



## サービス概要

### Dell Optimize

#### はじめに

Dell EMC Services は、このサービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいて、Optimize for Storage システム（以下、「本サービス」）を実施します。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内容確認書（以下、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。

Optimize サービスは更新可能な契約サービスであり、お客様は Technical Account Manager（以下、「TAM」）を介して、該当する Dell EMC ストレージ製品に関する技術的な専門知識を利用できます。Optimize は、コンサルティング的なガイダンス、プロアクティブなサポート、定期的なシステム レビューをお客様に提供し、ストレージ システムのパフォーマンスを最大限に高め、最適化を行います。また、ストレージの取り組みをビジネス要件に合わせて調整します。お客様は、Optimize によって、主に次の 3 つのカテゴリーでコストを削減できます。

- 運用コスト
- 設備投資
- 計画外のダowntime

Optimize サービスは、お客様のストレージ環境に精通した TAM を指名することで、ProSupport や ProSupport Plus などのサポート故障修理サービスを補完し、契約対象となるストレージ システムの日常的な運用業務と管理をプロアクティブにサポートして支援します。さらに、TAM は多方面にわたるコンサルティング サービスを提供することで、ストレージ システムの長期的な戦略計画策定と最適化を支援します。

#### Optimize の特長

TAM は、ベスト プラクティスに関する継続的なコンサルティング サービスおよびプロアクティブなサポートを提供し、契約対象となるストレージ システムの定期レビューのスケジュールを策定します。（TAM の具体的な役割および責任は、表 1 に示されています。）

Optimize 契約は、既存のサポート故障修理サービス契約と重複する場合があります。また、この契約は複数年単位で購入できます。

Optimize では、お客様は TAM と協力してお客様のストレージ環境についての理解を十分に深めます。TAM は、モニタリングやお客様とのコミュニケーションを通じて、管理時間を削減し、SAN の高可用性を確保するのに役立つ定期的なレポート、評価、ガイダンスを提供することが可能になります。また TAM は、お客様の契約対象となるストレージシステムに関する技術的な質問を受け付ける共通の窓口にもなります。

表 1 : Optimize サービスの特長

コンサルティング サービス	<ul style="list-style-type: none"><li>最適化された SAN 環境の設計と稼働に役立つ効率的なストレージシステムの運用と維持に関してアドバイスを提供します</li><li>保守作業を問題なく実施できるよう、ハードウェアおよびソフトウェア アップグレードに関する計画と準備をサポートします</li><li>ROI を最大にする運用効率に関するガイダンスを提供します</li></ul>
リアクティブなサポートサービス*	<ul style="list-style-type: none"><li>検出時点でのサービス リクエストの作成（四半期および月次サービス）</li><li>ケースが適時に解決されるように、Dell サポートチームと連携します*</li><li>重要度 1 および 2 のサポート問題に対してお客様をサポートし、適時の問題解決と必要なリソースの調整を支援します*</li></ul>
年に一度のオンライン訪問*	<ul style="list-style-type: none"><li>お客様の現在と将来のストレージ要件を把握し、運用上の目標の達成をサポートするため、TAM が直接サイトを訪問</li><li>システム設計と構成を最適化するためにシステム アーキテクチャをダイアグラムで示して評価</li><li>ストレージ環境をお客様の要件やビジネス イニシアチブに適合させるために評価ミーティングを実施</li><li>セキュリティ、ファブリック構成、機能設定、SAN プロセスを含む、全面的な SAN ソリューションに関するステータスについてアドバイスし、ソリューションを推奨</li></ul>
容量とパフォーマンスの確認	<ul style="list-style-type: none"><li>ストレージ環境のパフォーマンスと運用効率を継続的に高めるために容量とパフォーマンスマトリックを分析します</li><li>容量とパフォーマンスの要件を満たすためのソリューションとベスト プラクティスに関してアドバイスします</li><li>お客様と面談し、容量とパフォーマンスのレビューの評価結果を報告し、その分析結果を提供します</li><li>ストレージ環境の効率的な運用を支援できるように、容量とパフォーマンスのマトリックをプロアクティブに監視し、パフォーマンスのスパイクや容量の上限などの重大な問題を伝えます</li></ul>

ケースのレビュー	<ul style="list-style-type: none"> <li>サポート ケースを積極的に確認して潜在的な問題とトレーニング 機会を特定します</li> <li>サポート コールでの診断トラブルシューティングを最小限に抑えることを目標に、プロアクティブかつパーソナライズされた支援を行います</li> <li>お客様と面談して、ケース レビューの結果を報告し、潜在的な問題を解決します</li> <li>ケース履歴を提供し、ケース、傾向、改善点、潜在的なリスクや問題を要約します</li> </ul>
システム ログのレビュー	<ul style="list-style-type: none"> <li>ストレージ システムの運用を効率化するため、また、通常とは異なる活動や傾向を特定するため、システム ログの詳細を定期的にレビューします</li> <li>お客様とログ エントリを確認し、所見を伝えて潜在的な問題に対処します</li> </ul>
冗長性の評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>SAN ソリューションを分析し、冗長性やフェールオーバーの推奨事項が守られるようにします</li> <li>完全冗長 SAN ソリューションの維持に関するベスト プラクティスについてアドバイスします</li> <li>冗長 SAN ソリューション作成のプラン構築を支援します</li> </ul>
運用効率サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>システム構成および最適化のベスト プラクティス推奨事項を提供するためにお客様の環境とニーズを評価します</li> <li>ベスト プラクティスとシステム管理に関するガイダンスを提供するため、ストレージ システムのレビューを実施します</li> </ul>

\* Optimize Quarterly サービスには適用されません

## Optimize の成果物

Optimize サービスでは、定期的にドキュメントをお客様に提供します。このドキュメントには、システム アーキテクチャの詳細、システム アラートやシステム ログの影響に対する評価、容量とパフォーマンスのメトリックに関する分析、固有のビジネス要件に基づいたベスト プラクティスについて記載されています。次の一覧には、お客様が受ける予定の具体的な成果物を示しています。

表 2 : Optimize の成果物

成果物	説明	提供サービス	
		Optimize Quarterly	最適化
ソリューション アーキテクチャ図	ストレージ システムと既存のハードウェアの図。	必要に応じて	必要に応じて
リアクティブなサポートサービス	表 1 に記述	該当なし	必要に応じて
年に一度のオンライン訪問	表 1 に記述	該当なし	毎年
ソリューション インベントリー	すべてのストレージ システム ハードウェアの詳細なインベントリー。	四半期に 1回	月 1回

成果物	説明	提供サービス	
		Optimize Quarterly	最適化
容量レポート	ストレージやパフォーマンスの詳細に関する分析。ストレージの使用方法、使用率、ストレージの割り当て先に焦点を当てます。	四半期に 1回	月 1回
ケースのレビュー レポート	お客様のためにあらゆるサポート ケースの概要をまとめ、対処する必要のある傾向および潜在的な懸念を特定します。	四半期ごと (過去 4 週間)	月 1回
システム ログのレ ビュー	システム ログの概要および操作への影響の分析。	四半期ごと (過去 4 週間)	月 1回
フェールオーバー テ ストの計画および結 果のレビューと提案	包括的な分析とレビューによる、正常なフェールオーバー テストに関するベスト プラクティスの提案。フェールオーバー テスト実施のためにカスタマイズされた、段階を追った手順。フェールオーバー テストが実施された場合は、その結果および確認が含まれます。	四半期ごと	月 1回
ベスト プラクティスと 提案に関するドキュ メント	お客様環境に基づくハードウェアおよびソフトウェアに関するベ スト プラクティスと構成設定を提案して検討するためのカスタマイズされたガイド。	四半期ごと	月 1回

## Optimize のマイルストーンとスケジュール

表 3 : Optimize のマイルストーン

		提供サービス	
マイルストーン	説明	Optimize Quarterly	最適化
初回評価	Optimize の初回評価を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>容量およびパフォーマンスの標準および要件を確立</li> <li>ベースライン システム稼働状態レビューの実施</li> <li>図とインベントリー システム アーキテクチャ</li> <li>お客様のビジネス要件およびイニシアチブに関する検証</li> <li>Optimize サービスのフレームワークを伝え、Optimize サービスをお客様の要件に合わせて調整</li> </ul>	1 回限り	1 回限り
配布資料	Optimize のシステム分析を提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>エグゼクティブ概要とサマリ</li> <li>容量およびパフォーマンスのレビュー</li> <li>システム稼働状態のレビュー</li> <li>毎月のケース履歴のレビュー</li> <li>システム ログのレビュー</li> <li>ドキュメント アップデートの検討</li> <li>運用目標に基づく一般的な推奨事項</li> <li>冗長性評価のサポート</li> <li>ベスト プラクティスのアップデートを提供</li> </ul>	四半期に 1 回	月 1 回
常時	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベスト プラクティスをアップデート</li> <li>システムのパフォーマンスおよび容量を監視</li> <li>要件計画の支援 変更管理の支援 プロアクティブな製品アドバイス</li> </ul>	はい	はい

## 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。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、またはアクティビティーは含まれません。
- Optimize は、Dell Storage SC 製品におけるサポート故障修理サービスの必要性を排除するものではありません。

- 既存の直接接続ストレージやその他のストレージ デバイスからのデータの移行
- インストールやスクリプト作成のサービス

本サービス概要は、サービス基本契約または原契約（下記の「Dell Technologies Services の契約条件」で定義）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。

## サービスに関する具体的なお客様の責任

- Secure Remote Services、CloudIQ、Unisphere などの暗号化されたチャネルを介して必要な構成データを Dell サーバーに送信し、アクセスできるように、該当する Storage Manager ソフトウェアを構成すること。
- TAM の評価結果や推奨事項を理解し、検討できる、意思決定者レベルの適切なお客様担当者を指定すること。
- 定期的な Optimize ミーティングに出席すること。
- TAM による推奨事項を評価し、実施すること。
- Dell Storage に関する長期、短期のプランを検討し、プロアクティブにプロジェクトを特定して計画すること。
- TAM と連携して、お客様担当者や特殊な状況の Dell の記録が正確で、最新であることを確認すること。
- Optimize for Storage Center：
  - 暗号化されたチャネルを介して SupportAssist データを Dell サーバーに送信できるように、Storage Center と Dell Storage Manager（または Enterprise Manager）を構成すること。
- Unity または PowerStore 向け Optimize：
  - 暗号化されたチャネルを介して SupportAssist データを Dell EMC サーバーに送信できるように、SRS（セキュアリモート サービス）と CloudIQ を構成すること。
  - TAM が SAN を継続的に分析するために、読み取り専用の Unisphere または PowerStore Manager アカウントを作成すること。

## 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、リモートあるいは対面に関係なく、お客様と Dell EMC 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。お客様が先述の権限をまだ取得していない場合、お客様は Dell に対し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責任を有するものとします。

**お客様の協力**：お客様は、お客様の迅速かつ十分な協力がなければ、Dell EMC Services は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 EMC 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 EMC Services は本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様が払い戻しを受ける権利はないものとします。

**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、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や環境を無償で（Dell EMC Services の費用負担なく）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。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）、キーボードがシステムに付属していない場合は、これらのアイテムを（Dell EMC Services の費用負担なく）ご提供いただきます。

**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、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、起り得るデータの障害、改変、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 EMC 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。

ドイツ、オーストリア、スイス、フランスでは、以下の責任制限に関する条項が適用されず、原契約に規定された責任制限の条項が適用されます。これらの国では、原契約に規定された責任制限の条項に加えて、データ消失に対する責任は、バックアップの再インストールに要するコストの負担に限定されます。

適用される現地法で別段要求されない限り、Dell EMC 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消失もしくは破損
- リムーバブル メディアの破損または紛失
- システムまたはネットワークの使用不能
- Dell EMC 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行為または不作為

**サード パーティーによる保証**：本サービスでは、Dell EMC Services が、自社で製造したものではない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ことがあります。このように、Dell EMC Services、または本来の製造元以外の者が、当該ハードウェアまたはソフトウェアに関して作業を行った場合、製造元が当該製品に付していた保証が無効になる可能性があります。お客様は、Dell EMC 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生じないことを確認し、また影響が生じる場合はそれを了承するものとします。Dell EMC Services は、サード パーティーによる保証について、または本サービスがこれらの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**：本サービスは、1 週間の労働時間に関する現地の法規に従い、次の表に記載されている場合を除き、月曜日から金曜日の Dell EMC 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）内に実施されます。

国名	Dell EMC Services の通常営業時間
セントキツ島、セントルシア、セントビンセント島、トリニダード島、ヴァージン諸島、その他の英語圏カリブ海地域	月曜～金曜、午前 7:00～午後 4:00
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・カリコス諸島	月曜～金曜、午前 8:00～午後 5:00
オーストラリア、バミューダ、中国、ハイチ、香港、日本、韓国、マレーシア、オランダ領アンティル、ニュージーランド、シンガポール、台湾、タイ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 5:00
アルゼンチン、フランス、インド、イタリア、パラグアイ、ウルグアイ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 6:00
ボリビア、チリ	月曜～金曜、午前 9:00～午後 7:00
中東	日曜～木曜、午前 8:00～午後 6:00

事前の書面による別段の取り決めがない限り、通常営業時間外または現地の休日には、サービス活動は一切提供されません。

## Dell EMC Servicesに関する契約条件

本サービス概要は、お客様（以下「お客様」または「カスタマー」）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デル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 Services と別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するサービス基本契約に基づき提供されます。サービス基本契約がない場合、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次の表に記載のお客様の地域の契約（以下、該当する場合は「原契約」）が適用されます。お客様の原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ご参照ください。両当事者は、Web サイトに掲載されたこの契約条件を読み、それに従うことに同意するものとします。

お客様の所在地	Dell EMC Services のサービス購入に適用される契約条件	
	デル事業体からサービスを直接購入されるお客様	Dell または Dell EMC の認定販売店経由で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> .*	営業担当から受け取るサービス概要およびその他の Dell EMC Services のサービスドキュメントは、お客様と Dell EMC Services との契約とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本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 EMC Services のサービスドキュメントで言及される「お客様」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell EMC Services」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービス プロバイダーである Dell EMC Services を指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様と Dell EMC Services 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、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。
アジア太平洋地域 - 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> .*	
ヨーロッパ、中東、アフリカ	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> .*  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。  フランス : <a href="https://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a>  ドイツ : <a href="https://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a>  英国 : <a href="https://www.dell.co.uk/terms">Dell.co.uk/terms</a>	

\* 現地の [Dell.com](https://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パソコンから [Dell.com](https://www.dell.com)\* にアクセスするか、Dell の Web サイト([Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen))の「国/地域の選択」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 または DellEMC.com の Web サイトにおける購入時あるいは Dell EMC のソフトウェアもしくは 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理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、その法人を指します。一部の国/地域のお客様は、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。

## コンサルティング / マネージド サービスに適用される補足条件

### 1. サポート対象製品

本サービスは、標準構成で購入した一部の Dell SC および SCv ストレージ製品を含むサポート対象製品（以下、「サポート対象製品」）で利用可能です。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 製品または非 Dell 製品で利用可能なサービスの最新の一覧については、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。各サポート対象製品には、シリアル番号が記載されたタグ（以下、「サービス タグ」）が貼付されています。1 つの Storage Center を構成する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 へお問い合わせの際は、サポート対象製品に貼付されているサービス タグのシリアル番号をお知らせください。

**2. サービス期間：**本サービス概要是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 EMC 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。

### 3. 重要な補足情報

- 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は、予定日の最低 8 日前まで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コンサルティングまたはマネージド サービスの履行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 EMC Services は、本サービスの提供により、Dell EMC Services または Dell EMC 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、サービス提供の依頼に応じないことがあります。Dell EMC 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 EMC 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）をご用意しています。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 EMC 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準じて提供されます。
- E. **委任と委託 :**Dell EMC Services は、Dell EMC Services に代わって本サービスを実施するサード パーティーの認定サービス プロバイダーに本サービスを委託、およびまたは本サービス概要を委任することができます。
- F. **解約 :**Dell EMC 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キャンセル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ナ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遵守できなかった場合。

Dell EMC Services が本サービスをキャンセルする場合、Dell EMC 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キャンセル通知を送付します。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 EMC 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 EMC Services が本項の規定に従って本サービスを解約した場合、既に支払われた料金は返金されません。また、Dell EMC 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. 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、オンサイト対応のレスポンス 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。

© 2018 Dell EMC Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 本書内の商標および商標名は、該当の商標および商標名の権利を有する団体、もしくはその製品を言及するために使用されている場合があります。Dell の販売契約条件は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています。