

# Carrier Grade Support with ProSupport Plus

---

## 概要

デル・テクノロジーズ<sup>1</sup>は、このサービス概要（以下、「**本サービス概要**」）に基づいて、Carrier Grade Support with ProSupport Plus（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（「**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。この補足サービスは、既存の「ProSupport Plus for Infrastructure」または「ProSupport One for Data Center」サービスにアドオンとして販売され、このサービス説明書は、それぞれのサービスに関する利用規約を補足する目的で提供されます。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、デル・テクノロジーズの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

サービスには次の内容が含まれます。

- 24 時間 365 日ベース（祝祭日を含む）<sup>4</sup>でアクセス可能な、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属する専門のデル・テクノロジーズ テクニカル サポート スタッフが、製品のトラブルシューティングを支援します。
- 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検証済みの設置場所への、またはデル・テクノロジーズにより承認されたお客様の他の事業所への、技術者のオンライン ディスパッチまたは交換パーツの配送、あるいはその両方を行います。
- リモートの Technical Customer Success Manager Telecom (Technical CSM Telecom) の利用。
- 製品に関する問題への迅速な対応、復旧、修復、および解決までの期間の目標。
- 問題の円滑な解決のため、サード パーティー製ソフトウェアのサポートとの連携。

## 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 <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：**24x7 ベース（祝祭日を含む）で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、本サービス説明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。

<sup>1</sup> 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た Dell の販売エンティティ（「Dell」）と、EMC の注文書に記載された EMC の販売エンティティ（「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。

<sup>2</sup> 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 パーティー製品」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。「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エンティティを指します。

<sup>3</sup> 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。

<sup>4</sup> サービスの提供状況は国によって異なります。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。

## Carrier Grade Support with ProSupport Plus の機能

次の表は、このサービスの機能一覧です。注文書において以下のいずれかに該当するデル・テクノロジーズ製品を選択してください。

適用される保証期間中に「ProSupport Plus for Infrastructure」または「ProSupport One for Data Center」に「Carrier Grade Support Add On」または「Respond and Restore Add On」が追加されている製品。

適用される保証期間中に「Carrier Grade Support Add On」または「Respond and Restore Add On」へのアップグレードが可能な製品。

その後のメンテナンス期間中に「Carrier Grade Support Add On」または「Respond and Restore Add On」が利用可能な製品。

サービス機能	説明	キャリア グレード サポート対象範囲に関する詳細 <sup>5, 6, 7, 8</sup>
<b>グローバル テクニカル サポートの対応</b>	お客様は、24 時間 365 日対応の電話または Web インターフェイスを通じてデル・テクノロジーズに連絡し、製品の問題を報告します。あわせて、重大度レベルの初期評価に必要な情報を提供し、その重大度レベルに応じたトラブルシューティング支援を受けます*。サポートリクエストは、重大度 1 および重大度 2 の問題に対応するため、通信分野に特化したリモート テクニカル サポート窓口にルーティングされます。	<p>本サポートは製品本体のみが対象です。</p> <p>初期対応の目標時間は、お客様から申告された重大度レベルに基づき、サポート対応中にデル・テクノロジーズが定義したレベルによって決定されます。お客様に提供される応答時間の目安は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>重大度 1 : 15 分 (24 時間 365 日対応)</li> <li>重大度 2 : 15 分 (24 時間 365 日対応)</li> <li>重大度 3 : 2 時間 (平日 10 時間対応、5 日間)</li> </ul>

<sup>5</sup> 応答までの時間とは、適切なデル・テクノロジーズ ツールで最初にお客様から連絡を受けた日時スタンプから、デル・テクノロジーズがインシデントを認識し対応を開始した時点までの時間を指します。自動監視ツール、アラート システム、電話、Web ポータルなどのツールからインシデントを報告することができますが、重大度 1 と重大度 2 の場合、お客様は適切な電話番号、チャット、オンライン サービス リクエストを使用してデル・テクノロジーズに連絡する必要があります。

<sup>6</sup> \*\*解決までの時間とは、適切なデル・テクノロジーズ ツールでインシデントを作成した日時から、製品に対して恒久的な解決策が実装されるか、あるいは一時的な回避策が提供され、インシデントが重大度 1 または重大度 2 ではなくなる状態に至るまでの時間を差し引いた時点までを指します（恒久的な解決策が特定されるまでの間）。サービスの解決とは、製品に永続的なソリューションを実装すること、または永続的なソリューションが特定されるまでにインシデントが重大度 1 または重大度 2 ではなくなる回避策を実装することです。サービスの復旧後、最終的な是正措置を提供するために、追加作業が必要となる場合があります。これらの作業は、Dell の問題管理プロセスや変更管理プロセスを通じて実施されます。

<sup>7</sup> 修理までの時間は、デル・テクノロジーズの適切なツールで作業指示書が送信された日時から、デル・テクノロジーズがサービス修理を完了した時点までの時間で計測されます。ただし、デル・テクノロジーズ以外のチームがデル以外の問題を修復するために要した時間は除外され、ファーエッジ ユニットにのみ適用されます。サービス修理とは、製品上の故障部品を交換することを指します。サービス修理後、最終的な是正措置を提供するために、追加作業が必要となる場合があります。これらの作業は、Dell の問題管理プロセスや変更管理プロセスを通じて実施されます。

<sup>8</sup> 解決までの時間は、デル・テクノロジーズが一時的な回避策によってサービスの復旧を達成した時点から、恒久的な解決策を提供した時点までの時間を指します。ただし、デル・テクノロジーズ以外のチームが Dell 以外の問題を解決するために要した時間は除外されます。本指標は、ソフトウェアのパッチおよびバグ修正にのみ適用されます。ソフトウェア アップデートのインストールはお客様によって実施されるものとします。お客様によるアップデートのインストールに要する時間は「解決までの時間」には含まれません。

### \*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な状態。

**オンラインでの修復**

デル・テクノロジーズは、問題を特定し、オンラインでの修復が必要であると判断した場合、承認済みまたは検証済みの設置場所に、問題に対応する認定技術者を派遣します。

オンラインでの修復はソフトウェアには適用されません。

オンラインでの修復の初期対応目標は、お客様が購入されたオプション、製品の設置場所、およびサポートリクエスト時にお客様が申告してデル・テクノロジーズが定義した重大度レベルに基づいて設定されます。デル・テクノロジーズがオンライン対応の必要性を判断した後に、お客様に提供される対応オプションは以下のとおりです。

コア<sup>9</sup>およびニア エッジ向けの 4 時間または 8 時間対応のミッション クリティカルオンラインサイト修復

- 重大度 1 : 4 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 2 : 8 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 3 : 翌営業日対応 (平日 10 時間対応、5 日間)

電話によるトラブルシューティングおよび障害診断の後、重大度レベルに応じて、認定技術者が 4 時間または 8 時間以内にオンライン<sup>10</sup>に到着します。

- 24 時間 365 日 (祝祭日を含む) 利用可能です。
- あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。
- 4 時間以内対応パーツの倉庫には、デル・テクノロジーズの判断に基づき、動作に必須となるコンポーネントを保管します。必須パーツ以外のパーツは翌日配達便で配送される場合があります。
- 重大事態対応手順：重大度 1 および重大度 2 の問題については、エスカレーションレゾリューション マネージャーの対応対象となります。

コアおよびニア エッジ向けの 6 時間または 8 時間対応のミッション クリティカルオンラインサイト修復

- 重大度 1 : 6 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 2 : 8 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 3 : 翌営業日対応 (平日 10 時間対応、5 日間)

電話によるトラブルシューティングおよび障害診断の後、重大度レベルに応じて、認定技術者が 6 時間または 8 時間以内にオンラインに到着します。

- 4 時間対応のオンライン修復が提供されていない地域においては、重大度 1 の問題に対する 6 時間修復オプションを、デル・テクノロジーズの判断により購入できる場合があります（上記記載のとおり）。
- 24 時間 365 日 (祝祭日を含む) 利用可能です。
- あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。
- 6 時間以内対応パーツの倉庫には、デル・テクノロジーズの判断に基づき、動作に必須となるコンポーネントを保管します。必須パーツ以外のパーツは翌日配達便で配送される場合があります。
- 重大事態対応手順：重大度 1 および重大度 2 の問題については、エスカレーションレゾリューション マネージャーの対応対象となります。

#### コアおよびニア エッジ向け翌営業日対応のオンサイト修復

電話によるトラブルシューティングおよび障害診断の後、翌営業日に認定技術者がオンサイト<sup>10</sup>を訪問します。

- お客様サイトでの現地時間の受付終了時間以降にデル・テクノロジーズが電話連絡を受けた場合、技術者の到着がさらに1営業日遅れる可能性があります。
- あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。
- お客様は、対象製品へのアクセス、作業に適したスペースおよび電源を提供する必要があります。

#### あらかじめ取り決められた拠点におけるファー エッジ向け翌営業日対応のオンサイト修理

電話によるトラブルシューティングおよび障害診断の後、翌営業日に認定技術者があらかじめ取り決められたお客様拠点<sup>10</sup>を訪問します。

- お客様サイトでの現地時間の受付終了時間以降にデル・テクノロジーズが電話連絡を受けた場合、技術者の到着がさらに1営業日遅れる可能性があります。
- あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。
- お客様は、対象製品へのアクセス、作業に適したスペースおよび電源を提供する必要があります。

<sup>9</sup>「コア」はコア データセンターを指し、「ニア エッジ」は中央局や地域交換局を指します。また、「ファー エッジ」は基地局や路上キャビネットを指します。

<sup>10</sup>オンサイト サポートは、次の条件を満たすお客様の拠点でのみ提供されます：1. 「[ProSupport Plus for Infrastructure](#)」および「[ProSupport One for Data Center](#)」のサービス概要の「一般的なお客様の責任」セクションで定義されているオンサイトの義務、2. [Dell ハードウェア限定保証](#)に記載されている「リモート診断後のオンサイト/訪問保証サービスに関する重要情報」のサイト要件。

**交換パーツの配送**

デル・テクノロジーズは、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。

本サービスはハードウェアのみが対象です。交換パーツの配送は、お客様が購入されたオプション、およびサポートリクエスト対応時にお客様が申告してデル・テクノロジーズが定義した重大度レベルに基づいて行われます。デル・テクノロジーズが交換パーツの配送が必要であると判断した後に、お客様に提供される配送オプションは以下のとおりです。

- 重大度 1 : 4 時間または 6 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 2 : 8 時間 (24 時間 365 日対応)
- 重大度 3 : 翌営業日対応 (平日 10 時間対応、5 日間)

あらかじめ取り決められた拠点におけるファーエッジ向けの翌営業日対応オンライン修理またはオンライン対応に必要な交換部品は、翌営業日に配送されます。

交換パーツの配送は、当該パーツのサポート対象製品に対する重要性について、デル・テクノロジーズの判断に基づいて決定されます。重要（クリティカル）パーツには、マザーボード、CPU、特定のメモリー モジュール、ハード ディスク ドライブなどがあります。非重要部品（クリティカルでない）とされるパーツには、ベゼル、シャーシ、ハードドライブ ブランク、レール キット、ケーブル管理周辺機器、グラフィカル プロセッsing ユニット(GPU)などが含まれますが、これらに限定されません。

現地国の出荷受付終了時間により、交換パーツの同一営業日中/現地翌営業日配送に影響が出る場合があります。

すべての交換パーツの設置は、オンライン修復、オンライン修理、またはオンライン対応の一環としてデル・テクノロジーズが実施します。ただし、顧客交換可能ユニット(CRU)については、お客様自身で設置することも可能です。その場合、修復または修理に関する SLA (は適用されません。特定の製品 CRU に指定されているパーツの一覧については、『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』を参照するか、デル・テクノロジーズまでお問い合わせください)。

<b>ソフトウェアの修復</b>	デル・テクノロジーズは、電話によるトラブルシューティング、障害診断、および修復を、重大度レベルに応じて 4 時間または 8 時間以内に実施します。	本サービスは、ソフトウェア <sup>11</sup> にのみ適用されます。初期修復の目標時間は、サポートリクエスト対応時にお客様が申告してデル・テクノロジーズが定義した重大度レベルに基づいて設定されます。お客様に適用される重大度レベルは以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大度 1 : 4 時間 (24 時間 365 日対応)</li> <li>• 重大度 2 : 8 時間 (24 時間 365 日対応)</li> <li>• 重大度 3 : N/A</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 時間 365 日（祝祭日を含む）利用可能です。</li> <li>• あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。</li> <li>• 重大事態対応手順：重大度 1 および重大度 2 の問題については、エスカレーションレゾリューション マネージャーの対応対象となります。</li> </ul>
<b>ソフトウェアの解決用コード修正</b>	デル・テクノロジーズは、必要と判断された場合に、ソフトウェアのパッチおよびバグ修正を提供します。	本サービスは、ソフトウェア <sup>11</sup> にのみ適用されます。ソフトウェアのパッチおよびバグ修正の提供は、サポートリクエスト対応時にお客様が申告し、デル・テクノロジーズが定義した重大度レベルに基づいて行われます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 重大度 1 : 30 日</li> <li>• 重大度 2 : 60 日</li> <li>• 重大度 3 : 90 日</li> </ul>
<b>新規ソフトウェアリリースのインストール</b>	ソフトウェアの新規リリースのインストールは、お客様が実施します。	ソフトウェア アップデートのインストールは、サイト修復の一環としてお客様が実施するものとします。アップデートのインストールにかかる時間は、Dell のサポートの有無にかかわらず、解決までの時間には含まれません。

<sup>11</sup> 対象ソフトウェアは[包括的なソフトウェア サポートリスト](#)に記載されており、キャリアグレード サポート オプションが必要です。

---

<b>通信分野の専門家へのリモートアクセス</b>	<p>お客様は、製品に問題が生じた場合、電話または Web インターフェイスを通じて 24x7 ベースでデル・テクノロジーズに報告します。サポートリクエストは、重大度 1 および重大度 2 の問題に対応するため、通信分野に特化したリモート テクニカル サポート窓口にルーティングされます。</p>	<p>本サービスは、ハードウェアおよびソフトウェアの両方が対象です。テクニカル サポートの対応およびオンサイト対応の条件および提供可否は、お客様が購入されたオプションに基づき、「ProSupport Plus for Infrastructure」および「ProSupport One for Data Center Service」に定義されています。</p> <p>通信分野の専門家へのリモート アクセスは、本サービス説明書に記載された応答、修復、修理、解決に関する SLA（サービスレベル契約）には含まれません。</p> <p>ファー エッジの設置場所におけるハードウェア対応については、本オプションの下では「あらかじめ取り決められた拠点での翌営業日オンサイト対応」のみが提供されます。</p> <p><u>あらかじめ取り決められた拠点におけるファー エッジ向け翌営業日対応のオンライン対応</u></p> <p>電話によるトラブルシューティングおよび障害診断の後、翌営業日に認定技術者があらかじめ取り決められたお客様拠点<sup>10</sup>を訪問します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>お客様サイトでの現地時間の受付終了時間以降にデル・テクノロジーズが電話連絡を受けた場合、技術者の到着がさらに 1 営業日遅れる可能性があります。</li><li>あらかじめ取り決められた設置場所内でご利用いただけます。</li><li>お客様は、対象製品へのアクセス、作業に適したスペースおよび電源を提供する必要があります。</li></ul>
---------------------------	--	---

---

<b>TECHNICAL CUSTOMER SUCCESS MANAGER TELECOM (「TECHNICAL CSM TELECOM」)</b>	Carrier Grade Support Add On である「Technical Customer Success Manager Telecom (tCSM-T)」は、お客様のビジネスに関する知識を有する専任のリモートリソースであり、システム、環境、およびカスタマーサクセスに関する幅広い機能と支援を提供します。その目的は、ダウントIMEの短縮と、デル・テクノロジーズによる全体的なサポート体験の最大化です。
---	---

Technical CSM Telecom に含まれる内容 :

**ライフサイクル管理 :**

- すべての有効なサービスにわたってお客様を支援し、サポート対象製品の権利期間中にガイダンス、サポート、および推奨事項を提供。
- お客様のニーズと懸念に対応するために、営業、サポート、および製品チームと緊密に連携。
- 必要に応じて、技術的またはビジネス上の問題を解決するために、Dell のすべてのサービスおよび商業組織と協力。
- 標準プロセスで解決できない重大度 1 および重大度 2 の問題について、必要なリソースへのエスカレーション、調整を支援。
- 予期しない重大な IT サービスの中止およびアウテージが発生した際に、エグゼクティブリーダーシップ、サポートエスカレーション マネージャー、およびテクニカル サポートリーダーシップと連絡して、お客様を支援。

**オンボーディング支援 :**

- お客様がキャリアグレード サポート サービスを円滑に受けられるよう、必要な準備や環境の整備を支援します。
- Secure Connect Gateway やその他のデル・テクノロジーズ接続ツールに関する質問を支援するためのトレーニング リソースを提供。
- アカウント名、窓口、資産の場所および住所など、関連するお客様サポート情報の正確性を確認。
- デル・テクノロジーズに問い合わせてサービス リクエストをオープンする方法やデル・テクノロジーズ サポート ツールおよびテクノロジーの使用方法などの知識を伝達。

このサービスは、ProSupport Plus for Infrastructure または ProSupport One for Data Center の保証対象製品、ならびに Carrier Grade Support Add On または現在の保守サービス契約に基づき、デル・テクノロジーズの通常の現地営業時間内（地域や国によって異なる）に提供されます。ただし、デル・テクノロジーズの休業日および現地の祝日は除きます。その他の対象範囲に関する詳細については、次を参照してください。

デル・テクノロジーズは、本サービス概要に明記されている Technical CSM Telecom の作業やタスクについてのみ、履行する責任を負います。その他のタスク、作業、サービスは範囲外となります。

**成功に向けた計画 :**

- デジタルコミュニケーションを通じて、またはリクエストに応じて合意されたスケジュールでのレビューを通じて、一連の推奨事項を含む成功計画を顧客に提供。成功計画には、Carrier Grade Support 資産に対するデル・テクノロジーズからお客様へ推奨する目標、目的、および主要な活動が含まれます。Dell の Technical CSM Telecom 成功計画は契約書ではなく、デル・テクノロジーズまたはお客様に法的拘束力はありません。これらは、お客様と Technical CSM Telecom がお客様のテクノロジーおよびサービスの成果を伝えるためのガイドラインになります。

**レポート作成 :** 対象製品に関するレポート、分析、および推奨事項を提供します。内容には以下が含まれます。

- お客様の選択に基づき、月次または四半期ごとにオープンまたはクローズされたサービスリクエストの要約。
- 対象コードの推奨事項に対する、現在インストールされているシステム ソフトウェア バージョンの検証。
- 契約ステータス（開始日や終了日、その他の基本的な契約情報など）

月次または四半期ごとのレポートを完全に有効にするためには、Secure Connect Gateway などの接続テクノロジーが適切なログ収集オプションを有効にした状態でインストールされている必要があります。

**カスタマー サクセス サービス最適化レビュー :**

- サービス レポートの詳細に関するサービス レビューを提供。スケジュール、タイムフレームなどのトピックは、オンボーディング中に Technical CSM Telecom とお客様にて取り決めます。

**根本原因分析 :**

- デル・テクノロジーズは、お客様の環境におけるサービス対象資産の 20%以上に影響を与える重大度 1 または重大度 2 のイベント、または合意された SLA を逸脱したイベントに対して、根本原因分析(RCA)を提供します。さらに、お客様のご要望があった場合、デル・テクノロジーズは、ハードウェア イベントの終了日から 45 日以内、またはソフトウェア イベントの終了日から、重大度 1 の場合は 10 営業日以内、重大度 2 の場合は 20 営業日以内、もしくはデル・テクノロジーズとお客様の間で別途合意された期間内に、RCA を提供します。

## 特定の製品および場所に関するその他の追加の契約条件

### フィールド サービス不可のユニットおよび場所

デル・テクノロジーズのサービス提供エリア外にある製品、またはデル・テクノロジーズが判断した場合には、リモートでの診断およびトラブルシューティングの結果として、お客様の製品が下表に記載の「郵送/引取り修理（コレクト&リターン）サービス」の対象であると判断されることがあります。その場合、お客様は、あらかじめ取り決めた場所にて、製品を梱包し、同日中に発送またはデル・テクノロジーズ指定の運送業者による集荷を手配する必要があります。お客様による製品の梱包および返送の遅延は、対応時間の遅れにつながります。

修理または交換が完了した後、デル・テクノロジーズは製品をお客様に返送します。報告された問題の原因がお客様の製品に追加された Dell 以外のコンポーネントであることが判明した場合、サービス料金が発生する可能性があり、修理センターへの返送時間が遅れることがあります。デル・テクノロジーズは、お客様が修理のために送付した製品を修理して返送する代わりに、お客様に製品の全交換品を送付する権利、または製品の一部の交換品を送付する権利を留保します。

また、お客様の製品から取り外されたサービス パーツが、デル・テクノロジーズに適切に返却されなかった場合、お客様はその時点におけるデル・テクノロジーズの標準価格に基づき、そのパーツの代金を支払う義務を負います。お客様が、デル・テクノロジーズに対して適切に返却されなかったパーツに関するサービス料金を期日までに支払わなかった場合、サービスが一時停止されることがあります。

お客様の製品が、大手配送業者のサービス提供範囲外、または一部の大手配送業者によるサービスが限定的な地域にある場合、デル・テクノロジーズの通常の修理サービスが遅延する可能性があります。

次の表に記載する修理センター返送サービス オプションは、すべての国、地域、製品において提供されているわけではありません。お客様は、ご自身の注文書を確認し、購入済みの修理センター返送サービス オプションおよび対象製品に適用される内容を確認する必要があります。詳細については、セールス担当者までお問い合わせください。

サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
修理センター返送サービスオプション	郵送サービス(MIS)	郵送サービスは、前述したデル・テクノロジーズのテクニカル サポートへのお電話をもって手続きが開始されます。診断の過程において、デル・テクノロジーズの技術担当者が、製品をデル・テクノロジーズ指定の修理センターへ送付する必要があるかどうかを判断します。修理センターとの往復輸送を含めた標準的な対応期間は、お客様がサポート対象製品をデル・テクノロジーズへ発送した日から 15 営業日程度です。
	引取り修理（コレクト&リターン）サービス	引取り修理（コレクト&リターン）サービスは、前述したデル・テクノロジーズのテクニカル サポートへのお電話をもって手続きが開始されます。製品の対象インシデントが診断され、電話によるデル・テクノロジーズの技術者とのトラブルシューティングでは問題を解決できない場合は、Dell の担当者が製品を回収し、Dell 指定の修理センターに搬入します。対応期間は、お客様が製品をデル・テクノロジーズへ発送した日から起算して 15 営業日です。このサービスには、メイン システム ユニットの部品の修理または交換、および作業工賃が含まれます。
	フィールド サービス不可の対応オプションに適用される契約条件	<p>対象インシデントの修理は、お客様の注文書に記載される対応時間に従って実施されます。製品の修理完了後、速やかにお客様へ返却いたします。</p> <p><b>発送手順：</b>診断中、デル・テクノロジーズの技術者が、製品を Dell 指定の修理センターに返送する方法について説明します。製品は、デル・テクノロジーズの技術者が指定した住所へ「返品承認番号」のラベルを目立つように添付して発送する必要があります。返品承認番号は、デル・テクノロジーズの技術者がお伝えします。修理や交換が円滑に行われるよう、問題を簡潔に説明した書面を同梱してください。製品を返品する際には、製品購入時の梱包資材を使用してください。購入時のパッケージがお手元にない場合は、デル・テクノロジーズの技術者よりパッケージを提供します。ただし、このサービスは有料となる場合があります。</p> <p><b>発送上の注意：</b>マニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、リムーバブル メディア（フロッピー ディスク、DVD、および PC カードなど）を製品と一緒に送付しないでください。データの紛失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、専有情報、個人情報の保護について、デル・テクノロジーズは責任を負いかねます。</p>

## Carrier Grade Support Add On サービスにおけるお客様の責任

デル・テクノロジーズによる上記サービスの提供は、次のお客様の責任事項の履行を前提としています。

- すべての対象製品が、「ProSupport Plus for Infrastructure」または「ProSupport One for Data Center」、および「Carrier Grade Support Add On」の適用対象であること。
- すべての設置場所および配備済み資産の拠点情報をデル・テクノロジーズと共有、確認し、サービス開始の少なくとも 30 日前までにデル・テクノロジーズの承認を取得すること。
- 初期の導入設計および最終的な導入構成情報を共有し、デル・テクノロジーズの承認を取得すること。
- サービス期間の開始から 90 日以内に、ログ収集オプションを有効にした Secure Connect Gateway などの該当する接続テクノロジーをインストールすること。
- トラブルシューティングに必要な場合、デル・テクノロジーズにログを提供すること。
- 該当する製品やソリューションについて、Red Hat ACM UI へのタイムリーなリモート アクセスをデル・テクノロジーズに提供すること。
- すべての環境、技術、および運用要件を確実に満たすこと。
- デル・テクノロジーズが適時に以下にアクセスできるようにすること。(a)システム管理を責務とし、適切なシステムまたは情報アクセス権限を有する 1 名以上の技術担当者。(b)デル・テクノロジーズが必要と判断した場合、特定分野の専門家、システム、ネットワーク（システムとネットワークへのリモート アクセスを含む）。
- Carrier Grade Support Add-On のサービス リクエストに関連する製品の修理または交換を実施する前に、必要なデル・テクノロジーズの認定資格を取得または保有していること。
- 製品は、ソフトウェアやファームウェアの最新版または直前のリリース バージョンを使用し、デル・テクノロジーズが提供する該当する技術情報およびドキュメントに準拠した状態で運用されている必要があります。ただし、お客様とデル・テクノロジーズの間で別途合意がある場合はこの限りではありません。
- ネットワーク接続、パフォーマンス、および構成の問題についてすべての責任を負うこと。
- ハードウェア層とアプリケーション層の両方に冗長性を組み込むこと。これにより、サービスを代替のホストまたは場所にフェールオーバーして同じレベルの機能で動作し続けることができる。
- デル・テクノロジーズがリストアに関してお客様の他のベンダーと連携する必要がある場合、一元化された窓口としての役割を果たすものとする。
- お客様は、製品交換後のソフトウェア/アプリケーションの構成とアップデートについて責任を負うものとする。サービス レベルのリストア時間から、オペレーティング システムまたはアプリケーションの再ロードにかかる時間は除外すること。
- 重大度 1 または重大度 2 の問題を申告する際は、適切な電話番号を使用してテクニカル サポートに連絡し、デル・テクノロジーズとお客様が合意した適切な重大度レベルに基づいて、担当サポート エージェントと連携すること。
- デル・テクノロジーズのサービス提供エリア外の拠点をサポートするために、お客様は、承認された中央拠点において、製品全体の交換品または重要な予備部品を追加で保管しておくこと。
- ソフトウェアのパッチ、アップデート、新バージョンのリリース、またはサブスクリプションへのアクセスには、有効なサービス契約が必要である。Dell のテクニカル サポートを利用する際は、有効なソフトウェア ライセンスまたはサブスクリプション契約を保持していることがお客様の責任となります。有効な保証のないソフトウェアについては、エスカレーション、またはトラブルシューティングは一切適用されません。

お客様が該当するサービス期間中に、上記の要件を常にすべて満たしていない場合、キャリアグレード サポートの SLA または既定のサービス レベルの適用対象とはなりません。

## Carrier Grade Support Add On サービスに関するその他の重要事項

- 重大度 1 および 2 のインシデントに対する修復時間の可用性は、お客様の拠点がデル・テクノロジーズのサービス エリア内にあるなど、デル指定のサポート拠点との距離に依存します。
- 重大度 3 のインシデント、またはお客様の要望による対応については、デル・テクノロジーズはお客様と連携し、合意された時刻に修復対応を開始できるようスケジュールを調整します。修理時間のカウントは、その合意された時刻から開始されます。
- デル・テクノロジーズは、エンタープライズ ビジネス運用の一環として、お客様から報告されたすべての問題を追跡するデータベースを管理し、各問題の進捗状況をお客様に随時報告します。サービスリクエストがアクティブな期間中は、デル・テクノロジーズがそのリクエストのステータス変更をすべてこのデータベースに積極的に記録し、最新の状況をお客様に提供します。さらに、デル・テクノロジーズは、上記の Technical CSM Telecom セクションに記載のとおり、月次または四半期ごとのレポートも提供します。お客様からの合理的な書面での要請があった場合、Dell はこれらのレポートを他のタイミングでも提供することができます。
- デル・テクノロジーズにおける応答、復旧、修理および解決時間に関する要件：
  - 製品の導入から 90 日が経過した時点、またはそれ以降のサービス開始日を基準とした年次応当日を起点として、契約期間中は 6 か月ごとの周期（各「**サービス期間**」）で、デル・テクノロジーズは、(1)お客様の製品サポートリクエストの 90% に対して本サービス説明書に定められた応答時間を満たすこと、ならびに、(2)コアおよびニア エッジ拠点における復旧対応が必要なリクエストの 90% に対して復旧時間を満たすこと、およびファー エッジ拠点における合意済み拠点での修理が必要なリクエストの 90% に対して修理時間を満たすこと、さらにソフトウェアに関するリクエストの 90% に対して解決時間を満たすことを目標とし ((1)、(2)またはその両方を「**サービス レベル目標**」といいます)、これらの達成率は各サービス期間の終了時点において、デル・テクノロジーズのデータベースにより測定されます。デル・テクノロジーズのデータベースは、各該当するサービス期間の終了時点において、応答時間、復旧時間、修理時間、および解決時間に関するこれらの達成率を測定します。
  - サービス期間の終了時点において、お客様が当該期間中に少なくとも 10 件のサービスリクエストを提出しており、デル・テクノロジーズのデータベースによる測定の結果、(A)応答時間に関するサービス レベル目標、または(B)復旧時間、修理時間、または解決時間に関するサービス レベル目標のいずれかが達成されなかった場合、当該未達は「**サービス レベル違反**」と見なされます。サービス レベル違反に対する唯一かつ排他的な「**救済措置**」は、該当するサービス期間に対してお客様がデル・テクノロジーズに支払ったサポートサービス料金の 10% に相当する金額のサービス クレジットを、今後の製品およびまたはサービスの購入（契約期間中の本サービスの支払いを含むがこれに限られない）に充当できる形でお客様に付与することとします。ただし、以下に定めるとおり、デル・テクノロジーズが次のサービス期間中にサービス クレジットを「取り戻す」ことができなかつた場合に限ります。
    - デル・テクノロジーズは、サービス レベル違反が発生した対象サービス期間の後、連続する 6 か月間にわたって該当するサービス レベル目標を達成することで、救済措置として付与されたサービス クレジットを取り戻す機会を有します（この 6 か月間を「**サービス クレジットの取り戻し期間**」といいます）。デル・テクノロジーズは、この取り戻し期間における各サービス レベル目標の達成状況について、元のサービス期間中にサービス レベル違反が発生した対象ごとに、お客様へ報告します。サービス レベル違反によりお客様がサービス クレジットを受け取る資格を得た後、デル・テクノロジーズが該当する取り戻し期間中に当該サービス レベルに対するサービス レベル目標を達成した場合、デル・テクノロジーズは当該サービス クレジットを「取り戻した」と見なされ、その救済措置は発生せず、お客様に対して支払義務も生じません。一方、取り戻し期間の終了時点でサービス クレジットが取り戻されなかつた場合には、デル・テクノロジーズは、上記に従い、該当するサービス期間中に発生した元の金額分をサービス クレジットとしてお客様に提供しなければなりません。
    - これらのサービスに適用されるサービス契約の有効期限または終了時点において、いずれかのサービス クレジットが未清算のまま残っている場合、取り戻し期間は、サービス レベル違反が発生した直前のサービス期間の終了時から、当該サービスの有効期限または終了時までの期間と見なされます。デル・テクノロジーズは、当該サービスの有効期限または終了後 30 日以内に、取り戻されなかつた累積サービス クレジットの金額をお客様に支払う必要があります。また、サービス期間中に、対象製品のユニットがサービス提供範囲から外れた場合、そのサービス レベルに関して直前の 6 か月間に発生したサービス レベル違反に対するサービス クレジットは、デル・テクノロジーズが取り戻したものと見なされます。ただし、サービス期間中のパフォーマンスが、当該製品ユニットがサービス対象から外れた時点で有効なサービス レベル目標を満たしていた場合に限ります。

- 救済措置からの除外事項として、製品またはソフトウェアの使用またはアクセスに起因する障害または問題が、(1)デル・テクノロジーズの認定技術者ではない者、またはお客様により当該使用またはアクセスを許可されていない者によるものである場合、または(2)デル・テクノロジーズとの契約、本サービス説明書、その他の適用文書により禁止または許可されていない方法での使用またはアクセスによるものである場合には、お客様は一切の救済措置を受ける権利を有しません。1回のサービス期間における救済措置の総額は、当該サービス期間中にお客様がデル・テクノロジーズに支払ったサポート サービス料金の 40%を上限とします。

## 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。

- 製品のインストール、展開、または構成に起因する問題に対するサポートは、すべてのサービス レベル違反の評価および判定の対象外となります。
- 製品のインストール、展開、または構成そのもの。
- ログ収集、サード パーティー製ソフトウェアの影響、お客様都合によるスケジュール変更、修理センターへの誤送品または破損品の送付、デル・テクノロジーズへの適切なサイト アクセスが提供されなかった場合、その他デル・テクノロジーズの管理範囲外の理由により、トラブルシューティングや障害対応、復旧時間においてお客様による遅延が発生した場合も、すべてのサービスレベル違反の評価および判定の対象外となります。
- お客様専用に個別に開発された知的財産の作成も、対象外となります。
- マルウェア攻撃や感染の拡大など、お客様の IT 環境内におけるサイバーセキュリティ イベントへの対応や是正措置。
- お客様がオンライン診断を依頼したインシデントについては、サービス レベル違反が発生した場合でも、前述の救済措置の対象にはなりません。
- 製造元、ベンダー、またはパートナーにより現在サポートされていないバージョンのサード パーティー製品に対するサポートや共同対応。
- お客様からのソフトウェア サポートリクエストに対するサポートは、ソフトウェア提供元が設計したとおりに製品が機能していることを確認する範囲に限定されます。
- Dell Telecom Infrastructure Blocks とは別に購入された Dell Telecom Infrastructure Automation Suite (DTIAS)ソフトウェアは、サービス レベル違反が発生した場合でも、前述の救済措置の対象にはなりません。さらに、お客様が DTIAS ブループリント コンポーネントを変更した場合や、デル・テクノロジーズが定義した DTIAS サポートのベスト プラクティスから逸脱した場合も、DTIAS ソフトウェアは救済措置の対象外となります。
- グラフィカル プロセッシング ユニットに関連するインシデントは、サービス レベル違反が発生した場合でも、前述の救済措置の対象にはなりません。
- Dell PowerStore エンタープライズ ストレージ アプリケーション（「PowerStore」）のデータ保護およびファイル システム管理のソフトウェア コンポーネントに関連するインシデントは、サービス レベル違反が発生した場合でも、前述の救済措置の対象にはなりません。注：これらの特定されたソフトウェア コンポーネント以外のすべての PowerStore コンポーネントに関連するインシデントは、救済措置の対象となります。

## 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 © 2025 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載)。Dell Technologies、Dell、およびその他の商標はDell Inc. またはその子会社の商標です。またはその関連会社の商標または登録商標です。Published in the USA.

デル・テクノロジーズでは、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。この情報は予告なく変更される場合があります。