

Dell EMCサービス概要

SAP HANAスケールアップ データベース向け ソフトウェア統合サービス

はじめに

Dell EMC ServicesとSAP™の緊密な連携のもと、Dell EMCは、本サービス概要（「サービス概要」）に従って、単一のシステム構成としてSAP HANAスケールアップ データベース向けソフトウェア統合サービス（「サービス」）を提供します。本サービスでは、データソースに依存しない多目的インメモリー アプライアンス ソフトウェアであるSAP High Performance Analytical Appliance（「HANA」） インメモリー データベース（非HA/ディザスター リカバリー構成）を、HANA Dell EMC対応ノードまたはその他の（Dell Global Services提供の）推奨Dell EMCハードウェアSAP HANAソリューションおよびハードウェアにインストールします。本サービスでは、1台の物理システムに1つのSAP HANAデータベースを実装するか、仮想ソリューションに最大3つのインスタンスを実装します。

お客様（「お客様」または「カスタマー」）の見積書、注文書、または双方で合意したその他の書式による請求書もしくは注文確認書（場合に応じて「注文書」）には、お客様が購入し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。追加のサポートが必要な場合、またはサービス契約書の写しをご請求になる場合は、デルのセールス担当者にお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスの目的は、SAP HANAスケールアップ向けDell EMC対応ノード（「プラットフォーム」）をお客様の環境に迅速に統合し、お客様のソリューションとスタッフがすぐにフル稼働できるようにすることです。

本サービスでは、特定の（**物理または仮想**）ソリューションに応じて次の作業を実施します。

- **プロジェクト管理**：プロジェクト管理の統合アプローチでは、本プログラムのすべての側面に対応します。
- **ソフトウェア統合計画**：テクノロジー専門家との計画セッションを実施して導入計画を策定します。
- **統合**：導入計画の実装、構成、および統合を行い、SAP HANAスケールアップ対応ノードが稼働可能であることを確認します。
 - 物理ソリューションの場合は1つのSAP HANAインメモリー データベースに、仮想ソリューションの場合は最大3つのSAP HANAインメモリー データベースにそれぞれ制限されます。
- **知識の伝達**：サービス期間を通して新しいソリューションに関する知識が伝達されるとともに、製品に関する簡単な説明セッションが実施されます。

- **完了およびドキュメント作成**：本サービスの完了時に、デルは、プロジェクトのドキュメントのレビューを実施します。

目標

本サービスの目標は、統合および構成アクティビティを実施して実稼働環境に導入できる機能的なプラットフォームを構築すること、ならびにプラットフォームの管理および監視に関する知識を伝達することです。

本サービスでは、Dell EMCのマージ センターで実施される別売の出荷時の組み込みサービス（出荷時の組み込みサービスが利用できない場合はソフトウェア配布サービス）が完了していることが前提となります。

また、同じく別売のDell EMC BasicまたはProDeploy Suiteサービスを使用してハードウェアの導入を完了していることも前提となります。本サービスは、以下で説明する各アクティビティの完了をもって完了となります。

本サービスの主なステップ

プロジェクトの開始

サービスの提供に先立って、Dell EMC Servicesのプロジェクト マネージャーがお客様に連絡し、次の作業を実施します。

- 環境面と技術面からサイト即応性要件を確認する
- プラットフォームの準備状況とインストール日を確認し、予定されたスケジュールどおりにインストール作業を進められるかどうかは製品出荷日次第であることを明示する
- 計画セッションの前に、SAP HANAスケールアップに関するアンケート調査をお客様に配布する
- 計画セッションの日時を確認する
- 返却されたアンケートを受け取ると、Dell EMC Servicesは計画セッションのスケジュールを設定する

ソフトウェア統合計画セッション

Dell EMC Servicesは、お客様の主要なビジネス ステークホルダー、中心的な技術チーム、および各分野の専門家との計画セッションをリモートで実施します。このセッションの目的は、プラットフォームと現在の環境を統合する方法を見つけることです。このセッションの成果として、概要レベルの設計とプロジェクト計画が電子形式で提供されます。

これらのセッション中に、Dell EMC Servicesは、次に示す統合パラメーターと考慮事項を確認します。

- 返却された調査アンケートのすべてのフィールドが正しく記入されていることを確認する
- 既存の装置と新しい装置がハードウェアおよびソフトウェアの最小要件を満たしていることを確認する（該当する場合）
- 構成を定義し、環境のハードウェアおよびソフトウェアの最小要件を満たしていることを確認する
- お客様の物理インフラストラクチャと論理ネットワーキング レイアウトを確認する
- お客様のハードウェアおよびソフトウェア構成に基づき、適切な計画を作成する：
 - お客様の次のネットワーク要件を定義および確認する
 - サーバー管理ネットワークに使用できるIPアドレス
 - HANA仮想マシンのIPアドレス（該当する場合）
 - ネットワーク スイッチのポート

- 現在のvCenter Serverのバージョンを確認する（該当する場合）
- 構成を定義し、環境のハードウェアおよびソフトウェアの最小要件を満たしていることを確認する
- SAPサーバー名、SAPのSIDとインスタンス番号、アカウントのパスワード
- 調査アンケートのすべてのフィールドが記入されていることを確認する
- HANA仮想マシンの割り当て：
 - 展開するHANA仮想マシンに関する詳細情報（仮想マシンのサイジングを含む）をまとめる
- 必要なソフトウェア ライセンスをお客様が所有していることを確認する
- 計画セッションを完了したら、統合アクティビティのスケジュールを設定する

統合

このフェーズで、Dell EMC Servicesは次のタスクを実施します。

物理的実装のタスク（ピュアSUSEまたはRed Hat Linuxプラットフォーム）：

- HANAアプライアンスにIPアドレスを設定し、お客様ネットワークに接続する
- HANAデータベースを構成する
 - Linuxオペレーティング システムを構成する
 - SAP HANAインメモリー データベースを構成する
 - root、オペレーティング システム レベル、データベース ユーザーという3種類の管理者用のSAP HANAセキュリティ アクセスを構成する

仮想化環境を実装するためのタスク

- HANAアプライアンスにIPアドレスを設定し、お客様ネットワークに接続する
- ESXiホストをお客様の既存のvCenter Serverにアプライアンスとして接続する
- HANA仮想マシンを構成する
- ESXiホストとHANA仮想マシンの仮想ネットワーキングを構成する
- 計画書に記載されているお客様の要件ごとにHANA仮想マシンをサイズ変更および再構成する
- HANAデータベースを構成する
 - Linuxオペレーティング システムを構成する
 - SAP HANAインメモリー データベースを構成する
 - root、オペレーティング システム レベル、データベース ユーザーという3種類の管理者用のSAP HANAセキュリティ アクセスを構成する
- 必要に応じてお客様と協力して、新しいシステムを既存のHANA Studioに接続する（該当する場合）
- お客様提供の使用可能なライセンスがある場合は、HANA Studio経由で適用する

知識の伝達

サービス提供期間を通して、作業の実施中や確認セッションでDell EMC Servicesが知識の伝達を行います。このフェーズでは、次の作業を実施します。

- 製品に関する簡単な説明セッションを実施する

- ドキュメントを確認する

プロジェクトの終了

この最終フェーズでは、Dell EMC Servicesは成果物を提供するとともに、本サービス概要に従ってお客様向けに実施したアクティビティを確認します。

- 実施したサービス内容について記載した文書を提出する
 - スクリプトおよびサービス成果物資料は、特に断りのない限り、英語で記載される
- 製品概要のURLまたは電子コピーをお客様に提供します。
- デルのテクニカル サポートに問い合わせる際の詳細情報を提供します。
- 実施した本サービスについてお客様から承認を得る

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。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、またはアクティビティ。
- SAP HANA対応ノード ハードウェア コンポーネントの導入（サーバーのラッキング、スタッキング、ケーブル接続を含む）。
- 新しいソリューションをサポートするための既存環境のアップグレード
- OSパッチのインストールまたはメジャー ビルド リリースへのアップデート（Dell EMCは、OSのメジャー ビルド バージョンのみをインストールします）
- お客様ネットワーク上のネットワーキング/VLANの構成またはそれらに関連した問題のトラブルシューティング
- 本サービス概要に記載のないEthernetに関する一切のアクティビティ
- ラック外部のケーブルの配線
- ネットワークのパフォーマンスのチューニングまたはベンチマーキングの実施
- 製品やアプリケーションのアンインストールや再インストール
- 既存のEthernetインフラストラクチャの構成
- あらゆる種類のEthernetセキュリティの構成
- SAP HANAの高可用性（HA）またはディザスター リカバリー（DR）の実装の構成
- SAP HANAスケールアウト対応バンドルのソフトウェア統合
- SAP HANAエッジ対応ノード、バンドル、またはシステムのソフトウェア統合
- SAP HANA TDI対応バンドルまたは対応システムのソフトウェア統合
- 本サービス概要に記載されていないOSの構成
- 製品トレーニング - 別途購入が必要
- 製品に関する簡単な説明セッションは、Dell EMCの教育コースに代わるものではありません。詳細な情報が必要な場合は、Dell EMCの教育およびコンサルティング サービスをご利用ください。これらのサービスでは、より具体的な製品トレーニングと特定のニーズまたは要件に合わせてカスタマイズされた学習機会が提供されます。
- 本サービスには、お客様にのみ特別に付与される知的財産の開発は含まれません。
- 本サービス概要に明記されていないアクティビティ

本サービス概要は、以下で定義するマスター サービス契約または原契約（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。

本サービスにおけるお客様の責任

- Dell EMCがサイトに到着してプロジェクトの最初のフェーズを実施する前に、お客様の環境が稼働可能な状態になっている必要があります。この要件を満たすために、さらにサービスを追加することができます。この要件をサポートするため、お客様は次の作業を行います。
 - a. 計画フェーズ中に、Dell EMCのSAP HANAに関する調査アンケートを確認し、必要事項を記入して返却する
 - b. 導入中に、必要に応じて既存のActive Directoryドメイン サービス（AD DS）、ドメイン名システム（DNS）、ネットワーク タイム プロトコル（NTP） サービスへのネットワーク アクセスと必要な認証情報を提供する
 - c. 必要に応じて、オペレーティング システムとアプリケーションの該当ライセンスをすべて提供する
 - d. 本サービスの完了後にリリースされたすべてのパッチやアップデートをロードする
- お客様は、SAP HANAソフトウェアに関する最新のSAP HANAサポート契約とソリューションのハードウェア コンポーネントに関する最新のDell EMCサポート契約を締結している必要があります。
- 指定された期間内にすべての作業を完了できるように、お客様は導入計画を考慮の上、一元窓口となる担当者をDell EMC Servicesに書面にて通知するものとします。本サービスに関するすべての連絡は、上記の連絡窓口（「お客様窓口」）を通じて行うものとします。この条件が満たされない場合、プロジェクトの実施時間の増加やスケジュールの遅延につながる可能性があります。
- お客様窓口は、本サービスのあらゆる面において、お客様の代表者として行動する権限を有するものとします（お客様組織の該当担当者に問題を報告する、要件の矛盾を解決する、など）。
- お客様は、本サービス期間中に検討対象となるエンタープライズ コンポーネントに関して実務経験を持つ技術担当者を連絡窓口（「技術窓口」）として指名するものとします。ミーティングのスケジュールについて、デルから技術窓口にご相談させていただく場合があります。
- 両当事者間で特別な期限を設けていない限り、お客様窓口は、プロジェクトに関する要件、情報、データ、決定事項、承認事項を、要請を受けてから1営業日以内に準備して提示するものとします。
- お客様窓口は、本サービス担当者が適切かつ安全にプロジェクト サイトに立ち入ることができ、安全な作業環境や十分なオフィス スペースのほか、必要に応じて駐車場を利用できるように取り計らうものとします。
- 本サービスを問題なく完了するため、お客様は必要なハードウェア、ソフトウェア、インターネット アクセス、および施設を提供する責任を負うものとします。施設および電源は、購入対象の製品および本サービスに対する Dell EMCの要件を満たしている必要があります。
- お客様は、ソフトウェア ライセンスの取得に関するあらゆる要件に対して全責任を負うものとします。お客様から書面で指定された場合を除き、Dell EMC Servicesは、設置するハードウェアおよび/またはインストールするソフトウェアに付随するあらゆる電子同意書にお客様に代わって「同意」するものとします。これにはライセンス、販売条件、その他の条件が含まれますが、必ずしもこれらに限定されません。お客様は、かかる電子同意書により、Dell

EMC Servicesが設置するハードウェアまたはインストールするソフトウェアの購入、ライセンス、および/または使用が、お客様自身が電子同意書に同意した場合と同程度に制限および規定されることに同意するものとします。

一般的なお客様の責任

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、リモートあるいは直接に関係なく、お客様およびDell EMC Services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。お客様が上記の権限をまだ取得していない場合、Dell EMC Servicesに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必要があります。

勧誘禁止条項：法律の定めるところにより、お客様は、Dell EMC Services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、Dell EMC Servicesのサービス実施に関連した作業に携わったDell EMC Services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 EMC Services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、迅速かつ十分なお客様の協力がなければ、Dell EMC Services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 EMC Servicesがサービスを実施するの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、Dell EMC Services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はないものとします。

オンサイトの義務：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、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）、電話回線を含むお客様の施設および環境を無償で提供し、安全かつ十分に利用できるようにするものとします。また、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、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、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。Dell EMC Services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。

ドイツ、オーストリア、スイス、およびフランスでは、以下の責任制限に関する条項が適用されず、原契約に規定された責任制限の条項が適用されます。これらの国では、原契約に規定された責任制限の条項に加えて、データ消失に対する責任は、バックアップの再インストールに要するコストの負担に限定されます。

適用される現地法で別段要求されない限り、Dell EMC Servicesは以下の責任を一切負わないものとします。

- 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

- システムまたはネットワークの使用不能
- Dell EMC Services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

サード パーティによる保証：本サービスでは、Dell EMC Servicesが、サード パーティが製造した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あることがあります。このように、Dell EMC Services、または本来の製造元以外の者が、当該ハードウェアまたはソフトウェアに関して作業を行った場合、製造元が当該製品に付していた保証が無効になる可能性があります。お客様は、Dell EMC Services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。Dell EMC Services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。

サービス提供時間：本サービスは、1週間の労働時間に関する現地の法規に従い、以下の表に記載されている場合を除き、月曜日から金曜日のDell EMC Servicesの通常営業時間（お客様の現地時間で午前8:00～午後6:00）内に実施されます。

国名	Dell EMC Servicesの 通常営業時間
セントクリストファー・ネーヴィス、セントルシア、セントヴィンセント・グレナディーン、トリニダード・トバゴ、ヴァージン諸島、その他の英語圏のカリブ海諸国	月曜～金曜、午前7:00～午後4:00
バルバドス、バハマ、ベリーズ、コスタリカ、デンマーク、エルサルバドル、フィンランド、グランド ケイマン島、グアテマラ、ホンジュラス、ジャマイカ、ノルウェー、パナマ、プエルトリコ、ドミニカ共和国、スリナム、スウェーデン、タークス・カイコス諸島	月曜～金曜、午前8:00～午後5:00
オーストラリア、バミューダ、中国、ハイチ、香港、日本、韓国、マレーシア、オランダ領アンティル、ニュージーランド、シンガポール、台湾、タイ	月曜～金曜、午前9:00～午後5:00
アルゼンチン、フランス、インド、パラグアイ、ウルグアイ	月曜～金曜、午前9:00～午後6:00
ボリビア、チリ	月曜～金曜、午前9:00～午後7:00
中東	日曜～木曜、午前8:00～午後6:00

事前の書面による別段の取り決めがない限り、通常営業時間外または現地の休日には、サービスのアクティビティは一切提供されません。

Dell EMC Servicesのサービス契約条件

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Dell EMC Services事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がDell EMC Services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 Servicesの商用販売契約条件が適用されるか、個別に協議され、これらのサービスを明確に参照する契約（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、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	Dell EMC Servicesのサービスの購入に適用される契約条件	
	Dell EMC Servicesのサービスを Dell EMC Servicesから直接購入されるお 客様	Dell EMC ServicesのサービスをDell EMC Services 認定再販業者経由で購入されるお客様
米国	Dell.com/CTS	Dell.com/CTS
カナダ	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダフランス語）	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/global 。*	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 EMC Servicesのサービス ドキュメントは、お客様とDell EMC Services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。このため、本サービス概要およびその他のDell EMC Servicesのサービス ドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell EMC Services」はお客様のセールス担当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Dell EMC Services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Dell EMC Servicesの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を避けるために付記すると、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者との合意に基づくものとします。
アジア太平洋地 域および日本	現地 Dell.com の国別Webサイトまたは Dell.com/servicedescriptions/global 。*	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 EMC Servicesのサービス ドキュメントは、お客様とDell EMC Services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。このため、本サービス概要およびその他のDell EMC Servicesのサービス ドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell EMC Services」はお客様のセールス担当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Dell EMC Services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Dell EMC Servicesの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を避ける

		ために付記すると、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者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 Dell.com の国別Webサイトまたは Dell.com/servicedescriptions/global。*</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： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</p> <p>ドイツ： Dell.de/Geschaeftsbedingungen</p> <p>英国： Dell.co.uk/terms</p>	<p>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 EMC Servicesのサービス ドキュメントは、お客様とDell EMC Services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。このため、本サービス概要およびその他のDell EMC Servicesのサービス ドキュメントで言及される「カスタマー」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell EMC Services」はお客様のセールス担当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Dell EMC Services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Dell EMC Servicesとの間には直接的な契約関係は発生しません。疑義を避けるために付記すると、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者との合意に基づくものとします。</p>

*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コンピューターからDell.comにアクセスするか、Dell EMC ServicesのWebサイトにある「Choose a Region/Country」（Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen）の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えて、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、Dell.com/servicedescriptions/global をご覧ください）。

原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) 原契約、(iii) 注文書の順に優先されるものとします。優先される条件は、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、できる限り狭く解釈されるものとします。

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 EMC ServicesのソフトウェアもしくはWebページのインターフェイスに表示される「I Agree」（または「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。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。

コンサルティング/マネージドサービスに適用される補足条件

1. **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。Dell EMC Services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を決定後に変更する場合は、予定日の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、サービスが開始される少なくとも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コンサルティングまたはマネージド サービスの履行あるいは提供を条件とすることはできません。
- C. **サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限**：Dell EMC Servicesは、サービスの提供により、Dell EMC ServicesやDell EMC Services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商業上合理的に判断される場合、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 EMC Services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。
- D. **オプション サービス**：Dell EMC Services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（Point of Need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 EMC Services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。
- E. **委任と委託**：Dell EMC Servicesは、Dell EMC Services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譲渡が可能です。
- F. **解約**：Dell EMC Services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。
- 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

- 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
- 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

Dell EMC Servicesが本サービスを解約する場合、Dell EMC Services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 EMC Services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 EMC Servicesが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでに支払われた料金は返金されません。また、Dell EMC Services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。

G. 地理的制限および移転：本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。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、オンサイト対応の所要時間など）は地域によって異なり、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、デルのセールス担当者までお問い合わせください。

© 2017 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、それらの商標もしくは商標名を主張する団体、またはその製品を表すために使用される場合があります。Dell EMC Servicesの販売契約条件は、ご依頼に応じて書面でも提供しています。