



サービス概要

ProDeploy Essentials for Client

はじめに

本書および別紙（「サービス概要」）では、ProDeploy Essentials for Client（「ProDeploy Essentials」）と、オプションのアドオン サービス（個別および総称して「サービス」）のサービス機能の概要を説明します。これらのサービスは、Dell の ProDeploy Client Suite（「ProDeploy Suite」）の一部です。

デル・テクノロジーズ（「Dell」）は、本サービス概要に従ってこれらのサービスを提供します。貴社（「お客様」）の見積書、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（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。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しをご請求になる場合は、セールス担当者までお問い合わせください。

サービス契約の範囲

これらのサービスはサポート対象製品でご利用になれます。サポート対象製品には、注文書に記載される一部の Vostro™、Inspiron™、Dell Precision™、OptiPlex™、Dell XPS™ ノートパソコン、および Dell Latitude™ システムが含まれます（「サポート対象製品」）。お使いの Dell 製品または Dell 製以外の製品で利用できるサービスの最新のリストについては、セールス担当者までお問い合わせください。

本 ProDeploy Essentials Service は、Dell の所在地からお客様にリモートで提供する複数のサービス（「Remote Base Services」）で構成されています。さらに、お客様は、お客様の所在地で対面で履行されるサービス オプション（「Onsite Services」）を購入することもできます。Remote Base Services は、スタンドアロンでの購入、Asset Resale or Recycle Service（別紙 B）との同時購入のほか、特定の Onsite Services オプションとの同時購入も可能です。お客様は、オプションのオンサイト補足サービス（「Onsite Add-on」）を購入する前に、必須の Onsite Service（「Onsite Base」）を購入する必要があります。1 つの Onsite Base で複数の Onsite Add-on を同時購入できます。

ProDeploy Essentials Service には、**次の Remote Base Services があります**（詳細は「別紙 A」に記載されています）。

- **Single Point of Contact。**
- **Deployment Expert。**
- **Remote PC Installation。**
- **Deployment Support。**



Remote Add-on の選択肢は次のとおりです。

- Asset Resale or Recycling Service – 別紙B。

Onsite Base の選択肢は次のとおりです。

- Onsite PC Installation Service* - 別紙C。
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service - 別紙D。
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day - 別紙I。

Onsite Add-on の選択肢は次のとおりです。

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service - 別紙E。
- Onsite Additional Technician Time Service - 別紙H。
- Onsite Operating System or Image Service - 別紙F。
- Onsite Internal Component Service - 別紙G。

* Onsite PC Installation は、ProDeploy Essentials Service との同時購入のみ可能です。

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。サポート対象製品ごとに個別のサービス契約を購入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。

特定のサービスを遂行するには、サービスを遂行するために必要なデータ、設定、またはハード ドライブを含むシステム（「レガシー システム」）が使用可能で、完全に機能する状態である必要があります。

一般的な除外事項

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。

- 本サービスは、お客様にのみ特別に付与される知的財産の開発を対象としません。
- Windows以外またはWindows IOT搭載のサポート対象製品のサービス。さらに、Windows以外のレガシーシステムからWindows搭載のサポート対象製品に移行する場合には、一定の制限があります。
- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、または作業。

本サービス概要は、以下で定義するサービス基本契約または原契約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。

お客様の一般的な責任

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」）を指定する。



- 本サービスの実施中に必要となる情報技術コンポーネントに関する実用的な知識を持ち、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（「技術窓口」）を用意する。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。
- サービスの提供を受ける際、Dellに対して適時かつ合理的に協力を行う
- 発注から3営業日以内に本サービスを遂行するために必要となる要件や技術データを提供する。
- サービスをリモートで実施するためにDellへの接続を開始する。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などが挙げられますが、これに限定されません。
- 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な指示、情報、承認、または決定に対するDellの要求など、お客様とDellとの間のコミュニケーションを確保する。
- サービスの実施期間にわたり、技術窓口など、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適時に提供する。
- 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 システムが使用可能で、完全に機能する状態にしておく。
- サービスをOnsite Operating System or Image Serviceと同時購入する場合を除き、サポート対象製品にはオペレーティング 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状態にしておく。

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。
- エンド ユーザーの設置スケジュールなど、サービスに必要なすべてのリソースのスケジュール詳細を作成して提供する。
- 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。
- スケジュールが合わない場合は、設置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。
- 本サービスの提供に必要な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むが、これに限定されない）を提供する。
- サービスの開始予定日前に、Onsite Installation Serviceのため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（システム、外部の周辺機器類、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）、導入予定日前にドメインに参加できるようにする。
- サイトに着いた技術者が使用できるように、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。
- 本サービスの実施に必要なローカル管理権限をDellに提供する。
- 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。
- 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。



電話アナリストおよびオンサイト技術者との協力：お客様とお客様のエンド ユーザーは、Dell 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。

アクセスの許可権限：お客様は、お客様および Dell 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される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、保証するものとします。お客様がこの権限をまだ取得していない場合、お客様は Dell に本サービスの実施を依頼する前に、お客様ご自身の責任と経費負担でこの権限を取得していただきます。

勧誘禁止条項：お客様は、Dell Technologies 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 Technologies Services のサービス実施に関連した作業に携わった Dell Technologies 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、お客様と雇用に関する話し合いを持つ前に Dell Technologies Services との契約が終了した従業員、または退職した従業員については勧誘できるものとします。本勧誘禁止義務がお客様の所在地における現地の法令により禁じられている場合、本条項は当該お客様に適用されません。

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、Dell 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 が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行うものとします。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 は本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様は払い戻しを受ける権利を有さないものとします。

オンサイトでの義務：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、お客様の施設と環境（十分なスペースのある作業場、電源、電話回線を含む）、およびサポート対象製品への安全および十分なアクセスを Dell に無償で提供するものとします。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、（Dell へ無償で）ご提供いただきます。

データ バックアップ、機密データの削除：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。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かにかかわらず、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。

適用される現地法で別段要求されない限り、Dell 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。
- Dell 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に関する料金。
- システムまたはネットワークの使用不能状態。
- Dell 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めた行為または不作為。



Dell は、本サービスの実施が完了した後の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。データ移行サービスをご利用になるお客様は、データ ロスのリスクを回避するために、お客様のデータのバックアップや他の適切な措置を講じることが推奨されます。

サード パーティーによる保証：本サービスでは、Dell がサード パーティー製のハードウェアまたはソフトウェアを使う必要が生じることがあります。サード パーティー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 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 による本サービスの実施にかかる保証に影響しないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。Dell 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当該保証に及ぼす影響について責任を負いません。

顧客パートナー：お客様は、お客様に提供される本サービスに必要な範囲で、お客様を代表して Dell と協働するサード パーティー（例：請負業者、エージェント、システム インテグレーターやチャネル パートナー、以下「顧客パートナー」）を利用できます。お客様は、顧客パートナーのすべての作為または不作為について単独で責任を負うものとします。お客様の代表である顧客パートナーの作為または不作為によって発生する、あるいはこれに関連するすべての損害賠償金、費用、経費（弁護士費用、訴訟費用、和解費用を含む）の請求に対して、作為の形態に関係なく、Dell を保護して免責することにお客様は同意するものとします。

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、以下の表またはサービス別紙に記載されている場合を除き、一般的に月曜日から金曜日の Dell 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 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、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、プエルトリコ、ドミニカ共和国、スリナム、スウェーデン、タックス・カイコス諸島	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、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、午前9:00～午後5:00
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、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
香港	月曜～金曜、午前9:00～午後5:30

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は、オンサイト サービスの作業は一切行われません。テクニカル リモート サポート時間は、地域と構成に応じて異なります。これらの詳細については、セールス担当者までお問い合わせください。

サード パーティー製品：「サード パーティー製品」とは、本サービスと関連して Dell が使用するハードウェア、パーツ、ソフトウェアもしくは他の有形または無形の素材（お客様から Dell に提供されたか、お客様の指示で Dell が入手したもの）を意味するものとします。お客様は、サード パーティー製品のプロバイダーまたは所有者の所有権やライセンス権（特許と著作権を含む）を侵害または妨げることなく、かかるサード パーティー製品のインストール、アクセス、コピー、配布、使用、修



正（二次創作物の制作を含む）を行うための権限とライセンスを、Dell と Dell パートナー（上記のように、お客様それぞれの下請業者や被雇用者を含む）に付与するために必要な使用権、同意、規制上の認証または承認を取得することを Dell に保証するものとします。お客様は、あらゆるソフトウェア ライセンス要件に対して全責任を負うことに同意するものとします。お客様からの書面による指示がない限り、お客様を担当する Dell の技術者はお客様に代わって、設置プロセスの一部である、あらゆる電子契約書を「受諾」します。Dell とお客様の間での書面による別段の取り決めがない限り、明示的であるか黙示的であるかを問わず、Dell はサード パーティー製品に関連するすべての保証を放棄します。サード パーティー製品は、第三者とお客様の間で締結された契約条件のみに基づくものとします。Dell は、本サービスによってサード パーティー製品の保証に及ぼす可能性のある影響には一切責任を負いません。適用される現地の法令によって認められる最大限の範囲において、Dell はサード パーティー製品に対する責任を負わないものとします。そのようなサード パーティー製品の提供に関する損害賠償金または責任については、お客様がサード パーティーのプロバイダーにのみ請求するものとします。

個人データまたは個人情報の排除：Dell に提供されるサード パーティー製品（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」（または「PII」）とは、単独または他の情報との組み合わせで個人を特定できるデータや情報、個人のデータとみなされるデータ、または個人情報保護に関する法令が適用される可能性のある他のあらゆる種類のデータや個人に関する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 パーティー製品にも、個人情報が含まれないことを保証するものとします。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 パーティー製品は Dell に提出しないでください。**

輸出：お客様は、サード パーティー製品（イメージング サービスに関連して 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、制限対象の技術（暗号化技術など）を含まないこと、または制限対象の技術を含む場合には、当該のサード パーティー製品が、Dell が輸出許可なしに他国（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、輸出許可の存在または輸出許可なしでサード パーティー製品を輸出することの可否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、要件（直筆の署名か、電子署名かなど）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（資産タグの設定、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して署名し、Dell に返送するものとします。Dell が本サービスを提供するためにサード パーティー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。

お客様の免責：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 パーティー製品や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、規則、命令に違反したまたは違反したと申し立てられたことで Dell に対してなされる輸出承認または申し立ての存在を不正確に表明したことに起因する、第三者による賠償請求または訴訟から Dell を擁護し、免責し、影響が及ばないようにするものとします。



仕様詳細についての注意および免責事項：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、および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うものとします。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るものとします。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って実施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うものとします。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するものとします。Dell の提供内容はお客様または第三者から提供されるサード パーティ製品やサポートに応じて変わるため、お客様に提供する本サービスで、お客様の要件すべてに対応できることを 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、適用される規則、またはその両方における変更、(iv)追加で要する時間またはオンサイト リソースのスケジュール変更、または(v)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や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の変更に関して同意する場合は、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、書面で確認するものとします。お客様は、お客様のセールス担当者と連携して、合意した追加料金を支払うものとします。

お客様からのフィードバック：お客様は、Dell がお客様フィードバック アンケートへの参加をお客様に求めることを承諾することとします。さらに Dell は、Dell によるサービスの実施に関する事例紹介者となることをお客様に打診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 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 のお客様と見込み客の間のやり取りの機密性を高めるために考えられたものです。

データ管理者：お客様が Dell に提供するすべての物理ハードウェア、ドライブ、ホストされている仮想マシン、または他のコンポーネント（「お客様の導入ソリューション」）に含まれているデータ、本サービスに関連してお客様が使用するシステム管理ソフトウェア（「お客様のソフトウェア」）に格納されるデータ、またはお客様のコンテンツ（後述で定義）については、適宜、お客様がデータ管理者兼データ輸出者であること、また本サービス概要に規定される本サービスの実施において Dell がお客様の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、ここで言うデータとは各国（欧州連合(EU)など）で定義される場合があります。お客様がデータ管理者兼データ輸出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。

お客様は、各国で適用されるデータ プライバシー法規の準拠に関するお客様の義務違反、および Dell のサポート対象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すべての適用条項に基づく義務の不履行について、Dell を免責するものとします。

Dell は、お客様の原契約に従い、お客様の違反に際して本サービスを提供する義務を負わないものとし、本サービスを終了できるものとします。また、お客様の違反に起因するいかなる損害についても責任を負わないものとします。また、お客様の義務または保証の不履行によって生じた追加の時間や資材、および Dell またはそのプロバイダーが被った損失や損害について、お客様に追加の手数料や費用を請求することがあります。該当するデータ プライバシー法や原契約で規定された任意の関連する条項の義務への準拠に関連し、なんらかの過失、瑕疵、不備などの問題がある場合、お客様は Dell に直ちに通知し、Dell と誠実に協力し、関連するすべての問題を解決することとします。



サービスに関する契約条件

本サービス概要は、お客様（「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法人与別途締結し、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本サービスを明示的に承認していない場合、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次の表に記載のお客様の地域の契約（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のサービスの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 （カナダ系フランス語）	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）
中南米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 。*	セールス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 ドキュメントは、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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 ドキュメントで言及される「カスタマー」とは、その文脈においてお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」とは、お客様のセールス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、お客様とセールス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 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions 。*	セールス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 ドキュメントは、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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



		<p>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 ドキュメントで言及される「カスタマー」とは、その文脈においてお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」とは、お客様のセールス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、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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。</p>
<p>ヨーロッパ、 中東、 アフリカ</p>	<p>現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicesdescriptions。*</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 : Conditions de vente Dell France</p> <p>ドイツ : Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国 : 契約条件 Dell UK</p>	<p>セールス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 ドキュメントは、お客様と Dell 法人との契約とはみなされず、お客様がセールス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 ドキュメントで言及される「カスタマー」とは、その文脈においてお客様を指すものと解釈され、「Dell 法人」とは、お客様のセールス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、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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。</p>

*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、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）。

プライバシー : Dell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Dellプライバシー ステートメントに従って取り扱います。すべてのプライバシー ステートメントを<http://www.dell.com/localprivacy>に掲載し、参照により本文書に記載しています。



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またはDellEMC.comのWebサイトにおける購入時、あるいはDellのソフトウェアもしくはWebページ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遵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（「期間」）にわたり、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 とお客様と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、再販またはサービス提供の目的で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商業上合理的な制限：**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 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. オプション サービス：**Dell 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（必要時サポート、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 サービスによっては、Dell との別途の契約が必要となる場合があります。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 は、Dell 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 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順守できない場合。

Dell が本サービスを解約する場合、Dell 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 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 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Dell に支払われた料金は返金されません。また、Dell 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、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。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 サービスの提供状況や応答時間など）は地域に応じて異なり、一部のオプション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、セールス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設した場合、サポート対象製品に対してサービスを提供する Dell の義務は、移設先のサービス提供状況などの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。移設したサポート対象製品の検査と再認証にかかる費用については、その時点で Dell が適用するタイム アンド マテリアル方式のコンサルティング料金が適用されます。Online First Article service は一部の地域ではご利用いただけません。Asset Tagging と Asset Reporting は、アメリカ、ヨーロッパ、中東およびアフリカ地域内で一部の周辺機器（モニター、プリンター、ラックなど）にもご利用いただけます。

H. Dell パートナー：Dell は、関連会社や下請業者を介して、本サービスを提供できるものとします。本サービスは、お客様や Dell が所在する国以外でも履行できます。適宜、Dell はサービスが履行される場所や、サービスを履行する当事者を変更できますが、サービスの提供については、お客様に対して Dell が責任を負うものとします。

I. サービスの譲渡：お客様は、本構成サービス、または本サービス概要によってお客様に付与された権利を第三者に譲渡することはできません。

J. サービスの有効期限は、購入後 180 日間とする：適用法で別段に規定されている場合、および Asset Resale or Recycle Service（別紙 B を参照）を購入するお客様を除き、お客様は当初購入日から6か月間（「期間満了日」）を経過するまでに本サービスを1回利用することができます。当初購入日とは、Dell からのサービスの請求書発行日または注文請書発行日のいずれか早い方の日付と定義されます。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。

サービス概要またはサービス仕様が後述に示されていない場合は、お客様の国でこのサービスが提供されているかどうか、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。



別紙 A

ProDeploy Essentials Service

Single Point of Contact

サービスの概要

Single Point of Contact (「SPOC」) Service は、お客様の注文に含まれる ProDeploy Essentials Service に関する Dell の単一の連絡窓口をお客様に提供します。SPOC は、導入が完了するまで、お客様の主要な連絡窓口として機能します。

お客様の責任

- 対応するサービスの実施前と実施中の作業をサポートするために、DellやDellが指定した代理人と連携する主要連絡先を指定する
- 本サービスの実施中に必要となる情報技術コンポーネントに関する実用的な知識を持ち、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（「技術窓口」）を用意する。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。
- サービスの提供を受ける際、Dellに対して適時かつ合理的に協力を行う

Dell の責任

- ProDeploy Essentialsを含む注文が入力されたら、DellがSPOCを割り当てる。
- SPOCは、Eメールまたは電話でお客様に連絡して自己紹介を行う。
- SPOCがお客様と連絡が取れない場合、サービス期間（180日間の権利）が終了するまで導入/サービスは保留される。
- 連絡が取れた場合、SPOCは、本サービスと、購入したサービスを遂行するために必要な重要な情報についてお客様に説明する。

適用外のサービス

- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業

その他の契約条件

- SPOCは、サービスを正常に遂行するために、他の対象分野のエキスパートがお客様の連絡窓口と直接協力する必要があると判断する場合があります。

Deployment Expert

サービスの概要

Deployment Expert Service では、オンサイトまたはリモート サービスの提供に関連する導入作業を最適化するための推奨事項を Dell がお客様に提供します。



お客様の責任

- Dellが要求を行ってから3営業日以内に要求された情報を提供する。
- Dellが提供する最適化の推奨事項に関して、合理的かつ適時に協力を行う。

Dell の責任

- 導入作業を開始する前に、Dellはお客様の導入目標、既存の導入計画、IT環境、エンド ユーザーのニーズに関する情報を要求する。
- お客様から提供された情報を確認する。最適化のための改善点が特定された場合、Dellはサービスを遂行する前に、その改善点を書面でお客様と共有します。改善点が特定されなかった場合、Dellはその旨をお客様に書面で通知します。

適用外のサービス

- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

その他の契約条件

- 本サービス概要にお客様の要件として明示的に記載されていない限り、推奨事項に対するお客様の協力は必須ではありません。
- 推奨事項は、推奨事項の実装から得られる潜在的なメリットに基づいて提示されます。
- すべての導入に対して推奨事項が提示されるわけではありません。

Remote PC Installation

サービスの概要

本Remote Base Serviceは、新しいサポート対象製品またはレガシー 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類の設置と接続に加え、エンド ユーザー ファイルとシステム設定の転送、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（「Remote PC Installation」）。

Remote PC Installation の内容

サポート対象製品の設置に関するサポート

- 新しいサポート対象製品を梱包箱から取り出して、コンポーネントに損傷がないことを検査するためのリモート ガイダンスを提供する。
- サポート対象製品のデスクサイド周辺機器類（モニター、キーボード、PSU、マウスなど）の接続をサポートする。
- お客様の電源やネットワーキング ソースへのサポート対象製品の接続をサポートする。

サポート対象製品の接続に関するサポート

- 新しいサポート対象製品の起動と、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をサポートする。
- 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を完了できるようにサポートする。



- お客様が次の項目/作業を必要とする場合、お客様はこれらの要件のニーズを（割り当てられた SPOC 経由で）Dell に通知する必要があります。
 - サポート対象製品に対して既存の外部デスクサイド周辺機器類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類を設置できるようにサポートし、使用できるように構成する。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、機能性を確認するために合意した簡易テスト（テスト ページを印刷するなど）を実施します。
 - Windows ネイティブ インターフェイスを使用した基本ドメインへの参加を完了する。
 - サポート対象製品をワークグループに参加させる。サポート対象製品は、お客様の要求に応じて、Active Directory 内のデフォルト コンテナに配置できます。
 - エンタープライズ登録の完了をサポートする。
 - IP アドレスを構成する。
 - E メールまたはオンライン アカウントをセットアップする。
 - リモート デスクトップ接続を構成する。
 - 新しいサポート対象製品にネットワーク プリンターをマッピングする。
 - ネットワーク ファイル共有をリストアする。
 - 新しいサポート対象製品の主要機能について簡単に基本的なオリエンテーションを行う。

データ転送

- エンドユーザー データとファイルを転送する。
- レガシー システム、あるい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取り込む。
- 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サポート対象製品またはお客様提供のクラウド ストレージ、外部ドライブ、メディアに転送する。
- 転送が完了したら、転送が完全に行われたかどうかを Dell の技術者が確認して報告する。

設定の転送

- お客様のレガシー システムから一般的なエンドユーザー パーソナライゼーションと設定を転送する。
- ユーザー プロファイルに関連付けられた設定を新しいサポート対象製品に転送する。
- 一般的なアプリケーション設定を転送する。

ソフトウェアのインストール

- 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 を使用して、サポート対象製品アプリケーションをインストールする。
- お客様から要請された場合、製品のアクティベーションとアップデートの適用をサポートする。
- リモート デスクトップ アプリケーションなど、使用するソフトウェアの基本設定を行い、適切に機能するかどうかを確認する。
- お客様から要請された場合、その要請に従ってソフトウェア アプリケーションをアンインストールする。
- お客様から要請された場合、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する。



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、電源コードの取り外しをサポートする。

お客様の責任

- 本サービスを開始する前に、Dell が本サービスを適時に提供するために必要なすべての重要な情報や関連情報を提供する。
- 本サービスを開始する前に、すべての作業エリアやエンドユーザーのデスクを準備する（システム、外部の周辺機器類、電源、ネットワーク接続へのアクセスなど）。
- 本サービスを開始する前に、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）、導入予定日前にドメインに参加できるようにする。
- サービスをリモートで実施するために Dell への接続を開始する。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などが挙げられますが、これに限定されません。
- 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。
- 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。
- アプリケーションのインストール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。
- 購入す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して検証しておく。お客様がソフトウェアの互換性をテストして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、適切な数のインストール メディアとインストール手順を技術者に提供する。
- 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許可する。
- 電話と信頼できるインターネット アクセスを提供する。
- 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、サポート対象製品で 5 ~10 Mbps のスループットを提供できるようにする。
- 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。
- サポート対象製品が LAN に接続され、信頼性の高いインターネット アクセスが提供されることを確認する。
- お客様の仕様に従ってサービスを遂行するために必要な場合は、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。

Dell の責任

- 購入されたサービスの範囲とお客様の連絡先を確認する。
- 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 システムに関する最新の状態データを収集する。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。
- お客様の各導入サイトのサイト情報、連絡先情報、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を、サービス開始前に入手する。



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。
- 別のイベントのデータ転送。
- Dell の担当者が本サービスを実施するために 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。
- データ転送サービスや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は行われず、インストール/再インストールされます。
- 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やパーソナライズ。
- 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。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

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、3回試みた後、Dellが転送できないと判断した場合、本サービスは実施されない場合があります。
- お客様側が原因で遅延が発生し、Dell がサービスを実施できない場合は、追加料金が発生する場合があります。
- 転送速度を制限し、技術者の所要時間を延ばす要素がお客様の環境またはハードウェアにあると判断した場合、Dell はお客様と協働してそれらの問題を軽減します。Dell の判断に基づき、お客様に対して、変更管理プロセスを通じて追加料金が発生する場合があります。

Deployment Support

サービスの概要

Dellは、新しいサポート対象製品の設置と接続、エンド ユーザー ファイルとシステム設定の転送、お客様提供のソフトウェアのインストールに関連する問題と質問について、リモート サポートを提供します。



お客様はDellサポート チームに問い合わせることができ、本サービス概要に基づいて購入したProDeploy Essentials for Client Suite Servicesに関するサポートを受けることができます。

お客様の責任

- サポート対象製品ごとに ProDeploy Essentials Service を 1 つ購入する必要がある。
- 問題や質問を確認して解決するために Dell から要求された合理的なサポートをすべて提供する。

Dell の責任

- お客様は、Dellサポート チームと（電話、Eメール、チャットを介して）連携して、サポート対象製品の初期導入から30日間にわたり、お客様が購入し、本サービス概要の一部として提供されるサービスに関する質問や問題に関するサポートを受けることができる。
- Dellは、お客様またはプロバイダーと連携して、お客様の問題をリモートで診断する。
- Dellが実施した導入に起因するサービスに関する問題や質問がある場合、Dellはお客様やプロバイダーと連携して修復計画を作成し、該当する場合は、その作成を支援する。

適用外のサービス

- お客様が購入した ProDeploy Essentials Service 以外に対するリモート サポートの提供。
- 新しいネットワークのセットアップ。
- 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。
- Dell の担当者が本サービスを実施するために 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。
- 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は行われず、インストール/再インストールされます。
- 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やパーソナライズ。
- 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。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

その他の契約条件

- このサポートは、お客様が原契約に基づいて受ける権利がある他のサポートに加えて提供されます。利用できる他のサポートの詳細に関しては、お客様の注文書や契約書をご確認ください。



別紙 B

Asset Resale or Recycling Service

サービスの概要

本アドオン サービスは、不要な機器やリースされていない機器の廃棄を、環境に配慮しつつ簡便に行う方法を提供します。すべての機器は、[Dell 電子機器廃棄ポリシー](#)と[データストレージ デバイスの Dell メディア サニタイズに関するステートメント](#)に従って管理されます。

サービスの内容

本サービス別紙は、Dell ブランドと Dell 以外のブランド双方のクライアント/サーバー機器を対象とした、次の Asset Recovery Services のオプションに適用されます。

- **オフサイトのデータ サニタイズによるIT Asset Resale and Recycling Service（購入日から4年間有効） – 最小ユニットの要件なし**：機器を所有していて、再販またはリサイクルを通じて責任を持った廃棄を希望しているお客様に推奨されます。お客様は、発送前に機密データや個人データを削除する必要があります。本サービスは、発送、データ処理、詳細な廃棄レポート、廃棄の確認、返却された機器に回収された残存価値がある場合の支払いを対象とします。
- また、お客様が管理しやすくなる一元窓口（「リカバリー マネージャー」）とTechDirectポータルへのアクセスも対象とします。

適用法で別段に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（前述の通り）4 年間（「期間満了日」まで）に限り使用することができます。当初購入日とは、Dell からのサービスの請求書発行日または注文請書発行日のいずれか早い方の日付と定義されます。期間満了日を過ぎると、お客様が本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。

TechDirect ポータルへのアクセス

Asset Recovery Services を購入したお客様は、TechDirect ポータルにアクセスできます。ポータルを通じて、お客様は購入したサービスに関連するタスクを表示して実行できます。これには次のものが含まれますが、これらに限定されません。

- 評価額の受け取り。
- Asset Resale and Recycling Serviceのクレジットの表示。
- Schedule & Track Services。
- レポートの表示とダウンロード。
- Asset Resale and Recycle Serviceに基づいて再販された機器の回収済み残留価額の支払いの請求。

お客様が購入して使用したサービスに対するお客様の Asset Recovery Services のすべての詳細に、TechDirect ポータルからアクセスできます。



お客様による TechDirect ポータルの使用には、お客様が購入した Asset Recovery Services のオプションに対応するセルフサービス ポータルの利用規約（「利用規約」）が適用されます。

お客様が合意した利用規約には、下記の事項が含まれますが、これらに限定されません。(1)サポート対象サービスの仕様を確認、認識、承認するお客様の義務、(2)TechDirect ポータルを通じてお客様に提示された利用規約に従ってお客様が受け入れるカスタマー セルフサービス ポータルの使用のあらゆる側面についての、Dell の免責とお客様の責任の引受け。

配布資料

以下のものがサービスの一環として提供されます。

- **TechDirectポータルへのアクセス。**これにより、お客様は次のことを実行できます。
 - **評価額の取得：**廃棄する機器の見積価格を確認できます。
 - **ダッシュボードの表示：**Asset Resale and Recycling Serviceの利用可能なすべてのクレジット、最近のアクティビティ、保留中のアクションをすべて表示できます。
 - **サービスの予約：**お客様の所在地で、営業時間内の希望の日時にサービスを予約できます。
 - **サービスの追跡：**予約済み、保留中、進行中、完了など、各サービスのステータスを確認できます。
- **物流と梱包：**
 - 機器の数が20台を超える場合：Dellは運送業者を通じて配送と梱包を行います。
 - 機器の数が20台未満の場合：Dellは、宅配便業者を通じて配送します。
- **処理：**Resale/Recycle Serviceの処理には、処理施設の出荷から配送までの全工程の監査、機能テスト、外観上の評価、NIST SP 800-88r1規格に準拠したデータ サニタイズ、再販の評価額などがあります。
- **レポート：**お客様は、注文、Asset Resale and Recycling Serviceのクレジットの可用性、予約スケジュール、回収可能価値の評価に関するレポートを表示してダウンロードできます。オンライン ポータルでは、次のサービスに関する追加レポートも利用できます。
 - Resale and Recycling Serviceは、機器廃棄報告書と廃棄の確認を対象とします。
- **支払い：**機器が再販されたときの金額を受け取る資格がお客様にある場合、お客様はTechDirectポータルを通じた電子資金振替による支払いを要求できます。回収可能価値の金額は税抜き価格で示されているため、各当事者は支払われる金額に対して課せられる消費税、物品サービス税を支払うものとします。

対応するベース サービス

- Asset Resale or Recycling Serviceは、本サービス概要に基づき、他のサービスと同時購入できます。

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。

- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。
- 本サービスは、お客様にのみ特別に付与される知的財産の開発を対象としません。



お客様の責任

お客様は、以下に示す特定の責任を果たすことに同意し、これらの責任を果たさない場合、Dell が本サービスを実施する能力に悪影響を及ぼす可能性があることを認識しているものとします。

サービス開始前に、お客様は次の作業を行う必要があります。

- Freight Service（機器が20台を超える場合）：スケジュール時に、サイトへのアクセスの問題、セキュリティ制限、組合の労働条件の要求、保険証明書、ドッキング制限または時間制限を宣言します。
- Parcel Service（機器が20台未満の場合）：Dellへの配送中に機器が損傷しないように、適切な梱包材を使用して各機器を個別の箱に梱包して密封し、TechDirectで提供される印刷ラベルを使用します。
- Dellの要求に従い、任意の国の法人向け請求書を記入します。
- 社外秘情報、専有情報、機密情報、またはその他の非公開データ、すべてのサードパーティー製ソフトウェアを、データ サニタイズの概要でデータが正常にサニタイズされたこと（「成功」）をDellが確認していないすべての機器（データ サニタイズに失敗したハード ドライブなど）から削除します。
- すべてのパスワードと他のアクセス セキュリティ機能を削除または無効にし、機器にインストールされている盗難防止ソフトウェアやノートパソコン追跡ソフトウェアを停止します。
- 機器にインストールされているサードパーティー製ソフトウェアに関連するすべてのライセンスを終了するか譲渡します。
- データストレージ メディア（USBキー、SDカードなど）を機器からすべて取り外して保管します。
- すべてのプリンターからインクやトナー カートリッジを取り外します。
- 統合された機器にはコンピューターのハードウェアのみが含まれ、アプライアンス、オフィス機器、バイオハザード廃棄物、バイオハザード機器、資材、梱包材、または箱などが含まれていないことを確認します。
- 機器が完成し、適切に組み立てられていることを確認します。また、リース代理店に返却するすべての関連アクセサリや周辺機器類が含まれていることを確認し、再販売時の製品の価値を最大限に高めます。
- すべての機器を電源やラックから取り外し、パッケージや箱から取り出し、発送の対象ではない機器と明確に区別できるようにします（発送前にお客様が機器をパッケージまたは箱に入れていた場合、Dellは発送のスケジュールを変更して費用をお客様に請求する場合があります。あるいは、お客様が梱包に関する権利放棄書に署名し、お客様側での機器の梱包またはシュリンク包装を可能にすることもできます）。
- 各サイトの機器（データを正常にサニタイズできたシステムを含む）を、Dellのロジスティクス プロバイダーが問題なく出入りできる場所に集めます。
- サイトの担当者はDellのロジスティクス プロバイダーを機器まで案内し、Dellのロジスティクス プロバイダーが正しい機器を持ち出せるようにします。
- 該当する場合は、Windows Autopilotから機器や他の関連システムを登録解除します。

お客様による保証：お客様は、次の内容について表明し、保証するものとします。

- 所有しているいかなる機器に対して正当な所有権を持ち、それらの機器が抵当権、要求権利、負債などの対象になっていないこと。



- 消去に失敗したすべての機器（データ サニタイズの概要でデータが正常にサニタイズされたこと（「成功」）を Dell が確認していない機器）から、社外秘情報、専有情報、個人情報、機密情報、その他の非公開データとサードパーティー製ソフトウェアを削除してあること。
- 当該機器の販売について正式に認可を受けており、当該販売はお客様を拘束する契約または判決に違反するものではないこと。
- お客様による別途の開示があり、かつ発送に先立って Dell により書面で承認された場合を除き、機器は、Dell に届けられた時点でメーカーが発表している仕様に沿って稼働するものであること。
- お客様は、お客様が Dell やそのプロバイダーにアクセスを許可したサイト（データ サニタイズ ワークスペースを含む）に適用される健康と安全に関する要件や義務を順守する責任があり、これらを順守していること。

お客様が本サービス別紙に記載されているいずれかの義務または保証を履行しなかった場合、Dell は、本サービスを提供する義務も、お客様の契約違反によって発生した損害に対する責任も一切負わないものとします。また、お客様の義務または保証の不履行によって生じた追加の時間や資材、Dell または Dell のプロバイダーが被った損失や損害について、お客様から追加の料金や費用をいただくことがあります。

お客様は、機器に含まれている、またはアクセスされる可能性があるデータ（「データ」）に関するあらゆる請求、責任、または法的義務から Dell を免責し、防御し、損害を与えないようにするとともに、これから生じるすべての費用や料金を支払うことに同意します。これには、(i) データが不適切にアクセスされた場合や、安全な方法で管理されていなかった場合に受ける請求、または(ii) 保管もしくは転送されたデータや個人情報のセキュリティや保護に関する法令に基づく義務や責任が含まれます。

価格設定と支払条件

お客様への課金は、機器ごとに行われます。

その他のアイテムは、18 kg (40 lb) ごとに機器 1 台分の料金で集計、重量測定、請求されます。その他のアイテムには次のものが含まれます。

- 外付けのコンピューター部品（ケーブル、周辺機器類、外付けドライブ、キーボード、マウス、ドッキング ステーションなど）
- 取り外し可能な内蔵のコンピューター部品
- コンピューターに関連していないパーツ（通信関連部品/携帯電話、DVD/DVR など）

お客様は、本サービス別紙をもって、該当する Dell の注文請書に基づく各機器の料金、本サービス別紙に記載されている追加の料金や費用を支払うことに同意したものとみなされます。お客様は、本サービス別紙に基づいて Dell がお客様に支払う金額から、本サービス別紙に基づいてお客様から Dell に支払われる金額を差し引く権利を Dell が有することを認め、同意するものとします。

追加料金

お客様は、以下に基づいて追加料金を請求されることになります。この金額は、Dell が別途作成する見積書に記載されます。



- Dellが提供するサービスにおいて、機器の数が発注された数量を超えた場合、関連するサービスについて機器ごとの料金が請求されます。
- 重量が18 kg (40 lb)を超える機器は、追加の配送費がかかる場合があります。
- 運送サービスまたはユニットの最小要件が満たされていないOnsite Servicesの場合は、追加料金が発生します。沖合の領域、離島、その他の遠方や僻地の場合は、追加料金がかかります。
- 以下のようなサイトでのサービス：
 - アクセスまたは車両が制限されている
 - 組合の労働力が必要である
 - サービスの予約の空き時間が制限されている、または
 - 通常の営業時間外に予約を入れる必要がある
- お客様、サイト、機器が本サービス別紙に規定されている要件を満たしていない場合、該当するサービスのスケジュールの変更が必要になるか、追加料金が適用されることがあります。
- Dellのロジスティクス プロバイダーがサービスの予約日に作業を行えなかった場合（お客様または機器の準備が同意した期日に完了していない場合）、追加料金が発生することがあります。
- 誤った機器が出荷されたことが特定された場合、コストが発生します。
- リース返却のために提供された配送先住所が正しくない場合、コストが発生します。
- Onsite Hard Drive Shred Serviceでは、ハードドライブの取り外しまたは機器の取り外しが求められます。

重要な補足条件

所有権と危険負担

Dell または Dell のロジスティクス プロバイダーには、指定場所を離れた後の機器に対する危険負担または損害賠償を負う義務があります。Dell または Dell のロジスティクス プロバイダーが機器を受け取った時点から、所有権は Dell または Dell のロジスティクス プロバイダーに渡ります。

責任

本サービス別紙に基づいて提供される本サービスにのみ特に関連しているため、原契約の矛盾する条件にかかわらず、次の契約条件が適用されます。

本サービス別紙に従って提供するサービスについて、Dell とそのサービス プロバイダーの責任には、かかる責任が発生する可能性について事前に知らされていた場合でも、常に以下に示す制限と除外条件が適用されます。

- Dellは、機器から削除されていないデータのセキュリティまたは機密性について（契約の記述、不法行為の有無、またはその他を問わず）、一切責任を負わないものとします。ただし、Dellおよび/またはDellのサービス プロバイダーが、本サービス概要に記載されている処理手順に従ってお客様のサイトでシステム ハードドライブのデータ消去を適切に実行できなかったが、データ消去の概要にはデータを正常に消去済みと記載し、そのハードドライブからデータが不正に開示された場合を除きます。このような場合、Dellは、かかる開示に起因する直接的な損害賠償金について、1暦年以内に本サービス別紙に基づいてお客様が支払った、または支払う合計金額を超えない金額まで、お客様に対して責任を負うものとします。



- 機器の物理的アイテムの損失に起因または関連して、Dellが最大限の全面的責任を負う場合でも（契約の記述、不法行為の有無、またはその他を問わず）、お客様の評価額に記載された金額、またはDellが業界標準の評価方法を使用して合理的に決定した評価額を超えないものとします。

補足契約条件

1. サービス期間：本サービス別紙は注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（「期間」）にわたり、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 とお客様と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、再販またはサービス提供の目的で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商業上合理的な制限：**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 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. オプション サービス：**Dell 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（必要時サポート、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 サービスによっては、Dell との別途の契約が必要となる場合があります。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別紙に準じて提供されます。
- E. 委任と委託：**Dell は、Dell 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 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順守できない場合。

Dellが本サービスを解約する場合、Dell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Dellに支払われた料金は返金されません。また、Dell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、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。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 サービスの提供状況や応答時間など）は地域に応じて異なり、一部のオプション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、セールス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設した場合、サポート対象製品に対してサービスを提供する Dell の義務は、移設先のサービス提供状況などの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。移設したサポート対象製品の検査と再認証にかかる費用については、その時点で Dell が適用するタイム アンド マテリアル方式のコンサルティング料金が適用されます。Online First Article service は一部の地域ではご利用いただけません。Asset Tagging と Asset Reporting は、アメリカ、ヨーロッパ、中東およびアフリカ地域内で一部の周辺機器（モニター、プリンター、ラックなど）にもご利用いただけます。

別紙 C

Onsite PC Installation Service

サービスの概要

本 Onsite Base Service は、新しいサポート対象製品またはレガシー システムのオンサイトでのセットアップと接続を提供します（「Onsite PC Installation」）。

サービスの内容

サポート対象製品の設置

- 新しいサポート対象製品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。
- サポート対象製品のデスクサイド周辺機器類（モニター、キーボード、PSU、マウスなど）を組み立てて接続する。
- サポート対象製品をお客様の電源およびネットワーク ソースに接続する。
- Deployment Services 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、破片を移動させて、設置エリアを適切に清掃し、実質的に元の状態に戻す。



サポート対象製品の接続

- 新しいサポート対象製品を起動し、お客様のネットワーク接続デバイスでネットワーク接続を確認する。
- お客様提供のユーザーIDとパスワードを使用して、新しいサポート対象製品にログオンする。
- お客様が次の項目/作業を必要とする場合、お客様はこれらの要件のニーズを（割り当てられた SPOC 経由で）Dell に通知する必要があります。
 - サポート対象製品に対して既存の外部デスクサイド周辺機器類を再接続するか、新しい外部デスクサイド周辺機器類を設置して、使用できるように設定する。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、機能性を確認するために合意した簡易テスト（テスト ページを印刷するなど）を実施します。
 - Windows ネイティブ インターフェイスを使用した基本ドメインへの参加を完了する。
 - サポート対象製品をワークグループに参加させる。サポート対象製品は Active Directory 内のデフォルト コンテナに配置できます。
 - エンタープライズ登録を完了する。
 - IP アドレスを構成する。
 - E メールまたはオンライン アカウントをセットアップする。
 - リモート デスクトップ接続を構成する。
 - 新しいサポート対象製品にネットワーク プリンターをマッピングする。
 - ネットワーク ファイル共有をリストアする。
 - 新しいサポート対象製品の主要機能について簡単に基本的なオリエンテーションを行う。

データ転送

- オンサイト技術者は、このサービスを遂行するためにリモート技術者に連絡を取る。
- エンドユーザー データとファイルを転送する。
- レガシー システム、あるい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取り込む。
- 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サポート対象製品またはお客様提供のクラウド ストレージ、外部ドライブ、メディアに転送する。
- 転送が完了したら、リモート技術者は転送が完全に行われたかどうかを確認して報告する。

設定の転送

- オンサイト技術者は、このサービスを遂行するためにリモート技術者に連絡を取る。
- お客様のレガシー システムから一般的なエンドユーザー パーソナライゼーションと設定を転送する。
- ユーザー プロファイルに関連付けられた設定を新しいサポート対象製品に転送する。
- 一般的なアプリケーション設定を転送する。

ソフトウェアのインストール

- オンサイト技術者は、このサービスを遂行するためにリモート技術者に連絡を取る。
- 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 を使用して、サポート対象製品アプリケーションをインストールする。
- お客様から要請された場合、製品のアクティベーションとアップデートの適用をサポートする。



- リモート デスクトップ アプリケーションなど、使用するソフトウェアの基本設定を行い、適切に機能するかどうかを確認する。
- お客様から要請された場合、ソフトウェア アプリケーションをアンインストールする。
- お客様から要請された場合、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する。

レガシー システムの取り外し（要請された場合、かつ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、電源コードを取り外す。
- 新しいサポート対象製品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。
- お客様が指定し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。

対応するアドオン サービス

- Onsite Peripheral, Network, or Shared Device Add-on。
- Onsite Additional Technician Time Add-on。
- Onsite Operating System or Image Add-on。
- Onsite Internal Component Add-on。

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。

- サポート対象製品ごとに Onsite PC Installation Service を 1 つ購入する。
- お客様の導入サイトごとに、各サイトに固有のすべての重要な情報を、Onsite Services を開始する前に Dell に提供する。
- 本サービスを開始する前に、すべての作業エリアやエンドユーザーのデスクを準備する（システム、外部の周辺機器類、電源、ネットワーク接続へのアクセスなど）。
- 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）、導入予定日前にドメインに参加できるようにする。
- Dell の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提供する。
- 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。
- お客様が必要とする場合は、追加のサービスを購入する。対応するサービスを参照してください。
- エンド ユーザーの設置スケジュールなど、サービスに必要なすべてのリソースのスケジュール詳細を作成して提供する。
- お客様の各サイトにサイト コーディネーターを配属する。
- サイト調査によって、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）と本サービスに必要な技術データを提供する。
- オンサイト設置の実施中、すべての必要なお客様のリソース（技術窓口など）を利用できるようにする。



- 本サービスの提供に必要な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むが、これに限定されない）を提供する。
- 安全な作業環境と適正なオフィス設備を提供する。
- また、在宅オフィスで Onsite Installation Service を実施する場合は、サービスの実施中、常に成人が立ち会う。
- サイトの完了時にサービス サイト受領書を提供する。
- 本サービスの実施に必要なローカル管理権限を Dell に提供する。
- レガシー システム上で実行するすべてのサービスについて、レガシー システムが使用可能で、完全に機能する状態にしておく。
- 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 のスループットを提供できるようにしておく。
- 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。
- 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ようにする。一般に、同じ日時にスケジュール設定できる注文は、10 台以下です。
- サービスを実施する場所は車でアクセスしやすく、特別なツールまたは機器を使用せずに済むようにする。
- レガシー システムを取り外す場合は、新しいサポート対象製品を同時に設置する。
- 本サービスの開始前に、サポート対象製品を設置する建物内でサポート対象製品の場所を特定しておく。
- デバイスのすべての Onsite Services が、同時に実施されるように調整する。
- アプリケーションのインストール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。
- 購入す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して検証しておく。お客様がソフトウェアの互換性をテストして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、適切な数のインストール メディアとインストール手順を技術者に提供する。
- 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許可する。
- サポート対象製品が LAN に接続され、信頼性の高いインターネット アクセスが提供されることを確認する。
- お客様の仕様に従ってサービスを遂行するために必要な場合は、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。
- データ転送の終了時にアンインストール サービスが必要な場合は、Dell に通知する。

Dell の責任

- お客様からサイト情報とスケジュール情報を収集する。
- お客様と協力して、購入されたサービスの範囲を確認する。
- 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 システムに関する最新の状態データを収集する場合があります。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。
- お客様の各導入サイトのサイト情報、連絡先情報、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を、サービス開始前に入手する。



適用外のサービス

- 新しいネットワークのセットアップ。
- 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。
- オンサイト技術者が実施するオフサイトでのレガシー 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 Onsite PC Installation Add-on 1 つあたり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、平らな表面や周辺機器へのハードウェアの設置。
- 対応する Onsite PC Installation Service イベントとは別のイベントでのデータの転送。
- Dell の担当者が本サービスを実施するために 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。
- 転送サービスと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は行われず、インストール/再インストールされます。
- 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やパーソナライズ。
- 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。
- アプリケーションのインストール中またはデータ転送完了後のオンサイト技術者の残留。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

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、3 回試みた後、Dell が転送できないと判断した場合、本サービスは実施されない場合があります。
- お客様が原因で生じた遅延によって、Dell の技術者の訪問前または訪問中に Onsite 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。オンサイトの技術者に直接要求した追加作業については、追加料金が発生する場合があります。
- 転送速度を制限し、技術者の所要時間を延ばす要素がお客様の環境またはハードウェアにあると判断した場合、Dell はお客様と協働してそれらの問題を軽減します。Dell の判断に基づき、お客様に対して、変更管理プロセスを通じて追加料金が発生する場合があります。



- 安全上の理由により、Dell では USB/外付けメディアをお客様の環境に導入することはありません。Dell の使用するデータ移行ツール インストーラーにアクセスする必要がある場合は、お客様に USB/外付けメディアをご提供いたします。追加料金が必要であると判断された場合は、変更管理プロセスを通じて請求されます。

別紙 D

Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Service

サービスの概要

本サービスの Onsite Base オプションは、この別紙に詳しく記載されているように、お客様のオンサイト所在地への技術者の出張のみを提供します（「Onsite Trip Charge for Installation」または「Onsite Trip Charge for Configuration」）。出張サービスの趣旨は、Onsite PC Installation Service が実施されない場合でもアドオン サービスを提供できるようにすることです。技術者がお客様の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 Onsite Base オプションとともに Onsite Add-on を購入する必要があります。

サービスの内容

本サービスは、Dell 技術者の出張（1 日につき最大 1 回）を対象とします。サービス実施日ごとに、当該技術者は、サポート対象製品へのサービスを実施するために、お客様のオンサイト所在地に赴く必要があります。本サービスは、技術者がお客様の所在地に予定された時刻に到着することのみを対象とするため、本サービスは、少なくとも 1 つの対応する Onsite Add-on との同時購入が必要です。

「Onsite Trip Charge for Installation」は、物理的な設置（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）またはその他の同様の物理的な作業を対象としています。一方、「Onsite Trip Charge for Configuration」はソフトウェアやオペレーティング システムの変更を目的としています。

対応する Onsite Add-on Service

出張サービスは、以下のいずれか（または複数）のアドオンと同時購入する必要があります。

- Onsite Peripheral, Network or Shared Device Add-on。
- Onsite Internal Component Add-on。
- Onsite Additional Technician Time Add-on。
- Onsite Operating System or Image Add-on。

お客様の責任

- 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する。
- スケジュールが合わない場合は、出張サービス予定日の 7 日前までに、スケジュールを確定できるように Dell に通知する。
- 必要な情報をすべて提供し、Onsite Services の開始前に、サイト固有のすべての重要な詳細情報が Dell に提供されているようにする。



Dell の責任

- お客様と協力して、アドオンを含む購入されたサービスの範囲を確認する。
- お客様の各導入サイトのサイト情報とスケジュール情報を収集する。

適用外のサービス

- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

別紙 E

Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service

サービスの概要

本 Onsite Add-on Service は、本別紙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サポート対象製品デバイスのオンサイト セットアップ（「Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service」）を提供します。

サービスの内容

ネットワーク デバイスの設置

ネットワーク デバイスの設置は、ネットワーク作成デバイス（ワイヤレス ルーターなど）、非デスクサイド ネットワーク デバイス（一元管理された共有オフィス ネットワーク プリンターなど）、ディスプレイ デバイス（ネットワーク接続機能を備えたテレビなど）、またはサポート対象製品に直接接続されたローカルの周辺機器（スキャナーなど）の最大重量 45 kg(100 lb)までの設置を対象とします。Onsite Peripheral, Network or Shared Device Service の内容は次のとおりです。

- 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。
- ネットワーク ケーブルの接続（サービスを遂行するために必要な場合）。
- Deployment Services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。
- 設置エリアを実質的に元の状態に戻すための清掃。

ネットワーク構成デバイス

ネットワーク構成デバイスを設置するために、本サービスは以下の内容も対象としています。

- 基本的なエンドユーザー ネットワークの構成（ワイヤレスまたは有線）。
- お客様から要請された場合、セキュリティ設定の構成。
- お客様から要請された場合、ピアツーピア ワークグループの構成。
- サポート対象製品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 デバイスを設置するために、本サービスは以下の内容も対象としています。

- (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への接続。
- サービスの遂行に必要な場合、デバイスをドメインに参加させて、IPアドレスを発行。
- 適切に機能するかどうかを確認するための、使用するネットワーク デバイスの基本設定。
- ネットワーク デバイスの機能を確認するためのテスト (共有ネットワーク プリンターでテスト ページを印刷するなど)。

ディスプレイ デバイス

ディスプレイ デバイスを設置するために、本サービスは以下の内容も対象としています。

- 入出力ソースへのデバイスの接続。
- 使用するデバイスの設定 (初期セットアップや色設定の調整など)。
- お客様から要請された場合、事前に設置されたお客様提供のスタンドまたは取り付け金具へのデバイスの取り付け。
- お客様から要請された場合、既存のネットワークへの接続。

ローカル周辺機器

ローカル周辺機器を設置するために、本サービスは以下の内容も対象としています。

- 適切に機能するかどうかを確認するための、使用するローカル周辺機器の基本設定。
- お客様から要請された場合、ネットワーク共有の有効化。

対応するベース サービス

Onsite Add-on Service は、次のいずれかの Base Service と同時購入する必要があります。

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

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Onsite Base Serviceを購入する。
- 設置するデバイスごとに、Onsite Peripheral, Network or Shared Device Serviceを個別に購入する。
- 本サービスを遂行するために必要な場合、本サービスの開始前にスタンド、取り付け金具、またはその他の特殊なハードウェアを提供する。
- 本サービスの開始前に、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かつアクセス可能であることを確認する。



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45 kg (100 lb)を超える場合）。
- 特殊なツールや構造を必要とするデバイス（電源、入力/出力、ネットワークなど）のための、新しいケーブル敷設/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）。
- 周辺機器類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。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

別紙 F

Onsite Operating System or Image Service

サービスの概要

本 Onsite Add-on Service では、本別紙に詳しく記載されているように、サポート対象製品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、サポート対象製品へのイメージのロード（「Onsite Operating System or Image Service」）を実施します。

サービスの内容

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

- サポート対象製品にOSをインストール（または再インストール）する。
- 新しいサポート対象製品を起動し、OSが正常にインストールされたことを確認する。

イメージのロード

- お客様提供のイメージをサポート対象製品にロードする。
- 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、基本的な機能テストを行う。
- 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）を使用できる。

ソフトウェアのインストール

- 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を使用して、サポート対象製品アプリケーションをインストールする。



対応するベース サービス

Onsite Operating System or Image Service は、次のいずれかのベース サービスと同時購入する必要があります。

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration
- Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

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Onsite Base Serviceを購入する。
- 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が必要なデバイスごとに、Onsite Operating System or Image Serviceを個別に購入する。
- サポート対象ハードウェア プラットフォームのお客様のニーズに従って、ソフトウェア アプリケーションとオペレーティング システムの設定が動作するように作成、テスト、検証する。
- SPOCとのEメールを通じて作業指示のレビューと承認を行うことにより、要件に不備がなく、正確であることを検証して確認する。
- 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Dellの技術者に提供する。
- アプリケーションのインストールに必要な場合は、Dellがお客様のネットワークを使用してサービスを実施できるようにする。
- アプリケーションをロードするために、標準のEthernet 100MB Tベースの切り替えサブネットや、デスクトップで5 ~10 MB/秒スループットを利用できるようにする。
- インストールするOSまたはロードするイメージのサポート対象製品の互換性要件が満たされていることを確認する。
- 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（必要な場合）。
- ハードウェアを設置するために適切なソフトウェア ライセンスまたはドライバーをすべて提供する。
- サポート対象製品にデータまたはプログラムが存在する場合、データまたはプログラムをバックアップする。Dellは、カスタムBIOS設定に関連するデータの損失またはリカバリーに対して、いかなる責任も負いません。
- アプリケーションのインストールが必要な場合、アプリケーション インストール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。
- 購入す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して検証しておく。お客様がソフトウェアの互換性をテストして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 ライセンス要件の責任を負うものとし、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。
- 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許可する。



- 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、サポート対象製品で5～10 Mbpsのスループットを提供できるようにする。
- 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。
- サポート対象製品がLANに接続され、信頼性の高いインターネット アクセスが提供されることを確認する。

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やパーソナライズ。
- 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、またはスクリプト作成によるシステムへのアプリケーションのインストール。
- Dellによる、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の試行は、3回までとする。
- Dellはインストール プロセス中のエラー、およびインストール中に発生したエラーに関して、責任を負わないものとする。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

別紙 G

Onsite Internal Component Service

サービスの概要

本 Onsite Add-on Service では、本別紙に詳しく記載されているように、サポート対象製品に対する特定のハードウェア アップデート（「Onsite Internal Component Service」）を実施します。

サービスの内容

本サービスは、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、セカンダリー ハードドライブ、光学ドライブなど、サポート対象製品に内蔵する着脱可能コンポーネントの取り付けを対象としています。

- サポート対象製品のシャーシを開く。
- 内部コンポーネントを取り付けるために必要な場合、レガシー システムから必要なコンポーネントを取り外す。
- 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、サポート対象製品を閉じる。
- 必要なすべてのケーブルを再接続して、サポート対象製品を電源投入する。
- サポート対象製品がコンポーネントを正しく識別することを確認する。
- 必要に応じて、ドライバーをロードする。



対応するベース サービス

Onsite Internal Component Add-on は、次のいずれかのベース サービスと同時購入する必要があります。

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration Onsite Additional Technician Time Service - Full Day

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Onsite Base Serviceを購入する。
- ハードウェアのアップデートが必要なデバイスごとに、Onsite Internal Component Add-on Serviceを個別に購入する。
- Dellの技術者がお客様のサイトに到着したらすぐに、設置するハードウェア コンポーネントを提供する。
- 設置するハードウェアを提供する。
- 設置するハードウェアの互換性とサポート対象製品の要件を確認する。
- ハードウェアを設置するために適切なソフトウェア ライセンスまたはドライバーをすべて提供する。
- データまたはプログラムをバックアップする。Dellは、Internal Component Installation Serviceに関連するデータやプログラムの損失またはリカバリーに対して、いかなる責任も負いません。

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。
- Dellはインストール プロセス中のエラー、およびインストール中に発生したエラーに関して、責任を負わないものとする。
- 着脱可能でないサポート対象製品コンポーネント（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。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

別紙 H

Onsite Additional Technician Time Service

サービスの概要

本 Onsite Add-on Service は、本別紙に詳しく記載されているように、Onsite Services の一環として技術者延長時間 サービス（「Onsite Additional Technician Time Service」）を 1 時間単位で提供します。

サービスの内容

- 事前に決められた期間中に、お客様主導のクライアント構成作業を技術者が実施します。
- Onsite Technician Timeは、単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ます。



「Onsite Additional Technician Time」は、ソフトウェアの構成、質問への回答、サポート対象製品のカスタマイズなどの変更にご利用いただけます。

対応するベース サービス

Onsite Additional Technician Time Add-on は、次のいずれかのベース サービスと同時購入する必要があります。

- Onsite PC Installation
- Trip Charge for Onsite Installation or Configuration

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。

- Onsite Additional Technician Timeに対応するベース サービスを購入する。
- 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。
- お客様のオンサイトの所在地で、Dell技術者に一度詳細な指示を説明する。
- Onsite Technician Timeに割り当てられたタイム フレーム内に作業をとどめる。

適用外のサービス

- クライアント以外の導入に関連した作業、またはクライアント導入技術者が実施資格を持たないサービス。
- ソフトウェアまたはハードウェアの提供。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

別紙 I

Onsite Additional Technician Time – Full Day Service

サービスの概要

本 Onsite Base Service は、本別紙に具体的に記載されているとおりにご購入いただいた場合、ベース サービスとして 1 日の技術者時間（「Onsite Additional Technician Time – Full Day Service」）を提供します。

サービスの内容

- 事前に決められた期間中に、お客様主導のクライアント導入作業を技術者が実施します（設置後のオンサイト サポートなど）。
- Onsite Additional Technician Time – Full Day Serviceは、単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ます。
- Onsite Technician Timeは1日単位で利用できます。
- 現地の法律で禁止されている場合を除き、1日は8時間の作業時間と見なされます。



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。
- お客様のオンサイトの所在地で、Dell技術者に一度詳細な指示を説明する。
- Onsite Technician Timeに割り当てられたタイム フレーム内に作業をとどめる。

適用外のサービス

- クライアント以外の導入に関連した作業、またはクライアント導入技術者が実施資格を持たないサービス。
- ソフトウェアまたはハードウェアの提供。
- 本サービス概要以外で定義されているサービスの実施。
- 本サービス別紙に明記されていない一切の作業。

