



サービス概要

Microsoft 365 from Dell

はじめに

Dell は、本サービス概要（以下「サービス概要」）に基づいて、Dell による Microsoft 365（以下「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内容確認書（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、Dell 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。

サービスの概要

Microsoft 365 は、マイクロソフトがホストする生産性向上と共同作業のためのクラウドベースのソリューションです。ユーザーベースのライセンスにより、お客様はサブスクリプション数を必要に応じて増減できます。Microsoft 365 は、お手頃な価格の単一のサブスクリプションで多大な価値をもたらします。

Dell から Microsoft 365 サブスクリプションを購入することを選ばれたお客様には、セットアップ、移行、オンボーディングサービスに加え、24x7 体制のリモートサポート（以下「サポートサービス」と総称）という追加的なメリットがもたらされます。

Microsoft 365 from Dellを購入されたお客様は、バンドルに含まれるすべての製品に対するサポートサービスをご利用いただけます。Microsoft 365は、Microsoft 365、Windows Enterprise、Enterprise Mobility + Securityを組み合わせたものです。

本サービス概要の目的は、Microsoft 365をお使いのDellのお客様に提供されるサポート サービスに含まれる内容に関する情報を提供することです。

サポートへのお問い合わせ方法については、[Microsoft 365 from Dellのサポート連絡先情報](#)に従ってください。



対象範囲：初期オンボーディング、セットアップ、データ移行

初期オンボーディング、セットアップ、データ移行の各サービスの対象範囲の概要を以下の表に示します。その他のサービスが追加される場合があります。また、マイクロソフトによって Microsoft 365 の範囲が変更された場合、Dell の対応するサポートにも変更が生じます。提供されるサービスの詳細情報については、次のセクションを参照してください。

| サポートサービスに含まれるもの | サポート |
|--|------|
| ウェルカム E メールとサポート情報 | ✓ |
| Dell Cloudstore | ✓ |
| お客様ドメインの追加 | ✓ |
| サービスユーザーおよびライセンス | ✓ |
| Teams 構成支援 | ✓ |
| ユーザーアカウント同期 | ✓ |
| Microsoft 365 スイートの導入 | ✓ |
| インフラストラクチャ対応状況チェック | ✓ |
| メールルーティング | ✓ |
| コンプライアンス設定支援 | ✓ |
| E メールデータ移行支援 | ✓* |
| Exchange ハイブリッド設定支援 | ✓* |
| サポートサービスから除外されるもの | |
| <ul style="list-style-type: none"> お客様のオンプレミスシステムの構成 Microsoft 365 へのアクセスをサポートするためのファイアウォールの構成 Microsoft 365 をサポートするためのお客様のプロキシサーバーに対する変更 サードパーティー製スパムフィルターの設定 | |
| オプションサービス（追加料金が発生）： | |
| <ul style="list-style-type: none"> プレミアム Exchange ハイブリッドモード プレミアムカットオーバー E メール移行 | |

* 対象となる Dell Microsoft 365 サブスクリプションに含まれる場合。政府機関（米国のみ）、EDU、ベーシックサービスには、これらのサービスは含まれていません。



前提条件

- お客様は、必要なシステム停止と移行のタイミングをユーザーに通知し、データ移行のために必要な場合にユーザーがログオフしていることを確認します。
- 必要な場合は、適切なシステム停止期間をお客様がスケジュールします。
- お客様は、移行を完了するのに十分な時間をスケジュールし、合意されたスケジュールに従って作業を開始して完了できるようにします。
- お客様は、移行を開始する前にデータの適切なバックアップを作成します。

ウェルカムEメールとサポート情報

お客様は Dell Microsoft 365 サブスクリプションを購入すると、ウェルカム E メールを受け取ります。ウェルカム E メールには、マイクロソフトのサービスへのアクセス方法、24x7 体制のサポートサービスの連絡先情報、お客様が Microsoft 365 サブスクリプションをセットアップするうえで役立つ追加情報が含まれています。また、お客様がオンボーディングサービスと移行サービスにアクセスするために利用できる電話番号もウェルカム E メールに記載されています。

Dell Cloudstore

Dell Cloudstore は、一部の国の Dell Microsoft 365 のお客様が Dell Microsoft 365 サブスクリプションを管理するために使用する、Web ベースのセキュリティで保護されたポータルです。お客様は Dell Customer Cloudstore を使用して次のタスクを実行します。

- ライセンス数の増減

Dell Cloudstore をご利用いただける国リストと国ごとの適切なリンクは、本サービス概要の末尾に掲載されています。

Dell Cloudstore ポータルはサブスクリプションの管理に使用されており、サブスクリプションの技術管理には、[Microsoft 365 Admin Center](#) が使用されるようになります。

お客様独自のドメイン名の追加

新しい Microsoft 365 サブスクリプションを作成すると、お客様に onmicrosoft.com ドメイン名が割り当てられます。お客様独自のドメイン名は、通常、個人または企業や団体を表す目的でパーソナライズされるか作成されます。

お客様独自のドメイン名は、Microsoft 365 管理センター(MAC)を使用して追加できます。サポートサービスは、一部のドメインサービスプロバイダーとのドメイン検証など、このプロセスの過程で必要に応じてお客様を支援いたします。



サービスユーザーおよびライセンス

サービスユーザーを追加して、ライセンスを割り当てるご購入いただいた Dell Microsoft 365 ライセンスを使用するためのアクセス権が付与されます。ユーザーおよびライセンスを追加するプロセスは、Microsoft 365 管理センター(MAC)で実行できます。サポートサービスチームは、このプロセスの過程でお客様を支援いたします。

メールボックスデータ移行

お客様が Microsoft 365 Exchange オンライン E メールサービスをサブスクリプションしている場合、E メールユーザーとそのデータを、既存の E メールサービスから Microsoft 365 に移行できます。これをどのように行うべきかは、いくつかの要因によって決まります。当社のクラウドサービス移行チームは、お客様と緊密に連携し、最適な移行アプローチを決定し、Microsoft 365 E メール サービスへの接続を確立して、既存のユーザーとメールボックスを Microsoft 365 E メールサービスに移行します。

対象となる Dell Microsoft 365 サブスクリプションにメールボックスデータ移行サービスが含まれている場合は、Dell がメールボックスデータ移行サービスを支援いたします。このサービスには、Dell サポートチームとの開始時の協議に加え、お客様のソースシステムから Microsoft 365 へのマネージドメールボックスデータの移行が含まれます。このサービスへのアクセスは、ウェルカム E メールに記載されているリンクから行えます。

メールボックスデータ移行アプローチ

既存の E メール構成についてお客様と話し合った後、当社は次の 2 つの移行方法のいずれか 1 つを選択します。

- ハイブリッド Exchange 導入スタンダード/プレミアムアップリフト
- Bittitan カットオーバー移行標準/プレミアムアップリフト

オンプレミスの E メールサービスと Microsoft 365 E メールサービスとの間の接続を確立した後、選択した方法を用いて当社チームがパイロット移行（ハイブリッド移行のみ）を開始します。パイロット移行によって、接続とデータが適切であるとの確認に加え、移行の所要時間の目安を得ることができます。

移行の所要時間は、移動するデータの量と利用可能な帯域幅の両方によって決まります。フル移行を開始した後、クラウドサービスチームは移行プロセスを監視し、お客様の IT チームと協力して発生した問題を解決します。

移行プロセスが完了したら、当社は E メールが正常に機能しているか確認するようお客様に求め、記録を更新して移行プロジェクトを終了します。その後、Microsoft 365 の継続的なサポートがクラウドサービスサポート チームによって提供されます。

ハイブリッド Exchange 形式

ハイブリッド導入により、お客様は既存のオンプレミスの Microsoft Exchange 組織で築いた機能豊富なエクスペリエンスと管理コントロールをクラウドに拡張できます。ハイブリッド導入では、対象となるオンプレミスの Exchange Server 組織と Microsoft 365 の Exchange Online との間で、単一の Exchange 組織のシームレスな外観と使い心地が提供されます。さらに、Exchange Online 組織に完全に移行するための中間的なステップとして、ハイブリッド導入を実行することもできます。



ハイブリッド モードでは、メールボックスデータを Microsoft 365 にシームレスに移行できます。他の方法と比較して、次のようなさまざまな利点があります。

- ・ バッチ移行
- ・ キャッシュされたメールボックスを移行後の Outlook に再ダウンロードする必要のない、Outlook プロファイルの自動再構成
- ・ メールボックスをオンプレミスに戻す機能
- ・ 使い慣れた Exchange 管理インターフェイス

Dell サポートチームは、ハイブリッド Exchange 構成の設定に関するご質問に答えるかたちでお客様にアドバイスします。Exchange ハイブリッドモードをサポートするためのオンプレミスの変更を行うことは、お客様の責任です。

* お客様はハイブリッド構成を有効にするために追加の証明書またはライセンスを購入する必要が生じる場合があります。

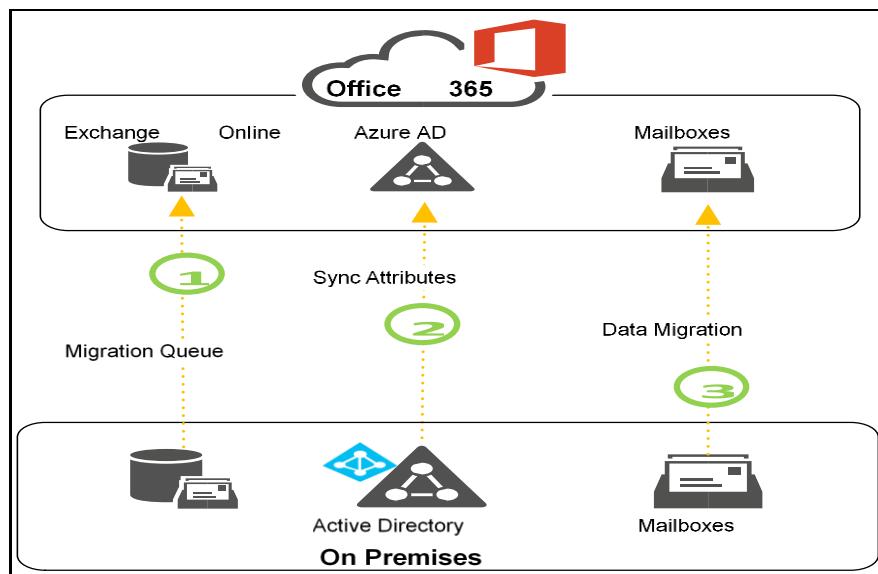


Figure - Migration Process

カットオーバーEメール移行

対象となる Dell Microsoft 365 サブスクリプションに含まれる場合は、次のプロセスに従ってメールデータが Dell Microsoft 365 に移行されます。

以下に示すソースサーバーからのメールボックスデータの移行がサポートされています。

- ・ Exchange Online
- ・ オンプレミスの Microsoft Exchange 2007 以降
- ・ ホスト型の Exchange 2007 以降
- ・ Google Apps

その他のメールシステム（Zimbra、GroupWise、Lotus、IMAP、POP など）の移行は、追加料金をお支払いいただいたうえでリクエストに応じて Dell が実行します。

重要：移行を開始するために当社に電話される前に、次の情報を準備しておいてください。

- ソース（例えば Exchange 2013）の管理者認証情報
- ターゲット（例えば Microsoft 365 アカウント）の管理者認証情報
- ユーザーのリスト（氏名、ソース/ターゲット E メールアドレス）

DNS を変更して、エンドユーザーに通知し、ドメイン変更のタイミングを管理することはお客様の責任です。お客様は、移行に関連するすべての操作を支援する必要があり、管理者アクセスが必要となる場合があります。

ご連絡いただいた後、Dell サポートチームは次の手順をお客様とともに実行します。

- ソースとターゲットの情報（ドメイン名、メールサイズ、ソースとターゲットの認証情報など）を収集します。
- お客様とともに移行計画を作成し、移行に必要な認証情報を収集します。
- アカウント情報を確認して更新します。
- お客様のソースシステムおよびお客様の Microsoft 365 ターゲット システムとの初期接続を確立します。

データの最初の移行が開始されると、Dell サポートチームは、ソースシステムから Microsoft 365 へのメールボックスデータのコピーを管理して定期的に監視し、移行が完了するまで毎日お客様に最新情報を送信します。解決するためにお客様による対応が必要な問題がある場合、Dell サポート チームはお客様に連絡し、その問題の解決を支援します。

データ移行期間中にお客様のソースシステムでサービスの中断やパフォーマンスの低下の問題が発生した場合、お客様は Dell サポートチームに連絡して支援を得ることができます。データ転送にかかる時間は、お客様の帯域幅、移行するデータ量、ソース側での何らかの問題によって異なります。

お客様は移行の状況について質問がある場合、移行期間中にいつでも Dell サポートチームに問い合わせることができます。

メールボックスに対する権限は Microsoft 365 とオンプレミスの間で保持されないことに注意してください。つまり、クラウド内のメールボックスはオンプレミスのメールボックスにアクセスできず、またその逆も同じです。権限を維持するには、メールボックスが同じシステム内になければなりません。

Microsoftスイートの導入

Dell サポートチームは、ユーザーのデスクトップおよびモバイルデバイスに Office アプリケーションスイートを導入するための環境設定においてお客様を支援いたします。

Dell サポートチームは、マイクロソフトの Office 導入ツール（ODT）を導入して使用する方法についてお客様にアドバイスを提供します。

個々のユーザーの Office スイートの導入とセットアップをデバイス上で完了するのは、お客様の責任です。



インフラストラクチャ変更

Microsoft 365 の使用をサポートするには、小規模だが重要な変更をインフラストラクチャに多数加えることが必要となります。サポートチームは、Microsoft 365 の運用をサポートするためにインフラストラクチャに加える必要のある変更についてお客様にアドバイスと提案を行います。以下はその例です。

- Microsoft 365 サービスを検証して利用するためのパブリック DNS レコード。
- AD でデフォルトのユーザー・プリンシパル名 (UPN) を UPN.local から UPN.vanity ドメインに変更。
- 同期対象のユーザー・アカウントが要件を満たしていることを確認。
- 高度なセットアップのためのファイアウォール構成。
- ホワイトリストに登録する Microsoft 365 URL、ポート、IP アドレスのリスト。

メール ルーティング

メールルーティングは、エンドユーザーが優先的に使用する設定によって異なります。ハイブリッド セットアップの対象範囲には以下のシナリオが含まれます。

- インターネットからローカルメールゲートウェイ > オンプレミス Exchange または Microsoft 365 Exchange Online
- インターネットからオンプレミス Exchange > Exchange Online Protection > Exchange Online
- Exchange Online > Exchange Online Protection > オンプレミス Exchange
- Exchange Online > Exchange Online Protection > ローカルメールゲートウェイ > オンプレミス Exchange による定期的なセットアップでは、メールのルーティングは Mail Exchange (MX) レコードによって決まります。

サードパーティー製の SPAM フィルター (MX ロジックなど) を保持することを希望するお客様の場合、MX レコードはメールゲートウェイを指し、メールゲートウェイは Microsoft 365 に転送されます。

Dell は、適切なメール ルーティングの設定においてお客様を支援いたします。サードパーティー製のスパム フィルターのサポートは、ベンダーから提供される必要があります。

**図 - Microsoft 365 (Exchange Online または EOP を含む) のコネクターはお客様独自の
E メール サーバーと連動します**

Microsoft Teams

Microsoft Teams は、メッセージの送信、Web 会議 (音声とビデオ) のスケジュール設定、アプリケーションの共有をユーザーが行えるよう設定され、ライセンス取得済みのすべてのユーザーに対して有効になります。サービスは、他の Microsoft Teams ユーザーとの連携を可能にするよう設定されます。



コンプライアンス サポート

また Dell は、Enterprise プランで利用可能な Microsoft 365 にネイティブの訴訟ホールド機能の使い方についてもお客様にアドバイスを提供します。

ユーザー アカウント同期

ユーザー アカウントとパスワードの同期は、Microsoft Entra Connect（旧 Azure AD Connect）を使用して実行されます。

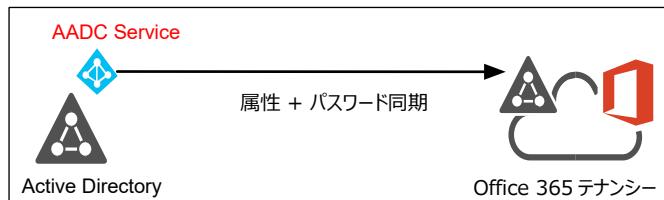


図 – Azure AD 接続プロセス

Microsoft Entra Connect（旧 Azure AD Connect）は、お客様のドメインに参加しているサーバー上にインストールされる小規模なアプリケーションであり、ユーザーのアカウントとパスワードを Microsoft 365 テナントと同期します。これにより、ユーザーはお客様のドメインで使用しているのと同じユーザー アカウントとパスワードを使用して Microsoft 365 アカウントにログオンできるようになります。このツールはシングルサインオンを実現するわけではありませんが、同様のサインオン エクスペリエンスをもたらします。Entra Connect は既存のドメインコントローラー サーバーにインストールできますが、スタンドアロン サーバーにインストールすることをお勧めします。

Dell は、Entra Connect の導入と構成にあたってお客様を支援いたします。

プレミアム Exchange ハイブリッドモード（追加料金で利用可能な有料サービス）

お客様の代わりにリモートから接続してハイブリッド接続を実行することを Dell サポートチームに委託したいお客様には、プレミアム Exchange ハイブリッド構成サービスがお勧めです。このサービスには、開始時における Dell サポートチームとのコンサルティングに加え、リモート接続セッション（Dell サポートチームがお客様の IT チームと協力して、ベスト プラクティスと最新テクノロジーを使用して Exchange ハイブリッドモードのセットアップと構成を行う）が含まれます。

* お客様はハイブリッド構成を有効にするために追加の証明書またはライセンスを購入する必要が生じる場合があります。一部の地域でのみご利用いただけます。利用可能状況については、Dell の担当者にお問い合わせください。

プレミアムカットオーバー Eメール移行サービス（追加料金で有料サービスが利用可能）

移行プロセスの管理を Dell サポートチームに委託したいお客様は、フルマネージド移行サービスの購入がおすすめです。移行プロセスの全側面をプロフェッショナルに任せ、安心感を手に入れることができます。



この有料機能には、以下の表に示すプレミアム カットオーバーE メール移行の機能に加え、次の内容が含まれます。

- Dell サポートチームとの開始時の協議。情報を収集して移行プロセスの計画を立てます。
- データコピー中（最大 48 時間の移行後コピーを含む）の移行プロセスとエンドユーザーメールクライアント構成ステータスを、24 時間 365 日ライブモニタリング。
- メールボックス保有者への自動通知。
- スケジュール設定された DNS 切り替え。
- エンドユーザーの outlook クライアントの自動構成。

Dell サポートチームは、移行プロセスに関するお客様からのご質問に移行期間中 24x7 体制でお答えします。



| 移行機能 | 標準カットオーバー メールボックス移行 | プレミアムカットオーバーE メール移行 |
|------------------------------------|------------------------|---------------------|
| サーバーの自動検出 | ✓ | ✓ |
| メールボックスの自動検出 | ✓ | ✓ |
| Microsoft 365 ライセンスの検出 | ✓ | ✓ |
| Microsoft 365 ライセンスの選択 | | ✓ |
| メールボックスの自動照合 - ソースと Microsoft 365 | ✓ | ✓ |
| マルチサーバー/マルチプロトコル | | ✓ |
| 複数のドメイン移行 | | ✓ |
| ハンズフリー構成 | | ✓ |
| 移行スロットリングオプション | ✓ | ✓ |
| 移行の事前ステージング : 移行前に移動されたデータ | ✓ | ✓ |
| フル移行 : 完全なデータ調整、移行後スイープ | ✓ | ✓ |
| DNS 自動化 : ダウントライムゼロ | ✓ | ✓ |
| 移行元で偽装を使用する移行 | ✓ | ✓ |
| 完全に自動化された DNS 構成 | | ✓ |
| O365 での自動ドメインプロビジョニング | | ✓ |
| 基本的なプロビジョニング : アカウントとライセンス | | ✓ |
| 高度なプロビジョニング : ユーザー、DG、エイリアス、権限など | | ✓ |
| パスワード検証 | ✓ | ✓ |
| パスワード同期 | ✓ | ✓ |
| パブリックフォルダーとメールボックスに対する Exchange 権限 | | ✓ |
| Outlook 構成 | | |
| デスクトップの準備 | | ✓ |
| Outlook へのパッチ適用 | | ✓ |
| Outlook プロファイルの作成 | | ✓ |
| ローカル PST の追加 | | ✓ |
| POP3/IMAP ローカル データ移行 | ✓ | ✓ |



対象範囲 : サポートサービス

「エンドユーザー」とは、Microsoft 365 サポートサービスを受けることまたは利用することを許可されている、Dell のお客様組織の従業員を指します。

Dell は、商業的に合理的な努力を払って、対象となるエンドユーザーに以下を含むサポートサービスを提供します。

- サービスに関連したインシデント管理（ここで「インシデント」とは計画外のサービス停止やサービスの質の低下を指します）とサービスリクエストの解決をエンドユーザー向けに行います。
- エンドユーザーが購入したソフトウェアサービスに関するテクノロジー関連の問い合わせを必要に応じてサポートします。これには、一般的なエラーの特定、定期的な修正の推奨、メーカー/ソフトウェアベンダーへのチケットの再割り当てが含まれます。
- インシデントを追跡して文書化します。
- サービスリクエストの終了時にオンラインの顧客満足度アンケートを実施します。
- サービスの質をモニタリングする目的で着信通話を録音します。

Dell は、電話、E メール、チャットの各チャネル、リモートビュー、リモートコントロールを利用してサポートサービスを提供します。サポートサービスの営業時間は以下に示すとおりです。平均レスポンスタイムは本サービス概要の末尾に記載されていますが、保証されたものではありません。サポートサービスを受けるには、エンドユーザーが Dell のシステムに登録されている必要があります。

Dell は、通知を行ったうえで理由を問わずいつでもサポートサービスを変更する権利を留保します。サポートサービスは、お客様のオンボーディングが完了するまで開始されません。Dell は、米国外のサードパーティを使用してサポートサービスを提供する場合があります。

サポートの除外事項

- サポートサービスは、24x7 体制で、英語のみ提供されています。サポートサービスは、Dell の単独の裁量により、特定の地域またはお客様に固有の時間帯に英語以外の言語で提供される場合があります。
- 日本でのサポートサービスは、日本時間の月曜日から金曜日、午前 9 時から午後 5 時まで提供されます。
- Microsoft Dynamics サブスクリプションに関しては、Dell はアカウント作成と請求関連の問い合わせに関する支援を提供します。製品関連の問題に関しては、Dell はマイクロソフトのサポートチケットのエスカレーションに関してお客様を支援します。
- 教育機関向けサービスにはエンドユーザー向けの完全サポートは含まれず、サービスは IT 管理者だけが利用できます。
- 政府機関向け（米国のみ）、EDU、およびベーシックサービスには移行サービスが含まれていませんが、移行サービスは別途ご購入いただけます。
- サブスクリプションに移行サービスが含まれている場合、SharePoint、Teams、OneDrive のデータ移行は含まれません。
- お客様のオンプレミス環境またはその他のクラウドベース環境の構成は対象に含まれません。



Dellサポートチームのマイクロソフトクラウド環境へのアクセス

マイクロソフトは、Microsoft 365および関連するクラウド製品のお客様に、包括的なセキュリティ管理ツールとコンプライアンスツールを提供しています。これらのツールは<https://docs.microsoft.com/en-us/office365/securitycompliance/>から入手できます。

Microsoft の Granular Delegated Admin Privileges (GDAP)は、パートナーが顧客の環境に対して、きめ細かく時間制限されたアクセスを設定しリクエストできるセキュリティ機能で、ゼロトラストの原則に沿って最小限の権限でアクセスできるようにするものです。きめ細かな委任管理権限(GDAP)により、パートナーは顧客のワークロードに対して、より細分化され、時間制限された方法でアクセスできるようになり、顧客のセキュリティ上の懸念に対応することが可能になります。GDAP を活用することで、Dell はパートナーによる高レベルなアクセスに不安を感じる顧客にもサービスを提供することができます。

Cloud Solution Provider (CSP)として、Dellはこのサービスのテクニカルサポートを受ける唯一の連絡窓口です。GDAPロールを受け入れない場合、このサポートは制限されます。お客様には、特定のGDAPロールの承認を求めるEメールが届きます。

本サービス固有のお客様の責任

お客様は以下の責任を負います。

- Microsoft 365、機能の設定、および保守に関する最小限のコンピテンシーレベルまでスタッフをトレーニングすること。
- Dellからご購入いただいたMicrosoft 365サービスに関するActive Directoryの管理。
- オンプレミスインフラストラクチャの保守。
- システム停止が発生した場合のオンプレミスインフラストラクチャのリカバリー（データとアプリケーションのリストアを含む）。

お客様の一般的な責任

アクセス権を付与する権限：お客様は、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 が本サポートサービスを提供するために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。お客様が先述の権限をまだ取得していない場合、お客様は Dell に対し本サポート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責任を有するものとします。

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 が本サポートサービスを実施できること、また実施できたとしても本サポート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 が本サポートサービスを実施するために必要なあらゆる協力を迅速かつ合理的に行うものとします。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 は本サポート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、本サービスが使用できることに対して払い戻しを受ける権利を有さないものとします。

データ バックアップ：お客様は、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、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消失もしくは破損
- 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 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、プログラムまたはデータすべて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。

サードパーティ製品の保証への影響 : サードパーティ製のハードウェアまたはソフトウェアに関する作業を Dell またはその製造元以外の者が行う場合、製造元の保証が無効になることがあります。お客様は、Dell によるサポートサービスの履行が、かかる保証に影響ないこと、また、仮に影響があった場合に、その結果をお客様が受け入れ可能であることを確認するものとします。Dell は、サードパーティによる保証について、または本サポート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は含まれません。
- お客様のためにのみ作成され、特別に付与される知的財産の開発
- リモートで実行できない、またはオンライン サポートが必要となるサービス、タスク、アクティビティ。
- 対象外のその他の項目については、前述の「サポートの除外事項」セクションに記載されています。

本サービス概要は、サービス基本契約または原契約（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。

サポートの平均応答時間

| サポートプラットフォーム | 平均応答時間 |
|----------------|--------|
| 電話 | 120 秒 |
| E メールまたはボイスメール | 4 時間 |
| チャット | 120 秒 |



Dell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」）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マスターサービス契約に基づき提供されます。契約が別途締結されていない場合、本サービスはお客様の所在地によって、Dellのクラウドソリューション契約（場合に応じて「原契約」）に基づき提供されます。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、それに従うことにより同意するものとします。

| お客様の所在地 | Dellのサービス購入に適用される契約条件 |
|---------------|---|
| 米国 | Dell.com/cloudterms |
| カナダ | Dell.ca/terms (英語) Dell.ca/conditions (カナダフランス語) |
| アジア太平洋地域 - 日本 | ご要望に応じて入手可能 |
| ヨーロッパ、中東、アフリカ | フランス : Dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente ドイツ : Dell.de/Geschaeftsbedingungen 英国 : Dell.co.uk/cloudsolutionsagreement |

また、当初の期間を超過して、本サービスを更新、変更、拡張、継続利用されるお客様は、その時点における最新のMicrosoft 365 with Dell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、www.dell.com/learn/us/en/04/service-contracts-saas-cloud-servicesをご覧ください）。

本サービス概要の条件と原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原契約の条件はいずれも、置き換えると解釈されたり、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、本サービスを受領、本サービスや関連するソフトウェアを利用することによって、またはDell.comのWebサイトで、購入に関連して、あるいはDellのソフトウェアもしくはWebページのインターフェイス内で【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本サービス概要からの参照によって組み込まれる契約内容に従うことにより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/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になる場合もあります。



クラウドおよびSaaSサービスに適用される補足条件

Dell Microsoft 365 from Dellサービス概要

| サービス | 標準サポート | ベーシックサポート** | 非営利** | EDU(教育機関) ** | GOV (O365 GCC)** |
|--------------|--------|-------------|-------|--------------|------------------|
| Eメール移行支援* | ✓ | | ✓ | | |
| 24x7 体制のサポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| IT 管理サポート | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| エンドユーザーのサポート | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| 月払い | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 年払い | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 資格要件 | | | ✓ | ✓ | ✓ |

* Eメール移行支援を含むサービスを最初に購入されたお客様は、最初の購入から24か月間は別のサービスに変更することはできません。

** ベーシック、非営利、EDU、GOVサポートは一部の国ではご利用いただけません。各国での利用可能状況については、Dellのセールス担当者までお問い合わせください。

Dell Cloudstore

Microsoft 365 from Dellは18か国でご利用いただけます。各国のリンクを以下に示します。特に記載のない限り、ポータルは英語でご利用いただけます。

| 国名 | リンク |
|---------|---|
| 米国 | ウェルカム Eメールのリンク |
| カナダ | ウェルカム Eメールのリンク |
| イギリス | https://uk-cp.cloudstore.dell.com |
| ドイツ | https://de-cp.cloudstore.dell.com |
| フランス | https://fr-cp.cloudstore.dell.com |
| アイルランド | https://ie-cp.cloudstore.dell.com/ |
| オランダ | https://nl-cp.cloudstore.dell.com/ |
| スウェーデン | https://se-cp.cloudstore.dell.com/ |
| フィンランド | https://fi-cp.cloudstore.dell.com/ |
| デンマーク | https://dk-cp.cloudstore.dell.com/ |
| スペイン | https://es-cp.cloudstore.dell.com |
| ノルウェー | https://no-cp.cloudstore.dell.com/ |
| オーストラリア | https://au-cp.cloudstore.dell.com |
| インド | https://in-cp.cloudstore.dell.com |



| 国名 | リンク |
|----------|---|
| 日本（日本語） | https://jp-cp.cloudstore.dell.com |
| ニュージーランド | https://nz-cp.cloudstore.dell.com/ |
| シンガポール | https://sg-cp.cloudstore.dell.com |
| マレーシア | https://my-cp.cloudstore.dell.com |

サポートへのお問い合わせ方法については、[Microsoft 365 from Dellのサポート連絡先情報](#)に従ってください。

© 2025 Dell Inc. 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画面でも提供しています。

