DELL Technologies

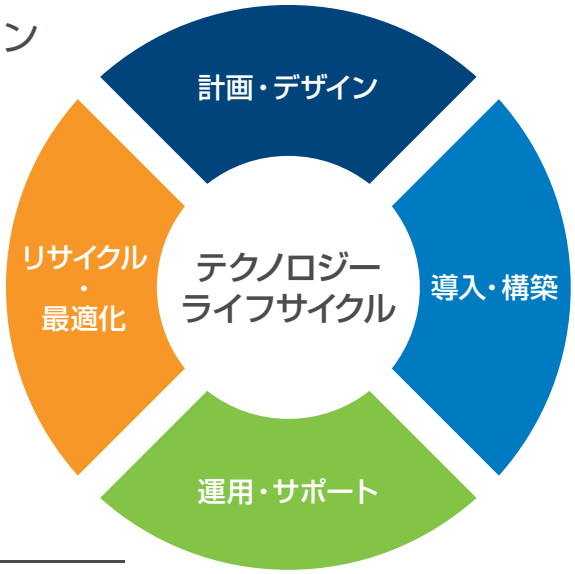
サービス総合カタログ

Dell Technologies Services

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。

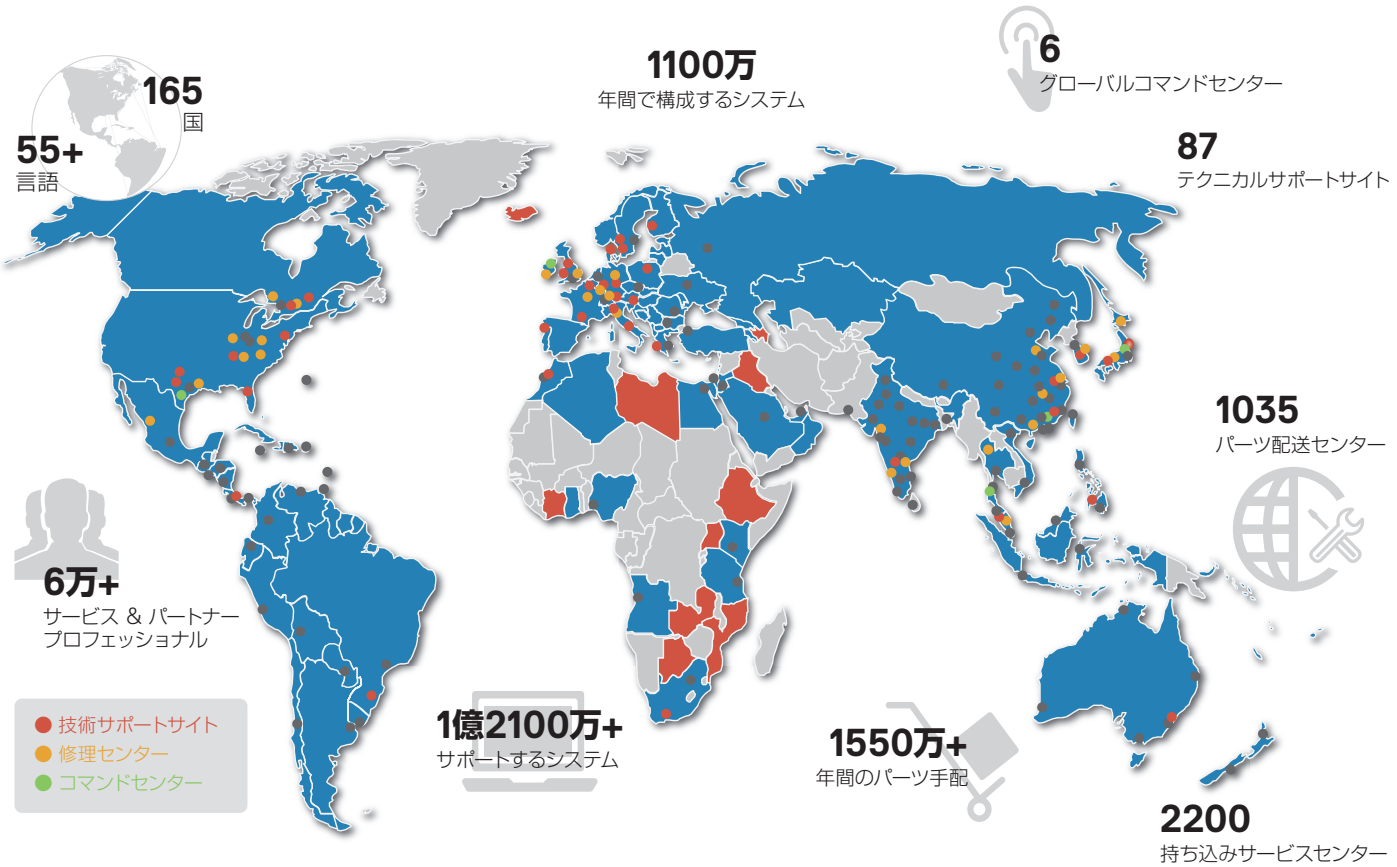


INDEX

クライアント製品向け	計画・デザイン 導入・構築	導入サービス	● Client Deployment Assessment 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 Client Suite ● Ready Quote MD ● クライアント設置サービス	P4
	運用・サポート	サポートサービス	● ProSupport Suite for PCs ● Technology Service Manager (TSM) ● SupportAssist for PCs ● オプションサービス ● オンサイト対応 ● モニター向けサポートサービス ● Absolute Data & Device Security	P8
エンタープライズ製品向け	計画・デザイン 導入・構築	導入サービス	● アセスメントサービス ● 設計サービス ● ProDeploy エンタープライズスイート ● データ移行サービス ● カスタム導入サービス	P12
	運用・サポート	運用 & サポートサービス	● レジデンシーサービス ● その他運用サービス ● ProSupport エンタープライズ スイート ● Technology Services Manager (TSM) ● SupportAssist for Enterprise ● Secure Remote Services ● オプションサービス ● オンサイト対応 ● Post Standard Support	P14
エンタープライズ製品 クライアント製品 共通	リサイクル・最適化	アセットリセール & リサイクルサービス	● アセットリセール & リサイクルサービス	P18
	テクノロジーツール	ITライフサイクルを 支える テクノロジーツール	● TechDirect ● MyService 360	P19

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。

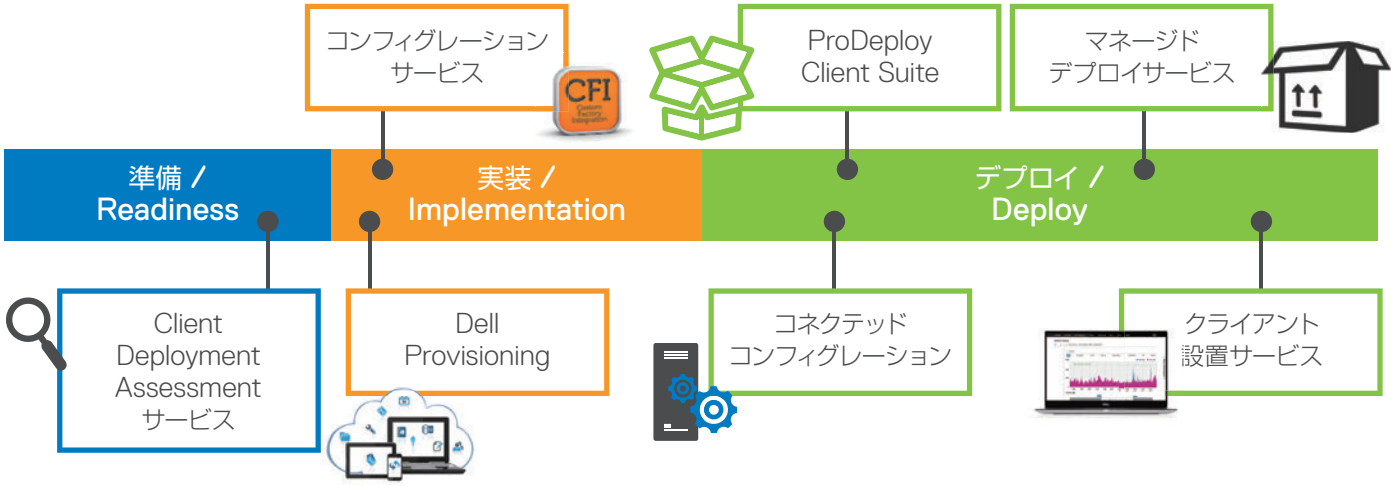
お客様もサービスタグを使って、オンラインでご契約の保守内容を確認することができます。

クライアント製品向け 導入サービス

製品を導入する前からサポート、導入したその日から使用開始。
WaaSで始まる新時代もお客様のビジネスを止めることはありません。

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用意しています。



Client Deployment Assessment サービス（CDA）

Windows 10や新しい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3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実施します。

CFI – Custom Factory Integration

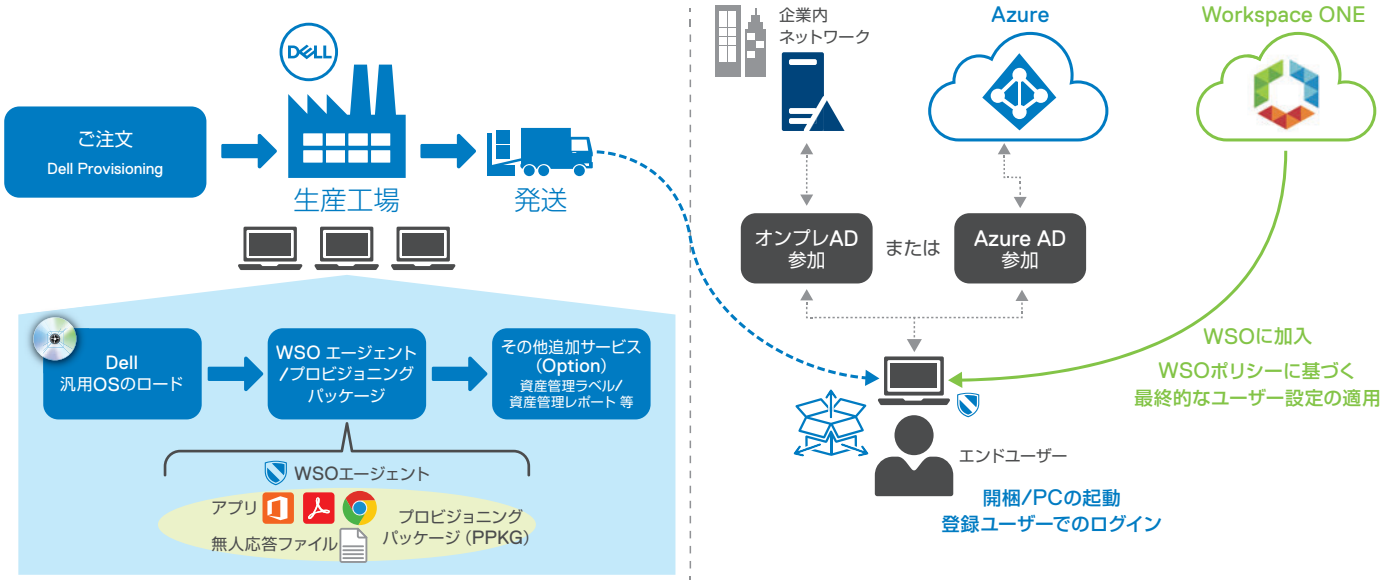
デルの工場内の生産ラインをお客様の要望にあわせてカスタマイズ。各種設定を実施します。標準の生産ラインやプロセス、設備をそのまま利用する為、納期に影響がありません。お客様の導入時間を短縮し、作業負荷を軽減します。

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

これまでキッティングセンターで実施したような手動作業をクラウドから自動適用することで、
シンプルなアウト・オブ・ボックス・エクスペリエンス（OOBE）による PCセットアップを実現します。
Dell Provisioningは、VMWare Workspace ONE とMicrosoft Autopilotに対応しています。

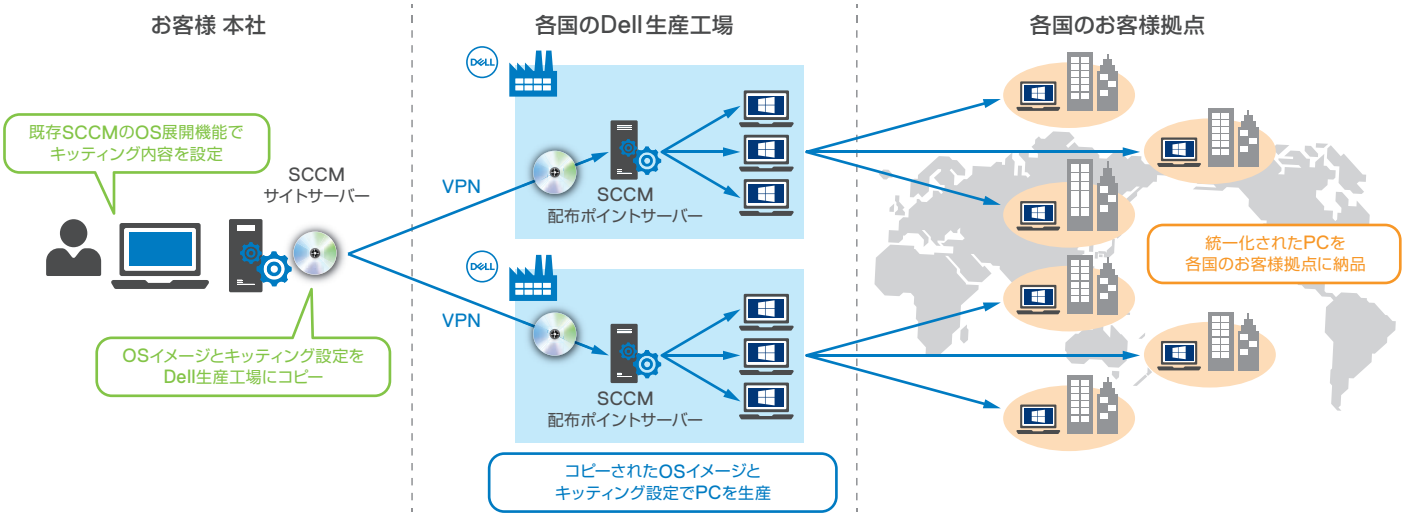


上記は、Dell Provisioning for Workspace ONEの実施イメージです。Workspace ONEの事前設定は、本サービスには含まれません。
「Provisioning for Workspace ONE Quick Start Service」を購入いただくことで、デルの事前設定対応が可能になります。

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SCCM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に拡張します。
SCCMの配布ポイントをデルの生産工場に配置することでOSの自動展開を実現します。

ワールドワイドに配置されたDellの生産工場とお客様のSCCM環境を繋ぐことで、
グローバルレベルのPC標準化とキッティングプロセスの統一化を実現します。



ProDeploy Client Suite

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

Basic Deployment
- コンフィグレーションサービス
- TechDirectポータル

ProDeploy
- 24時間365日対応のオンサイト設置
- コンフィグレーションサービス
- TechDirectポータル

ProDeploy Plus
- Connected Configuration
- データ移行
- 24時間365日対応のオンサイト設置
- コンフィグレーションサービス
- TechDirectポータル

TechDirectについては19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	プロジェクト管理のための一元化された窓口	●	●	●
	TechDirectポータルによる設定の詳細とアップデート	●	●	●
	導入エンジニア型社員による実装計画の策定		●	●
	ProSupport Plus経由のTSMエンゲージメント			●
導入時	Connected Configuration			●
	Provisioning for VMware® Workspace ONE™	オプション	●	●
	汎用イメージのロード	オプション	●	●
	イメージのロード：WIM、ISO、またはImageAssist	オプション	●	●
	BIOS設定の指定	●	●	●
	Asset Tagと梱包箱ラベルの貼り付け	●	●	●
	標準資産レポート	●	●	●
	クライアント システムのオンサイト設置・設定		●	●
	情報の引き継ぎを含むプロジェクトの文書化		●	●
	新規システムへのユーザー設定とデータの移行			●
導入後	30日間の導入後サポート			●
	エデュケーション サービス コースのトレーニング 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ッティングセンターで行う、
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。

基本サービス A
初期設定 ＋ スケジュール配送サービス

- 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
- スケジュール配送（60日までの保管含む）

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

- クローニング(システムイメージの複製)
- 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ライセンス認証
- スケジュール配送（60日までの保管含む）
- 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）

基本サービス C
スケジュール配送サービス

- スケジュール配送（60日までの保管含む）

各パッケージのオプションサービス

オプションサービス	基本サービス A	基本サービス B	基本サービス C
換装・増設作業	●	●	×
Windowsアップデート	●	●	×
ディスク暗号化	●	●	×
リストアメディア作成（お客様提供のUSB可）	●	●	×
リストアメディア複製（お客様提供のUSB可）	●（VL版 OS/SWに限る）	●（VL版 OS/SWに限る）	×
一時保管サービス	●	●	●
フレキシブル追加タスク	●	●	●
アプリケーション インストール	●	●	×

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

- 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

＋

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

下記のいずれかから選択：

- 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

＋

アドオン パッケージ：データ、設定、およびソフトウェア

- 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 Suite for PCs

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。

	基本ハードウェアサービス	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex[7]
電話とオンラインによるテクニカル サポート	営業時間	24時間365日	24時間365日	24時間365日
ハードウェア修理[1]		オンサイト	オンサイト	柔軟に対応
ProSupportエンジニアへの直接アクセス		●	優先アクセス	●
ソフトウェアとハードウェアの専門技術/知識を提供する一元窓口[2]		●	●	●
コマンドセンターによる監視と危機管理		●	●	●
SupportAssistおよびTechDirectテクノロジー対応機能：[3]	●	●	●	●
● セルフサービスのケース管理とパーツディスパッチ	●	●	●	●
● 自動化されたプロアクティブな問題検出、通知、ケース作成		●	●	●
● 容易な管理およびアラートを可能にする、資産基盤の可視性		●	●	●
● ハードウェア使用率に関するパフォーマンス問題の早期検出（CPU、バッテリー、およびストレージ）		●	●	●
● PCの最適化（ドライバー、一時ファイルの削除、およびネットワーク接続）			●	●
● 障害防止のための自動化された予測的な問題検出			●	●
Technology Services Manager、およびサポート履歴や契約に関するレポート作成[6]			●	●
リプレース後のハード ドライブ返却不要[5]			●	オプション
落下、被水、およびサージなどのAccidental Damage（偶発的な損害）の修理[4]			●	オプション

[1] オンサイト サービスの利用可能状況は、国およびご購入され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] サード パーティーとの連携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、オペレーティング システムの不具合、ソフトウェアのアップグレード、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、熱センサー、ヒート シンク、ファン、ソリッド ステート ドライブ、ビデオ カードの障害といった項目を自動的に検出し、プロアクティブにデルにアラートします。予測分析による障害検出には、ハード ドライブ、ソリッド ステート ドライブ、バッテリー、ファンが含まれます。[4] Accidental Damageは、火災、洪水、またはその他の天災、盗難、あるいは故意の損傷による損失、損害を除きます。お客様は破損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、ハンダ付けされたハード ドライブ モデル、ChromeBookまたはVenueのタブレットでは、ハード ドライブ返却不要サービスをご利用いただけません。[6] 500台以上のProSupport Plusシステムをお持ちのお客様にご利用いただけます。[7] お客様は、12か月以内にクライアント製品1000台以上について、ProSupport Flexをご契約いただく必要があります。

ProSupport Flex

自らメンテナンスを行うお客様に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：ディスクトップ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

Technology Service Manager（TSM）

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。

SupportAssist for PCs

サポート提供を強化するスマート テクノロジーです。お客様のIT管理者はTechDirectを通じて
SupportAssistの機能を活用することで、継続的な一元管理を行うことができます。

管理を容易に

TechDirectで資産とアラートを管理
構成、表示、管理、グループ化

問題とダウンタイムを回避

問題を発生前に予測
問題を検知すると、最初に連絡*

保護および最適化

最適化の有効化とスケジュール設定*
ウイルスとマルウェアの削除*

インサイトを得る

パフォーマンス問題を早期に指摘*
CPU、バッテリー、ストレージの使用率

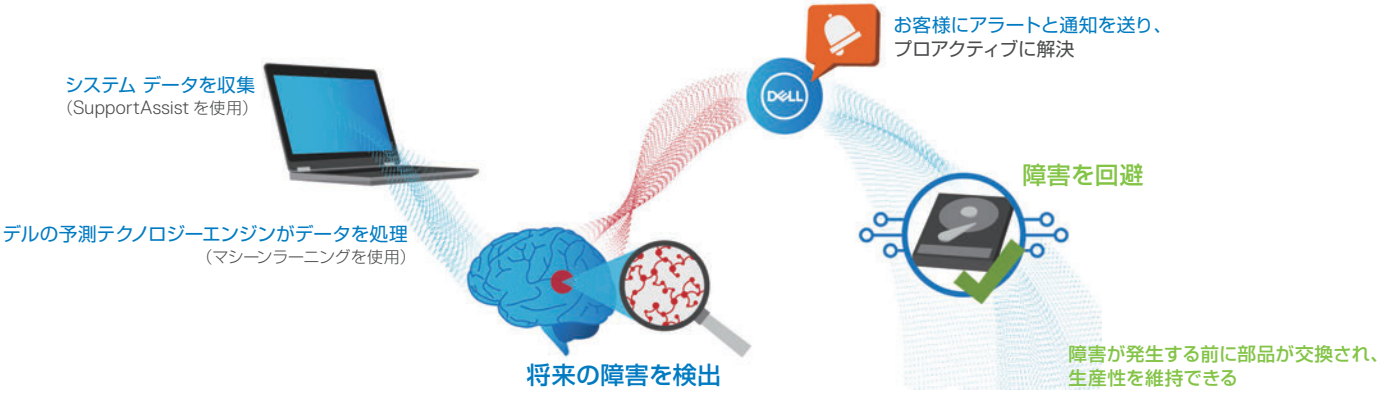
エンド ユーザーのアクセスを制御

エンド ユーザーがアクセスできる機能を
有効化して構成

*利用可能な機能は、サポート プランによって異なります。

SupportAssistの予測テクノロジー

ProSupport PlusのSupportAssistでは、予測テクノロジーを駆使して予測外のダウンタイムを実質的に排除します。



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していただければ、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。
HDD データ復旧サービス （非 RAID 構成）	故障したハードディスクに保存されていた重要なデータのリカバリをサポートします。専門技術者により、クリーンルーム環境でお客様のハードディスクを機器から慎重に取外し、検査と処理を行い、復元したデータを様々な形態で提供します。製品購入時のみ販売可能です。
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。）

モニター向け　サポートサービス

デル製コマーシャル向けモニターには3年間保証の良品先出しサービスが付帯。交換が必要な場合、翌営業日までにモニターを出荷します。
Dell ProSupportにアップグレードすることで、24時間365日の専用の電話テクニカル サポートを提供します。

サービス	翌営業日先出交換サービス		ProSupport 翌営業日先出交換サービス保守 ＋ プレミアムパネル保証付
電話受付時間	月 - 日　12 時間(9:00 - 21:00) (祝祭日、12 月 29 日 - 1 月 3 日を除く)		24 時間 365 日
電話受付 カットオフタイム	翌営業日扱いで対応可能な受付時間：月 - 土　9:00 - 16:00		
テクニカルサポート	基本的なハードウェアのトラブルシューティング (オンライン、Web)		基本的なハードウェアのトラブルシューティングに加え、 構成、相互運用性、ソフトウェア問い合わせ対応
交換対応	最短翌日営業日対応　良品先出し		
プレミアムパネル保証	E/S/SE/C シリーズ	P/U/UP/AW シリーズ	対応
	非対応	対応	

Absolute Data & Device Security

エンドポイントのセキュリティツールであるAbsolute Data & Device Security (DDS) は、PCに格納されたデータの漏えいを防止することにより、モバイル環境においても企業データを保護します。
当ソフトウェアをデルのクライアントPCと同時にご購入いただくと、デルの工場でプリインストールしてお届けします。
万が一、ソフトウェアが削除された場合でも、デルのPCのBIOSに組み込まれた復活モジュールにより、自動的にソフトウェアが復活します。

	Absolute Data Device Security Premium	Absolute Data Device Security Professional
資産管理 (ハードウェア、ソフトウェア)	●	●
位置情報トラッキング	●	●
遠隔データ消去	●	●
PC のロック	●	●
PC の発見、回収サービス	●	

DDSの機能

資産管理	ハードウェア資産、ソフトウェア資産などの PC の構成情報を一覧表示します。 不審な状態の PC を検出し、管理者にアラートを送信します。管理者は迅速に適切な対応を取ることが可能です。 不審な状態のデバイス －ユーザ ID やデバイス名が変更された －指定した IP アドレス以外からアクセスがあった －－定期間サーバー通信がない －指定ソフト以外のソフトがインストールされている 管理対象 PC → アラート送信 → 管理者 －警告メッセージ送信 －ロック実行 －データ削除実行など
位置情報トラッキング	PC の位置を地図上に表示し、PC の現在位置の把握、および特定の PC の過去の履歴を把握できます。 PC が指定された範囲から持ち出されたら、管理者にアラートを送信することが可能です。
遠隔データ消去	盗難、紛失時にデータを消去し、情報漏洩を防止します。 全データ消去、OS 以外全消去、フォルダ単位、ファイル単位で消去できます。アメリカ国立標準技術研究所 (NIST) 800-88 を上回る消去方法で、復元できないように、徹底的に消去します。
PC のロック	盗難、紛失時にデバイスをロックし、第三者による悪用を防止します。 PC に任意のメッセージを表示することができます。また、DDS はネットワーク接続を前提にしていますが、一定期間、ネットワーク接続がなかった場合でも、PC 側でロックすることも可能です。
PC の発見、 回収サービス	盗難、紛失時に遭った PC を、警察と連携しながら取り戻します。

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	● 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	● 複数のストレージ製品をインテグレーションしたい ● おそざい客様がプロビジョニングを頻繁に実施されたい	● 製品の新規導入 ● 製品の拡張、カスタマイズ	● 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	● **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	● **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	● **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	● **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）

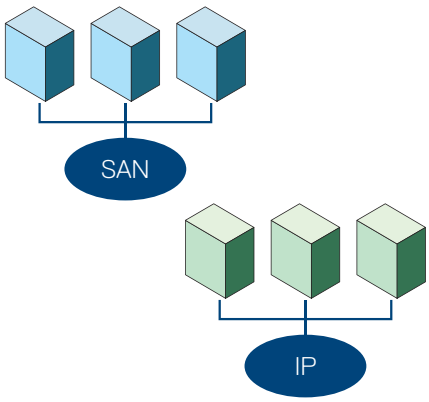
アセスメントサービス

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 –情報基盤を効率的且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 エンタープライズ スイート

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

Basic Deployment
- オンサイトでのハードウェア設置（営業時間内）

ProDeploy
- リモートでのプロジェクト管理
- オンサイトでのハードウェア設置
- リモートでのシステムソフトウェアのインストールおよび設定（24 時間 365 日対応）

ProDeploy Plus
- 日本語でのプロジェクト管理
- オンサイトでのシステムソフトウェアのインストールおよび設定（24 時間 365 日対応）
- 導入後 30 日間の構成 サポート
- Dell EMC エデュケーションサービスのトレーニングクレジット

追加可能なメニュー
- Additional Deployment Time
- データ移行
- アップグレード
- データ消去
- ヘルスチェック

導入サービスのトレーニングおよび認定

導入前・導入時・導入後のサービス比較

		Basic Deployment	ProDeploy	ProDeploy Plus
導入前	プロジェクト管理用の一元化した連絡窓口		●	●
	サイトの対応性評価		●	●
	導入計画		●	●
	ProSupport Plus エンタイトルメントのテクノロジサービスマネージャの関与			●
導入時	導入サービス時間	営業時間	24 時間 365 日	24 時間 365 日
	オンサイトでのハードウェア設置、ケーブル接続、ラベル貼付	●	●	●
	梱包資材の移動	●	●	●
	オペレーティングシステム、ファームウェア、ハイパーバイザーのインストールおよび構成		●	●
	ツールを使用した環境マッピングとレポート作成			●
	ストレージのデータ移行分析と推奨			●
	ネットワークのマルチベンダー統合テスト、スイッチ交換とカットオーバー サポート			●
	プロジェクトの文書化と情報の引継ぎ		●	●
導入後	導入の検証		●	●
	デルテクニカルサポートへの構成データの転送		●	●
	導入後 30 日間の構成サポート			●
	Dell EMC エデュケーションサービスのトレーニングクレジット			●

※ 一部のソフトウェア製品に対しては、ハードウェアの設置は適用されません。 ※ 一部の製品には提供されないものがあります。詳しくはサービス概要、サービスブリーフをご参照ください。

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、ご要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

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む間、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ノウハウを獲得
- 新しい技術の速やかな展開が可能

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	総合窓口	●		
	作業進捗管理	●	●	
	運用報告	●	●	●
日常業務	性能資源管理	●		●
	環境変更	●	●	
	テスト立ち会い	●	●	
	運用関連ドキュメント	●	●	●
問合せ対応	問い合わせ対応	●	●	●
	影響調査	●	●	
	新規案件(拡張)相談			
改善業務	運用改善	●		
	機能改善提案	●		
障害体制	暫定対応			
	恒久対策			
	再発防止策			
	障害予防措置			

	作業分類	改善重視型	標準運用型
管理業務	作業進捗管理/進捗管理テンプレート作成	●	●
	運用報告/運用報告書テンプレート作成	●	●
日常業務	環境変更/変更管理手法/テンプレート作成	●	●
	テスト/テスト実施方法	●	●
	各種ドキュメント更新/更新手段	●	●
問合せ対応	問い合せ対応/問い合せ履歴管理	●	●
	影響調査/影響調査方法	●	
改善業務	運用改善/改善手法/業務フロー作成	●	
	運用におけるベストプラクティスの提供	●	

- 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 エンタープライズ スイート

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。

Basic
- 平日日中の電話対応

ProSupport
- 24時間365日電話対応
- ProSupportエンジニアによるテクニカルサポート
- 自動問題検知

ProSupport Plus
ProSupportのサービス内容
- 専任のTechnology Service manager
- ProSupportエンジニアへの優先アクセス
- サードパーティソフトウェアサポート

ProSupport One for Data Center＊
- 大規模で集中管理された自立型データセンター向けの柔軟なサポート

3つのサービスレベル比較

	Basic	ProSupport	ProSupport Plus
リモートテクニカルサポート	9 x 5	24 x 7	24 x 7
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※3	翌営業日 / 4時間ミッションクリティカル	翌営業日 / 4時間ミッションクリティカル
自動問題検知とプロアクティブなケース作成		●	●
セルフサービス型ケース管理		●	●
ソフトウェアアップデートへのアクセス		●	●
ProSupportエンジニアへの優先アクセス			●
サードパーティソフトウェアサポート※1			●
専任のTechnology Service Manager（TSM）			●
お客様の保有機器に対する月次インシデントレポート			●
半年ごとのシステムメンテナンス※2			●

※1　対象サード パーティー ソフトウェアに限ります。サードパーティベンダーがサポートを終了したバージョンについてはサービス適用外となります。サポート提供時間、サポート内容はサードパーティベンダーとの契約内容により異なります。サードパーティベンダーから解決策が提供されない場合があります。
※2　Dell EMC の機器を最新の状態に保つため、対象ファームウェア、BIOS、ドライバーの最新バージョンをインストールするサービスです。
※3　一部パーツに対しては配送のみ、エンジニア訪問はありません。

ProSupport One for Data Center

エンタプライズ製品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、テクノロジサービスマネージャ（TSM）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。

Technology Services Manager (TSM)

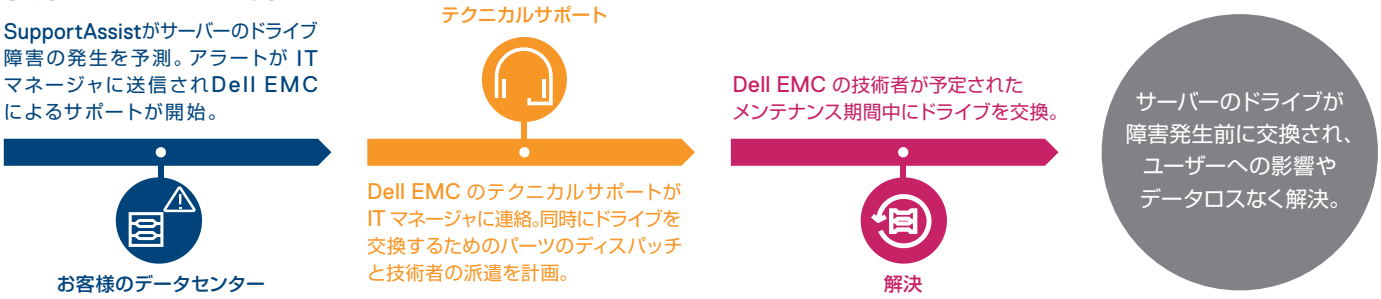
プロアクティブで予測型のサポートエクスペリエンスを最高レベルで提供します。
ProSupport Plusをご契約のお客様に提供します。

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. SupportAssist・Secure Remote Services・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

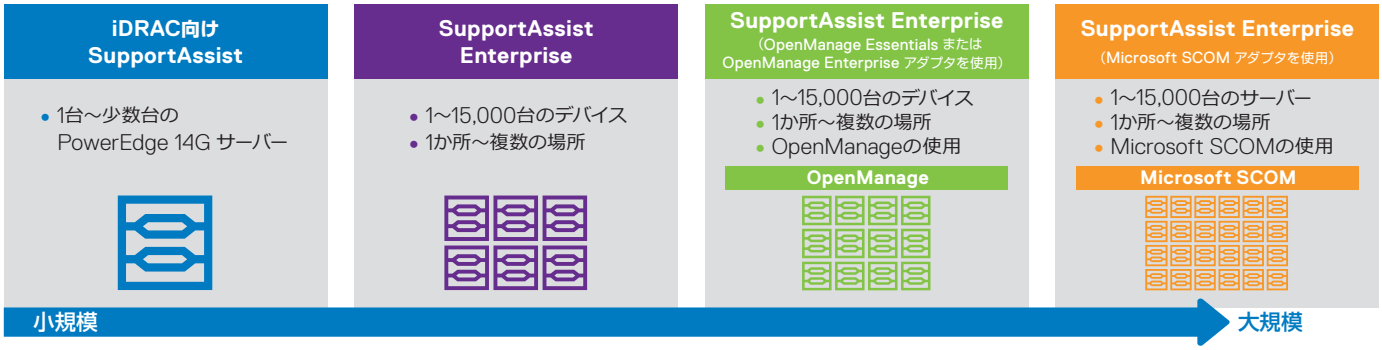
SupportAssist for Enterprise

お客様のダウンタイムを低減し、トラブルシューティングにかかる時間と労力を減らすことができる、
自動化されたプロアクティブな予測型サポートテクノロジーです。

予測型のシナリオの例



SupportAssistの構成パターン



Secure Remote Services

製品とDell EMCカスタマーサポートを安全に双方向リモートで接続し、プロアクティブなリモート監視と修復を提供します。

- 自動ヘルスチェックで最適なパフォーマンスを確保
- 通知機能で健全性と高可用性を実現
- プロアクティブなケース作成と、リモート接続による迅速な問題解決
- Policy Manager で、アクセスと権限を完全に制御

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。

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

	ベーシック 翌営業日オンサイト対応※1	ProSupport 翌営業日オンサイト対応	ProSupport ミッションクリティカル 当日 4 時間オンサイト対応及び上位サポート
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 4 時間以内を目標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。		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	月ー金　9:00 ー 16:00※2 （祝祭日、12 月 29 日ー 1 月 3 日を除く）		24 時間 365 日
オンサイト作業開始時間	月ー土　9:00 ー 17:00 （祝祭日、12 月 29 日ー 1 月 3 日を除く）		24 時間 365 日
最終退出時間	19:00		N/A

※ 1　一部パーツに対しては配送のみ、エンジニア訪問はありません。
※ 2　時間以降の受付は翌営業日オンサイト対応となります。

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
× バッテリなどの消耗品
× CRU（お客様交換パーツ）のオンサイト対応

アセットリセール & リサイクル 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

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。

- 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。

リサイクルサービス（廃棄）

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。

- 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

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。

- 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＊）

オンサイトHDD破砕（シュレッド）サービス

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）

- 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。

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。

テクノロジー
ライフサイクル

導入・統合

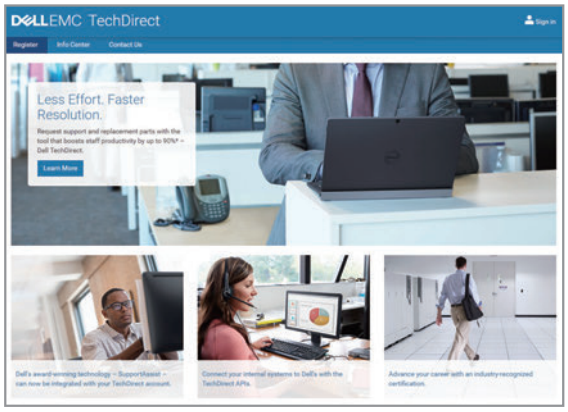
導入：
- ProDeploy Client Suite導入の詳細を入力

技術認定：
- 技術認定トレーニングの受講と管理

運用・サポート

サポート：
- テクニカル サポートのリクエスト
- 交換パーツのセルフ ディスパッチ
- プロアクティブで予測的なSupportAssistアラートの受信
- お客様の希望するヘルプ デスクにAPIを統合

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

●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、EMC、及びDell EMC 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2020年8月1日現在のものであり、予告無く仕様を変更する場合もあります。
●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　〒212-8589 川崎市幸区堀川町580番地 ソリッドスクエア東館 20F　Dell.co.jp