



サービス概要

Managed Detection and Response

はじめに

Dell Technologies Servicesは、このサービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいてManaged Detection and Responseサービス（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

本サービスは、お客様にManaged Detection and Responseサービスを提供することを目的としています。本サービスはリモートで提供されます。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
Managed Detection and Response	<ul style="list-style-type: none">一部のソフトウェア プラットフォームで提供されるサービス。詳細については、技術データシートを参照してください。対応時間：1日24時間、週7日(24x7)オンボーディング（新規プロセス）検出脅威対応サービス関連のセキュリティ構成四半期レポートインシデント対応

<p>Managed Detection and Response - サービスのみ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 上記のコンポーネントを含む。お客様が現在ライセンスを取得しているXDRアカウントを利用。 • サブスクリプションのみ。 • MDRサービスのみを購入したお客様がサービスを受けるには、ソフトウェア モジュールの最小要件を満たす必要があります。詳細については、技術データシートを参照してください。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 技術データシートに記載されている必須モジュール以外のソフトウェア モジュールは、本サービスの対象外です。 ◦ 技術データシートに記載されていないソフトウェア モジュールをご利用のお客様は、カスタム ソリューションが必要になる場合があります。
--	---

対応時間

Dell Technologies Services仮想セキュリティ オペレーション センター(SOC)は、お客様に1日24時間、週7日(24x7)対応のサービスを提供することを目的としています。

以下の表2に、本サービスの主要なコンポーネントの各要素を示します。

表 : 2

主要なコンポーネント	各要素
オンボーディング（新規プロセス）	<ul style="list-style-type: none"> • サービス開始ミーティング（キック オフ ミーティング） • お客様が記入済みのプレエンゲージメント チェックリスト • お客様のIT環境の確認 • XDRアプリケーションの有効化 • プラットフォーム構成のガイダンス
検出	<ul style="list-style-type: none"> • セキュリティ アナリストが24x7体制で対応 • 脅威の検出と調査 • Dellが開始する脅威ハンティング
脅威対応とセキュリティ構成	<ul style="list-style-type: none"> • 脅威対応 • サービス関連のセキュリティ構成

四半期レポート	<ul style="list-style-type: none"> 調査レポート アラート傾向分析 セキュリティ体制のガイダンス
インシデント対応	<ul style="list-style-type: none"> リモート インシデント対応の開始
プロジェクト管理	<ul style="list-style-type: none"> 本エンゲージメントの提供の管理

詳細説明

オンボーディング（新規プロセス）：

サービス開始ミーティング

Dell Technologies Servicesのプロジェクト マネージャーが、本サービスの提供計画を立てるために会議を招集し、お客様と本サービスへの期待と要件についてレビューします。サービス開始ミーティングの目的は次の通りです。

- お客様のIT環境、セキュリティ管理、その他の関連する背景情報を把握するために、お客様のプロファイルの回答をレビューして話し合う。
- XDRアプリケーションの現在の検出メカニズムと、それらをお客様にどのように適用できるかについてのガイダンスを提供する。
- サード パーティー製ソフトウェアおよびハードウェアとベンダー サポートのXDR統合機能に関するガイダンスを提供する。

お客様の追加的な要件が本サービス概要の範囲外である場合、当該要件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。

お客様が記入済みのプレエンゲージメント チェックリスト

お客様は、IT環境のレビュー前にプレエンゲージメント チェックリストに記入する責任があります。プレエンゲージメント チェックリストはDell Technologies Servicesのプロジェクト マネージャーから送られます。これには以下に示す詳細なチェックリストとIT環境仕様が記載されています。

IT環境のレビュー

IT環境のレビューは、ソフトウェアが実装される既存のIT環境に関するデータを収集するために行われる作業です。

XDRアプリケーションの有効化

- サービスを開始できるようにお客様が指定したXDRアプリケーションのインスタンスを設定する
- XDRアプリケーションにアクセスするための初期アプリケーション登録情報をお客様に送信する
- 必要に応じて、お客様に必要なエンドポイント エージェントへのアクセスを提供する

プラットフォーム構成のガイド

エンドポイントの導入方法とXDRプラットフォームの構成方法についてお客様にアドバイスを提供します。

本サービスのオンボーディングには、以下の作業が含まれます。

- 導入パッケージの入手に関するガイド
- セキュリティ ポリシーの構成に関するガイド
- XDRプラットフォームの導入関連の問題の修復に関するガイド

検出

セキュリティ アナリストが24x7体制で対応

Dell Technologies Servicesのセキュリティ アナリストが、24x7体制でお客様に対応します。

脅威の検出と調査

XDRアプリケーション内で検出された脅威をレビューして調査します。さらに分析が必要であるとデル・テクノロジーズが判断した脅威については、XDRアプリケーション内で調査が開始されます。脅威を悪意あるものと判断するのに十分な証拠が収集された場合、またはデル・テクノロジーズが調査を進めるためにお客様からさらに情報を収集する必要がある場合、デル・テクノロジーズは、XDRポータル、Eメール、またはサポートされている統合機能を通じてお客様に連絡します。

脅威ハンティング

デル・テクノロジーズは、現在のインシデント対応エンゲージメントから収集されたセキュリティ侵害の指標や手段に関して、お客様のIT環境全体にわたる脅威ハンティングを実施します。脅威ハンティング業務は、XDRプラットフォームとサポートされている統合機能を介して収集されたデータに限定されます。デル・テクノロジーズは、収集されたお客様のテレメトリーを調査し、データ保全メカニズムの有無、異常なユーザー アクティビティー、脅威アクターの手段、異常なネットワーク通信、アプリケーションの異常な使用状況などのアクティビティーを検出します。脅威ハンティング プロセスで脅威が検出されると、XDRポータル、Eメール、またはサポートされている統合機能により調査が開始され、お客様への通知が作成されます。

脅威対応

オンボーディング時、お客様は、本サービスの一環として実施される可能性のある一部の脅威対応措置を事前に承認するものとします。Dell Technologies Servicesは、XDRプラットフォームを活用して脅威対応措置を実施します。

サービス関連のセキュリティ構成

Dell Technologies Servicesは、本サービス期間中の四半期ごとに、お客様をサポートするために必要なサービス関連のリモート セキュリティ構成作業を最大40時間まで認めるものとします。セキュリティ構成作業は、特に本サービスの提供に起因する調査、アラート、またはその両方に限定され、以下が含まれる場合があります。

- MDRエンドポイント エージェントのトラブルシューティングとベスト プラクティスに関するガイダンス。
- XDRプラットフォーム ポリシーの更新に関するガイダンス。
- アプリケーションでサード パーティーを構成してXDRプラットフォームに統合するためのガイダンス。

本サービス期間中に必要なサービス関連の脅威対応とセキュリティ構成のサポートが四半期あたり40時間を超える場合、お客様はデル・テクノロジーズのアカウント マネージャーに相談して追加の時間をご購入いただけます。本サービス期間中の各四半期末の時点で未使用の時間は失効します。本サービス期間中に、以降の四半期分として追加で購入された時間を、購入対象の四半期が開始する前に使用することはできません。

四半期レポート

Dell Technologies Servicesは、お客様のセキュリティ体制を強化するために、プラットフォームレベルの所見に基づく推奨事項を提供してお客様をサポートします。Dell Technologies Servicesとお客様は、XDRプラットフォームを使用してお客様のIT環境で確認された傾向と顕著なアクティビティーを検討し、脅威から防御するための推奨方法を報告します。

インシデント対応

Dell Technologies Servicesのセキュリティ アナリストからの通知により、次のリモート インシデント対応コンポーネントが利用可能になります。

リモート インシデント対応の開始

Dell Technologies Servicesは、本サービス期間中に毎年、監視対象のエンドポイントの数を上限として、お客様に最大40時間のリモート インシデント対応サポートを提供します。サポートには以下が含まれますが、これらに限定されません。

- インシデント対応サービスのための一括窓口を設ける
- お客様のオンプレミス インフラストラクチャとクラウド インフラストラクチャの分析を開始する。これには以下が含まれる場合があります。
 - ホスト データ
 - ネットワーク データ
 - 悪意のあるコード
 - ログ データ
 - サイバー脅威インテリジェンス
- デジタル メディアの取り扱いに関するガイダンスとサポートのための初期分析と調整を行う
- 初期の進捗を報告し、アクション項目を追跡する
- 必要な修復と次のステップに関する初期の概要を提供する

本サービス期間中に必要なリモート インシデント対応サポートが年40時間を超える場合、お客様はデル・テクノロジーズのアカウント マネージャーに相談して、追加の時間をご購入いただけます。本サービス期間中の各年度末の時点で未使用の

時間は失効します。本サービス期間中に、以降の年に割り当てられた時間を、購入対象の年が開始する前に使用することはできません。

プロジェクト管理

Dell Technologies Services は、本エンゲージメントの提供を管理するための一元窓口（以下、「SPOC」）としてプロジェクトマネージャー(PM)を指名します。

- サービスを問題なく提供するための一元窓口および責任者。
- 時間、コスト、サービス範囲を管理する。
- キックオフ、進捗、成果物の検証、サービス完了時のミーティングに関する調整と進行を行う。
- サービスに関するスケジュール、連絡、進捗報告を手配し、管理する。
- 必要に応じて変更管理を行う。
- サービスが、本サービス概要に従って実施されたかどうかを確認する。
- 成果物とサービスの完了の承認を、お客様から取得する。
- お客様との関係を管理する。
- プロジェクト管理作業をリモートで実施する。

サブスクリプション請求

本サービスでは、月額のサブスクリプション請求を行います。お客様がオプトインした場合は、注文書の原本に「サブスクリプション」という注記が記載されます。それ以外の場合は、標準の条件と請求が適用されます。サブスクリプション請求には、次の条件が適用されます。

- 注文書の原本には、契約期間と契約対象のエンドポイントの数が記載されます。それ以降の本サービス期間は、連続する同一の期間で自動更新されます。
- お客様は、追加のエンドポイントの注文を送信することにより、管理対象のエンドポイント数を増やすことができます。これらの追加のエンドポイントは、お客様の既存の管理対象となるエンドポイントと合わせて、新しい「エンドポイントの合計数」となります。
- 曆月末に管理対象のエンドポイントの合計数に対して、毎月後払いお客様に請求が行われます。
- いかなる時点においても、お客様は、管理対象のエンドポイント数をエンドポイントの合計数よりも減らすこと、または請求のためのエンドポイントの合計数を減らすことはできません。
- お客様は、本サービスを使用しているお客様のエンドポイントのレポートをご利用いただけます。
- お客様は、同じ地域内のすべての場所を1通にまとめた請求書を受け取ります。
- お客様の本サービス期間は自動更新され、解約する際はその60日前に、お客様がデル・テクノロジーズに書面による通知を提出する必要があります。

データ量と使用に関する制限事項

本サービスにおけるお客様のデータ量の制限の詳細については、[技術データ シート](#)を参照してください。

- 特定の月に収集されたお客様のデータの量が、使用制限を最大 10%まで超過した場合、Dell Technologies Services はその旨をお客様に通知し、30 日間の請求猶予期間が付与されます。お客様は、この期間中に対応処置を講じることにより、データストレージ料金の請求を回避できます。
- お客様が使用制限を最初に超過してから 12 か月の間に、収集データの量が再び使用制限を最大 10%超過した場合、お客様に対し、使用制限を最初に超過してから次に新たに超過するまでの期間を対象としてデータストレージ料金が請求されます。
- データ保持期間に関する情報については、[技術データ シート](#)を参照してください。

サービスのみを購入されたお客様は、お客様のデータ量と使用制限を把握し、これを管理する責任を負うものとします。Dell Technologies Services は、お客様に対して、これらに関連する責任または義務の一切を放棄するものとします。

データストレージの場所

XDRアプリケーションのデータストレージの場所はデフォルトで、すべてのお客様に対してアメリカ合衆国（米国）となります。EUに所在するお客様の場合、XDRアプリケーションデータはデフォルトで、EU内に保存されます。EU域外のお客様には、EUのクラウドホスト型XDRに対してプレミアム価格が請求されます。

お客様のXDRアプリケーションデータに対して許可されるデータストレージの場所は1つに制限されます。本サービス期間中に、データストレージの場所が変更されることはありません。エンドポイントが10,000を超える環境では、EU内のデータストレージに対して追加料金が適用されます。

サービスのみを購入されたお客様は、データストレージの配置場所を独自に決定する責任を負うものとします。

サービス レベル

Dellは、脅威への対応と解決のパフォーマンスをさまざまなサービス レベルに照らして測定します。

メトリック	定義	目的
平均対応時間	高アラートまたは重大なアラートが生成された時点から、XDRアプリケーションで調査が開始された時点までの平均測定時間。	15分
平均応答時間	調査が開始された時点から、DellのアーリストがXDRアプリケーションで初期インシデント分析を行う、またはお客様に応答するまでの平均測定時間。	60分
平均解決時間	XDRアプリケーションで調査が開始された時点から、調査が完了した時点までの平均測定時間。	24~48時間 (お客様の協力を必要とします)

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文書化する際に、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。Dell Technologies Servicesは、Dellの変更管理プロセスで許可されたサービス関連のセキュリティ構成の変更のみを実施します。
- Dellは、お客様がDellの変更管理プロセスに従わずに実施したポリシーの変更について責任を負わないものとします。
- 本サービス概要で説明されているサービスは、すべてリモートで実施されます。
- お客様の環境にある機器が保証対象外である場合があります。お客様は、影響を受ける機器の保守に伴うリスクを理解しているものとします。有効な保証のない機器については、エスカレーション、ハードウェアの破損/修理、またはトラブルシューティングは一切適用されません。
- お客様がアドホック サービス リクエスト（進行中のインシデントには関係しないリクエスト）を提出するには、正式なコミュニケーション チャネルを使用する必要があります。
- Dell Technologies Servicesは、XDRプラットフォームの管理を本サービスの一環として継続的に実施します。お客様には管理者アクセス権を要求する権利がありますが、かかる管理者アクセス権をお客様が取得した結果としてセキュリティ インシデントまたはシステムのアウテージが発生した場合、お客様がすべての責任を負うものとします。Dell Technologies Servicesは、かかるインシデントまたはシステムのアウテージの復旧を支援するため、必要に応じてサービス関連のセキュリティ構成時間を短縮する権利を留保します。

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、Dell Technologies Services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ーは含まれません。
- 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 パーティー製品（サード パーティー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 パーティーの担当者、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。
- お客様のオンサイト環境へのXDRソフトウェアのインストールは含まれません。
- 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。
- 本サービスに含まれていないソフトウェア ライセンスまたはソフトウェア アズ ア サービス ライセンスの購入は含まれません。
- 情報提供を目的としたアラートと重要度の低いアラートの監視は、本サービスの対象外です。

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とに同意するものとします。

- XDRプラットフォームの変更を要求する際は、変更管理プロセスに従い、変更管理リクエストを承認する権限を持つお客様の担当者の連絡先情報をDell Technologies Servicesに提供するものとします。
- 本サービス期間中、Dell Technologies Servicesのアナリストがお客様のすべての環境に必要に応じてアクセスできるように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が指定した担当者が立ち会うものとします。

- Dell Technologies Servicesがお客様に代わってXDRプラットフォームを管理することを許可するために必要なすべての承認を第三者の承認も含め提供するものとします。
- 対応しているエンドポイント センサーを、ライセンスが付与されたエンドポイントの少なくとも40%に導入するものとします。
- 必要に応じて、本サービスの提供に協力するものとします。（目標の設定を含めて）お客様の適切な協力がなければ、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。
- 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。
- お客様のIT環境にサポート対象のエンドポイント エージェントがあり、本サービスのライセンスを受けたホストにインストールされていることを確認するものとします。
- サード パーティーまたはその他の許可されたソースからサード パーティー製エンドポイント エージェントに関するあらゆるサポートを得るものとします。Dell Technologies Servicesは、サード パーティー製エンドポイント エージェントに関するサポートを提供しません。
- Dell Technologies Servicesが本サービスを提供するために、必要に応じて、競合するファースト パーティー製またはサード パーティー製のウイルス対策エージェントおよびEDRエージェントの例外を削除または追加するものとします。
- 本サービスを実施するために十分なネットワーク帯域幅を確保し、アクセスできるようにするものとします。
- 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、Dell Technologies Servicesはこれらを有料で支援いたします。
- 統合のためにXDRアプリケーションへの適切なアクセスを提供するものとします。
- お客様のセキュリティ管理とXDR統合の互換性を確保するものとします。
- XDRアプリケーションとの統合に使用する認証情報と権限を管理するものとします。
- 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。
- Dell Technologies Servicesによる脅威の調査中に、情報と支援（ファイル、ログ、IT環境のコンテキストなど）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、許可したユーザーが行うすべてのアクティビティー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。
- 利用可能な場合は、本サービスへのアクセスに2要素認証を使用するものとします。
- 本サービスの適切な機能とセキュリティを確保するために必要なエンドポイント エージェントへのすべてのアップデートとアップグレードを承認するものとします。
- 必要に応じて、Dell Technologies Servicesが利用できるサービス停止期間を適切に確保するものとします。
- クライアント データ間の汚染を防ぎ、お客様の環境内のデータ ロスやデータ漏洩のリスクを低減するため、データ アクセスを制御するものとします。

用語集

表 : 5

用語	説明
アラート	MDR アプリケーションによって確認された疑わしい行為や悪意のある行為の発生を優先的に通知するもの。
変更管理	お客様の環境に必要な変更の特定、実施、承認を管理すること。
エンドポイント エージェント/エンドポイント センサー	エンドポイントにインストールされたアプリケーション。脅威の分析と検出を目的として、エンドポイントのアクティビティーやオペレーティング システムの詳細に関する情報を収集し、セキュリティ アプリケーションに送信するために使用されます。
Endpoint Detection and Response （「EDR」）	ファーストパーティー製エンドポイント エージェントを使用して、エンドユーザー デバイス（デスクトップ、ノートパソコン、タブレット、携帯電話）で、ウイルス対策ソフトウェアでは検出できない脅威を監視するセキュリティ プラットフォーム。
Extended Detection and Response （「XDR」）	従来のエンドポイント（クラウド、OT、ネットワークなど）以外も対象とする、検出および対応プラットフォーム。XDR プラットフォームは、統合機能またはコネクターを使用してネイティブ データ、サード パーティー データ、サービス指向データを取り込み、互いの相関関係からセキュリティ モニタリングのコンテキストを生成します。
インシデント対応	特定されたセキュリティ インシデントを軽減するために講じられる対応措置。
統合	接続されているテクノロジーについて合意した本サービスを実施するためのアプリケーション プログラミング インターフェイス(API)呼び出しまたはその他のソフトウェア スクリプト。
調査	お客様のIT環境にある資産を標的としている可能性のある脅威に関する証拠、分析、推奨事項を収集するために使用される一元的な場所。
Managed Detection and Response アプリケーション（「MDR」）	Dell MDR サービスでサポートされているセキュリティ アプリケーション。技術的な詳細については、 技術データ シート を参照してください。
セキュリティ インシデント	お客様に影響を与えるセキュリティ 侵害またはその疑いが発生した状況。

セキュリティ ポリシー	お客様の環境内で防止および検出設定を適用するXDRプラットフォームのポリシー。
サービス関連のセキュリティ構成	調査またはアラート関連の対応措置をお客様に提供する、MDRに含まれている四半期あたり40時間のサービス。
脅威	MDRアプリケーションによって特定され、お客様のIT環境の資産に悪影響を及ぼす可能性があるアクティビティー。
脅威ハンティング	ソフトウェアと人間の両方がIT環境内でまだ特定されていない脅威を探す巡回プロセス。
脅威対応	ホストの隔離やファイルのブロックなど、XDRアプリケーションで提供されるプラットフォーム内の対応措置（封じ込め型のアクション）。

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ること、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および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例バックアップ 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 パーティーのサービス 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 Technologies Services が、自社で製造または販売したものではない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生じことがあります。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 パーティー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	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	Dell.com の国別 Web サイトまたは Dell.com/servicedescriptions/global 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 法人と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 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 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 法人と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 香港	<p>https://www.dell.com/learn/hk/zh/hkcorp1/legal_terms-conditions_dellgrmwebpage/commercial-terms-of-sale-hk-en-zh?c=hk&l=zh&s=corp&cs=hkcorp1</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 法人と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>
ヨーロッパ、中 東、アフリカ	<p>現地の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 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 法人と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](#) 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](#) 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 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/servicedescriptions/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 または DellEMC.com の Web サイトで購入に関連して、または Dell・テクノロジーズ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。

データの収集と使用に関する通知

本通知（以下、「通知」）は、[デル・テクノロジーズとそのグループ会社](#)が、それに代わって、あるいはサード パーティーもしくはその直接的または間接的子会社（以下、「Dell」）に代わって、Dell ソフトウェアを使用する際にデータを収集、使用、共有する方法について説明するものです。当社は、Dell 製品の操作性のパーソナライズ、サポートの強化、当社の製品、ソリューション、およびサービス（以下、「Dell ソリューション」）の改善を目的として、以下に説明する特定のタイプのデータを収集および使用します。

当社が既に収集している情報。当社は、お客様による Dell ソリューションの使用、アクセス、操作について、行動および使用に関する情報を自動的に収集する場合があります。これらの情報は、必ずしもお客様の身元を直接明らかにするものではありませんが、お客様のサービス タグ、ハードウェア モデル、オペレーティング システムのバージョン、ハードウェアの設定、システムのクラッシュ、インストールされているアプリケーション、それらの設定や使用方法、(MAC)アドレスのほか、お客様のデバイスやシステムを一意に識別できるその他のデータなど、お客様がお使いの特定のデバイスに関する一意の識別子とその他の情報が含まれている場合があります。

また当社は、お使いのシステムやデバイスが Dell ソリューションとどのように連携しているかに関する情報（統計情報、ネットワーク接続インジケーター、ルーティングなど）や、Dell Managed Detection and Response サービスの場合はセキュリティイベントに関連する情報を収集する場合があります。一部のインスタンスでは、収集された情報からエンドユーザーが直接的または間接的に特定され、本通知に記載されている目的で必要な範囲において、個人が特定のオンラインでの行動に関連付けられる場合があります。

これらのアクティビティをサポートするために、お客様は Dell に対し、お客様のデータを使用して本サービスを実施するための限定的かつ非独占的なライセンスを付与することに同意するものとします。また、お客様は Dell に対し、当社がお客様に提供する本サービスおよび Dell ソリューションを開発、強化、およびまたは改善する目的で、本サービス期間中および本サービス期間後にセキュリティ イベントに関連するデータを使用およびその他の方法で処理するための限定的、非独占的、永続的、世界的、取消不能のライセンスを付与することに同意するものとします。Dell は、理由の如何を問わず、本サービスの終了時点でセキュリティ イベントに関連するデータを返却または削除する義務はありません。

[Dell ソフトウェアは、インターネット接続が確立された時点で Dell に転送されるデータ ログに、前述の情報の全部または一部を統合する場合があります。]

Dell が使用するテクノロジーの種類は、テクノロジーの進化に伴って、時間の経過とともに変わるべき可能性があります。当社のクッキーなどの追跡技術の使用状況の詳細については、Dell のオンライン [プライバシー ステートメントのクッキーおよびその他のテクノロジー](#) に関する説明をお読みください。

データ転送。本通知に記載されているデータは、お客様の国以外に、米国、EU、日本などの他の地域（サード パーティーのホスティング サイトを含む）に転送される場合があります。当社は、転送するデータを保護するために、あらゆる適切な技術的および組織的対策を実施します。

お客様のデータの保存。当社は、本通知に記載されている目的に関連して、Dell の保存ポリシーと適用法に従い、必要に応じてお客様の個人データを保存します。本通知の記載に従って Dell が収集したデータは、Dell の保存ポリシーと適用法に従って保存されます。

個人情報とプライバシー。お客様が提供された個人情報に対して Dell が行う収集、使用、および処理については、Dell のプライバシー ステートメントに記載されています。当社のプライバシー慣行に関して何らかの理由でお問い合わせいただく場合は、privacy@dell.com に E メールをお送りいただくか、<https://www.dell.com/learn/us/en/uscop1/policies-privacy-country-specific-privacy-policy> にあるプライバシー ステートメント全文をオンラインでご覧ください。

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 パーティーの認定サービス 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. 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。

G. 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。

© 2021 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。