

## ProSupport for Infrastructure

---

### 概要

デル・テクノロジーズ<sup>1</sup>はこのサービス概要（「**本サービス概要**」）に基づいて、ProSupport for Infrastructure（「**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・テクノロジーズが発行した請求書もしくは注文内容確認書（「**注文書**」）には、製品名<sup>2</sup>、適用される本サービス、および関連するオプション（該当する場合）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基本契約（以下、「**本契約**」）の写しが必要な場合は、デル・テクノロジーズのセールス担当者までご連絡ください。お客様が特定のデル・テクノロジーズ販売店との間で交わした契約書の写しについては、その販売店までお問い合わせください。

### 本サービスの範囲

本サービスの特徴は以下の通りです。

- デル・テクノロジーズカスタマーサービスおよびサポート組織に24x7ベース（祝祭日を含む）でアクセスおよび、<sup>3</sup>製品のトラブルシューティングサポートを提供します。
- 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、またはデル・テクノロジーズにより承認されたお客様の他の事業所への、技術者のオンラインディスパッチか交換パーツの配送あるいは両方を行います。重大度レベルとオンラインサービスオプションの詳細については、以下を参照してください。
- 交換パーツ、スペア、コンポーネント（問題の解決または防止に必要と判断された場合）
- ProSupport AIOps プラットフォームには、Dell AIOps、TechDirect、MyService 360 が含まれます。これらは Secure Connect Gateway などの接続ソフトウェアを介して有効化され、以下のようなメリットがあります。
  - 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
  - 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
  - Dell セキュリティアドバイス
  - Dell AIOps サイバーセキュリティ評価

詳しくは以下の表をご覧ください。

### 本サービスにおけるサポートの要請方法

**オンライン、チャット、E メールによるサポート：**デル・テクノロジーズの Web サイト、チャット、E メールによるサポートは、一部の製品に対して [www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) にてご利用いただけます。

---

<sup>1</sup> 本文書において「デル・テクノロジーズ」とは、Dell の注文書に記載された Dell の販売エンティティ（「Dell」）と、EMC の注文書に記載された EMC の販売エンティティ（「EMC」）を意味します。本文書において「デル・テクノロジーズ」という用語は、お客様が取引している Dell または EMC エンティティの法的名称の変更を示すために使用されるものではありません。

<sup>2</sup> 本文書で使用されているとおり、「デル・テクノロジーズ製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』または注文書に記載されているデル・テクノロジーズの機器とソフトウェアを意味し、「サードパーティー製品」は、お客様の本契約に定義されているか、お客様の本契約にそのような定義がない場合は、『[Dell Technologies Commercial Terms of Sale](#)』またはお客様の地域のデル・テクノロジーズ販売条件（該当する場合）に定義されています。「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。サーバー/ストレージ/ネットワーク ソフトウェアは機器に分類されません。

<sup>3</sup> サービスの提供状況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。

**電話でのサポート リクエスト：**24x7 ベース（祝祭日を含む）でご利用いただけます。米国外ではサービスの提供状況は異なる場合があります。またサービスは、本文書に特に断りがない限り、商業上妥当な努力の範囲内で提供されます。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、[www.dell.com/contactus](http://www.dell.com/contactus) にアクセスしてください。

次の表は、デル・テクノロジーズの保証および/またはメンテナンス条件に基づいて提供されるProSupport for Infrastructureのサービス機能の一覧です。ProSupport for Infrastructureは、以下のサポートと保守に利用できます。

1. 『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』および/または注文書に以下のように記載されているデル・テクノロジーズ製機器：

- 適用される保証期間中にPROSUPPORT FOR INFRASTRUCTUREの対象となっている。または、
- 適用される保証期間中にPROSUPPORT FOR INFRASTRUCTUREへのアップグレード対象になっている。または、
- 後続のメンテナンス期間中にPROSUPPORT FOR INFRASTRUCTUREの対象となっている。

『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』および/または注文書で、メンテナンス期間中に ProSupport for Infrastructure の対象となることが記載されているデル・テクノロジーズ製ソフトウェア。

サービス機能	説明	PROSUPPORT - サービス範囲の詳細
グローバル テクニカル サポート	<p>お客様は、機器またはソフトウェアに問題が生じた場合、電話または Web インターフェイスを通じて 24x7 ベースでデル・テクノロジーズに報告します。電話の連絡先は、問題の解決をサポートするためにリモートテクニカルサポートの担当者に転送されます。</p> <p>ケースの自動作成は、AIOps プラットフォームが Secure Connect Gateway (SCG) を介してセットアップされている場合に利用できます。</p>	重大度レベル 1 の問題については、Incident Manager による対応となります。
オンサイト対応	<p>デル・テクノロジーズは、問題を特定し、オンサイト対応が必要であると判断した場合、その問題に対応するデル・テクノロジーズ認定技術者を設置場所に派遣します。</p>	<p>機器のみが対象です。</p> <p>初期オンサイト対応の目標は、お客様が購入されたオプションに基づきます。お客様が利用できるオプションは次のとおりです。1) 4 時間以内のサービス対応を行う。2) デル・テクノロジーズがオンサイト対応が必要であると判断した場合に、現地翌営業日の通常営業時間内にサービス対応を行う。</p> <p><u>4 時間以内のオンサイト対応</u></p> <p>技術者は通常、トラブルシューティングと問題の特定を完了した後、4 時間以内にオンサイトに到着。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 時間 365 日（祝祭日を含む）利用可能です。</li> <li>• 4 時間以内対応の対象区域でのみ利用可能です。</li> </ul>

サービス機能	説明	PROSUPPORT - サービス範囲の詳細
		<p>• 4 時間以内対応パーツの倉庫には、デル・テクノロジーズの判断に基づき、動作に必須となるコンポーネントを保管します。必須パーツ以外のパーツは翌日配達便で配送される場合があります。</p> <p><u>翌営業日オンライン対応</u></p> <p>トラブルシューティングおよび問題の診断を行った後、通常翌営業日に技術者をオンラインに派遣いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様のサイトに適用される受付終了時間後にデル・テクノロジーズが電話連絡を受けた場合、サービス技術者がお客様の場所に到着するまで、さらに 1 営業日を要することがあります。</li> <li>製品の一部モデルに限り利用可能です。</li> </ul> <p>オンライン対応はソフトウェアには適用されませんが、別途サービスを購入できる場合があります。</p>
<b>PROSUPPORT</b>	AIOps は、IT 運用のための人工知能 (AI)です。これは、プロセスをシンプルにして合理化し、お客様の IT リソースの使用を最適化する、AI、機械学習(ML)、機械推論(MR)テクノロジーを戦略的に利用することを指します。	対象です。
<b>AIOPS PLATFORMS</b>		<p>ProSupport AIOps プラットフォームには、Dell AIOps、TechDirect、MyService 360 が含まれます。これらはすべて Secure Connect Gateway などの接続ソフトウェアを介して有効化され、以下のようないい處があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• プロアクティブな問題検出とケースの作成</li> <li>• ハードウェア障害の予測検出</li> <li>• セルフサービスのケース作成</li> <li>• セルフサービスのパートディスパッチ</li> <li>• Dell セキュリティアドバイス</li> <li>• Dell AIOps</li> <li>• Cybersecurity Assessment</li> </ul> <p>Dell AIOps は、Dell IT インフラストラクチャのシンプルでプロアクティブなモニタリングとトラブルシューティングを提供する、クラウドベースの AIOps アプリケーションです。機械学習を活用し、インテリジェントで包括的な予測分析を通じて、サーバー、ストレージ、コンバージド、ハイパー・コンバージド、データ保護、ネットワークデバイスの全体的な正常性をプロアクティブに監視および測定します。Dell AIOps を使用することで、SSD やメモリーなどのコンポーネントの容量とパフォーマンスに関する予測分析が可能になります。ProSupport (またはそれ以上) の有効な契約がある製品については、Dell を追加料金なしで利用できます。Dell AIOps は、デル・テクノロジーズのプライベートクラウドでホストされ、お客様ごとに独立した安全なポータルを提供し、お客様が自社の環境のみを表示できるようにします。</p> <p>MyService360 は、データセンター全体の包括的なデータの可視化と分析、およびデル・テクノロジーズ製品のエンドツーエンドのサービス履歴を提供します。主なメリットは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• リアルタイムの重大なインシデントとリスクのプロアクティブな表示</li> </ul>

- アクションとプランニングを簡素化するための明確で規範的な推奨事項
- 過去の傾向とデータ分析
- データ保護、ストレージ、コンバージド システムのサービスの健全性の管理

TechDirect では、お客様自身でパーツを発送できます。

セキュアコネクトゲートウェイは、アプライアンスおよびスタンダードアロンアプリケーションとして提供されるエンタープライズモニタリング テクノロジーです。デバイスを監視し、発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに検出します。サービス契約に応じて、監視対象デバイスで検出された問題に対するサポートリクエストの作成も自動化します。

対象製品については、デル・テクノロジーズ担当者までお問い合わせください

交換パーツ	デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズが必要と判断した場合に交換パーツを提供します。	対象です。交換パーツの配送の目標は、お客様が購入されたオプションに基づきます。お客様が利用できるオプションは次のとおりです。デル・テクノロジーズが交換パーツの配送が必要であると判断した場合、1) 4 時間以内のサービス対応を行う、または 2) 現地翌営業日の通常営業時間内にサービス対応を行う。
		4 時間以内対応パーツの倉庫には、デル・テクノロジーズの判断に基づき、動作に必須となるコンポーネントを保管します。必須パーツ以外のパーツは翌日配達便で配送される場合があります。
		必須ではないと判断されたパーツや、4 時間以内対応パーツの倉庫に保管されていないパーツには、ベゼル、メカニカルシャーシ、ハードドライブブランク、レールキット、ケーブル管理アクセサリ、グラフィカルプロセッサユニット(GPU)などがあります。必須と判断される可能性のあるパーツは、アレイや本番環境に影響を与える可能性のあるマザーボード、CPU、一部のメモリー モジュール、ハード ディスク ドライブです。
		現地国の出荷受付終了時間により、必須パーツ以外の交換パーツの、同一営業日中/現地翌営業日配送に影響が出る場合があります。
		現在 Dell は、世界各地にパーツの在庫を保管しています。しかし、必要なパーツがお客様の所在地の最寄り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 施設から調達することができず、別の施設から取り寄せなければならない場合は、翌日配達便または、現実的、かつ商業的に合理的な範囲で早急に発送します。4 時間以内対応パーツの倉庫には、システムのコンポーネント（Dell が定義するもの）が保管されています。4 時間以内対応パーツを受領するには、お客様の所在地が、Dell の定めるサービスエリア内にあることが必要です。地理的制限の詳細については、以下の補足契約条件を参照してください。上記のパーツ配送対応時間は、標準構成に従ってパーツを保管している場合にのみ適用されます。新製品や非標準構成のサービスパーツの在庫には、30 日間以上のリード タイムが必要になることがあります。
		交換パーツの取り付けはすべて、オンライン対応の一環としてデル・テクノロジーズが行いますが、顧客交換可能ユニット(CRU)については、お客様自身による取り付けを選択することができます。特定の機器の CRU に指定されているパーツの一覧については、『 <a href="#">Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table</a> 』を参照するか、デル・テクノロジーズまでお問い合わせください。

デル・テクノロジーズが交換パートを取り付ける場合、デル・テクノロジーズ施設へのパートの返却はデル・テクノロジーズが手配します。お客様が CRU を取り付ける場合、交換した CRU をデル・テクノロジーズ指定の施設へ返却する責任はお客様が負います。お客様が CRU の交換サポートを必要とする場合、デル・テクノロジーズはリモートで支援するか、技術者を派遣してオンラインで交換をサポートする場合があります。

診断の過程で、CRU 指定パートの交換により修理が可能であると Dell の技術者が判断した場合、またはお客様が CRU 指定パートを自身で発送することを選んだ場合、Dell は当該 CRU 指定パートを直接お客様に配送します。

Dell の技術者がサポート対象製品のユニット全体を交換する必要があると判断した場合、デル・テクノロジーズはお客様に交換ユニット全体を配送する権利を留保します。ユニット全体を交換する場合、当日の対応時間には在庫がないことがあります。また、お客様の所在地や交換対象製品のタイプによっては、交換ユニット全体がお客様の所在地に到着するまでのリードタイムが延長されることがあります。

**SSDのプロアクティブな交換** 耐久レベルに達する前に、SSD が耐久レベルしきい値（Dell が決定）に達するか、それを超えた場合、お客様は交換用 SSD の受け取りの対象となります。「耐久レベル」とは、サポート対象 SSD の平均寿命です。「耐久レベルしきい値」とは、耐久レベルの 95% に達したときなど、SSD の寿命までの期間において、そのドライブが交換対象となる時点（Dell が決定）のことです。耐久レベルしきい値は、条件によって異なります。

ストレージおよびハイパーコンバージド/コンバージド インフラストラクチャ製品が対象です。

対応目標は、前述した該当する交換パートの配送とオンライン対応のサービス機能に基づきます。お客様は、適用されるサポート期間中に、現在サポートされているバージョンのリモートITサポートおよびモニタリングソフトウェア（セキュアコネクト ゲートウェイとして実装）を有効化し、メンテナンスを行う必要があります。接続ソフトウェアの有効化は、該当する場合、これらの追加更新サービス機能の前提条件です。

事前にイメージ化されたドライブは、デル・テクノロジーズによるプロアクティブなSSD交換の対象にはなりません。

**ソフトウェアの新規リースに対する権利** デル・テクノロジーズは、新規ソフトウェアリースがデル・テクノロジーズによって一般公開された時点で、その権利を提供します。

対象です。

**新規ソフトウェアリースのインストール** ソフトウェアの新規リースのリモートインストールは、デル・テクノロジーズが実行します。

#### 機器の操作環境(OE)ソフトウェア

関連埋め込み操作環境ソフトウェアがインストールされるストレージ機器が Dell 保証の対象であるか、その時点で最新の Dell 保守サービス契約の対象である場合にのみ ProSupport の 4 時間以内サービスが適用されます。機器の操作環境ソフトウェアは、機器の管理および制御の有効化と、基本的な機能の実行に必要かつ必須とされる、ユーザー インターフェイス ソフトウェア プログラムおよび/またはマイクロコードとして定義されます。

お客様は、サポート対象バージョンのセキュア コネクト ゲートウェイソフトウェアをアクティブな状態で維持している場合に、OE ソフトウェア アップデートのリモート インストールを受ける権利を有します。

対象製品については、『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』を参照してください。

### その他のソフトウェア（OE以外）

新規ソフトウェアリリースのインストールは、デル・テクノロジーズによる実行が必要と判断された場合を除き、お客様が実行します。

**24時間365日対応のリモートモニタリングと修理** 特定の製品では、自動かつ単独でデル・テクノロジーズへ連絡され、デル・テクノロジーズが問題を判別するのを支援するための情報が提供されます。

デル・テクノロジーズは必要に応じて製品にリモートでアクセスして追加的な診断を行い、リモートサポートを提供します。

SCG を搭載した製品、またはデル・テクノロジーズが提供するリモートモニタリングとテクノロジー向けの、Dell に対応するその他の接続ツールが対象です。

SCG ツールの詳細については、上記の AIOps Platforms のセクションを参照してください。

デル・テクノロジーズが問題の通知を受け次第、前述のグローバルテクニカルサポートやオンラインサイト対応と同じ対応目標が適用されます。

### \*重大度レベルの定義

**重大度1 - クリティカル**：重要な業務の実行能力を失い、直ちに対応が必要な状態。

**重大度2 - 高**：業務は実行できるがパフォーマンスや能力は低下している、もしくは制限されている状態。

**重大度3 - 中/低**：業務への影響はほぼないまたは皆無。

### サービス対象外

以下の作業は、本サービス概要の範囲に含まれていません。

- 製品、ソフトウェア、アプリケーションの撤去/アンインストール、再設置/再インストール、設定
- 撤去した製品のお客様の施設からの運び出し
- 製品を稼働状態に復元する作業以上の、操作環境ソフトウェアのトラブルシューティング（コンサルティング、パフォーマンスチューニング、構成、スクリプト作成、ベンチマー킹などは除外される）
- ソフトウェアおよびサポート対象製品を、『[Reference Code Document](#)』に記載されている指定の最小リリースレベルで保守できないために必要となるサービス。
- デル・テクノロジーズが提供したシステムの修正、修理、パッチ適用、変更をお客様が反映させなかつたこと、またはお客様がデル・テクノロジーズから事前に推奨された回避措置を実行しなかつたことが原因で必要となるサービス（通知済みのセキュリティアドバイザリーまたはお客様が実装していない重要な修正アップデートなど）
- 製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- 本サービス概要で明示的に記されていないお客様のサーバーまたはストレージデバイスのカスタマイズ
- 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
- 非デル・テクノロジーズ製のシステム、ソフトウェア、その他コンポーネントの保証サービスまたはサポート
- 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、サードパーティの担当者が不正に試みたことが原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- ネットワークプリンターの設置またはネットワークファイル共有のマッピング

- すべてのサーバー、ストレージ、ネットワーク、ルーターの設定作業
- ネットワーク（Ethernet LAN 以外）へのシステムの接続を含む、ネットワーク サービス
- 本サービス概要で具体的に規定されていない作業

本サービス概要は、サービス基本契約または原契約（該当する場合）の条件に基づいて提供される保証内容以外の保証をお客様に付与するものではありません。

## コラボラティブ サポート

お客様がサービス リクエストをオープンし、デル・テクノロジーズが現在のデル・テクノロジーズ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、デル・テクノロジーズは次のようなコラボラティブ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、デル・テクノロジーズが一元的窓口としての役割を果たします。(ii)デル・テクノロジーズがサードパーティーベンダーと連絡を取ります。(iii)デル・テクノロジーズが問題に関する文書を提供します。(iv)デル・テクノロジーズが問題の監視を継続し、ベンダーからステータス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）。

コラボラティブサポートを受けるためには、お客様は、サードパーティーベンダーとデル・テクノロジーズ（またはデル・テクノロジーズ認定販売店）のそれぞれとの間で直接、適切で有効なサポート契約を締結しており、利用資格を取得している必要があります。問題が特定され報告されると、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。**デル・テクノロジーズは、他のベンダーの製品の性能またはサービスのパフォーマンスについて責任を負いません。**コラボラティブ サポート パートナーの一覧は、『[Collaborative Assistance List](#)』をご覧ください。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、隨時変更される場合があります。

## デル・テクノロジーズ システム ソフトウェア サポート

ProSupport for Infrastructureに含まれるデル・テクノロジーズソフトウェアサポートは、一部のエンド 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、ファームウェアなどを含む一部のサード パーティー製品を、1) デル・テクノロジーズから購入した場合、2) 製品と同時に購入した場合、3) サポートがリクエストされた時点で製品にインストールされており、かつ動作中である場合、4) 当該製品が既存のProSupport for Infrastructureのサポートおよびメンテナンスのサービス規約対象になっている場合に、サポートを提供します。対象期間中のどの時点であっても、これらのサービスを受けるためにソフトウェアのライセンスおよび購入に関する問題を解決することについてはお客様が全責任を負います。対象となるソフトウェアの一覧は、[包括ソフトウェアサポートリスト](#)に記載されています。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、隨時変更される場合があります。お客様の問題の原因となっている状況は、物理的または仮想的な単一のシステムで再現可能でなければなりません。お客様は、お客様のサービスリクエストが発生した特定の問題において、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い場合があること（発売元が何らかの理由で関連するソフトウェア タイトルのサポートやメンテナンスを提供しなくなった場合を含むが、これに限定されない）、または追加のソフトウェアのインストールや製品に対するその他の変更など、発売元からの追加のサポートが必要になる場合があることを理解し、受け入れるものとします。また、お客様は、かかるソフトウェア タイトルの発売元から解決策が得られなかった場合でも、デル・テクノロジーズからお客様へのサポート提供義務は十分果たされたことになることを受け入れるものとします。

## OEMから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プロジェクトでデル・テクノロジーズOEMソリューション（またはその後継）事業グループからデル・テクノロジーズ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販売店を指します。OEMは通常、デル・テクノロジーズの当該製品を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固有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（こうした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」という用語は、デル・テクノロジーズのブランド設定なしに提供されるデル・テクノロジーズのサポート対象製品（すなわちノーブランドのOEM対応システムなど）を意味し、「エンドユーザー」とは、お客様、または他社への再販、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。OEMは、デル・テクノロジーズにサポートを依頼する前に、可能な限り適切な初期診断を行うべく最善の努力を尽くすものとします。当該OEMは、そのエンド ユーザーがデル・テクノ

ロジーズ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 に問い合わせをせず デル・テクノロジーズにサービスのリクエストをした場合、デル・テクノロジーズはそのエンド ユーザーに対し、デル・テクノロジーズに連絡する前に、OEM に問い合わせて 1 次レベルのトラブルシューティングを受けるようお願いするものとします。

#### [カスタムサーバー製品に含まれる非標準パーツに関する Dell Technologies ProSupport for Infrastructure](#)

非標準またはユニークパーツの修理と交換（以下、「非標準コンポーネント サポート サービス」）は付加価値的な交換サービスです。標準構成に含まれるデル・テクノロジーズ標準コンポーネントを対象とするお客様の PowerEdge 製品保証を補完し、加工や材料の欠陥によって交換が必要となります（以下、「保証修理」）。 「非標準コンポーネント」については、デル・テクノロジーズ ブランドのファームウェア/ソフトウェアは提供していません。こうしたコンポーネントの監視やアップデートをする場合は、製造元が提供するユーティリティーを使用する必要があります。また、お客様は製造元と直接連携をとり、ソフトウェア、ファームウェア、ユーティリティー、ハードウェア関連の品質の問題を解決するものとします。デル・テクノロジーズが非標準またはユニークパーツを交換する非標準サポート サービスを提供するにあたり、当該パーツが前述の方法で入手できることをお客様が予測し、保証するものとします。また、お客様は付随する手配を行うことで、デル・テクノロジーズによるサービスストックの発注をサポートし、修理作業が円滑に進むようにするものとします。お客様がストック ニーズを正確に予測している場合、デル・テクノロジーズは、お客様の保証修理に適用される対応時間で欠陥のあるパーツを交換し、お客様の製品に交換パーツを取り付けます。ただし、お客様は、デル・テクノロジーズがパーツの在庫を確保する責任を負わないことを了承し、同意します。「非標準」コンポーネント交換の場合、当日（4 時間以内など）のパーツの在庫がない場合や現場対応ができない場合があります。その場合、デル・テクノロジーズは、原則として翌営業日サービスを提供するものとします。交換パーツは、新品の場合も、現地の法律により認められる再製品の場合もあります。非標準コンポーネント サポート サービスによる修理と交換を履行するため、デル・テクノロジーズでは、サードパーティの製造元や発売元による保証や保守サービスの利用が必要となることがあります。当該のサード パーティによる保証や保守サービスの利用を円滑にするために、お客様は、デル・テクノロジーズを支援し、サード パーティの製造元や発売元が要求する資材を提供することに同意します。

お客様から要求されたソフトウェアを使用する構成のために非標準パーツや固有パーツを取り付けた後のテストなど、別途の作業範囲記述書(SOW)に従った結果としての構成に対するデル・テクノロジーズのエンジニアリング テストは、その時点で一度だけ実施する作業であり、継続的には行いません。また、非標準コンポーネントサポートサービスは、お客様が定義し、デル・テクノロジーズがテストを実施した特定の構成についてのみ提供されます。デル・テクノロジーズは、テスト済みの正確なハードウェア構成について、ファームウェア レベルを含めてお知らせします。エンジニアリング テストが完了したら、デル・テクノロジーズは合否を示すレポートを通じて結果を連絡します。デル・テクノロジーズは、商業上妥当な努力の範囲内で、デル・テクノロジーズ製品上の非標準コンポーネントの認証と動作をサポートします。ただし、デル・テクノロジーズ標準ユーティリティー（BIOS、IDRAC、接続ソフトウェアなど）の変更はサポート対象外となります。エンジニアリング テスト中に非標準コンポーネントに何らかの問題（品質問題、ソフトウェア、ファームウェア、ハードウェアの仕様や制限など）が発生した場合、お客様は、その問題を解決するために製造元に直接対応を求める責任を負います。合格と記載されたレポートをお客様が受領した後に、追加でデル・テクノロジーズによるエンジニアリング テストをする場合、新たな SOW とそれに関連する臨時のエンジニアリング料金が必要となります。これには、お客様の機器の保証期間内にある構成のいずれかのコンポーネントの修理や交換に関連して要求されるエンジニアリング テストが含まれます。

#### [お客様の一般的な責任](#)

**アクセスの許可権限**：お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、お客様が所有する、またはライセンスを受けたソフトウェア、ハードウェア、システム、これらに保存されているデータ、これらに含まれるハードウェアとソフトウェアのコンポーネントすべてについて、リモート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デル・テクノロジーズが取得していることを表明し、保証するものとします。お客様が前述の権限をまだ取得していない場合、デル・テクノロジーズ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。

**勧誘禁止条項**：法律の定めるところにより、お客様は、デル・テクノロジーズの書面による同意を事前に受けずに、注文書に記載された日付から 2 年間、直接または間接にかかわらず、デル・テクノロジーズのサービス実施に関連した作業に携わったデル・テクノロジーズの従業員の転職（雇用）を勧誘しないものとします。ただし、一般的な広告や同様の幅広い形での勧誘は本契約における直接的または間接的勧誘とみなされません。また、雇用に関する話し合いを持つ前にデル・テクノロジーズとの契約が終了した従業員、または退職した従業員は勧誘できます。

**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、デル・テクノロジーズがサービスを実施できないこと、また、実施できたとしてもサービスに大幅な変更や遅延が生じる可能性があることを理解するものとします。したがって、お客様は、デル・テクノロジーズが本サービスを実施するために必要な

あらゆる協力を迅速かつ合理的に提供するものとします。こうした合理的かつ十分な協力がお客様から得られない場合、デル・テクノロジーズは本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様に返金を受ける権利はないものとします。

**オンサイトの義務：**本サービスがオンサイトでの実施を必要とする場合、お客様は、現地の適用法令および規制で要求されるすべての安全衛生情報、ツール、インフラストラクチャを提供するものとします。

お客様は、十分なスペースのある作業場、電源、安全装置（該当する場合）、電話回線など、お客様の施設や環境を無償でデル・テクノロジーズに提供し、安全かつ十分に利用できるようにするものとします。安全装置には、サーバー リフト、はしご、ヘルメット、イヤー プロテクターなどが含まれます。モニターまたはディスプレイ、マウス（またはポインティング デバイス）、キーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、（デル・テクノロジーズへ無償で）ご提供いただきます。70 ポンド(32 kg)を超える製品については、お客様がオンライン サポートまたは導入の際に適切なリフト装置を提供する責任を負うものとします。重量が 40 ポンド(18 kg)から 70 ポンド(32 kg)の製品については、Dell がサービスを提供する前に、お客様側で製品をラックから取り外しておく必要がある場合があります。これらの条件が履行されない場合、ラックからサーバーを安全に取り外すのに必要なリソースの追加料金をお客様に請求することがあります。

**データバックアップ：**お客様には、本サービスの提供前と提供中に影響を受けるすべてのシステムにある既存データ、ソフトウェア、プログラムすべてをバックアップしていただくものとします。お客様は、起こり得るデータの障害、改変、損失の予防措置として、影響を受けるすべてのシステムに保存されているデータの定期バックアップ コピーを作成するものとします。デル・テクノロジーズはプログラムまたはデータのリストアもしくは再インストールについて責任を負わないものとします。適用される現地法で禁止されていない限り、デル・テクノロジーズは以下のデータ ロスについて責任を一切負わないものとします。

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、または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
5. デル・テクノロジーズまたはサード パーティーのサービス プロバイダーによる過失を含む行為または不作為

**サードパーティによる保証：**本サービスでは、デル・テクノロジーズが、自社で製造または販売したものではないハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業をデル・テクノロジーズまたはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になることがあります。お客様は、デル・テクノロジーズが本サービスを実施することによってかかる保証に影響がないようにし、また影響がある場合はそれを了承するものとします。デル・テクノロジーズは、サードパーティによる保証について、または本サービスがこのような保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

**ソフトウェアおよびサービス リリースの維持：**お客様は、『Reference Code Document』に規定されているとおりに、デル・テクノロジーズが指定した最低限のリリースレベルでソフトウェアおよびサポート対象製品を維持する必要があります。

またお客様は、Dell の指定に従い、交換パーツ、パッチ、ソフトウェア アップデートまたは新規リリース版について、ソフトウェアまたはファームウェアの最小リリース レベルを確実にインストールし、サポート対象製品を本サービスに適した状態に保つものとします。デル・テクノロジーズは、『Reference Code Document』に明記されているデル・テクノロジーズが指定する最低リリースレベルを満たしていないソフトウェアおよびサポート対象製品のサポートを、その単独の裁量により拒否する権利を留保します。

## サービスに関する契約条件

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

デル・テクノロジーズ販売店から入手した製品またはサービスには、購入者と販売店との間の契約のみが適用されます。当該契約には、本書または以下のオンライン条項と同じ条件が記載されている場合があります。販売店は、デル・テクノロジーズが販売店に代わって購入者への保証や保守サービスを実施するとの取り決めをすることがあります。保証およびまたは保守サービス、プロフェッショナル サービスを実施するお客様および販売店は、適切なトレーニングを受

け、認定資格を有している必要があります。トレーニングも認定も受けていないお客様、販売店、サード パーティーがサービスを実施するために、デル・テクノロジーズのサポートが必要となる場合は、追加料金が発生する場合があります。販売店から入手した製品を対象とするデル・テクノロジーズによる保証や保守サービスの実施についての詳細は、販売店または地域のデル・テクノロジーズのセールス担当者へお問い合わせください。

本サービスを明示的に承認する契約がない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、Dellの商用販売契約条件または次の表に記載の販売店契約が適用されます。お客様の契約を確認するには、以下のURL一覧の中から、お客様の所在地に該当するものをご参照ください。両当事者は、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	- 本サービス購入に適用される契約条件	
	- 本サービスを直接購入されるお客様	- 本サービスを認定販売店経由で購入されるお客様
- 米国	- <a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	- <a href="https://Dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
- カナダ	- <a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英語) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (カナダフランス語)	- <a href="https://Dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> (英語) <a href="https://Dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> (カナダフランス語)
- ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	現地 <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *。	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービスドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約書とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデル・テクノロジーズのサービスドキュメントで言及される「お客様」はお客様を指すものとして解釈され、「デル・テクノロジーズ」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービス プロバイダーであるデル・テクノロジーズを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデル・テクノロジーズ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。
- アジア太平洋地域 - 日本	現地 <a href="https://Dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://Dell.com/servicedescriptions">Dell.com/servicedescriptions</a> *。	営業担当から受け取るサービス概要および他のデル・テクノロジーズのサービスドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデル・テクノロジーズのサービスドキュメントで言及される「お客様」はお客様を指すものとして解釈され、「デル・テクノロジーズ」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービス プロバイダーであるデル・テクノロジーズを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデル・テクノロジーズ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。
- ヨーロッパ、 中東、アフリカ	<p>- 現地<a href="#">Dell.com</a>の国別Webサイトまたは<a href="#">Dell.com/servicedescriptions</a>*</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： <a href="#">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ドイツ： <a href="#">Dell.de/AGB</a></p> <p>英国： <a href="#">Dell.co.uk/terms</a></p>	営業担当から受け取るサービス概要およびその他のデル・テクノロジーズのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、および本サービスの範囲と制限について説明することのみを目的としています。このため、本サービス概要およびその他のデル・テクノロジーズのサービス ドキュメントで言及される「お客様」はお客様を指すものとして解釈され、「デル・テクノロジーズ」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービスプロバイダーであるデル・テクノロジーズを指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様とデル・テクノロジーズ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。

\*現地の [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](#) 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](#))の「国/地域の選択」から選択してください。

また、当初の期間を超過して本サービスを更新、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/servicedescriptions](#)をご覧ください）。

お客様は、本サービスを注文すること、本サービスを受領すること、本サービスまたは関連するソフトウェアを利用すること、あるいはDell.comまたはDellEMC.comのWebサイトで購入に関連して、またはデル・テクノロジーズのソフトウェアもしくはWebサイトのインターフェイスで【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、本サービス概要と参照によって本書に記載された契約内容に従うことに同意したものとみなされます。お客様が企業またはその他の法人の代理として本サービス概要を締結する場合、お客様は当該法人に本サービス概要を順守させる権限を有することを表明します。この場合、「お客様」または「カスタマー」とは、その法人を指します。一部の国/地域のお客様は、本サービス概要に同意した上で注文書への署名が必要になる場合もあります。

## 補足契約条件

1. **サービス期間**：本サービス概要是注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（以下、「期間」）継続されます。該当する場合、お客様が購入した1件以上のサービスのシステム数、ライセンス数、インストール件数、導入件数、管理対象のエンドポイント数やエンドユーザー数、料金や価格、各サービスに適用されるサービス期間は、お客様の注文書に記載されています。デル・テクノロジーズとお客様の間で書面による別段の取り決めがない限り、本サービス概要に基づいて購入した本サービスは、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ために利用することはできません。

### 2. 重要な補足情報

- a) **スケジュールの変更**：本サービスのスケジュール決定後にスケジュールを変更する場合は、予定日の最低 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) **サービス提供範囲の制限。** Dell は、サービスの提供により、Dell や Dell のサービス プロバイダーに容認し難いリスクが発生すると判断される場合、または要求されたサービスがサービス提供範囲を逸脱する場合、サービス提供依頼に応じないことがあります。Dell は、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行をはじめ、不可抗力に起因する本サービスの不実施または実施遅滞について、一切の責任を負いません。
- d) **サービス範囲の変更 :** 書面でお客様との間で別途合意されていない限り、デル・テクノロジーズは、60 日前に書面でお客様へ通知することにより、サービスの範囲を変更する権利を留保します。サード パーティー製品の発売元や製造元による変更以外に、デル・テクノロジーズとお客様の間の現在の契約に記載されている方法でサポート サービスの範囲が変更された場合は、その旨をお客様に通知いたします。
- e) **プライバシー :** デル・テクノロジーズは、本サービス概要の下で収集された個人情報を、該当する法域のデル・テクノロジーズのプライバシー ステートメントに従って取り扱います。プライバシーステートメントはすべて <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載されており、参照により本文書に組み込まれています。
- f) **オプション サービス :** デル・テクノロジーズでは、各種の有料のオプションサービス（Point of Need サポート、インストール、コンサルティング、マネジド サービス、プロフェッショナル サービス、サポート サービス、トレーニング サービスなど）をご用意しています。サービス内容は、お客様の所在地によって異なります。オプション サービスによっては、デル・テクノロジーズとの契約の締結が別途必要な場合があります。契約が別途締結されていない場合、オプション サービスは本サービス概要に準じて提供されます。
- g) **委任と委託 :** デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズに代わって本サービスを実施するサード パーティーの認定サービスプロバイダーに本サービスを委託するか、本サービス概要を譲渡する場合があります。
- h) **解約 :** デル・テクノロジーズは、次の理由により、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。
  - a. 請求書の条件に従ってお客様が本サービス料金の一部または全額を支払っていない場合。
  - b. 支援を行っているアナリストやオンライン技術者に対して、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。
  - c. お客様が本サービス概要に定められているすべての契約条件を順守できない場合。
  - d. お客様が、関係するコンポーネントとシステムの標準的な故障率（この故障率は常に監視されています）を大幅に超えるコンポーネントの交換を要求している場合。上記の除外事項のセクションを参照してください。
- i) **地理的制限および移転 :**

1. デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズのサービス エリア外にある機器に関して、4 時間以内のオンラインおよび交換パーツサポート サービスを提供できない場合があります。「デル・テクノロジーズのサービス エリア」とは、(i) デル・テクノロジーズのサービス拠点から自動車で到達可能な 160 キロメートル以内（または 100 マイル以内）であり、かつ(ii) デル・テクノロジーズのサービス拠点と同じ国内の場所を意味します。ただし、デル・テクノロジーズとの基本契約にて別段の定義がなされている場合を除きます。その場合、基本契約の定義が優先されます。EMEA のお客様の場合、本サービス概要または本契約で明示されていない限り、オンラインサービスは最寄りのデル・テクノロジーズ 物流施設（PUDO：集荷/持込み場所）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 におけるデル・テクノロジーズのサービス拠点に応じたオンライン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。お客様の製品がデル・テクノロジーズのその製品のサービス記録に記載されている場所にない場合、または構成の詳細が変更され、それがデル・テクノロジーズに報告されていない場合、デル・テクノロジーズはまず、お客様が購入したサポート利用資格をその製品に再度付与してから、適用される対応時間内に製品を再び使用できるようにします。サービス オプション（サービス レベル、テクニカル サポートの提供時間帯、オンライン対応時間など）は地域や構成ごとに異なり、オプションによってはお

お客様の所在地で購入できない場合があります。詳細については、各セールス担当者へお問い合わせください。製品を移設した場合、製品に対して本サービスを提供するデル・テクノロジーズの義務は、移設先の本サービス提供状況など、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・テクノロジーズが適用するタイム アンドマテリアルのコンサルティング料金が適用されます。デル・テクノロジーズとお客様との間で別段の合意がない限り、サービスパートが直接お客様に出荷される場合、お客様はサービスを受ける製品の所在地で出荷物を受け取る必要があります。お客様が、出荷されたパートを受け取れなかった場合、または受け取りを拒否した場合のサポートの遅れに対して、デル・テクノロジーズは責任を負わないものとします。マルチコンポーネントストレージシステムでは、ソリューション全体のサポート契約のすべてのメリットを受けられるよう、システムのすべてのハードウェア/ソフトウェアコンポーネントに有効なサポートオプション契約が必要です。お客様との間で書面による別段の合意がない限り、デル・テクノロジーズは、60日前に書面でお客様へ通知することにより、サポートサービスの範囲を変更する権利を留保します。

- j) **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 ブリーフ、(ii)契約書の順に優先されるものとします。矛盾を解決するとともに、矛盾しない条件をできる限り多く保持する（同一のパラグラフ、セクション、またはサブセクション内の矛盾しない条項を保持するなど）ために、優先される条件はできる限り狭く解釈されるものとします。

## お問い合わせ先

詳細については、地域の担当者または認定販売店にお問い合わせください。

Copyright © 2025 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載)。Dell Technologies、Dell、その他の商標はDell Inc.またはその関連会社の商標です。またはその関連会社の商標または登録商標です。Published in the USA.

デル・テクノロジーズでは、本書に記載された情報について発行日の時点での正確を期すよう努めています。情報は、予告なく変更されることがあります。