

Multivendor Support

はじめに

デル・テクノロジーズ(1)は、本サービス概要（以下「**サービス概要**」）に基づいて、Multivendor Support Service（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、該当する場合は「**注文書**」）には、お客様がご購入になっ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、デル・テクノロジーズ 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。

1 本サービスの範囲

1.1 サービス概要

デル・テクノロジーズは、本サービス概要に従い、本サービスを(i)一部のデル・テクノロジーズ以外の保証期間内製品と保証期間外製品、および(ii)デル・テクノロジーズの保証期間外/ライフサイクル終了（以下「**EOL**」）のサーバー、ストレージ、ネットワーク デバイス/システム（(i)および(ii)はともに「**サポート対象製品**」となります）に対して提供します。その他のタイプのシステム/デバイスについては、ご自身の地域のセールス担当者にお問い合わせください。本サービスでは、契約期間中にシステムを通常の稼働状態に維持するために、お客様の見積書に記載のように（電話などによる）テクニカル サポート オプション、サービス パーツ、および出張サービスを提供します。各デバイスの対象期間（以下「**対象期間**」）は、お客様の見積書に記載されています。

1.1.1 利用可能なサービス レベルのオプション

機器製造元（以下「**OEM**」）による購買当初の保証の有無にかかわらず、対象期間に提供されるサポート対象製品のサービスは、お客様の見積書に記載されているデバイスごとに購入したサービス規約によって規定されます。

- 24 時間 365 日の電話によるサポート
- オンサイト サービス オプション（翌営業日対応オンサイト サポートまたは 24 時間 365 日体制の 4 時間対応オンサイト サポート）。「**営業日**」とは、土日、祝祭日を除くすべての日を指します。
- 24 時間 365 日（祝祭日を含む）体制でアナリストに直接電話で問い合わせできるようにし、本サービス概要に規定されるハードウェアに関する問題のトラブルシューティングをサポートします。
- サポート対象製品を通常の稼働状態に戻すために必要な修理および解決策を提供することを目的とした、お客様の事業所への技術者のオンサイト派遣および/またはサービス パーツの発送（必要性和、お客様の見積りに記載されたご購入いただいたサービス レベルに応じた対応）。
- 利用可能な場合、およびお客様の同意がある場合、一般的なサポートに関する問題のリモート トラブルシューティングを提供します。

¹本文書において「デル・テクノロジーズ」とは、Dell の注文書に記載された Dell の販売事業体（「Dell」）と、EMC の注文書に記載された EMC の販売事業体（「EMC」）を意味します。本文書において「デル・テクノロジーズ」という用語は、お客様が取引している Dell または EMC エンティティ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。

サポート対象製品：本サービスは、標準構成の一部のデル・テクノロジーズ以外のシステムおよびデル・テクノロジーズの EOL システムでご利用いただけます。本サービス概要の対象となる標準構成のサポート対象製品は、お客様の見積書に記載されています。ただし、ソフトウェア、周辺機器、消耗品、交換用メディア、運用資材、周辺機器類製品/パーツ（バッテリー、フレーム、カバーなど）は本サービスの**対象外**です。

個別のサービス契約は、サポート対象製品ごとにご購入いただく必要があります（たとえば、サポート対象になっているシステムに付属するプリンターは、それ自体について別途サポート契約を締結しない限り、サポート対象に含まれません）。各サポート対象製品は、その OEM シリアル番号または別の所定のシリアル番号（「**サービス タグ**」）によって指定されます。該当する場合は、変更管理プロセスに従い、地域、所在地、または言語によって、追加の製品が本サービス概要の対象となったり、サポート対象製品のリストに追加されたりする場合があります。本サービスのサポート対象製品に関する詳細については、デル・テクノロジーズ セールス担当者にお問い合わせください。

1.2 サポートの手続き

ステップ 1：サポートセンターに連絡する

電話によるサポート リクエストの場合、地域のデル・テクノロジーズ サポートセンターにご連絡いただき、テクニカル サポート アナリストにご相談ください。各地域のサポートセンターの電話番号は、<https://www.dell.com/support/incidents-online/en-us/contactus> に記載されています。

- 電話にて、サポート対象製品の所在地を指定してください。
- アナリストから要請があった場合は、所定のシリアル番号（「**サービス タグ**」）とその他の情報をお知らせください。アナリストがお客様のサポート対象製品、適用可能なサービスと対応レベル、およびサービスの有効期限を確認します。

ステップ 2：電話によるトラブルシューティングのサポート

- リクエストに応じて、表示されたエラー メッセージとその発生時期、エラー メッセージが表示される前に行っていた作業の内容、および問題解決のためにお客様が試みた措置についてお知らせください。サポート対象製品がお客様の手元にあることが必要になる場合があります。
- アナリストが、一連のトラブルシューティング手順を実行し、問題の診断を行います。
- サービス技術者のオンサイト派遣が必要な場合、必要に応じてアナリストからお客様に対し追加のご案内をいたします。

1.3 オンサイト サービス オプション

パーツの交換が必要であるとアナリストが判断したときは、直ちにお客様に対し、以後の手続きをご案内いたします。

オンサイト対応オプションは、購入したサービスのタイプによって異なります。オンサイト サポート サービス対応レベルでサービスを購入している場合は、該当するオンサイト サービス対応レベルがお客様の注文書に記されており、その詳細は**附属書 A**の表のとおりです。本サービス概要で定める、適用される契約条件がすべて履行されていることを条件として、デル・テクノロジーズは対象インシデントに対応するためお客様の事業所にサービス技術者を派遣します。

2 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。

- A. 設置、取り外し、移設、予防的なメンテナンス、教育サポート、リモート管理、ソフトウェアパッチの管理、またはファームウェア アップグレードなどの作業。
- B. 周辺機器、備品、メディアの交換、消耗品、周辺機器類、およびバッテリー、フレーム、カバーなどのパーツの操作と、そのサポート。
- C. サードパーティー製品の直接サポート、あるいはあらゆる形態のコラボレーション サポートのほか、製造元、ベンダー、またはパートナー（該当する場合）によって現在サポートされていないサードパーティー製品のバージョンに関する製造元、ベンダー、パブリッシャー、またはパートナーとの連携。
- D. お客様が該当する最小限のリリース レベルまたは構成でソフトウェアおよびサポート対象製品を維持しなかったために必要となったサポート。
- E. 不可抗力事象（落雷、洪水、竜巻、地震、ハリケーンなどを含むが、これに限定されない）、サポート対象製品やコンポーネントの誤使用、事故、乱用（誤った電圧やヒューズの使用、互換性のないデバイスまたは周辺機器の使用、不適切または不十分な換気、操作に関する指示の違反などを含むが、これに限定されない）、改造、不適切な物理的環境や操作環境、お客様（または代行者）による不適切なメンテナンス、サポート対象製品の設計に不適切な設置場所の変更、サポート対象製品やパーツのラベル表示の除去または変更、デル・テクノロジーズの責任が及ばない製品に起因する障害などにより損傷したサポート対象製品に対するサポート。
- F. デル・テクノロジーズは、(1)本サービス概要に基づくお客様の責任を実行する際のお客様による不作為、見落とし、誤り、または不履行、(2)お客様のソフトウェアまたはデータに起因する問題、(3)お客様のネットワーク、システム、またはその他の機器に関する異常または欠陥、(4)デル・テクノロジーズがメンテナンスしないハードウェアの障害、または(5)デル・テクノロジーズまたはその代理人以外の者が行ったハードウェアの変更を原因とする範囲において、本サービスを提供できなかった場合の責任を負いません。前述の事象が 1 つでも発生した場合、デル・テクノロジーズはお客様にその旨を通知し、商業的に妥当な範囲で努力を続けます（その努力のための追加費用はお客様による負担となります）。
- G. スパイウェアやウイルスの駆除またはデータ バックアップ サービス。
- H. 本サービス概要に記載されていない高度なワイヤレス、ネットワークまたはアプリケーションのリモートインストール、セットアップ、最適化および構成。
- I. スクリプト作成、プログラミング、データベースの設計/実装、Web 開発、またはリコンパイルカーネルの提供。
- J. 本サービス概要に特に規定されていないサービスまたは作業。

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。

3 サービスに関するお客様の具体的な責任

- A. **ソフトウェア ライセンス** : お客様はその RTU (right-to-use) ライセンスを維持する責任を単独で負うものとします。デル・テクノロジーズは、お客様の経費 (RTU ライセンス料金、ライセンスの譲渡、またはソフトウェア メディアの費用を含むが、これに限定されない) について責任を負いません。
- B. **製品の構成と場所** : お客様は、デル・テクノロジーズに提供する製品の構成と場所の正確さについて責任を負います。
- C. **現在の稼働状態** : お客様は、購入注文書またはデル・テクノロジーズが明記した対象期間の開始時点と同様の通常の稼働状態でサポート対象製品を維持することに責任を負います。お客様は、デル・テクノロジーズがサポート対象製品をオンサイトで調査し、サポート対象製品が通常の稼働状態にあることを確認して、構成をインベントリに記録し、コンポーネントのシリアル番号を取得することを許可することに同意するものとします。対象期間の開始時点にサポート対象製品を通常の稼働状態に戻すために必要な作業についてはすべて、お客様が責任を負うものとします。
- D. **エージェントの委任** : デル・テクノロジーズ以外のすべてのサポート対象製品において、お客様は、本サービス概要に規定されるサポート対象製品について、お客様の代理で保証およびテクニカル サポートを取得するためのエージェントとして、本サービス概要に基づきデル・テクノロジーズを指名するものとします。前述のエージェントの宣言条項によって、お客様の事前の書面による同意を得ることなく、お客様を契約上または財務上拘束する権限がデル・テクノロジーズに特別に与えられることはありません。
- E. **連絡先** : お客様は、本サービスの実施を支援するため、デル・テクノロジーズに連絡するための単一の窓口をデル・テクノロジーズに提供するものとします。

4 お客様の一般的な責任

- A. **アクセス付与の権限** : お客様は、お客様およびデル・テクノロジーズが、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、およびその製品に搭載されるすべてのハードウェアならびにソフトウェア コンポーネントにアクセスし、これらを使用する権限を取得済みであることを表明し、保証するものとします。お客様が前述の権限をまだ取得していない場合、デル・テクノロジーズに対し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。
- B. **電話アナリストおよびオンサイト技術者への協力** : お客様は、デル・テクノロジーズの電話アナリストまたはオンサイト技術者に協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例では、お客様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解決できることが実証されています。
- C. **オンサイトでの義務** : 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、デル・テクノロジーズがお客様の施設 (十分なスペースのある作業空間、電源、電話回線を含む) とサポート対象製品に無償で、安全かつ十分にアクセス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) 、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、(デル・テクノロジーズへ無償で) ご提供いただきます。

- D. **ソフトウェアおよび提供されるリリースの維持**：お客様は製造元が指定する最低限のリリース レベル、または OEM の Web サイトで指定される構成でソフトウェアおよびサポート対象製品を維持する必要があります。

またお客様は、OEM 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新規リリース版を確実にインストールし、サポート対象製品を本サービスに適した状態に保つものとします。

- E. **データ バックアップおよび機密データの削除**：お客様には、当サービスのご利用前およびご利用中に、影響を受けるシステムの既存データ、ソフトウェア、プログラムをすべてバックアップしていたくものとします。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。また、機密情報、専有情報、個人情報の削除、および、SIM カード、CD、または PC カードなどのリムーバブル メディアの取り外しは、オンサイト技術者の支援提供の有無にかかわらず、お客様の責任です。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。
- Dell に返品されたサポート対象製品内の SIM カードやその他のリムーバブル メディアを取り外さないことで生じたデータまたは音声に関する料金。
- 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

デル・テクノロジーズ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。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します。

- F. **サード パーティによる保証**：本サービスでは、デル・テクノロジーズがサード パーティ製のハードウェアまたはソフトウェアにアクセスする必要が生じることがあります。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デル・テクノロジーズ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、デル・テクノロジーズ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ようにし、また影響がある場合はそれを了承するものとします。デル・テクノロジーズは、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のような保証に及ぼす影響について、責任を負いません。

5 Dell Technologies Services の契約条件

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たデル・テクノロジーズ事業体との間で締結されます。本サービスは、お客様がデル・テクノロジーズと別途締結し、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。かかるサービス基本契約が締結されていない場合、本サービスの提供には、お客様の所在地に応じて、デル・テクノロジーズの商用販売契約条件または以下の表に記載されたお客様の地域の契約（以下「原契約」、該当する場合）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	Dell Technologies Services の購入に適用される契約条件	
	Dell EMC から Dell Technologies Services のサービス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 の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 （カナダ系フランス語）	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （カナダ系フランス語）
ラテンアメリカ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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。
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、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。 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、お客様とセールス担当との合意に基づくものとします。

* 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コンピューターから [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) で利用できるデル・テクノロジーの Web サイトにある [国/地域の選択] オプションから選択してください。

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、本サービスの注文、本サービスの利用、本サービスや関連するソフトウェアの利用、または [Dell.com](https://www.dell.com) の Web サイトにおける購入時あるいはデル・テクノロジー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/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。

6 追加サービスの制限事項

- A. 本サービスの規約によって発生する、お客様に対するデル・テクノロジーの責任は、サポート対象製品を良好な稼動状態にリストアすることに限定されます。デル・テクノロジーが本サービス概要に規定されるサポート対象製品をリストアできない場合、デル・テクノロジーは影響を受けたサポート対象製品を交換するものとします（デル・テクノロジーのサービス パーツによるパーツ交換を含む）。デル・テクノロジーは商品性または特定目的の適応性の黙示保証、および取引の過程または商慣習で発生するあらゆる保証を含む、すべての保証を放棄します。デル・テクノロジーは、本サービス概要に基づきサービスが提供されるサポート対象製品の動作が無停止もしくはエラーがないこと、あるいはデル・テクノロジーがすべての不具合を修正することを保証しません。いかなる保証においても、デル・テクノロジーの唯一の義務は本サービス概要に規定されるメンテナンスおよび/または交換に限定されます。
- B. 請求の原因となるいかなる行為に関しても、サポート対象製品が動作しないこと、あるいはサポート対象製品の不具合が原因でお客様に生じる費用または損害について、これがお客様の社内で発生するものか、お客様が第三者に支払うものかを問わず、デル・テクノロジーは責任を負いかねます。いかなる場合においても、あらゆる種類の偶発的、結果的、または特別な損害、もしくはサポート対象製品のパフォーマンスが原因で発生するあらゆる損害、本サービス概要が原因で発生する、あるいはこれに関連する収益の一次的または永続的な損失について、これが契約上の行為、不法行為（過失も含む）、またはそれ以外によるものかを問わず、デル・テクノロジーは責任を負いかねます。本サービス概要によって提供あるいは参照される救済措置は排他的なものであり、お客様およびデル・テクノロジーは他のすべての法律上および平衡法上の救済措置を放棄するものとします。本節に定める制限事項は、排他的救済措置が行われなかった場合も効力を維持します。
- C. お客様は、デル・テクノロジーがお客様のデータまたは個人データの保存、処理、ホスティング、メンテナンスを実施しないことに同意します。

7 サポートおよび保証関連サービスに適用される補足条件

- A. **ハードウェアの対応範囲**：場合によっては制限が適用され、追加料金により、このハードウェア制限を拡張するサービスをご利用いただけることがあります。詳細については、デル・テクノロジーズのテクニカル サポート担当者までお問い合わせください。
- B. **返品しなかった場合の措置**：お客様が本サービス概要に従ってデル・テクノロジーズにサポートを要請した後、お客様からデル・テクノロジーズに提示されたサポート案件の解決に有効であるとデル・テクノロジーズが判断したサービス修復方法をデル・テクノロジーズが試行した場合、お客様からデル・テクノロジーズに提示されたサポート案件を解決できないとデル・テクノロジーズが判断した場合でも、デル・テクノロジーズによる本サービスの履行義務は満たされます。デル・テクノロジーズがお客様に交換ユニットを送付する場合、お客様は欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントをデル・テクノロジーズに引き渡す必要があります。ただし、お客様がそのシステムについて「Keep Your Hard Drive」を購入されている場合には、ハードドライブを保持できます。前述の要請に従って、お客様が欠陥のあるシステムまたはそのコンポーネントをデル・テクノロジーズに引き渡さない場合、または交換ユニットに同封された書面の指示（デル・テクノロジーズの技術者が直接交換ユニットを届けなかった場合）に従って、欠陥のあるユニットを 10 日以内に返品しない場合、お客様は請求に応じてデル・テクノロジーズに交換ユニットの料金を支払うものとします。かかる請求書の受領後 10 日以内に代金をお客様が支払わない場合、デル・テクノロジーズは一般的にとりうる法的な救済措置に加え、通知により本サービス概要を終了できます。
- C. **パーツの在庫**：現在デル・テクノロジーズは、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。サポート対象製品の修理に必要なパーツを、お客様の所在地の最寄りのデル・テクノロジーズ事業所から調達することができず、遠隔地から取り寄せなければならない場合、パーツは翌日配達便で発送されます。4 時間以内対応パーツの倉庫には、システムの主要なコンポーネント（デル・テクノロジーズが定義するもの）が保管されています。主要なコンポーネントとは、それに障害が発生した場合、システムの基本的な機能が発揮でき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、モデム、スピーカー、サウンドカード、ZIP ドライブ、モニター、キーボード、マウスなどがありますが、これに限定されません。4 時間以内対応パーツを受領するには、お客様の所在地が、デル・テクノロジーズの定めるサービス エリア内にある必要があります。デル・テクノロジーズは、標準構成に従ってパーツを保管します。サービス パーツの在庫補充には、30 日のリードタイムを要します。
- D. **サービス準備**：RTS（サービス準備）期間とは、購入注文書の受領日からサービスの準備が完了するまでにかかる日数を指し、お客様の見積書に記載されています。デル・テクノロジーズは、お客様の見積書に記載された日付よりサービスの提供を開始します。パーツの在庫補充には追加の時間を要する場合があります。サービスは購入注文書の受領日から、RTS 期間の有効期限日の間で、ベストエフォート方式で提供されます。

- E. **サービス パーツの所有権**：サポート対象製品から取り外され、デル・テクノロジーズに返却されたすべてのデル・テクノロジーズ サービス パーツは、デル・テクノロジーズの所有物となります。お客様がデル・テクノロジーズから交換用パーツを受け取り、サポート対象製品から取り外したサービス パーツを保持している場合は、その時点での小売価格を支払うものとします（「Keep Your Hard Drive」サービスが適用されるサポート対象製品のハード ドライブを除く）。デル・テクノロジーズは、修理に各種製造元の新品および再生品のパーツを使用し、お客様は明示的にその使用を認めるものとします。

8 サービス期間

本サービス概要は、見積りに記載の日付から有効となり、見積りに記載の期間（以下「**サービス提供期間**」）を通して継続されます。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、設置件数、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提供期間は見積りに記載されています。デル・テクノロジーズ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。

9 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決定後にスケジュールを変更する場合、予定日の少なくとも 8 日前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、サービス開始の少なくとも 8 日前に確認するものとします。
- B. **業務上妥当なサービス提供範囲**：サービスの提供によりデル・テクノロジーズまたはデル・テクノロジーズのサービス プロバイダーに容認し難いリスクが発生するとデル・テクノロジーズが判断する場合、またはリクエストされたサービスが本サービスの対象範囲を逸脱する場合、デル・テクノロジーズはサービス提供を拒否することができます。デル・テクノロジーズは、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。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。
- C. **オプション サービス**：デル・テクノロジーズでは、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（必要時のサポート、設置、レポート、コンサルティング、マネージドプロフェッショナル サポート、テクニカル アカウント管理、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、デル・テクノロジーズ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。
- D. **委託**：デル・テクノロジーズは、本サービスおよび/または本サービス概要を、デル・テクノロジーズが認定するサードパーティーのサービス プロバイダーに委託することができます。
- E. **解約**：デル・テクノロジーズは、次のいずれかの理由により、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遵守できなかった場合。

デル・テクノロジーズが本サービスを解約する場合、デル・テクノロジーズは、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、デル・テクノロジーズ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。デル・テクノロジーズが本項の規定に従って本サービスを解約した場合、すでにデル・テクノロジーズに支払われた料金は返金されません。また、デル・テクノロジーズ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。

- F. **地理的制限および移設**：本サービスは、お客様の請求書に記載された場所で実施されます。本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。サポート対象製品がデル・テクノロジーズのサービス記録に記載されている場所に存在しない場合、または構成の詳細が変更されたもののデル・テクノロジーズに報告されていない場合、デル・テクノロジーズはまずサポート対象製品にお客様が購入したサポート利用資格があるか再確認してから、サポート対象製品の復旧ための対応を行います。

す。サポート対象製品のデル・テクノロジーズのサービス記録に記載されている所在地ではない場所では、本サービスに適用される価格が異なる場合があります。お客様は、新しい場所における本サービスの追加料金（該当する場合）を支払う責任があります。当初支払ったサービスの料金よりも、新しい場所における価格が低い場合、お客様が払い戻しを受けることはできません。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。サポート対象製品を移設した場合、その製品に対して本サービスを提供するデル・テクノロジーズの義務は、移設先の本サービス提供状況など、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検査および再認証にかかる費用については、その時点でデル・テクノロジーズが適用するタイム アンド マテリアルのコンサルティング料金が適用されます。

- G. デル・テクノロジーズが、他の製造元のサポート対象製品の保証義務を引き受けることはありません。
- H. デル・テクノロジーズが、他の製造元のソフトウェア保証義務を引き受けること、または本サービス概要に準じたあらゆる種類のソフトウェアのメンテナンスを行うことはありません。
- I. **サービスの例外と追加コスト：**以下を原因とする当該サービスの提供には追加料金が発生します。
 - (i)お客様またはサード パーティーの過失、(ii)誤使用または乱用（OEM の仕様に従ってサポート対象製品を操作しなかった場合を含む）、(iii) OEM の仕様に従わず、サポート対象製品を移動、移転、または再構成した場合、(iv)サポート対象製品のメンテナンスまたは修理をデル・テクノロジーズ以外のサード パーティーが行った場合、(v)デル・テクノロジーズによる機器のメンテナンスを行わなかった場合、(vi)サポート対象製品の外部の要因（火災、水害、電源の停止または電圧変動、不適切な冷却、不可抗力事象、および通常保険の対象となる損害を含む）。デル・テクノロジーズはその裁量において、通常の稼働状態にあるサポート対象製品に関する訪問サービス（サポート対象外製品に関連する障害や、障害が確認できない訪問サービスを含むが、これに限定されない）について料金を請求できるものとします。
- J. **サービスの譲渡：**お客様は、本サービス概要に規定される制限事項に従い、その時点で有効なサービス提供期間の満了前にお客様のサポート対象製品全体を購入する第三者に本サービスを譲渡できるものとします。ただし、お客様が当該のサポート対象製品および本サービスの当初購入者であるか、お客様が元の所有者（または以前の譲渡先）から当該のサポート対象製品および本サービスを購入しており、本サービスの購入に際してデル・テクノロジーズが要求するオンボーディング手順を新しい譲渡先が実施する場合に限ります。譲渡手数料が発生する場合があります。後継の譲渡先に対する価格は、譲渡元のお客様の価格と異なる場合があります。お客様または譲渡先がサポート対象製品を本サービスが利用できない地域（またはお客様の支払価格では本サービスが利用できない地域）に移設した場合、お客様または譲渡先には、サポート対象製品がサービス対象外になるか、移設先の地域で引き続き同等のサポートを受けるための追加料金が発生する場合がありますのでご注意ください。お客様または譲渡先が当該追加料金を支払わない場合、移設先でのお客様のサービスは、同等また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可能性があります。その場合、料金が払い戻されることはありません。

10 支払いの基準

- A. **固定料金**（お客様の見積書に記載のシステムに基づく）：本サービスの支払い対象は契約期間全体にわたります。サポート対象製品と詳細な価格の一覧については、お客様の見積書を参照してください。
- B. **価格設定の前提条件**：お客様の見積りに記載される製品詳細が実際のシステムと一致しないか、不足がある場合は、デル・テクノロジーズの価格設定が変更される場合があります。
- C. **システム構成**：価格はサービス開始時点でのシステムの構成に基づきます。構成が変更される場合、価格の変更を伴う可能性があります。
- D. **請求/支払いの条項**：本サービス概要を参照するお客様の購入注文書を当社が受け取り次第、当該サービスの料金が事前に請求されます。支払いはお客様の見積書で指定される通貨、または適切な国または地域の現地通貨で行われるものとします。お客様の契約に別段の定めがない限り、支払期日は請求書の日付から 30 日後です。
- E. **通貨の換算**：デル・テクノロジーズの通貨換算レートは、世界の取引銀行と締結された実際の先渡し取引またはオプション・ヘッジ契約に基づきます。これらのレートは通常各四半期始めに設定されますが、外国為替市場の変動により、デル・テクノロジーズはいかなる場合にも、そのヘッジプログラムの証書、通貨、またはプロセスを変更できるものとします。
- F. **諸経費**：諸経費は固定料金価格に含まれています。サービス範囲に変更がない限り、お客様の明確な書面による同意なしに、（サービスの提供に関して）デル・テクノロジーズが追加費用を請求することはありません。追加費用には、妥当かつ必要な実費交通費および生活費などのサービス関連費用が含まれます。
- G. **税金**：デル・テクノロジーズが提示する価格には、VAT または該当する地方税は含まれません。
- H. **範囲の変更**：お客様が当サービスの範囲を変更または拡張した場合、追加料金が適用される場合があります。本サービス概要の範囲外で必要となる追加作業については、変更管理プロセスに従って合意が必要になります。
- I. **サービスのスケジュール設定**：本サービス概要を参照する購入注文書（発行される場合）をデル・テクノロジーズが受領するまで、サービスの開始またはスケジュール設定は行わないものとします。デル・テクノロジーズ担当者は、本サービス概要を参照する購入注文書を受け取り次第、通常 7 営業日以内にお客様に連絡を差し上げ、サービスのスケジュール設定を開始します。サービスのスケジュール設定は、スケジュールに関するお客様のご希望または要件と、必要なリソースの手配状況に基づいて行います。
- J. **価格設定**：本サービス概要に基づいてデル・テクノロジーズによって提示される条件（価格設定を含むが、これに限定されない）は、本サービス概要の最初の発行日から 30 日間に渡って有効とします。この 30 日が経過した後で本サービス概要がお客様によって実施される場合、デル・テクノロジーズは独自の裁量で(i)規定された条項に基づき本サービス概要を受領する、または(ii)当該のサービス概要を拒否して、旧版のサービス概要の条項を適宜更新し修正されたサービス概要をお客様に提供することを決定できます。

附属書 A

オンサイト対応

購入できるオンサイト対応レベル

該当する注文書でお客様と明示的に合意した対象インシデントには、次のレスポンス タイムが適用されます。サービスの提供状況は、地域または場所によって異なります。詳細については、デル・テクノロジーズの営業またはサポート担当者にお問い合わせください。

Dell は、次の期間内で対象インシデントに対応するためにビジネス上適正な努力を尽くします。

オンサイト対応のタイプ	オンサイト レスポンス タイム	制限/特別条件
24 時間 365 日体制の 4 時間対応オンサイト サービス	技術者は、電話によるトラブルシューティング完了後、4 時間以内にオンサイトに到着します。	24 時間年中無休（祝日を含む）で利用可能。
翌営業日オンサイト 対応サービス*	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断を行った後、翌営業日に、技術者がオンサイトを訪問いたします。	1 日 10 時間、祝日を <i>除く</i> 月曜から金曜まで利用可能です。 デル・テクノロジーズ エキスパート センターへ現地時間で午後 5:00 以降*（月曜から金曜）にお電話いただき、その後、技術者の派遣に至った場合、デル・テクノロジーズのサービス技術者によるお客様の所在地への訪問が 1 営業日遅れることがあります。 オンサイト技術者がお客様のサイトに到着した後、追加パーツ/リソースが必要になった場合、追加パーツ/リソースが到着するまで作業は一時的に保留にされる可能性があります。
6 時間以内の修理サービス 24 時間 365 日：2 時間以内にオンサイトに到着 6 時間以内の修理サービスで対応	技術者は派遣から 2 時間以内にオンサイトに到着し、通常の場合で派遣から 6 時間以内にハードウェアを修理します。	24 時間年中無休（祝日を含む）で利用可能。 派遣から 2 時間以内の対応と 6 時間以内の修理。 サポート対象製品の一部のモデルで利用可能。

*技術者による「翌営業日」の訪問サービスを受けるには、各地域での派遣受付時間内にデル・テクノロジーズ エキスパート センターが訪問サービスを受け付ける必要があります。派遣受付時間の終了時刻は国によって異なり、お客様の現地時間の午後 3:30～午後 5:00（月曜から金曜）になります。現地の派遣受付時間を過ぎた後の派遣については、お客様の所在地へのサービス技術者の訪問および/またはパーツの到着が 1 営業日遅れる可能性があります。

サポート対象製品の障害または修理にのみ適用されます。ソフトウェア サポートは対象外です。

© 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。