

サービス概要

Dell Technologies ProSupport One for Data Center

はじめに

Dell Technologies¹ は、このサービス概要（「**本サービス概要**」）に基づいて、Dell Technologies ProSupport One for Data Center（「**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Dell Technologies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**」）の写しが必要な場合は、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デルから購入されたお客様は、デル 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リセラーとの間で交わした契約書のコピーについては、そのリセラーまでお問い合わせください。

ProSupport One for Data Centerの要件

お客様が本サービスを受けるためには、その前提条件として、次の一定の資格要件を満たし、かつこれを維持していることが必要です。

- 現在の ProSupport One for Data Center（「**ProSupport One**」）のサポート オプションの対象となっており、Dell Technologiesの見積書において特定されたデルのサポート対象製品が1,000台以上設置されているか、または、ProSupport Oneを受けるためのDell Technologiesのその年の年次売上要件を満たしているお客様であることが必要です。
- ProSupport Oneのサービスを受けるDell Technologies製品が、すべて同じデータセンター内にあり、かつ現在のProSupport Oneサポート オプションの対象に含まれている必要があります。例外は認められません。
- ProSupport Oneの対象であるDell Technologies製品を使用しているデータセンターをサポートするための一元化されたサポート センターとヘルプデスクを、お客様が設け、これを維持する必要があります。
- Dell Technologiesは、お客様がProSupport Oneの資格要件を満たしているかを確認するための定期的な監査を行う権利を留保します。お客様がProSupport Oneの資格要件充足やその維持を怠っているとDell Technologiesが判断した場合、Dell Technologiesは、書面でお客様に通知することにより、Dell Technologies製品を対象とする本サービスやサポート オプションをProSupport OneからProSupportに変更することができる権利を留保します。

本サービスの範囲

本サービスの特長は次のとおりです。

- 24x7ベース（祝祭日を含む）でアクセス可能⁴な、Dell Technologiesカスタマー サービスやサポート組織に属するシニア レベルのDell Technologies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。

¹ 本文書で用いられる「Dell Technologies」とは、デルの見積書に記載されたデルの販売事業体（「デル」）と、EMCの見積書に記載された 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 の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 EMC 製品」、「製品」、「機器」、「ソフトウェア」とは、[Dell EMC Product Warranty and Maintenance Table \(Dell EMC 製品の保証および保守に関する一覧表\)](#) で特定されている Dell Technologies 機器およびソフトウェアが、または当該製品と関連付けられたお客様の注文書に記載されている一部の製品を意味し、「サードパーティー製品」は、お客様の基本契約に定義されているか、またはお客様の基本契約にそのような定義がない場合は [Dell EMC Commercial Terms of Sale \(Dell EMC 商用販売規約\)](#)（いずれか該当する方）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基本契約に記載されている事業体を指します。

³ デル サービス販売規約の補足を確認するには、<https://www.dell.com/servicecontracts/global> へ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 サービスを利用できるかどうかは国により異なります。詳細については、セールス担当者までお問い合わせください。

- 製品の問題に対応するため、本契約に記載のとおり（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）、設置場所への、またはDell Technologiesによって認められたお客様のその他の事業所への、技術者の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。
- リモートのサービス アカウント マネージャー（SAM）にアクセス可能となります。詳細については、本文書に記載されています。

詳しくは後述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： Dell Technologies の Web サイト、チャット ²、E メールによるサポートは、一部の製品に対して www.Support.Dell.com 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）で利用できます。利用できるかどうかは、米国外では異なる場合があります。また、該当する添付文書で別段の定めがない限り、商業上妥当な努力の範囲内となります。お客様の地域に該当する電話番号のリストについては、www.dell.com/support にアクセスしてください。

サービスの内容	説明	PROSUPPORT ONE—サービス範囲の詳細
グローバル テクニカル サポート	<p>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 Dell Technologies に報告し、重大度レベルの初期診断のための情報を伝えます*。</p> <p>Dell Technologies のサービス提供内容：(i) シニアレベルの Dell Technologies テクニカル サポート スタッフによるリモートでの対応。問題の重大度レベルに応じてトラブルシューティングを支援。(ii) Dell Technologies が必要と判断した場合、後述のオンサイト対応。</p>	対象です。
オンサイト対応	<p>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>	<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が完了してから、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。必須となるパーツ以外のパーツは翌日配達便で配送されます。 • 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のと並行して、オンサイト サービス技術者をディスパッチします。 <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と診断を行ってから、技術者をディスパッチします。オンサイトに到着するのは、通常の場合翌営業日になります。</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。 • 製品の一部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。

重大度2 - 高：業務は実行できるがパフォーマンスや機能が低下している、もしくは著しく制限されている。

重大度3 - 中/低：業務への影響はほぼないか全くない。

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。	<p>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。</p> <p>現地国の出荷締め切り時間により、交換パーツの当日中/現地翌営業日配送に影響が出る場合があります。</p> <p>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をすることが可能です。詳細については、Dell Technologies Product Warranty and Maintenance Table (Dell Technologies 製品保証およびメンテナンス表) で特定の機器の CRU に指定されているパーツの一覧を参照するか、Dell Technologies までお問い合わせください。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
-----------------	---	--

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。	機器のオペレーティング環境 (OE) ソフトウェア 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保証または現在のDell Technologies保守サービス契約の対象である場合にのみ含まれます。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、それがないと機器が動作しないものとして定義されます。
		その他のソフトウェア (OE以外) 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。
24x7ベースのリモート監視と修理	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。 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。	リモート モニタリング ツールとテクノロジーを搭載を搭載し、Dell Technologies が扱っている製品が対象です。 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。
オンライン サポート ツールへの24x7アクセス	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。	対象です。
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があるハードウェア障害の予測に使用されます。	対象です。 ハードウェア障害の予測検知が適用されるのは、PowerEdge RAID コントローラー (PERC) シリーズ 5~10 を搭載した PowerEdge サーバー第 12 世代以降のバッテリー、ハードドライブ、バックプレーン、エキスパンダーのみであることに注意してください。ハードウェア障害の予測検知は、システム情報の自動的で定期的な収集とアップロードが SupportAssist Enterprise で有効になっている場合にのみ利用できます。
CLOUDIQ	Secure Remote Services と SupportAssist のいずれかを使用して対象システムを Dell Technologies へ適正に接続しているお客様には、CloudIQ へアクセスして、プロアクティブ ヘルス 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が提供されます。	Dell Technologies プラットフォームである PowerMax、PowerStore、PowerScale、PowerVault、Dell EMC Unity XT、XtremIO、SC シリーズ、VxBlock/Connectrix スイッチが対象です。

サービス アカウント マネージャー (SAM)

SAM は、次のサービスをリモートでお客様に提供します。ただし、次に別途明記されている場合や、お客様がオンサイト SAM または関連のオンサイトサービスを Dell Technologies から別途購入された場合を除きます。

- オンボーディング：オンボーディング サポートの内容は次のとおりです。
 - (i) 関連するお客様のサポート情報（アカウント名、ビジネス ユニット ID、所在地、認定された担当者など、基本的なオンボーディングやセットアップの詳細情報）に間違いがないかの確認。
 - (ii) 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の説明。
- サービス レポート：Dell Technologies 指定の Web サイトを介して提供される、次の事項に関するレポート。
 - 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
 - 推奨ターゲット コードに対する機器のオペレーティング環境ソフトウェアの検証
 - 契約ステータス（開始日や終了日など、基本的な契約情報）
- サービス レビュー：SAM は、サービス レポートの詳細や、それ以外に Dell Technologies と顧客がオンボーディング中に合意したトピック（ある場合）に関するサービス レビューを提供します。
- エスカレーション サポート：技術や事業に関する問題、および重大な問題に関する Dell Technologies 内でのエスカレーションをサポートし調整します。

オンサイト訪問：本サービスの一部として、お客様のサイトを年間 2 回まで訪問いたします。お客様は、SAM のオンサイト訪問を別途購入することができます。その際は、追加料金が発生します。

このサービスは、ProSupport One for Data Center 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。サービス範囲の詳細としては、他にも次のものがあります。

サービス レポート：Dell Technologies が現在リモート監視ツールをサポート/承認し、テクノロジーをアクティブ化/有効化している製品に対して、月 1 回提供されます。

サービス レビュー：Dell Technologies が現在リモート監視ツールをサポート/承認し、テクノロジーをアクティブ化/有効化している製品に対して、定期的に（頻度は最大月 1 回）提供されます。サービス レビューは、リモート SAM により、お客様との間で合意したスケジュールに基づいて提供されます。

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。それ以外のタスク、アクティビティ、サービスは範囲外となります。

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 が使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。
- すべての環境要件、技術要件、運用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、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 One for Data Center の開始前に、機器の場所が用意されていることを確認すること。

SAM 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。

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 認定リセラー) 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てレポートされると、サードパーティー ベンダーが、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、[コラボラティブ サポート 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。

Dell Technologies 認定リセラーを介して購入するエンド ユーザー カスタマーについての Dell Technologies 認定リセラーへのレポート提供

ProSupport One for Data Center の SAM レポートは、Dell Technologies により、**Dell Technologies の見積書に記載された Dell Technologies 認定リセラーまたはディストリビューター (該当する場合) (以下「リセラーと総称」)** に対してのみ提供します。リセラーは、**エンド ユーザー カスタマー (「エンド ユーザー」)** から、そのエンド ユーザーの SAM レポートを受領することについて適切な同意を得ていることを了承し、同意します。リセラーから別途通知されない限り、Dell Technologies は、Dell Technologies の判断に基づき、本サービス購入時に Dell Technologies に対して提供されたリセラーの所在地と連絡先情報、または Dell Technologies の現在の販売記録およびサービス記録に記載されている連絡先情報のいずれかに宛てて、ProSupport One for Data Center の SAM レポートを配布します。リセラーに提供される SAM レポートは、特定のエンド ユーザーごとに (またはそのために) 分類されるものではありません。カスタム レポート オプションは別途購入できますが、追加費用がかかります。

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service

Dell Technologies SupportAssist/Secure Remote Service (SRS) は、インストールして設定すると、お客様のシステムを監視して情報を収集することでテクニカル サポートの提供を支援するソフトウェア アプリケーションです。問題が検出された場合、収集された情報が Dell Technologies に送信され、パーソナライズされた高度で効率的なサポートがお客様に提供されます。

ProSupport Suite と併用する場合、SupportAssist では次のような機能が提供されます。

- システムを監視し、通常の運用やパフォーマンスに影響を与える問題を検出する。
- 問題が検出されると、デルのテクニカル サポート リクエストを自動作成する。
- 診断などのデータを自動的にアップロードし、問題を効率的に診断できるようにする。

お客様は、SupportAssist をインストールすることにより、Dell Technologies に対し、サポート対象システムについてテクニカル サポートを提供するために使用される、お客様の連絡先情報（名前、電話番号、E メール アドレスなど）を保存することを許可します。ログ収集機能を有効化することにより、Dell Technologies は、収集された情報を使用して、お客様の IT インフラストラクチャを改善するための推奨事項を提供できます。注：SupportAssist を削除または無効化した場合や、ログ収集オプションをオプトアウトした場合、本サービス概要に記載されているサービスの特定の機能や、SupportAssist によって収集された情報にアクセスしなければ適切に機能しない他のサービスを利用できなくなることがあります。

Dell Technologies SupportAssist に関する詳細情報とサポート対象 Dell 製品の最新リストについては、Dell SupportAssist の Web サイト <http://Dell.Com/SupportAssist> を参照してください。

Dell Technologies システム ソフトウェア サポート

ProSupport One for Data Centerに含まれるDell Technologies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一部のサード パーティー製品を、1) Dell Technologiesから購入した場合、2) 製品と同時に購入した場合、3) サポートがリクエストされた時点で製品にインストールされていて、かつ動作中である場合、4) 当該製品が既存のProSupport One for Data Centerのサポートおよびメンテナンスのサービス規約対象になっている場合に、サポートを提供します。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対象となるソフトウェアのライセンスおよび購入の適格性に関する問題を解決することについては、お客様が一切の責任を負います。対象となるソフトウェアの一覧は、[包括的ソフトウェア サポートリスト](#)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。お客様の質問が発生させている状況は、単一のシステム（物理的でも仮想的でも）で再現可能である必要があります。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、Dell Technologies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になることを受け入れます。

ProSupport One for Data Center オプション サービス

ProSupport One for Data Center の一部として、お客様が具体的なニーズに合わせて選択することができるオプション サービスをいくつかご用意しています。オプション サービスはスタンドアロン サービスです。このサービスに適用される条件については、<http://www.dell.com/ServiceContracts/global>を参照してください。このサービスは、一部の Dell Technologies サポート対象製品では利用できない場合があります。いくつかのオプション サービスについては後述します。

ProSupport One for Data Center Lower Service Consumption Tiers を購入するお客様に適用される追加条件

Lower Service Consumption Tiersの対象となるには、お客様は、次の基準を満たす必要があります。

- エンタープライズ環境をサポートするヘルプデスクを設けていること。
- サポート対象の顧客交換可能ユニット（CRU）パーツのセルフディスパッチを行うために、TechDirect に登録されていること。
- サービス リクエストを作成するには、TechDirect または SupportAssist API を使用すること。

テクニカル サポート ボリュームの選択肢

ProSupport One for Data Centerでは、最大で3段階のレベルのテクニカル サポート サービスが受けられます。そのレベルは、資産ごとのインシデントのボリュームに基づき、製品ラインによって決定されますが、一部の製品では利用できません。

Dell Technologiesは、該当する場合、お客様の社内のサポート リソースおよびサービス履歴に基づき、お客様が受けることのできる各製品ラインのテクニカル サポート レベルを指定します。選択されたレベルは、製品ライン内での対象資産すべてで一貫している必要があります。

該当する場合、テクニカル サポートのレベルは、特定の製品ラインに含まれる資産に割り当てられたインシデントで、お客様にオープンできるものに対応します。Dell Technologiesのサポート チームが関与した結果、対象インシデントを作成することになった場合、その特定の製品ラインに割り当てられたインシデントとしてカウントされます。

インシデントには、Dell Technologiesとお客様との複数のやり取りが含まれることがあります。この場合、それぞれのやり取りが同じ資産と問題に関するものであることが必要です。インシデントは、四半期ごとに、クローズされた分がカウントされます。必要になった時点で保証期間外サービスが提供されたインシデントは、割り当てられたインシデントにカウントされません。

テクニカル サポート ボリュームの選択肢に関する詳細については、Dell Technologiesのセールス担当者および/または担当のSAMまでお問い合わせください。

保証期間外サポート

Dell Technologies がサポートしており、資産保証期間が切れてから 90 日未満の資産については、お客様は一部の製品セットについて保証期間外サポート サービスをご購入いただけます。このオプションでは、特定の資産について、テクニカル サポートとサービス パーツをインシデント単位で購入できます。

このサービスができるかどうかは、リクエスト時点での地理的なサービス提供状況とサービス パーツの在庫状況次第です。Dell Technologies は、リクエスト時点で、サービス パーツの配送が可能かどうかをお客様に通知します。

保証期間の切れた資産についてのサービス パーツの配送はオプション サービスであり、その時点での料金体系に従った費用がお客様に請求されます。

一部の国では、保証期間外サポート サービスに関連する交換サービス パーツを、保証のないスペア パーツとして購入する必要があります。この場合、パーツは Dell のスペア パーツ物流センターから出荷されることになるため、Dell Technologies は配送時間を指定できません。注：サービスを必要としているサポート対象製品のお客様の所在地によっては、交換パーツの出荷に相当の時間がかかる場合があります。

保証期間外サポート サービスの手順

お客様が保証期間外サポートをリクエストするには、電話でグローバル エンタープライズ テクニカル サポート チームに連絡を取る必要があります。サポート リクエストの手順は、製品が保証期間内であったときと同じです。ただし、エンタープライズ テクニカル サポート技術者が、追加料金が発生するが保証期間外サービスの実施を希望されるか、お客様に確認します。

保証期間外 - 重要な追加情報

条件。保証期間外サポート サービスは、サーバーおよびネットワーク製品の一部のセットに適用される問題の診断を通じてのみ、インシデント単位で利用可能です（お客様の製品特有の詳細については、「製品保証およびメンテナンス表」を参照してください）。Dell Technologies は、独自の裁量により、お客様に事前の通知を行った上で本サービスを終了できます。

譲渡不可。保証期間外サポート サービスは、譲渡不可であり、お客様に対してのみ有効です。サービス機関など分配または共有に関する取り決めとの関連で、お客様は、サードパーティーに代わって、またはお客様自身が所有またはリースしていないハードウェアもしくはソフトウェアについて、本サービスを利用できません。本サービスが悪用されている、お客様以外の者に使用されている、または本契約に違反して使用されていると、Dell Technologies が独自の裁量により判断した場合、Dell Technologies はサービスを一時停止または終了する権利を留保します。

請求。保証期間外サポート サービスについては、次の四半期の請求期間中に、お客様にご請求いたします。

範囲外の事項。本サービス概要に明記されていないサービスは保証期間外サポート サービスに含まれず、Dell Technologies はサービス提供の義務を負いません。さらに、保証期間外サポート サービス提供の過程において、Dell Technologies は、その問題が保証期間外サポート サービスの範囲を超えると判断する場合があります。Dell Technologies は、商業上妥当な努力の範囲内で、お客様に適切な代替リソースをご紹介することがあります。

保証期間の延長ができないサポート対象製品は、本サービス概要に記載される保証期間外サポート サービスの対象にはなりません。

お客様は、Dell Technologies がお客様固有の問題を診断できない、または解決できない場合があることを了承します。

サービス パーツ配送のアップグレード

お客様は、サービス パーツ配送サービスのアップグレードを、特定の資産で、必要になった時点でリクエストできますが、サーバーおよびネットワーク製品の一部のセットについては追加料金が発生します（お客様の製品特有の詳細については、「製品保証およびメンテナンス表」を参照してください）。たとえば、SLA で翌営業日のパーツ配送になっている資産を、営業日当日中にアップグレードできます。⁶

お客様は、パーツ配送サービスレベルのアップグレードを電話でリクエストできます。パーツ配送をアップグレードできるかどうかは、Dell Technologies の物流センター内のサービス パーツの在庫次第です。したがって、アップグレードできるという保証はありません。

Dell Technologies は、サービス パーツ配送のアップグレード リクエストに一時的にお応えできなくなる可能性があります。お客様がサービス パーツ配送のアップグレードをリクエストされると、Dell Technologies は、そのアップグレード サービスが利用可能であることを確認し、そのアップグレード サービス リクエストにお応えできる場合は、お客様にお知らせします。

サービス パーツ配送アップグレード サービスで、サーバーおよびネットワーク製品の一部のセットについて発生した追加料金（お客様の製品特有の詳細については、「製品保証およびメンテナンス表」を参照してください）は、ProSupport One for Data Center の四半期の請求期間に請求されます。

適用外のサービス

- パフォーマンスまたは管理に関するサポート。
- 製品のインストール、アンインストール、移設、予防的メンテナンス、トレーニング サポート、リモート管理などのアクティビティ、あるいは本サービス概要に明記されていないアクティビティまたはサービス。
- 消耗品、メディア交換、補給品、周辺機器、もしくはバッテリー、フレーム、カバーなどのパーツ、またはそのサポート。
- サードパーティ製品の直接サポート、または製造元、ベンダー、パートナーが現在サポートしていないバージョンのコラボラティブ サポート。
- 別途Dellから購入したサービス契約に記載されている場合でない限り、OEMで事前または事後に設置やインストールをしたハードウェアやソフトウェアに対するサポート。
- スパイウェア/ウイルスの除去。
- データのバックアップ サービス。
- 本サービス概要に記載されている以外のアプリケーションのワイヤレス、ネットワークまたはリモートによる高度なインストール、セットアップ、最適化、構成。
- スクリプト作成、プログラミング、データベース設計/実装、Web開発、またはカーネル再コンパイル。
- サポート対象製品の、単なる外観的なものでありデバイスの機能に影響を与えない損傷または欠陥の修理。
- ソフトウェアの問題や、Dell、Dellの認定リセラーもしくはサービス プロバイダー、または自己交換可能（CSR） パーツを利用しているお客様以外による改変、調整、修理に起因して必要となる修理。

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 ProSupport

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して、ソフトウェア/ファームウェア、ユーティリティ、ハードウェアに関連する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生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 パーティーの製造元や発売元による保証やメンテナンス 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 パーティーによる保証やメンテナンス 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 パーティー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、別途の作業ステートメント (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/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うものとします。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。

OEM からサポート対象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リセラーを指します。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。この責任は、そのエンドユーザーが Dell に連絡してサービスをリクエストした場合であっても、OEM にあります。エンドユーザーが OEM に問い合わせをせず Dell にサービスの問い合わせをした場合、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 に問い合わせを 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。

お客様の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」) との間だけに適用され、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 オプションのみに適用されます。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 パーティー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ける可能な 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、セールス担当者まで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 レスポンス タイムなど) 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 Dell Technologies 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 Dell Technologies 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リセラーから入手した製品またはサービスには、購入者とリセラーとの間の契約のみが適用されます。当該契約では、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。リセラーは、Dell Technologiesがリセラー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リセラーは、適切なトレーニングと認定を受ける必要があります。トレーニングも認定も受けていないお客様、リセラー、サード パーティー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。リセラー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、リセラーまたは地域の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リセラーまで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およびその他の商標は、EMC Corporationまたはその他の該当するDell Inc. 関連会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者に帰属する場合があります。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

Dell EMC ProSupport One for Data Center | v.2.3