

サービス概要

Dell ProSupport for Client Products

はじめに

デルは、このサービス概要（以下、「**本サービス概要**」）に基づいて、Dell ProSupport for Client Products（以下、「**本サービス**」または「**本サポート サービス**」）を提供します。見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式に基づきデル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「**注文書**」）には、お客様がご購入になったサービス名および利用可能なサービス オプションが記載されます。追加のサポートや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 EMC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。

本サービスの範囲

本サービスの内容は、次のとおりです。

- Dell製品と一部のDellブランドのOEMソフトウェアで発生した問題のトラブルシューティングをサポートするために、Dellカスタマー サービスおよびサポート組織に24時間365日ベース（祝祭日を含む）¹でアクセスできます。
- 製品の問題に対応するため、原契約での詳述に従いデルの承認により（必要であれば、およびご購入されたサービスのレベルに応じて）、設置場所または相互に合意されたお客様の別の事業所に技術者を派遣するか交換用パーツを配送します。

サービスを要請する場合のデルへの連絡方法

オンライン、チャット、Eメールによるサポート： Dell Webサイト、チャット、Eメールによるサポートは、www.Support.Dell.comおよび該当する場合は<https://support.emc.com/>でご利用いただけます。

電話でのサポートリクエスト： 24時間365日ベースで利用できます（祝祭日を含む）。利用できるかどうかは、米国外では異なる場合があります。また、該当する添付文書で別段の定めがない限り、商業上妥当な努力の範囲内となります。お客様の地域で利用可能な電話番号のリストについては、<http://www.Dell.com/ProSupport/RegionalContacts>および<https://support.emc.com>（該当する場合）にアクセスしてください。

重大度レベル

次の表に従って、対象インシデントに重大度レベルが割り当てられます。

重大度	状態	デルの対応	お客様の役割
1	クリティカル：重要な業務の実行能力が失われ、直ちに対応が必要な状態。	電話による迅速なトラブルシューティングを行うと同時に、技術者を緊急に派遣します。エスカレーション マネージャーがすぐに介入します。	問題解決をサポートするため、適切なスタッフリソースを24時間365日体制で提供します。現場の経営幹部に状況を報告し、協力を要請します。
2	高：業務は実行できるがパフォーマンスや能力が低下している、または大幅に制限されている状態。	電話による迅速なトラブルシューティングを行います。連絡を受けてから90分以内にリモート診断の結論が出ない場合は、エスカレーション マネージャーが介入します。電話によるトラブルシューティングと診断後で、必要に応じてパーツ発送/技術者派遣を手配します。	通信と作業を維持できるように適切なスタッフリソースを提供します。現場の経営幹部に状況を報告し、協力を要請します。
3	中/低：業務への影響は最小限または皆無。	電話によるトラブルシューティングと問題の診断の後で、パーツ発送/技術者派遣を手配します。	当該ケースの担当窓口を伝え、デルの要請に対して24時間以内に対応します。

¹サービスの提供内容は国によって異なります。詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。



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よって異なります。オンサイト サポート サービス対応レベルを購入した場合は、お客様に適用されるオンサイト サービスの対応レベル（次の表に対応）が請求書に記載されます。この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履行されていることを条件として、デルは対象インシデントに対し、必要に応じて重大度レベルおよび次のオンサイト対応リストに基づいて、お客様の事業所在地にサービス技術者を派遣します。

タイプ オンサイト対応	オンサイト対応時間 ²	制限/特別条件
4時間 オンサイト対応	技術者は通常、電話によるトラブルシューティングを完了した後、4時間以内にオンサイトに到着。	<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。 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、デルの判断に基づき、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。 重大度レベル1のステータスが割り当てられた問題については、トラブルシューティングと同時に緊急の技術者派遣を利用可能。
翌営業日オンサイト対応	電話によるトラブルシューティングと診断を行った後、通常、翌営業日に技術者をオンサイトに派遣可能。	<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 センターへの電話が現地時間で午後5:00以降4（月曜から金曜まで）で、その後、デルが技術者を派遣することになった場合、お客様の所在地へのサービス技術者の到着は翌々営業日になる可能性あり。 サポート対象製品の一部のモデルに限り利用可能。
北米大陸以外の 地域「OCONUS」 のお客様	電話によるトラブルシューティングを行った後、必要に応じてパーツを発送。オンサイトへの到着時間は、OCONUSのお客様の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"> デルが承認した（米国のみ）OCONUSのお客様に限定。 一部のシステムおよび地域に限り利用可能。詳細については、http://content.dell.com/us/en/fedgov/fed-solutions-oconus.aspx?~ck=btを参照してください。 <p>アメリカ政府関係機関のお客様は、デルと別途締結したサービス契約で指定されるOCONUSのサービス拠点を参照。</p>

その他すべてのオンサイト対応サービス オプション：

リモートでのトラブルシューティング、診断、問題の特定が完了した段階で、デルの担当者は、対象インシデントを解決するためにオンサイト サービス技術者の派遣やパーツの発送が必要かどうか、またはリモートで問題を解決できるかどうかを判断します。

² 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、セールス担当者にお問い合わせください。



Dell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「顧客」）と、本サービスの購入に関するお客様への請求書に記載されたDell事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がデルと別途締結し、本サービスの販売を明示的に許可するマスター サービス契約に基づき提供されます。マスター サービス契約がない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、Dell EMCの商用販売契約条件または次の表に記載するお客様の地域の契約（以下、該当する場合は「原契約」）が適用されます。後続のページのURLリストで、お客様の所在地に適用される原契約を参照してください。当事者双方は、Webサイトに掲載されたそれらの条件を読み、それに従うことに同意します。

お客様の所在地	Dellサービスの購入に適用される契約条件	
	Dellサービスをデルから直接購入されるお客様	Dell認定販売店経由でDellサービスを購入されるお客様
米国	www.dell.com/CTS	www.dell.com/CTS
カナダ	www.dell.ca/terms （英語） www.dell.ca/conditions （カナダ フランス語）	www.dell.ca/terms （英語） www.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 www.dell.com の国別Webサイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global *	現地 www.dell.com の国別Webサイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global *
アジア太平洋 – 日本	現地 www.dell.com の国別Webサイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global *	お客様が販売業者から受け取るサービス概要およびその他のDellサービス ドキュメントは、お客様とデルの契約とはみなされず、お客様が販売業者から購入するサービスの内容、サービスの利用者としてのお客様の義務、およびそのようなサービスの範囲と制限事項について説明することのみを目的とするものとします。そのため、このサービス概要およびその他のDellサービス ドキュメントで言及される「お客様」は、この文書の読者を指すものとして解釈され、「デル」は販売業者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を指すものとしてのみ解釈されるものとします。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間に直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。
ヨーロッパ、中東、アフリカ (EMEA)	現地 www.dell.com の国別Webサイトまたは www.dell.com/servicedescriptions/global * また、フランス、ドイツ、英国に所在するお客様は、次から該当するURLを選択できます。 フランス： www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： www.dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： www.dell.co.uk/terms	お客様が販売業者から受け取るサービス概要およびその他のDellサービス ドキュメントは、お客様とデルの契約とはみなされず、お客様が販売業者から購入するサービスの内容、サービスの利用者としてのお客様の義務、およびそのようなサービスの範囲と制限事項について説明することのみを目的とするものとします。そのため、このサービス概要およびその他のDellサービス ドキュメントで言及される「お客様」は、この文書の読者を指すものとして解釈され、「デル」は販売業者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を指すものとしてのみ解釈されるものとします。ここに記載された本サービスについて、お客様とデルの間に直接的な契約関係は発生しません。疑義を回避するため、その性質上、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払い条件またはその他の契約条件はお客様には適用されず、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。

*現地の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PCからwww.dell.comにアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen>で利用できるデルのWebサイトの【国/地域の選択】オプションから選択してください。

また、当初ご購入いただいた期間を超過して、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、www.dell.com/servicedescriptions/globalをご覧ください）。

このサービス概要の条件と本契約の条件の間で矛盾が生じた場合は、このサービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、このサービス概要と特に矛盾しない本契約のその他の条件はいずれも、それらが置き換えられると解釈されることはありません。

お客様は、本サービスを注文すること、本サービスの提供を受けること、本サービスや関連するソフトウェアを利用すること、Dell.comのWebサイトでの購入時、またはDell SoftwareもしくはWebページのインターフェイスに表示される【同意する】というボタンやボックスなどをクリックしたりオンにしたりすることで、この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。この文書の読者が企業またはその他の法人の代理としてこのサービス概要を締結する場合、それにより当該法人にこの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」とは、その法人を指すものとします。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。



すべてのサポート対象製品に関するその他の契約条件

電話によるサポートリクエスト：

ステップ1：サポートセンターに連絡する

- 電話によるサポートリクエストの場合、地域のDell ProSupportのサポートセンターにご連絡いただき、テクニカルサポート担当者にご相談ください。
- サポート対象製品を直接操作できる場所からお電話ください。
- 担当者からの要請に応じて、サービスタグ（以下に定義）および他の情報を提供してください。担当者がお客様のサポート対象製品、適用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：電話によるトラブルシューティングのサポート

- 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、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。
- 担当者が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。
- サービス技術者のオンサイト派遣が必要な場合、アナリストからお客様に追加のご案内をいたします。

Dell SupportAssist for Business PCs

SupportAssist for Business PCsは、インストール時に権限のある管理者がTechDirectポータルでDellフリートを一元管理できるソフトウェアアプリケーションです。SupportAssistはシステムを監視し、テクニカルサポートの提供を支援するための情報を収集します。問題が検出された場合、収集された情報がDellに送信され、お客様向けにカスタマイズされた@確度の高い効率的なサポートが提供されます。

ProSupportと併用する場合、SupportAssistは次の機能や能力を提供します。

- テレメトリーベースの使用率とパフォーマンスレポートに関するインサイトなど、通常の運用とパフォーマンスに影響を与える問題についてシステムを監視する。
- 問題が検出されると、Dellのテクニカルサポートリクエストを自動作成する。
- 診断などのデータを自動的にアップロードし、問題を効率的に診断できるようにする。
- システム運用データを定期的に収集し、システムに関するプロアクティブな情報をDellからProSupportのお客様に提供できるようにする。

Dell 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製システムではSupportAssistを利用できない場合があります。

構成、導入、使用率などのDell SupportAssistに関する詳細情報とサポート対象のDell製品の最新リストについては、Dell SupportAssistのWebサイト (<http://Dell.Com/SupportAssist>) を参照してください。

共同サポート

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となるサードパーティーベンダーの製品に起因した問題であると判断した場合、Dellは次のような共同サポートを提供するよう努めます。(i) 問題が切り分けられるまで、一元的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）。

共同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および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て報告されると、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やサービスについては責任を負いません。**現在の共同サポートパートナーについては、[こちら](https://support.emc.com/docu85596)および<https://support.emc.com/docu85596>（該当する場合）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。



総合ソフトウェア サポート

Dell ProSupportには、デルの総合ソフトウェア サポートが含まれています。このサポートは、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、オペレーティング システム、ハイパーバイザー、ファームウェア（「**対象ソフトウェア製品**」）に関し、電話によるサポート、電子的手段によるソフトウェアおよびその他の情報の転送、またはソフトウェアやその他の情報をお客様に提供するものです。対象ソフトウェア製品には、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、たとえばNorton AntiVirus™ソフトウェア、Microsoft® Office、Intuit® QuickBooks®会計ソフト、Adobe® Photoshop®、Adobe Acrobat®などのソフトウェアが含まれます。クライアントのオペレーティング システムとアプリケーションの「導入」支援。一般的なDell OEMのエンドユーザー アプリケーション、たとえばNorton AntiVirus™、Microsoft® Office、Intuit® QuickBooks®会計ソフト、Adobe® Photoshop®、Adobe Acrobat®などのソフトウェアが対象になります。Microsoft Hyper-V®、VMware ESX®、Citrix XenServer®などの特定のOEMサーバー オペレーティング システムとハイパーバイザーもサポートされます。対象ソフトウェア製品の最新のリストについては、デルのテクニカル サポート担当者にお問い合わせください。

現在の総合ソフトウェア 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総合ソフトウェア サポートの制限事項。このサポートは、ソフトウェア関連の特定の問題が解決されること、または対象ソフトウェア製品について一定の結果が得られることをデル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。デルでは、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場合があることを理解し同意します。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、デル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ます。

対象外のサービス

- パフォーマンスまたは管理に関するサポート。
- 製品の設置、取り外し、移設、予防的メンテナンス、トレーニング サポート、リモート管理などの作業、またはこのサービス概要に明記されていない作業やサービス。
- 消耗品、メディア交換、補給品、周辺機器、またはバッテリー、フレーム、カバーなどのパーツの提供やサポート。
- サードパーティ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共同サポート。
- デルから購入したサービス契約に別途記載がない限り、OEMメーカーがプレインストールまたはポストインストールしたハードウェアまたはソフトウェアに対するサポート。
- スパイウェア/ウイルスの駆除。
- データバックアップ サービス。
- 本サービス概要に記載されていない高度なワイヤレス、ネットワーク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、最適化および構成。
- 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。
- サポート対象製品における、デバイスの機能に影響しない外観上の損傷または欠陥の修理。
- ソフトウェアの問題や、デル、Dell認定販売店もしくはサービス プロバイダー以外、または自己交換可能（CSR）パーツを利用しているお客様による改変、調整、修理に起因して必要となる修理。



Dellマスター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、お客様およびデル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、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限を取得済みであることを表明し保証するものとします。お客様が上記権限をまだ取得していない場合、デル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ことはお客様の責任です。

オンサイトの義務：本サービスはオンサイトで実施する必要があるため、お客様は、お客様の施設（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自由で安全で十分なアクセスを（デルへ無償で）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）、キーボードも、システムにこれらのコンポーネントが含まれていない場合は無償でご提供いたします。

ソフトウェアおよび提供されるリリースの維持：お客様は、デルが指定した最低限のリリース レベルおよび構成でソフトウェアとサポート対象製品を維持するものとします。またお客様は、デルの指示に従って補修用交換パーツの取り付け、パッチ、アップデート、または後続リリースのインストールを確実にを行い、サポート対象製品が本サービスに適切であり続けるようにする必要があります。

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、プログラムをすべて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 コピーを取るものとします。また、機密情報、専有情報、個人情報の削除と、SIMカード、CD、PCカードなどのリムーバブル メディアの取り外しは、オンサイト技術者の支援提供の有無にかかわらずお客様の責任です。デルは以下について、いかなる責任も負いません。

- 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
- デルに返却されたサポート対象製品内のSIMカードなどのすべてのリムーバブル 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負担
- システムまたはネットワークの使用不能状態
- デルまたはサード 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

デルはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負いません。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。

サード パーティによる保証：本サービスでは、デルがサード パーティ製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。デルまたは本来の製造元以外の者がハードウェアまたはソフトウェアに対して作業を行った場合、製造元による保証が無効になる場合があります。お客様は、デル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。デルは、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。

Dellマスター販売契約に基づいて購入された、保証に関連するすべてのサポート対象製品に関する一般条項

サポート対象製品：本サービスは、標準構成で購入したDell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Dell Precision™、Vostro™、XPS™、Alienware™、Chromebook™、Gateway Edge、Embedded PC、Dell Wyse™、およびDellモニターやドッキング ステーションなどのサポート対象製品（以下、「サポート対象製品」）でご利用いただけます。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、デル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。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デルに問い合わせる際には、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。

ハードウェア限定保証 - ハードウェアの保証範囲の限定：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。米国およびカナダのお客様に向けたデルのハードウェア限定保証については、<http://www.Dell.com/Warranty>から確認できます。または、米国外では各地域のDell.com Webサイトに掲載されています。*サポート対象製品の使用年数が長くなるほど、ハードウェア障害のリスクが高くなることをご了承ください。ライフタイム限定保証が付いたサポート対象製品またはそのコンポーネントについては、Dell ProSupportのサービス契約期間中、本サービス概要に従ってデルがサービスを提供します。Dell ProSupportのサービス契約期間が終了すると、ライフタイム限定保証の付いたサポート対象製品またはコンポーネントが関連するそれ以降の対象インシデントでは、Dell ベーシック ハードウェア サービス契約（www.Dell.com/ServiceContracts/globalを参照）に基づいてサービスが提供されます。ハードウェアの保証



範囲に制限が適用される場合があります。また、追加料金を支払うことでこのハードウェア制限を拡張する提供サービスを利用できる場合があります。保証に関する詳細情報については、www.Dell.com/Warrantyまたはお客様の地域のDell.com Webサイトを参照するか、デルのテクニカル サポート担当者にお問い合わせください。

Dell インターナショナル サービス プログラム。本プログラムは、特定のDell製品を6か月に満たない期間、本国以外の国に持ち出す場合のサービスとサポート オプションを提供します。追加の契約条件が適用されます。この詳細については、Dellテクニカル サポートを参照してください。

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：デルが、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、デルはお客様に対して交換用のユニット一式を送付できるものとします。デル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デルに引き渡すものとします。ただし、お客様が当該システムの「HDD返却不要サービス」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、デルに返却されたユニット一式はデルの所有物となります。デル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（「HDD返却不要サービス」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）。前述の要請に従って、お客様が欠陥のあるシステムまたはコンポーネントをデルに引き渡さない場合、または（デルの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デル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、デルは一般的にとりうる法的な救済措置に加え、通知をもって本サービス概要を終了できるものとします。デルは、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ます。お客様は明示的にその使用を認めます。

在庫のあるパーツ、同営業日パーツ：現在、デル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、お客様の所在地近隣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。4時間対応のパーツ倉庫には、デルの判断に基づき、サポート対象製品のミッション クリティカルなパーツが保管されています。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。逆に、クリティカルとみなされないパーツとしては、ソフトウェア、メディアドライブ、モデム、スピーカー、サウンドカード、ZIPドライブ、モニター、キーボード、マウスなどがあります。これらのパーツは翌日配達便で発送可能です。4時間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を利用するための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、デル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ており、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。

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提供されます。本サービスは一部の地域では利用できません。サポート対象製品がデル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たもののデルに報告されていない場合、デル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。サポート対象製品を移設した場合、そのサポート対象製品に対してサービスを提供するデルの義務は、移設先でのサービス利用可能性などのさまざまな要因に従うものとし、追加料金が発生します。移設したサポート対象製品の検査および再認証にかかる費用については、その時点でデルが適用するタイム アンド マテリアル コンサルティング料金が適用されます。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におけるオンサイト サービスの利用に関する詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

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、お客様はサービス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.support.dell.com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が利用できない地域（またはお客様の支払価格では本サービスが利用できない地域）に移設した場合、お客様または譲渡先には、サポート対象製品がサービス対象外になるか、移設先の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を支払わない場合、移設先でのお客様のサービスは、同等またはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更される可能性があります。その場合、料金が払い戻されることはありません。



特定のサポート対象製品に関するその他の追加の契約条件

フィールド サービス対応不可ユニット

電話によるトラブルシューティング後の返品修理サービス。リモートでの診断およびトラブルシューティング後にデルは、次の表に記載のとおり、お客様のサポート対象製品には郵送サービスが必要であると判断する場合があります。その場合、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発送または運送業者の集荷を手配する必要があります。お客様によるサポート対象製品の梱包、返品、または返品の手配に遅延が生じた場合、当社の対応が遅れる結果となります。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はデル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デル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。デルは、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を全交換して送付する、またはサポート対象製品の一部を交換して送付する権利を留保します。お客様がサポート対象製品からサービス パーツを取り外した後、デルに適切に返送しなかった場合、お客様はその時点におけるデルの標準料金を支払う義務があります。お客様がサービス パーツをデルに適切に返送せず、その代金を期日どおりに支払わなかった場合、前述のサポートおよび保証関連サービスに適用される追加契約条件のセクション2.Dに従い、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。現時点でお客様のサポート対象製品が大手運送業者のサービス提供地域外にある場合、または1社もしくは複数の大手運送業者によりサービスが制限されている地域にある場合、デルの通常の修理サービスに遅延が生じます。次の表に記載する返品修理サービス オプションは、すべての国や地域で利用できるとは限りません。ご購入いただいた返品修理サービス オプションの内容については注文書をご確認ください。詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

サービス 対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
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、前述したデルのテクニカル サポートへのお電話により開始されます。診断の過程において、サポート対象製品をデル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デルの技術者が判断します。お客様がサポート対象製品をデル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。
	キャリアイン サービス (CIS)	キャリアイン サービスとは「持ち込み」サービスであり、前述したデルのテクニカル サポートへのお電話により開始されます。電話によるトラブルシューティングの過程で、デルの技術者は、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があると認められた場合には、サポート対象製品をデル指定の修理センターまたは集荷所までお持ち込みいただくようお願いいたします（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、お客様の注文書に記載される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デルがお客様に連絡します。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。
パーツ専用 サービス	該当なし	パーツ専用サービスを利用しているお客様は、対象インシデントに対応するための交換パーツをデルに要請できます。デルは個々のパーツ交換ではなく、ユニット一式の交換を行う場合があります。この場合、デルは各交換パーツとともに、元の欠陥パーツをデルに返送するために使用する配送用コンテナ（元払い）を提供します。パーツ専用サービスには、問題のあるコンポーネントを特定するための電話による限定サポートが含まれます。この電話によるサポートには、電話によるトラブルシューティングやその他のリモート アシスタンスは含まれません。
良品先出し サービス	該当なし	お客様が良品先出しサービスを利用している場合、デルは対象インシデントに対応するために、お客様の事業拠点に交換用製品を発送することがあります。デルの裁量により、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。お客様は交換用製品を受領してから3営業日以内に、欠陥のあるサポート対象製品を指定された返送用運送業者に引き渡し、デルにそのサポート対象製品を返送する必要があります。お客様がサポート対象製品を運送業者の拠点に返送できず、郵送で当該サポート対象製品を返送する必要があるとデルが判断した場合は、交換用製品とともに、梱包資材、出荷指示書、前払いの貨物郵送料状がお客様のサイトにディスプレイされます。交換用製品を受領した後、お客様はサポート対象製品を速やかに梱包し、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アイン サービス (CIS) ³	キャリアイン サービスとは「持ち込み」サービスであり、デル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、お客様の注文書に記載される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認定サービス プロバイダーがお客様に連絡します。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、通常10日です。

³パートナー主導型キャリアイン 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。



サービス対応レベル	追加オプション (該当する場合)	詳細
	引取り修理 (コレクト&リターン) サービス	引取り修理 (コレクト&リターン) サービスは、前述したデルのテクニカル サポートへのお電話により開始されます。サポート対象製品の対象インシデントが診断され、電話によるデルの技術者とのトラブルシューティングでは問題を解決できない場合は、デルの担当者がサポート対象製品を回収し、デル指定の修理センターに搬入します。集荷から返送までの所要日数は7~12営業日で、通常は修理センターへの往復の輸送時間を含めて10日です。サポート対象製品をお客様がデルに発送した日から開始します。本サービスには、技術者の作業、メイン システム ユニートを構成するパーツ (別途オーダー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ます。
	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) ⁴	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客様のお電話により開始されます。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、デル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、お客様の注文書に記載される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、製品の返送を手配するためにDell認定サービス プロバイダーがお客様に連絡します。本サービスには、技術者の作業、メイン システム ユニートを構成するパーツ (別途オーダー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、お客様の注文書に記載される対応時間に従って実施されます。修理が完了したサポート対象製品はお客様にすぐに返送されます。 発送手順 ：診断中、デルの技術者が製品をデル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、デルの技術者が指定した住所へ「返品承認番号」のラベルを目立つように添付して発送する必要があります。返品承認番号は、デルの技術者がお伝えします。修理や交換が円滑に行われるよう、問題を簡潔に説明した書面を同梱してください。製品を返送する際には、製品購入時の梱包資材を使用してください。購入時の梱包資材が手元がない場合は、デルの技術者が梱包資材を提供します。ただし、このサービスは有料となります。 発送上の注意 ：マニュアル、機密情報、専有情報、個人情報、リムーバブル メディア (フロッピー ディスク、DVD、PC カードなど) を製品と一緒に送付しないでください。データの紛失や破損、メディアの損傷や紛失、またはお客様の機密情報、専有情報、個人情報の保護についてデルは責任を負いかねます。

Dell Edge GatewayおよびEmbedded PC製品に対するDell ProSupport

Dell Edge GatewayおよびEmbedded PC製品で利用可能なDell ProSupportでは、前述の総合ソフトウェア サポート条項に従って工場出荷時にインストールされたお客様のオペレーティング システムのOEMイメージに対し、総合的なサポートを提供します。カスタム イメージ、サード パーティ製ソフトウェア、またはインフラストラクチャの構成は、デルの総合ソフトウェア サポートの対象外です。お客様に協力していただくことで、デルはリモート診断またはトラブルシューティングを実施することができます。**お客様には次のような準備をお願いいたします。**

- 製品を手近な場所にご用意ください。これにより、テクニカル サポート担当者は必要に応じて障害をリモート診断し、パーツの発送と作業員の派遣を手配できるようになります。
- 点検を実施できる安全な環境に製品を置いてください。デルのオンサイト技術者は、製品の取り付けや取り外しは行いません。
- オンサイト技術者がオンサイトで製品のトラブルシューティングを行うため、モニター、マウス、キーボードをご用意ください。
- 製品の電力を供給してください。

Dell Edge GatewayとEmbedded PC製品に対するProSupportに含まれる項目	Dell Edge GatewayとEmbedded PC製品に対するProSupportに含まれない項目
オペレーティング システムの工場出荷時OEMイメージに対する総合サポート	カスタム イメージ、サード パーティ製ソフトウェア、インフラストラクチャの構成に対する総合サポート。お客様から協力が得られない場合のリモート診断またはトラブルシューティング。
対象ハードウェアの総合サポート	対象外ハードウェアまたはソフトウェアの接続に関する総合サポート。
共同サポート リストに明記される共同サポート	共同サポート リストに明記されない共同サポート

⁴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）事業部からデルの製品やサービスを購入するOEMとして、サポート対象製品を販売する販売店を指します。OEMは通常、前述のDell製品をOEMカスタマー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（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」という用語にはデルのブランディングなしで提供されるデル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」という用語は、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の責任はOEMが負います。デル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デル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に連絡せずにデルにサービスを求めてきた場合、デルはまず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。

