

## オンサイト診断サービス

### はじめに

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、オンサイト診断（「**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。これらの追加サービスは、既存のProSupport SuiteまたはPost Standard Supportサービスへのアドオンとして販売されます。追加のサポートや本サービスに適用される基本契約の写し（「**本契約**」）が必要な場合は、Dell Technologiesセールス担当者までご連絡ください。本サービスの販売を承認する別の契約に基づいてDellから購入されたお客様は、Dellサービス利用規約の補足<sup>3</sup>も本サービスに適用されます。お客様が特定のDell Technologies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

本サービスの特長は次の通りです。

- サービス技術者によるお客様の事業所（お客様の請求書または別途締結されたお客様とDellとの間の契約書に示された事業所）でのサポート対象製品のオンサイトトラブルシューティング。
- サポート対象製品のハードウェア限定保証と別途ご購入いただいたサービス レベル サポート契約に基づいて、オンサイトトラブルシューティングの完了後に発生するパーツ交換のオンサイト アシスタンス（必要な場合）。
- サポート対象製品の確実な稼働状態を維持するためのファームウェアおよびドライバーのアップデート（必要な場合）。このサービスを実施するには、お客様から適切なセキュリティ アクセスを提供していただく必要があります。デル・テクノロジーズにより機器の操作環境に分類されないと判断されるソフトウェアについては、デル・テクノロジーズによって必要と判断された場合を除き、お客様はリモート サポートにトラブルシューティングを依頼する必要があります。

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 <https://www.dell.com/support> にて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（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、<https://www.dell.com/support> にアクセスしてください。

<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る Dell の販売事業体（「Dell」）と、デル・テクノロジーズの注文書に記載されるデル・テクノロジーズの販売事業体（「デル・テクノロジーズ」）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、お客様が取り引きしている Dell または Dell Technologies 事業体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「Dell Technologies 製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table \(Dell Technologies 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) またはお客様のご注文フォームに記載されている ProSupport Suite または Post Standard Support サービスと関連付けられた一部の Latitude、OptiPlex、Dell Precision 製品を意味し、「サードパーティー製品」はお客様の契約に定義されているか、またはお客様の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 Dell Technologies 販売規約（いずれか該当する方）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事業体を指します。

<sup>3</sup> Dell サービス販売規約の補足を確認するには、<https://www.dell.com/servicecontracts/global> に移動して該当する国を選択し、該当する国のページの左側のナビゲーション列で「サポートサービス」タブを選択してください。

次の表には、デル・テクノロジーの通常保証およびメンテナンス条件に基づいて提供されるオンサイト診断のサービス機能が一覧表示されています。オンサイト診断は、適用される保証期間中またはそれ以降のメンテナンス期間中に、本サービスの対象となるDellおよびデル・テクノロジーの機器のサポートおよび保守を行うために利用できます。

サービスの内容	説明	オンサイト診断：適用範囲の詳細
<b>グローバル テクニカル サポート</b>	<p>お客様は、電話の場合は現地の営業時間内、Web インターフェイスの場合は 24 時間 365 日デル・テクノロジーに連絡し、機器の問題を報告できます。</p>	<p>対象です。サービス契約の確認後、表示されたエラー メッセージとその発生時期、エラー メッセージが表示される前に進んでいた作業の内容、および問題解決のためにお客様が試みた措置を、要求に応じてお知らせください。</p>
<b>オンサイト対応</b>	<p>デル・テクノロジーは、お客様から最初にデル・テクノロジーにご連絡いただいた後、トラブルシューティングを行うために資格のある担当者を機器の設置場所に派遣します。技術者は、お客様の設置場所に到着した後、問題のトラブルシューティングを行います。問題を解決するためにさらに診断のサポートやパーツが必要な場合、お客様の代わりに、技術者がデル・テクノロジーに連絡することがあります。</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通りです。1) 営業日当日中に 4 時間のサービス対応を行う。2) 現地翌営業日の通常営業時間内でサービス対応を行う。技術者は、現場に到着する前にお客様に連絡を取り、サービス リクエストの内容、スケジュール設定、およびサービスを実施するために必要な情報を確認します。</p> <p>サポート対象製品に対するお客様のシステム ログ収集が切断されたか、確立されていない場合、お客様は次のいずれかを提供する必要があります。1) ログ ファイルをダウンロードするのに十分なストレージ スペースを備えた USB キー。2) ログ ファイルを別のデバイスに転送できるシリアル ケーブル。</p>
<b>交換パーツの配送</b>	<p>デル・テクノロジーは、対応する ProSupport または Post Standard Support サービス契約の下でデル・テクノロジーによって必要と判断された場合に交換パーツを提供します。交換パーツを追加料金なしで入手するには、その時点でサポート対象製品の有効なオンサイト サービス契約が必要です。</p>	<p>パーツ交換はオンサイト サービスの一部ではなく、製品に対してお客様が別途購入したオンサイト サービス契約（翌営業日、以下「NBD」）、4 時間以内のレスポンス タイムに基づきます。</p> <p>最初のオンサイトトラブルシューティング プロセスでサービスを完了させるにはパーツが必要であることが判明した場合、オンサイト エンジニアは交換パーツを注文し、追加のサービスコールをセットアップします。オンサイト エンジニアはお客様の設置場所に戻り、別途購入した製品のオンサイト ProSupport または Post Standard Support サービス契約に従って、レスポンス タイム以内にディスプレイされたパーツを交換します。</p>

コンポーネントの故障率は常に監視されており、Dellが公正な判断に基づき、お客様がオンサイト診断サービスを乱用していると合理的にみなす場合（コンポーネントと関連システムの標準的な故障率を著しく超えてオンサイト診断が要求された場合など）、Dellはサービスの提供を拒否する権利を保有します。お客様が本サービスを乱用しているとDellが独自の裁量で判断した場合、Dellは後述のキャンセル条件に従って本サービスを解約する権利を留保します。

## 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。

- 本サービス概要で明示的に記されていない製品、ソフトウェア、またはアプリケーションのアンインストール、再インストール、または設定。
- アンインストールした製品のお客様の施設からの撤去。
- 機器の操作環境に分類されないサーバー/ストレージ/ネットワーク ソフトウェアのトラブルシューティング、または製品を稼働状態（コンサルティング、パフォーマンスのチューニング、構成、スクリプト作成、ベンチマーキングなど）に戻すこと。
- ソフトウェアのトラブルシューティング。
- 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または移行。
- 非 Dell 製のシステム、ソフトウェア、またはコンポーネントの保証サービスまたはサポート。
- ネットワーク プリンターのインストール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。
- パーツ交換。（パーツ交換のレスポンス タイムは、例えば、翌営業日（「NBD」）、4 時間以内のレスポンス タイムで、サポート対象製品の別途ご購入いただいたオンサイト サービス契約に従って実施されます）。
- 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。

## 本サービスに関するその他の詳細

本Webサイトに掲載されている保証期間とサポート オプション（「サポート情報」）は、(i)デル・テクノロジーズと、デル・テクノロジーズとの直接契約に基づき該当する製品やメンテナンスを購入する組織（「デル・テクノロジーズのお客様」）との間だけに適用され、かつ(ii)サポート情報が最新であるときにデル・テクノロジーズのお客様によって注文された製品またはサポート オプションのみに適用されます。デル・テクノロジーズはサポート情報を随時変更する場合があります。サードパーティ製品の発売元および製造元に起因する変更を除き、サポート情報に変更があった場合、デル・テクノロジーズとデル・テクノロジーズのお客様の間で交わされたその時点で最新の製品注文書やメンテナンス関連の契約書に記載される方法で、デル・テクノロジーズのお客様に通知されます。ただしこれらの変更は、変更日前にデル・テクノロジーズのお客様が注文した製品やサポート オプションには適用されません。

デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズの保守エリア外の機器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。「デル・テクノロジーズの保守エリア」とは、(i)ストレージおよびデータ保護機器またはコンポーネント用のDell Technologiesサービス施設から自動車で行ける距離が100マイル以内または160 km以内であり、かつ(ii) Dell Technologiesサービス施設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 Technologies物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大150 km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。

本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。製品がデル・テクノロジーズのサービス記録に記載されている場所がない場合、または構成の詳細が変更され、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製品にお客様が購入したサポート利用資格があることを再確認した後、適用されるレスポンス タイム内に、製品に適用される復旧対応を行います。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、オンサイトレスポンス タイムなど）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。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。



Dell Technologies販売店から入手した製品またはサービスには、購入者と販売店間の契約のみが適用されます。当該契約で、本Webサイトに掲載されるサポート情報と同じ条件が提示される場合があります。販売店は、デル・テクノロジー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よう取り決めをすることができます。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。トレーニングを受けていない、または認定資格を持たないお客様、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、販売店またはお近くのDell Technologiesセールス担当者へお問い合わせください。

## 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

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. All Rights Reserved. (不許複製・禁無断転載) EMCならびにこれらに関連する商標は、EMC Corporation、Dell Inc.、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.H4272.9

Dell EMC Corporation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。  
Rev.2020年1月28日