



## サービス概要

### Incident Recovery Retainer Service

#### はじめに

Dell Technologies Servicesは、本サービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいてIncident Recovery Retainer 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、該当する場合は「注文書」）には、お客様が購入されたサービスの名称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のコピーが必要な場合は、テクニカル サポートまたはセールス担当者にお問い合わせください。

#### 本サービスの対象範囲

本サービスでは、お客様にIncident Recovery (IR) Retainer Servicesを提供し、サイバーセキュリティ インシデントの準備と対応をサポートします。購入された本サービスは、セクション2.F - 「サービス期間満了」の「補足条件」に従って、購入日から12か月以内にスケジュールを設定し、完了する必要があります。本サービスの主要なコンポーネントは、以下の表1に記載されています。

表：1

購入したサービス	本サービスの主要なコンポーネント
Incident Recovery Retainer Service (120時間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>40時間のIncident Recovery計画</li> <li>120時間のIncident Response時間またはAdvisory時間</li> <li>サービスレベル</li> <li>プロジェクト管理</li> </ul>
Incident Recovery Retainer Service (240時間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>40時間のIncident Recovery計画</li> <li>240時間のIncident Response時間またはAdvisory時間</li> <li>サービスレベル</li> <li>プロジェクト管理</li> </ul>

## 詳細説明

### Incident Recovery計画機能

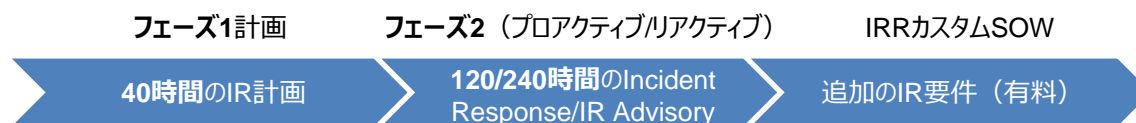
お客様の現在のIncident Recovery計画の評価。次のような作業が行われます。

- お客様の組織、ビジネス機能、クライアント ネットワーク、インフラストラクチャ、施設を確認し、Dell Technologies Servicesがサイバーセキュリティのインシデントの発生時に対応できるようにする
- 利用可能な場合は、お客様のIncident Recovery計画を確認する
- お客様のデータ バックアップ機能およびリストア機能を確認する
- 利用可能な場合は、Customer Disaster Recovery計画を確認する
- [Planning Summary] レポート

### Incident Response時間のコンサンプション モデル

Incident Recovery Retainer Serviceでは、IRベースの集中的な評価と、リアクティブまたはプロアクティブなセキュリティ サービスをサポートする時間単位をユーザーに提供します。次のフローチャートは、お客様の時間の利用方法の概要を示しています。

フローチャート1：



### Incident Response and Recovery Service

利用可能なIncident Response（以下、「IR」）Servicesの時間数は、お客様の注文書に記載されています。Incident Response and Recoveryの作業の一環として、Dell Technologies Servicesは、トリアージ、封じ込め、リストア サービスを利用可能な時間数まで実施します。Incident Response and Recovery Servicesは、当社のインシデント メールボックスまたは電話によるお客様からの申告により開始されます。

- Incident Responseはデフォルトではリモートで提供されます。利用可能で、Dell Technologies Servicesの承認が得られた場合、お客様は、追加料金を支払うことを条件として、Incident Response Servicesのオンサイト デリバリーを要求することができます。
- Remote Incident Responseは、契約ごとに最低4営業時間単位で利用できます。
- On-site Incident Responseは、契約ごとに最低40連続営業時間単位で利用できます。
- Incident Response Servicesは、お客様が範囲と指示を提供し、成果物が提供されないサービスです。

Incident Response時間が未使用の場合、次のセクションで詳しく説明するIR Advisory Servicesに時間を利用できます。

## Incident Recovery Advisory

IR Advisory Servicesで利用可能な時間数は、前述のIncident Response and Recovery Servicesに使用した残りのIncident Response時間に基づいています。Dell Technologies Servicesが、お客様に代わって利用時間を追跡します。IR Advisory Servicesの作業は、追加のIR計画および準備サービスの提供やIncident Response計画のレビュー中に特定された準備不足の解決に**限定**されます。

- IR Advisoryはデフォルトではリモートで提供されます。利用可能で、Dell Technologies Servicesの承認が得られた場合、お客様は、追加料金を支払うことを条件として、IR Advisory Servicesのオンサイト デリバリーを要求することができます。
- Remote IR Advisoryは、契約ごとに最低4営業時間単位で利用できます。
- On-site IR Advisoryは、契約ごとに最低40連続営業時間単位で利用できます。
- IR Advisory Servicesは、お客様が範囲と指示を提供し、成果物が提供されないサービスです。
- IRRSの残りの時間/未使用時間を超えるIR Advisory Servicesには、追加料金が発生します。

## Incident Recoveryのサービスレベル

Incident Recoveryのサービスレベルについては、次の表2を参照してください。

表：2

メトリック	定義	目的
平均対応時間	インシデント対応について最初のリクエストからの平均時間。このステップの一環として、お客様とのサービス開始ミーティングが予定されます。	2時間
リモート対応する平均時間	お客様とのサービス開始ミーティングからリモート対応までの平均時間。	6時間
オンサイトの平均対応時間*	お客様とのサービス開始ミーティングからオンサイト対応までの平均時間。	24時間

\* オンサイト対応：IR Serviceはデフォルトではリモートで提供されます。利用可能で、Dell Technologies Servicesの承認が得られた場合、お客様は、追加料金を支払うことを条件として、IR Servicesのオンサイト デリバリーを要求することができます。

## プロジェクト管理

Dell Technologies Servicesは、本サービスのデリバリーを管理するための一元窓口（以下「SPOC」）を用意します。SPOCの主な職務は次のとおりです。

- Dell Technologies Servicesとお客様とのプロジェクト関連の正式なコミュニケーションのすべてに責任を持つこと。
- 四半期ごとのレビューと、使用時間、および将来に向けた計画。
- お客様のリクエストに応じてIR Advisoryのリソースをスケジュールします。
- IR Recoveryの出張費および経費の請求を管理します（該当する場合）。

## 前提条件

Dell Technologies Servicesは、本サービス概要に詳述されている本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。

- 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。
- お客様の技術スタッフの指導の下、お客様の指示で実施するアドバイス。Dell Technologies Servicesは、ツールまたはソフトウェアを提供しません。
- Dellは、スタッフの派遣が可能な場合に限り、お客様の要求に応じてサービスを提供します。お客様は、SPOCを介して、同等の技能を有するスタッフの追加を要求することができます。
- Dell Technologies Servicesの要請に応じて、お客様は、Dell Technologies Servicesが特定のサービスおよびタスクを実行することを書面で明示的に承認するものとします。

## サービス対象外

本サービスは、お客様によるリスクの特定と軽減を支援することを目的としていますが、リスクを完全に排除することは不可能であり、デル・テクノロジーは、お客様のIT環境において侵入、セキュリティ侵害、またはその他の不正行為が発生しないことを保証しません。

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は含まれません。
- 派遣されたスタッフが休暇、祝日またはその他の理由で不在となる場合、その間に代替するバックアップスタッフは提供されません。
- サービスレベル アグリーメント (SLA)
- サービス提供中のペナルティは含まれません。
- 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は含まれません。

- デル・テクノロジーズ製品と他のサード 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）との統合テストは含まれません。
- 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修復または軽減するための作業は含まれません。
- Dell Technologies 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、またはお客様の操作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）を負いません。
- 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負わないものとします。
- ソフトウェアまたはソフトウェア アズ ア サービスのライセンスの購入は含まれません。
- 物理的侵入テスト。

## 本サービス固有のお客様の責任

お客様は、本サービスの提供においてDell Technologies Servicesに協力するものとし、特に以下の責務を負うことに同意するものとします。

- お客様は、本サービス提供期間中、Dell Technologies Servicesのアナリストに対し、必要な環境すべてにアクセスできるよう手配するものとします。
- 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。
- お客様は必要に応じて、本サービスの提供に参加するものとします。（目標の設定を含めて）お客様の適切な協力がなければ、アナリストは、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 Technologies Servicesのアナリストに協力し、その指示に従うものとします。
- プレエンゲージメント チェックリストとテスト計画書をレビューし、同意するものとします。
- すべてのデバイス統合を行い、持続的かつ適切に機能する状態を確保するものとします。お客様のご要望に応じて、デル・テクノロジーズはこれを有料で支援することができます。
- 権限や関連情報を含む、お客様の認定した担当者のリストを最新の状態に保つものとします。
- お客様に対する脅威に関してデル・テクノロジーズが実施する調査の際に、情報とサポート（ファイル、ログ、IT環境の背景情報など）を迅速に提供するものとします。
- お客様が本サービスの使用を許可しているすべてのユーザーを特定し、認証するものとします。
- ユーザーによる不正アクセスを管理し、ユーザー名、パスワード、アカウント情報の機密性を維持するものとします。
- お客様は、許可したユーザーによるすべてのアクティビティに対して責任を負い、本サービスの不正使用があった場合には直ちにDellに通知するものとします。

## 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、リモートあるいは直接に関係なく、お客様および Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services のサービス実施に関連した作業に携わった Dell Technologies 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 Technologies Services 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、迅速かつ十分なお客様の協力がなければ、Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services は本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様が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（Dell Technologies Services の費用負担なく）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。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）、およびキーボードがシステムに含まれていない場合は、これらのアイテムを（Dell Technologies Services の費用負担なく）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 Technologies 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 Technologies 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
- システムおよび/またはネットワークの使用不能
- Dell Technologies 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 Technologies Services が、自社で製造または販売したものである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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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れらの保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

**除外対象データ：**「除外対象データ」とは次を意味します。(i)米国軍需品リスト（ソフトウェアおよび技術データを含む）に分類されているデータ、またはそこで使用されているデータ、あるいはその両方、(ii)防衛物資および防衛サービスとして指定された記事、サービス、および関連技術データ、(iii)ITAR（国際武器取引規則）で公表されたデータ、および(iv)お客様の内部ポリシーまたは慣行、業界固有の基準、または法律によって、より高度なセキュリティ要件が適用される個人情報。お客様は、本サービスが除外対象データに関連して処理、保存、使用されることを目的としていないことを了承するものとします。お客様は、Dell Technologies Services に提供するデータまたは Dell Technologies Services がアクセスできるデータに除外データが含まれていないことを保証するために、かかるデータを検証する全責任を負うものとします。

## 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（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の注文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、お客様がDell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サービス基本契約に基づき提供されます。サービス基本契約がない場合、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	本サービス購入に適用される契約条件	
	本サービスを直接購入されるお客様	本サービスを認定販売店経由で購入されるお客様
米国	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>	<a href="https://www.dell.com/CTS">Dell.com/CTS</a>
カナダ	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> （英語） <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）	<a href="https://www.dell.ca/terms">Dell.ca/terms</a> （英語） <a href="https://www.dell.ca/conditions">Dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	<a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> に掲載されている現地のオンライン商用販売契約条件。*	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 ドキュメントは、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。このため、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「カスタマー」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、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払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。
アジア太平洋地域および日本	現地の <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicedescriptions/global">Dell.com/servicedescriptions/global</a> 。*	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 ドキュメントは、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。このため、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「カスタマー」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、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払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。



<p>アジア太平洋 地域および 香港</p>	<p><a href="https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1">https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellqrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&amp;l=zh&amp;s=corp&amp;cs=hkcorp1</a></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 法人のサービス ドキュメントは、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。このため、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「カスタマー」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、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払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。</p>
<p>ヨーロッパ、 中東、アフリカ</p>	<p>現地の <a href="https://www.dell.com">Dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="https://www.dell.com/servicesdescriptions/global">Dell.com/servicesdescriptions/global</a>。*</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 : <a href="https://www.dell.com/fr/ConditionsGeneralesdeVente">Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ドイツ : <a href="https://www.dell.com/de/Geschaeftsbedingungen">Dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英国 : <a href="https://www.dell.com/uk/terms">Dell.co.uk/terms</a></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 法人のサービス ドキュメントは、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。このため、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「カスタマー」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、買い手と売り手との直接的な関係に限定される支払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。</p>

\* 現地の [Dell.com](https://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パソコンから [Dell.com](https://www.dell.com) にアクセスするか、[Dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen](https://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen) で利用できる Dell 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](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global)をご覧ください）。

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、(iii)注文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。

お客様は、本サービスを注文すること、本サービスを受領すること、本サービスまたは関連するソフトウェアを利用すること、あるいは [Dell.com](https://www.dell.com) または [DellEMC.com](https://www.dell.com/emc.com) の Web サイトで購入に関連して、またはデル・テクノロジーのソフトウェアもしくは Web サイトのインターフェイスで [ I Agree (同意する) ] ボタンやボックスなどをクリック/選択することによって、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。

## 補足契約条件

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。該当する場合、お客様が購入した 1 件以上のサービスのシステム数、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、各サービス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 Technologies 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. **重要な追加情報**
  - A. **スケジュールの変更**：本サービスのスケジュール決定後にスケジュールを変更する場合は、予定日の最低 8 日前までに行う必要があります。お客様がスケジュールされている日の 7 日前以降に本サービスのスケジュールを変更した場合、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、サービス開始の少なくとも 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。
  - C. **サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限**：Dell Technologies Services は、本サービスの提供により、Dell Technologies Services または Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services は、Dell Technologies Services に代わって本サービスを実施するサードパーティの認定サービス プロバイダーに本サービスを委託、および/または本サービス概要を委任することができます。
  - 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。Dell EMC Services による本サービスの提供は、お客様が本サービスを利用していない場合であっても、期間満了日を経過すると、満たされたものと見なされます。ただし、Dell EMC とお客様が適用される法律を遵守していることを条件として、本条項と、本サービスの購入を承認するお客様のマスター契約との間に矛盾が生じた場合は、マスター契約が本サービス概要よりも優先されます。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。Dell EMC とお客様との間での別途合意がない限り、お客様は本サービスの未使用部分のクレジットまたは払い戻しを受けたり、未使用部分を別のサービスのエンゲージメントに使用する権利を有しません。ただし、Dell EMC とお客様が適用される法律を遵守していることを条件として、本条項と、本サービスの購入を承認するお客様のマスター契約との間に矛盾が生じた場合は、マスター契約が本サービス概要よりも優先されます。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とみなされるものとします。

**G. 解約：** Dell Technologies 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。
- 支援を行ってい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、あるい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かった場合。

Dell Technologies Services が本サービスを解約する場合、Dell Technologies 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 Technologies 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 Technologies Services が本項の規定に従って本サービスを解約した場合、既に支払われた料金は返金されません。また、Dell Technologies 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利用できません。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、オンサイト対応のレスポンス タイムなど）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、Dell のセールス担当者までお問い合わせください。

© 2023 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、こ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。Dell 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。