

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise

はじめに

Dell EMC¹は、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に従って、Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise（以下、「KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise」）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内容確認書（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や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、Dell のテクニカル 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。

サービス契約の範囲

下記の免責事項に従い、本サービスをご利用のお客様は、標準構成で購入した故障コンポーネントの占有権を留保することができます（後述の「除外コンポーネント」を除く）。このような故障コンポーネントは、お客様による交換が可能またはフィールドでの交換が可能なものとして指定され、対象修復作業に従って交換用製品を受領する時点で、該当する Dell ハードウェア限定保証期間内または「[Dell EMC 製品保証およびメンテナンス表](#)」に規定されている期間内のものとします（以下、「保持可能コンポーネント」）。Dell が、関連するサポート対象製品の販売契約またはリース契約の下でカスタマー サポート対象製品の所有権を留保している場合、交換用製品が受領された時点で、保持可能コンポーネントの所有権はお客様に譲渡されます。「対象修復作業」とは、カスタマー サポート対象製品（以下に定義）の当該ハードウェア保証期間内に発生した製造上の欠陥に対する修理/交換作業を指します。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：Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise（以下、「KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise」）は、特定の Dell PowerEdge™、Dell PowerEdge SC™、Dell Compellent、Dell Equal Logic™、特定の PowerVault™、Dell | EMC Enterprise Storage™、特定の HCI 製品、特定のデータ保護機能、標準構成の特定のネットワーク スイッチ システム（以下、「カスタマー サポート対象製品」）でご利用いただけます。KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise はハードウェア限定保証と同時に適用されるサービスであり、システムの販売時点、あるいは限定保証期間中にシステムで対象修復作業が行われる前であれば、任意のタイミングでご契約いただけます。Keep Your Hard Drive for Enterprise サービスをご利用のお客様は、対象修復作業に従って交換用ハードドライブを受領する際に、故障したハードドライブ（PCIe や NVMe を含む、標準の SSD およびシリアル ATA (SATA) HDD）の占有権を留保できます。Dell が、関連するサポート対象製品の販売契約またはリース契約の下で故障したハードドライブの所有権を留保している場合、交換用ハードドライブが受領された時点で、故障したハードドライブの所有権はお客様に譲渡されます。

KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise 契約は、システムまたは「ボックス」ごとに個別に購入する必要があります。1 件の契約で、個々のサーバーやストレージ デバイス内に含まれるすべての保持可能コンポーネントが対象になります。Dell は、Dell から購入され、Dell 製システムに設置された保持可能コンポーネントに障害が発生した場合に限り、当該コンポーネントを交換します。コ

¹本書において「Dell EMC」とは、Dell の注文書に記載される Dell の販売エンティティ（以下、「Dell」）と、Dell EMC の注文書に記載される Dell EMC の販売エンティティ（以下、「Dell EMC」）を意味します。本書において「Dell EMC」という用語は、お客様が取り引きしている Dell または Dell EMC 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。

ンポーメントに障害が発生した場合でも、Dell がその単独の裁量により交換が必要であると判断しない限り、お客様はユニット全体の交換を受けることはできません。

お客様は、交換されたコンポーメントの保持を希望する各カスタマー サポート対象製品について、製品購入時に KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise サービスの料金を Dell に支払う必要があります。製品が対象修復作業の対象とみなされない限り、お客様は KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise サービスをご利用いただけません。

サポート手順

サポートのご利用方法：

保持可能コンポーメントに問題が発生した場合、または障害が疑われる場合、お客様は、該当するハードウェア限定保証またはサービス契約に従い、Dell のテクニカル サポートに連絡する必要があります。該当するハードウェア限定保証またはサービス契約に従い、お客様にサポートが提供されます。技術者がコンポーメントに対象修復作業が必要であると判断した場合、Dell はお客様の該当する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き、交換用コンポーメントを配送します。本 KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise サービスでは、障害の発生した保持可能コンポーメントの占有権を留保する資格がお客様に与えられます。Dell が、関連する販売契約またはリース契約の下で、サポート対象製品の一部として故障した保持可能コンポーメントの所有権を留保している場合、交換用コンポーメントが受領された時点で、故障した保持可能コンポーメントの所有権はお客様に譲渡されます。

お客様が本サービスを購入し、対象修復作業の一環として、本サービスが適用されるサポート対象製品とともに保持可能コンポーメントを Dell に送付した場合、または保持可能コンポーメントのみを別途送付した場合、お客様は、本サービスが適用されるコンポーメント（「権利を有する返却済みコンポーメント」）を返却することで、権利を有する返却済みコンポーメントの所有権が Dell に譲渡され、Dell から本サービスを受ける権利を放棄することに同意したことになります。権利を有する返却済みコンポーメントを Dell が受け取った後は、そのコンポーメントに関して Dell がお客様への責任を負う義務はないものとします。Dell はいかなる場合においても、権利を有する返却済みコンポーメントをお客様に返却する義務を負わないものとし、また、権利を有する返却済みコンポーメントまたはそのコンポーメントに保存されているデータについて、データ削除などの作業の実施要求に応じる必要はないものとします。権利を有する返却済みコンポーメントを Dell が受け取った場合、Dell はそのコンポーメントを、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いて Dell に返却されたコンポーメントとして、Dell の標準ポリシーに従って処理することができます。

コンポーメントの故障率は常に監視され、お客様が Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise サービスを乱用していると Dell が合理的にみなす場合（コンポーメントと関連システムの標準的な故障率を著しく超えて、お客様が欠陥コンポーメントの交換を要求している場合など）、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。

免責事項：

Keep Your Hard Drive for Enterprise/Keep Your Components for Enterprise の契約には、次の内容は含まれません。

- 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製品リコール対象のコンポーネントの保持。
- 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非標準コンポーネント。
- 障害が発生したコンポーネント/保持されているコンポーネントに対するサポート（サポートが継続されるのは、該当するハードウェア限定保証またはサービス契約に基づき、交換用コンポーネントに対してのみです）。
- 本サービス概要に明記されていない作業。
- 除外コンポーネント：（Dell は、Dell の裁量により、除外コンポーネントのリストをいつでも変更する権利を留保します。）
 - PowerEdge 用 GPU と GPU ベースボード

お客様の責任

データ バックアップ、機密データの削除。お客様は、本サービスの提供前と提供時に、影響を受けるすべてのシステムに存在する既存のデータ、ソフトウェア、プログラムすべてをバックアップするものとします。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例バックアップ コピーを作成する必要があります。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するかどうかに関わらず、お客様は自己の責任において、機密情報、専有情報、個人情報を削除し、リムーバブル メディアを取り外すものとします。

Dell は以下について、いかなる責任も負いません。

- 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状態。
- Dell 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。

Dell は、あらゆるプログラムまたはデータのリストアまた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。サポート対象製品またはそのパーツを返却する際、お客様は技術者が電話にて要請したサポート対象製品またはそのパーツのみを送付するものとします。

アクセスの許可権限：お客様は、お客様と Dell が、本サービスの提供を目的として、サポート対象製品、その製品上のデータ、その製品に搭載されているすべてのハードウェアとソフトウェア コンポーネントにアクセスして使用する権限を取得済みであることを表明し、保証します。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するものとします。

電話アナリストやオンサイト技術者への協力：お客様は、Dell の電話アナリストやオンサイト技術者に協力し、その指示に従うことに同意するものとします。これまでの事例では、ユーザーとアナリストまたは技術者が緊密に協働すると、システム障害やエラーの多くを電話のみで修正できることがわかっています。

コンポーネント障害の報告：お客様の該当するサービス契約に従って、コンポーネント障害の具体的な内容を、Dell のハードウェア保証サポートまでご連絡ください。

パーツ情報の提供：ご依頼にあたっては、パーツ識別情報（以下、「PPID」）、または契約対象のコンポーネント障害が発生したことを確認するための詳細な情報を Dell まで適宜お知らせください。

オンサイト サービス：システム用に KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise を購入していることを技術者にお知らせください。

物理的管理：KYHD for Enterprise/KYC for Enterprise の対象となるシステムのコンポーネントを物理的に管理していただきます。Dell は、Dell に返却されたコンポーネント上のデータについて責任を負いません。

処分：お客様は、適用されるすべての環境関連の法律や規制に準拠する方法で、かつ機密データ、分類データまたは専有データを確実に破棄するか安全な状態に保つために、保持コンポーネントの処分または破棄について責任を負うものとします。

サポート対象製品の状態の維持：お客様は、ソフトウェアおよびサポート対象製品を、Dell が指定する最小リリース レベルまたは Dell | EMC 製品に適した構成（サポート対象製品については、www.dell.com/support に指定）で維持するものとします。またお客様は、Dell の指定に従い、補修用交換パーツ、パッチ、ソフトウェア アップデートまたは以後のリリース版を確実に設置/インストールし、サポート対象システムを本サービスに適した状態に保つものとします。

サードパーティーによる保証：本サービスでは、Dell がサードパーティー製の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場合があります。Dell 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対して作業を行った場合、製造元が当該製品に提供していた保証が無効になる可能性があります。そのため、お客様は、Dell によるサービスの実施がかかる保証に影響しないことを確認し、また影響がある場合はそれを了承するものとします。**Dell は、サードパーティーの保証について、または Dell のサービスがかかる保証に及ぼす影響について責任を負いません。**

オンサイトでの義務：オンサイトで本サービスを実施する必要がある場合、お客様は、お客様の施設への立ち入りとサポート対象製品へのアクセスが可能で、安全かつ十分な環境を無償で提供するものとします。十分な環境としては、十分な作業スペース、電気、ローカルの電話回線が挙げられます。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）、キーボードがシステムにコンポーネント付属していない場合は、これらも無償でご提供いただけます。

注：本サービス概要に記載されている責任と条件をお客様が遵守できない場合、Dell は本サービスを提供する義務を負わないものとします。

Dell の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への請求書に記載されている Dell 事業体または EMC 事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様が Dell 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いて提供され、これに準拠します。当該契約が締結されていない場合、本サービスは、お客様の所在地に

応じて、Dell のサービス契約条件に従って提供されます。このサービス契約条件は、要請に応じて、または国/地域別の Dell Web サイトで確認できます。また、次の表でも参照しています（適用される Dell の販売、サービスおよびサポートの条件、本サービス概要とともに、総称して「契約」と言います）。お客様の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 Technologies Services の購入に適用される契約条件	
	デル・テクノロジーズから Dell Technologies Services を直接購入されるお客様	デル・テクノロジーズの認定販売店経由で Dell Technologies Services 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 （カナダ系フランス語）	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）
中南米およびカリブ海諸国	現地の Dell.com 各国版 Web サイト	現地の Dell.com 各国版 Web サイト
アジア太平洋 - 日本	現地の Dell.com 各国版 Web サイト	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約書とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、本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、本サービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービス 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して解釈され、「デル・テクノロジーズ」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービス プロバイダーとしてのデル・テクノロジーズのみを指すものとして解釈されるものとします。ここに記載された本サービスについて、お客様とデル・テクノロジーズの間には直接的な契約関係は発生しません。誤解を避けるため、性質上、購入者と販売者との直接的な関係に限定される支払条件または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であることをここに付記します。
ヨーロッパ、中東、アフリカ	現地の Dell.com 各国版 Web サイト また、フランス、ドイツ、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。 フランス： Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ： Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国： Dell.co.uk/terms	営業担当から受け取るサービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービス ドキュメントは、お客様とデル・テクノロジーズとの契約書とはみなされず、お客様が営業担当から購入する本サービスの内容、本サービスの利用者としてのお客様の義務、本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、本サービス概要や他のデル・テクノロジーズのサービス 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して解釈され、「デル・テクノロジーズ」はお客様の営業担当に代わって本サービスを提供するサービス プロバイダーとしてのデル・テクノロジーズのみを指すものとして解釈されるものとします。ここに記載された本サービスについて、お客様とデル・テクノロジーズの間には直接的な契約関係は発生しません。誤解を避けるため、性質上、購入者と販売者との直接的な関係に限定される支払条件または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であることをここに付記します。

*ご自分の地域の 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コンピューターから www.dell.com にアクセスするか、www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen でアクセスできる Dell Web サイトの [国/地域の選択] オプションから選択してください。

またお客様は、本サービスを更新、変更、拡張し、または当初ご購入いただいた期間を超えて本サービスを継続利用する場合、本サービスにはその時点で最新のサービス概要が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。

本サービス概要の条件と契約の条件との間で矛盾が生じた場合は、本サービス概要の条件が優先されます。ただし、適用対象は特定の矛盾についてのみとし、本サービス概要と特に矛盾しない契約の条件はいずれも、置き換えられると解釈されたり、みなされたりしないものとします。

お客様は、本サービスを注文したり、本サービスを受領したり、本サービスや関連するソフトウェアを利用したりすることによって、あるいは購入に関連する Dell.com の Web サイトや、Dell のソフトウェアまたは Web インターフェイス内の [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、本サービス概要と本書での参照によって組み込まれてい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」とは当該法人を指します。一部の国/地域のお客様は、本サービス概要に同意した上で注文書への署名が必要となる場合もあります。重要な補足情報 - 委任。Dell は、本サービスや本サービス概要を、Dell が認定するサードパーティーのサービスプロバイダーに譲渡する場合があります。

解約： お客様の居住地で適用される製品やサービスの返品ポリシーに従い、お客様はサポート対象製品の受領から所定の日数内に、解約の旨を書面にて Dell に通知することにより、本サービスを終了することができます。お客様が所定の期間内に本サービスを解約した場合、Dell は、お客様に全額払い戻しいたします。ただし、その間に本サービス概要に従ったサポート要求があった場合、払い戻し金額から当該サポート要求の金額が差し引かれます。サポート対象製品の受領から所定の期間が経過した場合、お客様は本サービスを解約することはできないものとします。ただし、該当地域の法律で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 は、次の理由に該当する場合、本サービス期間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。

- お客様が支払期日までに本サービスの料金を支払わなかった場合
- お客様がアナリストまたはオンサイト技術者の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遵守できなかった場合

Dell が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。この通知には解約の理由と解約の発効日が記載されており、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、支払済みの料金は返金されません。また、Dell に対する料金の支払が免除されることはありません。

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手数料が発生します。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。

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。本サービスは、サポート対象製品の使用目的の範囲内でのみ実施されるものとします。地理的制限と移設：本サービスは、お客様の請求書に記載された場所でご利用いただけます。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、オンサイト対応のレスポンス タイムなど）は地域に応じて異なり、一部のオプションはお客様の所在地でご購入いただけない場合があります。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。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。EMEA のお客様の場合、本サービス概要または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 におけるオンサイト サービスの提供状況については、セールス担当者にお問い合わせください。

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。しかし、必要なパーツがお客様の所在地の最寄りの倉庫に保管されていない場合があります。システムの修理に必要なパーツをお客様所在地の近隣の Dell 施設から調達することができず、遠隔地から取り寄せる必要がある場合、翌日配達便でパーツを発送します。2 時間以内および 4 時間以内対応パーツの倉庫には、システムのミッション クリティカルなコンポーネント（Dell 製品グループが定義するもの）が保管されています。ミッション クリティカルなコンポーネントとは、それに障害が発生すると、システムの基本的な機能が動作しなくなるコンポーネントを指します。逆に、ミッション クリティカルとはみなされないパーツとしては、ソフトウェア、フロッピー ドライブ、メディア ドライブなどがありますが、これらに限定されません。2 時間対応または 4 時間対応でパーツを受け取るには、ミッション クリティカルなパーツの発送に対応したサービス契約を購入する必要があります。また、サポート対象製品は、Dell が定義するサポート対象エリア内に設置されている必要があります。

契約期間と更新：お客様は、Dell の請求書に記載されている期間において本サービスを受けることができます。サービス期限が切れる前に、お客様はその期間を延長する権利を有するものとします。この期間延長は、その時点で有効なオプションに応じて、またその時点で Dell が採用している手順に従って行います。Dell の判断で、本サービスの更新に対する請求書をお客様に送付して、期間延長を提案することもあります。お客様は、ご自身の判断で（法的に認められる場合）、その料金を期日までに支払うことにより、本サービスの更新に同意したものとみなされます。更新料金の支払いをもって、お客様が本サービス期間の延長に同意されたものとみなされます。またお客様は、本サービスを更新することで、その時点で最新の条件が更新期間に適用されることに同意したものとみなされます。更新請求書に対して支払いがない場合、元の契約または前回のお客様の支払い済み請求書に記載されている期日でサービスが終了します。

サービスの譲渡：お客様は、本サービス概要に定められている制限事項に従って、サービス期限が切れる前にお客様からサポート対象製品を購入したサードパーティーに本サービスを譲渡できます。ただし、お客様が当該サポート対象製品と本サービスの当初購入者である場合、またはお客様が当初の所有者（または以前の譲渡者）から当該サポート対象製品と本サービスを購入し、かつ譲渡手順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。

注：お客様または譲渡先が、本サービスを利用できない地域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サポート対象製品を移設した場合は、保証対象外になるか、新しい地域で同等のサポートを受けるための追加料金をお支払いいただく場合があります。お客様がそのような追加料金を支払わない場合、移譲先でのお客様のサービスは、同等もしくはそれ以下の料金で提供されるサポートに自動的に変更されることがあります。この場合、料金の払い戻しが行われることはありません。サービスの提供状況は国/地域に応じて異なります。

Dell の販売契約条件が適用されます。詳細は www.Dell.com でご確認ください。Dell の販売契約条件は、お客様からの要請に応じて書面でも提供しています。