

# サービス概要

---

## Dell EMC Services ProDeploy Client Suite（Basic Deployment、ProDeploy、および ProDeploy Plus）

### はじめに

本書および別紙（「サービス概要」）では、クライアント向け Basic Deployment サービス、クライアント向け ProDeploy、およびクライアント向け ProDeploy Plus（個別に「サービス」、まとめて「3つのサービス」）のサービス機能の概要を説明します。これらの3つのサービスによって、Dell の ProDeploy Client Suite（「ProDeploy Suite」）が構成されます。

Dell EMC Services（「Dell」）は、本サービス概要に従ってこれらの3つの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写しが必要な場合は、Dell の営業担当にお問い合わせください。

### サービス契約の範囲

ProDeploy Suite の各サービス階層について、対応する別紙も本サービス概要に添付されており、該当するサービスの詳しい機能について規定しています。ProDeploy をご購入になったお客様（以下に定義）は、Basic Deployment のすべてのサービス機能をご利用になれます。また、ProDeploy Plus をご購入になったお客様は、Basic Deployment および ProDeploy のすべてのサービス機能をご利用になれます。これらのサービス機能には、次のものが含まれます。

- **Basic Deployment サービス**：BIOS 設定の構成、サポート対象製品（以下に定義）への Asset Tag の貼付、出荷箱ラベルの貼付、および資産レポートの作成（本文書の別紙 A に詳述）。
- **ProDeploy サービス**：イメージング、リモートまたはオンサイトのインストール/設置、Dell プロビジョニング、Dell 導入エンジニアによる実装計画の策定のほか、製品の手引きおよび作業指示を含む製品マニュアル（「情報の引継ぎ」）（本文書の別紙 B に詳述）。
- **ProDeploy Plus サービス**：Connected Configuration、データ移行、ProSupport Plus を介したテクノロジー サービス マネージャー（TSM）のエンゲージメント、30 日間の導入後サポート、トレーニング クレジット（本文書の別紙 C に詳述）。
- **3つのサービスすべて**：リモート導入プロジェクト管理の一元窓口（「プロジェクト マネージャー」）と、TechDirect ポータルへのアクセスも提供されます。



## 導入前の作業

Dell およびお客様は、本サービスにおけるお客様の責任として本サービス概要に規定されている必要な作業をすべて完了するものとします。これらの作業は、本サービスによる導入の開始前に完了する必要があります。これらの作業では、本サービス概要に規定されている前提、要件、手順、および責任を確認します。前提、要件、手順、責任のいずれかに誤りがあった場合は、実際の操作環境を反映するために、変更管理プロセスを介して本サービスの価格設定および/または範囲を修正できます。

固定オプション付き Basic Deployment を購入したお客様は、購入時に選択した Basic Deployment のバージョンに基づいて事前に構成の詳細が選択されるため、導入前の追加作業を行う必要はありません。

## TechDirect ポータルへのアクセス

ProDeploy Client Suite のいずれのレベルのサービスを購入したお客様も、TechDirect ポータルにアクセスできます。

お客様はこのポータルで、購入したサービスに基づいて、導入に関連付けられた数多くのタスクを実行します。タスクには次が含まれますが、これらに限定されません。

- BIOS 設定や Asset Tag などの構成の詳細を指定する
- 導入先住所を入力し、オンサイト作業の指示を確認する
- 構成の設定とオンサイト設置の詳細が組み合わされた、再利用可能なプロファイルを作成する
- 主なツールおよび文書のアップロードおよびダウンロードを行う

TechDirect では、すべての ProDeploy 導入サービスに関する詳しい仕様が維持されます。お客様は、TechDirect ポータルにおいて、お客様がご購入およびご利用になるサービスに応じた導入の仕様をすべてレビュー、確認、承認します。お客様が TechDirect ポータルを使用する際には、お客様がご購入およびご利用になるサービスに関連した資料の提出に関する TechDirect ポータルの利用条件（これには、TechDirect ポータルで表示可能なサポート対象製品の仕様のレビュー、確認、承認を行うお客様の義務も含まれますが、これに限定されません）、およびお客様による TechDirect ポータルの使用のあらゆる側面について、TechDirect ポータルでお客様に提示される利用条件に基づいてお客様が同意した Dell の免責および/またはお客様の責任に関する条項に準拠します。

## お客様の責任

お客様のプログラム マネージャーは Dell のプログラム マネージャーおよび指名された担当者と連携して、当該サービスの実施前および実施中の作業をサポートします。これらの責任には次の内容が含まれますが、これらに限定されるものではありません。

- 発注から 10 営業日以内に本サービスを完了するために必要となる要件および技術データを提供する
- 本サービスのオンサイト導入サービスが実施されるお客様の各サイトに、サイトコーディネータを配属する



- プログラムの期間中、すべての必要なお客様のリソース（技術者の連絡先を含む）を利用できるようにする
- 本サービスに必要な全リソースのスケジュールを調整する
- スケジュールが合わない状況を回避するために、コミュニケーションを維持する
- 本サービスを提供するために必要となるリモート アクセスを含むお客様の施設およびシステムへのアクセスを Dell に提供する
- 対応するオンサイトサービスの完了時に、適宜、仕様受領文書およびサイト受領資料を提供する。

**アクセスの許可権限：**お客様は、お客様および 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、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利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していただきます。

**リモートおよびオンサイトの技術者との協力：**該当する場合、お客様およびエンド ユーザーは、Dell のリモートまたはオンサイト導入技術者と協力し、その指示に従うものとします。

**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、お客様の施設（十分なスペースのある作業場、電源、電話回線を含む）およびサポート対象製品への安全および十分なアクセスを Dell に無償で提供するものとします。また、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）、およびキーボードなどのアイテムがシステムに含まれていない場合は、無償でご提供いただきます。

**データバックアップ、機密データの削除：**お客様には、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、関連するすべてのシステムに保存されているデータの定期的なバックアップコピーを行うものとします。また、オンサイトの技術者がサポートを提供するか否かに関わらず、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、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
- 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による過失を含めた行為または不作為

Dell は、本サービスの実施が完了した後の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いません。ProDeploy Plus をご購入になり、データ移行サービスをご利用になるお客様は、データロスのリスクを回避するために、お客様のデータのバックアップや他の適切な措置を講じることが推奨されます。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。



**サードパーティによる保証：**これらの 3 つのサービスでは、Dell 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。このように、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 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 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かかる保証に及ぼす影響について、責任を負いません。Dell は、サードパーティによる保証について、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。

**顧客パートナー：**お客様は、お客様に提供される本サービスに必要な範囲で、お客様を代理して、Dell と協力するサードパーティ（例：請負業者、代理店、システムインテグレータもしくはチャネルパートナーまたはそのすべて、以下「顧客パートナー」）を使用できます。お客様は、顧客パートナーのすべての作為または不作為について単独で責任を負うものとします。お客様の代表である顧客パートナーの作為または不作為によって発生する、あるいはこれに関連するすべての損害、費用、経費（弁護士費用、裁判所、和解の費用を含む）の請求に対して、作為の形態に関係なく、Dell を保護および免責することにお客様は同意するものとします。

**サードパーティ製品：**「サードパーティ製品」とは、本サービスと関連して Dell が使用するハードウェア、パーツ、ソフトウェアまたは他の有形または無形の素材（お客様から Dell に提供されたか、お客様の指示で Dell が入手したもの）を意味するものとします。お客様は、サードパーティ製品のプロバイダまたは所有者の所有権またはライセンス権（特許と著作権を含む）を侵害または妨げることなく、かかるサードパーティ製品のインストール、アクセス、コピー、配布、使用および / または修正（二次創作の製造を含む）を行うための権限とライセンスを、Dell および Dell パートナー（上記のように、お客様それぞれの下請業者および被雇用者を含む）に付与するために必要な使用权、同意、規制上の認証または承認を取得することを Dell に保証するものとします。お客様は、あらゆるソフトウェアライセンス要件に対して全責任を負うことに同意するものとします。お客様からの書面による指示がない限り、お客様を担当する Dell の技術者はお客様に代わって、設置プロセスの一部である、あらゆる電子契約書を「受諾」します。Dell とお客様の間での書面による別段の取り決めがない限り、明示的であるか黙示的であるかを問わず、Dell はサードパーティ製品に関連するすべての保証を放棄することができます。サードパーティ製品は、第三者とお客様の間で締結された契約条件のみに基づくものとします。Dell は、本サービスによってサードパーティ製品の保証に及ぼす可能性のある影響には一切責任を負いません。現地の法令によって認められる最大限の範囲において、Dell はサードパーティ製品に対する責任を負わないものとします。お客様が、そのようなサードパーティ製品の提供に関する破損または責任について、サードパーティのプロバイダにのみ請求するものとします。

**個人データおよび個人情報の排除：**Dell に提供されるサードパーティ製品（イメージ、アプリケーション、マニュアルを含みますが、これらに限定されません）には、いかなる個人情報または他の個人データも含めることはできません。現地の法令に別段の定めがない限り、「個人情報」（または「PII」）とは、単独または他の情報との組み合わせによって個人を特定できるデータまたは情報、または個人のデータとみなされるデータ、または個人情報保護に関する法令の適用を受ける可能性のあるその他のあらゆる種類のデータまたは個人に関するデータを意味します。お客様は、Dell が本サービスの提供時に使用するためにお客様が Dell に提供するいかなるサードパーティ製品にも、個人情報が含まれないことを保証するものとします。詳細についてご不明な点がございましたら、Dell の営業担当にお問い合わせください。**個人情報を含むサードパーティ製品を Dell に提出しないでください。**

**輸出：**お客様は、サードパーティ製品（あらゆるイメージングサービス（以下に定義）に関連して Dell に提出するイメージに含まれるソフトウェアを含みますが、これに限定されません）が、制限された技術（暗号化技術など）を含まないこと、



または制限された技術を含む場合には、当該のサードパーティ製品が、輸出許可なしに Dell が他国（適用される輸出管理法に基づき通商が禁止されている国以外）に輸出できるものであることを保証し表明するものとします。Dell は、輸出許可の存在または輸出許可なしでサードパーティ製品を輸出することの可否に関する表明の正確性について責任を負いません。お客様の輸出証明書は、適用される現地の法律、規制、および要件（たとえば、記名による署名または電子署名など）を順守している必要があります。前述の保証に加え、すべてのイメージングサービスに関して、別途署名した輸出証明書（「イメージの輸出法令順守証明書」）が要求される場合があります。一部の国では、他のサービス（Asset Tag の設定、ハードウェア構成、またはソフトウェア設定）に輸出証明書が必要になる場合があります。必要な輸出証明書はすべて、Dell が当該サービスを実施する前に作成および署名し、Dell に返却するものとします。Dell が本サービスを提供するためにサードパーティ製品の輸出許可を取得する必要がある場合、お客様は、かかる輸出許可を取得するために Dell が要求するあらゆる合理的な協力を無償で Dell に提供することに同意するものとします。

**お客様の免責：**お客様は、（a）本サービスの一部としてインストールまたは統合するようお客様が指示または要求したサードパーティ製品およびソフトウェアまたはデータに関連して、お客様が適切なライセンス、知的財産権、またはその他の許可、監督庁による証明書もしくは承認を取得していないことに起因する、または（b）お客様が適用される輸出関連法、規則および命令に違反したまたは違反したと申し立てられたことにより Dell に対してなされる輸出承認または申し立ての存在に関する不正確な表明に起因する、第三者による法定請求または訴訟から、Dell を擁護し、免責し、影響が及ばないようにします。

**仕様詳細についての注意および免責事項：**お客様は、本サービスに関するお客様の技術的仕様を決定する責任を負い、該当する場合は、これらの技術的仕様を適切に文書化し、Dell に提供する責任を負います。お客様は、本サービスがお客様自らの選択であることを認めます。Dell は、お客様から提供される技術的仕様を利用する権利を有するものとします。Dell は、お客様の技術的仕様に従い実行された本サービスの提供に起因する負債または損害に対して責任を負いません。提案されたサービスが、技術的に実施可能ではないと Dell が独自の裁量で合理的に判断した場合、Dell は当該サービスの提供を拒否する権利を有します。Dell はお客様または第三者によって提供されるサードパーティ製品およびサポートに依存するため、お客様に提供する本サービスによって、お客様の要件すべてに対処できることを Dell は保証しません。

お客様は、Dell Online First Article（OFA）サービス（OFA の提供状況は地域により異なります）を介してログインし、ご購入になった本サービスに基づき検査および承認することが強く推奨されます。お客様は、Online First Article サービスを使用の際は 2 営業日の構成確認プロセスとなることに同意します。お客様の安全な顧客ログは、お客様の現地時間で 2 日目の午後 11 時 59 分に有効期限が切れます。構成を承認するために Dell Online First Article サービスの利用を要求する場合は、必ず Dell にお知らせください。

OFA の検査の完了後、または OFA を実施できない場合、お客様は検査用のサンプル レビュー ユニット（「Physical First Article」）を注文して、構成を承認することも推奨されます。Physical First Article を使用して、本サービスがお客様の設計および要求どおりに機能することを検査および承認します。お客様が Physical First Article を注文されない場合、アプリケーションのバージョン不適合、デバイス マネージャーの競合、またはその他、お客様のサービスの性能の問題は、Dell がお客様に出荷したすべてのサポート対象製品で再現される可能性があります。本サービス概要の条項、関連のサービス基本契約または Dell の購入注文書に基づいて、Dell が継続的なサービスの提供、お客様の大量注文の処理、



またはその両方を行った場合、Dell は、Physical First Article でお客様のサービスを注文し検証することにより合理的に防止されるはずの問題に対して、一切の責任を免除されるとみなされるものとします。

**変更管理：** (i) サービス プロジェクトの範囲内で要求された変更、(ii) お客様の作為または不作為、(iii) 法律、適用される規則、またはその両方における変更、(iv) 追加でかかる時間またはオンサイト リソースのスケジュール変更、または (v) 不可抗力の結果生じる、サービス プロジェクトまたは個々の仕様詳細で指定されていない追加作業について、Dell は、当該の追加作業を検討し、要求された変更に基づくタイムラインおよび費用に対する変更の詳細を提供します。お客様が追加のタイムラインおよび / または費用の変更に関して同意する場合は、Dell が追加サービスを開始する前、または（すでに開始されている場合は）サービスを続行する前に書面により同意することで、書面で確認するものとします。お客様は、お客様のセールス担当者と連携して、合意された追加料金を支払うものとします。

## 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」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。マスター サービス契約がない場合、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（該当する場合）次の表に記載のお客様の地域の契約（以下「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、ウェブ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 EMC Services のサービス購入に適用される契約条件	
	Dell から Dell EMC Services のサービスを直接購入されるお客様	認定再販業者経由で Dell EMC Services のサービスを購入されるお客様
米国	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>	<a href="http://www.dell.com/CTS">www.dell.com/CTS</a>
カナダ	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英語） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）	<a href="http://www.dell.ca/terms">www.dell.ca/terms</a> （英語） <a href="http://www.dell.ca/conditions">www.dell.ca/conditions</a> （カナダフランス語）
ラテンアメリカおよびカリブ海諸国	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *
アジア太平洋地域および日本	現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/service-descriptions/global">www.dell.com/service-descriptions/global</a> *	営業担当から受け取るサービス概要およびその他の Dell のサービスドキュメントは、お客様と Dell との契約とはみなされず、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、および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、本サービス概要およびその他の Dell のサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell」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である Dell を指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様と Dell 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、お客様と営業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 (EMEA)	<p>現地 <a href="http://www.dell.com">www.dell.com</a> の国別 Web サイトまたは <a href="http://www.dell.com/servicedescriptions/global">www.dell.com/servicedescriptions/global</a>*</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： <a href="http://www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente">www.dell.fr/ConditionsGeneralesdeVente</a></p> <p>ドイツ： <a href="http://www.dell.de/Geschaeftsbedingungen">www.dell.de/Geschaeftsbedingungen</a></p> <p>英国：<a href="http://www.dell.co.uk/terms">www.dell.co.uk/terms</a></p>	<p>営業担当から受け取るサービス概要およびその他の Dell のサービスドキュメントは、お客様と Dell との契約とはみなされず、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、および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、本サービス概要およびその他の Dell のサービスドキュメントで言及される「カスタマ」はお客様を指すものとして解釈され、「Dell」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である Dell を指すものとしてのみ解釈されます。ここに記載された本サービスについて、お客様と Dell 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、お客様と営業担当との合意に基づくものとします。</p>
----------------------	---	---

\*現地の [www.dell.com](http://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](http://www.dell.com) にアクセスするか、<http://www.dell.com/content/public/choosecountry.aspx?c=us&l=en&s=gen> で利用できる Dell の Web サイトの [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過して、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、[www.dell.com/servicedescriptions/global](http://www.dell.com/servicedescriptions/global) をご覧ください）。

プライバシー：Dell Technologies Services は、本サービス概要の下で収集された個人情報を、該当する法域のデル・テクノロジーズのプライバシー ステートメントに従って取り扱います。プライバシー ステートメントはすべて <http://www.dell.com/localprivacy> に掲載されており、参照により本文書に組み込まれています。

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。

サービスを発注する、サービスを受ける、サービスまたは関連するソフトウェアを利用する、または Dell.com の Web サイトでの購入時、または Dell ソフトウェアもしくはインターネットインタフェースに表示される「I Agree（同意する）」ボタンまたはボックスなどをクリック（または選択）することで、お客様は本サービス概要および参照によって本サービス概要に組み込まれ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」または「カスタマ」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。

## 導入および設置関連製品に適用される追加契約条件

### 1. サポート対象製品

本サービスはサポート対象製品でご利用になれます。サポート対象製品には、注文書（「サポート対象製品」）に記載される一部の Dell Precision™、OptiPlex™、Dell XPS™ Notebook、および Dell Latitude™ システムが含まれます。お使いの Dell 製品または Dell 製以外の製品で利用できるサービスの最新の一覧については、Dell の営業担当までお問い合わせください。

サポート対象製品には、シリアル ナンバーが記載されたタグ（サービス タグ）が貼付されています。サポート対象製品ごと



に個別のサービス契約を購入していただく必要があります。本サービスについて Dell へお問い合わせの際は、サポート対象製品に貼付されているサービスタグのシリアルナンバーをお知らせください。

## 2. 重要な追加情報

- A. 設置および導入サービスに伴い購入したハードウェアに対する支払い：書面による別段の合意がない限り、ハードウェアに対する支払いは、いかなる場合も、当該のハードウェアと共に購入した設置サービスや導入サービスの実施または提供を条件とすることはできません。
- B. 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、お客様による本契約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：Dell 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 との別途の契約が必要となる場合があります。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契約に従って提供されます。変更管理プロセスを使用して、すべての追加料金を評価します。
- D. 委任：Dell は、本サービスおよび / または契約を、Dell が認定するサードパーティのサービスプロバイダーに委任する場合があります。
- E. Dell による解約：Dell 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。
  - a. 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
  - b. お客様が一貫性のあるサイト準備状況を提供できない場合および / または Dell 指定の合理的なユーザー スケジュールの詳細を提供できない場合
  - c. サポートを提供す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、または協力要請に応じなかった場合
  - d. お客様が本サービス約款に定められているすべての契約条件を順守できない場合

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 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、すでに Dell に支払われた料金は返金されません。また、Dell 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転。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、オンサイトサービスの提供状況および応答時間など）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 の営業担当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、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 Dell が適用する時間および実費払いのコンサルティング料金が適用されます。Online First Article サービスはすべての地域で利用できるわけではありません。Asset Tagging および資産レポート作成は、アメリカ、ヨーロッパ、中東およびアフリカ地域内で一部の周辺機器（たとえば、モニター、プリンタ、ラック）でも利用できます。
- G. Dell パートナー：Dell は、関連会社および下請業者を介して、本サービスを提供できるものとします。本サービスは、お客様および Dell が所在する国以外で提供できます。適宜、Dell はサービスが履行される場所、およびサービスを履行する当事者を変更できますが、サービスの提供については、お客様に対して Dell が責任を負うものとします。
- H. サービスの譲渡：お客様は、コンフィグレーションサービス、または本サービス概要によってお客様に付与された権利を、第三者に譲渡することはできません。
- I. サービスの有効期限は購入後 6 か月です。適用法で規定されている場合以外、および ProSupport Plus（以下を参照）とともにトレーニングクレジットを購入するお客様を除き、お客様は当初購入日から 6 か月間（「期間満了日」）を経過するまでに本サービスを 1 回利用することができます。当初購入日とは、Dell からサービスに関する請求書が発行された日付または注文確認書が発行された日付のいずれか早い方の日付です。Dell による本サービスの提供は、この期間満了日が過ぎると、お客様が本サービスを使用しない場合でも、履行済みと見なされます。

以下にサービス概要またはサービス仕様が記載されていない場合は、地域の Dell Services セールス担当者にお問い合わせになり、お住まいの国における本サービスの提供状況をご確認ください。



## 別紙 A

### Basic Deployment サービス

#### Ship Box Label

##### サービスの概要

Ship Box Label サービス（「Ship Box Label」）では、お客様のカスタム データを使用して印刷されたラベルをシステムの出荷箱に貼付します。このサービスを利用すると、お客様の要件に合わせて出荷箱ラベルをカスタマイズすることができます。

出荷箱ラベルのカスタマイズ可能な項目は変更される場合がありますが、自社のコンテンツ、システム、または Dell の対応する情報システムから一般的に確認いただけるお客様の注文詳細（たとえば、HDD のサイズ、RAM、プロセッサ、モデル番号、お客様の PO 番号、出荷日、資産番号、サービスタグ）を追加することができます。

##### サービスの手順

カスタムの各 Ship Box Label サービスのプロセスは次のとおりです。

- 注文時に事前に選択された出荷箱ラベルが含まれる固定オプションを選択します。
- お客様は TechDirect を使用して利用可能なフィールドやレイアウト オプションを選択するか、エンゲージメント マネージャーと連携して仕様詳細にお客様の技術的要件を文書化し、まとめます。
- お客様は TechDirect で承認することにより、要件が正確であることを検証し、確認します。

##### お客様の責任

お客様は、次のことを行うものとします。

- 出荷箱ラベルに記載する自社コンテンツのデータを提供する
- 生産工程に入る前に設計の承認を行う

##### サービス要件

- ラベルの作成、印刷、および / または貼付を行います。
- Dell の仕様に従いラベルを箱の外側に貼付します（システム、周辺機器など）。異なる言語（国際文字コード）が必要になる場合があります。
- パッケージのラベルは、サイズに関係なく、すべて各パッケージの同じ位置に配置されます。位置は最も大きい面の上部になります。国/地域の要件に違反する場合を除き、この要件は全世界で適用されます。

##### Ship Box Label サービスに含まれない内容

- このサービス別紙に明記されていない一切の作業。



## Asset Tag 付け

サービス タグやモデル番号など、PC に関する情報が記載されたラベルが PC に貼付されます。注文時に固定オプションを選択された場合は、Dell が事前を選択した Asset Tag が提供されます。次の Asset Tag は、その他すべてのお客様にご利用いただけます。

- システム レベルのサポート
- MAC アドレス
- MAC アドレスを使用したシステムの詳細
- 注文の詳細
- 構成可能ラベル：サイズおよびフィールドの限定的なオプションを備えたラベル（お客様が指定可能）
- 事前構成済みの追加ラベルをご利用になれる場合があります。この利用の可否については、担当のエンゲージメントマネージャにお問い合わせください。

## BIOS 設定

### BIOS のカスタマイズ

BIOS のカスタマイズでは、新しいサポート対象製品の製造時に Dell 標準の基本入力 / 出力設定（「BIOS」）をカスタマイズする便利かつ効率的な方法をお客様に提供します。注文時に固定オプションを選択されたお客様には、Dell が事前を選択した BIOS 設定が提供される場合があります。その他のお客様には、次の手順、責任、要件および制限が適用されます。

### サービスご利用の手順と Dell の対応

BIOS のカスタマイズを含む各導入サービスのプロセスは、以下のとおりです。

- お客様が、TechDirect を介して利用可能な BIOS 設定を選択するか、エンゲージメントマネージャと連携して、仕様詳細にお客様の技術的要件を文書化し、まとめます。
- お客様は TechDirect で承認することにより、要件が正確であることを検証し、確認します。
- Dell は、BIOS のカスタマイズの工場出荷設定を有効にするスクリプトを作成します。
- BIOS カスタマイズプロセスは、製造プロセスにおいてテストされます。

### お客様の責任

- テストを行い、要求された BIOS のカスタマイズがサポート対象製品におけるお客様の要件に従って動作することを確認する。Dell は、カスタム BIOS 設定に関連するデータの損失またはリカバリに対して、いかなる責任も負いません。
- 本サービスを遂行するために必要となる輸出許可を取得する際に、Dell が要求するあらゆる合理的な援助を行う。



## サービス要件

- BIOS カスタマイズ設定の中は、一部のサポート対象製品で使用できないものもあります。システムタイプ別の特定の設定機能については、エンゲージメントマネージャまたは Dell 営業担当にお問い合わせください。また、システムタイプ別の利用可能な BIOS 設定については、TechDirect セルフサービスポータルで参照できます。

## BIOS 設定サービスに含まれない作業：

- サードパーティー ソフトウェア アプリケーションのプロビジョニングまたはライセンス供与。
- BIOS カスタマイズサービスに関連のないハードウェアまたはソフトウェアの物理的な設置およびインストール。
- Dell の標準 BIOS 設定以外のカスタム BIOS 設定の作成。
- カスタマイズされた BIOS 設定を使用したお客様のイメージのトラブルシューティングまたはテクニカルサポート。
- お客様のイメージおよびカスタマイズされた BIOS 設定と、お客様固有のアプリケーションまたはハードウェアの互換性テスト。
- このサービス別紙に明記されていない一切の作業

## 資産レポート作成

標準の資産レポートサービスでは、システムと注文に関する情報を詳述する定義済みレポートを生成します。

このレポートは、システムがお客様に配送された後、Microsoft Excel スプレッドシート（.XLS）形式で 1 日 1 回提供されます。

レポートは E メールで受け取ることも、TechDirect ポータルからダウンロードすることもできます。

資産レポートに含まれるフィールド：アカウント番号、Asset Tag（該当する場合）、シャーシ説明、シャーシスタイル、会社名、PC 名、CPU、出荷先住所 1、出荷先住所 2、出荷先住所 3、出荷先の市、出荷先の州、出荷先の郵便番号、出荷先の国、お客様名、お客様番号、Dell サービス タグ、エクスプレス サービス コード、ハードドライブのサイズ、インストール済み OS、MAC アドレス 1、MAC アドレス 2、MAC アドレス 3、製造日、メモリー、モデル、発注番号（該当する場合）、PO 番号（該当する場合）、発注日、出荷日、パス スルー MAC アドレス、プロセッサースピード、出荷日、3 年間の保証期間、4 年間の保証期間、または 5 年間の保証期間。

## Add On for Imaging Services

本サービス（「イメージング サービス」）により、お客様はご使用のオペレーティング システムに関連付けられた一連のソフトウェア アプリケーションおよび設定（「イメージ」）を Dell に提供することができます。その後、Dell はお客様のイメージをサポート対象製品にロードします。必要に応じて、お客様は Dell が保持する Ready Image の適用を選択できます。Ready Image は、お客様が選択したバージョンの Windows 10（または該当するそれ以降のバージョン）と、ドライバー（注文されたシステム固有のもの）で構成され、パッチも適用可能です。利用できるバージョンは最近のものに限られ、最新のセキュリティと機能アップデートを組み込むため、随時変化します。



お客様は、適宜、Dell TechDirect ポータルにある Dell のイメージ仕様アップロード ページからお客様の仕様を送信することで、または Dell が要求する場合は特定の場所における仕様詳細を介して、輸出法令順守およびイメージの要件を完了、検証、および確認します。お客様は、TechDirect セルフサービス ポータルで Dell イメージ仕様ページにアクセスして、以下を提供する必要があります。

- お客様の地理的情報、および
- イメージ要件（例：OS の詳細、ライセンスの詳細など）

お客様が Ready Image の適用を選択しない場合：

お客様はこの情報を提供した後、Dell TechDirect ポータルを介して利用できるファイル転送アプリケーションにアクセスして、お客様のイメージを送信できます。お客様は、Microsoft の「展開イメージのサービスと管理」ツール(DISM.exe)を使用して、WIM ファイル形式でイメージを取得する必要があります。DISM は Microsoft の Windows アセスメント & デプロイメントキット（Windows ADK）とともにダウンロードできます。または、お客様は SCCM または MDT で作成された ISO を送信することもできます。Dell では、イメージのサイズが 20 GB 未満であることを前提としており、20 GB を超えるサイズのイメージには、追加料金によって利用可能な追加または代替サービスを必要とする場合があります。

お客様が一部の機能にアクセスするために、Dell ImageAssist を使用してイメージを作成するよう求められる場合があります。その後、Dell はお客様のイメージをサポート対象製品にロードします。Dell ImageAssist を使用すると、お客様はサポート対象製品上で機能するクロスプラットフォームの単一イメージを作成できます。お客様は、ImageAssist ツールにアクセスしてお客様のイメージを取得します。お客様は、ImageAssist でイメージを取得した後、Dell TechDirect ポータルを介して利用できるファイル転送アプリケーションを使用して、このイメージをアップロードします。Dell では、イメージのサイズが 20 GB 未満であることを前提としており、20 GB を超えるサイズのイメージには、追加料金によって利用可能な追加または代替サービスを必要とする場合があります。

お客様は、必要なすべてのドライバが各イメージに含まれることを確認し、該当する場合は、サポート対象製品上のデバイスマネージャーツール内にサポートされていないハードウェアが存在しないことを確認します。さらに、お客様はイメージを作成し、サポート対象製品上でお客様のニーズに従ってイメージが動作することをテストし、検証します。Dell は、お客様のソフトウェアまたはその他のイメージコンテンツに起因する問題について責任を負いません。これには、アプリケーションのバージョン不適合、デバイスマネージャーの競合、Dell がイメージングサービスを実施した後に発生するセキュリティの問題が含まれますが、これらに限定されません。イメージングサービスの実施前にお客様が（たとえば、イメージのテストおよび検証によって）対応しなかったイメージングサービスに関連するパフォーマンスの問題は、Dell がお客様に発送するすべてのサポート対象製品で再現される可能性があります。ただし、アプリケーションのバージョン不適合、デバイスマネージャーの競合、またはその他のパフォーマンスの問題などが確認されなかったことに起因する再イメージング、あらゆる問題の修理、サポート、またはその他の修正に対して、お客様は Dell の一切の責任を免除するものとします。さらに、Dell は、お客様の環境でお客様のソフトウェアの機能によって生じるいかなる問題についても責任を負いません。お客様は、当該イメージのコピーを保有するものとします。

お客様は、イメージング サービスの性質を考慮した上で、イメージング サービスの提供に使用されるイメージ アップローダー ツールおよび ImageAssist ツール（該当する場合）が「現状のまま」提供され、Dell がお客様のイメージまたは任意の環



境との互換性について一切の保証を行わないことを了承し、同意するものとします。お客様は、イメージを検証しテストする責任を負います。Dell は、ツール内で失われる可能性があるアップロードされたアプリケーション、ファイル、イメージ、および OS の設定を含むお客様のデータの消失に責任を負いません。お客様はツールにアップロードする前にデータまたはソフトウェアをバックアップし、イメージを保存する責任を負うものとします。

お客様の仕様、輸出法令順守情報、またはイメージ（該当する場合）の提出が遅延すると、Dell によるイメージングサービスの実施、およびお客様によるサポート対象製品の受領にも遅延が生じます。Dell との協議によって定められたタイムラインまでに、お客様から仕様、輸出法令順守情報、またはイメージ（該当する場合）を受領できなかった場合、注文は解約の対象となります。

## イメージング サービスに関するお客様のその他の責任

- イメージング サービスの実施にあたって合理的に必要な情報、データ、および内部リソースにアクセスし、これを使用する権限を Dell に提供する。
- イメージングサービスの実施にあたって必要なローカル管理権限を Dell に提供し、ドメインログインが有効であることを確認する。
- 各エンド ユーザー向けのイメージング サービスの実施にあたって必要な、すべてのログイン ID、パスワード、ドメイン仕様、および個人設定を提供する。
- お客様が提供するソフトウェアを Dell がロードする際に問題が発生した場合に、そのアプリケーションの適切なヘルプリソースに連絡を取り、インストールを完了させる。

お客様がアプリケーション インストール用アドオンを購入した場合、Dell は最大 3 つのソフトウェア アプリケーションのインストールを支援するか、新しいサポート対象 Dell システムのインストールに関連するオペレーティング システム設定の修正を行います。アプリケーションのインストールは、新規資産の導入中にオンサイトで実施されます。

## Dell のイメージング アドオンに含まれない内容

- アドオン イメージング サービスは、シンクライアント デバイスでは使用できません

## Dell プロビジョニング サービス向けアドオン

Workspace ONE で管理される場合は、デスク サイドでプロビジョニングする時間を短縮するために、お客様のシステム管理ファイルを Dell の工場ですべてロードする機能を提供します。

## サービスの概要

Dell プロビジョニングでは、サードパーティー製プロビジョニング ソフトウェア エージェントを使用し、Dell の標準的なインライン工場プロセスを介してお客様が提供したコンテンツのインストールに必要なプロビジョニング パッケージを提供することで、お



お客様がクリーンな Windows™ 10 OS（または該当するそれ以降のバージョン）を構成するためのサポートを提供します。サードパーティー製プロビジョニング ソフトウェアは、アプリケーション、アップデート、ポリシーをエクスポートすることで資産を単一のプロビジョニング パッケージ(PPKG)に自動登録する機能を提供します。また工場ベースのインラインでのプロビジョニング プロセスに必要なコンポーネントを提供します。これにより、エンド ユーザーのダウンタイムを最小限に抑え、エンド ユーザーの所在地からの大量のデータトラフィックを削減します。

このサービスにより、システムをお客様のエンド ユーザーに直接出荷できるようになるほか、ユニットをお客様のサードパーティー製ソフトウェアのテナントに自動で登録し、システムをお客様の環境にプロビジョニングできるようになります。

Dell の ProDeploy サービス プロセスでは、お客様のプロビジョニング パッケージ ファイルを検証およびテストし、それを製造プロセスにロードすることで、お客様のコンテンツを、お客様のサポート対象の Dell システムに、製造段階で展開できるようにします。

## サービスご利用の手順と Dell の対応

Dell プロビジョニングを含む各 ProDeploy サービス オーダーのプロセスは、次のとおりです。

### プロジェクト開始

- エンゲージメント マネージャーは、お客様と協力しながら Dell TechDirect ポータルでお客様の技術的要件を文書化し、収集します。
- お客様は Dell TechDirect ポータルで承認することにより、要件が正確であることを検証し、確認します。
- お客様は、お客様が提出したプロビジョニング パッケージを、当該プロビジョニング パッケージが Dell に提出された国以外の国に Dell が輸出できることを保証する輸出法令順守フォームを確認して、承認し、Dell に返送します。最初の ProDeploy プロジェクト セットアップ時には、輸出証明書が必要です。
- お客様はプロビジョニング パッケージを Dell に提供します。プロビジョニング パッケージは、Dell TechDirect ポータル ファイル転送アプリケーションを介して Dell に送信されます。

### プロジェクト開発

- ProDeploy サービス エンジニアは必要に応じて ProDeploy プロジェクトを作成し、工場出荷時に、お客様が選択した Windows 10 OS のオプション（上記を参照）を含むお客様のプロビジョニング パッケージをロードし、お客様が希望する ProDeploy サービスのカスタマイズを設定できるようにします。
- Dell の製造プロセスで、プロビジョニング パッケージを検証、テストし、製造システムを最初に構築する際に、お客様のプロビジョニング パッケージが適切にロードされることを確認します。

### プロジェクトの完了





- 製造工場プロセスで、Dell に提供されたとおりに、お客様のプロビジョニング パッケージがインストールされたことを確認します。
- すべてのオーダーが実行されると、プロジェクトは完了します。

## お客様の責任

各プロビジョニング パッケージを Dell に提出する前に、お客様は次のことを行うものとします。

- 当該プロビジョニング パッケージのコピー、ならびに当該プロビジョニング パッケージの開発および提出に関連して使用されたお客様のデータまたはプログラムを保持します。Dell は、プロビジョニング パッケージまたはサポート対象ハードウェア プラットフォーム上に存在するデータまたはプログラムの損失またはリカバリーに関して一切責任を負いません。
- サードパーティーのプロビジョニング コンソールを利用して、お客様が購入するサポート対象ハードウェア プラットフォームのニーズに従い、プロビジョニング パッケージの動作を作成、テスト、確認します。Dell は、サードパーティーのプロビジョニング コンソールの入手またはパフォーマンス、ならびに、当該サードパーティーのプロビジョニング コンソールに関するお客様の義務および権利を規定する、当該サードパーティー プロビジョニング ソフトウェアの発行者が別途定める規定について責任を負いません。
- 各プロビジョニング パッケージに、必要なアプリケーションおよびポリシーがすべて含まれていることを確認します。
- プロビジョニング パッケージに個人情報が含まれていないことを確認します。
- 必要に応じ、仕様詳細を承認し Dell に返送することで、要件を完成し、その正確性の検証および確認を行います。
- 本サービスならびにサード パーティー プロビジョニング コンソールおよびソフトウェアへのアクセスと使用のための適切な使用許諾ライセンスを当該サード パーティー プロビジョニング ソフトウェアの発行者から取得して保有します。
- プロビジョニング パッケージ内のすべてのソフトウェア ライセンスが手元にあることを確認します。
- コンソールでシステムの自動登録が設定されていることを確認します。
- お客様はプロビジョニング パッケージを Dell に提供します。プロビジョニング パッケージはファイル転送アプリケーションで Dell に提出します。

## サービス要件

- プロビジョニング パッケージは、サードパーティーのプロビジョニング コンソールを使用して作成する必要があります。その他のツールを使用してこのプロセスを行うことはできません。
- ProDeploy Dell プロビジョニングの利用は、Dell 指定の特定のサード パーティーのオペレーティング システムに限られます。サポート対象のオペレーティング システムやバージョンの機能については、エンゲージメント マネージャーにお問い合わせください。



- プロビジョニング パッケージは、購入するサポート対象ハードウェア プラットフォームの構成で検証する必要があります。お客様が特定のサポート対象ハードウェア プラットフォーム / 構成をお持ちでない場合は、当該プロビジョニング パッケージを構築およびテストする際に使用する開発システムを購入する必要があります。

### Dell プロビジョニングに含まれない内容

- サード パーティー製ソフトウェアもしくはオペレーティング システム、またはプロビジョニング パッケージに含まれる他の要素のプロビジョニングおよびライセンスの付与
- Dell プロビジョニングに関連のないハードウェアまたはソフトウェアの物理的な設置およびインストール
- プロビジョニング パッケージの作成
- プロビジョニング パッケージの作成に関するトラブルシューティングまたはテクニカル サポート
- お客様固有のアプリケーションまたはハードウェアがプロビジョニング パッケージと互換性があるかどうかのテスト
- このサービス別紙に記載のない一切の作業。
- シンククライアント デバイスでのプロビジョニング



## 別紙 B

# ProDeploy サービス

## イメージング

静的イメージング（「イメージングサービス」）により、お客様はご使用のオペレーティングシステムに関連付けられた一連のソフトウェアアプリケーションおよび設定（「イメージ」）を Dell に提供できます。その後、Dell はお客様のイメージをサポート対象製品にロードします。必要に応じて、お客様は Dell が保持する Ready Image の適用を選択できます。Ready Image は、お客様が選択したバージョンの Windows 10（または該当するそれ以降のバージョン）と、ドライバー（注文されたシステム固有のもの）で構成され、パッチも適用可能です。利用できるバージョンは最近のものに限られ、最新のセキュリティと機能アップデートを組み込むため、随時変化します。

お客様は、適宜、Dell TechDirect ポータルにある Dell のイメージング仕様アップロードページからお客様の仕様を送信することで、または Dell が要求する場合は特定の場所における仕様詳細を介して、輸出法令順守およびイメージの要件を完了、検証、および確認します。お客様は、TechDirect ポータルで Dell イメージ仕様ページにアクセスして、以下を提供する必要があります。

- お客様の地理的情報、および
- イメージ要件（例：OS の詳細、ライセンスの詳細など）

お客様が Ready Image の適用を選択しない場合：

お客様はこの情報を提供した後、Dell TechDirect ポータルを介して利用できるファイル転送アプリケーションにアクセスして、お客様のイメージを送信できます。お客様は、Microsoft の「展開イメージのサービスと管理」ツール(DISM.exe)を使用して、WIM ファイル形式でイメージを取得する必要があります。DISM は Microsoft の Windows アセスメント & デプロイメントキット（Windows ADK）とともにダウンロードできます。または、お客様は SCCM または MDT で作成された ISO を送信することもできます。Dell では、イメージのサイズが 20 GB 未満であることを前提としており、20 GB を超えるサイズのイメージには、追加料金によって利用可能な追加または代替サービスを必要とする場合があります。

お客様が一部の機能にアクセスするために、Dell ImageAssist を使用してイメージを作成するよう求められる場合があります。その後、Dell はお客様のイメージをサポート対象製品にロードします。Dell ImageAssist を使用すると、お客様はサポート対象製品上で機能するクロスプラットフォームの単一イメージを作成できます。お客様は、ImageAssist ツールにアクセスしてお客様のイメージを取得します。お客様は、ImageAssist でイメージを取得した後、Dell TechDirect ポータルを介して利用できるファイル転送アプリケーションを使用して、このイメージをアップロードします。Dell では、イメージのサイズが 20 GB 未満であることを前提としており、20 GB を超えるサイズのイメージには、追加料金によって利用可能な追加または代替サービスを必要とする場合があります。



お客様は、必要なすべてのドライバが各イメージに含まれることを確認し、該当する場合は、サポート対象製品上のデバイスマネージャーツール内にサポートされていないハードウェアが存在しないことを確認します。さらに、お客様はイメージを作成し、サポート対象製品上でお客様のニーズに従ってイメージが動作することをテストし、検証します。Dell は、お客様のソフトウェアまたはその他のイメージコンテンツに起因する問題について責任を負いません。これには、アプリケーションのバージョン不適合、デバイスマネージャーの競合、Dell がイメージングサービスを実施した後に発生するセキュリティの問題が含まれますが、これらに限定されません。イメージングサービスの実施前にお客様が（たとえば、イメージのテストおよび検証によって）対応しなかったイメージングサービスに関連するパフォーマンスの問題は、Dell がお客様に発送するすべてのサポート対象製品で再現される可能性があります。ただし、アプリケーションのバージョン不適合、デバイスマネージャーの競合、またはその他のパフォーマンスの問題などが確認されなかったことに起因する再イメージング、あらゆる問題の修理、サポート、またはその他の修正に対して、お客様は Dell の一切の責任を免除するものとします。さらに、Dell は、お客様の環境でお客様のソフトウェアの機能によって生じるいかなる問題についても責任を負いません。お客様は、当該イメージのコピーを保有するものとします。

お客様は、イメージング サービスの性質を考慮した上で、イメージング サービスの提供に使用されるイメージ アップローダーツールおよび ImageAssist ツール（該当する場合）が「現状のまま」提供され、Dell がお客様のイメージまたは任意の環境との互換性について一切の保証を行わないことを了承し、同意するものとします。お客様は、イメージを検証しテストする責任を負います。Dell は、ツール内で失われる可能性があるアップロードされたアプリケーション、ファイル、イメージ、および OS の設定を含むお客様のデータの消失に責任を負いません。お客様はツールにアップロードする前にデータまたはソフトウェアをバックアップし、イメージを保存する責任を負うものとします。

お客様の仕様、輸出法令順守情報、またはイメージ（該当する場合）の提出が遅延すると、Dell によるイメージング サービスの実施、およびお客様によるサポート対象製品の受領にも遅延が生じます。Dell との協議によって定められたタイムラインまでに、お客様から仕様、輸出法令順守情報、またはイメージ（該当する場合）を受領できなかった場合、注文は解約の対象となります。

## イメージング サービスに関するお客様のその他の責任

- イメージング サービスの実施にあたって合理的に必要な情報、データ、および内部リソースにアクセスし、これを使用する権限を Dell に提供する。
- イメージングサービスの実施にあたって必要なローカル管理権限を Dell に提供し、ドメインログインが有効であることを確認する。
- 各エンド ユーザー向けのイメージング サービスの実施にあたって必要な、すべてのログイン ID、パスワード、ドメイン仕様、および個人設定を提供する。
- お客様が提供するソフトウェアを Dell がロードする際に問題が発生した場合に、そのアプリケーションの適切なヘルプ リソースに連絡を取り、インストールを完了させる。



# Provisioning with Workspace ONE

デスク サイドでプロビジョニングする時間を短縮するために、お客様のシステム管理ファイルを Dell の工場ですべて事前にロードする機能を提供します。

## サービスの概要

Dell プロビジョニングでは、サードパーティー製プロビジョニング ソフトウェア エージェントを使用し、Dell の標準的なインライン工場プロセスを介してお客様が提供したコンテンツのインストールに必要なプロビジョニング パッケージを提供することで、お客様がクリーンな Windows™ 10 OS（または該当するそれ以降のバージョン）を構成するためのサポートを提供します。サードパーティー製プロビジョニング ソフトウェアは、アプリケーション、アップデート、ポリシーをエクスポートすることで資産を単一のプロビジョニング パッケージ(PPKG)に自動登録する機能を提供します。また工場ベースのインラインでのプロビジョニング プロセスに必要なコンポーネントを提供します。これにより、エンド ユーザーのダウンタイムを最小限に抑え、エンド ユーザーの所在地からの大量のデータトラフィックを削減します。

このサービスにより、システムをお客様のエンド ユーザーに直接出荷できるようになるほか、ユニットをお客様のサードパーティー製ソフトウェアのテナントに自動で登録し、システムをお客様の環境にプロビジョニングできるようになります。

Dell の ProDeploy プロセスでは、お客様のプロビジョニング パッケージ ファイルを検証およびテストし、それを製造プロセスにロードすることで、お客様のコンテンツを、お客様のサポート対象の Dell システムに、製造段階で展開できるようにします。

## サービスご利用の手順と Dell の対応

プロビジョニングを含む各 ProDeploy プロジェクトのプロセスは、次のとおりです。

### プロジェクト開始

- ProDeploy エンゲージメント マネージャーは、お客様と協力しながら Dell TechDirect ポータルでお客様の技術的要件を文書化し、収集します。
- お客様は Dell TechDirect ポータルでプロジェクトを承認することにより、要件が正確であることを検証し、確認します。
- お客様は、お客様が提出したプロビジョニング パッケージを、当該プロビジョニング パッケージが Dell に提出された国以外の国に Dell が輸出できることを保証する輸出法令順守フォームを確認して、承認し、Dell に返送します。最初の ProDeploy プロジェクト セットアップ時には、輸出証明書が必要です。
- お客様はプロビジョニング パッケージを Dell に提供します。プロビジョニング パッケージはファイル転送アプリケーションで Dell に提出します。



## プロジェクト開発

- ProDeploy エンジニアは必要に応じて ProDeploy プロジェクトを作成し、工場出荷時に、お客様が選択した Windows Pro OS のオプション（上記を参照）を含むお客様のプロビジョニング パッケージをロードし、お客様が希望する CS のカスタマイズを設定できるようにします。
- Dell の製造プロセスで、プロビジョニング パッケージを検証、テストし、製造システムを最初に構築する際に、お客様のプロビジョニング パッケージが適切にロードされることを確認します。

## プロジェクトの完了

- 製造工場プロセスで、Dell に提供されたとおりに、お客様のプロビジョニング パッケージがインストールされたことを確認します。
- すべてのオーダーが実行されると、プロジェクトは完了します。

## お客様の責任

各プロビジョニング パッケージを Dell に提出する前に、お客様は次のことを行うものとします。

- 当該プロビジョニング パッケージのコピー、ならびに当該プロビジョニング パッケージの開発および提出に関連して使用されたお客様のデータまたはプログラムを保持します。Dell は、プロビジョニング パッケージまたはサポート対象ハードウェア プラットフォーム上に存在するデータまたはプログラムの損失またはリカバリーに関して一切責任を負いません。
- サードパーティーのプロビジョニング コンソールを利用して、お客様が購入するサポート対象ハードウェア プラットフォームのニーズに従い、プロビジョニング パッケージの動作を作成、テスト、確認します。Dell は、サードパーティーのプロビジョニング コンソールの入手またはパフォーマンス、ならびに、当該サードパーティーのプロビジョニング コンソールに関するお客様の義務および権利を規定する、当該サードパーティー プロビジョニング ソフトウェアの発行者が別途定める規定について責任を負いません。
- 各プロビジョニング パッケージに、必要なアプリケーションおよびポリシーがすべて含まれていることを確認します。
- プロビジョニング パッケージに個人情報が含まれていないことを確認します。
- 該当する場合、Dell TechDirect ポータルでプロジェクトを承認することにより、要件を完了し、それが正確であることを検証し、確認します。
- 本サービスならびにサード パーティー プロビジョニング コンソールおよびソフトウェアへのアクセスと使用のための適切な使用許諾ライセンスを当該サード パーティー プロビジョニング ソフトウェアの発行者から取得して保有します。
- プロビジョニング パッケージ内のすべてのソフトウェア ライセンスが手元にあることを確認します。
- コンソールでシステムの自動登録が設定されていることを確認します。
- お客様はプロビジョニング パッケージを Dell に提供します。プロビジョニング パッケージはファイル転送アプリケーションで Dell に提出します。





## サービス要件

- プロビジョニング パッケージは、サードパーティーのプロビジョニング コンソールを使用して作成する必要があります。その他のツールを使用してこのプロセスを行うことはできません。
- Dell プロビジョニングの利用は、Dell 指定の特定のサード パーティーのオペレーティング システムに限られます。サポート対象のオペレーティング システムやバージョンの機能については、エンゲージメント マネージャーにお問い合わせください。
- プロビジョニング パッケージは、購入するサポート対象ハードウェア プラットフォームの構成で検証する必要があります。お客様が特定のサポート対象ハードウェア プラットフォーム / 構成をお持ちでない場合は、当該プロビジョニング パッケージを構築およびテストする際に使用する開発システムを購入する必要があります。

## Dell プロビジョニングに含まれない内容

- サード パーティー製ソフトウェアもしくはオペレーティング システム、またはプロビジョニング パッケージに含まれる他の要素のプロビジョニングおよびライセンスの付与
- 構成サービスのプロビジョニングに関連のないハードウェアまたはソフトウェアの物理的な設置およびインストール
- プロビジョニング パッケージの作成
- プロビジョニング パッケージの作成に関するトラブルシューティングまたはテクニカル サポート
- お客様固有のアプリケーションまたはハードウェアがプロビジョニング パッケージと互換性があるかどうかのテスト
- このサービス別紙に記載のない一切の作業。
- シン クライアント デバイスでは使用できません

## リモート インストール

このサービス オプション（「リモート インストール サービス」）は、新しい Dell サポート対象製品のリモート セットアップと、該当する場合は既存のローカル コンピューターの廃棄に関する指示を提供します。詳細についてはサービス概要に記載されています。

## リモート インストール サービスの機能

### 導入計画

導入計画には、適宜、次が含まれます。

- エンド ユーザーの準備状況
- エンド ユーザーの導入計画
- サポート対象製品をリモートで構成および設置するための指示
- レガシー デバイスの廃棄に関する指示





導入計画は、サポート対象製品の設置予定日より前に、Dell とお客様の間で共同で作成されます。お客様は、スケジュールが合わない場合は、サービスの開始前に計画を確定できるように、速やかに Dell に通知するものとします。本サービスは、本サービス概要のあらゆる条件、および導入計画時およびその他の導入前作業時に交わされたお客様と Dell との合意に基づき、24x7 体制でご利用いただけます。

## Dell の責任

- Dell は、導入スケジュールを作成するために、予定日時を選択するようエンド ユーザーに求めます。
- Dell は、導入計画に従って、エンド ユーザーの今後の導入に関するリマインダーを E メールで送信します。
- Dell は、エンド ユーザーからのスケジュール変更の要求に基づいて、設置予定日および時刻を含め、各エンド ユーザーのスケジュールを更新します。
- Dell は、予定されたりリモート導入イベントに対応できるようにリモートの技術者と連携します。
- Dell は、必要に応じて、予定を確認していないエンド ユーザーのリストをお客様が指定した担当者に提供します。

## お客様の責任

- お客様は、導入スケジュールの専任担当者として従事する担当者を、少なくとも 1 人任命する必要があります。
- お客様は、Dell が求める形式で、エンド ユーザーの連絡先情報を提供する必要があります。これには、名前、電話番号、E メール アドレスが含まれますが、これらに限定されません。
- Dell が設置スケジュールの設定を試みる前に Dell の担当者が連絡して、導入のスケジュールを設定することをエンド ユーザーに通知する必要があります。
- お客様は、Dell が、E メール ブロック フィルターでブロックされることなくエンド ユーザーと連絡を取ることができるようにする必要があります。
- お客様指定のリードは、スケジュール変更のリクエストを Dell に通知する必要があります。
- お客様は、設置スケジュールを設定するための Dell からの連絡にエンド ユーザーが応じない場合に、そのエンド ユーザーと設置について調整できるよう、Dell に協力する必要があります。
- 導入およびエンド ユーザーのスケジュールが確定した後、お客様は、エンド ユーザーがスケジュールに対応できるようにするか、予定されたエンド ユーザーが対応できない場合は代替りのエンド ユーザーを指定する責任を負います。

## 追加条項

- エンド ユーザーのスケジュールは、導入開始予定日の 2 営業日前に確定するものとします。
- 24 時間前以降のスケジュール変更のリクエストは、Dell が導入計画の変更に対応できない場合、変更管理に従って追加料金が発生する場合があります。
- 設置予定時刻にエンド ユーザーが対応できない場合、追加料金が発生する場合があります。
- お客様はエンド ユーザーの優先順位付けを要求することができます。
- Dell は、お客様への通知に従ってスケジュールを調整する権利を留保します。



- お客様がエンド ユーザーのスケジュールを自身で作成および管理することを選択した場合、Dell の同意を得たうえで、お客様は、そのスケジュールの作成、変更管理、連絡、エンド ユーザーのコンプライアンスについて一切の責任を負うものとします。スケジュールは、Dell がレビューおよび承認する必要があります。

## リモート導入イベントに対する Dell の責任

**サポート対象製品について必要な手順を完了するために、必要に応じて指示を提供し、エンド ユーザーをリモートで支援します。Dell は、エンド ユーザーに次の作業の方法についての指示を提供します。**

- 新しいサポート対象製品を梱包箱から取り出して、損傷がないかコンポーネントを検査する。
- サポート対象製品のコンポーネントや周辺機器類（キーボード、電源、マウスなど）を用意する。
- お客様によって提供および認定されたネットワーク パッチ ケーブルを新しいサポート対象製品に接続する。
- すべての電源コードをコンセントに差し込む。
- ネットワーク パッチ ケーブルをお客様によって認定された既存のネットワーク ジャックに接続する。
- 新しいサポート対象製品を起動し、お客様のネットワーク接続デバイスのワイヤレスまたは物理接続を介したネットワーク接続を確認する。
- ワイヤレスまたは物理ネットワーク接続を確立する。
- サポート対象製品またはサポート対象製品のドッキング ステーションに、外付け周辺機器を物理的に接続し、セットアップする。

## リモート導入手順の実行

- お客様によって提供されたユーザー ID とパスワードを使用して、またはお客様によって提供された接続に関する指示に従って、新しいサポート対象製品にログオンする
- リモート インストールを開始できるようにリモート接続を確立する
- Windows ネイティブ インターフェイスを通じて、基本的なドメインに参加させる
- 要求があれば、コンピュータは Active Directory 内のデフォルトのコンピュータコンテナに配置できる
- 必要に応じて IP アドレスを設定する
- ネットワークプリンタを新しい各サポート対象製品にマッピングする
- 必要に応じて、Dell はお客様によって提供されたドライバーのロード、テスト ページの印刷、同意を得た簡単な機能テストを実施する。例として、サポート対象製品またはその製品のドッキング ステーションに 2 台のモニターを接続する作業などがあります。
- レガシー デバイスから新しいデバイスに設定を移行する
- 導入計画の一部として定義されているリモート検収テストを実施する

**該当する場合は、レガシー デバイスの取り外しと廃棄に関するお客様提供の手順を完了するための指示を提供し、エンド ユーザーを支援します**



## サービス要件

本サービスを完了するためには、次の要件を満たす必要があります。

- デバイス設置場所で信頼性の高い高速インターネット接続を確立する
- エンドユーザーがリモート接続に同意する

## お客様の責任

お客様の単独の責任は次のとおりです。

- Dell と協力して、本サービスに必要なすべてのリソースのスケジュールの詳細を作成または提供する。
- 必要に応じて、お客様の各サイトにサイト コーディネーターを配属する。
- 本サービスに必要な作業指示および技術データを提供する。
- リモート導入前に、AD でドメイン アカウントとコンピューター オブジェクトを作成し（デバイスをドメインに参加させる前に必要な場合）、導入予定日より前にドメインに参加できるようにする。
- リモート技術者が使用できるよう、Active Directory のデフォルトのコンピューター コンテナにコンピューターを配置する権限のあるドメイン アカウント認証情報を提供する。
- 本サービスを提供するために必要となるインターネットおよびネットワークへのアクセスを提供する。
- 導入完了時にサービス受領書を提供する。
- 本サービスの実施に必要なローカル管理権限を Dell に提供する。
- レガシーシステム上で実行するすべてのサービスについて、レガシーシステムが対応可能で、完全に機能する状態であること

## その他の契約条件

- Dell は、作業指示を検証し、潜在的な問題を特定するために、試験導入の実施を強くお勧めします。
- お客様は、標準的な指示をカスタマイズしたり、実施を希望するリモート作業を定義した独自の指示を提供することができます。カスタマイズされた指示と対応する作業は、デバイス 1 台あたりのリモート時間が 45 分に制限されます。Dell は、導入の開始前と導入中に、これらの作業を完了するのに予想される時間を評価します。リモートでの作業時間が 45 分の制限を超えると Dell が判断した場合、Dell はお客様と協力して、リモート時間が 45 分未満になるように指示を変更するか、変更管理プロセスを介して追加時間に対する追加料金を評価します。
- お客様またはエンドユーザーが本サービス概要に準拠していないためにリモートによるデバイスの設置が失敗した場合、Dell はそのデバイスに対してリモート インストール サービスを提供する責任を負いません。
- スケジュールの変更または解約：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、その変更は予定日の最低 8 日前までに行う必要があります。予定日の 7 日前を過ぎてからお客様が本サービスのスケジュールを変更またはキャンセルする場合は、スケジュール変更料金またはキャンセル料金が発生する可能性があります。お客様は、すべてのスケジュール変更料金について個別の請求を受け入れることに同意するものとします。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、サービスが開始される少なくとも 8 日前に確定することに同意するものとします。変更管理プロセスを使用して、すべての追加料金を評価します。

## 適用外のサービス

- データ移行サービス
- ソフトウェアのインストールまたはセットアップサービス
- Dell の担当者がオンサイトで行う必要がある作業
- サイト間のシステムの移送、または他のタイプの物流サービス
- オフサイトにおけるレガシーユニットの取り外しおよび / または再利用
- Active Directory 内の特定の組織単位への配置。コンピュータはデフォルトのコンピュータコンテナに配置される
- ドメインに参加するためのカスタムスクリプトの提供または実行
- ネイティブ Windows ドメイン参加プロセスに関連するエラーのトラブルシューティング
- Active Directory のセットアップや設定
- 2 台を超えるモニターのリモートによる設置
- モニター アームへのモニターのリモートによる設置および/またはモニター アームのリモートによる設置
- ツールや同時に複数の技術者を必要とする、平らな表面や周辺機器へのハードウェアの設置
- エンド ユーザーの主要な連絡方法としての電話。電話は、Dell の裁量で選択したエンド ユーザーへの連絡手段として使用できるものとします。
- リモートのスケジュール設定リソース。設置技術者は、スケジュールの維持または更新を行う責任を負いません。
- このサービス別紙に記載のない一切の作業

## オンサイト設置

本サービスオプションでは、本サービス概要で具体的に規定される、新しい Dell サポート対象製品のオンサイト設置と既存ローカルコンピュータの取り外し（「オンサイト設置サービス」）を行います。

### サイト調査

お客様は、お客様の各導入サイトの重要なサイトとスケジュール情報を収集し、これらすべての重要な詳細情報がオンサイト サービスの開始前に Dell に提供されていることを確認する全責任を負います。Dell では、導入計画の一環として詳細をプロバイダに提供します。

### 導入計画およびスケジュール

導入計画には、適宜、次が含まれます。



- サイトの調査および準備状態
- 導入スケジュール
- サポート対象製品をオンサイトで構成および設置するための作業指示

導入スケジュールは、サポート対象製品の設置予定日より前に、お客様からエンド ユーザーに配布されます。スケジュールが合わない場合は、予定される設置日より前にスケジュールを確定できるように、速やかに Dell に通知します。本サービスは、本サービス概要のあらゆる条件、および導入スケジュールの設定時およびその他の導入前作業時に交わされたお客様と Dell との合意に基づき、24x7 体制でご利用いただけます。

## オンサイト設置サービスの機能

### サポート対象製品の設置：CPU デバイス（デスクトップおよびノートパソコン）とモニター

- 新しいサポート対象製品を梱包箱から取り出して、損傷がないかコンポーネントを検査する。
- 配送された場所からエンド ユーザーのデスクまで、新しい装置を移動する。
- サポート対象製品のコンポーネントや周辺機器類（キーボード、電源、マウスなど）を導入に備えて用意する。
- お客様によって提供および認定されたネットワーク パッチ ケーブルを新しいサポート対象製品に接続する。
- すべての電源コードをコンセントに差し込む。
- ネットワーク パッチ ケーブルをお客様によって認定された既存のネットワーク ジャックに接続する。
- 新しいサポート対象製品を起動し、お客様のネットワーク接続デバイスでネットワーク接続を確認する。
- Windows ネイティブ インターフェイスを通じて、基本的なドメインに参加させる
- 要求があれば、コンピュータは Active Directory 内のデフォルトのコンピュータコンテナに配置できる
- お客様によって提供されたユーザー ID とパスワードを使用して、新しいサポート対象製品にログオンする
- 必要に応じて IP アドレスを設定する
- ネットワークプリンタを新しい各サポート対象製品にマッピングする
- サポート対象製品またはサポート対象製品のドッキング ステーションに、外付け周辺機器を物理的に接続し、セットアップする。必要に応じて、Dell はお客様によって提供されたドライバーのロード、テスト ページの印刷、同意を得た簡単な機能テストの実施を行います。例として、サポート対象製品またはその製品のドッキング ステーションに 2 台のモニターを接続する作業などがあります。

### レガシー デバイス（CPU およびモニター）の取り外し

- サポート対象製品と交換するお客様のシステム（「レガシー デバイス」）のハードウェア コンポーネント、ネットワーク ケーブル、および電源コードを取り外す
- 新しいサポート対象製品の梱包材、またはお客様によって提供されたその他の梱包材を使用して、レガシー デバイスのコンポーネントを梱包する
- 導入する建物内でお客様によって指示されたオンサイトの保管エリアにレガシー デバイスを移動する
- 導入サービスを提供している建物内の廃棄エリアにすべての箱類、梱包材、および破片を移動させて、設置エリアを適切に清掃し、元の状態に戻す



## サービス要件

本サービスを完了するためには、次の要件を満たす必要があります。

- 注文に含まれるすべてのシステムが、単一イベントの対象としてスケジュール設定されていること。一般に、同じ日にスケジュール設定できるのは、10 台未満の注文です。
- 複数のデバイスを設置する場合、技術者は可能な限りそれらのデバイスを同時に設置します。
- オンサイト設置のサービス対象は、特別なツールや機器を使用することなく、車両によって容易にアクセスできるサイトに限定されます。
- レガシーシステムを取り外すには、新しいクライアントを同時に設置することが条件になります。
- 新しいサポート対象製品が、設置先の建物内に配置されることが条件になります。

## 適用外のサービス

- データ移行サービス
- 一般住宅への設置
- ソフトウェアのインストールまたはセットアップサービス
- サイト間のシステムの移送、または他のタイプの物流サービス
- オフサイトにおけるレガシーユニットの取り外しおよび / または再利用
- Active Directory 内の特定の組織単位への配置。コンピュータはデフォルトのコンピュータコンテナに配置される
- ドメインに参加するためのカスタムスクリプトの提供または実行
- ネイティブ Windows ドメイン参加プロセスに関連するエラーのトラブルシューティング
- Active Directory のセットアップや設定
- 2 台以上のモニターの設置
- モニター アームへのモニターの設置および / またはモニター アームの設置
- ツールや同時に複数の技術者を必要とする、平らな表面や周辺機器へのハードウェアの設置
- このサービス別紙に記載のない一切の作業

## お客様の責任

お客様の単独の責任は次のとおりです。

- エンド ユーザーの設置スケジュールを含むサービスに必要なすべてのリソースのスケジュール詳細を作成して提供する
- お客様の各サイトにサイトコーディネータを配属する
- サイト調査によって、要件（スケジュール設定に必要な住所や可能な設置時間など）および本サービスに必要な技術データを提供する
- オンサイト設置の実施中、すべての必要なお客様のリソース（技術者の連絡先を含む）を利用できるようにする





- サービスの開始予定日より前に、オンサイト設置サービスのためにすべての作業エリアおよびエンド ユーザーのデスクを準備する（システム、外部の周辺機器類、電源、ネットワーク接続へのアクセスを含む）
- 技術者がサイトに到着する前に、AD でドメイン アカウントとコンピューター オブジェクトを作成し（デバイスをドメインに参加させる前に必要な場合）、導入予定日より前にドメインに参加できるようにする
- サイトに着いた技術者が使用できるよう、Active Directory のデフォルトのコンピュータコンテナにコンピュータを配置する権限のあるドメインアカウント認証情報を用意する
- 本サービスの提供に必要なお客様の施設およびシステムへのアクセス（安全かつ適切な駐車場、必要なキーまたはバッジを含みますが、これに限定されません）を提供する。
- 安全な作業環境と適正なオフィス設備を提供する
- また、在宅オフィスでオンサイト設置サービスを実施する場合は、サービスの実施中、常に成人が立ち会うことが必要である
- サービス完了時にサービスサイト受領書を提供する
- 本サービスの実施に必要なローカル管理権限を Dell に提供する
- レガシーシステム上で実行するすべてのサービスについて、レガシーシステムが対応可能で、完全に機能する状態であること

## その他の契約条件

- お客様は、標準的な指示をカスタマイズしたり、実施を希望するオンサイトでの作業を定義した独自の指示を提供することができます。カスタマイズされた指示と対応する作業は、デバイス 1 台あたりのデスクサイド時間が 45 分に制限されます。Dell は、導入の開始前と導入中に、これらの作業を完了するのに予想される時間を評価します。オンサイトでの作業時間が 45 分の制限を超えると Dell が判断した場合、Dell はお客様と協力して、デスクサイド時間が 45 分未満になるように指示を変更するか、変更管理プロセスを介して追加時間に対する追加料金を評価します。
- お客様が原因で生じた遅延によって、技術者の訪問前または訪問中にオンサイト設置サービスを実施できなくなった場合には、追加料金が発生することがあります。オンサイトの技術者に直接要求した追加作業については、追加料金が発生する場合があります。
- 安全上の理由により、Dell では USB/外付けメディアをお客様の環境に導入することはありません。Dell の使用するデータ移行ツール インストーラーにアクセスする必要がある場合は、お客様に USB/外付けメディアをご提供いただきます。追加料金が必要であると判断された場合は、変更管理プロセスを通じて請求されます。
- Dell のオンサイト技術者は、Confidentiality of Insurance (COI)または Memorandum of Insurance (MOI)を締結します。
- 500 を超える固有のアドレスで構成される導入の場合、Dell はオンサイト技術者を使用する代替ソリューションを提案する権利およびまたは変更管理プロセスを通じて追加料金を請求する権利を留保します。
- シンクライアント デバイスでは使用できません。

## アプリケーションインストール用アドオン





お客様がアプリケーションインストール用アドオンを購入した場合、Dell は最大 3 つのソフトウェアアプリケーションのインストールを支援するか、新しいサポート対象の Dell システムのインストールに関連するオペレーティングシステム設定の修正を行います。アプリケーションのインストールは、新規資産の導入中にオンサイトで実施されます。

## プロジェクト開始

該当する場合、Dell はお客様と協力しながら、TechDirect ポータルを通じてお客様の技術的要件を文書化し、収集します。該当する場合、お客様は TechDirect ポータルで仕様のレビューと承認を行うことにより、要件が正確であることを検証し、確認します。

## プロジェクトの完了

クライアントアプリケーションのインストールが、お客様が提供したマニュアルスクリプト、USB、または CD/DVD を介して実現した場合

お客様の技術要件を用いたソフトウェアインストールの試みが 3 回失敗した場合

## お客様の責任

お客様の責任は次のとおりです。

- アプリケーションのインストールの実行に必要なスクリプト、USB、または CD/DVD を提供すること。
- 購入されるサポート対象ハードウェアプラットフォームのお客様のニーズに従って、ソフトウェアアプリケーションとオペレーティングシステム設定が動作するよう作成、テスト、検証すること。
- 該当する場合、TechDirect ポータルを使用してレビューと承認を行うことにより、要件を完了し、それが正確であることを検証し、確認すること。
- Dell 技術者の到着時には、必要なすべてのライセンス、適切な数のインストールメディア、およびインストール指示書を提供すること。
- お客様は、インストールするソフトウェアのすべてのライセンスと使用权を有していること。Dell はコンプライアンスの確認を行いません。
- アプリケーションのインストールに必要な場合、Dell がお客様のネットワークを使用してサービスを実行できるようにすること。
- アプリケーションのロードのために、スタンダード Ethernet 100MB T ベースのスイッチサブネット、およびデスクトップで 5 ～ 10 MB/ 秒スループットが利用可能であること。
- デスクトップおよびノートパソコンはローカルエリアネットワークに接続されており、Internet Explorer 5.0 以上を使用したインターネットアクセスが可能であること。
- お客様のすべてのサイトにおいて、安定的なネットワークインフラストラクチャが整備されていること。

## サービスの制限事項



デスクトップまたはノートパソコンのオペレーティング システムが、Microsoft XP、Vista、Windows 7、または Windows 8、Windows 10（または該当するそれ以降のバージョン）であること。

オペレーティングシステムは事前ロード済み、すでにインストールされていること。

Dell はインストールプロセス中のエラーに関して、またインストール中に発生したエラーに関して責任を負いません。

ProDeploy または ProDeploy Plus とともに購入されている必要があります。

アプリケーションはオンサイト設置サービスとともに提供される必要があります、アプリケーションをインストールしない場合でも、返金、払い戻し、または送金の対象にはなりません。

シンクライアント デバイスでは使用できません。

## 設置梱包材の撤去に関するオプションアドオン

お客様がアドオンのオフサイト梱包材の撤去を購入した場合、Dell は、導入されているシステムおよび周辺機器の梱包材と材料を撤去します。交換されるシステム（「レガシー システム」）の撤去は含まれません。このサービスは、オンサイト設置サービスとともに提供される必要があります。

## エンド ユーザーのスケジュール設定に関するアドオン

お客様がエンド ユーザーのスケジュール設定用アドオンを購入した場合、Dell は新しいデバイスを受け取る個人（エンド ユーザー）と、設置サービスを実施する責任を負うオンサイトの技術者の間の調整を支援します。

### Dell の責任

- Dell は、導入計画に基づいて、導入計画に組み込まれ、導入計画を受け入れたスケジュール設定済みの設置日と場所に基づいて、スケジュールを作成します。
- Dell では、導入計画に従って、各エンド ユーザーに対して E メールで予定日/日付を通知し、今後の導入に関するリマインダーを E メールで送信します。
- Dell は、エンド ユーザーからのスケジュール変更の要求に基づいて、スケジュール設定された設置日と場所を含む各エンド ユーザーのスケジュールを更新します。
- Dell は、スケジュール設定された日に設置されるようオンサイトの技術者と連携します。
- Dell は、必要に応じて、予定を確認していないエンド ユーザーのリストをお客様が指定した担当者に提供します。

### お客様の責任

お客様の責任は次のとおりです。

- 導入スケジュールの専任担当者として従事し、所在地をできればオンプレミスとする担当者を、少なくとも 1 人任命する必要があります。



- 指定された Excel テンプレートを使用して、エンド ユーザーの連絡先情報を入力する必要があります。連絡先情報には、名前、電話番号、電子メール アドレスを含みますが、これらに限定されません。
- Dell が設置スケジュールの設定を試みる前に Dell の担当者が連絡して、導入のスケジュールを設定することをエンド ユーザーに通知する必要があります。
- お客様が指定した担当者は、スケジュール変更についてのすべての要求を Dell に通知する必要があります。
- お客様は、設置スケジュールを設定するための Dell からの連絡にエンド ユーザーが応じない場合に、そのエンド ユーザーと設置について調整できるよう、Dell に協力する必要があります。
- 導入およびエンド ユーザーのスケジュールが確定した後、お客様は、エンド ユーザーがスケジュールに対応できるようにするか、予定されたエンド ユーザーが対応できない場合は代替のエンド ユーザーを指定する責任を負います。

### 追加条項

- エンド ユーザーのスケジュールは、予定日の 8 日前に確定されると見なされます。
- Dell が導入計画に変更を加えることができない場合、7 日前未満のスケジュール変更の要求は請求対象となり追加料金が発生する場合があります。
- 5 日前未満のスケジュール変更の要求には応じられない場合があります。
- 予定された設置日にエンド ユーザーが対応できないと、追加料金が発生する場合があります。
- お客様はエンド ユーザーの優先順位付けを要求することができます。
- スケジュールの確定後は、必要な再訪問または導入計画の変更について、お客様に追加料金が発生する場合があります。
- Dell の技術者は、伝えられたスケジュールを維持するように最大限の努力をしますが、Dell は予期しない状況のためスケジュールを調整する権利を留保します。
- シンクライアント デバイスでは使用できません。

### 適用外のサービス

- エンド ユーザーのスケジュールを特定の時刻に設定する。
- エンド ユーザーの主要な連絡方法としての電話。電話は、Dell の裁量で選択したエンド ユーザーへの連絡手段として使用できるものとします。
- オンサイトのスケジュール設定リソース。設置技術者は、スケジュールの維持または更新を行う責任を負いません。
- このサービス別紙に記載のない一切の作業



## 別紙 C

### ProDeploy Plus サービス

## Connected Configuration

### サービスの概要

Dell Connected Configuration サービスは、セキュアなインターネット接続を経由して、お客様のシステム管理ソフトウェア（「お客様の導入ソリューション」）のインスタンスを、Dell 施設内部に配置する機能を提供します。お客様は、Dell 施設内に仮想的または物理的にホストされた環境に直接アクセスして、そこでおお客様の導入ソリューションを保存し、維持することができます。さらに、お客様は、システムがお客様によって受け入れられ、お客様のネットワークに接続された後にのみ実行できる、Dell の施設内での構成タスクを完了することもできます。

### サービスご利用の手順と Dell の対応

Connected Configuration サービスは、本サービス概要に記載されている他のサポート対象サービスと連携して機能します。お客様の導入ソリューションは、Dell Configuration Center にホストされ、セキュアなトンネルを介してお客様のネットワークに接続されます。お客様の環境と Dell やそのサプライヤー製品環境との間のゲートウェイとして、セキュアな接続が用意され、最大帯域幅は 5 メガビット/秒となります。お客様はセキュアなトンネルを使用して、他の導入オプションをさらにカスタマイズできます。このオプションには、暗号化などのセキュリティおよびアクセス機能、ロールベースの管理、Active Directory の検出のほか、ネットワーク構成、データベース構成、セキュリティ構成が含まれますが、これらに限定されません。導入プロセスは、最大で 4 時間の処理時間と 10 分間の技術者によるサポートに制限されます。サポートの内容は、構成されるデバイスごとに自動化タスク シーケンスを開始して完了させるというものです。オーダー遂行能力は、範囲策定プロセスにおいて Dell と共同で定義された、お客様の導入ソリューションのユニット ボリュームと能力の予測に基づいて計算されます。これには、ユニットあたりの平均導入時間と、同時に導入できる最大ユニット数が含まれます。

導入ソリューションは、お客様の物理ハードウェアを使用して、または仮想マシンとして設定できます。物理ハードウェア ソリューションでは、お客様は導入ソリューションとお客様が所有する関連ハードウェアを Dell Configuration Center に統合できます。仮想マシン ソリューションでは、お客様は導入環境の仮想ハードディスク（VHD）を作成し、Dell に提出できます。Dell は、Dell が設計および維持するホスティング インフラストラクチャにそれを読み込みます。

お客様の注文は、Dell 販売プロセスから発注され、標準の Dell 製造プロセスを経ます。製造プロセスで実施される、お客様が選択した追加のサポート対象サービスは Connected Configuration サービスの対象にはなりません。

お客様は、セキュアな接続と Connected Configuration サービスを使用する Dell のサポート対象システムの構成に関して、お客様による任意の管理、あるいは本サービス概要に規定された契約条件やお客様の責任を順守しなかったことによ



り生じる一切の請求、申し立て、または訴訟から、Dellを保護し、補償し、免責するものとします。お客様が原因で Dell またはサード パーティーの物理的な資産または IT 環境の他の側面がセキュリティ脅威の影響を受ける可能性がある場合、Dell および / または当該サード パーティーの物理的な資産または IT 環境を保護するために、あらゆる合理的な措置を講じる権限を Dell に付与することを、ここにお客様は了承し、同意するものとします。

## 追加条項

本サービスは、お客様や Dell が所在する国以外で提供される場合があります。周期的に、または Dell とお客様との間の契約条件に準拠して、Dell はサービスが履行される場所、およびサービスを履行する当事者を変更できます。ただしお客様へのサービス提供については、Dell が責任を負い続けるものとします。Dell とお客様が Connected Configuration サービス プロジェクトの範囲を設定するために使用した推定ボリュームのいずれかが、本サービスを遂行するために確立された要件を実質的に満たしていない場合（お客様の予測ユニット ボリューム、ユニットあたりの平均導入時間、お客様の導入ソリューションを使用して同時に導入できる最大ユニット数、タスクに追加の時間が必要な構成要因を含む）、Dell はそのような変更を反映させるために、価格と遂行能力を調整する場合があります。

お客様が Dell に提供するすべての物理ハードウェア、ドライブ、ホストされている仮想マシン、または他のコンポーネント（「お客様の導入ソリューション」）に含まれているデータ、本サービスに関連してお客様が使用するシステム管理ソフトウェア（「お客様のソフトウェア」）に格納されるデータ、またはお客様のコンテンツ（以下に定義）については、適宜、お客様がデータ管理者およびデータ輸出者であること、また本サービス概要に規定される本サービスの遂行において Dell がデータ処理者であることを、お客様は了承し、同意するものとします。ただし、ここで言うデータとは各国（欧州連合（EU）など）で定義される場合があります。お客様がデータ管理者およびデータ輸出者として各国で適用されるデータプライバシー法規に準拠すること、また、Dell がデータ処理者として各国で適用されるデータプライバシー法規に準拠することを、お客様は了承し、同意するものとします。お客様は、各国で適用されるデータ プライバシー法規の準拠に関するお客様の義務違反、および Dell のサポート対象システムおよび本サービスの購入時にお客様の契約で規定されたすべての適用条項に基づく義務の不履行について、Dell を免責します。Dell は、お客様の同意に従い、お客様の違反に際して本サービスを提供する義務を負わないものとし、本サービスを終了する場合があります。また、お客様の違反に起因するいかなる損害についても責任を負わないものとします。また、お客様の義務または保証の不履行によって生じた追加の時間や資材、および Dell または Dell のプロバイダーが被った損失や損害について、お客様に追加の手数料および費用を請求することがあります。該当する個人情報保護法および契約に規定された任意の関連する条項の下での義務への準拠に関連し、なんらかの過失、瑕疵、不備などの問題がある場合、お客様は Dell に直ちに通知し、Dell と誠実に協力し、関連するすべての問題を解決することとします。

## 適用外のサービス

以下の作業は本サービスから除外されます。

- タスクシーケンス、イメージ、その他すべてのお客様のコンテンツ（「お客様のコンテンツ」）をお客様に代わって Dell が作成すること。



- お客様の導入ソリューションまたはお客様のソフトウェアに対する Dell のサポートまたはメンテナンス。ただし、有効な Dell サポートまたは保守サービス契約を結んでいるお客様の導入ソリューションについては、当該の有効な Dell サポートまたは保守サービス契約に従って、Dell がサービスを提供します。
- データ移行サービス。
- 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。
- クライアント システムの資産データの事前プロビジョニング。
- お客様の導入ソリューションに関する課題や障害の解決。
- 本サービス概要に記載のない一切の作業。
- シン クライアント デバイスでは使用できません

本サービス概要は、マスターサービス契約または原契約（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。

### お客様の責任と技術的要件

サービス ソリューションに基づき、物理ハードウェアまたは仮想マシンのいずれかを購入、有効化、活用するには、お客様は次の要件および責任を満たすあるいは上回る必要があります。お客様がこれらの「Connected Configuration におけるお客様の責任」により要求される品目の提供またはタスクの実行ができなかった場合、Dell による本サービスの実施が遅延したり妨げられたりする場合があります。

お客様の「エンドユーザー」がサード パーティー（請負業者、代理店、システム インテグレータ、チャネルパートナーなど）を利用する場合、「お客様のパートナー」とは、お客様のエンドユーザーが利用するサード パーティー（以下「お客様のエンドユーザー」）を指します。

- お客様のパートナーの責任（該当する場合）：
  - ここに記載されているすべてのお客様の責任を、お客様のエンドユーザーに書面で伝えます。
  - 通信を円滑にしたり、手順をセットアップしたり、お客様のエンドユーザーと直接作業する Dell サービスを指定したりします。
  - サービスを完了するために必要な成果物（お客様の作業手順、お客様の VPN 要件ドキュメント、お客様の導入ソリューション [物理または仮想] など）を提供するか、お客様のエンドユーザーにこれらを提供してもらいます。
- お客様は、単一の問い合わせ窓口（「お客様窓口」）および技術問い合わせ窓口（「技術窓口」）を必要に応じて配置し、各地域の Connected Configuration 環境の設置と維持をサポートします。
- 窓口の担当者は、サービス提供中に考慮すべきインフラストラクチャ コンポーネントの実践的知識を持つことを求められ、次に示すようなサポートを提供するものとします（ただしこれらに限定されません）。
  - お客様窓口は、本サービスのあらゆる面において、お客様の代表者として行動する権限を有するものとし、お客様組織の該当担当者への問題報告、要件の矛盾解決など。
  - お客様窓口は、お客様と Dell によるすべての連絡（サービスの範囲に関する問い合わせや要求など）を、Dell の担当プロジェクト マネージャーを通じて行うものとします。





- お客様窓口は、技術および業務の担当窓口へ連絡を適時に取り次ぎ、サービスの範囲に関する事柄について必要なデータや情報を入手するものとします。
- お客様窓口は、必要なミーティングおよび成果物の提示に際して、お客様の主要担当者が必ず出席するように取り計らうものとします。
- お客様窓口は、必要とされるプロジェクト要件、情報、データ、決定内容、承認を取得します。
- お客様には、本ソリューションの範囲策定プロセスで Dell と共同で定義された適切かつセキュアな導入ソリューションを実現するために必要となる、すべてのハードウェア/ソフトウェアを提供する責任があります。定義されたソリューションは、予想されるクライアント システム導入ボリュームをサポートできる必要があります。
- お客様は、Connected Configuration サービスを遂行する各地域の Dell Configuration Center に 1 つずつ、構成済み導入ソリューションを提供することとします。これには、お客様のハードウェア/ソフトウェア/すべてのコンテンツが含まれます。
- お客様は、お客様のソフトウェア/ハードウェアのすべての保守、セキュリティ、管理、監視、サポートについて責任を負うものとします。また、お客様のソフトウェア/ハードウェアに関連するサポートまたは保守の問題によって、かかるサポートまたは保守の問題が解決するまで、本サービスを実行する Dell の義務が免除されることにお客様は同意します。
- お客様は、お客様のネットワークおよび各 Dell Configuration Center の間にセキュアなネットワークを実装し管理することとします。セキュアなネットワーク接続は、Dell VPN のセキュリティ要件を満たしている（またはそれを上回っている）必要があります。
- お客様は、Preboot Execution Environment (PXE) 導入プロセスのセットアップと管理を行い、当該プロセスを 4 時間以内に完了できるようにし、クライアント システムの導入を開始して完了することを目的とする技術者介入時間を最大 10 分以内に抑えるようにする責任があります。
  - お客様は、PXE 起動環境のセットアップと、購入するクライアント ハードウェア プラットフォームに対する検証を行う責任があります。システム上のネットワーク ポート (RJ-45) のないクライアント ハードウェア プラットフォームは、USB-Type-C/Thunderbolt からネットワークへの変換ドングルを使用して PXE を検証する必要があります。プラットフォーム/ネットワーク アダプターのサポート性を、構成サービス プロジェクト マネージャーと連携して確認する必要があります。
- お客様には、クライアント OS の導入を開始するために必要となる手順、OS の導入が完了したことを明確に特定する手順、出荷の前にシステムをシャットダウンする手順、クライアント システムの導入中に障害が発生した場合に行うトラブルシューティング手順などのクライアント OS 導入作業手順を提供し、維持する責任があります。
  - クライアント OS 導入作業手順には、Dell の工場技術者が導入を開始し、導入に成功したことを確認するための明確な手順とスクリーンショットが含まれている必要があります。
  - お客様のタスク シーケンスと作業手順には、タスク シーケンスの最終タスクの 1 つとして、「完了画面」を含める必要があります。この「完了画面」ダイアログ ボックスは、工場技術者が導入の正常な完了を確認するための品質チェックです。「完了画面」は、技術者がアクションを実行するまで画面に表示されたままにする必要があります。
- お客様は、お客様の導入ソリューションとシステムの導入、ドライバー、およびオペレーティング システムのアップデートを最新の状態に保ち、Dell Configuration Center でホストされているシステム管理環境でクライアント システムの導入に必要なコンテンツを確実に利用できるようにします。お客様は、ネットワーク トラフィックを最小限に抑え、





システム導入の処理時間を短縮するため、Dell のホストするシステム管理環境を活用して、クライアント システムの導入を行う必要があります。

- お客様の導入ソリューションの仮想インスタンスを提供するお客様は、Dell Connected Configuration VM の要件（VM ハードディスク サイズ、メモリー サイズ、CPU コア、VHD エクスポート形式など）を満たす必要があります。
- クライアント システム導入用の物理インフラストラクチャ資産（サーバー、ファイアウォール/VPN エンドポイント、ネットワーク スイッチなど）を提供したお客様は、各資産内のすべてのファームウェアとハードウェアを維持します。Dell は、必要に応じてお客様と連携し、メンテナンスまたは故障修理のために、供給された資産へのアクセスを提供することとします。さらに、Dell はハードウェアの障害やファームウェア アップデートに際し、お客様と共同でシステムの再起動を実行できます。どのような場合でも、お客様のサード パーティー保守サービス契約は、お客様またはサード パーティーが Dell の書面による事前の同意なしに Dell の施設にアクセスする権利を与えることはありません。
- お客様が物理インフラストラクチャ資産を提供することにより、サービスに必要な次のようなハードウェアを調達、構成、管理することになります。
  - ハードウェアはラックマウント可能
  - 最大 4U のラック スペースを使用可能
- 本サービスの実行時にお客様が導入仕様を変更した場合、Dell による本サービスの遂行が遅延したり妨げられたりする場合があります。お客様がお客様の導入仕様の変更を予定する場合、お客様は Dell のプロジェクト マネージャーに通知し、見込まれるオーダー遂行のサイクル タイムを延長する許可を出し、サービスの停止時間を抑える必要があります。

## データ移行

### サービスの概要

本サービス オプションでは、本サービス概要で具体的に規定される、既存のローカル コンピューターから新しい Dell サポート対象製品に対する最大 100 ギガバイト（GB）のオンサイト データ移行（「データ移行サービス」）を行います。本サービスは、新規システムの設置プロセス中に合わせて実行されます。

### データ移行サービスの機能

- サイト調査で定義された要件に基づいて、サポート対象製品によって交換されるお客様のシステム（「レガシーシステム」）のそれぞれから、ユーザーデータおよび設定を取得する
- ドメイン ユーザー プロファイルに関連付けられたデータを新しいサポート対象製品に移行する
- データ移行は次のようなさまざまな方法で実施できます。
  - 標準のネットワーク ケーブルを介して、レガシー デバイスから新しいサポート対象製品に直接移行する
  - お客様のネットワークを介して、レガシー デバイスから新しいサポート対象製品に直接移行する
  - レガシー デバイスからお客様の提供するストレージ場所（ファイル共有または USB/外付けドライブ）に移行した後、このストレージ場所から新しいサポート対象製品に移行する



- 移行の完了時に、技術者が移行の整合性について確認 / 報告する

## サービス要件

- データ移行サービスは、リモート インストール サービスまたはオンサイト設置サービスとともに提供される必要があります。
- データ移行サービスは、データ移行ツールと Dell TechDirect ポータル上の対応リソースを使用して、Dell によって実施されます。
- 移行サービスと設置/インストール サービスのスケジュールは同じプロジェクト範囲内で調整する必要があり、可能な限り、Dell の同じリモート スタッフまたはオンサイト スタッフを使用します。
- 複数のデバイスの設置中、オンサイト技術者はそれらのデバイス上でデータを同時に移行します。
- データの移行先の場所が、移行するデータの量に対して十分なサイズである必要があります。
- Dell では、レガシー システムから交換システムへの転送に関して速度を制限する要因はないことを前提としています。これには以下が含まれますが、これらに限定されません。
  - 不良セクター、5400 rpm 未満の速度、または過剰なフラグメンテーションによるハード ドライブのパフォーマンスの低下
  - すべてのネットワーク インターフェイス カード (NIC) を最適な速度よりも低速にするなど、転送速度を制限するお客様が設定した設定
  - レガシー システムで実行されているプロセス
  - ネットワーク関連の移行のためにギガビット NIC で使用する際に、CAT5e ネットワーク ケーブルを使用していない
  - USB 3.x ポートおよび外付けハード ドライブを使用していない (最低 USB2.0)

## 適用外のサービス

- 100 GB を超えるデータの転送
- Dell の担当者による本サービスの実施およびお客様の義務遂行のために Dell が指定するツール以外を使用したデータ移行
- (ドメイン内にない) ローカルアカウントのユーザープロファイルは移行されません。
- ユーザーアカウントのデータを別のドメインに移行する作業はサポートされません。
- 既存の製品やソフトウェアアプリケーションのアンインストールまたは再インストール。
- ディザスタリカバリを含むデータの復旧作業。
- 移行サービスおよび設置サービスの個別のスケジュール設定。
- アプリケーションの転送、またはスクリプト実行によるシステムでのアプリケーションインストール。
- ツールを使用した、アプリケーションまたはソフトウェアの移動/コピー。
- ネットワークインフラストラクチャの構成やトラブルシューティングに関連する作業。
- 本別紙 C のデータ移行サービス機能の概要に明記されていない一切の作業。

## お客様の責任

お客様の責任は次のとおりです。



- Dell TechDirect ポータルを使用して、データ移行の要件を設定する
- オンサイト設置サービス（別紙 B）のお客様の責任を遂行する
- 希望する場合は、データ転送用の 3.x USB/外付けメディアを提供する
- Dell が要請した場合、Dell TechDirect ポータルのお客様のプロジェクトから利用できるデータ移行ツール インストーラーへの内部アクセスを技術者に提供する
- Dell が範囲およびスケジュールどおりに本サービスを実施するには、重大な意思決定、重要な情報提供および承認を適正な時期にお客様に実行していただく必要があります。お客様は、Dell がサービスを実施するために合理的に必要な指示、情報、承認、または意思決定を求める Dell の要求に対して、時宜に合った方法で対応する責任を認めます。
- お客様は、サービス範囲に関連する質問や要望など、Dell との意思疎通を確実に行う必要があります。お客様は、プロジェクト開始時点で、Dell と連携するために主要担当者のリストを提供するものとします。主要担当者は、Dell に連絡を取り、協力してプロジェクト成果物を管理する責任を負います。
- お客様は、サービスの範囲に関連した事項のために求められた場合、技術上および業務上の担当者へのアクセスを提供します。主要担当者は、会議に出席し、Dell がサービスを実施するために、必要に応じて、適正な時期に意思決定および情報を提供します。
- 有効なサポート保証があり、Dell がサポートを行うストレージプラットフォームを除き、ソースストレージ環境に必要な修復はお客様の責任となります。
- お客様は、本サービスで特に規定されている場合を除き、ソースストレージレイの構成を行う責任を負います。
- お客様は、オフライン移行後にアプリケーションを本番運用の状態にする必要があります。
- お客様は、オフラインデータ移行の開始前にホスト / サーバアプリケーションをシャットダウンする責任があります。
- レガシーシステム上で実行するすべてのサービスについて、レガシーシステムが対応可能で、完全に機能する状態であること
- お客様は、TechDirect から利用できるお客様固有のデータ移行ツール インストーラーへのアクセスを提供します。

## その他の契約条件

- お客様のデータを転送するために合理的な試みが行われますが、複数回の試行後、技術者が制御できない理由で転送が実行不可能であると判断された場合には、本サービスが提供されないことがあります。
- これらの作業は、リモートまたはデスクサイドでの追加時間がデバイス 1 台あたり 45 分（設置作業を含め合計時間 90 分）に制限されます。Dell は、導入の開始前と導入中に、これらの作業を完了するのに予想される時間を評価します。リモートまたはオンサイトでの追加作業時間が 45 分の制限を超えると Dell が判断した場合、Dell はお客様と協力して、リモートまたはデスクサイドでの追加時間が 45 分未満になるように指示を変更します。
- お客様の環境またはハードウェアの要素が、転送速度を制限し、技術者が必要とする時間を延長していると判断した場合、Dell はそれらの問題を軽減するためお客様の作業を行います。また、お客様に対して、変更管理プロセスを通じて追加料金が発生する場合があります。
- 安全上の理由により、Dell では USB/外付けメディアをお客様の環境に導入することはありません。（データ移行または DMT インストーラーのいずれかのために）必要であれば、お客様に USB/ 外付けメディアをご提供いただきます。



- 本サービスの範囲内に含まれるとお客様が指示したレガシー デバイス、あるいはお客様の環境の他の場所に含まれるデータについて、お客様がデータ管理者であること、また本サービス概要に規定される本サービスの遂行において Dell がデータ処理者であることを、お客様は了承し、同意するものとします。ただし、ここでデータとは各国（欧州連合(EU)を含みますが、これに限定されません）で定義される場合があります。サポート対象製品および本サービスの購入時にお客様の契約で規定された EU モデル条項の採用について、お客様がデータ管理者として各国で適用されるデータプライバシー法規に準拠すること、また、Dell がデータ処理者として各国で適用されるデータプライバシー法規に準拠することを、お客様は了承し、同意するものとします。本契約への EU モデル条項の組み込みに関連して、失効、不具合、欠陥、または他の問題をお客様が認識した場合、お客様は速やかに Dell に通知し、関連する問題を解決するために誠意を持って Dell と連携するものとします。

## トレーニングクレジット

### Dell Education Services のトレーニングクレジット

一部のサポート対象製品で使用するために ProDeploy Plus サービスを購入されるお客様は、Dell Education Services のトレーニングクレジット（「トレーニングクレジット」）も受けることができます。注文書をチェックし、ご購入のサービスに ProDeploy Plus トレーニングクレジット SKU が含まれているかどうかを確かめて、本サービスの購入により、どのくらいのトレーニングクレジットを受け取れるかを確認してください。トレーニングクレジットは、Dell Education Services が提供するトレーニングコース（Dell の認定トレーニング、専用トレーニング、オンサイトトレーニング、あるいはオンラインコースなど）を購入するための柔軟な方法です。トレーニング クレジットで購入できるコースのリストを参照するには、[www.learndell.com](http://www.learndell.com) にアクセスしてください。トレーニングクレジットの購入は、Dell Education Services が提供するトレーニングにのみ使用することができます。例えば、Dell のソフトウェア製品およびサービスに関するトレーニングにはトレーニングクレジットを使用することはできません。トレーニングクレジットは、購入された国でのみ使用することができます。

トレーニングクレジットを使用して Dell Education Services トレーニングコースを購入できる期間は、お客様が本サービスを購入した日から 12 か月です。トレーニングクレジットを使用して購入したすべてのトレーニングコースは、Dell が本サービスをお客様に販売することを明示的に許可するマスター サービス契約が別途締結されている場合、または適用法で別途規定される場合を除き、注文書記載のサービス購入日から適用される 12 か月が満了する前にスケジュール設定され、実施される必要があります。Dell が本サービスをお客様に販売することを明示的に許可する、別途締結されたマスター サービス契約にて、トレーニングクレジットの後払いが求められる場合、または適用法でトレーニングクレジットの後払いが必要な場合は、お客様は以下を選択でき、Dell もこれに同意します。i) トレーニングクレジットを含まないサービスの購入（個別の作業範囲記述書またはその他書類が必要となる場合があります）、ii) トレーニングクレジットに相当する追加変更が発生しないサービスの購入、iii) マスター契約書および / または適用法に従い、後払いで利用できるトレーニングクレジットの購入。お客様にトレーニングクレジットが発行された後、Dell は、お客様のトレーニングクレジットの月次残高報告と、トレーニングクレジット満了の 90 日前通知を送信します。トレーニングクレジットの満了についてご不明点がございましたら、Dell Education Services または営業担当にお問い合わせください。トレーニングクレジットと引き換えに Dell Education Services トレーニングをお客様に提供する Dell の義務は、お客様がトレーニングクレジットを使用して Dell Education Services トレーニングを購入しない場合でも、本サービスの購入日から 12 か月間が経過すると履行済みとみなされるも



のとします。トレーニングクレジットが満了になった場合、お客様は未使用のトレーニングクレジットに対する払い戻しは受けられません。

トレーニングクレジットの利用は、Dell のサービスに関する契約条件とともに記載されている Education Services のサービス概要に準拠します。

## 30 日間の導入後サポート

ProDeploy Plus 設置サービスの一環として、Dell はお客様およびプロバイダの両方に 30 日間の次のサポートを提供します。

- お客様は、（E メールまたはチャットで）Dell サポートチームにお問い合わせになり、購入された Dell 導入ソリューションに関する特定の管理、構成、または設置のサポートリクエストによって、支援を受けることができます。
- Dell は、お客様またはプロバイダと連携して、お客様の問題についてリモートで診断を行います。
- 導入に関する問題があれば、Dell はお客様および / またはプロバイダと連携して、修復計画を作成し、適宜その実装を支援します。
- これらのサービスは、他の保証やお客様が利用資格を有するサポートに加えて提供されます。利用できる他の保証の詳細に関しては、お客様の注文書をご確認ください。

