



サービス概要

Dell Post Standard Support

はじめに

デル・テクノロジーは、本サービス概要（以下、「サービス概要」）に基づいて、Post Standard Support for Infrastructure（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、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。

特定のデル・テクノロジー製¹ハードウェア モデルのプライマリー サポート期間が満了した時点で、デル・テクノロジーは独自の裁量により、現在サポートされているソフトウェア リリースまたはハードウェア モデルに移行する時間が必要なお客様を支援するためにPost Standard Supportを利用できるようにすることができます。

以下に、Post Standard Supportの範囲について説明します。特定のデル・テクノロジー製ハードウェア モデルがPost Standard Supportの対象となるかどうかを確認するには、support.DELL.comの [製品別サポート] > [製品の選択] を選択してください。デル・テクノロジーからの見積書には、製品、該当するPost Standard Supportサービス、関連オプション（ある場合）の名称が記載されます。追加のサポートが必要な場合、またはPost Standard Supportサービスに適用される契約の写しをご希望の場合は、デル・テクノロジーのセールス担当者までご連絡ください。基本契約または個別に取り決められた基本契約がない場合はお客様の所在地に応じて、本サービスは、Dellの商用販売条件（www.Dell.com/CTSから入手可能）またはdell.comの国別Webサイトにある該当する地域の販売条件のいずれか（以下、それぞれ該当する場合は「契約」）に従って提供されます。お客様が特定のデル・テクノロジー販売店との間で交わした契約書の写しについては、その販売店までお問い合わせください。Post Standard Supportサービス（Post Standard Supportサービスの範囲を含むがこれに限定されない）に抵触するか、これを変更する契約の条項は適用されませんが、該当する場合はお客様の責任が適用されます。本文書で定義されていない大文字の用語は、契約でそれらの用語に対して指定されている意味を持つものとします。

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

POST STANDARD SUPPORTの要件

1. 特定のデル・テクノロジー製品に対して適用されているデル・テクノロジー サポート オプションの保守サービス契約（すなわち、ProSupport Plus、ProSupport、Premium、Enhancedまたはベーシック）をお客様が結んでいるか、またはこのPost Standard Supportサービス購入の前提条件として当該製品をデル・テクノロジーが再公認している必要があります。
2. お客様は、デル・テクノロジーからの見積書、注文書、または相互に合意したその他の形式の請求書あるいは注文確認書に基づいて、対象期間の開始時点で製品が通常の稼働状態にあること、ならびに利用可能かつ互換性のある最新バージョンの操作環境ソフトウェアがストレージ製品で稼働していることを確認する必要があります。お客様は、デル・テクノロジーに対し、製品のオンサイト検査の実施、製品の稼働状態が正常であることを確認するための該当するサポートソフトウェア（「Phone Home」ソフトウェアなど）のインストールと実行、および必要に応じた構成のインベントリーへの記録、コンポーネントのシリアル番号の取得を許可することに同意します。このPost Standard Supportサービスの対象期間の開始時点で製品を通常の稼働状態に戻すために必要なすべての作業については、お客様が責任を負うものとします。

POST STANDARD SUPPORTの範囲

1. 対象となるデル・テクノロジー ハードウェア モデル：
 - a. ハードウェア交換パーツは、デル・テクノロジーが必要と判断した場合に、お客様の同意に基づき、24時間365日体制で4時間以内、または翌営業日にお客様に送付されます。現地国の出荷受付終了時間により、交換パーツの現地配達が発行日以降に遅延する場合があります。Post Standard Supportの期間中、デル・テクノロジーが交換を行う旨の指示をお客様が受けている場合は、デル・テクノロジーによるお客様交換ユニット(CRU)の取り付けが必要になる場合があります。消耗品のパーツはPost Standard Supportの対象外となります。デル・テクノロジーは、輸入規制のある国で制限されている可能性のある標準バッテリーを交換するために商業的に合理的な努力を払います。パーツの使用可否の確認には、本サービスの初日から最大30日のリードタイムが必要になる場合があります。
 - b. 対象となるデル・テクノロジー製ハードウェア モデルが基本機能を実行できるようにするためのオペレーティング システム/環境ソフトウェア、マイクロコード、ファームウェアのホット フィックス（セキュリティ パッチを含む）は、デル・テクノロジー製ハードウェア モデルのPost Standard Supportでは利用できません。
 - c. デル・テクノロジーは、(1)本文書に記載されているお客様の責任を履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・テクノロジーのメンテナンス対象ではないハードウェアの障害、あるいは(5)デル・テクノロジーまたはデル・テクノロジー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）。

2. 製品のコンポーネントに欠陥があり、その取り外しと再取り付けを簡単に行うことができるとデル・テクノロジーズが判断した場合、または製品のユニット一式を交換すべきであるとアナリストが判断した場合、デル・テクノロジーズは、お客様に交換ユニット一式を送付する権利を留保しますが、地域の法律で義務付けられる場合を除き、デル・テクノロジーズはいかなる状況においても交換ユニット一式を送付する義務を負わず、デル・テクノロジーズの独自の裁量で交換ユニット一式を送付するかどうかを判断します。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Post Standard Supportサービスの履行義務は満たされます。デル・テクノロジーズは、Post Standard Supportサービスによってお客様の機器を合理的に安全で、セキュリティの問題について過度のリスクをもたらす可能性が低い機能レベルに復元できないと判断した場合に、商業的に合理的な独自の裁量により、これらのPost Standard Supportサービスに対するお客様の契約を終了し、解約する権利を留保します。

除外事項

以下の作業は、本サービス概要の範囲に含まれていません。

- 製品、ソフトウェア、アプリケーションの撤去/アンインストール、再設置/再インストール、設定
- 撤去した製品のお客様の施設からの運び出し
- 製品を稼働状態に復元する作業以上の、操作環境ソフトウェアのトラブルシューティング（コンサルティング、パフォーマンス チューニング、構成、スクリプト作成、ベンチマーキングなどは除外される）
- ソフトウェアおよびサポート対象製品を、『[Reference Code Document](#)』に記載されている指定の最小リリースレベルで保守できないために必要となるサービス。
- デル・テクノロジーズが提供したシステムの修正、修理、パッチ適用、変更を反映させなかったこと、またはお客様がデル・テクノロジーズから事前に推奨された回避措置を実行しなかったことが原因で必要となるサービス（通知済みのセキュリティ アドバイザリーまたはお客様が実装していない重要な修正アップデートなど）
- 製品または機器の不適切な扱いや使用が原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- 本サービス概要で明記されていないお客様のサーバーまたはストレージ デバイスのカスタマイズ
- データまたはアプリケーションのリカバリまたは移行
- 非デル・テクノロジーズ製のシステム、ソフトウェア、その他コンポーネントの保証サービスまたはサポート
- ハードウェア、ファームウェア、ソフトウェアの設置/インストール、修理、保守、または変更を、サードパーティーの担当者が不正に試みたことが原因で、デル・テクノロジーズが必要と判断したサービス
- ネットワーク プリンターの設置またはネットワーク ファイル共有のマッピング
- すべてのサーバー、ストレージ、ネットワーク、ルーターの設定作業
- ネットワーク（Ethernet LAN 以外）へのシステムの接続を含むネットワーク サービス
- 本サービス概要で具体的に規定されていない作業

本サービス概要は、該当する場合、サービス基本契約または本契約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。

本サービスにおけるサポートの要請方法

オンライン、チャット、Eメールによるサポート：デル・テクノロジーの Web サイト、チャット、Eメールによるサポートは、一部の製品に対して www.dell.com/contactus にてご利用いただけます。

電話でのサポート リクエスト：24 時間 365 日（祝祭日を含む）ご利用いただけます。米国外ではサービスの提供状況は異なる場合があります。またサービスは、本文書に特に断りがない限り、商業上妥当な努力の範囲内で提供されます。お客様の地域で利用可能な電話番号のリストについては、www.dell.com/contactus にアクセスしてください。

別紙A

次の表は、Post Standard Supportのサービス機能を示しています。

サービス機能	説明	補償の詳細
テクニカル サポート	<p>お客様は、24 時間 365 日利用可能な電話または Web インターフェイスを通じてデル・テクノロジーに連絡し、機器の問題を報告し、重大度レベルの初期評価のための情報を伝えます。デル・テクノロジーへのサポート リクエスト提出時のお客様の評価にかかわらず、重大度はデル・テクノロジーの独自の裁量によって決定されます。</p> <p>デル・テクノロジーは以下を提供します。(i)問題の重大度レベルに応じた、リモートでの対応。(ii)デル・テクノロジーが必要と判断した場合のオンサイト対応（後述で説明）。</p>	対象です。
オンサイト対応	<p>デル・テクノロジーは、問題を特定し、オンサイト対応が必要であると判断した場合、その問題に対応するデル・テクノロジー認定技術者を設置場所に派遣します。</p>	機器のみが対象です。

交換パーツの配送

デル・テクノロジーズは、デル・テクノロジーズが必要と判断した場合に交換パーツを提供します。

対象です。

診断が完了し、ディスパッチが承認された後、交換パーツの配送目標は、お客様の同意に基づいて、24 時間 365 日体制で 4 時間以内、または翌営業日の対応です。現地国の出荷受付終了時間により、交換パーツの現地翌営業日配送や関連するオンサイト対応に影響が出る場合があります。

交換パーツの取り付けはすべて、オンサイト対応の一環としてデル・テクノロジーズが行いますが、顧客交換可能ユニット(CRU)については、お客様自身による取り付けを選択することが可能です。特定の機器の CRU に指定されているパーツの一覧については、『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table](#)』を参照するか、デル・テクノロジーズまでお問い合わせください。

デル・テクノロジーズが交換パーツを取り付ける場合、デル・テクノロジーズ施設へのパーツの返却はデル・テクノロジーズが手配します。お客様がCRUを取り付ける場合、お客様はデル・テクノロジーズが指定した施設に交換したCRUを返却する責任を負います。

ソフトウェアの新規リリースに対する権利	デル・テクノロジーズは、新規ソフトウェア リリースが一般公開された時点で、その権利を提供します。	対象ではありません。
新規ソフトウェア リリースのインストール	新規ソフトウェア リリースのインストールは、デル・テクノロジーズが実行します。	対象ではありません。
24時間365日対応のリモート モニタリングと修理	特定の製品では、自動かつ単独でデル・テクノロジーズへ連絡され、デル・テクノロジーズが問題を判別するのを支援するための情報が提供されます。デル・テクノロジーズは必要に応じて製品にリモートでアクセスし、追加の診断を行った上でリモートサポートを提供します。	この Post Standard Support サービスに適用される期間中に、デル・テクノロジーズから入手可能なリモート監視ツールとテクノロジーを備えた製品が対象です。
オンライン サポート ツールへの24時間365日体制のアクセス	正しく登録を済ませたお客様は、デル・テクノロジーズ オンライン サポート サイトを通じて、デル・テクノロジーズが提供するWebベースの情報ツールやセルフヘルプ型お客様サポート ツールに、24 時間365日体制でアクセスできます。	対象です。

*重大度レベルの定義

重大度1 - クリティカル：重要な業務の実行能力を失い、直ちに対応が必要な状態。

重大度2 - 高：業務は実行できるがパフォーマンスや能力は低下している、もしくは制限されている状態。

重大度3 - 中/低：業務への影響はほぼないまたは皆無。

本Webサイトに掲載されているサポート オプション（以下、「デル・テクノロジーサポート情報」）は、(i)デル・テクノロジーと、デル・テクノロジーとの直接契約に基づき該当する製品やメンテナンスを購入する組織（以下、「デル・テクノロジーのお客様」）との間だけに適用され、かつ(ii)デル・テクノロジーサポート情報が最新であるときにデル・テクノロジーのお客様が発注した製品またはサポート オプションのみに適用されます。デル・テクノロジーはデル・テクノロジーサポート情報を随時変更する場合があります。この Post Standard Supportサービスの対象となる製品は、デル・テクノロジーが実行する標準サポート オプションを使用して購入した製品の導入プロジェクトに含めることはできません。デル・テクノロジーサポート情報に変更があった場合、デル・テクノロジーとデル・テクノロジーのお客様の間で交わされたその時点で最新の製品注文書やサービスまたはメンテナンス関連の契約書に記載する方法で、デル・テクノロジーのお客様に通知されます。ただしこれらの変更は、デル・テクノロジーのお客様が当該変更の日付より前に注文した製品やサポート オプションには適用されません。

デル・テクノロジーは、デル・テクノロジーのサービス エリア外の機器に関して Post Standard Support サービスを提供する義務を負いません。「デル・テクノロジーのサービス エリア」とは、(i)デル・テクノロジーのサービス拠点から自動車で到達可能な100マイル以内であり、かつ(ii)デル・テクノロジーのサービス拠点と同じ国内の場所を意味します。ただし、デル・テクノロジーとの契約にて別段の定義がなされている場合を除きます。その場合、基本契約の定義が優先されます。

デル・テクノロジー販売店から入手した製品またはサービスには、購入者と販売店との間の契約のみが適用されます。当該契約で、本Webサイトに掲載されるデル・テクノロジーサポート情報と同じ条件が提示される場合があります。販売店は、販売店に代わって購入者にサービスを提供するためにデル・テクノロジーと取り決めを行う場合があります。デル・テクノロジーが Post Standard Support を実行している場合は、本サービス概要の条件が適用されるものとします。販売店から入手した製品を対象とするデル・テクノロジーによるサービスの実施についての詳細は、販売店または地域のデル・テクノロジーのセールス担当者にお問い合わせください。

ソフトウェアおよびサービス リリースの維持：お客様は、『[Reference Code Document](#)』に規定されているとおりに、デル・テクノロジーが指定した最低限のリリースレベル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、Dell の指定に従い、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について、ソフトウェアまたはファームウェアの最小リリースレベル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。デル・テクノロジーは、『[Reference Code Document](#)』に明記されているデル・テクノロジーが指定する最低リリースレベルを満たしていないソフトウェアおよびサポート対象製品のサポートを、その単独の裁量により拒否する権利を留保します。

Copyright © 2021-2024 Dell Inc. その関連会社。All Rights Reserved.（不許複製・禁無断転載）Dell Technologies, Dell, その他の商標は Dell Inc.またはその関連会社の商標です。他の商標は各社の商標です。