IPアドレスを設定します
- 該当する場合は、Eメールまたはオンライン アカウントをセットアップします
- 該当する場合は、リモート デスクトップ接続を設定します
- 該当する場合は、新しいクライアント システムにネットワーク プリンターをマッピングします
- 該当する場合は、ネットワーク ファイル共有を復元します
- 該当する場合は、新しいクライアント システムの主要機能に関する簡単で基本的なオリエンテーション

#### レガシー システムの取り外し（該当する場合で、技術者がまだオンサイトにいる場合）

- お客様のレガシー システムのハードウェア コンポーネント、ネットワーク ケーブル、および電源コードを取り外す
- 新しいクライアント システムが入っていた梱包材、またはお客様提供のその他の梱包材を使用して、レガシー システムのコンポーネントを梱包する
- お客様によって指定された導入施設内のオンサイト保管領域または新しいエンドユーザー サイトにレガシー システムを移動する

#### 対応するサービス

オンサイトのクライアント設置ベースは下記とともに購入できます。

- オンサイト データ/設定/ソフトウェア
- オンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオン
- オンサイト技術者延長時間アドオン
- オンサイト オペレーティング システム/イメージ アドオン
- オンサイト内部コンポーネント アドオン
- オンサイトのクライアント設定
- オンサイト ソフトウェア

## **サービス要件**

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が設置対象クライアント システムごとに個別のオンサイトのクライアント設置ベース サービスを購入すること
- 注文に含まれるすべてのシステムが、単一イベントの対象としてスケジュール設定されていること。一般に、同じ日時にスケジュール設定できるのは、10台未満の注文です
- サービスを実施する場所が、特別なツールまたは機器を使用せずに、車で簡単にアクセスできる必要があります
- レガシー システムを取り外す場合は、新しいクライアント システムを同時に設置すること
- 本サービスの開始前に、クライアント システムを設置する建物内でクライアント システムの場所をお客様が特定しておくこと。

## **適用外のサービス**

- データ転送サービス
- 新しいネットワークのセットアップ
- ソフトウェアのインストールまたは設定
- サイト間のシステムの移送、またはその他のタイプの物流サービス
- オフサイトにおけるレガシー システムの撤去および/またはリサイクル
- Active Directory内の特定の組織単位への配置。コンピューターはデフォルトのコンピューターのコンテナに配置されます
- ドメインに参加するためのカスタム スクリプトの提供または実行
- ネイティブWindowsドメイン参加プロセスに関連するエラーのトラブルシューティング
- Active Directoryのセットアップまたは設定
- POSシステム/レジの設置
- 購入されたオンサイトのクライアント設置ベースごとに複数回の技術者の出張
- ツールや同時に複数の技術者を必要とするような、平らな表面や周辺機器へのハードウェアの設置
- このサービス別紙Cに記載のない一切のアクティビティ

## **お客様の責任**

お客様は、以下の特定の責任を負うことにして同意するものとします。

- サービスの開始前に、すべての作業エリアおよびエンドユーザーのデスクを準備すること（システム、外部の周辺機器、電源、ネットワーク接続へのアクセスを含む）
- 技術者がオンサイトに到着する前に、Active Directoryでドメイン アカウントとコンピューター オブジェクトを作成し（クライアントシステムをドメインに参加させる前に必要な場合）、予定された導入日前にドメインに参加できるようにすること
- サイトで技術者が使用できるよう、Active Directoryのデフォルトのコンピューター コンテナにコンピューターを配置する権限のあるドメイン アカウント認証情報を用意すること
- ハードウェアの設置のために適切なすべてのドライバーを提供すること
- レガシー システム上で実施するすべてのサービスについて、レガシー システムが対応可能で、完全に機能する状態であることを確認すること
- 必要に応じて、対応するアドオンを購入します

## その他の契約条件

- お客様が原因で生じた遅延によって、技術者の訪問前または訪問中にオンサイトのClient Installation Serviceを実施できなくなった場合には、追加料金が発生することがあります

## 別紙D

### オンサイト [構成] の出張サービス

#### オンサイト [構成] の出張サービス

このサービス ベース オプションは、本別紙Dに詳しく記載されているように、お客様のオンサイトの所在地への技術者の出張のみを提供します（「出張サービス」、「出張サービス ベース」、「オンサイトの出張サービス」、または「オンサイト構成の出張サービス」）。出張サービスの趣旨は、オンサイトのクライアント設置ベース サービスが実施されていないアドオン サービスを提供できるようにすることです。 技術者がオンサイトに到着した後にサービスを実施するには、このオプションとともにアドオンを購入する必要があります。

#### サービス レビュー

Dellは、アドオンを含む購入されたサービスの範囲を確認するために、お客様と協力します。 該当する場合、Dellは、サービス フルフィルメントの計画を立てるために、レガシー システムに導入されたままの関連データも収集します。これは、電話、Eメール、またはDellの導入ツールを使用して行うことができます。 Dellはまた、お客様の各導入サイトに関するサイトおよびスケジュール情報を収集し、オンサイト サービスが開始されるまでに、サイト固有のすべての重要な詳細をデルが把握するために必要な情報をすべてを提供します。

#### サービス スケジュール

サービス スケジュールは、予定されている出張サービスより前に、お客様からエンドユーザーに配布されます。お客様は、スケジュールが合わない場合、出張サービスの予定日より前にスケジュールを確定できるように、速やかにDellに通知するものとします。

#### 出張サービスの内容

出張サービスには、クライアント システムのサービスが実施されるお客様のオンサイト場所への技術者の1回限りの出張が含まれます。 本サービスには、技術者がお客様の拠点に予定された時刻に到着することしか含まれません。そのため出張サービスは、少なくとも1つの対応するアドオンとともに購入することが必要です。

「オンサイトの出張サービス」は、物理的な設置（例えば、ネットワーク デバイスや内部コンポーネントの設置など）、またはクライアント システムを建物間で移動したり、ゴミを除去したりするような物理的なアクティビティを対象としており、「オンサイト構成の出張サービス」はソフトウェアやオペレーティング システムの変更を対象としています。

## **対応するアドオン サービス**

出張サービスは次のアドオンとともに購入できます。

- オンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオン
- オンサイト内部コンポーネント アドオン
- オンサイト技術者延長時間アドオン
- オンサイト オペレーティング システム/イメージ アドオン
- オンサイトのクライアント構成アドオン
- オンサイト ソフトウェア アドオン

## **サービス要件**

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様は、希望する技術者による出張ごとに単体の出張サービスを、技術者がオンサイトに到着した後に実施されるアドオンとともに購入する必要があります。
- お客様は、複数のアドオンに対しては単体の出張サービスを購入することになります（例えば、3台のネットワーク プリンターをセットアップするには、1つの出張サービスと3つのオンサイト ネットワークまたは共有デバイスのアドオンが必要になります）
- 出張サービスのアドオンが、オンサイトで実施でき、かつ1回の訪問で完了できるサービスであること
- サービスを実施する場所が、特別なツールまたは機器を使用せずに、車で簡単にアクセスできる必要があります

## **適用外のサービス**

- お客様の所在地への出張以外のすべてのサービス（アドオンを購入しない場合）
- 購入された出張サービスごとに複数回の技術者の出張
- このサービス別紙Dに記載のない一切のアクティビティ

## **お客様の責任**

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- 対応するアドオンを購入します
- アドオン サービスの開始予定前に、すべての作業エリアおよびエンドユーザーのデスクを準備します

## 別紙E

### オンサイト データ/設定/ソフトウェア

#### オンサイト データ/設定/ソフトウェア アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Eに詳しく記載されているように、エンドユーザー データと設定のレガシー システムから新しいクライアント システムへの移転、およびソフトウェアのインストール（以下「オンサイト データ/設定/ソフトウェア」または「オンサイト データ/設定/ソフトウェア アドオン」）が実施されます。

#### オンサイト データ/設定/ソフトウェアの内容

##### データ転送

- エンドユーザー データとファイルの転送
- レガシー システムまたはお客様提供の外部ドライブまたはメディアからエンドユーザー データとファイルをキャプチャする
- ユーザー プロファイルに関連付けられたデータを新しいクライアント システムまたはお客様提供のクラウド ストレージ、外部ドライブ、またはメディアに転送する
- 転送が完了したら、技術者は転送が完全に行われたかどうかを確認し、報告する

##### 設定の転送

- お客様のレガシー システムからの一般的なエンドユーザー パーソナライゼーションおよび設定の転送
- ユーザー プロファイルに関連付けられた設定の新しいクライアント システムへの転送
- 一般的なアプリケーション設定の転送

##### ソフトウェア インストール

- お客様提供のインターネット ダウンロード、手動スクリプト、USBまたはCD/DVDを使用した、クライアント システム アプリケーションのインストール
- 該当する場合は、製品のアクティベーションとアップデートの適用に関するサポート
- リモート デスクトップ アプリケーションなどの使用するソフトウェアに対する基本設定を行い、適切に機能するかどうか確認する
- 該当する場合は、お客様によって要求されるソフトウェア アプリケーションのアンインストール
- 該当する場合は、ソフトウェア アプリケーション バージョンのアップグレード

## **対応するベース サービス**

オンサイト データ/設定/ソフトウェア アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイトのクライアント設置ベース（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイト構成の出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

## **サービス要件**

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- レガシー システム上で実施するすべてのサービスについて、レガシー システムが対応可能で、完全に機能する状態である必要があります
- 転送および設置サービスのスケジュールが、同じプロジェクト範囲内で、可能な限り同じオンサイト技術者を使用して調整されること
- クライアント システムにオペレーティング システムがプリロードされているか、すでにインストールされていること

## **適用外のサービス**

- 対応するベース サービス イベントとは別のイベントでのデータの転送
- Dellの担当者による本サービスの実施およびお客様の義務遂行のためにDellが指定するツール以外を使用したデータと設定の転送
- ユーザー アカウントのデータの代替ドメインへの転送
- データのバックアップまたはディザスター リカバリーを含むデータのリカバリー
- 転送サービスおよび設置サービスの個別のスケジュール設定
- アプリケーションのインストールのためのスクリプト作成
- アプリケーションまたはソフトウェアの転送。 ソフトウェア アプリケーションの転送ではなく、インストール/再インストール
- オペレーティング システム ソフトウェアのインストール
- （ソフトウェアが適切にインストールされていることを確認するために必要な範囲を超えた）ソフトウェアのカスタマイズおよび/またはパーソナライズ
- Windows以外のオペレーティング システムとの間でのデータ転送
- ウイルス対策/スパイウェア/マルウェア ソフトウェアなどのセキュリティ ソフトウェアの設定
- エンタープライズ ソフトウェアのインストールまたは設定
- このサービス別紙Eに記載のない一切のアクティビティ

## お客様の責任

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- アプリケーション インストールの実行に必要なソフトウェア（スクリプト、USB、CD/DVDなど）をDellに提供すること
- 購入されるサポート対象ハードウェア プラットフォームに対するお客様のニーズに従ってソフトウェア アプリケーションが動作することをテストおよび検証すること。お客様がソフトウェアの互換性をテストおよび検証できなかつたことに起因してソフトウェア インストール プロセス中に発生するエラーまたは非互換性の問題に対して、Dellは責任を負いません
- 必要なすべてのソフトウェア ライセンスを提供し、適切な容量のインストール メディアとインストール手順を技術者に提供すること
- アプリケーションのインストールに必要な場合は、本サービスを実施するために、技術者にお客様のネットワークへのアクセスを認めること
- お客様のネットワークがEthernet 100Mbps切り替えサブネットの最小標準を満たし、クライアント システムで5~10 Mbpsのスループットを実現できるようにすること
- すべてのお客様のサイトにわたって安定したネットワーク インフラストラクチャを維持すること
- クライアント システムがLANに接続され、インターネットにアクセスできることを確認すること
- 外部メディアが必要な場合、お客様はUSB/外部メディアを提供する必要があります
- 該当する場合は、クラウド ストレージ、外部ドライブ、またはメディアを提供すること

## その他の契約条件

- お客様のデータを転送するために合理的な試みが行われますが、複数回の試行後、技術者が制御できない理由で転送が実行不可能であると判断された場合には、本サービスが提供されないことがあります
- 本サービスの範囲内に含まれるとお客様が指示したレガシー システム、あるいはお客様の環境の他の場所に含まれるデータについて、お客様がデータ管理者であること、また本サービス概要に規定される本サービスの遂行においてDellがデータ処理者であることを、お客様は了承し、同意するものとします。ただし、ここでデータとは各国（欧州連合（EU）が含まれますが、これに限定されません）で定義される場合があります。クライアント システムおよび本サービスの購入時にお客様の契約で規定されたEUモデル条項の採用について、お客様がデータ管理者として各国で適用されるデータ プライバシー 法規に準拠すること、また、Dellがデータ処理者として各国で適用されるデータ プライバシー 法規に準拠することを、お客様は了承し、同意するものとします。本契約へのEUモデル条項の組み込みに関連して、失効、不具合、欠陥、または他の問題をお客様が認識した場合、お客様は速やかにDellに通知し、関連する問題を解決するために誠意を持つてDellと連携するものとします

## 別紙F

### オンサイト ネットワークまたは共有デバイス

#### オンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオン

このアドオン サービス オプションは、本別紙Fに詳しく記載されているように、通常はネットワーク経由で複数のエンドユーザー間で共有される非クライアント システム デバイス（「オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービス」または「オンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオン」）のオンサイト セットアップを提供します。

##### オンサイト ネットワークまたは共有デバイスの内容

###### ネットワーク デバイス設置

ネットワーク デバイス設置には、ネットワーク作成デバイス（例えば、ワイヤレス ルーター）、非デスクサイド ネットワーク デバイス（例えば、一元管理された共有オフィス ネットワーク プリンター）、ディスプレイ デバイス（例えば、ネットワーク接続機能を備えたテレビ）、クライアント システムに直接接続されたローカルの周辺機器（例えば、スキャナー）の設置が含まれます（最大重量：45kg（100ポンド））。オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスには、次のものが含まれます。

- デバイスの開梱と物理的なセットアップ
- コンセントへの電源コードの差し込み
- 該当する場合は、ネットワーク ケーブルの接続
- 導入サービスを行った建物内のゴミ処分エリアへのすべての箱、梱包材、ゴミの搬送
- 設置を行ったエリアを清掃し、実質的に元の状態に戻します

###### ネットワーク構成デバイス

ネットワーク構成デバイスの設置の場合、オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスには以下の機能も含まれています。

- 基本的なエンドユーザー ネットワークを構成します（ワイヤレスまたは有線）
- 該当する場合は、セキュリティ設定を設定します
- 該当する場合は、ピア ツー ピア ワークグループを設定します
- クライアント システムが新しいネットワークに接続できることを確認するためのテスト

## **非デスクサイド ネットワーク デバイス**

大型の非デスクサイド ネットワーク デバイスの設置の場合、オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスには以下の機能も含まれています。

- （ドメイン ベースやピア ツー ピアなどの）既存のネットワークに接続します
- 該当する場合は、デバイスをドメインに参加させて、IP アドレスを発行します
- 使用するネットワーク デバイスに対する基本設定を行い、適切に機能するかどうか確認します
- ネットワーク デバイスの機能の確認テスト（例えば、共有ネットワーク プリンターのテスト ページの印刷）

## **ディスプレイ デバイス**

ディスプレイ デバイスの設置の場合、オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスには以下の機能も含まれています。

- 入出力ソースにデバイスを接続します
- 使用するデバイスの構成（初期セットアップ、色設定の調整など）
- 該当する場合は、事前に設置されたお客様の提供するスタンドまたは取り付け金具にデバイスを配置します
- 該当する場合は、既存のネットワークに接続します

## **ローカル周辺機器**

ローカル周辺機器の設置の場合、オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスには以下の機能も含まれます。

- 使用するローカル周辺機器に対する基本設定を行い、適切に機能するかどうか確認します
- 該当する場合は、ネットワーク共有を有効にします

## **対応するベース サービス**

オンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイトのクライアント設置ベース（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイトの出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

## **サービス要件**

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- お客様が、設置するデバイスごとにオンサイト ネットワークまたは共有デバイス アドオンを1つ購入すること

## 適用外のサービス

- オンサイト ネットワークまたは共有デバイスの設置（重量が45kg（100ポンド）を超える場合）
- 特殊な工具や工事を必要とする、デバイス（電源、入出力、ネットワークなど）の新たなケーブル接続/配線の実施
- 軽量構造または専用ツールを必要とする設置
- エンタープライズ ネットワークまたはサーバー ネットワークの設置（ドメインの作成など）
- 周辺機器の動作に不要なソフトウェアのインストール
- 周辺機器のソフトウェアの構成またはカスタマイズ
- このサービス別紙Fに記載のない一切のアクティビティ

## お客様の責任

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- 該当する場合は、オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスの前に、スタンド、取り付け金具、またはその他の専用ハードウェアを提供します
- オンサイト ネットワークまたは共有デバイス サービスの前に、適切なケーブル敷設、電源、およびお客様のネットワークが利用可能でアクセス可能であることを確認します

## 別紙G

### オンサイト【構成】技術者延長時間

#### オンサイト【構成】技術者延長時間アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Gに詳しく記載されているように、オンサイト サービスの一環としての技術者延長時間サービス（以下「オンサイト技術者延長時間」または「オンサイト構成技術者延長時間」）が実施されます。

##### オンサイト技術者延長時間の内容

- お客様主導のクライアント導入アクティビティを一定期間実施するための技術者（設置後のオンサイト サポートなど）
- オンサイト技術者延長時間は、1時間、4時間、8時間単位で利用可能

「オンサイト技術者延長時間」は、物理的なアクティビティをカバーするために使用します（例えば、クライアント システムを物理的に移動する、またはサービスのためにサイトを準備するなど）。一方、「オンサイト構成技術者延長時間」は、ソフトウェア構成などの変更、質問への回答、クライアント システムのカスタマイズで使用します。

##### 対応するベース サービス

オンサイト技術者延長時間アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイトのクライアント設置ベース（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイトの出張サービス（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイト構成の出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

##### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- オンサイト技術者延長時間サービスが单一導入サイトで連続してスケジュール設定され、同じ営業日に実施されること

## **適用外のサービス**

- 非クライアントの導入に関連した活動、またはクライアント導入技術者が実施する資格のないサービス
- ソフトウェアまたはハードウェアの提供
- このサービス別紙Gに記載のない一切のアクティビティ

## **お客様の責任**

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- サービス レビュー期間に目的のサービスについてDell指定の担当者とレビューすること
- お客様のオンサイトの所在地で、技術者に一度詳細な指示を与えること
- オンサイト技術者延長時間に割り当てられたタイム フレーム内にアクティビティをとどめること

## 別紙H

### オンサイト オペレーティング システム/イメージ

#### オンサイト オペレーティング システム/イメージ アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Hに詳しく記載されているように、クライアントシステムのオペレーティング システムのインストールまたは変更、あるいは、クライアントシステムへのイメージのロード（以下「オンサイト オペレーティング システム/イメージ」または「オンサイト オペレーティング システム/イメージ アドオン」）が実施されます。

##### オンサイト オペレーティング システム/イメージの内容

###### オペレーティングシステム（OS）のインストールまたはアップグレード

- クライアントシステムのOSのインストール（または再インストール）
- 新しいクライアント システムの起動とOSが正常にインストールされていることの確認

###### イメージのロード

- お客様提供イメージのクライアント システムへのロード
- OSイメージが正常にインストールされていることを確認するために実施される基本的な機能テスト
- イメージのロードには、お客様提供のメディアまたはネットワーク（利用可能な場合）が使用されます

###### ソフトウェア インストール

- お客様提供のインターネット ダウンロード、手動スクリプト、USBまたはCD/DVDを使用した、クライアント システム アプリケーションのインストール

###### 対応するベース サービス

オンサイト オペレーティング システム/イメージ アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイトのクライアント設置ベース（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイト構成の出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

## **サービス要件**

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- Dellの技術者がお客様のサイトに到着したらすぐに、必要なすべてのライセンス、適切な数量のインストール メディアとインストール指示書をお客様が技術者に提供すること

## **適用外のサービス**

- ソフトウェアまたはハードウェアの調達
- （ソフトウェアが適切にインストールされていることを確認するために必要な範囲を超えた） ソフトウェアのカスタマイズおよび/またはパーソナライズ
- お客様用のイメージの作成またはテスト
- イメージのロードに必要なメディアまたはインフラストラクチャのプロビジョニング
- 既存のハードウェア製品またはソフトウェア アプリケーション（OSを除く）のアンインストールまたは再インストール
- お客様のデータのバックアップまたはディザスター リカバリーを含むお客様のデータのリカバリー。
- アプリケーションの転送、またはシステム上でのアプリケーション インストールのためのスクリプト作成
- このサービス別紙Hに記載のない一切のアクティビティ

## **お客様の責任**

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- インストールするOSまたはロードするイメージのクライアント システム互換性要件が満たされていることを確認すること
- イメージ処理に必要なソフトウェア、ハードウェア、関連機器（ラック、ルーター、ケーブルなど）、ネットワーク サーバーへのアクセスを提供すること（必要な場合）
- ハードウェアの設置のために適切なすべてのソフトウェア ライセンスまたはドライバーを提供すること
- 該当する場合は、データまたはプログラムをバックアップします。 Dellは、カスタムBIOS設定に関連するデータまたはプログラムの損失またはリカバリーについて、いかなる責任も負いません。
- 該当する場合は、アプリケーション インストールの実行に必要なソフトウェア（スクリプト、USB、CD/DVDなど）をDellに提供すること
- 購入されるサポート対象ハードウェア プラットフォームに対するお客様のニーズに従ってソフトウェア アプリケーションが動作することをテストおよび検証すること。 お客様がソフトウェアの互換性をテストおよび検証できな

かったことに起因してソフトウェア インストール プロセス中に発生するエラーまたは非互換性の問題に対して、Dellは責任を負いません。

- お客様はすべてのソフトウェア ライセンス要件に責任を負い、適切な容量のインストール メディアとインストール手順を技術者に提供します
- アプリケーションのインストールに必要な場合は、本サービスを実施するために、技術者にお客様のネットワークへのアクセスを認めること
- お客様のネットワークがEthernet 100Mbps切り替えサブネットの最小標準を満たし、クライアント システムで5~10 Mbpsのスループットを実現できるようにすること
- すべてのお客様のサイトにわたって安定したネットワーク インフラストラクチャを維持すること
- クライアント システムがLANに接続され、インターネットにアクセスできることを確認すること

## 別紙I

### オンサイト内部コンポーネント

#### オンサイト内部コンポーネント アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙に詳しく記載されているように、クライアント システムに対する特定のハード ウェア アップデート（以下「オンサイト内部コンポーネント」または「オンサイト内部コンポーネント アドオン」）が実施されます。

#### オンサイト内部コンポーネントの内容

##### オンサイト内部コンポーネントの設置

このサービスには、メモリー、サウンド カード、ビデオ カード、ノートパソコン内蔵キーボード、セカンドリ ハード ドライブ、光学ドライブなど、クライアント システムに内蔵する着脱可能コンポーネントの取り付けが含まれます。

- クライアント システムのシャーシをオープン
- 該当する場合は、レガシー システムから必要なコンポーネントを取り外し
- コンポーネントを取り付け、適切に取り付けられたことを確認した後、クライアント システムをクローズ
- 必要なケーブルをすべて再接続して、クライアント システムの電源を投入
- クライアント システムによってコンポーネントが正しく識別されることを確認
- 必要に応じて、ドライバーをロードします

##### 対応するベース サービス

オンサイト内部コンポーネント アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイトのクライアント設置ベース（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイトの出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

##### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- Dellの技術者がお客様のサイトに到着したらすぐに、取り付けるハードウェア コンポーネントをお客様が技術者に提供すること

## **適用外のサービス**

- ソフトウェアまたはハードウェアの調達
- 着脱可能でないクライアント システム コンポーネント（マザーボードに組み込まれたコンポーネントなど）の取り外しまたは取り付け
- このサービス別紙IIに記載のない一切のアクティビティ

## **お客様の責任**

お客様は、以下の特定の責任を負うことに同意するものとします。

- 設置するハードウェアを提供すること
- 取り付けるハードウェアの互換性とクライアント システム要件を確認すること
- ハードウェアの設置のために適切なすべてのソフトウェア ライセンスまたはドライバーを提供すること
- 該当する場合は、データまたはプログラムをバックアップします。 Dellは、カスタムBIOS設定に関連するデータまたはプログラムの損失またはリカバリーについて、いかなる責任も負いません

## 別紙J

### オンサイトのクライアント設定

#### クライアント構成アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Jに具体的に規定されている、クライアント システムのカスタマイズと変更（以下「Client Installation Service(s)」）が実施されます。これには、Asset Tag付けとレポート、BIOS設定などの活動が含まれます

#### クライアント構成の内容

##### Asset Tag付けおよびレポート

- お客様提供のクライアント システムへの配置
- クライアント システムの詳細情報に関する事前定義されたレポート：
  - Asset Tag番号、事業部、モデル番号、コンピューター名、クライアント システム設置場所、Dellサービスタグ、エクスプレス サービス コードなどのフィールドが使用可能です
  - この単発レポートは、Microsoft Excelスプレッドシート形式で提供されます。

##### BIOS設定

- お客様の選択に基づくクライアント システムBIOS設定のカスタマイズ（設定が利用可能な場合）

##### 対応するベース サービス

クライアント構成アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイト クライアント設置（および対応するアドオン）
- オンサイトの出張サービス（およびそれに対応するアドオン）
- オンサイト構成の出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

##### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること
- お客様が指定されたデル担当者またはDell Salesと相談し、目的のBIOS設定を特定のクライアント システム用にカスタマイズできることを確認すること
- お客様がクライアント システム上のAsset Tagの場所を指定すること

## 適用外のサービス

- Asset Tagの調達
- カスタマイズされたBIOS設定でのお客様のイメージのトラブルシューティングまたはテクニカル サポート
- お客様固有のアプリケーションまたはハードウェアのお客様のイメージおよびカスタマイズされたBIOS設定との互換性テスト
- このサービス別紙Jに記載のない一切のアクティビティ

## お客様の責任

- システムに配置するAsset Tagを調達すること
- 要求されたBIOSのカスタマイズをテストして、お客様の要件に従ってクライアント システム上で動作するかどうかを検証すること。Dellは、カスタムBIOS設定に関連するデータまたはプログラムの損失またはリカバリーについて、いかなる責任も負いません。

## 別紙K

### オンサイト ソフトウェア

#### オンサイト ソフトウェア アドオン

本アドオン サービス オプションでは、本別紙Jに詳しく記載されているように、クライアント システムまたはレガシー クライアント システムへのソフトウェアのインストール（以下「オンサイト ソフトウェア」、「ソフトウェア」、「オンサイト ソフトウェア アドオン」、または「ソフトウェア アドオン」）が実施されます。

#### オンサイト ソフトウェアの内容

##### オンサイトのソフトウェア インストール

- お客様提供のインターネット ダウンロード、手動スクリプト、USBまたはCD/DVDを使用した、単一のクライアント システム アプリケーションのインストール
- 該当する場合は、製品のアクティベーションとアップデートの適用に関するサポート
- リモート デスクトップ アプリケーションなどの使用するソフトウェアに対する基本設定を行い、適切に機能するかどうか確認する
- 該当する場合、お客様の要求に応じてソフトウェア アプリケーションをアンインストールします
- 該当する場合、ソフトウェア アプリケーションのバージョンをアップグレードします

##### 対応するベース サービス

ソフトウェア アドオンは次のベースとともに購入できます。

- オンサイト クライアント設置（および対応するアドオン）
- オンサイト構成の出張サービス（およびそれに対応するアドオン）

##### サービス要件

本サービスを実施するには、以下の条件を満たす必要があります。

- お客様が対応するベース サービスを購入すること

- Dellの技術者がお客様のサイトに到着したらすぐに、必要なすべてのライセンス、適切な数量のインストール メディアとインストール指示書をお客様が技術者に提供すること
- クライアント システムにオペレーティング システムがプリロードされているか、すでにインストールされていること

## 適用外のサービス

- 複数のソフトウェア アプリケーションのインストール（複数のソフトウェア アドオンの購入なし）
- （ソフトウェアが適切にインストールされていることを確認するために必要な範囲を超えた）ソフトウェアのカス タマイズおよび/またはパーソナライズ
- データのバックアップまたはディザスター リカバリーを含むデータのリカバリー
- アプリケーションの転送、またはシステム上でのアプリケーション インストールのためのスクリプト作成
- ウイルス対策/スパイウェア/マルウェア ソフトウェアなどのセキュリティ ソフトウェアの設定
- エンタープライズ ソフトウェアのインストールまたは設定
- 本サービスの別紙Kに記載のない一切の作業

## お客様の責任

- アプリケーション インストールの実行に必要なソフトウェア（スクリプト、USB、CD/DVDなど）をDellに提供 すること
- 購入されるサポート対象ハードウェア プラットフォームに対するお客様のニーズに従ってソフトウェア アプリケー ションが動作することをテストおよび検証すること。お客様がソフトウェアの互換性をテストおよび検証できな かったことに起因してソフトウェア インストール プロセス中に発生するエラーまたは非互換性の問題に対して、 Dellは責任を負いません
- お客様はすべてのソフトウェア ライセンス要件に責任を負い、適切な容量のインストール メディアとインストー ル手順を技術者に提供します
- アプリケーションのインストールに必要な場合は、本サービスを実施するために、技術者にお客様のネットワー クへのアクセスを認めること
- お客様のネットワークがEthernet 100Mbps切り替えサブネットの最小標準を満たし、クライアント システムで 5~10 Mbpsのスループットを実現できるようにすること
- すべてのお客様のサイトにわたって安定したネットワーク インフラストラクチャを維持すること
- クライアント システムがLANに接続され、インターネットにアクセスできることを確認すること