

1. 本サービスの対象

- (1) 対象デル製品は、「Dell Precision」シリーズ（デスクトップ製品のみ）とします。
- (2) 対象ソフトウェアは、デル製造工場にて対象デル製品にインストールされ、対象デル製品と共に出荷された Red Hat® Enterprise Linux® WS および同梱される Red Hat® Enterprise Linux® WS のパッケージに限定するものとします。
- (3) 対象ソフトウェアのサポート範囲については、デルホームページ <http://support.jp.dell.com> に記載するものとします。なお、対象ソフトウェアのサポート範囲については、デルにより事前通知なく更新される場合があります。

2. 本サービス受付時間

月～金（祝祭日および 12/30～1/3 を除く） 9:00～17:00

3. 本サービス有効期間

- (1) 本サービスの有効期間は、お客様がお買い求めになった本サービスの期間となります。本サービスの期間は納品書に記載されております。また、<http://support.jp.dell.com> の製品保証情報でも確認できます。
- (2) 本サービスは対象デル製品との同時販売のみとなり、追加での購入、および期間延長はできないものとします。

4. 本サービスの範囲

- (1) 対象デル製品上での対象ソフトウェアのインストール方法、操作方法の支援を行います。ハードウェアとオペレーティングシステムの障害切り分け、メッセージなど表示内容の解説、技術的問合せへの回答を行います。
- (2) お客様は、対象ソフトウェアのインストール方法、操作方法あるいは障害などの諸問題（以下総称して「諸問題」）に関して、本サービスの依頼を、電話を使用してデルに行います。
- (3) デルは、前項の依頼に基づき、お客様の諸問題に対して、技術的な支援を本サービス受付時間内に電話を通じて提供するものとします。なお、調査の結果として諸問題がハードウェア障害だった場合、デルは、お客様が加入されているレベルのハードウェア修理サービス担当者へハードウェアの修理依頼を転送するものとします。
- (4) 本サービスの提供は、お客様からの依頼があり次第遅滞なく行われるものとします。ただし、合理的な理由により、デルが遅滞なく本サービスを実施できない場合があります。
- (5) 本サービスは、お客様の対象ソフトウェアに関する諸問題が解決されることを保証するものではありません。また、デルホームページ <http://support.jp.dell.com> 上に同様の問合せに対する答えがすでに存在する場合、デルホームページあるいはソフトウェア製造者のサポートホームページを参照していただくことで回答とする場合があります。
- (6) 本サービスには修理業務およびパーツ保証は含まれません。修理業務およびパーツ保証は別途、無償あるいは有償の契約によって行われます。
- (7) 本サービス履行時の使用言語は、お客様およびデルとも日本語を使用するものとします。ただし、デルより提供される支援または支援の補助的な資料として他国の言語を使用できるものとします。

5. 本サービスの制限

本サービスは、以下の要求に応えるものではありません。

- A) スクリプティング、プログラミング、データベース、Web 設計等の設計や開発についてのお問い合わせ
- B) 新バージョンの提供およびバージョンの更新作業
- C) トレーニングおよびトレーニングアシスト
- D) ソースコード解析やシステムのパフォーマンス劣化の解析
- E) その他ネットワーク環境の再設定作業を含む、インストール作業、インプリメント作業等
- F) Red Hat® Enterprise Linux® WS 再インストール作業
- G) リモート管理
- H) ソフトウェアの設計又は製造に起因する障害
- I) メインフレーム、ミニコンピュータ、UNIX ワークステーション、テレコミュニケーション機器、ネットワーク機器（ハブ、スイッチ、ルータ等）、プリンタ、WAN およびそれらへの設置、接続に関するサポート。なお開発レベルのサポートが必要な場合は、別途お客様がかかるソフトウェアベンダーとサポート契約が必要となり、デルはその契約に関する紹介または仲介等の一切の行為および責任を負わないものとします。