



Dell Technologies

サービス総合カタログ

Dell Technologies Services



Dell Technologies

- 製品の購入には、当社の販売条件 (Dell.jp/policy) 、または当社と締結済みの再販契約またはディストリビューター契約、または当社の再販業者またはディストリビューターが指定する販売条件が適用されます。
- 本カタログ掲載製品は、なくなり次第終了となります。
- Dell Technologies、及びDell Technologiesが提供する製品及びサービスにかかる商標は、米国 Dell Inc.又はその関連会社の商標又は登録商標です。
- Intel、インテル、Intel ロゴ、Intel Inside、Intel Inside ロゴ、Intel Atom、Intel Atom Inside、Centrino、Centrino Inside、Intel Core、Core Inside、Celeron、Celeron Inside、Pentium、Pentium Inside は、アメリカ合衆国およびその他の国におけるIntel Corporation の商標です。
- AMD、AMD arrow ロゴ、FirePro、ATI、ATI ロゴ、Radeon、Athlon、Sempron、Turion、Opteron、ならびにその組み合わせは、Advanced Micro Devices, inc. の商標です。
- Microsoft、Windows、Windows 7、Office ロゴ、Outlook、Excel、PowerPoint は、米国Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。
- その他の社名および製品名は各社の商標または登録商標です。
- 本カタログに記載されている仕様は2023年8月現在のものであり、予告無く仕様を変更する場合があります。
- サービス提供の詳細についてはサービスディスクリプションをご確認ください。 <https://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/service-contracts-support-services>

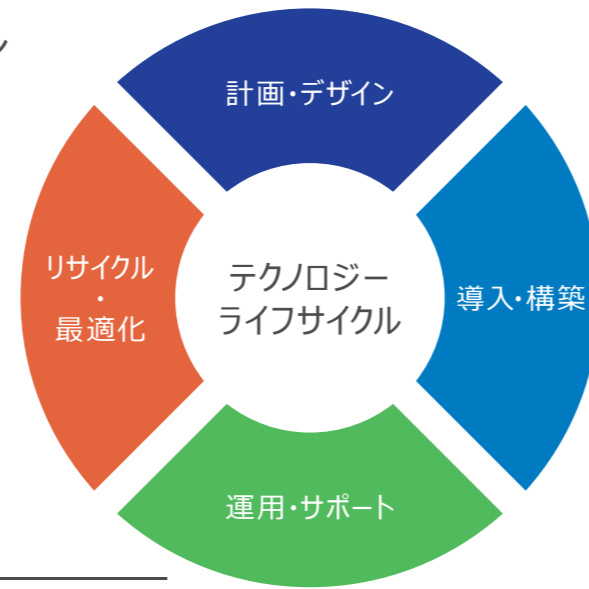
デル・テクノロジーズ株式会社 〒100-8159 東京都千代田区大手町一丁目2番1号 Otemachi Oneタワー17階 Dell.co.jp

2023年8月版

Dell Technologies Services

ビジネスを支える、先進的なトータル ソリューション

テクノロジーライフサイクルのどの場面でも
私達のサービスはお客様のビジネスの成長を
サポートします。



INDEX

共通	計画・デザイン	コンサルティングサービス	<ul style="list-style-type: none"> 従業員エクスペリエンスのモダナイゼーション データとアプリケーション マルチクラウドプラットフォーム ビジネスレジリエンス 	P3
クライアント製品向け	計画・デザイン	導入サービス	<ul style="list-style-type: none"> PC製品導入アセスメントサービス コンフィグレーションサービス Dell Provisioning サービス Dell Connected Configuration サービス ProDeploy クライアントスイート Ready Quote MD クライアント設置サービス 	P5
	導入・構築		<ul style="list-style-type: none"> ProSupport クライアントスイート サービスアカウントマネージャー (SAM) SupportAssist for PCs オプションサービス オンサイト対応 TechDirect 	P9
	運用・サポート	サポートサービス	<ul style="list-style-type: none"> アセスメントサービス 設計サービス ProDeploy Infrastructure Suite データ移行サービス カスタム導入サービス レジデンシーサービス その他運用サービス 	P13
エンタープライズ製品向け	計画・デザイン	導入サービス	<ul style="list-style-type: none"> ProSupport Infrastructure Suite サービスアカウントマネージャー (SAM) ProSupport Infrastructure Suite アドオンサービス オンサイト対応 Post Standard Support Secure Connect Gateway 	P16
	導入・構築		<ul style="list-style-type: none"> ProSupport Infrastructure Suite サービスアカウントマネージャー (SAM) ProSupport Infrastructure Suite アドオンサービス オンサイト対応 Post Standard Support Secure Connect Gateway 	P16
エンタープライズ製品向け	運用・サポート	サポートサービス	<ul style="list-style-type: none"> ProSupport Infrastructure Suite サービスアカウントマネージャー (SAM) ProSupport Infrastructure Suite アドオンサービス オンサイト対応 Post Standard Support Secure Connect Gateway 	P16
エンタープライズ製品向け	リサイクル・最適化	アセットリカバリーサービス	<ul style="list-style-type: none"> アセットリカバリーサービス 	P19

デル・テクノロジーズのコンサルティングサービス

お客様が目指すビジネス成果の達成に向け、デル・テクノロジーズのコンサルティングサービスは、お客様のカスタマージャーニーをご支援します。

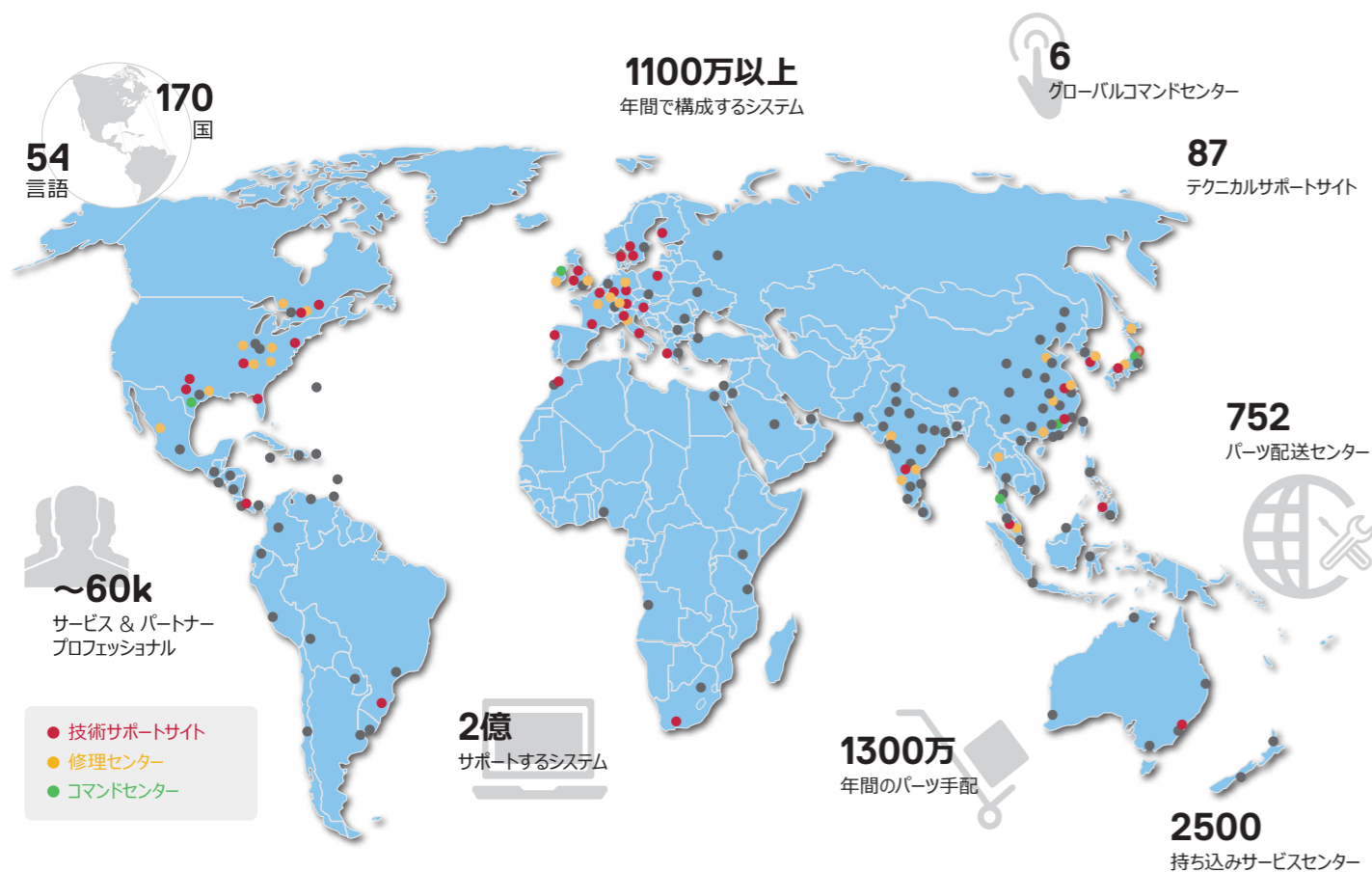
ITサービスを最適化する最新のテクノロジーでワークフォースを強化	最新データ、アプリケーション、テクノロジーで強力な競争力を獲得	クラウドインフラをコスト効率よく最適化してビジネスの成長を促進	ノンストップを実現するデジタル戦略で中断しない新ビジネス
従業員エクスペリエンスのモダナイゼーション	データとアプリケーション	マルチクラウドプラットフォーム	ビジネスレジリエンス
<ul style="list-style-type: none"> 従業員のデジタルエクスペリエンス向上 生産性向上のためビジネスアプリケーションを改変 仮想デスクトップ構築と適用のサポート 	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションのモダナイゼーション データとアプリケーションの移行・活用 アプリケーションポートフォリオの最適化 	<ul style="list-style-type: none"> データセンターインフラの最新化 データおよびアプリケーションプラットフォーム プラットフォーム自動化 (IaC) モデルとDevOps運用 	<ul style="list-style-type: none"> データ保護とサイバークリカバリ サイバーセキュリティ アプリケーションの継続性

お客様のカスタマージャーニーのご支援のための様々なソリューション、ベストプラクティスをご提供いたします。

ITトランスフォーメーション	インフラのマルチクラウド化と運用モデル最適化	クラウド環境のASIS/TOBEによる計画策定ならびにROI分析とロードマップ策定 新しいオペレーティングモデル (役割とプロセス) の定義、稼働支援	<ul style="list-style-type: none"> トランスフォーメーション戦略立案 マルチクラウド環境のROI分析、ロードマップ策定 オペレーティングモデル最適化 (役割とプロセス定義) VMware IaaS & Azure Stack管理モデル設計・実装 ワークロードマイグレーション (環境移行)
	データセンター環境の最新化と移行	データセンター環境の機器と機能について最新計画を立案、実装して旧環境からの移行までをリード (あるいは支援)	<ul style="list-style-type: none"> DC (データセンター) 戦略立案 DCインフラのブループリント DCマイグレーション
	ビジネスレジリエンス (BC/DR) の計画と実装	最新のデータ保護、ITインフラの継続性維持、“サイバークリカバリ プログラム”について設計、実装をリード (あるいは支援)	<ul style="list-style-type: none"> IT 継続性 / 災害復旧 サイバークリカバリ プログラムの設計 データ保護機能の設計・実装 Resiliency Program Management
アプリケーショントランスフォーメーション	クラウドネイティブアプリケーションとDevOpsモデルの計画と実装	ベストプラクティスによるDevOpsならびにIaCを活用したコンテナベースによるクラウドネイティブ化アプリケーション開発環境の設計・構築	<ul style="list-style-type: none"> エンタープライズ DevOps Infrastructure as Code (IaC)
	既存アプリケーションのクラウド化推進 (プロファイリング)	アプリケーションのプロファイリング マイグレーション、最新化、廃棄それぞれの対象を仕訳	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーションプロファイリング アプリケーション相関・依存分析 アプリケーション移行 (一部) リプラットフォーム アプリケーション廃棄支援
ワークフォーストランスフォーメーション	Big Data活用、IoT、データ分析、およびプラットフォーム導入	プラットフォームのアーキテクチャ設計および構築データ活用の運用モデル化に関するソリューションの提供	<ul style="list-style-type: none"> Big data 分析プラットフォーム設計・導入 (ETL開発・テスト含) データ管理の仕組みづくり SQL Server 設計・構築・移行
	VDIとエンド ユーザーコンピューティング環境の実現	ユーザー要件の定義の定義とVDI環境の構築ならびに“EUCエコシステム”稼働までの支援と管理	<ul style="list-style-type: none"> ヘルソナ アセスメント VMware、Microsoft、CitrixいずれかのVDI構築ならびに稼働支援 以下のアセスメント及び導入支援 <ul style="list-style-type: none"> ① UEM (Unified Endpoint Management) ② IAM (Identity & Access Management)
ワークフォーストランスフォーメーション	デジタルワークスペースポータルの実装	システム開発の生産性向上と対象となる全ユーザーによる効率的なITセルフサービスを実現できるユーザーポータル環境の構築	<ul style="list-style-type: none"> SharePointの設計・実装 Webポータルのカスタマイズ
	コミュニケーションとコラボレーション環境の設計および構築	オンプレミス/クラウドいずれかにおけるマイクロソフトソリューションベースによるUC&C環境を構築、ならびに旧環境からの移行までをリード (あるいは支援)	<ul style="list-style-type: none"> Office 365、Exchange、Teamsの設計、導入ならびに稼働支援 メール環境移行支援 Active Directory 設計、移行、実装 Windows Server基盤導入と環境移行

グローバルサポート

グローバル規模の一貫したスキルは、世界中でお客様のビジネスを支えます。



▶ インターナショナルサポートプログラム

ビジネス向けのデル製品は海外出張でも安心です。出張先で急なトラブルが発生しても、現地のサポートが受けられます。

- 1年間以上の出張修理サービスが付帯されていて、サービスが有効期間内であること
- 該当の製品が、対象国（持ち込んだ国）で販売していること
- 対象国での滞在が6か月以内であること

サービス タグ

サービス タグでお客様のシステムとサービス内容を管理します。

お客様のシステムとサービス内容をサービス タグに紐づけることで、一貫したサービス内容の管理を実現しています。サービスタグに登録された設置場所やサービスレベルに応じて準備し、障害が起こった際にはスムーズに保守サービスを提供することができます。

国内移設の場合も、海外に6か月以上滞在する場合も、サービス タグに登録された設置場所を変更するトランスファー手続きをしていただくことで、引き続き適切な保守サービスを提供します。

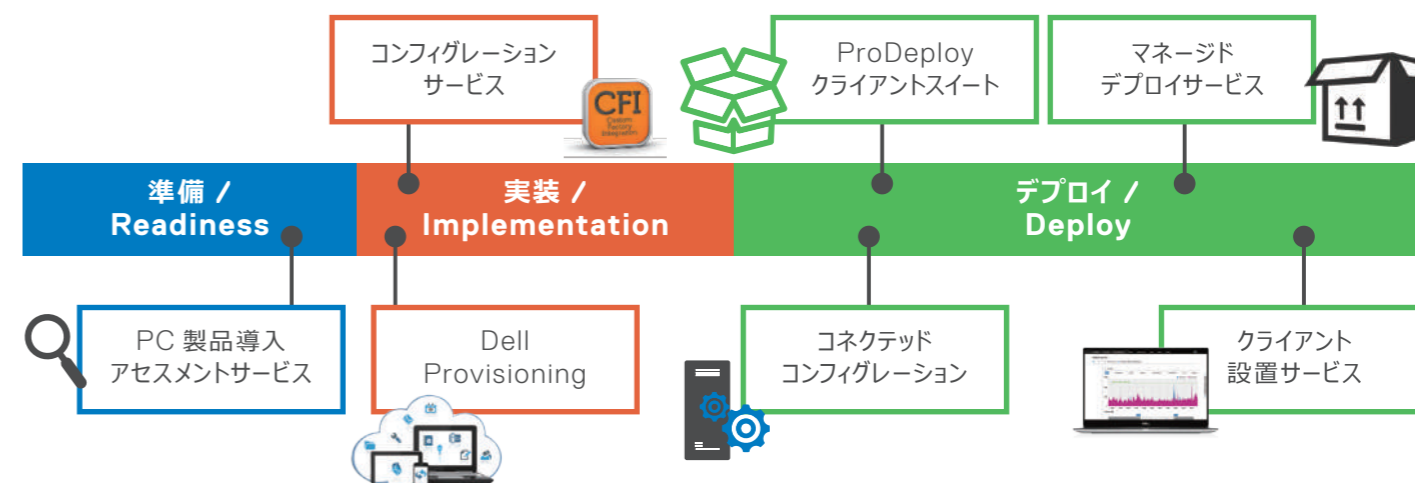
お客様もサービスタグを使って、オンラインでご契約の保守内容を確認することができます。

クライアント製品向け 導入サービス

製品を導入する前の評価支援や導入したその日から安心してご利用を開始頂けるサービスを提供します。また、クラウドを利用したセルフサービスによるPCの展開も実現できます。

▶ クライアント製品向け 導入サービス サービスメニューガイド

お客様が必要なサービスを様々な場面でご用意しています。



▶ PC製品導入アセスメントサービス (CDA)

新しいPCの導入に関する課題点を確認し、管理者負荷やコストの削減をサポートします。

- お客様のPC導入環境 (OSイメージの扱い/アプリケーション移行/データ移行等) を多角的に調査・評価し、デルのベストプラクティスに基づくTo-Be像とそれによって得られる効果を定量的にレポートします。
- デルのコンサルタントが約7週間にわたりお客様環境のアセスメントを実施します。



▶ コンフィグレーションサービス

OSクローニングやラベル貼付等の基本的なキッティング作業を、ご要件にあわせてデルの工場で行います。

CFI – Custom Factory Integration

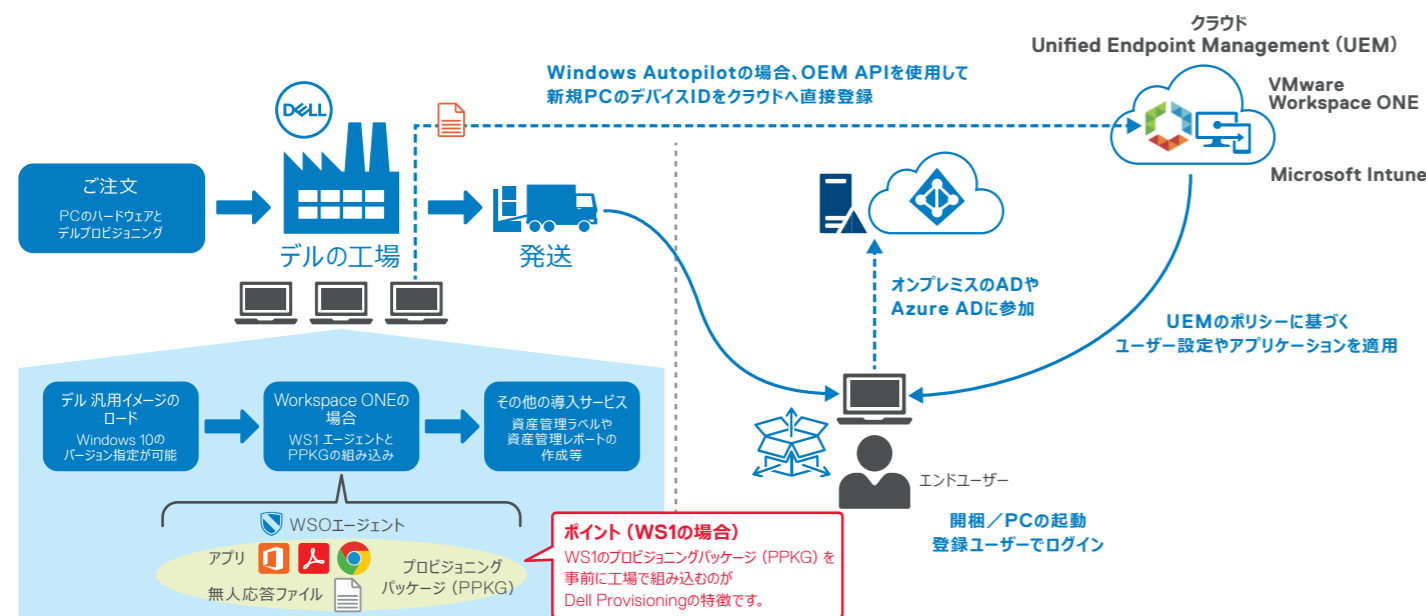
デルの工場内の生産ラインをお客様の要望にあわせてカスタマイズ。各種設定を実施します。標準の生産ラインやプロセス、設備をそのまま利用する為、納期に影響がありません。お客様の導入時間を短縮し、作業負荷を軽減します。

CFS – Custom Fulfilment Solution

CFIに加え、生産完了後、別途用意されたファシリティで実施します。筐体へのオリジナルスキンやレーザーエッチングなど、お客様の要望にあわせた柔軟な対応が可能です。

▶ Dell Provisioning Services

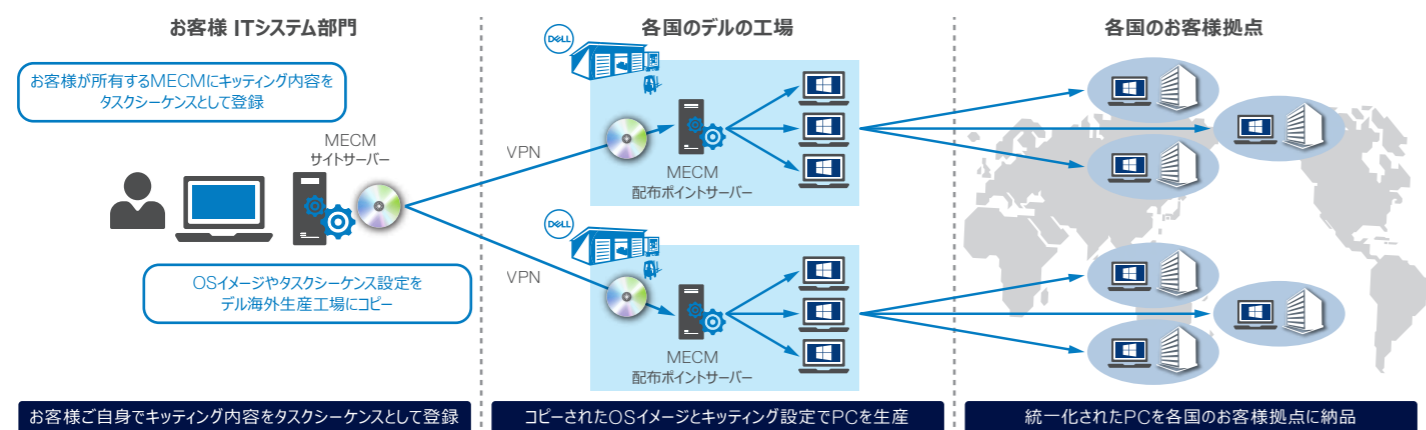
デル プロビジョニングは、Unified Endpoint Management (UEM) のVMware Workspace ONE (WS1) や Windows Autopilot/Intuneを使用したクラウドベースのPC展開を提供するサービスです。従来のイメージクローニングや手動のPCセットアップからIT管理者を開放し、ユーザーの働き方改革を後押しするモダンプロビジョニングを実現します。



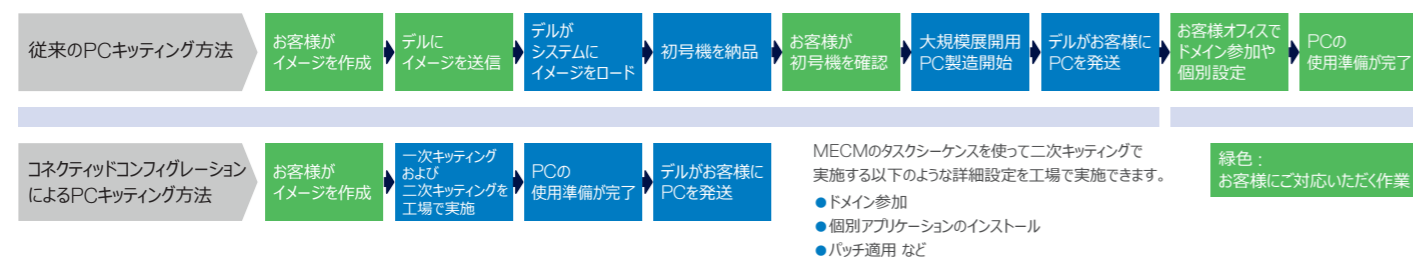
上記は、Dell Provisioning の実施イメージです。VMware Workspace ONEやMicrosoft Intuneの事前準備は、本サービスには含まれません。「Quick Start Service」をご購入いただくことで、事前準備を支援するサービスを提供します。

▶ Dell コネクテッド コンフィギュレーション サービス

お客様が所有するMicrosoft Endpoint Configuration Manager (MECM) のタスクシーケンスを利用したOS展開環境をデルの生産工場まで拡張するサービスです。MECMの配布ポイントをデルの生産工場に配置することで迅速なPC展開を実現します。



■ コネクティッドコンフィギュレーションによって劇的に簡易なプロセスへ



▶ ProDeploy クライアント スイート

TechDirectポータルを使うことで、手間なく迅速に製品の導入を進めることが可能です。信頼できるデルのエキスパートとパートナーが、プロジェクト管理から計画、構成、設置までの導入作業をリードします。

シンプルなものから複雑なものまで、お客様のニーズに対応する3種類のサービス



TechDirectについては12ページで紹介しています。

サービス内容 - 導入前・導入時・導入後

		Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
導入前	窓口の一元化	●	●	●
	TechDirectポータル	●	●	●
	導入エンジニア		●	●
	SAMエンゲージメント		●	●
導入時	Connected Configuration		●	●
	プロビジョニング	アドオン	●	●
	イメージのロード	アドオン	●	●
	BIOS設定	●	●	●
	Asset Tagと梱包ラベルの貼り付け	●	●	●
	Standard Asset Report	●	●	●
	24x7対応のオンサイト設置		●	●
	プロジェクトのドキュメント作成		●	●
	データ移行		●	●
導入後	30日間のサポート		●	●
	トレーニング クレジット		●	●

▶ Ready Quote MD

スピーディーで確実なPCの導入サービスをデルキittingセンターで行う、定型的なプロジェクト向けに最適化なサービスです。高い導入作業を選択して、パッケージにしました。

提供サービス		基本サービス A 初期設定 + スケジュール配送サービス	基本サービス B イメージ複製 + 初期設定 + 追加個別設定 + スケジュール配送サービス
標準サービス	スケジュール配送 (60日までの保管含む)	●	●
	OS初期設定 (アカウント作成、PC名)	●	●
	Windows OSライセンス認証	●	●
	MS Officeの導入及びライセンス認証	●	●
	クローニング (システムイメージの複製)		●
	個別パラメータ設定		●
	Active Directory登録		●
	BIOS/UEFI設定の構成 (5つまで)		●
	物理アドレスレポート		●
	アプリケーションインストール (2つまで)		●
	資産管理ラベル作成・貼付 (2枚まで)		●
	付属品同梱 (2つまで)		●
オプションサービス	換装・増設作業	選択可	選択可
	Windowsアップデート	選択可	選択可
	ディスク暗号化	選択可	選択可
	リストメディア作成 (お客様提供のUSB可)	選択可	選択可
	リストメディア複製 (お客様提供のUSB可) (VL版 OS/SWIに限る)	選択可	選択可
	一時保管サービス	選択可	選択可
	フレキシブル追加タスク	選択可	選択可
	アプリケーション インストール	選択可	選択可

▶ クライアント設置サービス

新しいPC購入時の面倒な設置と設定を、お客様サイトで実施します。

基本パッケージ	
<ul style="list-style-type: none"> ●デスクにPCを設置 ●Eメールアカウントの設定 ●ネットワークへの接続 ●ローカルまたはネットワーク プリンターのマッピング ●デスクサイドの周辺機器を接続する 	
+	+
アドオン パッケージ: ネットワーク デバイスまたは周辺機器	アドオン パッケージ: データ、設定、およびソフトウェア
下記のいずれかから選択: <ul style="list-style-type: none"> ●ルータまたはワイヤレス ルータの設定 ●ネットワーク プリンターの接続 ●ディスプレイ、テレビ、プロジェクタなどのデバイスの接続 	<ul style="list-style-type: none"> ●データ ファイルの転送 ●OS設定の移行 ●インターネットの構成設定の移行 ●ソフトウェアのロード

クライアント製品向け サポートサービス

ダウンタイムを回避するためのプロアクティブなサポートで、お客様のITスタッフが日常的に抱えるサポートの負担を軽減します。

▶ ProSupport クライアント サイト

ProSupportエンジニアへの24時間365日の直接アクセス、ソフトウェアとハードウェアの問題の一元的な連絡窓口を提供します。問題の迅速な解決を必要としているお客様に最適です。

	ベーシック ハードウェアサービス	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex ⁷
お客様に最適な方法 (電話またはチャット) によるテクニカル サポート	営業時間	24x7体制の電話	24x7体制の電話	24x7体制の電話
生産性のダウンタイムを低減するハードウェア修理	不定	オンサイトNBD ¹	オンサイトNBD ¹	オンサイトNBD ¹
ProSupportエキスパートに直接アクセスして、ハードウェアやソフトウェアの問題を迅速に解決 ²		●	優先アクセス	●
オンタイムのパーツ配送と技術者派遣のためのコマンド センターのモニタリング		●	●	●
指定されたアカウントのレポート作成および計画を提供するサービス アカウント マネージャー ⁶		●	●	●
データのプライバシーを保護するための交換後のハード ドライブの保持 ⁵			●	オプション
偶発的な破損の修理または交換 ⁴			●	オプション
TechDirectは、お客様のDellの全製品に接続し ³ 、管理するためのオンライン ポータルです。	●	●	●	●
●セルフサービスのケース管理とパーツのディスパッチ	●	●	●	●
●正常性、アプリケーション エクスペリエンス、セキュリティのスコアの迅速な分析		●	●	●
●自動検出、ケース作成、サポートによるプロアクティブな問題解決		●	●	●
●使用率メトリックによるパフォーマンスの問題とトレンドの検出		●	●	●
●障害発生前の予測的な問題検出と解決により、システム停止を削減		●	●	●
●Dell BIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーション用のカスタム カタログの自動作成と導入により、リモートでシームレスなアップデートを提供		●	●	●
●カスタマイズされたルールにより、リモート修復ワークフローの定義が可能		●	●	●

¹ オンサイト サービスが利用可能かどうかは、国および購入したサービスによって異なります。リモート診断後のオンサイト サービス。 ² 協力サードパーティの支援によるソフトウェアサポート。 ³ Linux、Windows RT、Ubuntu、Chromeをベースとした各製品では、SupportAssistはご利用いただけません。SupportAssistは次の項目について自動的に検出し、プロアクティブにDellにアラートします: オペレーティング システムの問題、ソフトウェア アップグレード、ドライバーのアップデートとパッチ、マルウェア、ウイルスに感染したファイル、ハードドライブ、バッテリー、メモリー、内蔵ケーブル、温度センサー、ヒートシンク、ファン、SSD、ビデオカードの障害。予測分析による障害検出には、ハードドライブ、SSD、バッテリー、ファンが含まれます。 ⁴ Accidental Damageサービスは、火災、洪水、またはその他の自然災害による損傷、ならびに盗難、遺失、故意による損傷には適用されません。お客様は損傷したユニットを返却する必要があります。契約年あたり1件の対象インシデントに制限されます。 ⁵ Venue 11 Proを除き、ハードドライブがはんだ付けされているモデル、ChromebookまたはVenueのタブレットでは、HDD返却不要サービスをご利用いただけません。 ⁶ 500以上のProSupport Plusシステムをお持ちのProSupport Plusのお客様にご利用いただけます。 ⁷ お客様は、12か月以内にProSupport Flex対象の1,000台のDellクライアント資産を購入する必要があります。

ProSupport Flex

自らメンテナンスを行うお客様向けのカスタマイズされた拡張可能なサポート サービスです。デル クライアント製品1000台以上契約いただくお客様に対し、サポート予算を最適化し、柔軟に対応とプロアクティブなサポートを実現します。

対象製品とサポート年数

	Latitude	Latitude Rugged	Precision		OptiPlex	XPS		Vostro		WYSE	Chrome book
	NB	NB	MWS	FWS	DT	NB	DT	NB	DT		
最長年数	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3 or 5	4

NB: ノートPC
DT: デスクトップPC
MWS: モバイルワークステーション
FWS: 設置型ワークステーション

▶ サービスアカウントマネージャ (SAM)

テクノロジー決定をサポートする信頼できる専任のアドバイザーです。
ProSupport Plus、ProSupport Flexをご契約のお客様に提供します。

防止
サービスの管理と問題に対し、プロアクティブ対応。迅速な解決に貢献します。
最適化
製品保守とサービス履歴の月次レポートで、継続的なサービスの向上を目指します。
サポート
サービス提供の一元窓口として、お客様をアシスト。インシデントのレポート作成や、資産ベース/アカウント計画の支援を行います。



▶ TechDirectとSupportAssistで実現する、PC管理のモダンエクスペリエンス

TechDirectの直感的で最先端なユーザー インターフェイスにより、SupportAssistの高度な機能を容易に活用することができます。

1

簡単なナビゲーションとPC管理による、統合された最新のオンライン ユーザー エクスペリエンス

2

正常性、アプリケーション エクスペリエンス、セキュリティの新しいスコアを示すカスタマイズ可能なダッシュボードから、Dell製PCを管理、モニタリング、問題検出

3

Dell BIOS、ドライバー、ファームウェア、アプリケーション用のカスタムカタログの自動作成と導入

4

リモートで問題を検出して修復するルールを作成することによる、全てのDell製PCのパフォーマンス管理をサポート

プロアクティブなサポートに最新のインサイトを追加

機能 IT部門と従業員の生産性の向上

- 正常性、アプリケーションエクスペリエンス、セキュリティのスコア**
1台のデバイスにズームインして問題を特定する機能により、Dell製PCの正常性を**迅速に分析**
- パフォーマンス向上のための推奨事項**
インテリジェントなインサイトと推奨事項を**表示**して、アップデートや最適化が必要なPCを特定
- 問題の検出と解決**
問題の**プロアクティブ**な検出とケースの自動作成により、競合他社よりも6倍速く問題を解決し、*従業員の生産性を向上
- AI主導の使用率メトリック**
トレンドとパフォーマンスの問題は、リアルタイムのハードウェアとソフトウェアの使用率メトリックを通じて明らかになります
- 従来のサポート**
地域内のProSupportエキスパートへの**24x7体制の直接アクセス**、ハードウェアとソフトウェアのサポート、翌営業日のオンサイト サービス、およびコマンド センターによるパーツ配送と技術者派遣のモニタリング

▶ オプションサービス

オプションサービスを追加することで、サポートサービスを更に強化することができます。

Accidental Damage Service アクシデンタルダメージサービス 盗難対応オプション	液体こぼし、落下、電気サージなどによるPCの不測の損傷に伴う修理費用を、最小限に削減できます。契約期間中の年次1回のインシデントに対応、製品購入時のみ販売可能です。盗難対応オプションを追加すると、PCの盗難もカバー。警察への盗難届の提出を含む指定の手続きをいただければ、代替品を提供します。盗難対応オプションは日本のみ提供サービスです。
HDD 返却不要サービス	ハードディスク故障でハードディスクを交換した際に、故障したハードディスクの返却が不要となります。お客様がハードディスクを保持することで、機密データや知的財産へのアクセスをコントロール。お客様社内のコンプライアンスやプライバシー規定に順守することが可能です。
オンサイト診断サービス	お客様に代わり、デルのエンジニアがオンサイトしてトラブルシューティングを実施します。通常実施される電話によるトラブルシューティングにお客様が費やす時間を短縮することができます。ProSupport以上で提供されるオンサイトオプションです。

▶ オンサイト対応

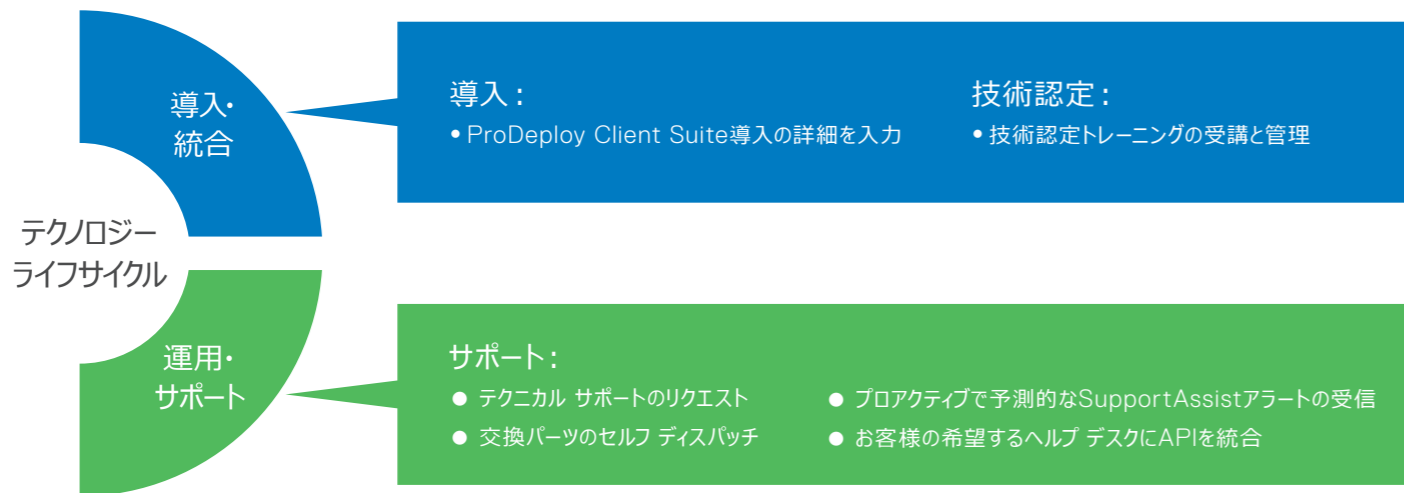
	翌営業日オンサイト対応	当日オンサイト対応平日のみ (5 × 11)	当日オンサイト対応平日・休日 (7 × 11)
オンサイト対応	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、翌営業日にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	電話によるトラブルシューティングおよび問題の診断後、当日中にパーツ配送およびエンジニアが訪問します。	
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が当日 16 時までになされない場合は、その翌営業日が基準日となります。		
オンサイト受付時間	月-金 9:00 - 16:00 (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く)	月-金 9:00 - 16:00 (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く)	9:00 - 16:00 (12月29日 - 1月3日を除く)
オンサイト作業開始時間	月-土 9:00 - 17:00 (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く) ^{*1}	月-金 9:00 - 20:00 (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く) ^{*1}	月-日 9:00 - 20:00 (12月29日 - 1月3日を除く) ^{*1}
最終退出時間	19:00 ^{*2}	22:00 ^{*2}	22:00 ^{*2}

※ 1 オンサイトエンジニア訪問時間の指定はできません。
※ 2 オンサイトエンジニアは該当時間を超えて修理作業を行わないものとします。
(ただし、作業着手後これを完了するために、お客様の合意の下、オンサイトエンジニアの判断で終了時間を延長することもあります。)

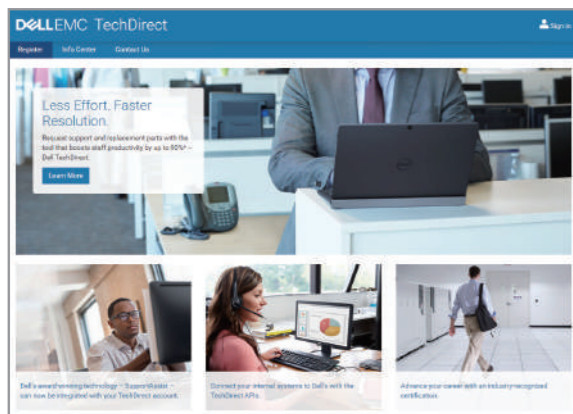
ITライフサイクルを支えるテクノロジーツール

▶ TechDirect

ITライフサイクルを通してお客様を支援する、オンラインのセルフ サービス ポータルです。テクノロジーの管理、トレーニング、エンドユーザのサポートが単一のオンライン アカウントで管理できます。



使いやすさとインサイト



使いやすさ

- 24時間365日のグローバルなアクセス
- 一元化されたオンライン アカウント
- レスポンシブ デザインにより、あらゆるデバイスで最適化された表示とナビゲーション

インサイト

- セルフ ディスパッチのパフォーマンス可視性
- 認定コンピテンシーの取得に向けた進捗のトラッキング
- ProDeploy Client Suiteの導入ステータス

▶ MyService360

モダン カスタマー サービス エクスペリエンスのためのオンライン ダッシュボードです。パーソナライズされたデータと実用的なインサイトを提供します。

セキュアなDell EMCデータレイクにより実現しています。

- インストールベースの概要
- コードレベル分析
- リモート接続ステータス
- お問い合わせ対応履歴



エンタープライズ製品向け 導入サービス

製品を利用頂くために必要な導入・構築に関わるサービスの決まった要件を効率よくまとめたパッケージと、お客様のご要件に沿ってサービスを組み立てる、カスタムを提供しています。

▶ 導入・構築サービスポートフォリオのご紹介

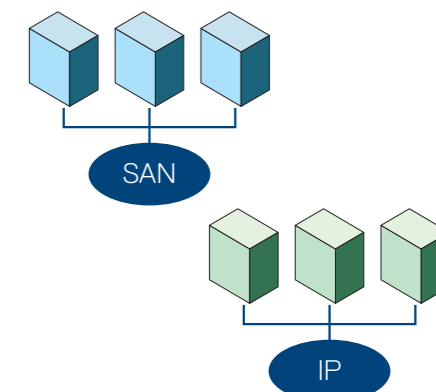
製品導入検討のフェーズから、導入後のデータ移行まで様々なサービスをご提供

	アセスメントサービス	設計サービス	導入・構築サービス	移行サービス
概要	ストレージ更改を目的として既存環境を調査確認し、新ストレージ基盤の構成案、移行方式の選定等を実施します。	ベストプラクティスを基に、設計指針を策定し、ストレージ基盤の標準化を定義します。お客様のご担当者に、導入ソリューションをご理解頂きます。また、新基盤の管理指針を定義します。	ストレージ基盤を構築します。ストレージ基盤の詳細設計から導入、テストの一連の構築サービスを実施します。	新ストレージ基盤へのデータ移行を実施します。また、データ移行手順をお客様にトランスファーし技術支援を提供します。
ご要件	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務影響を最小に抑えて安全に移行したい ● 移行に関するリスクを識別し、フィジビリティを把握したい ● 既存の基盤運用に性能問題を抱えている 	<ul style="list-style-type: none"> ● 複数のストレージ製品をインテグレーションしたい ● おそぞいお客様がプロビジョニングを頻繁に実施されたい 	<ul style="list-style-type: none"> ● 製品の新規導入 ● 製品の拡張、カスタマイズ 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務影響を最小に抑えて安全に実施したい
サービス名称	<ul style="list-style-type: none"> ● SANストレージ移行アセスメント – 新基盤の構成案を策定 ● NASストレージ移行アセスメント – 移行方式・計画案の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本設計サービス – 新基盤の設計指針を定義 ● 運用設計サービス – 新基盤のストレージ運用を定義 	<ul style="list-style-type: none"> ● ProDeploy Enterprise Suite (パッケージ型導入・構築サービス) ● 設置導入サービス – 機器の設置および初期導入 ● カスタム導入サービス – お客様要件に合せて製品をカスタマイズ 	<ul style="list-style-type: none"> ● データ移行サービス ● データ移行技術支援サービス (技術支援サービス)

▶ アセスメントサービス

SANストレージ移行アセスメント – 新基盤の構成案および最適な移行方式を策定

現行SANストレージシステムの利用状況を調査し、刷新後の最適構成を提案します。また、業務への影響を最小限に抑制する移行方式の策定を支援します。



NASストレージ移行アセスメント – 新基盤の構成案および最適な移行方式を策定

現行ファイルストレージシステムの利用状況を調査し、刷新後の最適構成を提案します。また、業務への影響を最小限に抑制する移行方式の策定を支援します。

▶ 設計サービス

基本設計サービス – 情報基盤を効率の目つ安定的に運用するためのポリシーの策定を支援します。

性能容量要件、可用性要件、接続性要件、保守運用性要件、拡張性要件など非機能要件に沿ってサーバ、ネットワーク機器、ストレージ装置などの構成指針の策定を支援します。

運用設計サービス – 新基盤の構成案および最適な移行方式を策定

情報基盤の体制や運用タスクを定義し、求められるサービスレベルを維持するための運用管理の実現を支援します。

▶ ProDeploy Infrastructure Suite

お客様のご要望に応じて選択できる、3つのパッケージ導入サービスと追加メニュー



導入前・導入時・導入後のサービス比較

		Basic Deploy	ProDeploy	ProDeploy Plus
導入前対応	単一窓口としてのプロジェクトマネージャー		●	●
	サイト準備状況の確認と導入の計画		●	●
導入時対応	導入時対応時間帯	営業時間	24時間365日	24時間365日
	ハードウェア設置対応	オンサイト対応	オンサイト対応 or リモート支援	オンサイト対応
	システムソフトウェアの導入や構成作業		リモート対応	オンサイト対応
	Secure Connect Gateway によるリモート接続の確立 ¹		●	●
導入後対応	導入後の検証、文書化、引き渡し説明		●	●
	設定内容の Dell テクニカルサポートへの共有		●	●
オンライン・コラボレーション	TechDirect を活用した計画、プロジェクト管理、デリバリー管理のオンライン・コラボレーション		●	●

¹ インテリジェントな自動サポート、通知機能を有した導入後に使用されるツールです。SCGの新規構築（イメージファイルの展開）および必要なビジネスアカウント等の申請行為はお客様に実施いただきます。
² 本資料作成時点ではPowerEdge, PowerStore, PowerMaxに限られます。

▶ データ移行サービス

データ移行サービス

システム構成、業務要件を鑑みた最適な移行手法により、既存環境からのデータ移行作業を代行します。

データ移行技術支援サービス

データ移行手法の説明や手順書作成の支援、Q&Aなど支援を提供することで、お客様によるデータ移行を技術的に支援します。

▶ カスタム導入サービス

パッケージサービスProDeploy Enterprise Suite以外にも、お客様のテクノロジー環境、ご希望にあわせて導入サービスをカスタムでデザインすることが可能です。

エンタープライズ製品向け 運用サービス

システム運用におけるお客様の一時的な人的リソース不足、スキル不足の補完から、中長期的な運用業務の支援までを広くカバーし、安定かつ効率的な運用の実現、運用上の課題解決、働き方改革を推進します。

▶ レジデンシーサービス

Dell EMCのエンジニアが常駐しお客様のスタッフとともにシステム運用を支援します。内製化支援と運用業務支援の2つのタイプがあります

内製化支援
Transitional Residents

運用業務支援
Operational Residents

新規システム導入時もしくは日常のITシステム運用におけるお客様の課題や取り組みを支援し、お客様ご自身で運用していくためのお手伝いをします

メリット

- スタッフが新しい技術のトレーニングを積み、本番稼働を確実に維持
- キービジネスの優先事項に集中したまま、重要なスキルを持つスタッフを準備することが可能
- IT スタッフのサポートに必要な新技術の具体的なノウハウを獲得
- 新しい技術の速やかな展開が可能

新規システム導入時もしくは日常のITシステム運用におけるお客様の課題や取り組みを支援し、お客様に代わってITシステムの運用を担当します

メリット

- 構成、プロセス、手順を最適化し、本番稼働の効率を改善
- ベストプラクティスを共有し、現行のプロセスと手順を改善
- お客様は他の IT 優先事項にスタッフとリソースを集中することが可能
- 業務を通じた知識共有で、IT スタッフのパフォーマンスを向上

作業分類	運用支援型	構成変更型	リソース管理型
導入前	●		
導入	●	●	
日常業務	●	●	●
問合せ対応	●	●	●
改善業務	●	●	●
障害体制	●	●	●

作業分類	改善重視型	標準運用型
管理業務	●	●
日常業務	●	●
問合せ対応	●	●
改善業務	●	●

- 業務手順書、各種テンプレート等、提供される作成物はお客様との事前の合意に基づき提供されます。
- 運用支援を受けながら、内製化を進めることも可能です。

▶ その他運用サービス

技術支援サービス

技術的な問い合わせに対する回答、手順書のレビューなどを提供することで求められるサービスレベルを維持するための運用管理の実現を支援します。実績のあるナレッジをタイムリーに提供することにより、お客様が情報システムの設計/構築/運用をサポートします。ポイント消費型の安価な価格設定が特徴です。

ヘルスチェックサービス

キャパシティおよびパフォーマンスデータを分析することで、ストレージシステムの稼働状況を可視化するサービスです。ストレージプールやCPU、キャッシュの利用率を分析することで現在の稼働状況を可視化します。また、将来需要が増加したときの稼働を予測することも可能なためシステムの刷新計画立案に向けたデータを提供します。

エンタープライズ製品向け 保守サービス

組織が必要とするエンタープライズクラスのサポートです。
お客様のITトランスフォーメーションを支え、加速させます。

▶ ProSupport Infrastructure Suite

システムの重要性、環境の複雑さ、ITリソースの割り当てに合わせたサービスメニューです。



3つのサービスレベル比較

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
リモートでのテクニカルサポート	営業時間内	24時間365日	24時間365日
対象製品	ハードウェア	ハードウェア & ソフトウェア	ハードウェア & ソフトウェア
オンサイトハードウェアサポート	翌営業日対応	翌営業日または4時間対応	4時間ミッションクリティカル
プロサポート AIOps プラットフォーム	●	●	●
ハードウェア障害検出と自動ケース作成	●*	●	●
CloudIQヘルス&サイバーセキュリティ・モニタリング&分析		●	●
予測型のハードウェア障害検出		●	●
重要度1の障害時のインシデントマネージャーの対応		●	●
サードパーティ製ソフトウェアのコラボラティブサポート		●	●
サードパーティ製ソフトウェアサポート			●
ProSupportエンジニアへの優先アクセス			●
ミッションクリティカルサポート			●
専任のサービスアカウントマネージャー (SAM)			●
プロアクティブなシステムメンテナンス			●
ProSupport 追加サービス			
ハードドライブ返却不要サービス/コンポーネント返却不要サービス	選択可	選択可	選択可
最適化サービス		選択可	選択可
追加SAMサービス/TAMサービス/DSEサービス		選択可	選択可
オンサイト診断サービス		選択可	選択可

* ケース対応の開始にはお客様からのご連絡が必要です。
Dell Technologies Services の提供状況および条件は、地域および製品によって異なります。詳細については、担当営業までお問い合わせください。

ProSupport One for Data Center

エンタープライズ製品1,000台以上の環境に対して提供可能なセミカスタムの保守サービスです。大規模なデータセンターレベルの製品導入に対して、サポート価格を抑えつつ、サービスアカウントマネージャ (SAM) による各種管理レポートの提供や、柔軟な保守サービスの提供を実現します。

▶ ProSupport Infrastructure Suite アドオンサービス

アドオンサービスを追加することで、サポートサービスを更に強化することができます。

HDD返却不要サービス コンポーネント返却不要サービス	ハードディスクやコンポーネントを交換した際に、故障品の返却が不要になります。 ハードディスクやコンポーネントを保持することで、機密データや知的財産へのアクセスをコントロール。 お客様社内のコンプライアンスやプライバシー規定に順守することが可能です。
オンサイト診断サービス	お客様に代わり、デルのエンジニアがオンサイトしてトラブルシューティングを実施します。 通常実施される電話によるトラブルシューティングにお客様が費やす時間を短縮することができます。 ProSupport以上で提供されるオンサイトオプションです。

▶ オンサイト対応 *対象：サーバー、ネットワーク及び一部のストレージ製品

	Basic Support 翌営業日対応	ProSupport 翌営業日対応	ProSupport 4時間対応	ProSupport Plus ミッションクリティカル 4時間対応
オンサイト対応	障害原因の特定後、翌営業日に パーツ配送及びエンジニアが訪問		障害原因の特定後、当日4時間以内を目標に パーツ配送及びエンジニアが訪問	
オンサイト実施基準日	テクニカルサポートによるオンサイト修理の判断が 当日16時までになされない場合には、 その翌営業日が基準日		テクニカルサポートによる オンサイトおよびパーツ配送決定時	
オンサイト受付時間	月 - 金 9:00 - 16:00* (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く)		24時間 365日	
オンサイト作業開始時間	月 - 土 9:00 - 17:00** (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く)		24時間 365日	
最終退出時間	19:00		一定の制限はありません	

* 一部製品は17:00
** 一部製品は18:00

▶ Post Standard Support

スタンダードサポートの終了後、次のテクノロジー投資の計画と実行までの期間、ハードウェアのエキスパートであるDell EMCが引き続きハードウェアのサポートを行います。



Dell EMCのエキスパートによるハードウェアの
24時間365日のリモート テクニカル サポート



翌営業日または同日のパーツと
技術者のディスパッチ

含まれないもの： × ソフトウェア、ホット フィックスまたはファームウェアのサポート

▶ サービスアカウントマネージャー (SAM)

プロアクティブで予測型のサポートエクスペリエンスを最高レベルで提供します。ProSupport Plusをご契約のお客様に提供します。

- 1 Dell EMCでお客様をサポートする最も重要な担当者。お客様の状況やビジネスに精通します。
- 2 半年ごとにシステム メンテナンスを実施します。
- 3 Secure Connect Gateway・MyService360のデータを活用、お客様ごとのプロアクティブな提案で、パフォーマンスと安定性の向上に貢献します。
- 4 アカウント管理、エスカレーション、月次レポート レビューの一元窓口として対応します。
- 5 サポート計画やテクノロジーの決定の際に信頼して頼れるアドバイザー



▶ Secure Connect Gateway

25年以上に進化し続ける先駆的なサポートテクノロジーを活用した次世代コネクション

プライベートが保たれたセキュア・エクスペリエンス

- アクティブ システムから収集されたテレメトリ データとイベント データのみを利用
- システム状態データは暗号化され、トランスポート層セキュリティ(TLS)プロトコルを使用した HTTPS 経由のインターネットで送信
- 業界をリードするセキュリティ プラクティスに従い、テレメトリおよびイベント データを当社ローケーション内で処理、保管、および使用

管理とサポート

- テクニカル サポート リクエストおよびエスカレーション
- 接続されたシステムの適応型 AI によってサポートされるプロアクティブで自動化されたサポート
- サポート アラート管理の自動化
- オンサイト メンテナンスを含むインシデント管理
- パーツのセルフディスパッチ

導入オプション

ゲートウェイ テクノロジーを介して接続し、1つの場所ですべてのデバイスを監視

統合ゲートウェイ ソリューション	サポートされているハードウェアとソフトウェア*
セキュア コネクト ゲートウェイ5.0 - 仮想アプライアンス エディション VMware用 Microsoft HyperV用	Dell EMC製品ポートフォリオ全体: データストレージ、サーバー、ネットワーク、CI/HCI、データ保護
セキュア コネクト ゲートウェイ5.0 - アプリケーション エディション サーバーでのWindowsエンタープライズ管理 サーバーでのLinux管理	PowerEdge、iDRAC、PowerSwitch、Webscale、PeerStorage、EqualLogic、Compellent、Fluid File System (FluidFS)、PowerVault
OpenManage Enterpriseサービス プラグイン OpenManage Enterprise環境の場合	PowerEdgeサーバー

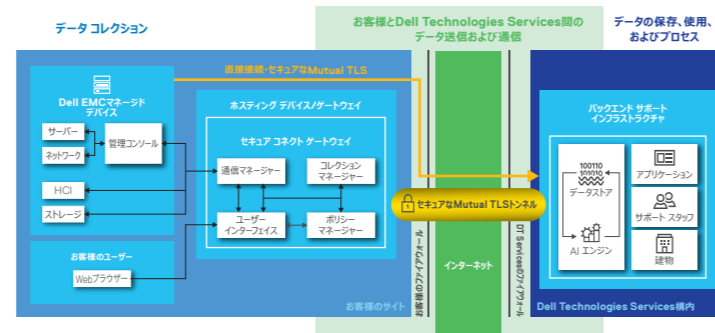
*メモ: 当社のテクノロジーは、vCenterを実行しているPowerEdgeサーバー用のVMware Skylineとの接続を可能にします

対応するハードウェア向け・ダイレクト接続

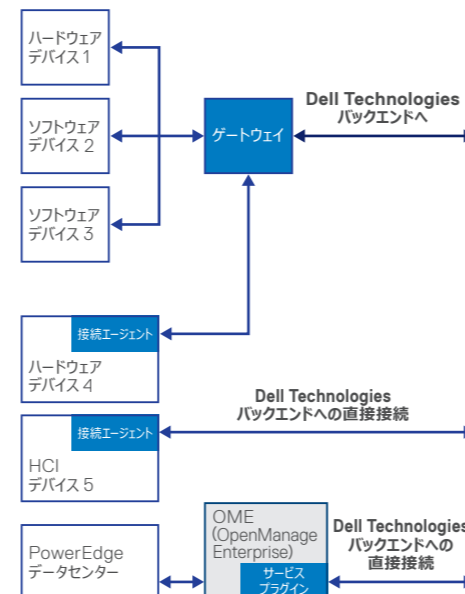
- Dell EMC製品の動作環境への接続の統合
- Dell Technologiesに直接接続、またはセキュア コネクト ゲートウェイ サーバーを介して接続

セキュリティ アーキテクチャ

セキュア コネクト ゲートウェイ
プライバシー、データ保護、および脅威防御の統合



お客様のIT環境からの接続を可能に



▶ アセットリカバリーサービス

使用期間が終了し、不要となったコンピュータ機器の買取やリサイクルを、地域の法規制や環境基準を満たした、安心・安全な方法で実施します。

標準サービス

PC買取サービス	リサイクルサービス (廃棄)
<p>不要となったPCをデルで買取ります。対象となる製品は全て個品管理し、HDDのデータ消去、外部情報等の剥離を実施します。デル製品および他社製品で利用可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス費用を戴いた後に回収、仕様毎に決められた買取価格に基づきキャッシュバック金額を決定し、作業完了後に支払いを実施します。 (NIST) Special Publication (SP) 800-88 Revision 1「メディアサニタイズのガイドライン」に準拠した方法でHDD / SSD内のデータの確実な消去を実施します。故障や不良セクタ等で消去完了確認の取れないHDD / SSDはPCより抜き取って物理的に破壊します。 対象台数は1拠点10台以上です。10台未満の場合、10台分のサービス費用で対応します。 	<p>買取価格のつかない機器の場合、リサイクルサービスを推奨します。環境規制や法規制に確実に準拠するため、使用済み機器が、地域の法規制ガイドラインに沿った方法で適切に処分されるよう、デルが手配します。デル製のノートブックPC、デスクトップPC、ワークステーション、プリンタ、サーバ、ディスプレイなど、ほとんどのデル製品で利用可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス費用を戴いた後に回収、リサイクルする全てのハードウェアに対し、データ消去と廃棄の確認を実施します。 対象台数は1拠点10台以上です。10台未満の場合、10台分のリサイクル処理費用で対応します。

カスタムサービス

オンサイトHDDデータ消去サービス	オンサイトHDD破砕 (シュレッド) サービス
<p>お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USBメモリのデータ消去作業を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象メディア数は1拠点20個以上です。20個未満の場合、20個分の作業費用で対応します。 (NIST) Special Publication (SP) 800-88 Revision 1「メディアサニタイズのガイドライン」に準拠した方法で、データの確実な消去を実施します。 消去失敗も含め、作業後のメディアはすべてお客様へお引渡しします。(回収は含まれません*) 	<p>お客様のオフィスやデータセンターに出張し、HDD/SSD/USBメモリ/CD/DVD/モバイルフォン/テープ/SDカード等その他すべての記憶メディアを静音で破砕 (シュレッド) 作業します。(作業時の騒音は、屋内、屋外共に50db以下)</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象メディア数は1拠点50個以上です。50個未満の場合、50個分の作業費用で対応します。 破砕済みのメディアはすべてお客様へお引渡しになります。(回収は含まれません*)

* 該当のメディアがデル製品の場合のみ、標準リサイクルサービスをお申込みいただくことで別途回収可能です。

デル・テクノロジーズの "2030 Moon Shot Goal"

デル・テクノロジーズは、2030年までにお客様が購入されるすべての製品について、販売数と同等数の製品を、リユースまたはリサイクルすることを目標に掲げています。