

サービス概要

Dell ProSupport Flex for Client

はじめに

Dellは、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に基づいて、Dell ProSupport Flex for Client製品¹（以下、「本サービス」または「本サポート サービス」）をご提供いたします。見積書、請求書、または双方で合意したその他の書式に基づきDellが発行した請求書もしくは注文確認書（以下、該当する場合は「請求書」）には、お客様が購入されたサービスの名称と利用可能なサービス オプションが記載されます。追加のサポートや本サービスに適用される契約（以下、「原契約」）の写しを必要とされる場合は、Dellセールス担当者までご連絡ください。お客様が特定のDell販売店との間で交わした契約書のコピーについては、その販売店にお問い合わせください。

ProSupport Flex for Clientの資格要件

本サービスを利用するには以下の基準を満たす必要があります。²

1. お客様は、Dell との間で発行された最初の請求書から 12 か月以内に、ProSupport Flex の最小インストールベースとしてサポート対象製品を 1,000 台以上所有している必要があります。
2. 本サービスは、タグベースのサービスであり、ProSupport Flex for Client のサポート対象製品のみに適用されます。
3. クライアント環境をサポートするヘルプ デスクが必要です。
4. お客様は、Dell TechDirect または API を使用してサービス インシデントを作成する必要があります。

Dell は、お客様が ProSupport Flex の資格要件を満たしていることを確認するために定期的な監査を行う権利を留保します。お客様が ProSupport Flex の資格要件充足やその維持を怠っていると Dell が判断した場合、Dell は独自の裁量により、書面でお客様に通知することにより、サポート対象製品を対象とする本サービスおよびサポート オプションを ProSupport Flex から ProSupport に変更する権利を留保します。

本サービスの範囲

本サービスには次の内容が含まれており、これらはサポート対象製品の運用準備を確実に整えるために設計されています。

- Dellのカスタマー サービスとサポート組織に24時間365日（祝祭日を含む）³アクセスでき、サポート対象製品のトラブルシューティング サポートを受けられます。
- 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設置場所への、またはDellにより承認されたお客様の他の事業所への、技術者のオンサイト 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。
- 交換用パーツ（問題の解決または防止に必要と判断された場合）。
- リモートのTechnical Customer Success Manager（Technical CSM）へのアクセスが可能になります。詳細については、本文書に記載されています。
- ProSupportの利用資格には、接続ソフトウェアを介して有効となるTechDirectやSupportAssistの利用が伴い、次のようなメリットが提供されますが、これらに限定されません。
 - プロアクティブな問題検出とケースの自動作成
 - ハードウェア障害の予測検出とケースの自動作成
 - セルフサービスのケース作成
 - セルフサービスのパーツ ディスパッチ
- コラボラティブ サポート
- 包括ソフトウェア サポート

¹ 本文書で使用する「Dell製品」、「本製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、Dellの機器およびソフトウェアを意味します。「サード パーティ製品」の定義は、お客様の契約、Dell商用販売条件、または現地のDell販売条件（該当する場合）において定義されます。「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。

² お客様は、社内のサポート リソース、サービス履歴と自己メンテナンス能力の記録、全体的なアカウント プロファイルとセールス セグメントに応じて、Dellによる本サービスの事前認定を受ける場合があります。また、Dell独自の裁量により、お客様自身で必要なメンテナンス作業を正常に実行できる可能性が高いというDellの結論を通知する場合があります。このような場合、Dellはその権利を放棄することを選択し、お客様が本項に定める基準を満たさないという理由で、本サービスを終了するか、お客様を別のサービスに移行することがあります。

³ サービスの提供状況は国に応じて異なり、ビジネス的に妥当な範囲に限定されます。詳細については、営業担当者にお問い合わせください。

SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCsは、サポート対象製品をプロアクティブに監視するソフトウェア アプリケーションです。機械学習とAIを活用し、インテリジェントで包括的な予測分析を通じて、サポート対象製品の全体的な正常性をプロアクティブに監視して測定します。SupportAssistを利用すると、許可された管理者は、TechDirectポータルを使用してすべてのDell製品をリモートで管理、最適化、修復できます。

SupportAssistでは、サポート対象製品の監視や、テクニカル サポートの提供を支援するための情報収集も行います。問題が検出された場合、収集された情報がDellに送信され、お客様向けに強化およびカスタマイズされた効率的なサポートが提供されます。

有効なProSupport Flexの契約のあるサポート対象製品では、SupportAssistを追加料金なしでご利用いただけます。次のようなメリット（ただしこれらに限定されない）を得るには、SupportAssist for Business PCsをインストールし、システム データをDellに送信するように設定する必要があります。

- テレメトリーベースの使用率に関するインサイト、パフォーマンス レポート、ケースの自動作成、必要に応じたパーツの自動交換など、通常の運用とパフォーマンスに影響を与える問題をシステムでプロアクティブに監視。
- 通常の運用やパフォーマンスに影響が及ぶ前の問題の予測検出と、ケースの自動作成やパーツの自動交換（必要な場合）。
- 診断などのデータを自動的にアップロードし、問題をリモートで効率的に診断。
- ドライバーとファームウェアの自動アップデート。
- 自動ウイルス駆除。
- タスクを自動化し、問題を修復するスクリプト

SupportAssistソフトウェアは、個人のファイル、Web閲覧履歴、またはcookieなどの個人情報を収集するようには設計されていません。ただし、トラブルシューティング プロセス時に何らかの個人データが誤って収集または表示された場合、そのデータはDellのプライバシー ポリシーに従って扱われます。Dellのプライバシー ポリシーの全文については、www.Dell.com/Privacyでご確認ください。特定のオペレーティング システム要件のために、一部のDellサポート対象製品ではSupportAssistをご利用いただけない場合があります。構成、導入、使用率など、SupportAssistに関する詳細情報とDellサポート対象製品の最新リストについては、SupportAssistのWebサイト(<https://www.dell.com/en-us/lp/dt/supportassist-business-pc>)を参照してください

コラボティブ サポート

お客様がサービス リクエストをオープンし、Dellが現在のDell保証または保守サービス契約の対象製品に関連して一般的に利用される対象のサード パーティー ベンダー製品に起因した問題であると判断した場合、Dellは次のようなコラボティブ サポートを提供するよう努めます。(i)問題が特定されるまで、一元的な窓口としての役割を果たします。(ii)サード パーティー ベンダーと連絡を取ります。(iii)問題に関する文書を提供します。(iv)問題の監視を継続し、ベンダーから状態を通知してもらい解決プランを取得します（合理的に可能な範囲で）。

コラボティブ サポートを受けるには、お客様が各サード パーティー ベンダーとDellまたはDell認定販売店との間で有効なサポート契約を締結しており、直接的にサポート対象となっていることが必要です。問題が切り分けられ、報告されると、サード パーティー ベンダーは、お客様の問題の解決に関連する技術サポートなどのすべてのサポートを提供する一切の責任を負います。Dellは、他のベンダーの製品またはサービスの性能について責任を負いません。現在のコラボティブ サポート パートナーについては、[こちら](#)と<https://dell.com/support>を適宜参照してください。サポート対象となるサード パーティー製品は、お客様への通知なく随時変更される場合があります。

包括ソフトウェア サポート

Dell ProSupportには、サポート対象製品に搭載されている一部のDell OEMエンドユーザー アプリケーション、稼働中のサポート対象製品、ファームウェア（以下、「対象ソフトウェア製品」）に対するDell包括ソフトウェア サポートが付帯します。対象ソフトウェア製品には、Norton AntiVirus™ソフトウェア、Microsoft® Officeソフトウェアスイート、Intuit® QuickBooks®会計ソフトウェア、Adobe® Photoshop®ソフトウェア、Adobe Acrobat®ソフトウェアなどの、事前インストール済みのエンドユーザー向けクライアント アプリケーションが含まれます。対象ソフトウェア製品の最新のリストについては、テクニカル サポート組織にお問い合わせください。

現在の包括ソフトウェア サポート パートナーについては、[こちら](#)を参照してください。サポート対象となるサード パーティー製品は、お客様への通知なく、随時変更される場合があります。

Dell包括ソフトウェア サポートの制限

当該サポートにより、特定のソフトウェア関連の問題がすべて解決されること、または対象ソフトウェア製品により一定の成果が得られることをDellが保証するものではありません。お客様の問題の契機となった状況は、同一システム（つまり、同一のCPUを搭載するワークステーションや他の周辺機器など）で再現可能であることが必要です。Dellでは、ソフトウェアの問題が非常に複雑であるか、お客様のサポート対象製品の性質上、電話によるサポートで効果的な問題解析が困難であると結論付ける場合があります。お客様は、お客様がサービス リクエストを提出する契機となった問題の解決策が、関連するソフトウェア タイトルの発売元から得られないことがあることを理解し同意するものとします。また、関連するソフトウェア タイトルの発売元から解決策が得られなかった場合にも、Dellのお客様へのサポート提供義務は完全に果たされることを認めるものとします。

サービスを要請する場合のDellへの連絡方法

ステップ1：Dellに連絡してサポートを要請する

- 連絡先の詳細は、www.dell.com/supportをご覧ください
- サポート対象製品を直接操作できる場所からDellにお問い合わせください
- Dellへのお問い合わせ時またはwww.dell.com/supportへのアクセス時には、システム、モニター、またはドッキングステーションの背面または底面に記載されているサービス タグまたはエクスプレス サービス コードを提供いただく必要があります。Dellは、お客様のサポート対象製品、適用されるサービスと対応レベル、サービスの有効期限を確認します

ステップ2：リモート トラブルシューティングによる支援を受ける

- 受信したエラー メッセージとその発生時間、エラー メッセージの前に行っていた作業の内容、および問題解決のためにお客様が試みた措置を、要請に応じてお知らせください。
- 当社では、お客様と協力して一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。安全上問題がなければ、サポート対象製品の内部を見ていただく場合があります。
- 診断やトラブルシューティングの完了後、パーツの交換、サポート対象製品の返送と修理、または技術者の派遣によるオンサイト サービスが必要だとDellが判断した場合は、次の手順をお知らせします。

Self-Dispatchサポート プログラム

TechDirectプログラムに登録しているお客様がTechDirectの契約条件に従い、その地域のセルフディスパッチWebサイトまたは電話対応によってサービス リクエストを提出すると、認定を受けたお客様対応技術者が対象インシデントを処理します。

テクニカル サポート ボリュームの選択肢

ProSupport Flex for Clientでは、2つのレベルのテクニカル サポート サービス⁴をご用意しています。レベルは、資産ごとの対象インシデントのボリュームに基づき、製品ラインによって決定されます。

Dellは、該当する場合、お客様の社内のサポート リソースとサービス履歴に基づき、お客様が受けることのできる各製品ラインのテクニカル サポート サービスのレベルを指定します。製品ライン内の対象資産すべてに同じレベルが指定されます。

テクニカル サポートの各レベルは、特定の製品ラインに含まれる資産にお客様が開くことができる、割り当てられたインシデント数に対応します。お客様から電話でDellのサポート チームにご連絡いただき、対象インシデントを作成することになった場合、この特定の製品ラインに割り当てられたインシデントとしてカウントされます。Dellとお客様との間の複数のやり取りがそれぞれ、同一のサポート対象製品と問題に関するものである場合に限り、各対象インシデントにこれらのやり取りを含めることができます。対象インシデントは、クローズされた四半期ごとにカウントされます。Point-of-Need Out-of-Warrantyサービスが提供された対象インシデントは、割り当てられたインシデント数にカウントされません。割り当てられたサポート レベルの対象インシデント数の上限を超えたお客様は、Dellの独自の裁量により、上位のサポート レベルに移行されます。お客様が継続してサポートを受けるためには、上位のサポート レベルの追加費用をお支払いいただく必要がある場合があります。

テクニカル サポート ボリュームの選択に関する詳細については、Dellのセールス担当者および/または担当のTechnical CSMまでお問い合わせください。

⁴ 資産が購入された場所によっては、テクニカル サポート ボリュームの選択が適用されない場合があります。ご不明な点があれば、地域のセールス担当者にお問い合わせください。

オンサイト サービス オプション

オンサイト対応オプションは、購入したサービスのタイプに応じて異なります。ProSupportをご購入いただいた場合、請求書には、以下の表の該当するオンサイト サービス対応レベルが示されます。本サービス概要に規定されている該当する契約条件がすべて満たされ、対象インシデントにオンサイト サービス技術者の派遣やパーツの発送が必要かどうか、または問題をリモートで解決できるかどうかを判断するDellアナリストが、リモートでトラブルシューティング、診断、問題の特定を行っていることを条件として、Dellは、対象インシデントに対応するためお客様の事業所にサービス技術者を派遣します。

オンサイト対応のタイプ	オンサイト対応時間 ⁵	制限/特別条件
4時間 オンサイト対応	トラブルシューティングとリモート診断を行った後、通常4時間以内に技術者をオンサイトに派遣します。	<ul style="list-style-type: none"> 24時間年中無休（祝日を含む）で利用可能。 所定の4時間以内対応可能地区で利用可能。 特定の地域ではサポート対象製品の一部のモデルで利用可能。 4時間以内対応パーツの倉庫に、Dellの判断に基づき、サポート対象製品のミッション クリティカルなコンポーネントを保管。ミッション クリティカル以外のパーツは翌日配達便で発送可能。
同営業日(SBD) オンサイト対応	トラブルシューティングとリモート診断を行った後、通常、同営業日に技術者をオンサイトに派遣いたします。	<ul style="list-style-type: none"> 24時間年中無休（祝日を含む）で利用可能。 所定の8時間以内対応可能地区で利用可能。 特定の地域ではサポート対象製品の一部のモデルで利用可能。 8時間以内対応パーツの倉庫に、Dellの判断に基づき、サポート対象製品のミッション クリティカルなコンポーネントを保管。ミッション クリティカル以外のパーツは翌日配達便で発送可能。
翌営業日(NBD) オンサイト対応	トラブルシューティングとリモート診断を行った後、通常、翌営業日に技術者をオンサイトに派遣いたします。	<ul style="list-style-type: none"> 1日10時間、祝日を除き月曜から金曜までご利用可能。 Dellエキスパート センターが現地時間午後5:00以降（月曜から金曜まで）に電話を受けた場合や、この時刻以降にDellがサービス技術者を派遣する場合、お客様の所在地への技術者の到着が翌々営業日になる可能性あり。 サポート対象製品の一部モデルに限りご利用可能。
北米大陸以外の地域 （以下、「OCONUS」）の お客様向け	トラブルシューティングとリモート診断を行った後、パーツを発送いたします。オンサイトへの到着時間は、OCONUSのお客様所在地およびパーツの在庫状況により異なります。	<ul style="list-style-type: none"> Dellが承認した（米国のみ）OCONUSのお客様に限定。 米国政府関係機関のお客様は、Dellと別途締結したサービス契約で指定されるOCONUSのサービス拠点に要相談。

顧客交換可能ユニット(CRU)

ご購入のサービス対応レベルに関係なく、コンポーネント パーツの中には、お客様ご自身による取り外しと交換が容易にできるように設計されているものがあります。このようなパーツは「顧客交換可能ユニット」（「CRU」）と表示されています。リモート診断の過程で、CRU指定パーツの交換により対象インシデントの解決が可能であるとテクニカル サポート エージェントが判断した場合、Dellは当該CRU指定パーツをお客様に直接出荷します。CRU パーツをお届けする際の出荷方法は、ご購入いただいたサービスのレベルに応じて決定します。オンサイト サービスまたは良品先出しの対応時間をご利用のお客様の場合、テクニカル サポート エージェントによる特別な指定がない限り、1~2営業日指定配送によりサービス パーツをお送りします。

⁵ 国や地域によっては、表記の対応時間が適用されない場合があります。詳細については、営業担当者にお問い合わせください。

Technical Customer Success Manager

サポート管理は、お客様の主要な連絡窓口となるTechnical CSMが提供します。Technical CSMは、サービス提供のエスカレーションを管理するお客様の主要な連絡窓口として機能します。Technical CSMリソースは、お客様が権利を有するすべてのサポート サービスにおいて、ProSupport Flex for Clientの運営サービスに関する調整も管理します。

お客様が選択し、購入されたサポート管理オプションに基づき、Technical CSMは以下のようなサービスを提供します。

- サポート対象製品の利用資格のライフサイクル全体を通して、アフター サービスを担当する主要な連絡窓口としての役割を果たします。
- 製品またはサービス提供プロセスをレビューし、分析結果をお客様にお知らせします。
- お客様の期待値および/またはお客様への責務が、選択された ProSupport の機能を逸脱しないことを確認します。
- SupportAssist for Business PCs の導入を支援するための教育リソース。Technical CSM は、SupportAssist for Business PCs を導入する責任は負いません。
- Dell のソリューション パフォーマンスとイニシアティブに関する最新情報をお客様のリーダーシップ チームに提供します。
- ProSupport Flex によって実現されるお客様のテクノロジーおよびサービスの成果を推進するためのサクセス プランを作成します。
- Technical CSM サポートはリモートで行われますが、オンサイト訪問も可能です。訪問回数は、半年ごと、四半期ごと、月ごと、または必要に応じてスケジュールを調整でき、Technical CSM とお客様の書面による同意に基づきます。標準 Technical CSM サービスには年 2 回のオンサイト訪問が含まれます。ただし Dell が最小インストール ベース数量の要件を放棄した場合はこの限りではありません。この場合、標準 Technical CSM サービスはリモートのみにになります。オンサイト訪問を追加する場合は、追加手数料および費用の還付が発生します。
- インシデントまたは問題がエスカレーションされた場合、これに対応するため、サービス決定の調整を支援します。

Technical CSMサービスの提供時間は通常の営業時間内です。営業時間はTechnical CSMが所在する場所によって定義され、国や地域によって異なる場合があります。Dellの独自の裁量により、Technical CSMサービスはお客様の所在地でオンサイトにて実施される場合があります。時間外は、Dellの独自の裁量により、Dellの他のリソースが対応する場合があります。Technical CSMの場所は、お客様が希望するサービス エリアと対応可能なスタッフの状況に基づき、オンボーディング時に割り当てられます。

サクセス プランの説明：

サクセス プランでは、ProSupport Flexの機能を通じて実現できるお客様の成果を定義します。ビジネスプロセス、テクノロジー、リソース、インフラストラクチャをサポートするITサービス目標に準じて、Technical CSMがお客様と協力しながら作成します。サクセス プランは、毎年、またはお客様とTechnical CSMの間で合意した間隔で、見直し、追跡、改訂することができます。

DellのTechnical CSM成功計画は契約書ではなく、Dellまたはお客様に法的拘束力はありません。これらは、お客様のテクノロジーおよびサービスの成果に関する、お客様とTechnical CSMとのコミュニケーションに役立つガイドラインです。

サポートサービス レポート

サポートサービス レポートは、ProSupport Flex for Clientの標準機能です。レポートのレビューは、お客様サイト（オンサイト）で直接、またはオンライン ミーティングを介してリモートでTechnical CSMが行います。Technical CSMの主要な所在地が、お客様が希望されるミーティングの開催場所と離れている場合、追加費用をお支払いいただいてオンサイト レポートを提供することも可能です。サポートサービス レポートは、初期設定では月次で利用可能です。お客様はレポート頻度を変更して、毎月、四半期ごと、カスタム、または随時にレポートを受け取ることができます。目的を特化したレポートやカスタム レポートの作成には、追加料金が発生する場合があります。

Dell認定販売店を介して購入したエンド ユーザー向けレポートをDell認定販売店に提供

ProSupport Flex for ClientのTechnical CSMレポートは、DellがDell認定販売店のみに提供し、Dell認定販売店は、エンド ユーザーから適切な同意を得ていることを了承し、ここに合意します。DellによるProSupport Flex for ClientのTechnical CSMレポート送付先は、本サービスの購入時にDellに提供された住所および連絡先、またはDell認定販売店が本サービスに登録した時点でDellのセールスおよびサービス記録に記載されている連絡先になります。Dell認定販売店に提供されるレポートは、特定のエンド ユーザーごとに分類されていません。エンド ユーザーごとに分類されたレポートを希望するDell認定販売店は、Dell認定販売店のTechnical CSMを介してカスタム レポートとして請求できますが、追加料金が発生します。

適用外のサービス

- 本サービス概要に明示的に記載または定義されていない作業（設置、取り外し、移設、トレーニング サポート、リモート管理などの作業が含まれますが、これらに限定されません）
- パフォーマンス サポートまたは管理に関する支援
- 消耗品、メディア交換、補給品、周辺機器、またはフレーム、カバーなどのパーツの提供やそれらに関するサポート
- 12か月以上経過していてDellのバッテリー保証延長サービスの対象ではないデバイスのバッテリー、または36か月以上経過していてDellのバッテリー保証延長サービスの対象ではないデバイスに付属する、3年間の欠陥保証付きで購入されたバッテリー
- サード パーティー製品の直接サポート、または製造元、ベンダー、パートナーが現在サポートしていないバージョンのコラボラティブ サポート
- 別途Dellから購入したサービス契約に記載されている場合でない限り、OEMで事前または事後に設置やインストールをしたハードウェアやソフトウェアに対するサポート
- 本サービス概要に明示的に記載されているSupportAssist機能を超えるスパイウェア/ウイルスの除去
- データのバックアップ サービス
- 本サービス概要に明示的に記載されていない高度なワイヤレス、ネットワーキング、またはアプリケーションのリモートインストール、セットアップ、最適化、構成
- スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計/実装、Web開発、カーネルの再コンパイル
- デバイスの機能に実質的に影響しない、サポート対象製品の外観上の損傷または欠陥の修理
- ソフトウェアの問題に起因して必要な修理や、Dell、Dell認定販売店もしくはサービス プロバイダー以外による、またはCRUパーツを利用したお客様による改変、調整、修理に起因して必要な修理（テクニカル サポートの許可を得ている場合を除く）
- 製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、Dell が必要と判断したサービス
- ハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアの設置/インストール、修理、保守、または変更を、サード パーティーの担当者が不正に試みたことが原因で、Dell が必要と判断したサービス
- データまたはアプリケーションのリカバリーまたは移行
- 天災（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなどを含むがこれらに限定されない）が原因で破損した機器のサポート。

Dellフレームワーク販売契約に基づいて購入された、すべてのサポート対象製品に関する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、サポート対象製品、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、サポート対象製品、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すべてのコンポーネントについて、リモートか対面かに関係なく、アクセスして使用する権限をお客様とDell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。

勧誘禁止条項：法律の定めるところにより、お客様は、Dellの書面による同意を事前に受けずに、請求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のサービス実施に関連した作業に携わったDell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Dellとの契約が終了した従業員、または退職した従業員は勧誘できるものとします。

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、環境、およびサポート対象製品（十分なスペースのある作業場、電源、安全装置（該当する場合）、電話回線など）を無償で提供し、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、（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サポート対象製品にある既存データ、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サポート対象製品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、機密情報、専有情報、個人情報の削除と、リムーバブル メディアの取り外しについては、オンサイト技術者のサポートの有無にかかわらず、お客様の責任で実施するものとします。Dellは、プログラムまたはデータすべてのリストアまた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。サポート対象製品またはそのパーツを返却する際、お客様は技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付します。Dellは以下について、いかなる責任も負いません。

1. お客様の機密情報、専有情報、または個人情報
2. データ、プログラム、ソフトウェアの損失または破損
3. リムーバブル メディアの破損または紛失
4. システムまたはネットワークの使用不能状態
5. 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む行為または不作為

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」）と、本サービスの購入に関するお客様の請求書に記載された法人（以下、「Dell 法人」）との間で締結されます。本サービスは、本サービスの販売を明示的に許可するDell法人とお客様との契約に基づいて提供され、その契約に準拠します。

Dell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、本書または後述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、Dellに代わって購入者への保証や保守サービスを実施するよう取り決めることがあります。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Dell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Dell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Dell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、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。

サービスの購入に適用される契約条件

	サービスを直接購入した場合	認定販売店経由でサービスを購入した場合
米国	www.dell.com/cts	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法人のサービスに関する文書は、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。したがって、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「お客様」はお客様を指すものと解釈され、「Dell法人」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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。
カナダ	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	地域の Dell.com 国別Webサイトまたは サービス契約（約款） Dell*	
アジア太平洋地域 - 日本	地域の Dell.com 国別Webサイトまたは サービス契約（約款） Dell*	
ヨーロッパ、中東、アフリカ	地域の Dell.com 国別Webサイトまたは サービス契約（約款） Dell* フランス: サービス契約（約款） Dell France ドイツ: Dell.de/AGB 英国: Dell.co.uk/terms	

* お客様は、お客様の国内でデバイスを使用するか、dell.comから国選択ツールで国を選択することで、地域のdell.com Webサイトにアクセスできます。

また、当初ご購入いただいた期間を超過して、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、[サービス契約（約款）](#) | Dellをご覧ください）。

お客様は、本サービスを注文、本サービスを受領、本サービスや関連するソフトウェアを利用することによって、またはDell.comのWebサイトで、購入に関連して、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内で「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本サービス概要からの参照によって組み込まれる契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の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請求書への署名が必要になる場合もあります。

補足契約条件

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については、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履行または提供を支払いの条件とすることはできません。

サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：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ビジネス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。Dellは、お客様からの欠陥コンポーネントの交換リクエストが、関連するコンポーネントとシステムの標準故障率を大幅に超えている場合、そのリクエストを拒否する権利を留保します。この故障率は、Dellによって常に監視されています。本項に定めるとおり、Dellが交換用コンポーネントの提供を含めて本サービスの提供を拒否する権利を有する場合、Dellは以下の「解約」の条項に従って本サービスに関する注文書を取り消すこともできます。

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。

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。

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 パーティの認定サービス プロバイダーへの本サービスの委託、または本サービス概要の委任、あるいはその両方を行うことができます。

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。

1. 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。
2. サポートを提供す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、または協力要請に応じなかった場合。
3. 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かった場合。
4. 上記の「サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限」の条項で許可されているとおり、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に解約通知の書面を送付します。この通知は、解約の理由と解約の発効日を明示するものであり、解約の発効日は、Dell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。

地理的制限および移転：

1. Dellは、Dellのサービス エリア外のサポート対象製品に関して本サポート サービスを提供する義務を負いません。「Dellのサービス エリア」とは、(i) Dellのサービス拠点から自動車で到達可能な100マイルまたは160キロメートル以内であり、かつ(ii) Dellのサービス拠点と同じ国内の場所を指します。ただし、Dell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原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Dell物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大150キロメートルの距離以内でご利用いただけます。EMEAにおけるDell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。
2. 本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。サポート対象製品がDellのサービス記録に記載されている場所に存在しない場合、または構成の詳細が変更され、Dellに報告されていない場合、Dellはまずサポート対象製品にお客様が購入したサポート利用資格があるかを再確認してから、サポート対象製品の復旧ための対応を行います。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）は地域や構成ごとに異なり、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。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点検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。Dell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は、お客様はサービスを受けるサポート対象製品の所在地で出荷物を受け取る必要があります。お客様がパーツの荷物を受け取れなかった場合、または受け取りを拒否された場合のサポートの遅れに対して、Dellは責任を負いません。

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ために（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）、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。

Dellフレームワーク販売契約に基づいて購入された、すべての保証対象製品に関する一般契約条件

サービス期間：本サービス概要は、請求書に記載の日付から有効となり、請求書に記載の期間（以下、「サービス期間」）を通して継続されます。該当する場合、お客様が本サービスの1つ以上を購入したサポート対象製品数、ライセンス数、インストール/設置件数、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、および各サービスに適用されるサービス期間は、お客様の請求書に記載されています。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ており、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、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。

サポート対象製品：本サービスは、一部のDell OptiPlex™、Latitude™、Dell Precision™、Vostro™、XPS™、Chromebook™、Dell Wyse™、Dellノートパソコン、Dell Proノートパソコン、Dell Pro Maxノートパソコン、Dell Eduノートパソコン、Dell Pro Ruggedノートパソコン、Dellデスクトップ、Dell Proデスクトップ、Dell Pro Maxデスクトップ、Dell、Dell Pro、Dellデジタルハイエンド シリーズ モニター、Dell Proドッキング ステーションを含む、標準構成で購入されたサポート対象製品（以下、「サポート対象製品」）で利用いただけます。サポート対象製品は、定期的に更新されています。そのため、お使いのDell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。お客様はサポート対象製品ごとに個別のサービス契約を購入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。

ハードウェア保証の範囲：サポート関連サービスには、お客様のサポート対象製品に適用される限定保証期間中に発生した材質や製造上の欠陥（以下、「対象インシデント」）について、修理または交換を行うための（電話、インターネットなどによる）テクニカル サポート オプション、サービス パーツ、関連する出張サービスが含まれます。保証に関する詳細情報については、www.Dell.com/warrantyまたは地域のDell Webサイトを参照するか、テクニカル サポート担当者にお問い合わせください。

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。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。

海外旅行サポート：Dellは、一部のDellサポート対象製品を他国に6か月未満の期間で持ち出す場合のサービスおよびサポートオプションを提供します。一部のサービスおよびサポート機能は、ご利用になれない場合があります、「地理的制限および制約」の項の条項に準拠します。追加の契約条件が適用されます。詳細については、テクニカル サポートにお問い合わせいただくか、<https://www.dell.com/support/contents/article/contact-information/international-support-services/dell-international-support>をご覧ください。

ユニット一式の交換、返却の不履行、サービス パーツの所有権：Dellが、欠陥のあるサポート対象製品のコンポーネントの取り外しおよび再接続が容易であると判断した場合（キーボードやモニターなど）、またはサポート対象製品のユニット一式を交換することが妥当であるとアナリストが判断した場合は、Dellはお客様に対し、交換用のユニット一式を送付できるものとします。Dellがお客様に交換ユニットを納入した場合、お客様は、欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントをDellに引き渡すものとします。ただし、お客様が当該システムについて「Keep Your Hard Drive」を購入されている場合は、ハード ドライブを保持しておくことができます。サポート対象製品から取り外されたすべてのDellサービス パーツや、Dellに返却されたユニット一式はDellの所有物となります。Dellから交換パーツを受け取り、サポート対象製品から取り外したサービス パーツまたはユニット一式をお客様が保持する場合、お客様はその時点での小売価格を支払う必要があります（「Keep Your Hard Drive」サービスが適用されるサポート対象製品のハード ドライブを除きます）。上記の要請に従って、お客様が欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントをDellに引き渡さない場合、または（技術者が直接交換ユニットを納入しなかった場合に）交換ユニットに同封された書面の指示に従って、欠陥のあるユニットを10日間以内に返却しない場合、お客様は請求に応じてDellに交換ユニットの料金を支払うものとします。お客様が、かかる請求書の受領後10日以内に代金を支払わない場合、Dellは、一般的にとりうる法的な救済措置に加え、通知により本サービス概要を終了できるものとします。Dellは、保証修理に各種製造元の新品および再生品のパーツを使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。

すべてのサービス レベルを対象とした良品先出し交換サービス条項：Dellは、お客様が購入した元のサービス レベルにかかわらず、良品先出し交換サービスに基づいて、交換パーツまたは製品（以下、「交換アイテム」）を提供することを提案できます。良品先出し交換サービスを提供するにあたり、Dellは当該交換アイテムの送付前に、有効なクレジット カード番号とクレジット認証、または交換アイテムの支払いを要求できます。お客様が、本条項に従ってクレジット認証または支払いを行うことを希望しない場合は、良品先出し交換サービスに基づいて交換アイテムが送付されることはありません。次の条件を満たす場合、当社は当該交換アイテムの代金をクレジット カードに請求しないか、交換アイテムの代金を払い戻します。1)お客様が交換アイテムの受領後10日以内に元のパーツまたは製品を当社に返品する場合、2)ご使用の製品の問題がお客様のサポート対象製品に適用される保証または有効なサポート契約の対象であることを当社が確認した場合。保証に関する詳細情報については、www.Dell.com/warrantyまたは地域のDell Webサイトを参照するか、テクニカル サポート担当者にお問い合わせください。10日以内に元のパーツまたは製品が返品されない場合、当社は交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジット カードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。元のパーツまたは製品が返品され、ご使用の製品の問題が適用される保証または有効なサポート契約の対象外であると当社が判断した場合には、問題が保証の対象外であることをお客様に通知した日から10日以内に、お客様はお客様単独の負担で交換アイテムを返品することができます。交換アイテムを返品しない場合、当社は交換アイテムのその時点で有効な標準価格をクレジット カードに請求するか、交換アイテムの発送前に支払いが行われている場合は、その料金の払い戻しを行いません。

同営業日パーツ：同営業日パーツとは、それに障害が生じた場合にサポート対象製品の基本的な機能を果たすことができなくなるパーツを指します。同営業日対応でパーツの配送を受けるには、お客様は同営業日パーツ発送に対応可能なサービス契約を購入する必要があります。さらに、サポート対象製品は、Dellが定めたサポート対象エリア内に存在する必要があります。サポート対象製品の修理に必要なパーツをお客様の所在地の最寄りのDell施設から調達できず、別の施設から取り寄せなければならない場合は、商業的に妥当な範囲で早急に発送します。

サービス パーツ：Dellは、保証修理に各種製造元の新品および再生品のパーツを使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。

パーツの在庫：現在Dellは、世界各地にパーツの在庫を保管しています。ただし、一部のパーツについては、お客様の所在地近辺の倉庫に保管されていない場合があります。サポート対象製品の修理に必要なパーツをお客様の所在地の最寄りのDell施設から調達できず、別の施設から取り寄せなければならない場合は、現実的かつ商業的に妥当な範囲で早急に発送します。

サービスの譲渡：本サービス概要に記述されている制限に従い、お客様はその時点の契約の有効期間中であれば、お客様のサポート対象製品全体を購入した第三者に本サービスを譲渡できます。ただし、お客様がそのサポート対象製品および本サービスを購入した本人である場合、またはお客様が元の所有者（または以前の譲渡者）からサポート対象製品と本サービスを購入した本人であり、かつ譲渡手順（www.dell.com/supportでご覧いただけます）をすべて実行した場合に限ります。この際、譲渡費用が発生する場合があります。お客様または譲渡先がサポート対象製品を本サービスの対象地域外（またはお客様の支払価格で本サービスを提供していない地域）に移設した場合、サポート対象製品がサービス対象外になるか、新しい地域で引き続き同等のサポートを受けるための追加料金が発生する場合がありますのでご注意ください。お客様または譲渡先が当該追加料金の支払いを選択されない場合、移設先でのお客様のサービスは、同等以下の料金で提供されるサポートへ自動的に変更される可能性があります。その場合、料金が払い戻しされることはありません。

フィールド サービス対応不可ユニット：リモート診断とトラブルシューティングを行った結果、お客様のサポート対象製品には以下の表に記載の返品修理サービスが必要であるとDellが判断した場合、お客様はサービス利用資格を維持するために、速やかにサポート対象製品を梱包し、同日または翌営業日に郵送または運送業者の集荷を手配する必要があります。サポート対象製品を修理または交換する場合、サポート対象製品をお客様に返送する際には、Dellが運送業者を手配します。報告された問題の原因がお客様のサポート対象製品に追加されたDell以外のオプションであると判明した場合、サービス料金が適用され、修理と返送の所要時間が長引くことがあります。Dellは、お客様が修理のために送付したサポート対象製品を修理して返送する代わりに、お客様にサポート対象製品の交換用のユニット一式を送付する権利、またはサポート対象製品の一部の交換品を送付する権利を留保します。

お客様のサポート対象製品から取り外され、適切にDellに返却されなかったサービス パーツについては、お客様はその時点におけるDellの標準料金を支払うものとし、お客様がサービス パーツをDellに適切に返品せず、その代金を期日どおりに支払わなかった場合、本契約に基づくお客様へのサービスが中断されることがあります。

次の表に記載する返品修理サービス オプションは、一部の国や地域ではご利用いただけません。

サービス対応レベル	追加オプション（該当する場合）	サービス オプションの説明
返品修理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、サポート対象製品をDell指定の修理センターに送り、対象インシデントをサポートする必要があるかどうかを技術者が判断します。お客様がサポート対象製品をDellへ発送してから返送されるまでの平均的な所要日数は、修理センターへの往復の輸送時間を含め10営業日です。
	キャリーインサービス（CIS）	キャリーイン サービスとは「持ち込み」サービスであり、前述したテクニカル サポートへのお電話をもって手続きが開始されます。電話によるトラブルシューティングの過程で、技術者は、ハードウェアに問題があるかどうかを診断します。ハードウェアに問題ありと認められた場合には、サポート対象製品をDell指定の修理センターまたは集荷所までお届けいただくようお客様に依頼します（費用はお客様負担）。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの現地営業時間とします。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の引き取りを手配するためにDellがお客様にご連絡します。修理に関するサービス レベル アグリーメントは、国および都市ごとに異なります。
	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。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、電話による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の担当者がサポート対象製品を回収し、Dell指定の修理センターに搬入します。サイクル タイムは7～12営業日で、修理センターへの往復の輸送時間を含め通常10日です。これは、お客様がサポート対象製品をDellへ発送してからの日数になります。本サービスには、技術者の作業と、メイン システム ユニットを構成するパーツ（別途注文されていない場合はモニター、キーボード、マウスを含む）の修理または交換が含まれています。

サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	サービス オプションの説明
良品先出し 交換サービス	N/A	ディスプレイ（モニター）、ドッキングステーション、対象システムで良品先出し交換サービスをご利用のお客様に対して、Dellは対象インシデントに対応するために、お客様の所在地に交換用製品を配送する場合があります。Dellの裁量により、オンサイト サービス技術者を派遣し、交換用製品の交換や設置を実施する場合があります。交換用製品の受領後、お客様は、欠陥のあるディスプレイ（モニター）、ドッキングステーション、対象システムを、3営業日以内に指定の返送用運送業者に引き渡し、Dellに返品するものとします。お客様のディスプレイ（モニター）、ドッキングステーション、対象システムを運送業者の拠点で返品できず、お客様が郵送で返品する必要があるとDellが判断した場合、通常は、交換用製品とともに、梱包材、発送指示書、前払いの貨物郵送料状がお客様のサイトに送付されます。交換用製品を受領した後、お客様はディスプレイ（モニター）、ドッキングステーション、対象システムを速やかに梱包し、同日または翌営業日に発送または運送業者の集荷を手配します。お客様が欠陥商品を返送しない場合、料金が発生する可能性があります。
返品修理 サービス オプション	パートナー主導キャリーイン サービス (CIS) ⁶	キャリーイン サービスとは「持ち込み」サービスであり、Dell指定の修理センターまたは集荷所への電話またはサポート対象製品の持ち込み（費用はお客様負担）により開始されます。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの現地営業時間とします。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の引き取りを決定するためにDell認定サービス プロバイダーがお客様にご連絡します。修理に関するサービス レベル アグリーメントは、国および都市ごとに異なります。サイクルタイムは7～12営業日で、通常10日です。
	パートナー主導引取り修理（コレクト&リターン）サービス (CAR) ⁷	引取り修理（コレクト&リターン）サービスは、Dell認定サービス プロバイダーへのお電話をもって手続きが開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、電話によるトラブルシューティングでは問題が解決できない場合は、Dell認定サービス プロバイダーがサポート対象製品を回収し、Dell指定の修理センターへ搬入します。標準的なサービス提供時間帯は、祝日を除く月曜から金曜までの現地営業時間とします。対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理の完了後、製品の返送を決定するためにDell認定サービス プロバイダーがお客様にご連絡します。本サービスには、技術者の作業と、メイン システム ユニットを構成するパーツ（別途注文されていない場合はモニター、キーボード、マウスを含む）の修理または交換が含まれています。修理に関するサービス レベル アグリーメントは、国および都市ごとに異なります。
	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	対象インシデントの修理は、お客様の請求書に記載の対応時間に従って実施されます。サポート対象製品の修理完了後、速やかに、お客様へ返却いたします。 発送手順： 診断中、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。サポート対象製品は、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。技術者が返品承認番号をお知らせします。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ない場合は、技術者よりパッケージをご提供いたします。ただし、このサービスは有料となる場合があります。 発送に関する注意事項： マニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、またはリムーバブル メディアは送付しないでください。Dellは、データの損失や破損、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、個人情報について責任を負いません。

⁶ パートナー主導型キャリーイン サービス(CIS)は、Dell認定サービス プロバイダーが実施します。

⁷ パートナー主導型引取り修理（コレクト&リターン）サービス(CAR)は、Dell認定サービス プロバイダーが実施します。

OEMからサポート対象製品を購入するエンドユーザーに適用される追加の契約条件

「OEM」とは、OEMプロジェクト向けのDell OEMソリューション（またはその継承ソリューション）事業グループから、Dellの製品やサービスを購入するオリジナルの製品製造元として、サポート対象製品を販売するリセラーを指します。OEMは通常、前述のDell製品をOEM顧客固有のハードウェア、ソフトウェア、その他の知的財産に組み込むかバンドルすることで、業界あるいはタスク固有の機能を搭載する専用システムまたはソリューション（かかるシステムまたはソリューションを「OEMソリューション」と呼びます）を構築し、当該OEMソリューションをOEMの独自ブランドで再販します。OEMに関して、「サポート対象製品」という用語にはDellのブランディングなしで提供されるDellのサポート対象製品（つまり、ブランドなしのOEM対応システム）が含まれ、「エンドユーザー」は、お客様または他社への再販売、配布、サブライセンスのためではなく、自社で使用するためにOEMソリューションを購入する法人を意味します。エンドユーザーへの1次レベルのトラブルシューティングはOEMが責任を負います。Dellにサポートを依頼する前に、OEMは最善の努力をもって初期診断を行うものとします。当該OEMはそのエンドユーザーがDellにサービスをリクエストした場合であっても、最初のトラブルシューティングを実施する責任を負います。エンドユーザーがOEMに連絡せずにDellにサービスを求めてきた場合、DellはまずOEMによる一次レベルのトラブルシューティングを受けるようエンドユーザーにアドバイスするものとします。