



サービス概要

Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure

はじめに

デル・テクノロジーズ¹は、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に基づいて、Lifecycle Extension with ProSupport for Infrastructure（以下、「本サービス」）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²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のコピーが必要な場合は、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。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コピーについては、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

本サービスは、一部のDell PowerStore製品（以下、「サポート対象製品」）で利用できます。本サービスの機能は次のとおりです。

¹ 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。

² 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。「お客様」および「カスタマー」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。サーバー/ストレージ/ネットワーク ソフトウェアは機器に分類されません。

サービス機能	説明	LIFECYCLE EXTENSION : 対象範囲の詳細
PROSUPPORT	Dell ProSupport for Infrastructure が含まれます。	サービスが必要となった場合のデル・テクノロジーズへの連絡方法と ProSupport 機能の詳細については、以下を参照してください。 DELL PROSUPPORT FOR INFRASTRUCTURE SERVICE TERMS AND CONDITIONS
3年間の製品の満足度保証 ³	3年間の製品の満足度保証は、すべてのデル・テクノロジーズ製品が仕様どおりに機能しなかった場合に、当社がその状況を解決することを保証するものです。	お客様向け： デル・テクノロジーズ満足度保証規約 OEM 向け： DELL TECHNOLOGIES OEM SATISFACTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS
ストレージ データ削減保証 ³	データ削減保証は、ワークロードのストレージ データ削減率を保証するものです。	お客様向け： DELL TECHNOLOGIES ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS OEM 向け： DELL TECHNOLOGIES OEM CUSTOMER ALL-FLASH DATA REDUCTION GUARANTEE TERMS AND CONDITIONS PO の前に保証契約に署名する必要があります。
包括的なソフトウェア ³	対象のデル・テクノロジーズ ストレージアレイを購入すると、データの保存と管理に必要な一部のソフトウェアを利用できます。	対象のストレージアレイ用の包括的なソフトウェアについては、 All-Inclusive Software Brochure に記載されています。 対象の製品およびソフトウェアについては、デル・テクノロジーズ担当者までお問い合わせください。
テクノロジー アップグレード	6年間の Lifecycle Extension Support を購入すると（サポート対象製品の購入時またはサービスの更新時に）、サポート対象ストレージ製品のテクノロジー アップグレードを 1 回受けることができます。	対象範囲の詳細については、本書の「 テクノロジー アップグレード 」セクションを参照してください。

³ Dell の Future-Proof Program の一環としてサービスに含まれています。

サービス機能	説明	LIFECYCLE EXTENSION : 対象範囲の詳細
容量の更新	サポート対象製品の対象容量の購入に追加の割引が適用されます。	対象範囲の詳細については、本書の「容量の更新」セクションを参照してください。
テクノロジーの更新とリサイクル ⁴	使用可能な状態で製品をリサイクルすることにより、次世代のデル・テクノロジー ストレージ製品を利用できます。	<p>デル・テクノロジー サポート対象製品の正規の購入、容量の更新、またはテクノロジー アップグレードによるレガシー ストレージのリサイクル オプションです。</p> <p>容量の更新またはテクノロジー アップグレードの際に、返品の手続きは必要ありません。</p> <p>返品対象については、デル・テクノロジーが独自の裁量により決定します。</p> <p>本サービスの内容および条件は、地域および製品によって異なる場合があります。詳細については、デル・テクノロジーのセールス担当者までお問い合わせください。</p> <p>データのサニタイズ、データの破壊、データの移行、ハードウェアの取り外しは、本サービスの対象外です。</p>
モダナイゼーションに関する年次コンサルティング	「テクニカル アドバイザー」は、対象となるインフラストラクチャのベスト プラクティス、アップグレード戦略、レビューに関する年次コンサルティング サービスを提供します。	対象範囲の詳細については、本書の「モダナイゼーションに関する年次コンサルティング」セクションを参照してください。

テクノロジー アップグレード

お客様が（サポート対象製品の購入時またはサービスの更新時に）合計 6 年間の本サービスの利用（以下、「サービス期間」）を確約すると、お客様はサポート対象製品のテクノロジー アップグレードを 1 回受けることができます。本書に記載する本サービスにおいて、「テクノロジー アップグレード」とは、本書で後述する「テクノロジー アップグレード」セクションに記載されているサポート対象製品をアップグレードするためのオプションを意味します。テクノロジー アップグレードを受ける資格を有するお客様は、これらのサービス（本サービス概要や ProSupport に記載されているサービスなど）の契約を維持し、本サービス期間中にテクノロジー アップグレードを一度も引き換えていないお客様です。誤解を避けるため、お客様が要求できるテクノロジー アップグレードは、本サービス期間中 1 回のみであることを付記します。

⁴ Dell の Future-Proof Program の一環としてサービスに含まれています。

初期サービス期間とアップグレード引き換え時期：

- お客様が、サポート対象製品とあわせて 6 年間のサービスを購入した場合：お客様は、サービス契約の開始 180 日後からサービス期間全体を通じて、テクノロジー アップグレードを引き換える資格を有します（利用可能な場合）。
- お客様が、サポート対象製品とあわせて 3 年間のサービスを購入し、さらに 3 年間のサービス契約を更新した場合：お客様は、サービス契約の 4 年目の開始後、サービス期間全体を通じて、テクノロジー アップグレードを引き換える資格を有します（利用可能な場合）。

更新サービスとアップグレードの引き換え時期：

最初のサービス期間の終了後、お客様は、3 年間のサービスを更新するたびに（以下、「更新期間」）、次の条件のもとで、テクノロジー アップグレードを 1 回受けることができます。

- テクノロジー アップグレードは、更新期間の開始 180 日後から本期間の終了まで利用できます（利用可能な場合）。
- デル・テクノロジーズは、お客様がサポート対象製品の最初のサービス期間中に本サービスのテクノロジー アップグレード機能を使用しなかった場合、本サービスを更新しないことを選択する権利を留保します。
- デル・テクノロジーズは、将来のサポート対象製品の購入に関連して、新たな Lifecycle Extension with ProSupport Service 資格の販売を拒否する権利を留保します。

テクノロジー アップグレード：

- **テクノロジー モダナイゼーション アップグレード：次世代アプライアンス** - サポート対象製品と同じクラスター内に、ベース エンクロージャ、ノード、ハードウェア IO モジュールで構成される次世代のサポート対象の PowerStore Appliance を 1 回追加することができます（利用可能な場合、かつデル・テクノロジーズの裁量により決定された場合）。本サービスでは、サポート対象製品クラスター内に追加されたアプライアンスの設置サービスを受けることができます。本アップグレード オプションを引き換えるには、ストレージ容量の購入が必要です。
- **柔軟なテクノロジー アップグレード：ファミリー内上位モデルへのアップグレード** - サポート対象の PowerStore Appliance ベース エンクロージャ内のノード ペアから、次の上位モデル ノードへの、同じ世代内でのアップグレードを 1 回受けることができます（利用可能な場合、かつデル・テクノロジーズの裁量によって決定された場合）。ノード ペアを同じ世代の 1 つ上のモデルにアップグレードするサービスとともに、サポート対象製品のアップグレード後のノード ペアに対するインストールおよび同時終了のサポートを受けることができます。

- **柔軟なテクノロジー アップグレード：スケールアウト割引** - デル・テクノロジーの裁量によって決定されたデル・テクノロジー製品を購入する際、実質的に同程度の価値の割引を 1 回受けることができます。サポート対象製品と同じクラスター内への、デル・テクノロジーの裁量によって決定された同様の別モデルの PowerStore Appliance の追加（以下、「スケールアウト購入」）を支援することが目的です。スケールアウト購入に対する割引を受けるには、最小容量の購入が必要になる場合があります。また、いかなる場合も、スケールアウト購入に対する割引が、お客様への返金として処理されることはありません。

テクノロジー アップグレードに関するその他の条件

- Lifecycle Extension のテクノロジー アップグレード契約は、対象製品を別の国に移動した場合でも、購入時の国で引き換える必要があります。
- 適用対象の対応するアップグレードがデル・テクノロジーによって利用可能になるまで、テクノロジー アップグレードを利用することはできません。対応するアップグレード オプションは、デル・テクノロジーの裁量によって決定されます。
- ノード ペアのアップグレード、アプライアンスの追加、またはスケールアウトを実施する前に、デル・テクノロジーは、サポート対象製品の構成が、デル・テクノロジーが指定する技術など特定の前提条件（指定の OS またはファームウェア レベルを満たしている、ライフサイクル終了(EOL)がすでに伝達されているコンポーネントを交換しているなど）を満たしていることを求める場合があります。
- 本サービスでは、サポート対象の PowerStore Appliance ベース内のノード ペアのアップグレード、または類似の別モデルの PowerStore Appliance を購入する際の実質的に同程度の価値の割引を受けることができます。また、ノード ペアのアップグレードを導入するために、あるいは本サービスを利用可能なサポート対象製品と同じクラスターに同様の別モデルの PowerStore Appliance を追加してスケールアウトするために、他のハードウェア（シャーシ、電源装置、IO カードなど）を別途購入する必要がある場合があります。
- 別途購入した当該ハードウェアをサポート対象製品と統合して、アップグレード済みのノード ペアを導入するか、または本サービスを利用可能なサポート対象製品と同じクラスターに同様の別モデルの PowerStore Appliance を追加してスケールアウトするには、別途、導入サービス契約、サポート サービス契約、および/またはその他のサービス契約も必要になる場合があります。

容量の更新

お客様がデル・テクノロジーの裁量により決定された対象となるサポート対象製品の容量の更新を購入した場合、お客様は最大 25%の raw 容量のクレジットを受け取ることができます。対象となる容量の更新の購入に適用される raw 容量の上限は 100TB です。

例 1 :

お客様が対象となる容量の更新として 100TB の raw 容量を購入した場合：お客様は、割引またはその他の手段による購入に適用された 100TB の 25%のクレジットを受け取ることになります。お客様は、75TB の raw 容量の購入価格で、100TB の新たな raw 容量を受け取ることができます。

例 2 :

お客様が対象となる容量の更新として 500TB の raw 容量を購入した場合：お客様は、割引またはその他の手段による購入に適用された 100TB のクレジットを受け取ることになります。お客様は、400TB の raw 容量の購入価格で、500TB の新たな raw 容量を受け取ることができます。

容量の更新に関するその他の条件

- サポート対象製品の請求書の日付から 180 日が経過するまで、容量の更新クレジットは利用できません。また、サポート対象製品とあわせて購入された、本サービスの期間内に利用する必要があります。
- 容量の更新クレジットは、他のユニットやサードパーティーへ譲渡することはできません。また、本サービスに関連付けられているサポート対象製品でのみ利用できます。
- 容量の更新クレジットは、引き換え時に限り、テクノロジー モダライゼーション アップグレード：次世代アプライアンスの引き換えオプションと同時に 1 回限りのクレジットとして使用できます。引き換え後に、新しい次世代アプライアンスの容量の更新クレジットを受け取るには、新しい次世代アプライアンスで Lifecycle Extension for ProSupport Service を別途購入する必要があります。
- お客様は、この特典を利用する場合、契約期間中に Lifecycle Extension for ProSupport のサポートレベルを維持し、新しいストレージ メディアで同じサービスを購入することに同意するものとします。
- 容量の更新には、サービスのインストール、導入、構成、データのサニタイズ、データの破壊、データの移行、メディア ハードウェアの取り外しは含まれません。
- お客様は、既存のストレージ メディアから新しいストレージ メディアにデータを移行し、返却対象のストレージ メディアに格納されているすべてのデータを返却前に削除、暗号化、または回復不能状態にすること、およびストレージ メディアの取り外し、ハードウェア ラックからの取り外しについて全責任を負います。

- 古いストレージ メディアの返却は任意であり、お客様が対象となる容量の更新の購入時に、容量の更新クレジットを受け取るために必須ではありません。返品対象については、デル・テクノロジーズが独自の裁量により決定します。
- 容量の更新クレジットは、デル・テクノロジーズが明示的に規定しない限り、他の特別オファー、プロモーション、プログラムと組み合わせることはできません。
- 容量の更新クレジットを受け取るには、最小容量の購入が必要になる場合があります。また、いかなる場合も、容量の更新クレジットがお客様への返金として処理されることはありません。

テクノロジー モダナイゼーションに関する年次コンサルティング

テクニカル アドバイザーは、対象となるインフラストラクチャのベスト プラクティス、アップグレード戦略、レビューに関する年次コンサルティング サービスを提供します（テクニカル アドバイザーの具体的な役割と責任は、表 1 に示されています）。テクニカル アドバイザーは、年次報告書、評価、ガイダンスを提供します。これらの資料は、お客様が、利用資格のあるインフラストラクチャを継続的に最新の状態に維持するためのテクノロジー アップグレードのオプション、容量の更新、その他の Lifecycle Extension 機能を決定し、実行する時期を見極めるのに役立ちます。

表 1：テクニカル アドバイザーの具体的な役割と責任

コンサルティング サービス	<ul style="list-style-type: none"> 最適化された環境の設計と稼働に役立つシステムの運用と効率的なインフラストラクチャの維持に関してアドバイスします ハードウェアとソフトウェアのアップグレードの計画を支援します 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
モダナイゼーション アップグレード	<ul style="list-style-type: none"> アップグレード資格のステータス お客様がテクノロジー アップグレードの引き換え資格を有する場合： <ul style="list-style-type: none"> 利用可能なアップグレード オプションを確認します アップグレード オプションを推奨します アップグレード計画を支援します
年次 レビュー	<ul style="list-style-type: none"> お客様の現在および将来のインフラストラクチャ要件に合わせて運用目標をサポートします システム設計および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、評価します インフラストラクチャをお客様の要件およびビジネス イニシアティブに適合させるために評価ミーティングを実施します セキュリティ、ファブリック構成、機能セット、SANプロセスを含む、包括的なインフラストラクチャソリューションに関するステータスと推奨ソリューションに関してアドバイスします

容量とパフォーマンスのレビュー	<ul style="list-style-type: none"> インフラストラクチャ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メトリックを分析します 容量とパフォーマンスの要件を満たすために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 容量のアップグレードまたは拡張を推奨します 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
冗長性の評価	<ul style="list-style-type: none"> 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 完全冗長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
運用効率サービス	<ul style="list-style-type: none"> 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 ベストプラクティス、アップグレード、システム管理に関するガイダンスを提供するために、システムのレビューを実施します

モダナイゼーションに関する年次コンサルティングの配布資料

お客様は、システムアーキテクチャの詳細、容量とパフォーマンスメトリックの分析、特定のビジネス要件に基づくベストプラクティスが記載された年次レビュードキュメントを受け取ります。年次レビューの配布資料は、ある時点（レポート作成の30日前）のスナップショット分析に基づいています。レポート生成のリードタイムは約6週間（データ収集に4週間、分析に1〜2週間）です。サポート対象製品は、Secure Remote ServicesまたはSupportAssistに接続され、APEX AIOps Infrastructure Observabilityの収集が有効になっている必要があります。次の一覧には、お客様が受け取ることができる具体的な配布資料を示しています。

表2：配布資料

配布資料	説明
年次レビュー	表1に記載
ソリューションインベントリ	すべてのシステムハードウェアの詳細なインベントリ。
容量レポート	インフラストラクチャやパフォーマンスの詳細に関する分析。インフラストラクチャの使用方法、使用率、容量の計画（容量のアップグレードや利用できる拡張オプションを含む）に関するアドバイスと支援が記載されています。
ベストプラクティスと推奨事項に関するドキュメント	お客様の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。

テクノロジー モダナイゼーションに関する推奨事項	テクノロジー モダナイゼーション アップグレード資格のステータス。お客様が利用できるテクノロジー モダナイゼーション オプションのレビューと、アップグレードを実行するメリットに関する推奨事項を確認できます。
--------------------------	---

マイルストーンとスケジュール - モダナイゼーションに関する年次コンサルティング

表3 : マイルストーン

マイルストーン	説明	毎年
初回評価	<p>モダナイゼーションに関する初回評価を実施します</p> <ul style="list-style-type: none"> 構成、容量、パフォーマンスの標準および要件の確立 ベースライン システム ヘルスのレビューの実施 お客様のビジネス要件およびイニシアティブの検証 Lifecycle Extensionのモダナイゼーションに関する年次コンサルティング サービスのフレームワークを提供し、お客様の要件に適合するように調整 	<p>1回限り</p> <p>1年目のレビューの一部として</p>
配布資料	<p>モダナイゼーションの分析を提供します</p> <ul style="list-style-type: none"> 概要とサマリー 容量とパフォーマンスのレビュー システム ヘルスのレビュー ドキュメント アップデートの検討 運用目標に基づく一般的な推奨事項 冗長性の評価 ベスト プラクティスのアップデートの提供 利用可能なテクノロジー アップグレード オプションのレビューの提供 テクノロジー アップグレード オプションの推奨（該当する場合） 容量のアップグレードまたは拡張オプションの推奨（該当する場合） 	<p>毎年</p>

モダナイゼーションに関する年次コンサルティングの除外事項

誤解を避けるため、次の作業は本サービス概要の範囲に含まれないことを付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、または作業

- 継続的なモニタリング
- 年次コンサルティング以外の追加のレビューまたはコンサルティング
- 既存のDirect Attach Storageやその他の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
- データ コレクション、分析、レビューのための30日の期間以外の履歴またはメトリック

モダナイゼーションの年次コンサルティングにおけるお客様の責任

- 暗号化されたチャネルを介して必要な構成データにアクセスしてデル・テクノロジーズのサーバーに転送するために、該当するシステム管理ソフトウェアを構成すること。例えば、Secure Remote Services、APEX AI Ops Infrastructure Observabilityなど。
- テクニカル アドバイザー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お客様担当者を指定すること。
- モダナイゼーションに関する年次コンサルティング ミーティングに出席すること。
- テクニカル アドバイザーの推奨事項を評価し、実行すること。
- サポート対象のインフラストラクチャに関する長期および短期のプランを検討し、テクノロジー モダナイゼーション アップグレードをプロアクティブに特定して計画すること。
- テクニカル アドバイザーと連携して、お客様担当者や特殊な状況に関するデル・テクノロジーズの記録が正確で、最新であることを確認すること。

Lifecycle Extension with ProSupport に関するその他の条件

- 本サービスは、他のユニットやサード パーティへ譲渡することはできません。サポート対象製品の購入時に本サービスに関連付けられているサポート対象製品についてのみご利用いただけます。
- デル・テクノロジーズは、お客様がサポート対象製品とともに最初に購入した対応する最初の期間中に本サービスのテクノロジー アップグレード機能を利用しなかった場合、本サービスを更新しないことを決定する権利を留保します。
- デル・テクノロジーズは、将来のサポート対象製品の購入に関連して、随時、サービス期間の終了を宣言し、新たなLifecycle Extension with ProSupport Service資格の販売を拒否することができます。

除外事項

誤解を避けるため、次の作業および項目は本サービスの範囲に含まれないことを付記します。

- 本サービス概要に記載のない一切の資格、サービス、タスク、または作業。
- 本サービス概要に明記されていない一切のハードウェア、ソフトウェア、ライセンスの導入。
- 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。
- 本サービス概要は、以下に定義するサービス基本契約または原契約（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。

契約終了

お客様は、Lifecycle Extension with ProSupport Service をサービス期間の終了前に解約することはできません。

技術上または設計上の制限事項、または適格な構成に対するライフサイクル終了(EOL)が近づいていることが原因で、デル・テクノロジーズが本サービス概要の記載に従ってテクノロジー アップグレードをお客様に提供できない場合、デル・テクノロジーズは本サービスのテクノロジー アップグレードを終了する権利を留保します。テクノロジー アップグレードの返金については、将来、デル・テクノロジーズの製品またはサービスを購入する際に使用できるクレジット形式で提供します。

本サービスにおけるお客様の責任

本サービス概要に記載されている他の責任、またはデル・テクノロジーズが伝達する他の責任に加えて、お客様は次のことを行うものとします。

- デル・テクノロジーズが EOL を発表した、または耐用年数の残りが 5%未満となった、またはノード ペア アップグレードの実施前にアップグレード済みノード ペアのサポート対象外となったストレージ メディア デバイスからデータを移行していただきます。データ移行に加えて、新しいメディア デバイス、電源装置、IO モジュールなどのハードウェア、サービスおよび関連サポートの購入が必要となる場合があります。デル・テクノロジーズが提供するハードウェアに適用され、サポート対象製品のノード ペア アップグレード時またはスケールアウト オプション購入時に支払い義務が発生する税金および送料を支払っていただきます。これらの料金を事前に支払うことはできません。
- デル・テクノロジーズが提供するハードウェアに適用され、サポート対象製品のテクノロジー アップグレードまたは容量の更新時に支払い義務が発生する税金および送料を支払っていただきます。これらの料金を事前に支払うことはできません。
- デル・テクノロジーズがハードウェアを出荷してから60日以内に設置を完了していただきます。

- 本サービス概要に定められているファミリー内ノード ペア アップグレード、次世代アプライアンスの追加、またはスケールアウト オプションを正常に実施するために必要なすべての技術的前提条件、および/またはアップグレードまたはスケールアウトのインストール前にデル・テクノロジーズがお伝えする、すべての技術的前提条件を満たしていただきます。お客様がこれを履行しない場合、デル・テクノロジーズは、アップグレードまたはスケールアウト アプライアンスのインストールを実施する義務を負わないものとします。
- 元の/既存のノード ペアのデータ サニタイズと廃棄がすべて適用法令に準拠していることを確認していただきます。デル・テクノロジーズは、お客様が本サービスを利用する際、お客様から元の/既存のノードの返却を受け入れる義務を負わないものとします。デル・テクノロジーズは、データのサニタイズと資産の処分を行うサービスを別途、有料で提供しています。デル・テクノロジーズは、お客様が元の/既存のノードに残したデータについて、いかなる責任も負わないものとします。元の/既存のノード ペアはサード パーティに再販したり、別のシステムで再利用したりすることはできず、廃棄処分を行う必要があります。本サービスを利用する際、元の/既存のノード ペアを交換した時点で、元の/既存のノード ペアに適用されていた ProSupport サービスは終了します。

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、これらに保存されているデータ、こ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、リモートが対面かに関係なく、アクセスして使用する権限をお客様とデル・テクノロジーズが取得していることを表明し、保証するものとします。お客様が前述の権限をまだ取得していない場合、本サービスの実施をデル・テクノロジーズに依頼する前に、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、デル・テクノロジーズ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、直接か間接にかかわらず、デル・テクノロジーズのサービス実施に関連した作業に携わったデル・テクノロジーズの従業員の転職（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デル・テクノロジーズとの契約が終了した従業員、または退職した従業員を勧誘することはできません。

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、デル・テクノロジーズ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、デル・テクノロジーズが本サービスを実施するため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から得られない場合、デル・テクノロジーズ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）、電話回線など、お客様の施設や環境を無償でデル・テクノロジーズに提供し、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）、キーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、（デル・テクノロジーズへ無償で）ご提供いただく必要があります。

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のデータ、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。デル・テクノロジーズは、プログラムまたはデータのリストアップ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禁止されていない限り、デル・テクノロジーズは、以下のデータ ロスについて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または破損
- 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
- デル・テクノロジーズまたはサード パーティのサービス プロバイダーによる過失を含む行為または不作為

サード パーティによる保証 : 本サービスでは、デル・テクノロジーズが、自社で製造または販売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デル・テクノロジーズ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、デル・テクノロジーズ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ようにし、また影響がある場合はそれを了承するものとします。デル・テクノロジーズは、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 : 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、以下の表に記載されている場合を除き、月曜日から金曜日のデル・テクノロジーズの通常営業時間（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	デル・テクノロジーズの通常営業時間
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、プエルトリコ、ドミニカ共和国、スリナム、スウェーデン、タークス・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	日曜日～木曜日、午前8:00～午後6:00
香港	月曜～金曜、9:00～17:30

事前の書面による別段の取り決めと合意がない限り、通常営業時間外または現地の休日に、サービスの作業は一切行われません。

サービスに関する契約条件

本サービス概要は、お客様（以下、「お客様」または「カスタマー」）とデル・テクノロジーズとの間で締結されます。本サービスは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約に基づいて提供されます。

デル・テクノロジーズ販売店から入手した製品またはサービスには、購入者と販売店との間の契約のみが適用されます。当該契約には、本書または以下のオンライン条項と同じ条件が記載されている場合があります。販売店は、デル・テクノロジーズが販売店に代わって購入者への保証や保守サービスを実施するとの取り決めをすることがあります。保証および/または保守サービス、プロフェッショナル サービスを実施するお客様および販売店は、適切なトレーニングを受け、認定資格を有している必要があります。トレーニングも認定も受けていないお客様、販売店、サードパーティがサービスを実施するために、デル・テクノロジーズのサポートが必要となる場合は、追加料金が発生する場合があります。販売店から入手した製品を対象とするデル・テクノロジーズによる保証や保守サービスの実施についての詳細は、販売店または地域のデル・テクノロジーズのセールス担当者へお問い合わせください。

本サービスを明示的に承認する契約がない場合、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販売店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ご参照ください。両当事者は、オンライン条項を読み、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	本サービス購入に適用される契約条件	
	本サービスを直接購入されるお客様	本サービスを認定販売店経由で購入されるお客様
米国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
カナダ	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダフランス語）	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （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 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions 。*	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約書とはみなされず、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、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デル・テクノロジーズのサービス 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、「デル・テクノロジーズ」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デル・テクノロジーズ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、お客様とデル・テクノロジーズの間には直接的な契約関係は発生しません。誤解を避けるため、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であることを付記します。

アジア太平洋 地域 - 日本	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicesdescriptions 。*	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーとの契約書とはみなされず、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、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デル・テクノロジーのサービス 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、「デル・テクノロジー」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デル・テクノロジー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、お客様とデル・テクノロジーの間には直接的な契約関係は発生しません。誤解を避けるため、その性質上、買い手と売り手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、お客様と営業担当との合意に基づくものであることを付記します。
ヨーロッパ、中東、 アフリカ	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicesdescriptions 。* 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： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： Dell.de/AGB 英国： Dell.co.uk/terms	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーとの契約書とはみなされず、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、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デル・テクノロジーのサービス 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、「デル・テクノロジー」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デル・テクノロジー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、お客様とデル・テクノロジーの間には直接的な契約関係は発生しません。誤解を避けるため、その性質上、買い手と売り手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、お客様と営業担当との合意に基づくものであることを付記します。

* 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.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) 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、本サービスを当初の期間を超過して更新、変更、延長、継続利用されるお客様は、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/servicesdescriptions](https://www.dell.com/servicesdescriptions)をご覧ください）。

お客様は、本サービスを注文すること、本サービスを受領すること、本サービスまたは関連するソフトウェアを利用すること、あるいは [Dell.com](https://www.dell.com) または [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc.com) の Web サイトで購入に関連して、またはデル・テクノロジーのソフトウェアもしくは Web サイトのインターフェイスで [I Agree (同意する)] ボタンやボックスなどをクリック/選択することによって、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。デル・テクノロジーズとお客様の間で書面による別段の合意がない限り、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、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、予定日の少なくとも 8 日前までに行う必要があります。お客様が予定日の 7 日前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手数料が発生します。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) **サービス提供範囲の制限** : Dell は、サービスの提供により、Dell や Dell 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 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はじめ、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) **サービス範囲の変更** : お客様との間で書面による別段の合意がない限り、デル・テクノロジーズは、60 日前に書面でお客様へ通知することにより、サービスの範囲を変更する権利を留保します。サードパーティー製品の発売元や製造元による変更以外に、デル・テクノロジーズとお客様との間のその時点における最新の契約に記載されている方法でサポート サービスの範囲が変更された場合は、その旨をお客様に通知いたします。
 - e) **プライバシー** : デル・テクノロジーズは、本サービス概要の下で収集された個人情報を、該当する法域のデル・テクノロジーズのプライバシー ステートメントに従って取り扱います。プライバシー ステートメントの全文は <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載され、参照として本書に組み込まれています。
 - f) **オプション サービス** : デル・テクノロジーズでは、各種の有料のオプション 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、デル・テクノロジーズ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。
 - g) **委任と委託** : デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズ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するか、本サービス概要を譲渡する場合があります。
 - h) **解約** : デル・テクノロジーズは、次の理由のいずれかに該当する場合、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。

- a. お客様が、請求書の条件に従って本サービス料金の一部または全額を支払っていない場合。
- b. お客様が、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。
- c. 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い場合。
- d. お客様が、関係するコンポーネントとシステムの標準的な故障率（この故障率は常に監視されています）を大幅に超えるコンポーネントの交換を要求している場合。上記の除外事項のセクションを参照してください。

デル・テクノロジーズが本項の規定に従って本サービスを解約する場合、デル・テクノロジーズは、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、デル・テクノロジーズ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。デル・テクノロジーズが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでにデル・テクノロジーズに支払われた料金は返金されません。また、デル・テクノロジーズ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。

i) 地理的制限および移転：

- (i) デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズのサービス エリア外にある機器については、4 時間以内のオンサイトおよび交換パーツ サポート サービスを提供できない場合があります。「デル・テクノロジーズのサービス エリア」とは、(i)デル・テクノロジーズのサービス拠点から自動車で到達可能な 160 キロメートル以内（または 100 マイル以内）であり、かつ(ii) デル・テクノロジーズのサービス拠点と同じ国内の場所を意味します。ただし、デル・テクノロジーズとの基本契約にて別段の定義がなされている場合を除きます。その場合、基本契約の定義が優先されます。EMEA のお客様の場合、本サービス概要または本契約で明示されていない限り、オンサイト サービスは最寄りのデル・テクノロジーズ物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から 150 キロメートル以内の距離でご利用いただけます。EMEA におけるデル・テクノロジーズのサービス拠点に応じたオンサイト サービスの提供状況の詳細については、ご購入前にセールス担当者にお問い合わせください。
- (ii) 本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。お客様の製品がデル・テクノロジーズのその製品のサービス記録に記載されている場所がない場合、または構成の詳細が変更され、それがデル・テクノロジーズに報告されていない場合、デル・テクノロジーズはまず、お客様が購入したサポート利用資格をその製品に再度付与してから、適用される対応時間内に製品を再び使用できるようにします。サービス オプション（サービス レベル、テクニカル サポートの提供時間帯、オンサイト対応時間など）は地域および構成ごとに異なり、オプションによってはお客様の所在地で購入できない場合があります。詳細については、各セールス担当者へお問い合わせください。製品を移設した場合、製品に対して本サービスを提供するデル・テクノロジーズの義務は、移設先の本サービス提供状況、追加料金、移設した製品の検査と再認証（その時点でデル・テクノロジーズが適用するタイム アンド マテリアルのコンサルティング料金が適用される）など、さまざまな要因の影響を受けます。デル・テクノロジーズとお客様との間で別段の合意がない限り、サービス パーツが直接お客様に出荷される場合、お客様はサービスを受ける製品の所在地で出荷物を受け取る必要があります。お客様が、出荷されたパーツを受け取れなかった場合、または受け取りを拒否した場合のサポートの遅れに対して、デル・テクノロジーズは責任を負わないものとします。マルチコンポーネント ストレージ システムでは、ソリューション全体のサポート契約のすべてのメリットを受けられるよう、システムのすべてのハードウェア/ソフトウェア コンポーネントに有効なサポート オプション契約が必要です。お客様との間で書面による別段の合意がない限り、デル・テクノロジーズは、60 日前に書面でお客様へ通知することにより、サポート サービスの範囲を変更する権利を留保します。

- j) **配布資料の著作権またはライセンス権の付与。**お客様がデル・テクノロジーに支払うべき全額を支払うことを条件として、当事者は、(i)本書に記載されているデル・テクノロジーの義務の履行におけるデル・テクノロジーがお客様に対して準備し、提供した書面によるレポート、分析、およびその他の作業報告書のみで構成される配布資料の一部（以下に定義）に関するすべての著作権をお客様が所有するものとし、(ii)スクリプトとコードで構成される配布資料の一部について、本書で検討されているように、お客様の社内業務のために使用、複製、および（サブライセンスの権利なしで）これらからの派生物を作成する、非独占的、譲渡不可、取消不能な（本サービス概要に違反した場合を除く）永続的権利をデル・テクノロジーがお客様に付与することに同意します。本項で付与されるライセンスは、(a)お客様が提供する資料、(b)別途の契約に基づき使用許諾を受けた、または提供されたその他のデル・テクノロジーの製品やアイテムには適用されません。「配布資料」とは、本サービス概要に基づく義務を履行する枠組みの中でデル・テクノロジーがお客様に提供したレポート、分析、スクリプト、コード、またはその他の作業結果を意味します。
1. **お客様が提供する資料。**お客様は、デル・テクノロジーがサービスを実施するためにお客様がデル・テクノロジーに提供する資料のいかなる権利も放棄することはありません。お客様は、お客様の所有権（以下に定義）に基づき、デル・テクノロジーが本書に記載されている義務を履行する際、お客様に利益をもたらすためにのみこのような資料を使用する非独占的かつ譲渡不可能な権利をデル・テクノロジーに付与します。
 2. **所有権の留保。**各当事者は、他方に明示的に付与されていないすべての所有権を留保します。デル・テクノロジーは、本契約に従って提供される配布資料またはサービスに類似したサービスや製品の開発、使用、マーケティングにおいて制限を受けないものとし、お客様に対するデル・テクノロジーの守秘義務を条件に、他のプロジェクトでの配布資料の使用、または類似のサービスの実施においても制限されないものとします。「所有権」とは、当事者のすべての特許、著作権、企業秘密、方法論、思想、概念、発明、ノウハウ、技術またはその他の知的財産権を意味します。
- k) **優先順位：**当事者による書面での別段の合意がない限り、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。

© 2024 Dell 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、こ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。デル・テクノロジーの販売契約条件は、ご依頼に基づいて印刷版を提供いたします。