



サービス概要

クライアント ソフトウェア向けDell ProSupport

サービス契約について

デルは厳選されたソフトウェア アプリケーション（以下に定義する「サポート対象製品」）向けに、本サービス概要（「サービス概要」）に従って、ソフトウェア向けDell ProSupport（「サービス」）を提供します。本サービスは、以下に述べるサービスに加え、お客様のサポート対象製品に適用されるサービス期間中に発生したインシデントに対する、電話やチャットなどによるテクニカル サポートとアカウント管理を提供するものです。

サービス契約の範囲

本サービスで提供される機能：

- 対象のデルおよびサード パーティのソフトウェア タイトルのアクティブ バージョンに対する一般的なサポート課題のリモート トラブルシューティング サポート（対象製品はこちらのリスト[ProSupport for Software Supported Applications](#)でご覧いただけます）。
- ProSupportに電話で24時間365日（祝日を含む）アクセスして、ソフトウェア テクニカル エキスパートに相談できます。サービスの提供状況は国によって異なります。お客様（以下に定義）およびDellチャネル パートナー様は、デルの営業担当に詳細をお問い合わせください。
- お客様の同意を得て、デルのテクニカル エキスパートは安全なインターネット接続を介してシステムにリモート接続し、問題のトラブルシューティングを行います。
- 24時間365日アクセス可能なオンライン サポート フォーラム。
- 製品ドキュメントへのアクセス。
- Service Packとパッチに関するサポート。
- ソフトウェアのインストールと構成のベスト プラクティスに関するガイダンス。
- Dell Softwareのタイトルに固有のライセンス キー管理の課題に関するサポート。
- 一部のサード パーティ製ハードウェア/ソフトウェア ベンダーとのコラボラティブ サポート。

適用外のサービス

- オンサイトでのトラブルシューティング。

- デルの導入またはコンサルティング サービスの対象となる作業、または本サービスの説明に明記されていない作業またはサービス。
- ハードウェアのトラブルシューティング、修理、または出張修理。
- サード パーティー製品のサポート、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。
- お客様の電話によるサポート リクエストに対する支援は、ソフトウェア プロバイダーの設計に準じた製品機能の確認に制限されます。
- スパイウェアまたはウイルス駆除
- データのバックアップ サービス¹。
- ソフトウェア パッチ、アップデート、および新バージョンのリリースまたはサブスクリプションへのアクセスには、アクティブなサービス契約が必要です。デルのテクニカル サポートが適用される有効なソフトウェア ライセンスおよびサブスクリプション契約を保持することはお客様の責任です。

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、電子メールによるサポート：

ソフトウェア向けDell ProSupportの最もよく参照されているセルフ ヘルプ ナレッジベースのソリューション記事、チャット エージェント、およびEメール サポートのオプションは、www.Support.Dell.comからご利用いただけます。適切な情報やサポート チームに接続するには、ソフトウェアのサービスタグ番号を入力する必要があります：

電話によるサポート リクエスト：

24時間365日（祝日を含む）利用可能です。

ステップ1：サポートセンターに連絡する

- 課題が発生しているサポート対象のソフトウェア製品にアクセスできる場所から電話をかけてください。
- ソフトウェアのエキスパート チームについては、Dell ProSupportにお問い合わせください。地域の電話番号は、[サポートWebサイト](#)でご確認いただけます。：
- テクニカル エキスパートからリクエストがあった場合は、サービスタグまたは注文番号を提供してください。サポート エキスパートがお客様のサポート対象製品、当該サービスと対応レベル、および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、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。
- テクニカル エキスパートが、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。

¹ バックアップソリューションソフトウェアは、ソフトウェアの操作に関するトラブルシューティングおよび修理に限定されます。データ リカバリは含まれません。

コラボラティブ サポート

サポート対象ソフトウェア製品との組み合わせで使用する特定のサードパーティーソフトウェアに問題が発生した場合、デルが仲介窓口となり、問題の所在を特定した後、当該サードパーティーにサポートを依頼します。具体的には、デルがお客様に代わってサードパーティーベンダーに問い合わせ、問題に関する必要な文書を提供して、「問題インシデント」または「トラブル チケット」を作成します。場合によっては、お客様ご自身でチケットをオープンにする必要があり、ベンダーはその後、デルのテクニカル エキスパートが関与することを許可します。ベンダーがサポートに着手した後、デルはベンダーによる問題解決のプロセスを監視し、解決策の提供、解決手順の提示、問題回避方法の提示、構成の変更、またはバグ レポートのエスカレーションにより、ベンダーが問題を解決するまで、ベンダーから状況報告と解決計画の提示を受けます。お客様の要望に応じて、デルは、デル社内およびまたはベンダーの組織内におけるエスカレーション管理を開始します。

コラボラティブ 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の間で有効なサポート契約を締結しており、サポートの利用資格を保有していることが必要です。問題が特定および報告されると、サードパーティーベンダーがお客様の問題に対するテクニカルサポートと解決策を提供します。デルは、他のベンダーの製品またはサービスの性能、品質等について責任を負いません。

サードパーティー製ソフトウェア サポートの制限事項

当該サポートにより、特定のサードパーティー製ソフトウェア関連の問題がすべて解決される、あるいは対象ソフトウェア製品について一定の成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。ご質問いただいた問題は再現可能である必要があります。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、サービス リクエストを生じさせ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は得られない場合があることを理解し、承認するものとします。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い場合にも、デルのお客様へのサポート提供義務は完全に満たされることを承認します。

重大度レベル

次の表に従って、対象インシデントに重要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	クリティカルなビジネスへの影響：製品の本番使用が深刻な影響を受けており、業務を継続することができないため、直ちに対応が必要な状態。	電話によるトラブルシューティング、迅速なエスカレーション マネージャーの介入。	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日提供。お客様サイトの上級管理責任者に状況を報告し、協力していただく必要があります。
2	重大なビジネスへの影響：重要な製品機能が使用できず、有効な解決策もなく、ソフトウェアは操作可能であるが、極端に制限されている状態（24時間365日）。お客様側にデルを支援できるリソースがない。	電話によるトラブルシューティング：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のエスカレーション マネージャーによる介入。	コミュニケーションおよび作業が滞ることがないように適切なスタッフおよびリソースを提供。お客様サイトの上級管理責任者に状況報告し、ご協力いただく必要があります。

3	<p>軽微なビジネスへの影響：製品機能は使用できないが、有効な解決策があり、ソフトウェア機能の大部分は使用できる状態。</p>	<p>電話によるトラブルシューティング</p>	<p>当該ケースの担当窓口をお知らせいただき、デルからの要望に対しては24時間以内にご回答ください。</p>
---	-----------------------------------------------------------------	-------------------------	--------------------------------------------------------

一般的なお客様の責任

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、および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。上記の許可を取得していないお客様は、デルに本サービスの実施を依頼する前に、お客様の負担に必要な許可を取得する必要があります。

電話アナリストおよびオンサイト技術者への協力： お客様は、デルの電話テクニカル エキスパー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。これまでの事例によって、お客様と技術者とが緊密に協力することで、システム障害やエラーの多くは電話のみで解決可能であることが実証されています。

ソフトウェアおよびサービス リリースの維持： お客様は、ソフトウェアとサポート対象製品をデルまたはベンダーが指定した最低限のリリースレベルおよび構成を維持するものとします。またお客様は、デルまたはベンダーの指示に従い、補修用パッチ、ソフトウェア アップデートまたは今後のリリースを確実にインストールし、引き続きサポート対象製品が本サービスの対象となるよう管理する必要があります。

データのバックアップ、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期的なバックアップ コピーを行うものとします。また、機密情報、専有情報、個人情報の削除、および、SIMカード、CD、またはPCカードなどのリムーバブル メディアの取り外しについては、オンサイトの技術者のサポートがあるか否かにかかわらず、お客様の責任で行ってください。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。
- 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わないものとします。

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。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。

デルの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、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デル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。かかる契約がない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、デル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（以下、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ご参照ください。両当事者は、ウェブ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	デルのサービス購入に適用される契約条件	
	デルから直接 デルのサービスを購入したお客様	デルの正規販売代理店から デルのサービスを購入したお客様
米国	www.Dell.com/CTS	www.Dell.com/CTS
カナダ	www.Dell.ca/terms （英語） www.Dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）	www.Dell.ca/terms （英語） www.Dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	現地の www.Dell.com 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	現地の www.Dell.com 国別Webサイト または www.Dell.com/servicedescriptions/global 。*	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のサービスに関する文書は、お客様とデル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のサービスに関する文書で言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」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、および英国に所在するお客様は、以下から該当する URL を選択できます。 フランス： www.Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： www.Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： www.Dell.co.uk/terms	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のサービスに関する文書は、お客様とデル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のサービスに関する文書で言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「デル」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、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。

* 地域の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コンピューターから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Dell EMCの「Choose a Region/Country（国/地域の選択）」のWebサイトにある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、延長、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）。

本サービス概要の条件と原契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本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、本サービス概要と特に矛盾しない原契約の条件はいずれも、置き換えられると解釈されたり、みなされたりしないものとします。

お客様は、本サービスの注文、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、またはDell.comのWebサイトにおける購入時あるいは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 [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順守させる権限を有することを表明します。その場合、「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、本サービス概要の受領に加えて注文書への署名が必要になる場合もあります。

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

サポート対象製品：

本サービスは、標準構成で購入した特定のソフトウェア製品を含むサポート対象製品で利用可能です（「**サポート対象製品**」）。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、お使いのデル製品またはデル製以外の製品で利用できるサービスの最新の一覧については、デルの営業担当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 ナンバーが記載されたタグ（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 ナンバーをお知らせください。

ハードウェアの限定保証 - 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内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 オプションが含まれます。米国およびカナダのお客様を対象とする限定ハードウェア保証については、<http://www.Dell.com/Warranty>で確認できます。米国以外の国では、地域のWebサイトDell.com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も増すことをお客様は認めるものとします。ハードウェアの対応範囲については制約事項が適用されることがあり、追加料金によって対応範囲を拡張できる場合があります。保証に関する詳細情報は、www.Dell.com/Warranty、または地域のDell.comのWebサイトを参照いただくか、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。

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。お客様が本サービスを購入したシステム数、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、および各製品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。

重要な補足情報

- A. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限：**デルは、サービスの提供により、デルやデルのサービス 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。デルは、お客様による本サービス概要に基づく義務の不履行を含め、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。本サービスは、サポート対象製品の使用目的の範囲内でのみ実施されるものとします。
- B. オプション サービス：**デルでは、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（point-of-need）のサポート、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、デルとの契約の締結が別途必要な場合があります。契約が別途締結されていない場合、オプション サービスは本サービス概要に従って提供されます。
- C. 委任：**デルは、本サービスおよび本サービス概要を、デルが認定するサードパーティーのサービス プロバイダーに譲渡する場合があります。
- D. 解約：**デルは、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。
- お客様が支払期日までに本サービスの料金を支払わなかった場合
 - お客様が権利を乱用、脅迫、またはサポート技術者への協力を拒否した場合
 - 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
- E. 解約：**デルが本サービスを解約する場合、デルは、お客様の請求書に記載されている住所宛に書面で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記するものであり、解約の発効日は、デルがお客様に解約通知を送付する日から10日後以降となります。ただし、地域の法律により、これと異なる解約規定が義務付けられており、かつ契約によってこれを変更できない場合は、その限りではありません。デルが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、支払い済みの料金は返金されません。また、支払い予定料金の支払いが免除されることはありません。
- F. 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、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など）は地域および構成によって異なり、オプションによってはお客様の所在地でご購入できない場合があります。詳細については、デルの営業担当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デルの義務は、移設先の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時間および実費払いのコンサルティング料金が適用されます。
- G. 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サードパーティー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、またはお客様が以前の所有者（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です。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。

© 2019 Dell Inc. その関連会社。All rights reserved. (不許複製・禁無断転載) 本書内の商標および商標名は、それらの商標または商標名を主張する団体、もしくはその製品を表すために使用される場合があります。デルの販売契約条件が適用されます。この条件については、次のページの表をご参照ください。デルの販売契約条件は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています。