



サービス概要

ソフトウェア ライセンスごとのエンドポイント セキュリティ モニタリング サービス

はじめに

Dell EMC Services は、このサービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいてソフトウェアのライセンスごとの Endpoint Security Monitoring Service（以下「本サービス」）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よる請求書もしくは注文確認書（以下、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。追加のサポートやサービス契約書が必要な場合は、テクニカル サポートまたは営業担当にお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスは、適切に定義されたソリューションをお客様に提供し、業界のベスト プラクティスに基づく性能を実現します。このサービス概要で説明されているサービスは、すべてリモートで提供されます。

サービス期間は、注文日から開始となり、注文書に記載されます。当月中の変動は最大+5%まで許容されます。請求は翌月から調整されます。ライセンスが許諾されているエンドポイントが50以上ある環境では、本サービスに加えて、本作業範囲定義書「ソフトウェアに関するライセンスごとのエンドポイント セキュリティ インプリメンテーション サービス」に記載されているサービスもご要望に応じてご利用いただくことができます。

本サービスには、以下のテクノロジーのいずれか 1 つのモニタリングを含みます。

- Microsoft Defender Advanced Threat Protection (MDATP) *
- Microsoft Azure Advanced Threat Protection
- Microsoft Office Advanced Threat Protection
- Carbon Black

* サポートされている Windows オペレーティング システム（「OS」）に関してマイクロソフトが概説しているように、MDATPの現在の最小要件を満たすデバイスが必要です。

ご購入後、Dell EMC Services の担当者は、お客様に連絡して、本サービスのスケジュールを設定します。具体的な開始日は当事者双方による合意が必要であり、リソースの手配状況に応じて調整されます。

本サービスは、次のターゲットの 1 つをモニターするように設計されています。

- デバイスまたはエンドポイント
 - デバイスまたはエンドポイントとは、上記にリストされているソフトウェアのタイトルを実行して組織内で使用できるハードウェアのことです。前述のソフトウェアを実行するための最小仕様を満たしていないハードウェアは、このサービスの対象外です
- ID
 - ID とは、お客様の組織によって管理されている個人、ペルソナ、またはエンドユーザーを表します。

以下のリストは、本サービスの主要なコンポーネントを示します。

- サービス開始ミーティング
- オンボーディング（新規プロセス）
- 定常状態のモニタリング

詳細説明

サービス開始ミーティング

プロジェクトマネージャーは、サービスの計画を立てるために、サービスへの期待と要件を顧客と検討する会議を呼び出します。

オンボーディング（新規プロセス）

オンボーディングには、モニタリング プロセスの処理を開始する一連のアクティビティが含まれます。

定常状態のモニタリング

脅威分析者は、コンソールを使用して資産をモニターし、悪意のある活動を顧客に警告し、脅威が検出された後の翌営業日に詳細な脅威対応策を提供します。

前提条件

Dell EMC Services は、本サービス概要に詳述されているサービスを規定する際に、具体的に以下のことを前提条件としています。

- Dell EMC Services は、製造元が解決できない互換性の問題やその他の問題の解決についての責任を負いません。また、製造元でサポートしている設定に反するハードウェア、機器または資産の構成およびソフトウェアの設定を行う義務も持たないものとします。
- 合意された期間内に本サービスを完了するには、Dell EMC Services が必要なお客様情報を受け取り、お客様の資産にアクセスできることが条件となります。
- サイトの技術的な要件およびアーキテクチャについてお客様から提供されたすべての情報は、正確であるものとします。
- お客様は、契約期間中、Dell EMC Services から提供された追加文書すべての説明事項を受け入れ、これに同意するものとします。

対象外サービス

疑義を回避するため、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。
- 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。
- 本サービス概要に記載されている場合を除き、既存のシステムやサーバーの問題のトラブルシューティングまたは修正。
- Dell EMC 製品と他のサードパーティ製品（サードパーティの暗号化やセキュリティ製品などを含みますが、これらに限定されません）との統合テスト。
- 本サービス概要に別途記載された場合を除き、本サービスには、お客様の環境の分析で判明したパフォーマンスの問題を改善または軽減するための作業。
- Dell EMC Services は、本サービス概要に別途記載された場合を除き、いかなるお客様および/またはサードパーティの担当者、ハードウェア、ソフトウェア、機器、またはお客様の運用環境で現在使用されているその他の資産に関する責任（金融責任を含む）。

記載された期間内に本サービスが完了しない場合、Dell EMC Services は根本的な原因を評価する権利を留保します。Dell EMC Services が根本的な原因を解決できない場合、Dell EMC Services は遅延に対処するための手順を提案します。これらの手順では、Dell EMC Services が本サービスを完了できるように、お客様に追加サービスの購入や追加費用の負担をお願いする場合があります。本サービス概要の範囲外の追加事項をお客様から要求された場合、当該事項への対応は追加料金の対象となる追加サービスとして提案されます。

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。

本サービスに特定のお客様の責任

お客様は、本サービスの提供に際して、Dell EMC Services と協力することに全面的に同意するものとします。お客様は、次の責務を負うことに同意するものとします。

- お客様は、サービス提供期間中、Dell EMC Services の技術者に対し、必要な環境すべてにアクセスできるよう取り計らうものとします。
- すべてのプランニングおよびレビュー セッションにお客様またはお客様が指定した代理人が立ち会う必要があります。
- お客様は適宜、本サービスに協力する必要があります。（目標の設定を含めて）お客様の適切な協力がなければ、技術者は、お客様のニーズを満たす作業を行ったり、本サービスを実施したりできないことをご理解ください。
- お客様は、Dell EMC Services の電話アナリストに協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例によって、お客様とアナリストまたは技術者が緊密に協力することで、システム障害やエラーの多くを電話のみで解決できることが実証されています。
- お客様は契約に先立ち、Dell EMC Services から提供される追加文書を確認し、これに同意するものとします。確認対象文書には、事前のエンゲージメント チェック リストとテスト計画を含みますが、これらに限定されません。

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、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。

データのバックアップ：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。

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

サードパーティーによる保証：本サービスでは、Dell EMC Services が、サードパーティーによって製造または販売され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、サードパーティー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、8:00～17:00
オーストラリア、バミューダ、中国、ハイチ、日本、オランダ領アンティル、ニュージーランド、シンガポール、タイ	月曜～金曜、9:00～17:00
アルゼンチン、ブラジル、エクアドル、フランス、インド、インドネシア、イタリア、韓国、マレーシア、メキシコ、パラグアイ、ペルー、台湾、ウルグアイ	月曜～金曜、9:00～18:00
ボリビア、チリ	月曜～金曜、9:00～19:00
中東	日曜～木曜、午前 8:00～午後 6:00
香港	月曜～金曜、9:00～17:30

事前の書面による取り決めが特記されていない限り、通常営業時間外または現地の休日には、サービス活動は一切提供されません。

サービスに関する契約条件

本サービス概要は、カスタマー（「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の注文書に記載された法人（「デル法人」）との間で締結されます。本サービスは、お客様がデル法人と別途締結し、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 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、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	サービス購入に適用される契約条件	
	直接本サービスを 購入されるお客様	認定再販業者経由で 本サービスを購入されるお客様
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 。*	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデル法人のサービスに関する文書は、お客様とデル法人との契約とはみなされず、お客様が営業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デル法人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解釈され、「デル法人」はお客様の営業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、お客様とデル法人の間には直接的な契約関係は発生しません。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する旨を念のため付記します。
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 。*	営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデル法人のサービスに関する文書は、お客様とデル法人との契約とはみなされず、お客様が営業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デル法人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解釈され、「デル法人」はお客様の営業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、お客様とデル法人の間には直接的な契約関係は発生しません。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する旨を念のため付記します。

<p>ヨーロッパ、中東、アフリカ</p>	<p>現地 Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicesdescriptions/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>営業担当者から受け取るサービス概要およびその他のデル法人のサービスに関する文書は、お客様とデル法人との契約とはみなされず、お客様が営業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デル法人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解釈され、「デル法人」はお客様の営業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、お客様とデル法人の間には直接的な契約関係は発生しません。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、お客様と営業担当との合意に基づくものとする旨を念のため付記します。</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.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen で利用できるデルの Web サイトにある「Choose a Region/Country (国 / 地域の選択)」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/servicesdescriptions/globalをご覧ください）。

原契約を構成する各文書の諸条件にコンフリクトが存在する場合は、(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、コンフリクトを解決するとともにコンフリクトしない条件をできる限り多く保持する（同一のグラフ、セクション、またはサブセクション内のコンフリクト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、本サービスのオーダー、本サービスのデリバリの受領、本サービスや関連するソフトウェアの利用、または Dell.com もしくは DellEMC.com の Web サイトにおける購入時、あるいは Dell EMC 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 (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。

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サービスの履行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. **サービス期間満了**：適用される法律で別段に規定されている場合を除き、お客様は本サービスを当初購入日から 12 か月間（「**期間満了日**」）を経過するまでに 1 回利用することができます。当初購入日とは、Dell EMC Services からのサービスの請求書発行日または注文確認日のいずれか早い方の日付と定義されます。期間満了日が過ぎると、お客様が本サービスを利用しなかった場合でも、Dell EMC Services の提供は完了したものとみなされます。本サービスは単一の継続的サービスの契約において利用されるものとします。未使用分については、未払金残高の減額もしくは返金、または後日、別のサービス契約に使用することはできないものとします。本サービスは、Dell EMC Services により単一の継続的サービス契約が完了した時点をもって、Dell EMC Services とお客様との間で完全に履行されたものとみなされるものとします。

G. **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。

H. **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、デルの営業担当までお問い合わせください。

© 2018 Dell Inc. All rights reserved.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は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています。