

ProSupport Plus for Enterprise

はじめに

デル・テクノロジーズ¹はこのサービス概要（「**本サービス概要**」）に基づいて、ProSupport Plus for Enterprise（「**本サービス**」または「**本サポート 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基づきデル・テクノロジーズが発行した請求書もしくは注文確認書（「**注文書**」）には、製品名²、適用される本サービス、および関連するオプション（該当する場合）が記載されます。追加のサポートや本サービスに適用される基本契約（「**本契約**」）のコピーが必要な場合は、Dell Technologiesセールス担当者までご連絡ください。本サービスの販売を承認する別の契約に基づいてDellから購入されたお客様は、Dellサービス利用規約の補足³も本サービスに適用されます。お客様が特定のDell Technologies販売店との間で交わした契約書のコピーについては、その販売店までお問い合わせください。

本サービスの範囲

本サービスの特徴は次のとおりです。

- 24x7ベース（祝祭日を含む）⁴でアクセス可能な、デル・テクノロジーズ カスタマー サービスやサポート組織に属する専門のデル・テクノロジーズ テクニカル サポート スタッフが、製品のトラブルシューティングを支援します。
製品の問題に対応するため、（必要に応じて、また購入されたサポート オプションに応じて）本契約に記載されている設置場所への、またはDell Technologiesにより承認されたお客様の他の事業所への、技術者のオンサイト ディスパッチか交換パーツの配送あるいは両方を行います。
- リモートのService Account Manager（SAM）にアクセス可能となります。

詳しくは以下の表をご覧ください。

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・テクノロジーズの 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 <https://www.dell.com/support> にてご利用いただけます。

電話でのサポート リクエスト：24x7 ベース（祝祭日を含む）で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、<https://www.dell.com/support> にアクセスしてください。

次の表は、Dell Technologiesの保証および/またはメンテナンス条件に基づいて提供されるProSupport Plus for Enterpriseのサービス機能の一覧です。ProSupport Plus for Enterpriseは、以下をサポートおよびメンテナンスするために利用可能です。

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「Dell Technologies」という用語は、お客様が取引しているデルまたは 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。

² 本文書で使用されているとおり、「Dell Technologies 製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table \(Dell Technologies 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) または注文書に記載されている Dell Technologies 機器およびソフトウェアを意味し、「サードパーティー製品」は、お客様の本契約に定義されているか、またはお客様の本契約にそのような定義がない場合は [Dell Technologies Commercial Terms of Sale \(Dell Technologies 商用販売規約\)](#)、またはお客様の地域の Dell Technologies 販売規約（いずれか該当するもの）に定義されています。「あなた」および「お客様」とは、本サービスの購入者として本契約に記載されている事業体を指します。

³ Dell サービス販売規約の補足を確認するには、<https://www.dell.com/servicecontracts/global> に移動して該当する国を選択し、該当する国のページの左側のナビゲーション列で [サポート サービス] タブを選択してください。

⁴ サービスの提供状況は国によって異なります。詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

1. 『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table \(Dell Technologies 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#)』およびまたは注文書に以下のように記載された Dell Technologies 機器

適用される保証期間中にProSupport Plus for Enterpriseの対象となっている。または、

適用される保証期間中にProSupport Plus for Enterpriseへのアップグレード対象になっている。または、

後続のメンテナンス期間中にProSupport Plus for Enterpriseの対象となっている。

2. 『[Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table \(Dell Technologies 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#)』およびまたは注文書で、メンテナンス期間中に ProSupport Plus for Enterprise の対象になることが記載されている Dell Technologies ソフトウェア。

サービス機能	説明	PROSUPPORT PLUS—対象範囲
グローバル テクニカル サポート	お客様は、機器またはソフトウェアに問題が生じた場合、電話または Web インターフェイスを通じて 24x7 ベースでデル・テクノロジーに報告します。電話の連絡先は、問題の解決をサポートするためにリモートテクニカル サポートの担当者に転送されます。	対象です。
オンサイト対応	Dell Technologies は、問題を切り分けて、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 Dell Technologies 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。</p> <p>初期オンサイト対応の目標は、お客様が購入されたオプションに基づきます。お客様が利用できるオプションは次のとおりです。1) 営業日当日中に 4 時間のサービス対応を行う。2) Dell Technologies がオンサイト サポートが必要であると判断したら、現地翌営業日の通常営業時間内でサービス対応を行う。</p> <p><u>4 時間のミッション クリティカルなオンサイト対応</u></p> <p>電話によるトラブルシューティング後、通常は 4 時間以内に技術者がオンサイトに到着します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 時間 365 日（祝祭日を含む）利用可能です。 • 4 時間以内対応の対象区域でのみ利用可能です。 • 4 時間以内対応パーツの倉庫には、Dell Technologies の判断に基づき、動作に必須となるコンポーネントを保管します。必須パーツ以外のパーツは翌日配達便で配送可能です。 • 重大度 1 の問題であるかどうかは、リモート サポート時の初期診断で判断されます • 重大な問題が発生した際の手順 - 重大度レベル 1 の問題は、迅速なエスカレーション マネージャーまたはレゾリューション マネージャー、ならびに「CritSit」インシデント カバレッジの対象となります。 • 緊急ディスパッチ - 重大度 1 の問題については、即時に電話でトラブルシューティングを行うと同時に、オンサイト サービス技術者が派遣されます。 <p><u>翌営業日オンサイト対応</u></p> <p>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、通常翌営業日に技術者をオンサイトに派遣いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様サイトでの現地時間の受付終了時間後に Dell Technologies が電話連絡を受けた場合、サービス技術者がお客様の場所に到着するまで、さらに 1 営業日を要することがあります。 • 製品の 일부モデルに限り利用可能です。 <p>オンサイト対応はソフトウェアには適用されませんが、別途サービスを購入できる場合があります。</p>

*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：業務への影響はほばないまたは皆無。

交換パーツの配送	Dell Technologies は、Dell Technologies が必要と判断した場合、交換パーツを提供します。	対象です。交換パーツの配送の目標は、お客様が購入されたオプションに基づきます。お客様が利用できるオプションは次のとおりです。1) 営業日当日中に 4 時間のサービス対応を行う。2) Dell Technologies が交換パーツの配送が必要であると判断したら、現地翌営業日の通常営業時間内でサービス対応を行う。営業日当日中のパーツは、障害が発生した場合に、サポート対象製品により重要な業務の実行能力を失い直ちに対応が必要となるのを回避するものです。クリティカルでないとされるパーツには、ベゼル、メカシャーシ、ハードドライブ ダミー、レール キット、ケーブル管理用周辺機器などがありますが、これらに限定されません。クリティカルとされるパーツは、マザーボード、CPU、一部のメモリー モジュール、ハード ディスクドライブです。
		現地国の出荷締め切り時間により、交換パーツの当日/現地翌営業日配送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 Dell Technologies 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 (Dell Technologies 製品の保証および保守に関する一覧表) を参照するか、Dell Technologies までお問い合わせください。
		Dell Technologies が交換パーツを取り付ける場合、Dell Technologies 施設へのパーツの返却は Dell Technologies が手配します。お客様が CRU を取り付ける場合、交換した CRU を Dell Technologies 指定の施設へ返却する責任はお客様が負います。
		デルの技術者がサポート対象製品のユニット全体を交換する必要があると判断した場合、Dell Technologies はお客様に交換ユニット全体を配送する権利を留保します。ユニット全体を交換する場合、当日のレスポンス タイムには在庫がないことがあります。また、お客様の所在地や交換対象製品のタイプによっては、交換ユニット全体がお客様の所在地に到着するまでのリードタイムが延長されることがあります。
ソリッド ステート ドライブのプロアクティブな交換	ストレージおよびコンパージド製品が対象です。ソリッド ステート ドライブが容量の限界に達する前に、またはそれ以前 (Dell Technologies の判断に基づく) に、耐久レベル (以下に定義) に達した場合、お客様は交換用のソリッド ステート ドライブを受け取ることができます。耐久レベルとは、サポート対象 SSD の残存寿命の平均比率です。	対象です。 対応目標は、前述した該当する交換パーツの配送とオンサイト対応のサービス機能に基づきます。お客様は、サポート対象期間中、SupportAssistおよびまたは Secure Remote Supportソフトウェアの現在サポートされているバージョンを有効な状態に維持する必要があります。SupportAssistおよびまたはSecure Remote Supportの有効化は、これらの追加の更新サービス機能において前提条件となります。
ソフトウェアの新リリースに対する権利	Dell Technologies は、新規ソフトウェアリリースが Dell Technologies によって一般公開された時点で、その権利を提供します。	対象です。

ソフトウェアの新リリースのインストール	ソフトウェアの新リリースのインストールは、Dell Technologies が実行します。	<p>機器のオペレーティング環境 (OE) ソフトウェア</p> <p>オペレーティング環境ソフトウェアがインストールされる関連機器がDell EMC保証の対象であるか、その時点で最新のDell Technologies保守サービス契約の対象である場合にのみ適用されます。機器のオペレーティング環境ソフトウェアは、機器が基本的な機能を実行するために必要なソフトウェア プログラムおよび/またはマイクロコード ファームウェアであり、機器が動作するために必要なものとして定義されます。</p> <p>その他のソフトウェア (OE以外)</p> <p>ソフトウェアの新リリースのインストールは、Dell Technologiesによる実行が必要と判断された場合を除き、お客様が実行します。</p>
24x7ベースのリモートモニタリングと修理	<p>特定の製品では、自動かつ単独で Dell Technologies へ連絡され、Dell Technologies 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。</p> <p>Dell Technologies は必要に応じて製品にリモートでアクセスして追加的な診断を行い、リモート サポートを提供します。</p>	<p>リモート モニタリング ツールとテクノロジーを搭載し、Dell Technologies が扱っている製品が対象です。</p> <p>Dell Technologiesが問題の通知を受け次第、前述のグローバル テクニカル サポートやオンサイト対応と同じ対応目標が適用されます。</p>
オンライン サポート ツールへの24x7ベースのアクセス	<p>正しく登録を済ませたお客様は、Dell Technologies オンライン サポート サイトを通じて、Dell Technologies 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、24x7 ベースでアクセスできます。</p>	<p>対象です。</p>

(次ページへ続く)

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
(「SAM」)**

ProSupport Plus for Enterpriseの専任SAMは、システム、環境、アカウントに関しダウンタイムの短縮とDell Technologiesのサポートの全体的な向上を目指して設計された広範囲な管理機能を提供するリモート リソースです。

本サービスに含まれるもの

オンボーディング サポート：次の作業を通じて、お客様が ProSupport Plus のサービスを完全に受けられるようにします。

- アカウント名、住所など、お客様について必要なサポート情報が正確であることを確認する。
- Dell Technologies に問い合わせるサービス リクエストをオープンする方法や Dell Technologies サポート ツールおよびテクノロジーの使用方法などの知識を伝達する。
- レポート作成やサービス レビューなど、SAM による成果物のスケジュールを指定する。

月次レポート：対象のシステムに関するレポートと推奨事項を提供します。次のものが含まれます。

- オープンおよびクローズされたサービス リクエストに関する月次サマリー
- 対象コードの推奨事項に対する、現在インストールされているシステム ソフトウェア バージョンの検証
- 契約ステータス（開始日や終了日、その他の基本的な契約情報など）

月次レポートを完全に有効にするには、Dell Technologies 接続テクノロジー（SupportAssist やセキュアリモート サポートなど）を、該当するログ収集オプションを有効にしてインストールする必要があります。

このサービスは、ProSupport Plus for Enterprise サービスの保証対象製品または現在の保守サービス契約に対して、Dell Technologies の通常の現地営業時間内（地域や国によって異なる）に提供されます。ただし、Dell Technologies と現地の祝祭日は除きます。その他の対象範囲に関する詳細については、次を参照してください。

Dell Technologies は、本文書に明記されている SAM のアクティビティやタスクについてのみ、履行する責任を負います。その他のタスク、アクティビティ、サービスは範囲外となります。

**SERVICE
ACCOUNT
MANAGER
(「SAM」) (続き)**

サービスレビュー：SAMは、サービスレポートの詳細についてサービスレビューを実施します。レビュー対象となるスケジュールやタイムフレームなどのトピックは、オンボーディング時にお客様とSAMが話し合って決定します。

システムメンテナンス：資格のある資産について、SAMはお客様のメンテナンスウィンドウ内にシステムメンテナンスイベントの配信を調整する際にお客様を支援します。詳細については、以下を参照してください。

デル・テクノロジーズ エスカレーション サポート：本サービスの連携役として、重大度レベル1の問題を個別に、または問題をより体系的に解決するために必要なすべてのリソースを調整する役割を果たします。

SUPPORTASSIST の補足的詳細

サービス機能	説明	補償の詳細
SupportAssist Enterprise によるハードウェア障害の予測検知	SupportAssist Enterprise 経由で監視される対象システムでは、デバイステレメトリのインテリジェント分析が収集され、将来発生する可能性のあるハードウェア障害の予測に使用されます。	対象です。 注意事項：ハードウェア障害の予測検知の適用対象は、PowerEdge RAID Controller (PERC) シリーズ5~10を搭載した第12世代以降のPowerEdgeサーバーのバッテリー、ハードドライブ、バックプレーン、エキスパンダーのみです。ハードウェア障害の予測検知が利用できるのは、SupportAssist Enterpriseでシステム情報の自動的で定期的な収集およびアップデートが有効になっている場合のみです。

CLOUDIQ による追加サポート

サービス機能	説明	補償の詳細
CloudIQ	セキュアリモートサービスまたは SupportAssist を使用して Dell Technologies の対象システムに正しく接続しているお客様は、CloudIQ にアクセスして、プロアクティブな正常性スコア、パフォーマンスインパクト分析、異常検出、ワークロード競合分析を取得できます。	Dell Technologies プラットフォームで、PowerMax、PowerStore、PowerScale、PowerVAIut、Dell EMC Unity XT、XtremIO、SC シリーズ、VxBlock、Connectrix スイッチが対象です。

SAM が実施するサービス機能に関するお客様の責任

Dell Technologies は、お客様が次の責任を果たすことを条件として、SAM が実施する前述のサービス機能を提供します。

- Dell Technologies が必要と判断した場合、SAM が利用できる適切なシステム メンテナンス ウィンドウを設けること。
- すべての環境、技術、運用上の要件を確実に満たすこと。
- 適時、次に対する SAM のアクセスを許可すること。(a) システム管理の担当者であり、かつ十分なシステム/情報アクセス権限を有する 1 名以上の技術担当者。(b) Dell Technologies が必要と判断した場合、該当する内容領域専門家、システム、ネットワーク (システム/ネットワークへのリモート アクセスを含むがこれに限定されない)。
- ネットワーク接続、パフォーマンス、および設定に関する問題については、お客様がすべての責任を負うこと。
- ProSupport Plus for Enterprise の開始前に、機器の場所が準備されていることを確認すること。

SAM のサービス機能に関するその他の重要な情報

- SAM サービスは、通常の営業時間内に利用できます。営業時間は SAM が拠点とする場所によって決まり、国や地域によって異なる場合があります。Dell Technologies の裁量により、Dell Technologies が必要と判断した場合、SAM サービスはオンサイトで実行される場合があります。
- 時間外サポートは、Dell Technologies の裁量で、Dell Technologies 内の他のリソースによって提供される場合があります。
- SAM の場所は、お客様が希望するサービス エリアと対応可能なスタッフの状況に基づき、オンボーディング時に割り当てられます。

ProSupport Plus for Enterprise のシステム メンテナンス

ProSupport Plus のシステム メンテナンスにより、Dell Technologies のお客様ではサービス契約の期間中に、ProSupport Plus for Enterprise の対象であり、かつ適用対象の Dell Technologies 接続テクノロジー (SupportAssist やセキュア リモート サービスなど) によって監視されるデバイスにおいて、必要なリモート メンテナンス イベントが発生します。システム メンテナンスは、パフォーマンスを維持し、互換性のないハードウェア、ソフトウェア、BIOS、およびファームウェア バージョンにより今後起こり得るインシデントの可能性を軽減するために役立つことがあります。システム メンテナンス イベントは、お客様、SAM、および Dell Technologies サポート担当者間で調整されます。システム メンテナンスについては通常 24x7x365 で利用できますが、お客様と Dell Technologies の相互のリソース状況によって変わる可能性があります。Dell Technologies では、システム メンテナンスを年 2 回実施することを推奨しています。一部の製品では、1 年間のシステム メンテナンス回数に制限がある場合があります。サポート対象製品のリストおよび適用される制限事項については、セールス担当者または専任 SAM にお問い合わせください。

ProSupport Plus for Enterprise のシステム メンテナンスに含まれないもの

- ProSupport Plus for Enterprise サポート契約の対象とならない相互接続されたデバイスにおけるアップデート。
- 一部のサード パーティ製品に対する Dell Technologies またはサード パーティのいずれかによる適切なソフトウェア サポート契約に基づく、かかるアップデートの対象になっていないソフトウェアのアップデート。
- オペレーティング システムのアップデートおよびハイパーバイザーのパッチ作成などに関連するエンジニアリングまたはソフトウェア開発サポート。
- アプリケーション パッチの作成。
- オンサイトによるメンテナンスの提供。
- 追加のハードウェアのアンインストールやインストール、または構成タスク。
- 本サービス概要に明記されていないソフトウェアのインストールまたは設定。
- アプリケーションのパフォーマンス チューニング。
- ウィルス、スパイウェア、マルウェアの特定または駆除。
- 本サービス概要に明記されていないその他のすべてのアップデートまたはアクティビティ。

ProSupport Plus for Enterprise のシステム メンテナンスに関する重要な補足情報

- メンテナンス イベントの間、アップグレードにより、接続されている他のデバイスとの接続が一時的に失われる場合があります。
- アップグレードの完了後、接続されているデバイスの再起動と接続の検証が必要になる場合があります。
- 同意されたメンテナンス ウィンドウの間、Dell Technologies または Dell Technologies 認定エージェントは、アップグレードされるシステムにアクセスできる必要があります。
- アップグレードされるシステムによっては、追加のシステム管理システムまたはリソースを利用できるようにしなければならない場合があります。
- アップグレードされるシステムによっては、デバイスに対する十分な管理権限を Dell Technologies または Dell Technologies 認定エージェントに提供しなければならない場合があります。
- お客様は自己の責任において、機器およびソフトウェア アップデートに関連するすべてのライセンス要件を有し、維持するものとします。
- 対象製品のソフトウェア アップデートにより、別の非対象製品にパフォーマンスの低下または影響が生じる恐れがある場合、Dell Technologies は、お客様との相談の上、その状況が解決されるまでシステム メンテナンスを続行しない決定を行うことができます。
- ProSupport Plus for Enterprise のシステム メンテナンスを完全に有効にするには、適用対象の接続テクノロジー（Dell Technologies SupportAssist やセキュア リモート サポートなどの）を、ログ収集オプションを有効にしてインストールする必要があります。
- Dell Technologies コンバージドおよびハイパーコンバージド インフラストラクチャ システムに関する新しいソフトウェア リリース（該当する相互運用性構成マトリックス（Dell Technologies シンプル サポート マトリックスまたはリリース認定マトリックス）に掲載されているソフトウェア バージョンを含むがこれに限定されない）のインストール（システム メンテナンス時に判断）においては、Dell Technologies から別途サービス契約を購入しなければならない場合があります。詳細については Dell Technologies にお問い合わせください。

コラボラティブ サポート

お客様がサービス リクエストをオープンし、Dell Technologiesが現在のDell Technologies保証または保守サービス契約の対象製品に関連して一般的に利用される対象となるサードパーティー ベンダーの製品に起因した問題であると判断した場合、Dell Technologiesは次のようなコラボラティブ サポートを提供するよう努めます。(i) 問題が切り分けられるまで、Dell Technologiesが一元的窓口としての役割を果たします。(ii) Dell Technologiesがサードパーティー ベンダーと連絡を取ります。(iii) Dell Technologiesが問題に関する文書を提供します。(iv) Dell Technologiesが問題の監視を継続し、ベンダーからステータスを通知してもらい解決プランを取得します（合理的に可能な範囲で）。

コラボラティブ サポートを受けるためには、お客様は、サードパーティー ベンダーとDell Technologies（またはDell Technologies認定販売店）のそれぞれとの間で直接、適切で有効なサポート契約を締結しており、利用資格を取得している必要があります。問題が切り分けられ、報告されると、サードパーティー ベンダーは、お客様の問題の解決に関連する技術サポートなどのすべてのサポートを提供する一切の責任を負います。**Dell Technologiesは、他のベンダーの製品の性能またはサービスのパフォーマンスについて責任を負いません。**コラボラティブ サポート パートナーの一覧は、[Collaborative Assistance List](#)をご覧ください。サポート対象となるサードパーティー製品は、お客様への通知なく、随時変更される場合があります。

DELL TECHNOLOGIESシステム ソフトウェア サポート

ProSupport Plus for Enterpriseに含まれるデル・テクノロジー ソフトウェア サポートは、一部のエンドユーザー アプリケーション、オペレーティング システム、ハイパーバイザー、ファームウェアなどを含む対象のサードパーティー製品が次の条件で使用される場合に、かかるサードパーティー製品に対してサポートを提供します。1) サポートが要求された時点で製品上に現在インストールされて動作しており、製品とともに使用されている。2) 既存のProSupport Plus for Enterpriseによるサポートおよびメンテナンスの対象であり、サービス期間中である。このレベルのサポートは、対象となるソフトウェアの購入方法とライセンスに関わらず、ProSupport Plus for Enterpriseの対象機器に提供されますが、お客様は、発売元からその対象ソフトウェアを適切に購入してライセンスを取得したことを確認する責任があります。対象期間中のどの時点であっても、これらのサービスを受けるためにソフトウェアのライセンスおよび購入に関する問題を解決することについてはお客様が全責任を負います。対象となるソフトウェアの一覧は、[ソフトウェア サポートの総合リスト](#)に記載されています。サポート対象となるサードパーティー製品は、お客様への通知なく、随時変更される場合があります。お客様の質問の原因となっている状況は、物理的または仮想的な単一のシステムで再現可能でなければなりません。お客様は、お客様のサービス リクエストが発生した特定の問題において、関係するソフトウェア タイトルの発売元から解決策が入手できない場合があること、および発売元からのサポート（追加のソフトウェアのインストールなど製品への変更を含む）が必要になる場合があることを理解し、受け入れます。お客様は、かかるソフトウェア タイトルの発売元から解決策が入手できない場合でも、デル・テクノロジーからお客様へのサポート提供義務は十分果たされたことなることを受け入れます。

OEMから製品を購入するエンドユーザーに適用される追加の契約条件

「OEM」とは、OEMプロジェクトでDell Technologies OEM Solutions（またはその後継）事業グループからDell Technologiesの製品やサービスを購入するオリジナルの製品製造元としてサポート対象製品を販売する販売店を指します。OEMは通常、Dell Technologiesの当該製品をOEMカスタマー固有のハードウェア、ソフトウェア、その他の知的財産に組み込むかバンドルすることで業界固有あるいはタスク固有の機能を搭載する専用システムまたはソリューション（こうしたシステムまたはソリューションを「OEMソリューション」と呼びます）を構築し、当該OEMソリューションをOEMの独自ブランドで再販します。OEMに関して、「サポート対象製品」という用語は、Dell Technologiesのブランド設定なしに提供されるDell Technologiesのサポート対象製品（すなわちノーブランドのOEM対応システムなど）を意味し、「エンドユーザー」とは、お客様、または他社への再販、配布、サブライセンスのためではなく自社で使用するためにOEMソリューションを購入する法人を意味します。エンドユーザーへの1次レベルのトラブルシューティングはOEMが責任を負います。OEMは、Dell Technologiesにサポートを依頼する前に、可能な限り適切な初期診断を行うべく最善の努力を尽くすものとします。当該OEMは、そのエンドユーザーがDell Technologiesにサービスをリクエストした場合であっても、最初のトラブルシューティングを実施する責任を負います。エンドユーザーがOEMに問い合わせをせずDell Technologiesにサービスのリクエストをした場合、Dell Technologiesはそのエンドユーザーに対し、Dell Technologiesに連絡する前に、OEMに問い合わせる1次レベルのトラブルシューティングを受けるようお願いするものとします。

カスタム サーバー製品に含まれる非標準パーツに関する Dell Technologies ProSupport Plus for Enterprise

非標準または固有パーツの修理と交換（「非標準コンポーネント サポート サービス」）は付加価値的な交換サービスです。標準構成に含まれる Dell Technologies 標準コンポーネントを対象としており、加工や材料の欠陥により交換を必要とする、お客様の PowerEdge 製品保証（「保証修理」）を補完します。「非標準コンポーネント」については、Dell Technologies ブランドのファームウェア/ソフトウェアは提供していません。こうしたコンポーネントの監視やアップデートをする場合は、製造元が提供するユーティリティを使用する必要があります。また、お客様は製造元と直接連携をとり、ソフトウェア、ファームウェア、ユーティリティ、ハードウェア関連の品質の問題を解決するものとします。Dell Technologies が非標準または固有パーツを交換する非標準サポートサービスを提供するにあたり、当該パーツが前述の方法で入手できることをお客様が予測し、保証するものとします。また、お客様は付随する手配を行うことで、Dell Technologies によるサービス ストックの発注をサポートし、修理アクティビティが円滑に進むようにするものとします。お客様がストック ニーズを正確に予測している場合、Dell Technologies は、お客様の保証修理に適用されるレスポンス タイムで欠陥のあるパーツを交換し、お客様の製品に交換パーツを取り付けます。ただし、お客様は、Dell Technologies がパーツの在庫を確保する責任を負わないことを了承し、同意します。「非標準」コンポーネント交換の場合、当日（4 時間以内など）のパーツの在庫がない場合や現場対応ができない場合があります。その場合、Dell Technologies は、原則として翌営業日サービスを提供するものとします。交換パーツは、新品の場合も、現地の法律により認められる再製品の場合もあります。非標準コンポーネント サポート サービスによる修理と交換を履行するため、Dell Technologies には、サード パーティの製造元や発売元による保証や保守サービスを利用することが必要になることがあります。当該のサード パーティによる保証や保守サービスの利用を円滑化するために、お客様は、Dell Technologies を支援し、サード パーティの製造元や発売元が要求する資材を提供することに同意します。

お客様から要求された非標準または固有パーツの取り付けやソフトウェアのインストールをした結果としての構成に対する Dell Technologies エンジニアリング テストは、別途の作業範囲記述書（SOW）に従い、その時点で実行されます。また、非標準コンポーネント サポート サービスは、お客様が定義し Dell Technologies がテストを実施した特定の構成についてのみ提供されます。Dell Technologies は、テスト済みの正確なハードウェア構成について、ファームウェア レベルを含めてお知らせします。エンジニアリング テストが完了したら、Dell Technologies は合否を示すレポートによって結果を連絡します。Dell Technologies は、商業上妥当な努力の範囲内で、Dell Technologies 製品上の非標準コンポーネントの認証と動作をサポートします。ただし、Dell Technologies 標準ユーティリティ（BIOS、IDRAC、SupportAssist など）の変更はサポート対象外となります。エンジニアリング テスト中に非標準コンポーネントに何らかの問題（品質問題、ソフトウェア、ファームウェア、ハードウェアの仕様や制限など）が発生した場合、お客様は、その問題を解決するために製造元に直接対応を求める責任を負います。合格と記載されたレポートをお客様が受領した後に、追加で Dell Technologies によるエンジニアリング テストをする場合、新たな SOW とそれに関連する臨時のエンジニアリング料金が必要となります。これには、お客様の機器の保証期間内にある構成のいずれかのコンポーネントの修理や交換に関連して要求されるエンジニアリング テストが含まれます。

本サービスに関するその他の詳細

本Webサイトに掲載されている保証期間とサポート オプション（「サポート情報」）は、(i) Dell Technologiesと、Dell Technologiesとの直接契約に基づき適用対象の製品やメンテナンスを調達する組織（「Dell Technologiesのお客様」）との間のみ適用され、かつ (ii) サポート情報が最新であるときにDell Technologiesのお客様が発注した製品またはサポート オプションのみ適用されます。Dell Technologiesはサポート情報を随時変更する場合があります。サード パーティ製品の発売元および製造元に起因する変更を除き、サポート情報に変更があった場合、Dell TechnologiesとDell Technologiesのお客様との間で交わされたその時点で最新の製品注文書やメンテナンス関連の契約書に記載される方法で、Dell Technologiesのお客様に通知されます。ただしこれらの変更は、Dell Technologiesのお客様が当該変更の日付より前に発注した製品やサポート オプションには適用されません。

Dell Technologiesは、Dell Technologiesのサービス エリア外の機器に関して本サポート サービスを提供する義務を負いません。「Dell Technologiesのサービス エリア」とは、(i) ストレージおよびデータ保護機器および/またはコンポーネントのDell Technologiesサービス施設から自動車で行可能な100マイル以内または160 km以内であり、かつ (ii) Dell Technologiesサービス施設と同じ国内の場所を意味します。ただし、Dell Technologiesとの基本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。EMEAのお客様の場合、本サービス概要または本契約で明示されていない限り、オンサイト サービスは最寄りのDell Technologies物流施設（PUDO：集荷/持ち込み場所）から最大150 kmの距離以内でご利用いただけます。EMEAにおけるオンサイト サービスの利用に関する詳細については、セールス担当者にお問い合わせください。

本サービスは一部の地域ではご利用いただけません。お客様の製品がDell Technologiesのその製品のサービス記録に記載されている場所がない場合、または構成の詳細が変更され、それがDell Technologiesにレポートされていない場合、Dell Technologiesはまず、お客様が購入したサポート利用資格をその製品に再度付与してから、適用されるレスポンス タイム内に製品を再び使用できるようにします。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、オンサイト対応時間など）は地域および構成ごとに異なり、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、各セールス担当者へお問い合わせください。製品を移設した場合、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。Dell Technologiesとお客様との間で別途合意していない限り、サービス パーツを直接お客様に出荷する場合、お客様はサービスを受ける製品の所在地で荷物を受け取る必要があります。お客様が出荷されたパーツを受け取れなかった場合、または受け取りを拒否された場合のサポートの遅れに対して、Dell Technologiesは責任を負わないものとします。マルチコンポーネント ストレージ システムでは、ソリューション全体のサポート契約のすべてのメリットを受けられるよう、システムのすべてのハードウェア/ソフトウェア コンポーネントに有効なサポート オプション契約が必要です。書面でお客様との間で別途合意されていない限り、Dell Technologiesは、事前に書面でお客様へ通知することにより、60日間のサポート サービスの範囲を変更する権利を留保します。

Dell Technologies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、Dell Technologiesが販売店に代わって購入者への保証や保守サービスを実施するとの取り決めをすることがあります。保証および/または保守サービス、プロフェッショナル サービスを実施するお客様および販売店は、適切なトレーニングを受け、認定資格を有している必要があります。トレーニングも認定も受けていないお客様、販売店、サード パーティがサービスを実施するために、Dell Technologiesのサポートが必要となる場合は、追加料金が発生する場合があります。販売店から入手した製品を対象とするDell Technologiesによる保証や保守サービスの実施についての詳細は、販売店または地域のDell Technologiesセールス担当者へお問い合わせください。

お問い合わせ先

詳細については、地域の担当者または認定販売店にお問い合わせください。

Copyright © 2008-2020 EMC Corporation. All Rights Reserved. (不許複製・禁無断転載) EMCならびにこれらに関連する商標は、EMC Corporation、Dell Inc.、またはその関連会社の商標または登録商標です。Published in the USA.H16453.4

EMC Corporationは、本文書に記載される情報が、発行日時時点で正確であるとみなしています。情報は、予告なく変更されることがあります。

Rev.2020年12月1日