

サービス概要

Dell ProSupport Plus for PCs

はじめに

Dellはこのサービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいて、ProSupport Plus for PCs（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 Dell が発行した請求書もしくは注文内容確認書（以下、「請求書」）には、サポート対象製品名、適用される本サービス、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。

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 サービスおよびサポート組織に 24 時間 365 日体制（祝日を含む）¹で優先的にアクセスでき、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。
- サポート対象製品の問題に対応するため、（必要な場合に、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または Dell が承認したお客様の他の事業所に、技術者のオンサイト派遣およびまたは交換用パーツの送付を行います。
- 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）。
- ProSupport Plus サポート対象製品を 500 台以上所有しているお客様には、Technical Customer Success Manager (Technical CSM)が対応。
- アクシデンタル ダメージ。
- HDD 返却不要サービス。
- ProSupport Plus の利用資格には、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。

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（またはこれより高いレベルのサービス）の契約のあるサポート対象製品については、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プロアクティブに監視。

¹ 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。お客様およびDellチャネル パートナー様は、Dellのセールス担当者に詳細をお問い合わせください。

- 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の作成。

SupportAssist 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、使用率などの 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、SupportAssist の Web サイト(www.Dell.com/en-us/lp/dt/Supportassist-Business-PC)を参照してください。

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、Dell が現在の Dell 保証または保守サービス契約のサポート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ラティブ 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 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 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。現在のコラボラティブ サポート パートナーについては、[こちら](#)および <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 Plus 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、オペレーティング システム、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。最新の対象ソフトウェア製品一覧については、テクニカル サポート組織まで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、<http://i.dell.com/sites/doccontent/sharedcontent/services/en/Documents/ProSupport-Comprehensive-Software-Support-List-Enterprise-and-End-User.pdf> を参照してください。対象となるサード パーティーのサポート対象製品は、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 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あまりにも複雑である、またはお客様のサポート対象製品の性質上、リモート サポートによる効果的な問題分析は困難である、といった結論を出す場合があります。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ります。これ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。

Technical Customer Success Manager

ProSupport Plus 指定 Technical CSM は、ダウンタイムの短縮と Dell が提供するサポート体験全体の最大化を目的とし、システム、環境、カスタマーサクセス領域に幅広く対応するリモートリソースです。Technical CSM が提供する本サービス（以下、「Technical CSM サービス」）を受けるには、お客様が i) 500 台以上のサポート対象製品に対して有効な ProSupport Plus サービス契約を締結しており、対応するサービスタグの登録済み所有者であり、ii) Dell によって適切に登録されている必要があります。

500 台というシステム数の基準値を満たすために、本サービス概要に記載された本サービスに対する既存の利用資格（残存期間が 90 日以上であるもの）と、ProSupport Plus for Infrastructure サービス（残存期間が 90 日以上であるもの）を組み合わせることができます。本サービスの購入時にお客様が 500 台という最小システム数を満たしていない場合、Dell はお客様のその後の購入状況をモニタリングします。それ以降にお客様が 500 台というシステム数の基準値を満たした場合は Technical CSM サービスの対象となるため、Dell からお客様にご連絡し、Technical CSM サービスの登録を手配します。

本サービスの購入時において、またはその後お客様が 500 台というシステム数の基準値を満たした時点で、Dell は販売およびサービスの記録に記載されたお客様の連絡先情報を使用してお客様に連絡しますが、お客様が連絡に応じない場合、または Technical CSM サービスの登録に必要な情報の提供をお客様が拒否した場合、Dell は本サービス概要に基づいて Technical CSM サービスを提供する義務を履行したものとします。Dell からお客様の登録を試みたものの達成できなかった後に、お客様が Technical CSM サービスの登録と提供開始を求める場合、お客様は Dell に連絡して登録を要請し、必要とされる情報を Dell に提示する必要があります。500 台というシステム数の基準値を満たしていたお客様がその後に基準値を下回った場合、500 台というシステム数の基準値を下回った日から 90 日後に Technical CSM サービスの利用資格を失います。

ProSupport Plus Technical CSM サービスに含まれるもの

- お客様が ProSupport Plus のサービスを全面的に受けられるようにする登録サポート。
- SupportAssist for Business PCs の導入を支援するための教育リソース。
- ProSupport Plus for PCs によって実現されるお客様のテクノロジーとサービスの成果を促進するためのサクセス プラン。
- 次の内容を含む対象システムに関する月次レポートと推奨事項：
 - オープンおよびクローズされたサービス リクエストに関する月次サマリー。
 - 対象コードの推奨事項に対する、現在インストールされているシステム ソフトウェア バージョンの検証。
 - 契約ステータス（開始日や終了日、その他の基本的な契約情報など）
- サービス利用資格があるサポート対象製品のライフサイクル全体にわたって、販売後のサポートを利用できる主な連絡窓口。
- 問題が標準のプロセスによって解決されない場合のエスカレーション管理。本サービスの連絡係としての役割を果たし、サービスの問題やシステムの問題の解決に必要なすべてのリソースを調整します。
- 危機管理。自然災害やその他の予期しないシステム停止など、IT サービスに予定外の重大な中断が発生した場合に、お客様と Dell の間で通信とコラボレーションを行うための主な連絡窓口となります。
- サービス レビュー。対象となるスケジュール、タイムフレーム、トピックは、登録時にお客様と Technical CSM が話し合って決定します。

サクセス プランの説明

サクセス プランは、ProSupport Plus for PCs の機能を通じて実現できるお客様の成果を定義するものです。

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、1 年に一度、またはお客様と Technical CSM が合意した一定の頻度で、レビュー、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。お客様と Technical CSM がテクノロジーとサービスの成果について話し合うときに、ガイドラインとして役立ちます。

ProSupport Plus Technical CSM サービスに含まれないもの

- お客様が 500 台という ProSupport Plus 対象システムの最小数を満たしていない場合の Technical CSM エンゲージメント、または ProSupport Plus 契約の対象外となっているサポート対象製品に対する Technical CSM エンゲージメント。
- Technical CSM は、SupportAssist for Business PCs の導入について責任を負いません。
- テクニカル サポート、トラブルシューティング、または診断作業（ProSupport Plus のテクニカル サポートが提供）。
- 製品およびサービスの見積もりや販売。
- サポート対象品の欠陥時のパーツ交換。
- ハードウェアの設置と構成、およびソフトウェアのインストールと設定。
- この「Technical CSM サービス」セクションに記載されていないその他すべてのサービス。

ProSupport Plus Technical CSM サービスに関する重要な補足情報

- Technical CSM の稼働時間は通常の営業時間内です。営業時間はテクニカル 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 の裁量により、営業時間外のリソースが、Dell のグローバル サポートおよび導入組織内の他のリソースから提供される場合があります。
- 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いて登録時に割り当てられます。
- サポートされる言語は、Technical CSM の現地の言語となります。対応可能なスタッフの状況により、特定言語での利用が制限される場合があります。
- Dell 認定販売店は、レポート作成を含む Technical CSM サービスを受けることができます。レポートは、特定のエンドユーザー顧客別に分類されていない場合があります。
- Dell 認定販売店は、再販されたサポート対象製品を特定し、Dell のタグ譲渡プロセスを実行して新しいエンドユーザー顧客に所有権を変更しなければなりません。また、利用資格を確認して顧客を個別に登録するため、新しい顧客の連絡先情報を Technical CSM に提供する必要があります。

アクシデンタル ダメージ（中南米では Complete Care サービス）

メモ：これらのアクシデンタル ダメージの契約条件は、オーストラリア、オーストリア、ベルギー、チェコ共和国、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、オランダ、アイルランド、イタリア、ルクセンブルク、ノルウェー、ポーランド、ポルトガル、南アフリカ、韓国、スロバキア、スペイン、スウェーデン、スイス、ニュージーランド、ブルガリア、クロアチア、エストニア、ロシア、ハンガリー、アイスランド、ラトビア、トルコ、リトアニア、ルーマニア、スロベニア、英国のお客様には適用されません。

EMEA のお客様は、アクシデンタル ダメージ保護またはアクシデンタル ダメージ サービス（盗難オプション付き）の保証条件を www.Dell.com/ServiceContracts/global から確認できます。お客様が購入した ProSupport Plus のアクシデンタル ダメージ サービスの機能に適用される契約条件が記載されています。

オーストラリアとニュージーランドのお客様は、Dell アクシデンタル ダメージ(PI)または盗難保険と金融サービス ガイドを組み合わせた Dell アクシデンタル ダメージ、および製品開示文書に、www.Dell.com/ServiceContracts/global からアクセスできます。お客様が購入した ProSupport Plus のアクシデンタル ダメージ サービス機能に適用される契約条件が記載されています。これらの国にお住まいのお客様は、Dell のセールス担当者にこれらの契約条件を問い合わせることもできます。

このアクシデンタル ダメージ サービス（中南米では Complete Care）セクションでは、「アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービス」は次のように適用されると定義します。本契約の期間中は本契約の制限に従い、通常の使用時における取り扱い不注意（落下や水濡れなど）や電圧異常によりサポート対象製品に偶発的な破損が生じた場合、Dell は必要に応じて修理を行います。

アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象となるのはサポート対象製品のベース ユニットの内部または直接取り付けられているパーツのみであり、これには内蔵メモリー、ビルトイン LCD、内部コンポーネント/スイッチ、ビルトイン ボタン、ドロー、蓋/パネル、リモートコントロール、ケーブルなど、販売時に出荷され、ベース ユニットの通常の操作に必要なとされるパーツまたはアクセサリが含まれます。

デスクトップ システムに対してアクシデンタル ダメージ サービスを購入する場合、デスクトップおよびデスクトップと一緒に購入したモニターの両方が契約の対象となります。アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象には、サポート対象製品と組み合わせて使用する外付けのコンピューター、周辺機器類（プリンターを含むが、これに限定されない）、またはその他のデバイスは含まれません。また、コンポーネント、ケース、テレビまたはモニターの壁面取り付け器具、ケーブルや、サポート対象製品のベース ユニットの内部または直接取り付けられているわけではなく、「周辺機器」または「消耗品」に分類される品目（保証対象外のバッテリー、電球、使い捨て/交換可能印刷/インク カートリッジ、印刷用紙またはフォト用紙、メモリー ディスク、メモリー カード、SIM カード、使い捨てメモリー デバイス、接続ケーブル、キャリー ケース、タッチペン、ドッキングステーション、外付けモデム、外付けスピーカー、ゲーム デバイス、ゲーム ディスク、外付けモニター、ノートパソコン用の外付けマウス、ノートパソコン用の外付けキーボード、その他の入出力デバイスなど）、お客様が購入したアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスのサポート対象製品に内蔵されていないその他のコンポーネント、またはユーザーによる定期的なメンテナンスを必要とするその他のパーツ/コンポーネントも含まれません。

Dell がサポート対象製品を修理する場合、お客様は、適用される現地の法律で認められている範囲で、元のパーツを製造元の新品または使用済みのパーツ、または別の製造元の同等のパーツと交換する場合があることを理解し、同意するものとします。交換パーツは機能的には元のパーツと同等です。サポート対象製品の修理を実施するために、当社は独自の判断で、提携会社を指定するかサード パーティーと契約を結ぶ場合があります。

Dell が合理的な判断に基づき、修理ではなく交換の必要があると判断した場合、お客様には当初購入したサポート対象製品と同等またはそれ以上のサポート対象製品をお渡しします。ただし、かかる交換は、当社の独自の裁量によるものとします。

本契約に基づいて Dell がアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象であると判断したインシデントの場合（アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスに関する本セクションでは「対象インシデント」）、アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービス範囲は、サポート対象の 1 製品あたり、サービス期間開始日から 12 か月ごとに、アクシデンタル ダメージ サービス対象インシデント 1 つに限定されます。インシデントを提出する権利の累積や次の 12 か月への持ち越しは行われないため、アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスを受けるためにお客様から Dell に報告できるサービス対象インシデントは、サービス期間内のどの 12 か月についても 1 件のみです。ただし、各対象インシデントは、その後の期間にそのインシデントが解決された場合でも、インシデントが報告された 12 か月間に適用されます。サービス対象インシデントの制限回数を超えても、お客様は追加料金を支払うことでサポート対象製品の修理を要請できます。

これは保険契約ではありません。本契約をよくお読みください。Dell は本契約で規定する条件をいつでも変更または修正する権利を留保します。また、Dell は、既存および今後のお客様に対して、かかる変更を適用するかどうか、およびいつ適用するかを決定する権利も留保します。

サービス対応レベル。アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスを要請する場合、お客様は、サポート対象製品がアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象となるかどうかを判断するための、Dell によるサポート対象製品評価の実施を受け入れる必要があります。評価や修理のためにサポート対象製品を Dell に送付する際にご利用いただけるオプションについては、テクニカル サポート エージェントからお客様にお知らせします。お客様が以下の「[お客様の協力](#)」セクションに記載されている当社の指示に従う限りにおいて、サポート対象製品を Dell のサービス施設に返却するための送付費用は、Dell が全額負担いたします。一部のインシデントでは、Dell は本サービスの一環として、評価と修理のための他の方法をお客様に提示します。

ハードウェアのみ。ソフトウェアは、このアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象となりません。このソフトウェアの除外には、1)サポート対象製品にプリロードされていたか、サポート対象製品とあわせて購入したか、他の何らかの方法でサポート対象製品にロードされたソフトウェアの欠陥または損傷（ウイルス感染による損傷を含むが、これに限定されない）、2)構成サービスによってロードされたソフトウェアが含まれますが、これらに限定されません。さらに、カスタム ファクトリー インテグレーションによって追加されたその他の品目も、本サービスの対象となりません。ソフトウェア以外の構成サービス品目については、それが除外コンポーネントとなる場合、当社はその修理または交換のために相応の努力を払いますが、本契約によってその修理または交換が保証されることはありません。

サービスの制限事項。次の内容はアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの対象外となり、当社に修理または交換を行う義務はありません。

- サポート対象製品の外観上の損傷または欠陥。本契約のもとで、サポート対象製品の使用時にその機能を実質的に損なわない擦過痕やへこみなど、サポート対象製品の磨耗や損傷およびその他の表面的な損傷について、当社に修理義務はありません。
- Dell または Dell 指定の担当者以外の者が修理を試みたサポート対象製品。Dell は、お客様、または Dell の認定を受けていない人がサポート対象製品の修理を行った、または試みた結果、サポート対象製品に発生した欠陥に対するサービスは提供しません。
- お客様の設置が不正または不適切なために損傷したサポート対象製品。「お客様による設置」には、お客様またはサード パーティーが、(1)サポート対象製品の開梱または移動、(2)壁またはその他の構造物へのサポート対象製品の設置またはマウント（または設置後の取り外し）、(3)壁またはその他の構造物へのマウントまたは取り付け用に設計されたブラケットまたはその他の重量支持デバイスの取り付け（または取り外し）を行うことが含まれます。お客様が Dell から購入した設置サービスは、「お客様による設置」に含まれません。
- 紛失または盗難に遭ったサポート対象製品。サポート対象製品の修理品または交換品を受け取る場合、お客様は損傷したサポート対象製品の全体を当社に返送する必要があります。
- 外部に起因する火災、故意の行為、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属の説明書に対する不順守、または不適切な環境での使用によって損傷したサポート対象製品。故意による損傷、誤使用、乱用、サポート対象製品に付属する説明書の不順守、不適切な環境でのサポート対象製品の使用に関する証拠が見つかった場合、当社は、サポート対象製品の修理または交換を行う義務を負いません。
- 本契約で別段の定めがある場合を除く、サポート対象製品の材質や製造上の欠陥または通常の使用方法に起因しないその他の損傷。
- 雷、洪水、竜巻、地震および台風など（ただしこれに限定されない）不可抗力の事態により生じた損傷。

サポート対象製品の購入後に購入するサービスに対する追加の制限事項。法律によって許可されている場合、本アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスは、サポート対象製品購入後も購入できます。そのような場合、次の条件と制限事項が適用されます。

- お客様への請求書、情報ページ、またはその他の注文書に記載されているとおり、アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの購入日から 30 日が経過するまで、サポート対象製品に対してアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスを要請することはできません。ただし、先行するサービス期限が切れる前にサービス期間を延長したお客様には、30 日間の待機期間は適用されません。

- お客様は、アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスを購入する際、サポート対象製品が正常な動作状態であることを確認する責任を負うものとします。お客様がアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスを購入する前に存在していた損傷または欠陥については、いかなる状況であっても、Dell は責任を負いません。
- Dell はサポート対象製品を調査し、正常な動作状態にあることを確認する権利を有します。Dell は、基盤となるサポート対象製品を正常な動作状態に戻すため、有料の修理オプションを提供する場合があります。
- 検査により、損傷または欠陥がアクシデンタル ダメージ/Complete Care サービス購入前からサポート対象製品に存在していたと Dell が独自の裁量で判断した場合、アクシデンタル ダメージ/Complete Care サービスの要請は却下されます。

ハードドライブ返却不要サービス

Keep Your Hard Drive サービス（以下、「KYHD サービス」）では、対象 KYHD 交換に基づいて交換用ハードドライブを受け取った後、故障したハードドライブ（標準、ソリッドステートドライブ(SSD)およびシリアル ATA (SATA)ハード ディスク ドライブ(HDD)）を返却する必要がなくなります。「対象 KYHD 交換」とは、製造上の欠陥により生じ、お客様のサポート対象製品に該当するハードウェア保証期間内に発生した修理または交換のことで、すべての対象修復作業はお客様のハードウェア限定保証またはサービス契約の条件に基づいて提供されます。

サポート対象製品：KYHD サービスは、標準構成の OptiPlex™、Dell Precision™、Latitude™、Vostro™、XPS™、Alienware™、Inspiron™、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 デスクトップのシステムで利用できます。KYHD サービスはハードウェア限定保証の有効期間中のみ有効であり、現場で交換可能なハードドライブを含むシステムで利用できます。Dell では、Dell から購入され、Dell 製システムの一部として設置されたハードドライブに障害が発生した場合にのみ、交換品を提供します。ただし、システム購入時に購入したカスタマー キットとして購入した Dell のソフトウェアおよび周辺機器グループの品目は、保証期間中の場合でも対象となりません。サポート対象製品が Dell によって対象 KYHD 交換の資格があるとみなされない限り、お客様は KYHD サービスを利用できません。KYHD サービスは、ハードドライブがはんだ付けされているモデルでは利用できません。詳細については、セールス担当者までお問い合わせください。

HDD 返却不要サービスでのサポート手順

サポートを受ける：問題が発生したか、ハードドライブ障害が疑われる場合、お客様は「Dell への連絡方法」セクションに従ってテクニカル サポートに連絡する必要があります。お客様は本契約に基づき、適用されるサービス レベル資格に従ってサポートを受けます。技術者がハードドライブに対象 KYHD 交換が必要であると判断した場合、Dell は本契約に基づき、お客様のサービス レベル資格に従って、お客様に交換用ハードドライブを送付します。この KYHD サービスにより、お客様には故障したドライブの所有権を保持する資格が付与されます。

お客様が KYHD サービスを購入し、対象 KYHD 交換の一環として、本サービスの対象となるサポート対象製品のハードドライブと一緒に、または別々に Dell に送付する場合、本サービスの対象となるハードドライブ（以下、「対象の返送済みドライブ」）を返送した時点で、お客様が Dell から本サービスを受ける権利を放棄したことになります。権利を有する返送済みドライブを Dell が受け取った後は、そのドライブに関し、Dell がお客様に対してそれ以上の義務を負うことはありません。Dell は、いかなる場合においても、権利を有する返送済みドライブをお客様に返却する義務や、権利を有する返送済みドライブに対して、またはそのドライブに保存されたデータに対して、削除もしくはその他の作業を行う義務を負いません。権利を有する返送済みドライブを Dell が受け取った場合、Dell は、お客様のサポート対象製品に適用される基本的な保証およびサービス契約の条件に基づき、Dell に返送されたハードドライブとして、Dell の標準ポリシーに従ってその返送済みドライブを処理できます。

ハードドライブの故障率は常にモニタリングされ、お客様が KYHD サービスを乱用していると判断する合理的な理由がある場合（欠陥のあるハードドライブの交換要請頻度が、関係するドライブとシステムの標準的な故障率を著しく超える場合など）、Dell はサービスの提供を拒否する権利を留保します。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。

Keep Your Hard Drive サービスに含まれないもの：

- 修理または交換。すべての修理/交換サポートは、お客様のハードウェア限定保証またはサービス契約に従って提供されます。
- データの破棄またはデータの消去。
- 資産の回収、廃棄、またはリサイクル。
- 健康上および安全上のリスクに起因する、サポート対象製品のリコール対象のハードドライブの保持。Dell カスタム ファクトリー インテグレーション サービスの一部として要求された、標準以外のハードドライブ。
- 故障/保持しているハードドライブに対するサポート（サポートは、適用されるハードウェア限定保証またはサービス契約に基づき、交換用ハードドライブに対してのみ継続されます）。

- 本サービス概要に明記されていない作業。

Keep Your Hard Drive サービスに関するお客様の責任

- **ハードドライブの故障に関する報告**：お客様に適用されるサービス契約に従って、ハードドライブの故障の具体的な内容を、Dell のハードウェア保証サポートまで報告してください。
- **パーツ情報の提供**：要請にあたっては、パーツ識別情報（「PPID」）または契約対象ドライブの障害発生を確認するための詳細情報を Dell にお伝えください。

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

- 連絡先の詳細については、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。
- お客様は、Dell に問い合わせるとき、または www.dell.com/support にアクセスするときに、システム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 コードを提供する必要があります。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、および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。

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 Plus 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。

オンサイト対応の種類	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	トラブルシューティングとリモート診断を行った後、技術者は通常、4 時間以内にオンサイトに到着します。	<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。

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、営業担当者にお問い合わせください。

オンサイト対応の種類	オンサイト対応時間 ²	制限/特別条件
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 365 日（祝日を含む）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²（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。

お客様にて交換可能なパーツ

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。

適用外のサービス

- パフォーマンスまたは管理に関するサポート。
- 本サービス概要に明示的に記載または規定されていない作業（設置、取り外し、移設、トレーニング支援、リモート管理作業が含まれますが、これらに限定されません）。
- 消耗品、メディア交換品、補給品、周辺機器、もしくはフレームやカバーなどのパーツの提供、またはそれらに対するサポート。
- 12 か月以上使用したデバイスに搭載され、Dell バッテリー保証延長サービスの対象外となったバッテリー、または 36 か月以上使用したデバイスに搭載され、Dell バッテリー保証延長サービスの対象外となった、3 年間の製造元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。
- 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）、サポート対象の製品やコンポーネントの誤使用と乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のないデバイスや周辺機器の使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反などを含むが、これらに限定されない）、改造、不適切な物理的環境や操作環境、お客様（またはお客様の代行者）による不適切なメンテナンス、サポート対象製品の設計にとって不適切な移動、機器やパーツを特定するためのラベルの除去または改変、Dell に責任がないサポート対象製品に起因する障害によって損傷した機器に対するサポート。
- 本サービス概要に明記されている SupportAssist の機能では対応できないスパイウェアおよびウイルスの駆除。
- データバックアップ サービス。
- 本サービス概要に明記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。
- サポート対象製品における、デバイスの機能に重大な影響を与え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によって必要が生じた修理、Dell、Dell の認定販売店またはサービス プロバイダー以外の者が改変、調整、修理した結果生じた修理、テクニカル サポートの許可なく、お客様が CRU パーツを活用して行った修理。

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、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、それらのデータ、およびそ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、お客様および Dell がアクセスして使用する権限を取得していることを表明し、保証するものとします。お客様がこの権限をまだ取得していない場合、お客様は Dell に本サービスの実施を依頼する前に、お客様ご自身の責任と経費負担でこの権限を取得していただくものとします。

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、直接的か間接的にかかわらず、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について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、広い作業スペース、電力、現地の電話回線など、自社の施設とサポート対象製品に対する安全かつ十分なフリー アクセスを、Dell に無償で提供するものとします。また、モニターやディスプレイ、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サポート対象製品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：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例バックアップ 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、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. デル・テクノロジーズまたはサード 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

サード パーティによる保証：本サービスでは、Dell 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を使う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 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。

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。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	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	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。	
アジア太平洋地域 - 日本	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。	
ヨーロッパ、中東、 アフリカ	現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions *。 フランス： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： Dell.de/AGB 英国： Dell.co.uk/terms	

* お客様は、お住まいの地域内でデバイスを使用すると、その地域の [Dell.com](https://www.dell.com) Web サイトに自動的にアクセスできます。dell.com の国選択ツールから国を選択してアクセスすることもできます。

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、www.Dell.com/servicedescriptions/global 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。

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 は故障率を定期的に監視しています。お客様からの欠陥コンポーネントの交換要請が、当該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、Dell はその要請を拒否する権利を留保します。このセクションで定めるとおり、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が Dell にある場合、Dell は以下の「解約」セクションに従って、本サービスの注文書をキャンセルすることもできます。

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、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 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 パーティーの認定サービス 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. 前述の「サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限」セクションで認められる場合。

Dell が本項の規定に従って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てに書面による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。

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。

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（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。

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を購入したシステム数、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、標準構成で購入された一部の Dell OptiPlex™、Latitude™、Inspiron™、Dell Precision™、Vostro™、XPS™、Alienware™、Chromebook™、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 デスクトップのシステムを含むサポート対象製品（以下、「サポート対象製品」）で利用できます。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 サポート対象製品で利用可能なサービスの最新のリストについては、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 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。

海外旅行サポート。一部の Dell サポート対象製品を海外で利用し、その期間が 6 か月未満である場合、Dell は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、ご利用になら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次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（フィールド サービス対応不可ユニット）、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ます。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。リモート診断の過程で、技術者が、ハードウェアに問題があるかどうかを判断します。問題があると判断した場合は、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、お客様の費用負担にて届けていただくことをお客様にお願いします。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、製品の引き取りを手配するために Dell 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。
	引取り修理（コレクト &リターン）サービス (CAR)	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、技術者によるリモート診断で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へ搬入します。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 オプションの詳細
良品先出し交換サービス	N/A	お客様が該当システムで良品先出し交換サービスを利用している場合、Dell 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。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。交換用製品を受領後、お客様は 3 営業日以内に、欠陥のあるシステムを指定の返送用運送業者に引き渡し、Dell にそのシステムを返品する必要があります。お客様の該当製品を運送業者の拠点で返品できず、お客様が郵送で製品を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、前払いの貨物郵送状がお客様のサイトに発送されます。交換用製品を受領後、お客様は該当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。

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、上記の 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）を含み、「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、自社での使用のために 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。

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、およびその他の商標は、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。
V10.0 – 2025 年 4 月改訂