

サービス概要

カスタムパートナーソリューション

はじめに

Dell EMC は、本サポート概要（「**サポート概要**」）に基づいてカスタムパートナーソリューション（「**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（場合に応じて「**注文書**」）には、お客様が購入したサービス名および利用可能なサービスオプションが記載されます。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しを請求される場合は、Dell EMC のテクニカルサポートまたは営業担当者までお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスでは、高度なテクニカルサポートと関連サポート機能を再販業者であるお客様（「**お客様**」）に直接提供します。お客様は以下に記載するオンボーディング手順を完了していることを前提とします。お客様は、お客様独自のサポートインフラストラクチャに本サービスを統合し、テクニカルサポートおよび修理サービスをエンドユーザーに提供するものとします。エンドユーザーとは、再販や他者への販売用ではなく、社内用に適用可能なサポート対象製品（以下に定義）を購入し、所有しているユーザーを指します（「**エンドユーザー**」）。以下に記載するオンボーディング手順を完了し、サービスを購入することにより、お客様はサポート対象製品に関してエンドユーザーが依頼したサービスに対応するサポートタスクを実行することに同意したとみなされます。本サービスは、エンドユーザーのサポート対象製品の使用に適用される保証に従って Dell EMC が提供するサービスとは異なるものです（「**エンドユーザーの保証対象の修理**」）。お客様が Dell EMC から当該サービスを購入する場合、お客様のエンドユーザーへのテクニカルサポートサービスの提供を前提とした使用のみに限定されます。お客様は、Dell EMC との間で交わした再販業者契約またはその他のチャネルパートナー契約の条件の下、再販業者として当該サービスを購入するものとなります。

本サービスを購入し、利用する資格を得るには、まず以下の事前の審査手順を実行する必要があります。

- お客様と Dell EMC 担当営業は、お客様のビジネス計画およびヘルプデスク能力を記述した Dell EMC サービスパートナー評価フォーム（「**評価フォーム**」）を作成します。サービスを購入することによって、お客様は以下のテクニカルサポートとサービス対応タスクを提供することに同意したとみなされます。(i) 既存のカスタマーサポート機能として評価フォームにお客様が明記したタスク、(ii) 以下の「本サービスに特定のお客様の責任」セクションに記載されているタスク、(iii) お客様の審査アクティビティの際、お客様の既存のサポート機能としてお客様に関連づけられている「ヘルプデスク」サポートタスクまたは機能。
- お客様は、PartnerDirect プログラムに加入するか、Dell EMC パートナーとして登録する必要があります。
- お客様は、Dell EMC との有効なサービス契約に基づいた最小インストールベースである Dell EMC エンタープライズサポート対象製品を年間で 1,000 台以上を再販し、本サービスの利用資格を有している必要があります（以下「**最小インストールベース数量**」）。



- お客様は、Dell TechDirect プログラムに加入し、サービスパーツのディスパッチが可能になる必要があります。
- お客様は、Dell EMC が指定したテクニカルトレーニングを受講する必要があります。(i) Dell TechDirect 経由で提供されるオンデマンドテクニカルトレーニングで、コースを受講したオンサイトサービス技術者の最低人数はサポート拠点ごとに 2 名、(ii) 有償の講師主導型またはオンラインの Dell EMC 製品トレーニングで、Dell EMC テクニカルサポートへのエスカレーションに必要な認定です。コースを受講した技術者の最低人数はお客様ごとに 2 名です。

お客様の事前の審査作業が完了すると、カスタムパートナーソリューション管理事務局（「**パートナー管理事務局**」）にて、お客様のサービス購入および受け入れの資格が審査されます。パートナー管理事務局がお客様が必要条件を満たしていることを確認した場合、Dell EMC の営業担当者からの電話で正式に審査の承認が連絡されます。パートナー管理事務局は、サービスの購入および利用を認定されたパートナーとしてお客様のステータスを記録します。

Dell EMC は、サービスを購入したお客様を定期的に審査し、当該サービスを購入したお客様が上述のオンボーディング手順を実行していないと判断した場合、当該お客様のサービス契約は解除されます。お客様がテクニカルサポートおよびサービス対応タスクを遂行する義務を果たせない場合、お客様のサービスはただちにキャンセルされます。

国外への移転の制限。本サービスは、お客様の請求書またはその他の注文確認書に記載された場所でご利用いただけます。本サービスに基づくお客様のサービスは日本国外で提供できません。



サービスの概要

以下の表では、本サービスの構成要素が示され、各構成要素内のオプションについての概要を示しています。お客様は、本サービス概要のすべての関連条件が、ご利用になる本サービスに適用されることに同意するものとします。詳細については、Dell EMC の営業担当までお問い合わせください。

サービスの構成要素	サービスの提供内容
テクノロジーサービスマネージャ（TSM）によるサポート管理	<u>基本となる管理サービス</u> <ul style="list-style-type: none">サポート管理四半期ごとのお客様訪問月次の標準レポート提出 <u>お客様ごとの管理サービス</u> <ul style="list-style-type: none">お客様の要件により追加費用により提供され、サービス内容は別途の TSM サービス概要にて定義される。
電話によるサポートサービス	お客様が十分にトラブルシューティングを実施済みのサポートケースに対して、高度なエンジニアリングサポートを受けることができる。 利用可能な方法にしたがって、サポート要請を Dell TechDirect Web サイトまたは API 経由、または電話により提出することができる。
オンサイトサービス	Dell EMC 技術者のオンサイトディスパッチは、Dell EMC の裁量により行う。お客様が Dell EMC 技術者のオンサイトを要請する場合は、別途有償のオンサイトサービスを購入する必要がある。
パーツ提供サービス	要望に応じた発送：保証パーツ提供サービスレベル契約に基づきサービスパーツを提供。 お客様は、十分な診断を実施した後に修理に必要なパーツを Dell EMC TechDirect 経由で注文する。

テクノロジーサービスマネージャ（TSM）によるサポート管理

テクノロジーサービスマネージャによるサポート管理は、本サービスに含まれる基本となる管理サービスと、別途購入されるお客様ごとの管理サービスから構成されます。お客様ごとの管理サービスは、別途提供される作業範囲記述書（「**SOW**」）にて定義されます。本サービスに含まれる基本となる管理サービスは以下の通りです。

サポート管理

サポート管理は、お客様に対して単一の窓口となるテクノロジーサービスマネージャ（TSM）が提供します。TSM は、サービスのデリバリーに係るエスカレーションを管理するためのお客様の主要な連絡窓口の役割を果たします。

TSM が提供するサポート管理サービスは以下のようなものがあります。



- サポート対象製品に対して本サービスの有効期間中、アフターサービスの責任を負う単一の窓口として従事します。
- （必要に応じて）フィールドサービス技術者の支援
- 標準プロセスによって解決できない問題に対するエスカレーション管理。重要度レベル 1 の障害またはシステム的な問題に対して Dell EMC 社内リソースのコーディネートを行います。

四半期毎のお客様訪問

四半期に 1 回のお客様訪問を行ない、標準レポートのレビューを実施します。

月次の標準レポート提出

標準レポートのレビューは、お客様サイトで直接（オンサイト）またはオンラインミーティングを介してリモートで TSM が行います。

- **アセット管理レポート**：製品、TAG 番号、サポートエンタイトルメント情報などが含まれます。
- **インシデント管理レポート**：製品、システム年齢、日数、重要度レベル 1、2、3 毎のインシデントをクローズするまでの所要時間のトレンド、ビジネスインパクト、月次アクティビティレポートが含まれます。
- **ディスパッチ管理レポート**：ディスパッチレートおよび最も多くディスパッチされているパーツ、システムの使用経過期間、および月次アクティビティレポートが含まれます。
- サポート対象製品のファームウェアおよびドライバのリリース情報共有

TSM サービスは、お客様の現地時間で、午前 9 時から午後 5 時まで、12 月 29 日から 1 月 3 日および祝日を除く月曜から金曜まで提供されます。営業時間外の問題解決については、Dell EMC テクニカルサポートを通じて管理します。クリティカルな状況（重要度 1、以下に定義の通り）が発生した場合は、アサインされた TSM が営業時間外であっても従事する可能性があります。

TSM は、相互に合意した日よりサービスを開始する為にお客様に対してアサインされ、その時点より連続する日／週／月／四半期／年単位での有効期間においてサービスを提供します。アサインされた TSM が業務に従事できない（休暇、トレーニング等のため）場合は、事前にお客様に通知し、別の TSM を一時的にアサインします。

重要度レベル

重要度レベルは、以下の表に従って Dell EMC が対象インシデントに対して割り当てます。

重要度	サービスの提供内容
1	重要なビジネス機能が完全に失われ、直ちに対応が必要な状態
2	影響は大きいものの、代替手順と解決策がすぐに使用可能。Dell EMC の対応において、24 時間 365 日のリソース割り当ては適用なし。
3	ビジネスへの影響が軽微な状態



電話によるサポートサービス

本サービスでは、1つ、または複数の対象インシデント（以下に定義）に対する電話によるテクニカルサポートオプションとサービス、パーツ、関連作業サービスを提供します。エンドユーザーはこのサービスを利用する権利を有していないため、直接本サービスにアクセスすることはできません。（「エンドユーザーが Dell EMC に直接問い合わせる場合の手順」を参照してください。）

本サービスの特徴は次のとおりです。

- 24 時間 365 日（祝祭日を含み）、お客様に提供される電話による高度なテクニカルサポート。上級レベルアナリストが在籍する Dell EMC のグローバルエキスパートセンターで、ハードウェアおよびソフトウェアの問題に関する高度なトラブルシューティング支援を行います。お客様の認定技術者は、Dell EMC のエキスパートセンターに電話でアクセスできます。認定技術者は、有償の Dell EMC 製品の講師主導型トレーニングの完了が必須となります。

サポート対象	サポート対象外
エンドユーザーではなく、お客様に直接提供される Dell EMC の電話による高度なテクニカルサポート	(i) 「本サービスに特定のお客様の責任」セクションに記載され、(ii) お客様の自己評価フォームにお客様の機能としてリストアップされている/または (iii) お客様がエンドユーザーに提供することが期待されている、サポート機能としてオンボーディング時に Dell EMC が特定した基本的かつ仲介的テクニカルサポート。エンドユーザーに直接に Dell EMC が本サービスを提供することはありません。
本サービス概要にサポート対象製品として記載されている Dell EMC システムのサポート	- 本サービス概要にサポート対象製品として記載されていない Dell EMC システムのサポート - サポート対象製品について Dell EMC が検証およびテストを行っていないソフトウェアのサポート - 簡単な「操作方法」または機能定義の質問に答える「基本操作」のサポート
パーツディスパッチへのアクセスと作業料の支払い	パフォーマンスサポートまたは管理に関するサポート

- 対象インシデントに対応した修理または交換について、お客様またはエンドユーザーの事業所（Dell EMC が必要と判断した場合、またご購入いただいたサービスのレベルに応じて）へのサービスパーツのオンサイトディスパッチ。Dell EMC 技術者のオンサイトディスパッチは、Dell EMC の裁量により行います。本サービス概要にサービスタスク（エンドユーザーからのサポート要請に対応してお客様が実行する）として特定されているサポート対象製品のサポート要請に対応して Dell EMC 技術者のオンサイトディスパッチを行う場合、当該ディスパッチは、Dell EMC の裁量によりお客様の機能不良（以下に定義）として記録されます。以下の「本サービスにおけるサポートの要請方法」セクションに記載する手順に従った後、お客様またはエンドユーザーの事業所のいずれにおいても対応できない製品については、以下の「フィールドサービスで対応できないユニット」セクションに従ってサービスが提供されます。



- サービス概要の条件に従い、お客様が同意したテクニカルサポートやサービス対応タスクを提供した後の対象インシデントに対するリモートトラブルシューティング支援。
- Microsoft Windows サーバーなどの特定の OEM サーバーオペレーティングシステム、および vSphere、Hyper-V、XenServer などのハイパーバイザもサポート対象です。その他のサポート対象ソフトウェアタイトルについては、「[包括的なソフトウェアサポート](#)」リストを参照してください。詳細については、テクニカルサポート担当者にお問い合わせください。サポート対象製品と併用するソフトウェアで、Dell EMC が検証とテストを行っていない製品については、サポートは利用できません。
- 対象インシデントの解決やエスカレーションの追跡を支援する Dell EMC のテクニカルサポートエージェントによる案件管理。

テクニカルサポートボリュームの選択肢

本サービスでは、さまざまなレベルのテクニカルサポートサービスが受けられます。レベルは、資産ごとのインシデントのボリュームに基づき、製品ラインによって決定されます。

Dell EMC は、該当する場合は、お客様の社内のサポートリソースおよびサービス履歴に基づき、お客様が再販する各製品ラインのテクニカルサポートレベルを指定します。選択されたレベルは、製品ライン内の資産すべてに共通している必要があります。以下の表には、各製品ラインにどのプラットフォームが含まれているのかを示しています。

製品ライン	エンタープライズプラットフォーム	サポートレベル数
PowerEdge	Dell EMC PowerEdge ラックおよびブレードサーバー Dell EMC PowerEdge C サーバー	2 (Low, Med)
PowerVault	Dell EMC PowerVault エンタープライズストレージ	2 (Low, Med)
EqualLogic	Dell EMC EqualLogic ストレージアレイ	2 (Low, Med)
PowerConnect	Dell EMC PowerConnect ネットワークスイッチ	2 (Low, Med)
Force10	Dell EMC Force10 ネットワークスイッチ	2 (Low, Med)

テクニカルサポートの各レベルは、特定の製品ラインに含まれる資産でお客様が開くことができる、割り当てられたインシデント数に対応します。結果的に対象インシデントを作成することになる Dell EMC のサポートチームとの関わりは、このような特定の製品ライン毎に割り当てられたインシデントとしてカウントされます。

インシデントには、Dell EMC とお客様の間の複数のやりとりが含まれる可能性があります。この場合、それぞれのやりとりが同じ資産および問題に関するものであることが必要です。インシデントは、クローズされた四半期ごとにカウントされます。臨時 (Point-of-Need) での保証期間外のサービスで提供されたインシデントは、割り当てられたインシデント数にカウントされません。

テクニカルサポートボリュームの選択肢の詳細については、Dell EMC の営業担当および / またはお客様担当の TSM までお問い合わせください。



本サービスにおけるサポートの要請方法

セルフディスパッチサポートプログラム：

サービス要請を TechDirect セルフディスパッチウェブサイト送信するか、地域の担当者に電話で問い合わせを行うことにより、認定されたお客様の技術者が対象インシデントを処理します。

電話によるサポート要請：

24 時間 365 日（祝日を含み）利用可能です。お客様の所在地によって利用できない場合もあります。また、ビジネス上合理的な範囲内の努力に限定されます。お客様の地域の詳細については Dell EMC の営業担当者またはテクニカルサポート担当者までお問い合わせください。

ステップ 1：サポートサービスを申し込む

- 電話によるサポート要請の場合、Dell EMC のテクニカルサポート（お客様として割り当てられた電話番号）までお問い合わせください。
- 担当者からリクエストがあった場合は、サービスタグ（以下に定義）ナンバーおよびその他の情報を提供してください。担当者がお客様のサポート対象製品、適用可能なサービスと対応レベル、およびサービスの有効期限を確認します。

ステップ 2：電話によるトラブルシューティングのサポート

- リクエストする場合、問題解決にあたって、お客様側ですでに完了したテクニカルサポートアクティビティを明確に伝えます。すべての関連情報（例：表示されたエラーメッセージ、エラーメッセージの前に実行していたアクティビティ、問題解決にあたってお客様が試行したステップなど）を共有します。
- 高度な Dell EMC 技術者が一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。
- サービス技術者のオンサイトディスパッチが必要な場合、高度な技術者からお客様に対し追加のご案内をいたします。

エンドユーザーが Dell EMC に直接問い合わせる場合の手順

サポート対象製品を購入したエンドユーザーが Dell EMC の電話サポートに問い合わせをした場合、サポート対象製品は当該製品を販売したお客様からサポートサービスを受ける別個のサポートエンタイトルメントが適用されることをエンドユーザーに伝えます。Dell EMC は、お客様の電話サポートの利用をエンドユーザーに勧めますが、エンドユーザーが Dell EMC からのサービス提供を要望する場合、当該案件を Dell EMC のベーシックハードウェアサービスのサポート担当者に依頼し、エンドユーザーの保証対象の修理で対応することを伝えます。エンドユーザーが拡張版テクニカルサポートサービス機能（別の ProSupport ブランドサービス）のエンタイトルメントを含むサービスタグ付のサポート対象製品を購入している場合、適用可能な窓口（担当者）に電話が転送されます。当該担当者がサービスタグに関連づけられているサービスに対して初期トラブルシューティングを実行します。ただし、いかなる場合も、本サービスを購入したお客様からの電話に適用される高度なテクニカルサポート担当者にエンドユーザーが直接アクセスすることはありません。



お客様のオンサイトサービスオプション

本サービス概要に記載されている諸条件がすべて履行されることを前提に、電話によるトラブルシューティング、診断、問題判別が完了した後、高度な Dell EMC の技術者は対象インシデントにオンサイトサービス技術者および/またはパーツのディスパッチが必要かどうかを判断します。

サービス技術者が訪問した際にお客様またはお客様の正式な代理人が不在の場合、サービス技術者はサポート対象製品についてサービスを実施することができません。お客様には、フォローアップのサービスコールについて追加料金をお支払いいただく場合があります。

当日4時間のサポート対象製品のオンサイト対応

オンサイト対応の タイプ	オンサイト対応の所要時間	制限/特別条件
4時間*オンサイト対応	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、パーツが通常4時間以内にオンサイトに届くように発送します。	<ul style="list-style-type: none">24 時間 365 日（祝日を含む）利用可能です。所定の 4 時間以内対応可能地区で利用できます。サポート対象製品の一部のモデルに限り利用できます。4 時間以内対応パーツの倉庫には、Dell EMC の判断に基づき、サポート対象製品のミッションクリティカルなコンポーネントが保管されています。ミッションクリティカル以外のパーツは翌日配達便で発送できます。

* 原則としてパーツ到着時間「4時間」ですが、交通状況による遅延や、パーツ在庫状況により翌営業日以降の到着となる場合があります。

翌営業日のサポート対象製品のオンサイト対応

オンサイト対応の タイプ	オンサイト対応の所要時間	制限/特別条件
翌営業日**オンサイト対応	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、パーツが通常翌営業日にオンサイトに届くように発送します。	<ul style="list-style-type: none">1 日 8 時間、祝日を除き月から土曜日まで利用可能です。Dell EMC Expert Center へ現地時間で午後 4 時以降（月から金曜日）にお電話いただいた後、ディスパッチを手配した場合、到着が 1 日遅れることがあります。サポート対象製品の一部のモデルに限りご利用いただけます。

** パーツが「翌営業日」に届くようにするには、各地域でのディスパッチ受付時間内に Dell EMC Expert Center がサービス要求を受け付ける必要があります。ディスパッチ受付終了時間は午後 4:00（月から金曜日）となっています。地域での受付終了時間



後に技術者の派遣に至った場合、パーツがサポート対象製品の所在地に到着するのが 1 日遅れることがあります。また、パーツの在庫状況によってはパーツの到着が遅延する場合があります。詳細については、Dell EMC の営業担当者またはテクニカルサポート担当者までお問い合わせください。

フィールドサービスで対応できないユニット

サービス対応レベル	詳細
<p>電話によるトラブルシューティングの後の Rapid Return for Repair Service (緊急返品修理サービス) (3~5 営業日の緊急返品修理サービス)</p>	<p>リモート診断とトラブルシューティングの後、Dell EMC はサポート対象製品に Mail-In Service (メールインサービス) (3~5 営業日の緊急返品修理サービス) が必要かどうかを判断します。次に、電話によるトラブルシューティングの通常 1~2 営業日以降に、梱包、出荷指示書、前払いの貨物郵送状をお客様またはエンドユーザーのサイトに送付します。Dell EMC は、梱包、出荷指示書、前払いの貨物郵送状を送付する場合、翌営業日配達を使用します。お客様またはエンドユーザーは、直ちにサポート対象製品を梱包し、当日中に郵送または配送業者に集荷してもらいます。当日中の集荷ができない場合は、Dell EMC の 3~5 営業日の修理サービス対応時間を守るため、翌営業日に集荷を依頼します。サポート対象製品の梱包、返品、返品手配に遅れが生じた場合、対応時間も遅れます。</p> <p>製品の修理または交換に際し、Dell EMC では翌営業日配達を利用してサポート対象製品を配送業者に届けます。Dell EMC が翌営業日配達を利用して、お客様またはエンドユーザーの返品するサポート対象製品を配送業者に届ければ、3~5 営業日内の返品義務を果たしたことになります。サポート対象製品に追加された Dell EMC 以外のオプションが報告された問題の原因であることが判明した場合、サービス料金が適用され、修理と返品の納期に遅れが生じます。Dell EMC は、サポート対象製品の修理や返品ではなく、当該製品の全交換、または一部のみの交換を送付する権利を有します。お客様 (またはエンドユーザー) は、サポート対象製品から取り外し、適切に Dell EMC に返却されていないサービスパーツについては、その時点の Dell EMC 標準料金を支払う義務を有します。Dell EMC へ返却されていないサービスパーツが期日通りに支払われない場合、サポートサービスに適用される追加契約条件のセクション 2 (d) に従い、本契約に基づくお客様のサービス提供は停止されます。大手配送業者から荷物が発送される翌営業日の時点で、現在サポート対象に指定されていない地域にサポート対象製品が設置されている場合、Dell EMC による 3~5 営業日の修理サービスに遅れが生じるものとします。</p>



コラボラティブ支援

お客様のサポート対象製品との組み合わせで使用する特定のサードパーティ製品およびソフトウェアに問題が発生した場合、Dell EMC が本書に規定の仲介窓口となり、問題を特定した後、当該サードパーティ製品ベンダーにエスカレート（サポート依頼）します。具体的には、Dell EMC がお客様に代わってサードパーティベンダーに連絡を取り、問題に関する必要な文書を提供して、「問題インシデント」または「トラブルチケット」を作成します。ベンダーがサポートに着手した後、Dell EMC は、ベンダーによる問題解決のプロセスを監視し、問題の解決、解決手順の提示、問題回避方法の提示、設定変更の提示、またはバグレポートのエスカレーションをもってベンダーによる問題解決プロセスが終結したとみなされるまで、ベンダーからステータス報告と解決プランの提示を受けます。お客様の要望に応じて、Dell EMC は、Dell EMC 自身またはベンダーの役員レベルへのエスカレーションを開始します。

コラボラティブ支援を利用するには、各サードパーティベンダーとの間でサポート対象製品に関して有効なサポート契約が締結されており、サポートを受ける権利を有している必要があります。問題箇所の特定およびサードパーティベンダーへの報告以後は、該当するベンダーが問題に対するテクニカルサポートと解決を行います。Dell EMC は、他のベンダーの製品またはサービスの性能、品質等については責任を負いません。

現在のコラボラティブ支援パートナーを表示するには、[こちら](#)をクリックしてください。サポート対象となるサードパーティベンダーの製品は、お客様への通知なく変更される場合があります。

包括的なソフトウェアサポート

本サービスには、コラボラティブ支援（上述に規定）による Dell EMC OEM ソフトウェアサポートが含まれています。このサービスは、サポート対象製品に搭載されている一部の Dell EMC OEM エンドユーザーアプリケーション、オペレーティングシステム、ハイパーバイザ、ファームウェア（「対象ソフトウェア製品」）について、お客様への電話、ソフトウェアやその他の情報の電子的手段による転送、またはそれらの記録媒体の発送により、トラブルシューティングを行うものです。対象ソフトウェア製品には、特定の OEM サーバーオペレーティングシステム、および vSphere、Hyper-V、XenServer などのハイパーバイザが含まれます。最新の対象ソフトウェア製品一覧については、Dell EMC のテクニカルサポート担当者までお問い合わせください。

包括的ソフトウェアサポートの制限事項。トラブルシューティングでソフトウェア関連の問題をすべて解決できるわけではありません。また、対象ソフトウェア製品について常に一定の成果を得られるわけでもありません。お客様のご質問の契機となった状況は、同一システム（すなわち、ワークステーションや周辺機器の同一 CPU）上で再現可能である必要があります。Dell EMC では、ソフトウェアの問題があまりにも複雑であるとか、お客様のサポート対象製品の性質上、電話でのやり取りによる効果的な問題分析は困難であるといった結論を出す場合があります。問題の種類によっては Dell EMC で解決できないものがあること、また、そのような問題については、お客様が当該ソフトウェアのベンダーに連絡を取るなどして、別途解決のための措置を講じる必要があることをご了承ください。



ネットワーク製品のサポート

Dell EMC PowerConnect および Dell EMC Force10 製品には、以下の項目を提供するため、リモートサポートが含まれることがあります。

- 業界および Dell EMC が公開している成功事例に関する資料に基づいたベストプラクティスの紹介。
- 確認済みのパフォーマンス事例を基にした、パフォーマンスの低下の問題（パケットドロップなど）のトラブルシューティングと診断。
- シングルスイッチの問題、またはサポート対象製品のパフォーマンスが Dell EMC が公開する仕様と異なる場合のトラブルシューティングの支援。
- Dell EMC ネットワーク製品と Dell EMC 以外のデバイスの相互運用性の支援。
- Dell EMC は、オペレーティングシステムの互換性を維持する目的で、該当のソフトウェアのパッチやバグフィックス、およびサポート対象製品のマニュアルの仕様に適合させるために必要なエラー修正、問題回避策またはパッチを定期的にリリースします。
- 通常、該当のソフトウェアの新しいバージョンまたはリリースは、Dell EMC によって公開され、Dell EMC の年間サポートまたはメンテナンス契約の対象となる製品にインストールされるソフトウェアのライセンス所有者は追加料金なしで利用できます。新バージョンは通常、パッチおよびバグフィックス、既存の機能の拡大または拡張に基づく変更、新たに顕著な特徴、機能、能力が加わったことによる変更を含むリリースによって構成されています。

対象外サービス

疑念を回避するため、次のアクティビティは本サービス概要の範囲に含まれないものとします。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、作業、またはアクティビティ。
- パフォーマンスサポートまたは管理に関するサポート。
- 一般的なサポート問題に対するリモートのトラブルシューティングサポート。
- クライアントオペレーティングシステムと一般的な Dell EMC のエンドユーザーアプリケーションに関連する「基本操作」のサポート、または設定アシスタンス。
- 製品のインストール、アンインストール、再配置、予防保守、トレーニングサポート、リモート管理、その他、本サービス概要に明記されていない作業またはサービス。
- メディア交換、消耗品、アクセサリ、もしくはバッテリー、フレーム、カバーなどの部品、またはそれらのサポート。
- サードパーティ製品の直接サポート、または製造元、ベンダー、パートナーが現在サポートしていないバージョンのサードパーティ製品のバージョンのコラボラティブ支援。
- 天災地変（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなど）、サポート対象製品またはコンポーネントの誤使用、事故または乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のないデバイスまたはアクセサリの使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反など）、改造、不適切な物理的環境または動作環境、お客様またはエンドユーザー（お客様および/またはエンドユーザー



のエージェントを含む) による不適切なメンテナンス、サポート対象製品の設計に不適切な設置場所の変更、機器またはパーツのラベル表示の除去または変更、Dell EMC の責任が及ばない製品に起因する障害などにより損傷した機器に対するサポート。

- スパイウェア/ウイルスの駆除。
- データバックアップのサービス。
- ワイヤレスの詳細設定、ネットワークまたはリモートインストール、セットアップ、アプリケーションの最適化および構成など、上記の「ネットワーク製品のサポート」セクションに記載した以外のタスク。
- スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計/導入、Web 開発、またはリコンパイルカーネルの提供。
- 単なる外観的なものであり、デバイスの機能に影響を与えないサポート対象製品の損傷または欠陥の修理。
- ソフトウェアの問題、または Dell EMC、その認定再販業者もしくはサービスプロバイダ（本サービス概要に基づいて義務を遂行するお客様など）、あるいは自己交換（CSR）パーツを使用するお客様またはエンドユーザー以外による変更、調整、修理に起因して必要となる修理。

本サービス概要は、サポート対象製品を購入したお客様またはエンドユーザーに契約条件に基づいて提供される以上の保証を与えるものではありません。

本サービスに特定のお客様の責任

お客様は、エンドユーザーからのサービス要請に対処するため、テクニカルサポートとサービス対応タスクを実行することに同意します。当該サポートとサービスには、以下の項目が含まれますが、これに限定されるものではありません。

- お客様の自己評価フォームに記載されている担当者とリソースによって定期的に行われる基本的かつ仲介レベルのサポートサービスタスク。
- ハードウェアサポート要請に関して本サービスに電話で問い合わせる前に、TechDirect で交換用パーツを注文します。
- Dell Run 32 ビット診断ユーティリティ（システムに付属または以下のリンクからダウンロード可能：www.support.dell.com）を実行します。
- お客様がサポート対象製品に使用した診断ツールに表示されたエラーメッセージ、診断ライト、その他の情報を記録すること。
- お客様は、Dell EMC テクニカルサポートに協力する必要があるため、サポート対象製品に物理的にアクセスできる状態で、Dell EMC に電話でサポートの問い合わせをすること。

お客様が以下の項目を履行できない場合。

- i. 1 つ、または複数の「本サービスに特定のお客様の責任」のセクションに記載されたテクニカルサポートまたはサービス対応タスク、または。



- ii. お客様自己評価フォームの回答に記載され、確認されたリソース、能力、トレーニングを Dell EMC がレビューした結果、お客様が実行することが合理的に予想される、その他のテクニカルサポート機能。

上記の不履行は、Dell EMC により「お客様のサービス提供能力の不良」として記録されます。お客様の自己評価フォームに基づいて期待されるサービスタスクをお客様が履行していないと Dell EMC が判断し、Dell EMC が「お客様の機能不良」として記録した場合、Dell EMC は記録したお客様の機能不良について、機能不良が改善されない場合、Dell EMC はサービス提供を停止する権利を有するという警告を添えて、お客様に通知（Dell EMC の裁量により、口頭または電子メールを含む書面で）を送るものとし、サービスの有効期間中、Dell EMC によるお客様の機能不良の記録が続く場合、Dell EMC の裁量により、以下のサポートサービスに適用される補足条件のセクション4.E に従ってサービスをキャンセルすることができます。



一般的なお客様の責任

アクセスの許可権限。お客様は、エンドユーザー、お客様、Dell EMC が、本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータおよびその製品に搭載のすべてのハードウェアならびにソフトウェアコンポーネントにアクセスし、これらを使用する権利を取得済みであることを表明し、保証します。お客様が当該許可をまだ取得していない場合、Dell EMC に対し本サービスの実施を依頼する前に、Dell EMC に負担をかけずに、エンドユーザーに対する許可を取得、または必要な手配を行うのはお客様の責任となります。お客様がアクセスの許可を取得できない場合、お客様は、Dell EMC が蒙る損害又は出損する費用を賠償するものとします。

電話アナリストおよびオンサイト技術者への協力。お客様は、Dell EMC の電話アナリストまたはオンサイト技術者に協力し、その指示に従うものとします。

オンサイトの義務。本サービスをオンサイトで実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設への安全かつ十分なアクセスを無償で提供します。またはエンドユーザーの施設およびサポート対象製品（十分なスペースのある作業場、電源、電話回線を含み）への安全かつ十分なアクセスを無償で確保するものとします。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）、およびキーボードも、システムにこれらのコンポーネントが含まれていない場合は、無償でご提供いたします。サポート対象製品が設置されている施設への安全かつ十分なアクセスを無償で提供できない場合、お客様は、Dell EMC が蒙る損害又は出損する費用を支払うものとします。

ソフトウェアおよび提供リリースの維持。お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、Dell EMC が指定する最低限のリリースレベルまたは構成状態（Dell EMC の PowerLink で指定されたもの、または追加のサポート対象製品については www.support.dell.com で指定されたもの）で維持するものとします。また、お客様は Dell EMC の指定に従い、補修用交換パーツ、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。

データバックアップ、機密データの削除。お客様には、当サービスのご利用の前におよびご利用中に、影響を受けるシステムの既存のデータ、ソフトウェア、およびプログラムをすべてバックアップをしていただくか、エンドユーザーが当該作業をしたことを確認するものとします。お客様またはエンドユーザーは、潜在的なデータのエラー、改変、または損失の予防措置として、影響のあるすべてのシステムに保存されているデータの定期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイト技術者がアシスタンスを提供するか否かに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報情報を削除し、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブルメディアを取り外すものとします。または、エンドユーザーが当該作業を行ったことを確認するものとします。適用法に従って、Dell EMC は以下についていかなる責任も負いません。

- Dell EMC がサービスを提供する前に、サポート対象製品から削除していなかった機密情報、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紛失もしくは破損
- リムーバブルメディアの破損または紛失
- Dell EMC に返品されたサポート対象製品内の SIM カードやその他のリムーバブルメディアを取り外さないことで生じたデータまたは音声料金
- システムまたはネットワークの使用不能



- Dell EMC またはサードパーティのサービスプロバイダによる過失を含めた行為または不作為

Dell EMC 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いません。サポート対象製品またはそのパーツを返品する際、お客様またはエンドユーザーは技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。

サードパーティ製品の保証。本サービスでは、Dell EMC が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アクセスする必要があることがあります。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 EMC などの製造元以外の者が行った場合、製造元による保証が無効になることがあります。お客様は、Dell EMC が本サービスを実施することによってサードパーティ製品の保証が無効とならないこと、また、無効となる場合はその影響を了承し、エンドユーザーからも同様の了承を得るものとします。Dell EMC 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かかる保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

システムの移転。お客様は、システムの設置場所を移転する場合、新しい設置場所を速やかに Dell EMC に通知しなければなりません。システム設置場所の変更したが Dell EMC に設置場所変更を通知しなかったことにより、オンサイトサービス技術者派遣および／または保守パーツ配送のサービスレベルが、購入したサービスレベルを満たさない場合があります。



Dell EMC のサービスご利用条件

本サービス概要は、お客様（「お客様」または「カスタマ」、上記に定義する通り）と、本サービスの購入に関するお客様への請求書に記載された Dell EMC 事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様が Dell EMC 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。マスターサービス契約がない場合は、お客様の所在地に応じて、Dell EMC の商用販売条件または次の表で参照できる（該当する場合、「本契約」）お客様の地域のマスターサービス契約が適用されます。お客様の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参照してください。お客様は、この Web サイト掲載の契約条件を読み、それに従うことに同意したものとみなされます。

お客様の所在地	Dell EMC のサービス購入に適用される条件
米国	www.dell.com/CTS
カナダ	www.dell.ca/terms （英語） www.dell.ca/conditions （カナダフランス語）
中南米およびカリブ海諸国	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global .*
アジア太平洋地域および日本	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global .*
ヨーロッパ、中東、アフリカ	現地 www.dell.com の国別 Web サイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global .* 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 を選択することができます。 フランス： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： www.dell.co.uk/terms

* 地域の 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コンピュータから www.dell.com にアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> で利用できる Dell EMC の「Choose a Region/Country（国 / 地域の選択）」の Web サイトにあるオプションから選択してください。

また、本サービスを更新、変更、拡張し、または当初ご購入いただいた期間を超えてサービスを引き続き利用する場合、本サービスにはその時点での最新のサービス概要が適用されることに、お客様は同意するものとします（最新のサービス概要については、www.dell.com/servicedescriptions/global をご覧ください）。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない原契約については、いずれの条件も置き換えるよう解釈されたりみなされたりすることはないものとします。

サービスをオーダーする、サービスの提供を受ける、サービスまたは関連するソフトウェアを利用する、または Dell.com Web サイトでの購入時、または Dell EMC ソフトウェアもしくはインターネットインタフェースに表示さ



れる「I Agree（同意する）」ボタンまたはボックスなどをクリック（または選択）することで、お客様は、本サービス概要および参照によって本サービス概要に組み込まれる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事業体の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様はその事業体に本サービス概要の内容を義務付ける権限を有することになります。その場合、「お客様」または「カスタム」とは、その事業体を指します。

お客様のエンドユーザーにサービスを提供する契約は、本契約と同様 Dell EMC の権限を守るものになります。お客様は、本契約とお客様のエンドユーザーにサービスを提供する契約に相違がある場合、Dell EMC を擁護することに同意します。

サポートサービスに適用できる補足条項

1. サポート対象製品

このサービスは、一部の PowerEdge™、PowerEdge SC™、PowerVault™、PowerConnect™、EqualLogic™、Force10™ などを含む標準構成で購入されたサポート対象製品（「サポート対象製品」）に対して適用されます。サポート対象製品は、定期的に更新されています。そのため、お使いの Dell EMC 製品または Dell EMC 製以外の製品で利用できるサービスの最新の一覧については、Dell EMC の営業担当者までお問い合わせください。各サポート対象製品には、シリアルナンバーが記載されたタグ（「サービスタグ」）が貼付されています。各サポート対象製品については、個別にサービス契約を締結していただく必要があります。本サービスについて Dell EMC へのお問い合わせの際は、対象製品に貼付されているサービスタグのシリアルナンバーをお知らせください。

2. サポートサービス

- A. **限定ハードウェア保証、ハードウェアの対応範囲の制限。** サポート関連サービスには、お客様がエンドユーザーに再販したサポート対象製品に適用される限定保証期間内に発生した製造上の欠陥について修理または交換を行い、お客様およびお客様のサービス機能を支援する電話によるテクニカルサポートオプション、サービスパーツ、関連作業が含まれます（「対象インシデント」）。Dell EMC の限定ハードウェア保証は、サポート対象製品のみ適用され、米国とカナダのお客様、およびエンドユーザーについては、www.Dell.com/Warranty でご覧いただけます。米国およびカナダ以外のお客様およびエンドユーザーは、地域のウェブサイト (Dell.com) でサポート対象製品に適用される保証について規定した諸条件を確認していただけます。当該ウェブサイトは、サポート対象製品が購入された地域、またはサポート対象製品が以下のセクション 4.F. に準じて移転された地域によって異なります。*

ハードウェアの対応範囲についてはその他の制約事項が適用されることもあり、追加料金によって対応範囲を拡張できる場合があります。上記の対応範囲の制限は、www.Dell.com/Warranty に規定されており、どのような地域でもサポート対象製品に適用されます。ただし、お客様からサービス要請を受けた際にサポート対象製品が設置されていた現地の適用法により、特定の制限が禁止されている場合を除きます。以下の制限が含まれますが、これに限定されるものではありません。

- バッテリーには、標準ポータブル構成の一部として含まれている場合、サポート対象製品に適用される保証期間に関係なく、1 年間の限定ハードウェア保証が付きます。一部のサポート対象製品では、3 年間の限定ハードウェア保証付のバッテリーを購入するオプションもあります。



- シリーズ 5、6、または 7 の PowerEdge™ RAID Controller (PERC) バッテリーは、新品の場合、最大 72 時間のコントローラキャッシュメモリーバックアップ電源を備えています。ただし、Dell EMC の限定ハードウェア保証に基づき、Dell EMC は当該保証の初年度、バッテリーが最低 24 時間のバックアップに対応することを保証します。
- シリーズ 8 PERC コントローラバッテリー搭載のサポート対象製品には、3 年間の限定ハードウェア保証が適用されており、3 年間以上延長することはできません。

保証に関する詳細情報については、www.Dell.com/Warranty、または地域の Dell.com を参照してください。あるいは Dell EMC のテクニカルサポート担当者までお問い合わせください。

- B. 交換用ユニット一式、返品の不備。** Dell EMC が、欠陥のあるサポート対象製品のコンポーネントの取り外しおよび再接続が容易であると判断した場合（キーボードやモニターなど）、またはアナリストが当該サポート対象製品はユニット全体として交換するのが妥当であると判断した場合は、Dell EMC は交換用のユニット一式を送付することができるものとします。Dell EMC がお客様に交換用ユニットをお届けする場合、お客様は、欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントを Dell EMC の技術者に引き渡す、または、エンドユーザーから欠陥のあるユニットの引き渡しを行うよう手配するものとします。ただし、お客様がそのシステムについて「Keep Your Hard Drive (HDD 返却不要サービス)」を購入済みの場合には、お客様またはエンドユーザーは、当該サービス対象のハードドライブを保持することができます。上記の要請に従って、お客様が欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントを Dell EMC に引き渡さない場合、または交換ユニットに同封された書面の指示（Dell EMC の技術者が直接交換ユニットを届けなかった場合）に従って、欠陥のあるユニットを 10 日間以内に返品しない場合、お客様は請求に応じて Dell EMC に交換ユニットの料金を支払うものとします。お客様が、かかる請求書の受領後 10 日以内に代金を支払わないときは、Dell EMC は、一般的にとりうる法的な救済措置に加え、通知により本「サービス概要」を終了させることができるものとします。
- C. 保管パーツ、ミッションクリティカルなパーツ。** 現在 Dell EMC は、全世界の各地にパーツの在庫を保管しています。しかし、必要なパーツがそのサポート対象製品がある場所の最寄りの倉庫には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、サポート製品の設置場所の最寄りの Dell EMC 事業所から調達することができず、遠隔地から取り寄せなければならない場合は、翌日配達便でパーツを発送します。逆に、ミッションクリティカルとはみなされないパーツとしては、ソフトウェア、フロッピードライブ、メディアドライブ、モデム、スピーカー、サウンドカード、ZIP ドライブ、モニター、キーボード、マウスなどがありますが、これに限定されません。
- D. サービスパーツの所有権。** サポート対象製品から取り外され、Dell EMC に返却されたすべてのサービスパーツは、Dell EMC の所有物となります。お客様の交換用パーツの発送依頼を Dell EMC が履行した場合、サービス対象製品から取り外したサービスパーツをお客様が所有するには、その時点での小売価格を支払うものとします（「Keep Your Hard Drive (HDD 返却不要サービス)」が適用されるサポート対象製品のハードディスクドライブを除き）。Dell EMC は、対象インシデントの修理でさまざまなメーカーが製造した再生された新パーツを使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。

3. サービス期間



本サービス概要は、注文書記載のデータ一覧に対して開始され、注文書記載の期間（「期間」）継続されます。お客様が購入したシステム数、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、またはエンドユーザー数、料金または価格、および各製品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。サービス期間が開始された後は、Dell EMC 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でのみ利用することができ、ほかの再販業者へやサービスプロバイダへの再販売の目的では利用できません。

4. 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、その変更は予定日の最低 8 日前に行う必要があります。お客様またはエンドユーザーが予定日の 7 日前またはそれ以降に本サービスのスケジュールを変更した場合、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、サービスが開始される少なくとも 8 日前に確認するものとします。
- B. 業務上の妥当なサービス提供範囲。**Dell EMC は、サービスの提供により Dell EMC または Dell EMC のサービスプロバイダに容認し難いリスクが発生すること、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ことが予想される場合、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell EMC 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履行または履行遅滞について、一切の責任を負いません。本サービスは、サポート対象製品の使用目的の範囲内でのみ実施されるものとします。
- C. オプションサービス。**Dell EMC 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（臨時サポート、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の中には、Dell EMC との契約の締結が別途必要なものもあります。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。
- D. 譲渡。**Dell EMC は、本サービスおよび/または本サービス概要を、Dell EMC が認定するサードパーティのサービスプロバイダに譲渡する場合があります。
- E. 解約。**Dell EMC 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。
- お客様が支払期日までに本サービスの料金を支払わなかった場合
 - お客様またはエンドユーザーがアナリストやオンサイト技術者に対して誹謗中傷や脅迫を行った場合、また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条項のいずれかを遵守できなかった場合

Dell EMC が本サービスを解約する場合、Dell EMC は、お客様の請求書に記載されている住所宛に解約通知の書面を送付します。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 EMC がお客様に解約通知書を送付する日から 10 日後以降となります。ただし、お住まいの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 EMC が本項の規定に従って本サービスを解約した場合、支払い済みの料金は返金されません。また、支払い予定料金の支払いが免除されることはありません。

- 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の時間帯、オンサイト対応時間など）は地域によって異なり、サービスが適用されるサポート対象製品が別の場所に移動した場合、オプションがご利用いただけない場合もあります。詳細については、Dell EMC の営業担当者までお問い合わせください。サポート対象製品を移転した場合、サポート対象製品に対する Dell EMC のサービス提供の義務は、移転先で利用可能なサービスの条件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。移転したサポート対象製品の検査および証明書の更新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タイムアンドマテリアルベースのコンサルティング料金が適用されます。

© 2018 すべての著作権は Dell Inc. にあります。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。Dell EMC の販売契約条件は、お客様からの請求に応じて印刷した書面でも提供しています。

