

サービス概要

Ready Assist

はじめに

Dell Technologies Servicesは、本サービス概要（以下、「本サービス概要」）に基づいてReady Assist（以下、「本サービス」）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、場合に応じて「本注文書」）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。

本サービスの範囲

Dell Technologies Services の担当者、または認定エージェント（以下「サービス担当者」という）がお客様の担当者と緊密に連携して、本サービスを実施します。また本サービス担当プロジェクト マネージャー（以下「プロジェクト マネージャー」）が割り当てられた サービス担当者のリソースを管理します。本サービスは購入したサービスに応じて、オンサイトまたはオフサイトで提供され、具体的な開始日は当事者双方による合意が必要であり、リソースの手配状況に応じて調整されます。これは、お客様が本書に記載されている「お客様の責任」を満たすことを条件とします。

サービス担当者は契約期間中にお客様に対し、お客様の依頼に基づき次のタスクを実行いたします。

- **プロジェクト管理**
本サービスは通常営業日の5日間、営業時間内に提供されます。プロジェクト マネージャーがサービス担当者やお客様の問い合わせ窓口と協力して、本サービスにおけるプロジェクトのタスクと時間、およびそのタスクを遂行するために割り当てられたリソースを調整します。
- **お客様記入の事前チェックリストの確認**
お客様は、環境確認の前に事前チェックリストの要件を満たしている必要があります。事前チェックリストはプロジェクト マネージャーからEmailにて送られます。これには本サービス提供に必要な情報についてのチェックリストと環境仕様が記載されています。
- **環境に関する確認**
環境レビューは、SupportAssist for Business PCsが実装される既存の環境に関する情報を収集するために実行されるアクティビティです。
- **TechDirectのアカウント作成支援**
お客様の要件に応じたSupportAssist for Business PCsのためのTechDirectのアカウント作成を支援します。
- **SupportAssist for Business PCs 導入パッケージの作成及びダウンロード支援**
お客様の希望要件に応じたSupportAssist for Business PCsを導入する為の導入パッケージをTechDirectで構

成し、ダウンロードする作業を支援します。

- SupportAssist for Business PCsインストールパイロット
お客様の環境で、最大5台のWindows デバイスへのSupportAssist for Business PCsのインストールを支援します。本サービスの開始前に、お客様はデバイスを用意していただく必要があります。作成したSupportAssist for Business PCs導入パッケージを Dell Technologies提供の汎用イメージ（Ready Image）に組み込み、工場にてPC製造時に再イメージングを希望される場合、Dell Technologiesのサービス担当者・技術者がイメージを用意し検証用PCをお客様へ送付、お客様のイメージ検証を支援します。
- TechDirect上のSupportAssist for Business PCs管理機能の実演説明
お客様がSupportAssist for Business PCsを導入されたPCについて、TechDirectから管理する方法、操作手順を実演しながら説明します。
- 情報の引き継ぎ
本サービス終了時、基本情報の引き継ぎとして、パラメータシートと基本的なTechDirectの操作説明書が提供されます。

前提条件

Dell Technologies Servicesは、本サービス概要に詳述されている本サービスを規定する際に、具体的に以下のことを前提条件としています。

- Dell Technologies Servicesは、製造元が解決できない互換性の問題やその他の問題の解決についての責任を負いません。また、製造元でサポートしている設定に反するハードウェア、ソフトウェア、機器、または資産の構成を行う義務も持たないものとします。
- 合意された期間内に本サービスを完了するには、Dell Technologies Servicesが必要なお客様情報を受け取り、お客様の資産にアクセスできることが条件となります。
- サイトの技術的な要件およびアーキテクチャについてお客様から提供されたすべての情報は、正確であるものとします。お客様は、契約期間中、Dell Technologies Servicesから提供された追加文書すべての説明事項を受け入れ、これに同意するものとします。

対象外サービス

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。

- 本サービス概要に記載のない一切のサービス、タスク、またはアクティビティ。
- 本サービスには、お客様にのみ特別に付与される知的財産の開発は含まれません。
- 本サービス概要に記載されている場合を除き、既存のシステムやサーバーの問題のトラブルシューティングまたは修正は含まれません。
- Dell Technologies製品と他のサード パーティ製品（サード パーティの暗号化やセキュリティ製品などを含みますが、これらに限定されません）との統合テストは含まれません。
- 本サービス概要に別途記載された場合を除き、本サービスには、お客様の環境の分析で判明したパフォーマンスの問題を改善または軽減するための作業は含まれません。

- Dell Technologies Servicesは、本サービス概要に別途記載された場合を除き、いかなるお客様および/またはサードパーティーの担当者、ハードウェア、ソフトウェア、機器、またはお客様の運用環境で現在使用されているその他の資産に関する責任（金融責任を含む）。

記載された期間内に本サービスが完了しない場合、Dell Technologies Servicesは根本的な原因を評価する権利を留保します。Dell Technologies Servicesが根本的な原因を解決できない場合、Dell Technologies Servicesは遅延に対処するための手順を提案します。これらの手順では、Dell Technologies Servicesが本サービスを完了できるように、お客様に追加サービスの購入や追加費用の負担をお願いする場合があります。本サービス概要の範囲外の追加事項をお客様から要求された場合、当該事項への対応は追加料金の対象となる追加サービスとして提案されます。

本サービス概要は、以下に定義するマスター 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。

本サービス固有のお客様の責任

- お客様は、本サービスの提供に際して、Dell Technologies Servicesと協力することに同意するものとします。お客様は、次の責務を負うことに同意するものとします。
- お客様は、サービス提供期間中、Dell Technologies Servicesの技術者に対し、必要な環境すべてにアクセスできるよう取り計らうものとします。
- すべてのプランニングおよびレビュー セッションにお客様またはお客様が指定した代理人が立ち会う必要があります。
- お客様は適宜、本サービスに協力する必要があります。（目標の設定を含めて）お客様の適切な協力がなければ、技術者は、お客様のニーズを満たす作業を行ったり、本サービスを実施したりできないことをご理解ください。
- お客様は、Dell Technologies Servicesの電話アナリストに協力し、その指示に従うものとします。これまでの事例によって、お客様とアナリストまたは技術者が緊密に協力することで、システム障害やエラーのほとんどを電話のみで解決できることが実証されています。
- お客様は契約に先立ち、Dell Technologies Servicesから提供される追加文書を確認し、これに同意するものとします。確認対象文書には、事前チェック リストとテスト計画を含みますが、これらに限定されません。

一般的なお客様の責任

アクセスの許可権限：お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、お客様が所有する、またはライセンスを受けたソフトウェア、ハードウェア、システム、それらのデータ、およびそれらに含まれるハードウェアとソフトウェアのコンポーネントすべてについて、リモートあるいは直接に関係なく、お客様およびDell Technologies Servicesがアクセスして使用する権限を取得していることを表明し、保証するものとします。お客様が上記の権限をまだ取得していない場合、Dell Technologies Servicesに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。

勧誘禁止条項：法律の定めるところにより、お客様は、Dell Technologies Servicesの書面による同意を事前に受けることなく、注文書に記載された日付から2年間、直接または間接にかかわらず、Dell Technologies Servicesのサービス実施に関連した作業に携わったDell Technologies Servicesの従業員の転職（雇用）を勧誘しないものとします。ただし、一般的な広告や同様の幅広い形での勧誘は本契約における直接的または間接的勧誘とみなされません。また、雇用に関する話し合いを持つ前にDell Technologies Servicesとの契約が終了した従業員、または退職した従業員は勧誘できま

す。

お客様の協力： お客様は、迅速かつ十分なおお客様の協力がなければ、Dell Technologies Servicesが本サービスを実施できないこと、また実施できたとしても本サービスに大幅な変更や遅延が生じる可能性があることを理解するものとします。したがって、お客様は、Dell Technologies Servicesが本サービスを実施するのに必要なあらゆる協力を迅速かつ合理的に提供するものとします。こうした合理的かつ十分な協力がお客様から得られない場合、Dell Technologies Servicesは本サービスの不履行に対して一切の責任を負わず、お客様は払い戻しを受ける権利はないものとします。

オンサイトの義務： 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、十分なスペースのある作業場、電源、安全装置（該当する場合）、電話回線を含むお客様の施設および環境をDell Technologies Servicesに無償で提供し、安全かつ十分に利用できるようにするものとします。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）、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、Dell Technologies Servicesに無償でご提供いただきます。

データ バックアップ： 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、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 コピーを行うものとします。Dell Technologies Services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。適用される現地法で別段要求されない限り、Dell Technologies Servicesは以下の責任を一切負わないものとします。

- 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
- システムまたはネットワークの使用不能
- Dell Technologies Services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

サード パーティによる保証： 本サービスでは、Dell Technologies Servicesが、サード パーティによって製造または販売された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ある場合があります。このように、Dell Technologies Services、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 Technologies Services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 Technologies Services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。

サービス提供時間： 本サービスは、1週間の労働時間に関する現地の法規に従い、以下の表に記載されている場合を除き、月曜日から金曜日のDell Technologies Servicesの通常営業時間（午前9:00～午後5:30）内に実施されます。事前の書面による取り決めが特記されていない限り、通常営業時間外または休日には、サービス活動は一切提供されません。

サービスに関する契約条件

本サービス概要は、カスタマー（「お客様」または「カスタマー」）と、本サービスの購入に関するお客様の注文書に記載された法人（「デル法人」）との間で締結されます。本サービスは、お客様がデル法人と別途締結し、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、デルの商用販売契約条件または次の表に記載のお客様の地域の契約（以下、該当する場合は「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、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します。

お客様の 所在地	本サービス購入に適用される契約条件	
	直接本サービスを購入されるお客様	認定再販業者経由で本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 （カナダフランス語）	Dell.ca/terms （英語） Dell.ca/conditions （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 Dell.com の国別Webサイトまたは Dell.com/servicesdescriptions/global 。*	セールス担当者から受け取るサービス概要およびその他のデル法人のサービスに関する文書は、お客様とデル法人との契約とはみなされず、お客様がセールス担当者から購入するサービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらの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デル法人のサービスに関する文書で言及される「カスタマー」はお客様を指すものと解釈され、「デル法人」はお客様のセールス担当者に代わってサービスを提供するサービス プロバイダーを指すものとのみ解釈されます。本書に記載された本サービスについて、お客様とデル法人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します。
アジア太平洋地域 および日本	日本： デル・テクノロジーズ販売条件 https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/terms-of-sale-commercial-and-public-sector アジア太平洋地域： 現地 Dell.com の国別Webサイトまたは Dell.com/servicesdescriptions/global 。*	セールス担当者から受け取るサービス概要およびその他のデル法人のサービスに関する文書は、お客様とデル法人との契約とはみなされず、お客様がセールス担当者から購入するサービスの内容、サービスの受け手としてのお客様の義務、およびこれらの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デル法人のサービスに関する文書で言及される「カスタマー」はお客様を指すものと解釈され、「デル法人」はお客様のセールス担当者に代わってサービスを提供するサービス プロバイダーを指すものとのみ解釈されます。本書に記載された本サービスについて、お客様とデル法人の間には直接的な契約関係は発生しません。

		<p>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。</p>
--	--	---

* 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)で利用できるデルのWebサイトにある「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えて、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、[Dell.com/servicesdescriptions/global](https://www.dell.com/servicesdescriptions/global)をご覧ください）。

本契約を構成する各文書の諸条件に矛盾が存在する場合は、(i) 本サービス概要、(ii) 契約書、(iii) 注文書の順に優先されるものとします。矛盾を解決するとともに、矛盾しない条件をできる限り多く保持する（同一のパラグラフ、セクション、またはサブセクション内の矛盾しない条項を保持するなど）ために、優先される条件はできる限り狭く解釈されるものとします。

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やDell Technologies.com/ja-jp/のWebサイトにおける購入時、あるいはDell Technologies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。

補足契約条件

1. サービス期間。 本サービス概要は、注文書記載の日付から有効となり、注文書記載の期間（以下、「期間」）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、インストール件数、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、および各サービスに適用されるサービス期間は、お客様の注文書に記載されています。Dell Technologies Services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。

2. 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を決定後に変更する場合は、予定日の8日前まで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、サービスが開始される少なくとも8日前に確認するものとします。

- B. サービスに伴って購入したハードウェアの支払い**：書面による別段の合意がない限り、ハードウェアの支払いについては、いかなる場合も、当該ハードウェアと共に購入したサービスの履行または提供を支払いの条件とすることはできません。
- C. サービス提供範囲に関する業務上妥当な制限**：Dell Technologies Servicesは、サービスの提供により、Dell Technologies ServicesやDell Technologies Services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商業上合理的に判断される場合、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 Technologies Services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。
- D. オプション サービス**：Dell Technologies Services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（Point of Need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 Technologies Services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。
- E. 委任と委託**：Dell Technologies Servicesは、Dell Technologies Servicesに代わって本サービスを実施するサードパーティの認定サービス プロバイダーへの本サービスの委託、または本サービス概要の譲渡が可能です。
- F. サービス期間満了**：適用される法律で別段に規定されている場合を除き、お客様は本サービスを当初購入日から6か月間（「期間満了日」）を経過するまでに1回利用することができます。当初購入日とは、Dell Technologies Servicesからのサービスの請求書発行日または注文確認日のいずれか早い方の日付と定義されます。Dell Technologies Servicesによる本サービスの提供は、お客様が本サービスを利用していない場合であっても、期間満了日を経過すると、満たされたものと見なされます。ただし、Dell Technologiesとお客様が適用される法律を遵守していることを条件として、本条項と、本サービスの購入を承認するお客様のマスター契約との間に矛盾が生じた場合は、マスター契約が本サービス概要よりも優先されます。本サービスは単一の継続的サービスの契約において利用されるものとします。Dell Technologiesとお客様との間での別途合意がない限り、お客様は本サービスの未使用部分のクレジットまたは払い戻しを受けたり、未使用部分を別のサービスのエンゲージメントに使用したりする権利を有しません。ただし、Dell Technologiesとお客様が適用される法律を遵守していることを条件として、本条項と、本サービスの購入を承認するお客様のマスター契約との間に矛盾が生じた場合は、マスター契約が本サービス概要よりも優先されます。本サービスは、Dell Technologies Servicesにより単一の継続的サービス契約が完了した時点をもって、Dell Technologies Servicesとお客様との間で完全に履行されたものとみなされるものとします。
- G. 解約**：Dell Technologies Services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。
- 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
 - 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
 - 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順守できない場合
- Dell Technologies Servicesが本サービスを解約する場合、Dell Technologies Services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 Technologies Services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 Technologies Servicesが本項の規定に従って本サービスを解約した

場合、すでに支払われた料金は返金されません。また、Dell Technologies Services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。

H. 地理的制限および移転：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、オンサイトのレスポンス時間など）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、デルのセールス担当者までお問い合わせください。

I.

© 2022 Dell Inc. その関連会社。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、それらの商標もしくは商標名を主張する団体、またはその製品を表すために使用される場合があります。Dell の販売契約条件は、ご依頼があれば印刷した書面でも提供しています