

# サービス総合カタログ

## Dell Technologies Services

テクノロジーライフサイクルを全方位的に支援します

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



●製品サービスの購入には、当社の販売条件(Dell.jp/policy)、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。●構成や仕様により、提供に制限がある場合があります。●デル・テクノロジーズが提供する製品及びサービスにかかる商標は、米国 Dell Technologies Inc. 又はその関連会社の商標又は登録商標です。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・価格は2024年8月現在のものであり、記載されている仕様・価格・内容は予告なく変更される場合があります。最新の仕様・価格については、当社営業、もしくは、当社パートナーの担当営業にお問い合わせください。

2024年8月版



## お客様の IT トランスフォーメーション(変革)を加速させるデル・テクノロジーのサービス

ビジネス環境が大きく変化する中で、経営戦略をいち早く実現させるための IT によるトランスフォーメーションは、以前に増して重要になっています。

デル・テクノロジーでは、「どのようにトランスフォーメーションを進めるか」といった IT 導入前の計画・デザインから、実装、移行、定着化、最終的な機器のリサイクルまで、全てのライフサイクルを支援する各種サービスをワンストップで提供可能です。

お客様のあらゆるチャレンジに対して、世界のデル・テクノロジーで培ったベストプラクティスや、最新の技術、様々なソリューションをもって、お客様のあらゆるチャレンジに対してご支援致します。



## INDEX

計画・デザイン	コンサルティングサービス	P4-5	コンサルティングサービス 1. AI / 生成 AI 2. Multicloud 3. データ利活用 4. レジリエンシー&セキュリティ 5. モダンワークフォース		
	導入サービス	P6	コンフィグレーションサービス	クライアント製品向け	
		P7	コネクテッド プロビジョニング、コネクテッド コンフィグレーション サービス		
		P8	導入サービス / Ready Quote MD, MD カスタムサービス		
		P9	導入パッケージサービス / ProDeploy Client Suite	エンタープライズ製品向け	
P10		導入パッケージサービス / ProDeploy Infrastructure Suite			
P11		カスタム導入サービス、データ移行サービス			
P12		仮想化移行サービス			
P13	システム運用自動化サービス、Openshift 設計・構築サービス				
運用・サポートサービス	P14-15	ProSupport Suite for PCs	クライアント製品向け		
	P16	運用支援サービス / Lifecycle Hub			
	P17	運用支援サービス / クライアントレジデンシーサービス			
	P18	保守パッケージサービス / ProSupport Infrastructure Suite	エンタープライズ製品向け		
	P19	保守サービス / サービスアカウントマネージャー、テクニカルアカウントマネージャー			
	P20	運用支援サービス / レジデンシーサービス			
	P21	運用支援サービス / 技術支援サービス, ヘルスチェックサービス			
	P22	運用支援のためのツール / TechDirect			
	リサイクル	アセットリカバリー	P23	IT 機器回収・リサイクルサービス	製品向け アクセラ 製品向け エンター プライズ

## 数字で見るデル・テクノロジーのサービス

- グローバルな規模とスキル**  
60,000 人以上  
Dell とパートナーの  
プロフェッショナル集団<sup>2</sup>
- 2億5,000万  
以上の  
資産をサポート<sup>1</sup>
- 95%  
テクニカル サポート  
CSAT の評価<sup>1</sup>
- 30,000 台  
の PC を毎日構成<sup>1</sup>
- 55 以上  
の言語に対応<sup>1</sup>

- 世界各地で提供**  
85 か所  
のテクニカル サポート サイト<sup>1</sup>
- 650 か所以上  
のパーツ配送センター<sup>1</sup>
- 2,000 か所以上  
のサービスセンター<sup>1</sup>
- 2,300 万  
年間のディスパッチ件数<sup>2</sup>
- 6 か所  
のサービスコマンドセンター<sup>1</sup>

### アワードと実績

**Forbes**  
2023 年 World's Best Management Consulting Firm

**Microsoft**  
Partner of the Year for Modern Work

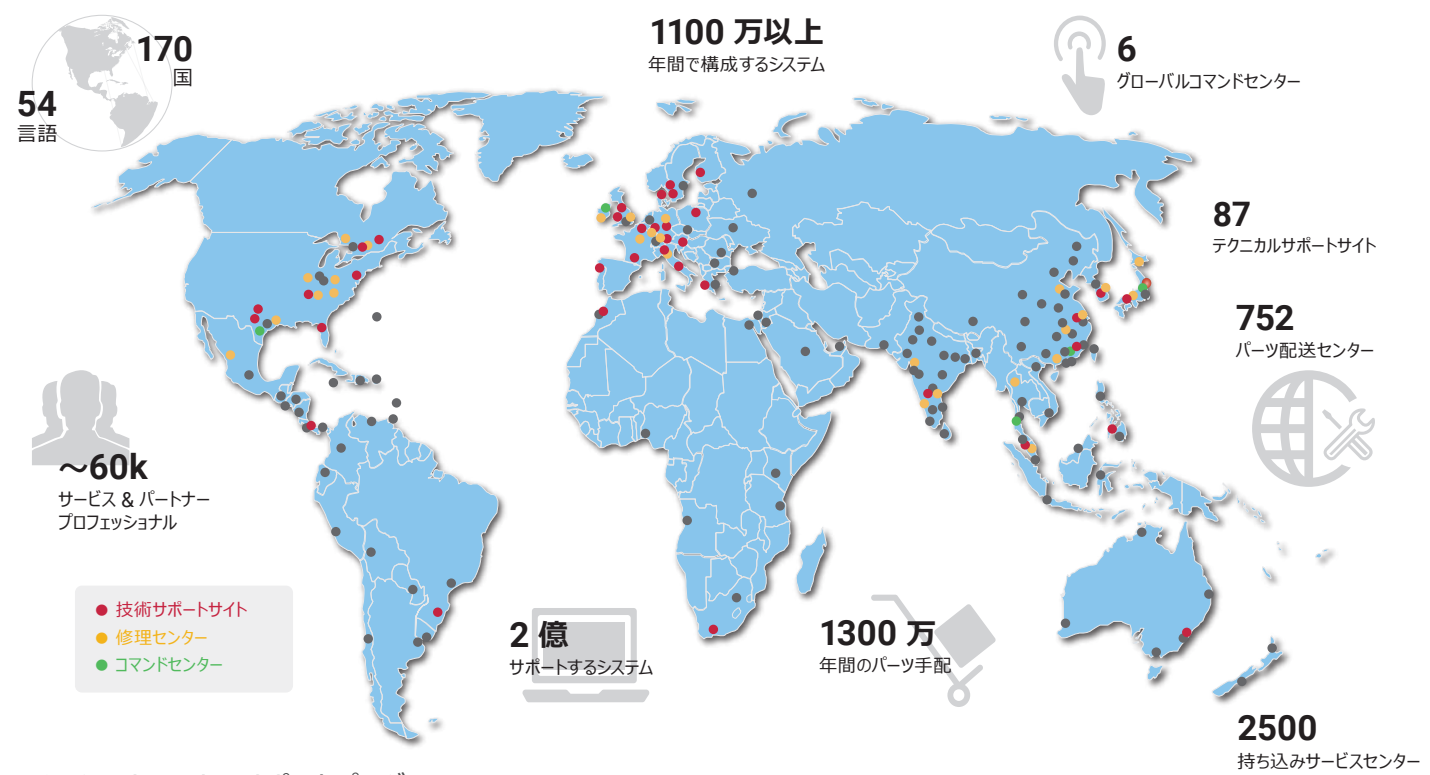
**servicenow**  
Consulting & Implementation Partner of the Year

**AI AWARDS 2024**  
BEST APPLICATION OF AI IN A LARGE ENTERPRISE

**2023 WINNER**

48 の TSIA Star Awards を受賞  
Technology & Services Industry Association により、業界における優れたイノベーション、リーダーシップ、卓越性への取り組みが評価されました。

## デル・テクノロジーだからこそこのグローバルネットワーク



### 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

### デル特有のサービススタグ

お客様のシステムとサービス内容をサービス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。



## Customer Journey - ビジネス成果への道筋



デル・テクノロジーは、お客様のビジョン達成とチャレンジの克服をコンサルティングサービスを通じて支援してきました。このカタログでは、お客様が期待するビジネス成果に導くための5つのテーマ(ジャーニー)を紹介いたします。それはAI / 生成 AI、Multicloud、データ活用、レジリエンス / セキュリティー、およびモダンワークフォースです。これらのテーマは常に6つのポイントを意識して遂行されています。



1. コスト削減とより効率的な再投資
2. 効率的且つ効果的なクラウド運用
3. シームレスでスムーズなユーザー体験
4. 迅速な市場投入
5. 高い機動力と応答性
6. クロスプラットフォームに統合的に提供するサービス

AI / 生成 AI		
生成 AI の戦略とガバナンス	ビジネス目標に沿った最適な進むべき道筋を特定し、コンセンサスを得ることで、AI の成果を最大化します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ProConsult の生成 AI アドバイザーサービス</li> <li>● 生成 AI プロセス最適化のためのアドバイザーサービス</li> <li>● 生成 AI 向けデータセンター評価サービス</li> </ul>
生成 AI プラットフォーム & モデル	フルスタック AI ソリューションの価値実現までの時間を短縮し、ビジネスニーズに合わせた価値の高い AI コースケースを適用します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生成 AI プラットフォームの実装サービス</li> <li>● 生成 AI コースケースの実装サービス</li> <li>● デジタルアシスタントの実装サービス - AI アバタープラットフォーム</li> <li>● RAG 向けアクセラレーターサービス</li> <li>● Precision AI ワークステーションでの RAG 向けアクセラレーターサービス</li> <li>● Dell Enterprise Hub のアクセラレーターサービス</li> <li>● 生成 AI データ準備のためのインプリメンテーションサービス</li> </ul>
ワークプレイス AI	AI ドリブンのソリューションでチームを強化し、生産性と効率を最大限に高めます	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生成 AI のワークフォースペルソナサービス</li> <li>● Microsoft Copilot ソリューションの実装サービス</li> <li>● 生成 AI の導入および変更管理サービス</li> </ul>
従来の AI	データを大規模に分析して、リアルタイムの実用的なインテリジェンス、予測的なインサイト、競争上の優位性を推進します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI モデル開発・データ分析</li> </ul>

Multicloud		
クラウドプラットフォーム	オンプレミスとパブリッククラウドのリソースを組み込んだマルチクラウド環境の構築、運用、拡張を実施します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● クラウドインフラストラクチャの実装</li> <li>● パブリッククラウドサービス</li> <li>● 仮想クラウドネットワーク</li> <li>● 運用自動化 (Infrastructure as Code)</li> </ul>
自動化と統合	カスタムクラウド自動化および統合サービスを提供して、ビジネス要件を満たすようにクラウドプラットフォームをカスタマイズします	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 内部および外部システムとの統合</li> <li>● クラウド自動化</li> <li>● カスタム API 駆動型の自動化</li> </ul>
データセンターのモダナイゼーション	リスクの低減とコストを抑制して行うデータセンターの移行とモダナイゼーションをご支援します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● データセンター戦略</li> <li>● データセンターのモダナイゼーション</li> <li>● ワークロードの移行</li> </ul>
オペレーティングモデル	サービスを簡単に利用できるようにパッケージ化し、財務の透明性とサービスコスト計算を提供し、プロセスと役割要件を開発します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サービスガバナンス</li> <li>● サービスカタログと定義</li> <li>● IT 財務管理とコスト計算</li> <li>● ITSM プロセス</li> </ul>

データ利活用		
データ利活用基盤構築	全社統合データ利活用基盤により、データ利活用の自動化と効率化を推進します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● データレイクハウス構築</li> <li>● データ仮想化</li> <li>● データ連携基盤構築</li> <li>● データ分析・BI 基盤構築</li> </ul>
データガバナンス	データの品質、鮮度を管理し、データ活用の生産性と精度を向上させます	<ul style="list-style-type: none"> <li>● データスチュワード育成</li> <li>● データカタログ構築</li> <li>● データ品質</li> <li>● データセキュリティ</li> </ul>
データサイエンティスト育成	データ分析人材の内製化を伴走型で実現します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務課題を解消する分析テーマ検討</li> <li>● 座学によるデータ分析基礎学習</li> <li>● OJT 型による自社データ分析</li> <li>● 業務改善施策の立案</li> </ul>
コンテナ活用	コンテナを使用して、アプリのクラウドへのオンボーディング速度を向上させ、開発者の生産性を向上させます	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリケーションのモダナイゼーション</li> <li>● コンテナと Kubernetes</li> </ul>

レジリエンス & セキュリティー		
ビジネス継続性とディザスタリカバリー	アプリケーションとビジネスプロセスの 24x7x365 の可用性を確保し、計画的および計画外のダウンタイムに備えます	<ul style="list-style-type: none"> <li>● IT 継続性アドバイザリ</li> <li>● ビジネスインパクト分析</li> <li>● 戦略、実装、プラン開発、テストの計画と検証</li> </ul>
データ保護	コストを最適化したデータ保護で、企業全体のリスク管理に対応します。マルチクラウド全体を保護します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● バックアップ アーキテクチャのブループリント</li> <li>● 適切に運用されたデータ保護</li> </ul>
サイバースリカバリー	サイバー攻撃に備え、組織がサイバー攻撃から回復できるようにします	<ul style="list-style-type: none"> <li>● サイバースリカバリーアドバイザリ</li> <li>● サイバースリカバリーの実装</li> <li>● サイバースリカバリーランブック</li> <li>● サイバースリカバリーレジデンシー</li> </ul>
セキュリティ	サイバー攻撃を防ぐためのプロアクティブ戦略とリアクティブ戦略を実装します	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft 365 のセキュリティとコンプライアンス</li> <li>● Microsoft Defender</li> <li>● MDR (Managed Detection and Response)</li> </ul>

モダンワークフォース		
クライアント環境最適化	お客様が目指すべき働き方に向けて、次期クライアント環境のゴール設定から現状可視化、計画策定、端末環境整備など、ライフサイクル全体に渡りご支援いたします	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ペルソナアセスメントサービス</li> <li>● 変更管理と定着化</li> <li>● デバイスライフサイクル環境最適化</li> <li>● Windows 環境最適化</li> <li>● 仮想デスクトップ環境最適化</li> </ul>
Microsoft 365 クラウド環境整備	Microsoft 365 によるクラウド、またはハイブリッド環境を整備し、将来を見据えた柔軟なインフラ構築のご支援を行います	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft 365 アセスメント / PoC サービス</li> <li>● Microsoft 365 インプリメンテーション &amp; マイグレーション サービス</li> </ul>
業務効率化 / 生産性向上に向けたクラウド活用	最新テクノロジーの活用により業務効率化や生産性向上を実現し、お客様の企業価値を高めるご支援をいたします	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft UC&amp;C (旧 Office365) 製品群設計・実装サービス</li> <li>● Microsoft Copilot 活用支援サービス</li> <li>● ゼロタッチプロビジョニング</li> </ul>
Microsoft 365 ゼロトラストに向けたセキュリティ / ガバナンス環境整備	多様な働き方を実現する中で必要となるセキュリティやガバナンスを確立し、ゼロトラスト環境を実現するため、働く人や端末 (ID / デバイス) をベースとした Dell Technologies ならではのご支援をご提供いたします	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Microsoft 365 のセキュリティとコンプライアンス (Microsoft Defender)</li> <li>● ID 環境最適化 (Active Directory, EntraID)</li> <li>● デバイス管理 / 運用基盤整備 (MCM/Intune)</li> </ul>



## 全方位的なサービス群で、お客様の PC ライフサイクルマネジメントをご支援します

デル・テクノロジーは計画・導入・運用・リサイクルに至る PC ライフサイクルを全方位的にご支援するサービスをラインナップしており、様々なお客様の課題解決をご支援しています。

PC 製品のご提供を含め生産から一通貫でサービスをご提供できるのも、デル・テクノロジーの特徴です。デルの工場内、国内拠点でのキittingはもちろん、Intune/Autopilot を利用したモダンプロビジョニング、各種保守サービス、PC の運用支援として社内の PC の在庫管理・故障時の先出し交換・返却回収に至るすべての PC ライフサイクルで専門知識を活かした統合的なサービスなど、様々なご支援致します。

是非とも、お客様の真の変革 / トランスフォーメーションを実現するお手伝いをデル・テクノロジーにお任せください。



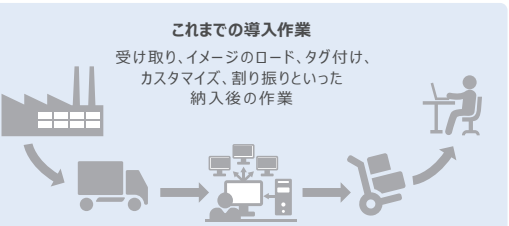
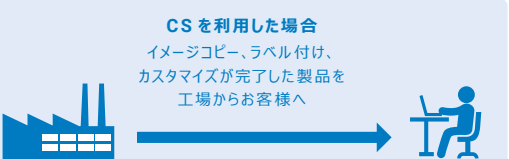
## コンフィグレーションサービス(工場デプロイメントサービス)

サービス概要	イメージコピーやラベル貼付け等の基本的なキitting作業を、お客様のご要件にあわせてデル・テクノロジーの海外工場にて PC 生産とあわせて実施します。
サービスの特徴	コンフィグレーションサービスは、デル・テクノロジーの海外生産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ため、納期に影響がありません。お客様の導入時間を短縮し、作業負担を軽減します。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>デル・テクノロジーの海外生産工場内での作業により、まとまった台数でも他のサービスに比べて短い納期で受け取ることができます。</li> <li>Dell Image Assist (DIA) ツールの活用で、異なる機種・構成の混在でもイメージのコピーが可能であり、マスターイメージ管理の工数を削減できます。</li> </ul>

PC 製品を、デル・テクノロジーの工場からお客様のお手元に使用できる状態にセットアップしてお届けする導入サービスです。手間のかかる作業をデル・テクノロジーがお引き受けすることで、お客様の生産性とコストの削減を図れます。

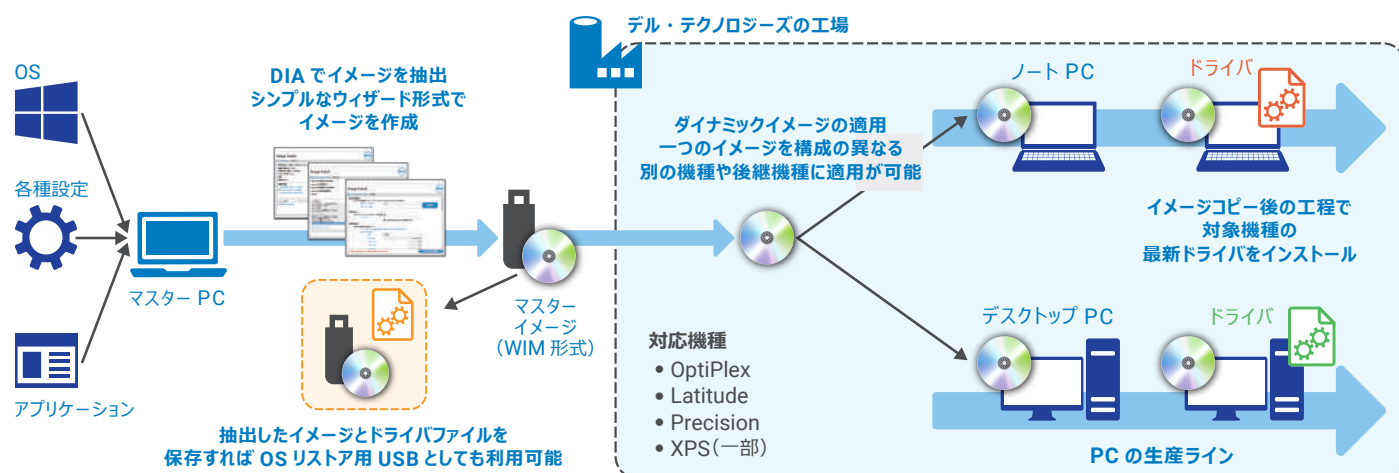
### 各種ご要件にあわせて選択頂けるサービス

イメージング	イメージコピーサービス	お客様が作成されたイメージを、工場生産ラインに組み込み、PC 生産時にクローニング作業を行います。また、「DIA」(Dell Image Assist)のご利用により、効率的なマスターイメージ作成が可能になります。
パラメータ	個別コンピュータ名設定サービス	上記クローニング作業後、各 PC に対するコンピュータ名設定を行います。コンピュータ名設定を行う場合、Windows を起動するまで設定値がわからない場合がありますので、外箱ラベル等の貼付を合わせてお奨めします。
資産管理	レポートサービス	サービスタグ番号(シリアル番号)、MAC アドレスなどの資産情報レポートを作成します。
資産管理	ラベル作成及び貼付けサービス	資産管理ラベルを作成し、本体・外箱に貼付いたします。 <ul style="list-style-type: none"> <li>印字できるパラメーター(変動値)は半角英数のみになります。</li> <li>機種により、貼付可能位置に制限がある場合がございます。</li> <li>デザインを頂戴することで、カスタムラベルの作成・貼付も可能です。</li> </ul>
システム構成	BIOS 設定サービス	お客様ご指定の Fn キー設定、Wake on LAN 設定などを行います。機種により対応可否があるため、設定したい BIOS 項目については事前にお問い合わせください。



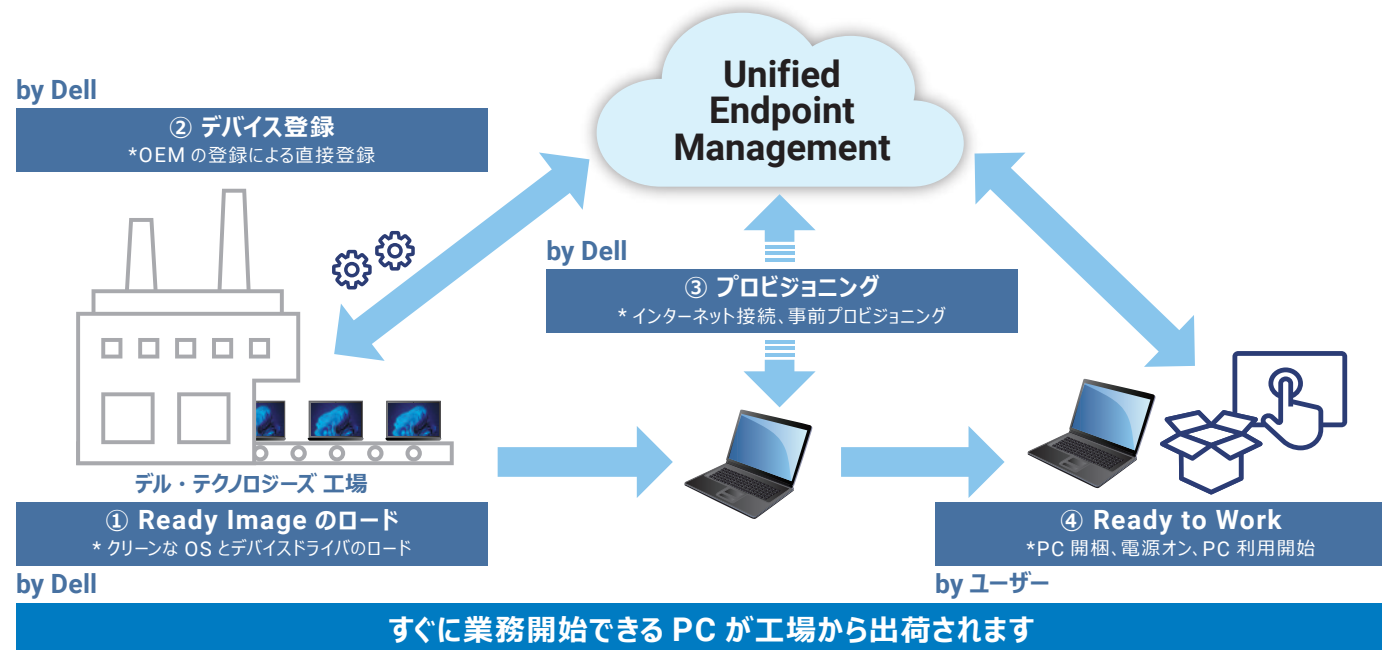
Dell Image Assist(DIA)はマスターイメージの作成と管理に優れたデル・テクノロジー独自のイメージキャプチャツールです。コンフィグレーションサービスのイメージコピーサービスをご採用いただくお客様は本ツールをご利用することができます。

## Dell Image Assist



## デル コネクテッド プロビジョニング(Windows Autopilot)

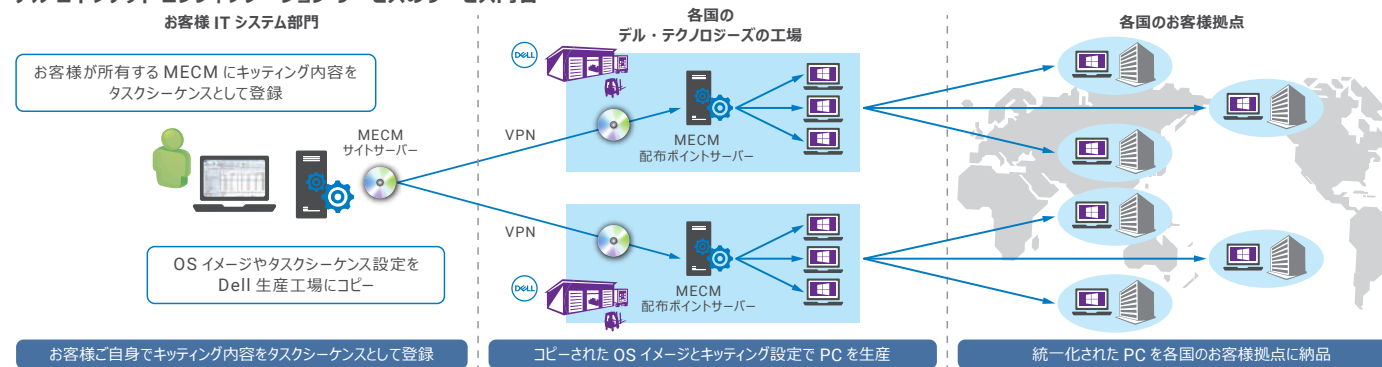
サービス概要	デル プロビジョニングは、Windows Autopilot/Intune を使用したクラウドベースの PC 展開を提供するサービスです。従来のイメージコピーや手動セットアップなどの IT 管理者の負担を軽減し、ユーザーの働き方改革を後押しするモダンなプロビジョニングを実現します。
サービスの特徴	OEM API を使用して PC の生産時にデバイス ID 情報を直接クラウドに登録し、アプリケーションインストールやデバイスのポリシー適用を事前に実施する「Windows Autopilot 事前プロビジョニング」ソリューションを提供します。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>今まで PC の用途や機種ごとに作成していた OS イメージの作成やメンテナンスから解放されます。</li> <li>事前プロビジョニングを活用することで、初回起動時に発生するエンドユーザーの待ち時間やネットワーク帯域の圧迫を回避します。</li> </ul>



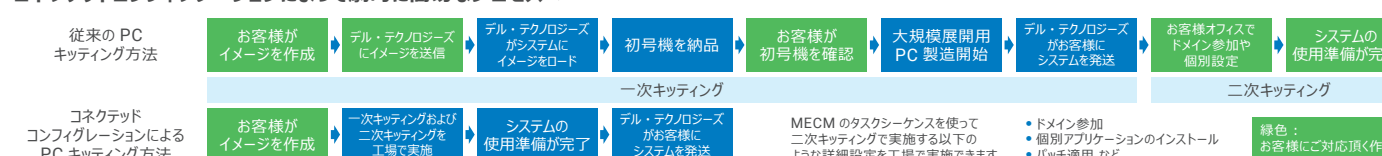
## デル コネクテッド コンフィグレーション サービス

サービス概要	デル コネクテッド コンフィグレーション サービスは、お客様が所有する Microsoft Endpoint Configuration Manager(MECM)* の OS 展開環境をデル・テクノロジーの生産工場まで拡張するサービスです。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>MECM の配布ポイントサーバーをデル・テクノロジーの工場に配置することでキitting環境をお客様社内にも所有する必要はなくなります。</li> <li>お客様へ PC が納品された時点で PC キitting作業のほとんどは完了させることができます。</li> <li>ワールドワイドに配置されたデル・テクノロジーの生産工場とお客様 MECM 環境を繋ぐことができますので、国内外を問わない共通化されたキitting環境を提供可能です。</li> </ul>
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様社内のキittingにかかる工数は大幅に軽減され、迅速な PC 展開が可能となります。</li> <li>グローバルレベルの PC 標準化とキittingプロセスの統一化を実現します。ガバナンスの強化につながります。</li> </ul>

### デル コネクテッド コンフィグレーション サービスのサービス内容



### コネクテッドコンフィグレーションによって劇的に簡易なプロセスへ





## マネージドデプロイサービス ・ Ready Quote MD

サービス概要	デル・テクノロジーの国内キッティングセンターで実施する導入サービスです。定期的に PC の導入をされるお客様で、小ロットに小回りの利く導入サービスです。
サービスの特徴	お客様から頂くご要件にフィットする 2 つのパッケージからご選択頂けます。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズに応じたパッケージ化された内容を安価にご採用頂けます。</li> <li>納品された PC を起動するだけで、お客様環境にてすぐに業務に利用可能です。</li> <li>案件をご依頼いただく都度、短納期での納品対応が可能です。</li> </ul>

Ready Quote MD はお客様のご要件にあわせて 2 つの基本サービスからご選択頂けます。

基本サービス B	<ul style="list-style-type: none"> <li>イメージの複製</li> <li>初期設定</li> <li>追加個別設定</li> <li>スケジュール配送サービス</li> </ul>	初期設定から個別設定まで提供。PC の納品直後から利用したいお客様向けのサービスです。
基本サービス D	<ul style="list-style-type: none"> <li>Windows Autopilot 事前プロビジョニング</li> <li>スケジュール 配送サービス</li> </ul>	Windows Autopilot を利用したいお客様に、事前プロビジョニングを提供するサービスです。



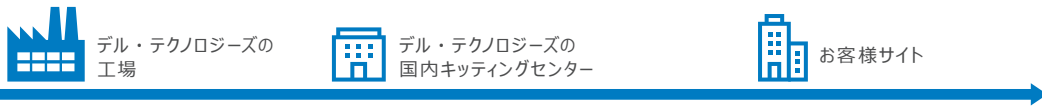
提供サービス	基本サービス B	基本サービス D
● スケジュール配送 (60 日までの保管含む)	●	●
● OS 初期設定 (アカウント作成、PC 名)	●	
● Windows OS ライセンス認証	●	
● MS Office の導入及びライセンス認証	●	
● クローニング (システムイメージの複製)	●	
● 個別パラメータ設定	●	
● Active Directory 登録	●	
● BIOS/UEFI 設定の構成 (5 つまで)	●	●
● 物理アドレスレポート	●	
● アプリケーションインストール (2 つまで)	●	
● 資産管理ラベル作成・貼付 (2 枚まで)	●	●
● 付属品同梱 (2 つまで)	●	●
● Windows Autopilot 事前プロビジョニング	●	●
● 換装・増設作業	選択可	選択可
● Windows アップデート	選択可	
● ディスク暗号化	選択可	
● リストアメディア作成 (お客様提供の USB 可)	選択可	
● 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)	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 <sup>*1</sup>
● アプリケーション インストール	選択可	

\*1 Windows を立ち上げて行う作業は対応不可

## マネージドデプロイサービス ・ カスタム

サービス概要	細かな調整を伴う個別設定作業を提供するカスタムサービスです。
サービスの特徴	デル・テクノロジーの国内キッティングセンターまたはお客様先で導入作業を実施することで、デル・テクノロジーの工場内では提供できない細かなサービスが提供可能です。例えば、VPN での接続によりネットワーク設定、Active Directory への参加に加えお客様環境に合わせた詳細個別設定が可能です。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>既にお使いの PC においても再キッティング作業のご依頼を頂けます。</li> <li>プロジェクトマネージャーがお客様のご希望の作業、スケジュールに合わせて柔軟にサポートするので安心してお任せいただけます。</li> </ul>

MDS はお客様のご要件にあわせた個別カスタムサービスであり、様々な組み合わせでご利用いただけます。また、記載のサービスは例です。記載以外にも、お客様の様々なご要件にお応えするサービスです。CS や ProDeploy との組み合わせで、各サービスで不足するご要件を補充頂くことも可能です。



CS	CS (コンフィグレーションサービス)	P6 をご参照ください
ProDeploy	ProDeploy Essential / ProDeploy / ProDeploy Plus	P9 をご参照ください
MDS (Custom サービス)	<ul style="list-style-type: none"> <li>BIOS/UEFI 設定</li> <li>イメージコピー</li> <li>コンピュータ名設定</li> <li>ネットワーク設定</li> <li>ライセンス認証</li> <li>ローカルアカウント作成・設定</li> <li>Active Directory ドメイン参加 (VPN 接続時)</li> <li>アプリケーション導入</li> <li>Windows 個別設定</li> <li>データ暗号化</li> <li>Windows Update</li> <li>資産管理ラベル作成・貼り付け (PC 本体)</li> <li>資産管理ラベル作成・貼り付け (外箱)</li> <li>在庫管理・スケジュール配送</li> <li>Windows Autopilot 事前プロビジョニング</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開梱・結線</li> <li>ネットワーク、プリンタ接続確認</li> <li>データ移行</li> <li>既存機器撤去、整理</li> <li>導入展開計画策定</li> <li>上記作業の進捗報告 / 実績報告</li> <li>上記 24x7 対応</li> </ul>

PC 製造工場での安価な標準サービスに、国内キッティングセンターでのきめ細やかなサービスを追加ください

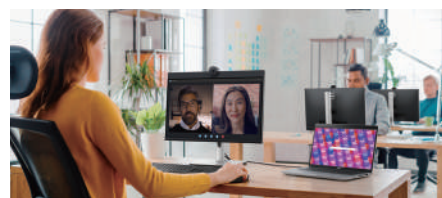
■ マスターイメージ作成支援  
マネージドデプロイサービスの一つに、マスターイメージ作成支援サービスがあります。CS、Ready Quote MD もしくは ProDeploy をご購入のお客様はご選択頂けます。

## ProDeploy Client Suite - パッケージ型導入サービス

サービス概要	PC 導入時のお客様のご要望は様々です。最低限の導入支援しか必要としなかったり、人的リソースは限られるが細部までこだわった導入がしたい、クラウドを活用して省力化を図りたいといった様々なご要望があります。それらのご要望にお応えするため、ProDeploy Essentials, ProDeploy, ProDeploy Plus という 3 つのパッケージ導入サービスを準備しています。この 3 つは松・竹・梅のようなレベル分けのサービスではなく、お客様が実現したいレベルに合わせた導入のご支援を選択できる内容となっています。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>ProDeploy Essentials: パソコンの初期セットアップと準備からデータ転送まで、リモートでもオンサイトでも、エンドユーザーの作業を中断することがないように調整されています。</li> <li>ProDeploy: IT 部門と提携して、ハードウェアとソフトウェアの一般的なカスタマイズを適用し、システムがセキュリティ、ソフトウェア、ネットワークプロトコルの IT 仕様を満たすようにします。</li> <li>ProDeploy Plus: 当社は、エンドユーザーのニーズとデバイスの準備に対応しながら、IT 部門と協力して最新の導入ソリューションを使用して計画、構成、統合を行います。</li> </ul>

ご要件に合わせて選べる 3 つのサービスの比較

ProDeploy Essentials は、工場でのデプロイメントサービスを含まないサービスであり、複雑な操作は必要なく、デバイスの設置のみ希望されるお客様に合ったサービスです。ハードウェアの設定やソフトウェアをカスタマイズする必要がある場合は ProDeploy を選択ください。エンド to エンドの包括的なソリューションを希望しているお客様や、Unified Endpoint management サービスや MECM で導入管理をされているお客様には ProDeploy Plus が最適です。



	ProDeploy Essentials	ProDeploy	ProDeploy Plus
セットアップと計画	●	●	●
構成サービス	●	●	●
管理導入	●	●	●
データ管理	●	●	●
アドオン	●	●	●

各提供サービスのスコープ	
セットアップと計画	<p>窓口的一元化 (エンゲージメント マネージャー)</p> <p>● Single Point of Contact (以下、「SPOC」) Service は、お客様の注文に含まれる本サービスに関する Dell の単一の連絡窓口をお客様に提供します。SPOC は、導入が完了するまで、お客様の主要な連絡窓口として機能します。</p> <p>TechDirect ポータル</p> <p>● お客様は、TechDirect ポータルにアクセスできます。お客様はこのポータルで、購入したサービスに基づいて、導入に関連付けられた数多くのタスクを実行できます。タスクには以下が含まれますが、これらに限定されません。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>本サービスを実施するために Dell が必要とする仕様詳細、オペレーティング システムのイメージ、その他の情報を提供する。</li> <li>導入先住所を入力し、オンサイト作業の指示を確認する。</li> <li>インストールの詳細に関する再利用可能なプロファイルを作成する。</li> <li>主要ツールおよび文書のアップロードおよびダウンロードを行う。</li> </ul> </p> <p>検出と推奨事項</p> <p>● オンサイトまたはリモート サービスの提供に関連する作業を最適化するための推奨事項を Dell がお客様に提供します。</p>
構成サービス	<p>Configure BIOS Settings</p> <p>● 新しいサポート対象製品の製造時に Dell 標準の基本入力 / 出力設定 (以下、「BIOS」) をカスタマイズする便利な方法です。お客様は、Dell が管理して提供する一連の BIOS 選択肢から選択することで、Dell のデフォルトの BIOS 構成から逸脱することができます。</p> <p>資産タグと梱包箱ラベル</p> <p>● 製造時に、Dell が生成した資産タグを新しいサポート対象製品に便利かつ効率的に配置できます。また、システム / プラットフォーム ボックス (梱包箱、パレットなど) の外側にもタグ付けを行うことができます。お客様のご要望に応じて、本サービスにシステム CMOS メモリーをプログラミングする機能を含めて、製造プロセス中に資産タグ データをお客様のシステムに組み入れることもできます。</p> <p>● お客様の標準データまたはカスタム データを使用して Dell によって印刷されたラベルをシステムの出荷箱に貼付します。このサービスを利用すると、お客様の要件に合わせて出荷箱ラベルをカスタマイズすることができます。</p> <p>資産レポート</p> <p>● システムと注文に関する情報を詳述する定義済みレポートを生成します。</p> <p>● このレポートは、サポート対象製品がお客様に出荷される日ごとに提供されます。Dell は、Microsoft Excel スプレッドシート (.XLS) 形式でこのレポートを提供します。</p> <p>● レポートは E メールで受け取ることも、TechDirect からダウンロードすることもできます。</p> <p>OS とソフトウェアの準備 (以下から選択)</p> <p>● 本サービスとともに購入されたサポート対象製品にオペレーティング システムやソフトウェアをロードするためのさまざまなオプションをお客様に提供します。お客様が選択したオプションは、注文に含まれるすべてのサポート対象製品に適用されます。</p> <p>● Ready Image</p> <p>● お客様のエンド ユーザー コンピューティング製品を、指定された Windows Professional パージョン、基本言語、Language Pack、デフォルトの Windows オペレーティング システム インストール用のプラットフォームに適したドライバで構成できるようにするサービスです。</p> <p>● Custom Image</p> <p>● 購入した新しいサポート対象製品のオペレーティング システムで、関連する一連のソフトウェア アプリケーションや設定 (以下、「イメージ」) をお客様が簡単に効率よくカスタム開発できるようにするサービスです。Dell Custom Image サービスのプロセスでは、インストールに対するお客様のイメージを Dell の工場 で検証してテストします。Dell は、製造プロセス内にこのイメージをロードします。これにより、お客様のサポート対象製品の製造中にお客様のイメージを適用できるようになります。</p> <p>● Connected Configuration</p> <p>● セキュアインターネット接続を経由して、お客様のシステム管理ソフトウェア (以下、「お客様の導入ソリューション」) のインストールを、Dell 施設内に配置する機能を提供します。お客様は、Dell 施設内に仮想的または物理的にホストされた環境に直接アクセスして、そこでお客様の導入ソリューションを保存し、維持することができます。さらに、お客様は、システムがお客様によって受け入れられ、お客様のネットワークに接続された後にのみ実行できる、Dell の施設内での構成タスクを完了することもできます。</p>
管理導入	<p>Remote PC Installation (接続、ドメイン、設定、アプリケーション、パーソナライズ、周辺機器類)</p> <p>● 新しいサポート対象製品またはレガシー システムの設置と接続、および該当する場合は、付属のデスクサイド周辺機器類の設置と接続に加え、エンド ユーザー ファイルとシステム設定の転送、お客様が提供するソフトウェアのインストールをリモートでサポートします。</p> <p>Deployment Support</p> <p>● 新しいサポート対象製品の設置と接続、エンド ユーザー ファイルとシステム設定の転送、お客様提供のソフトウェアのインストールに関連する問題と質問について、リモート サポートを提供します。</p>
データ管理	<p>Data Migration</p> <p>● レガシー システムから新しい Dell のサポート対象製品へのデータ移行 (以下、「Data Migration Service」) を行います。本サービスでは、Dell が提供するデータ移行ツールと詳細な手順がお客様に提供されます。データ移行はお客様によって実施されます。</p> <p>Data Erase</p> <p>● TechDirect ポータル上のアカウントに関連づけられた TechDirect ポータル (集中管理コンソール) 経由でこの Data Erase サービスを使用するオプションを、提供します。</p>
アドオン	<p>Onsite PC Installation</p> <p>● 新しいサポート対象製品またはレガシー システムのオンサイト セットアップと接続を提供します。</p> <p>Ready Image (Self-Healing Image Recovery あり)</p> <p>● お客様のエンド ユーザー コンピューティング製品を、指定された Windows Professional パージョン、基本言語、Language Pack、デフォルトの Windows オペレーティング システム インストール用のプラットフォームに適したドライバで構成できるようにするサービスです。</p> <p>Custom Image</p> <p>● 購入した新しいサポート対象製品のオペレーティング システムで、関連する一連のソフトウェア アプリケーションや設定 (以下、「イメージ」) をお客様が簡単に効率よくカスタム開発できるようにするサービスです。Dell Custom Image サービスのプロセスでは、インストールに対するお客様のイメージを Dell の工場 で検証してテストします。Dell は、製造プロセス内にこのイメージをロードします。これにより、お客様のサポート対象製品の製造中にお客様のイメージを適用できるようになります。</p>



# ProDeploy Infrastructure Suite ・パッケージ型導入サービス

導入初日からテクノロジーを有効活用でお客様のビジネスの成功をいち早く支援する導入 / 設置サービス


## サービスの特徴

信頼できるデル・テクノロジーのエキスパートエンジニアが、ハードウェアの基本的な設置作業からプランニング、構成、複雑な統合までの導入を支援します。効率を考えてパッケージ化された3種類の導入サービスから、お客様のご要件に合わせてご選択頂けるので、お客様にとって最適なサービスの提供を受けることができます。

## どのようなお客様向けのサービスか


- お客様の IT リソースの最適化を進めたいお客様
- 製品と一括でサービスを選択頂くことで、導入に掛かる手間とコストを削減されたいお客様

## ProDeploy Infrastructure Suite の各サービスの特長




**Basic Deploy**

- ハードウェア作業を実施



**ProDeploy**

- 安心のリモート PM がお客様を支援
- 24 時間 365 日お客様のご希望に合わせていつでも作業可能



**ProDeploy Plus**

- 安心のリモート PM がお客様を支援
- 24 時間 365 日お客様のご希望に合わせていつでも作業可能
- ハードウェアに加え、ソフトウェアも現地で導入・設定作業を実施
- APEX AIOPS サイバーセキュリティのベストプラクティス及びポリシーの実装

**Basic Deploy** ハードウェア設置以外のすべての導入作業をお客様内の IT スタッフで実施することをご希望されるお客様向けのサービス

**ProDeploy** お客様内の IT スタッフのリソースも活用しつつ、デル・テクノロジーに作業を依頼されたいお客様向けのサービス

**ProDeploy Plus** デル・テクノロジーのエンジニアに導入・構築作業を全て任せることをご希望されるお客様向けのサービス

構築サービス実施時の円滑な製品サポートのため、ProSupport 以上のサポートサービス購入をお願いいたします

		Basic	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	営業時間内	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
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		●	●

<sup>1</sup> お客様環境に設置された Secure Connect Gateway 上に ProDeploy サービスで導入したハードウェア・ソフトウェアを登録します。  
<sup>2</sup> 本資料作成時点では PowerEdge, PowerStore, PowerMax に限られます。

ProDeploy に追加購入が可能な Add-on サービス、更にお客様から多く寄せられるご要件をパッケージ化した、ProDeploy MORE(モア)をご準備しています。何れも ProDeploy の追加サービスとなりますので、単体でのご購入はできません。詳細は、本カタログとは別に「コンサルティング・導入構築ハンドブック」に記載がありますので、お問い合わせください。



+ ProDeploy More  
 + ProDeploy Plus Add-on  
 ProDeploy Plus

## 各作業スコープの説明

作業スコープ	作業内容
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 担当プロジェクトマネージャーがプロジェクトの開始から終了までサポートします。
導入時対応	サイト準備状況の確認と導入の計画 プロジェクトマネージャーは、お客様とサイト全体の準備状況を確認し、導入プロジェクトの予定を決定します。確認項目には、機器の納入、電源の要件、ネットワーク接続の完全性、プロジェクトのスケジュールとサイトの連絡先の確認などがあります。
導入後対応	導入後の検証、文書化、引き渡し説明 システムの導入および構成内容に対して担当エンジニアが所定の項目をテストし、正しく導入されているか検証します。エンジニアは導入作業の最後に、システムの起動・停止・ログイン方法を含む簡易的な引き渡し説明を実施します。プロジェクトマネージャーが導入作業終了後に、事前にお客様と合意済みの文書化された提供物を提出いたします。
導入前対応	導入時対応時間帯 予定されている導入の対応時間 Basic Deployment : 休日を除く現地の標準的な営業時間 ProDeploy および ProDeploy Plus : 24 時間 365 日対応(作業は 1 日 8 時間を限度に段階的に実施します)
導入時対応	ハードウェア設置対応 担当エンジニアがお客様の設置環境およびベストプラクティスに沿ってハードウェアをオンサイトに設置し、デル・テクノロジーが敷設した新規ケーブルに対してラベル付けを行います。
導入時対応	システムソフトウェアの導入や構成作業 担当エンジニアが、お客様固有のニーズに合わせてデル・テクノロジーの推奨手順に則り、システムソフトウェアのインストールと設定を行います。サーバー、ストレージレイ、ネットワークスイッチといったハードウェア製品の場合、このサービスは対象機器に付随するオペレーティング システム、ファームウェア、ドライバ、ハイパーバイザ・コンポーネントなどを対象に含みます。ソフトウェア製品の場合、ライセンス取得済のソフトウェアコンポーネントのインストールと設定を対象とします。(ProDeploy : 実装作業はリモート対応となります, ProDeploy Plus : 実装作業はオンサイトにて対応します)
導入時対応	Secure Connect Gateway によるリモート接続の確立 お客様環境に設置された Secure Connect Gateway(SCG)上に ProDeploy サービスで導入したハードウェア・ソフトウェアを登録します。これにより構成情報やログの送信・障害時におけるテクニカルサポートからのリモート支援を可能にします。SCG をお持ちでない場合には、必要に応じて構築の一部支援も可能です。
導入時対応	APEX AIOPS サイバーセキュリティのベストプラクティス及びポリシーの実装 APEX AIOPS によるサイバーセキュリティ監視をご利用頂く上で、デル・テクノロジーの推奨セキュリティ設定もしくはお客様がご希望される設定を適用します。
導入後対応	設定内容の Dell テクニカルサポートへの共有 導入チームは新しく導入するコンポーネントのすべての関連技術および構成データをキャプチャし、その情報をデル・テクノロジーのテクニカルサポートに共有します。
導入後対応	導入後の検証、文書化、引き渡し説明 システムの導入および構成内容に対して担当エンジニアが所定の項目をテストし、正しく導入されているか検証します。エンジニアは導入作業の最後に、システムの起動・停止・ログイン方法を含む簡易的な引き渡し説明を実施します。プロジェクトマネージャーが導入作業終了後に、事前にお客様と合意済みの文書化された提供物を提出いたします。
導入後対応	設定内容の Dell テクニカルサポートへの共有 導入チームは新しく導入するコンポーネントのすべての関連技術および構成データをキャプチャし、その情報をデル・テクノロジーのテクニカルサポートに共有します。
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 TechDirect のプラットフォーム上で、プロジェクト専用の Web ポータルが提供されます。技術的なパラメータ情報のやり取り、ファイルの受け渡し、導入プロジェクト状況の確認を Web ベースで実施することが可能です。

\* 導入前のサービスは、全てリモートで提供します

# カスタム設置 / 導入サービス

ProDeploy Infrastructure Suite は、明記のある場合を除き以下のサービスを含みません。

- お客様要件の取りまとめ、整理、要件定義書の作成
- 設計指針の定義、基本設計 (P11 をご参照ください)
- 運用指針の定義、運用設計 (P11 をご参照ください)
- お客様敷設のケーブルへのタグ付け
- ネットワーク設計およびネットワークスイッチ機器の設定
- ゴーニング設定
- SNMP トラップ受信サーバーの設計および設定
- サーバー側 AN/FC ポートへのケーブル結線
- サーバー側でのボリューム認識操作
- 障害テスト、性能負荷テスト
- バックアップ用スクリプトの作成
- 操作説明を実施しながらのカスタム設定・構成変更
- 設定範囲外のご質問や構成変更方法のレクチャー
- NAS クライアント側からのアクセス設定・確認
- アプライアンス以外の VM の作成
- データベースと連携したバックアップの実装
- リストア後の復元内容(ファイル等)の確認(お客様にて実施)
- 導入対象機器以外へのファームウェアやドライバのインストール
- 各種プラグインの設定や説明

一部はカスタムとして提供できるサービスもありますので、ご相談ください。

## 設置 / 導入サービス

設置導入～お客様要件に合わせた IT 基盤構築 ProDeploy では足りないご要件をカスタムサービスでご提供します。

### サービスの特徴

豊富な製品知識と構築経験、ベストプラクティスを基に、お客様の要件に沿った IT 基盤を構築します。

### どのようなお客様向けのサービスか

- デル・テクノロジーの製品を導入されるすべてのお客様
- IT 機器導入後に要件に合ったカスタマイズが必要とされるお客様

### 提供される成果物(例)

詳細設計書(パラメータシート)、トポロジー図(構成図) 操作ガイド(日本語版)、その他(カスタム文書)

### 参考価格

個別の見積りベースとなります



# データ移行・マイグレーション・消去サービス

## データ移行サービス

既存環境からのデータ移行を代行します。

### サービスの特徴

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。

### どのようなお客様向けのサービスか

- 既存環境の刷新を考えているお客様
- データ移行による業務への影響を最小化したお客様

### 提供される成果物

- 移行計画書
- 移行手順書および進捗管理報告書

### 参考価格

3,000,000 円～  
 ※データ量、作業回数により費用は変動します



## データ移行技術支援サービス

データ移行に関するナレッジや Q&A などにより、お客様によるデータ移行を支援します。

### サービスの特徴

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。

### どのようなお客様向けのサービスか

- 既存環境の刷新を考えているお客様
- 移行作業の内製化を考えているお客様

### 提供される成果物

- 移行手順書(サンプル)
- Q&A 管理表

### 参考価格

2,000,000 円～  
 ※スコープにより費用は変動します



## AXVM マイグレーションサービス

Remote Virtual V2V Migration

### サービスの特徴

AXVM を利用され、既存 VxRail から新規 VxRail への V2V に特化したサービスです。

### どのようなお客様向けのサービスか

- 環境を運用されているお客様
- 手順書などをご自身で作成されるお客様
- VxRail をリプレースしたいが、仮想サーバーの移行を悩んでいるお客様

### 提供される成果物

- 移行計画書
- \*お客様には環境情報やマイグレーション対象を記入頂くことが条件です

### 参考価格

4,000,000 円～  
 ※対象 VM 数、作業回数により費用は変動します



## データ消去 & 破壊サービス

Data Sanitization and Data Destruction

### サービスの特徴

データ消去に関する様々なご要件に併せて提供可能なサービスを提供しています。お客様サイト、デルのサイトでの作業、リユース、リサイクルから裁断処理など、幅広いラインナップを揃えています。

### どのようなお客様向けのサービスか

- データのリフレッシュや、新しい機器へ移行前にデータ消去したいお客様
- 再販またはリサイクルを希望するお客様
- 資産の廃棄を検討しているお客様

### 提供される成果物

- データ消去後の機器
- 物理破壊後のパーツ
- データ消去証明書等

### 参考価格

データ消去 : 900,000 円～(Storage)  
 ※製品等により変動します



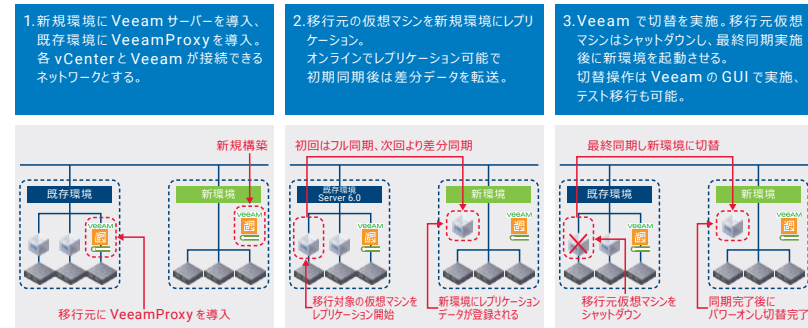


# 仮想化移行ソリューション(Veeam 利用)

オンプレミスからクラウドへの移行、クラウドからオンプレミスへの回帰、また、ハードウェアのリプレイスや、データセンターの移転等、仮想環境の移行を、より少ないダウンタイムで 確実に実施するため、Veeam 社のバックアップソフトウェアを利用した仮想環境移行 ソリューションをご提案いたします。環境移行、データ移行において、データ損失を防ぐことは最も重要なことの一つです。移行中はもちろん、移行後に正常に稼働しない場合、一旦元の状態に戻すことも 必要になります。Veeam レプリケーションを用いることで、一括での移行実施はもちろん、切り戻しや、計画されたフェイルオーバーによるデータ損失のない移行を実現できます。

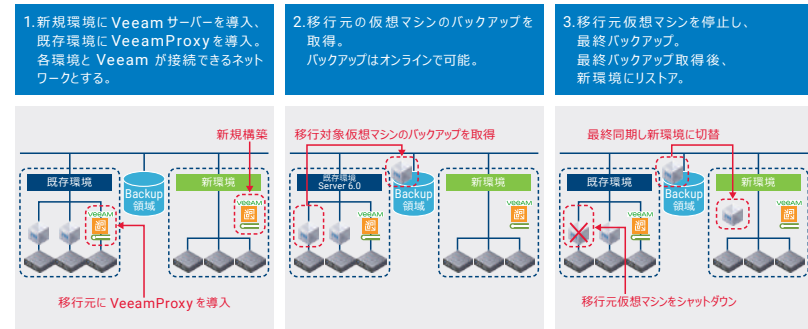
## 移行パターン① オンプレミス to オンプレミス(同一ハイパーバイザー間)

移行の 3 ステップイメージ (移行方式: Replication 方式)



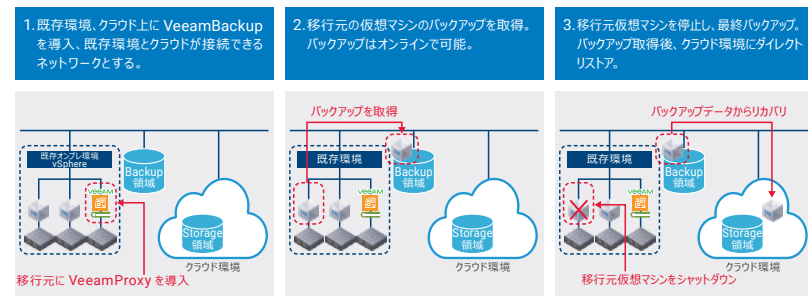
## 移行パターン② オンプレミス to オンプレミス(異なるハイパーバイザー間)

移行の 3 ステップイメージ (移行方式: バックアップリストア方式)



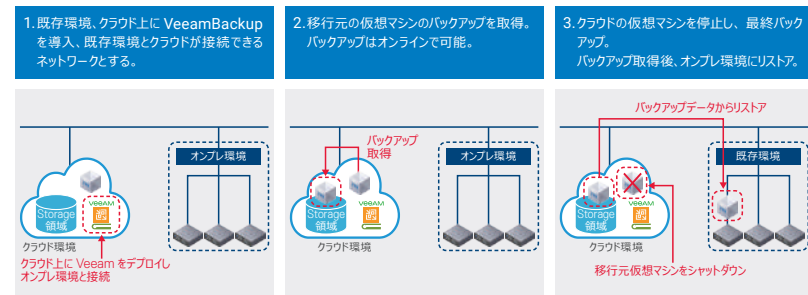
## 移行パターン③ オンプレミス to クラウド

移行の 3 ステップイメージ (移行方式: バックアップリストア方式)



## 移行パターン④ クラウド to オンプレミス

移行の 3 ステップイメージ (移行方式: バックアップリストア方式)



# laC 導入支援サービス - システム運用自動化

システムが大規模化・高度化する中で増大する運用に関わるリソースの負荷が、そのビジネスにおける Agility (俊敏性) を阻害する要因となり、多くのお客様の共通の課題となっています。これらの課題を解決すべく、コードによるインフラ管理手法、"Infrastructure as Code (IaC)" の採用が広がっています。デル・テクノロジーでは、この IaC として、Ansible Module を活用し、IT の運用作業を自動化するための導入支援を提供しています。自動化は、お客様のシステム運用の効率化と品質向上を実現し、真の Agility を手に入れる近道となります。

### サービスの特徴

- Dell 製品の運用を Ansible を活用して自動化するための支援を行います
- お客様の環境で動作するサンプルプレイブック提供やスキルトランスファー、Q/A 対応を行います
- (ご要件に応じて) 構成管理もコードで行う IaC を実現するための基盤構築およびサンプルの提供を実施します

### どのようなお客様向けのサービスか

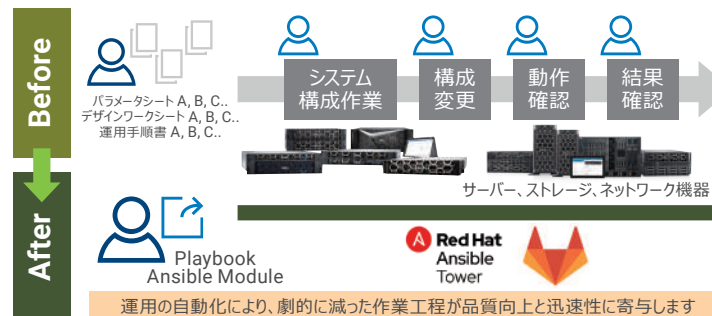
- 属人的な運用を標準化、コード化したいお客様
- 各機器の UI を個別に操作するのではなく、Ansible に統一したいお客様
- 日々の運用工数を削減したいお客様

### 提供される成果物

- サンプルプレイブック

### 参考価格

3,000,000 円～



増大・複雑化するシステムに対応したい	作業品質を向上させたい	ユーザーからの要望にタイムリーに応えたい	社内のリソースを DX のために使いたい
当初は小規模だったシステムが、増大し複雑化してきた。しかしながら、それを管理する人員は増やすことができない。現行の体制で増大・複雑化するシステムを運用管理するのは難しい。	ヒューマンエラーが原因となるシステムのトラブルが発生。人材も流動化する中で、複雑化するシステムをマニュアルで運用管理すること自体が困難となっている。	システム利用者からの変更依頼を受けてから実際の変更を実施するまでに時間を要しており、現場に不満がある。	デジタルトランスフォーメーション (DX) の推進が情報システム部門の命題であるが、システムの運用管理に多くの工数を取られており、進まない。

運用の自動化は、少ない人的リソースでの管理、品質の向上、スピードアップを実現し、情報システム部門の人的リソースをより DX へ振り向け、中長期的なコスト削減を目指します

# Openshift 設計・構築サービス - Openshift Container Platform

デジタルトランスフォーメーション (DX) の浸透により、刻々と変わるマーケット、お客様からの要望に迅速に対応することが求められています。それに合わせたインフラ・アプリケーションの効率性、迅速性に対応する次世代のアーキテクチャーとして注目される Red Hat OpenShift の導入を支援する、設計・構築サービスです。

### サービスの特徴

- Red Hat Openshift Container Platform の設計および導入を実施します。(ご要件に応じて) Dell ストレージとの統合 (CSI Driver 導入) を実施します

### 提供される成果物

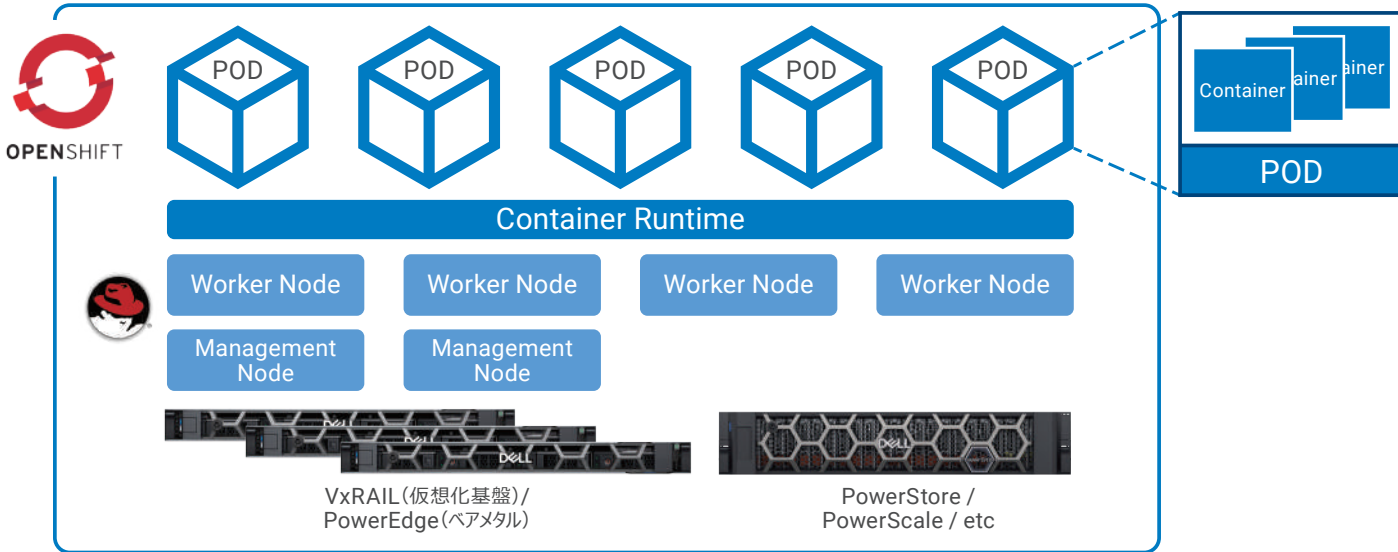
- パラメータシート
- 単体テスト仕様書兼結果報告書
- 基本操作ガイド

### どのようなお客様向けのサービスか

- コンテナ基盤の導入を検討されているお客様
- Dell ストレージをコンテナ環境の外部ストレージとして検討されているお客様

### 参考価格

● 4,000,000 円～





# ProSupport Suite for PCs - PC 製品向けパッケージ保守サービス

<b>サービス概要</b>	IT 機器をより安心してご利用頂くための保守サービスです。お客様のご要件にあわせて 3 つのレベルからご選択頂けます。よりご安心を実感頂ける ProSupport Plus をお勧めしております。
<b>サービスの特徴</b>	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執拗としてのお客様に最適です。
<b>お客様のメリット</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ダウンタイムの軽減によりビジネスへの影響を最小化します。</li> <li>• お客様の IT スタッフが日常的に抱える保守業務への負担を軽減します。</li> </ul>

## ProSupport Suites for PCs

お客様のご要件にあわせて 3 つのサービスレベルからご選択ください

	ベーシック ハードウェアサービス	ProSupport	ProSupport Plus	ProSupport Flex <sup>1</sup>
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		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		オンサイト NBD <sup>1</sup>	オンサイト NBD <sup>1</sup>	オンサイト NBD <sup>1</sup>
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 <sup>2</sup>		●	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 <sup>6</sup>		●	●	●
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 <sup>5</sup>			●	オプション
偶発的な破損の修理または交換 <sup>4</sup>			●	オプション
<b>TechDirect は、お客様の Dell の全製品に接続し<sup>3</sup>、管理するためのオンライン ポータルです。</b>	●	●	●	●
● 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 エクスベリエンス、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		●	●	●

<sup>1</sup> オンサイトサービスが利用可能なかどうかは、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。<sup>2</sup> 協カドパーティの支援によるソフトウェアサポート。<sup>3</sup> 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、ハードディスク、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。<sup>4</sup> 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。<sup>5</sup> 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。<sup>6</sup> 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。<sup>7</sup> 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。

## オプションサービス

アクシデンタル ダメージサービス盗難対応オプション	HDD 返却不要サービス	オンサイト診断サービス
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。	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。	お客様に代わり、デル・テクノロジーズのエンジニアがオンサイトで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。

## 更なる安心を得られる ProSupport Plus を是非ともご採用ください

ProSupport Plus なら 3 つの安心が付いてきます

**国内拠点から安心のサポート**



ProSupport エンジニアが、発生した障害を 24 時間 365 日ハードウェアとソフトウェア<sup>\*1</sup>の両方に対応。担当エンジニアは国内拠点から正社員のみが対応するので、障害発生時も安心いただけます

**海外出張、旅行先での修理対応<sup>\*2</sup>**



出張や旅行など、製品を海外に持ち出される場合にも、故障時は現地で修理対応を受けることができます。滞在先の言語の他、日本のコールセンターにご連絡いただければ日本語で対応します

**落下での破損、液体こぼれによる故障も対応**

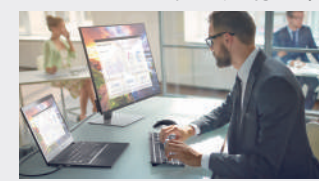


過電流、落下、液体こぼれによる偶発的な損傷など、通常の保証では対応外となる故障にも対応します。思いがけずコーヒーをこぼしてしまうなど、日常で起こり得るアクシデントにも安心をプラス

<sup>\*1</sup> 対応するソフトウェアはデル・テクノロジーズより販売されたオペレーティングシステム等に限定されます  
<sup>\*2</sup> 滞在国で販売されていない製品は修理対応に制限が生じます

## 更に 500 台以上ご利用のお客様には、サービスアカウントマネージャーがアサインされます。

**サービスアカウントマネージャー (SAM)**




テクノロジーの最適化運用をサポートする 価値の専任のアドバイザーです

同一サイトで 500 台以上の PC 及びタブレット製品で ProSupport Plus をご利用いただいている場合、お客様専任の SAM がお客様をサポートします。

- SAM は関連部署と連携しお客様が安定・安心してデル・テクノロジーズ製品をご利用いただけるように支援 / 改善提案をしています。
- お客様固有の環境を理解し、有効なソリューションや必要に応じてベストプラクティスをご紹介します。
- お客様やテクニカルサポートとの調整役として円滑に対応を決定します。通常の障害対応時のサポートに加えて、SAM はお客様に更なる安心をお届けします。

\* 障害対応については、テクニカルサポート(ProSupport エンジニア、及び バックエンドサポート部門)をメインとして対応を行います



お客様は月次レポートを参照できます。内容に関する質問も SAM が対応致します。

## 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及び問題の診断後、翌営業日にパーツ配送及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及び問題の診断後、当日中にパーツ配送及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 時までに成されない場合には、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)	毎日 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)*	月-金 9:00 - 20:00 (祝祭日、12月29日 - 1月3日を除く)*	毎日 9:00 - 20:00 (12月29日 - 1月3日を除く)*
最終退出時間	19:00	22:00	22:00

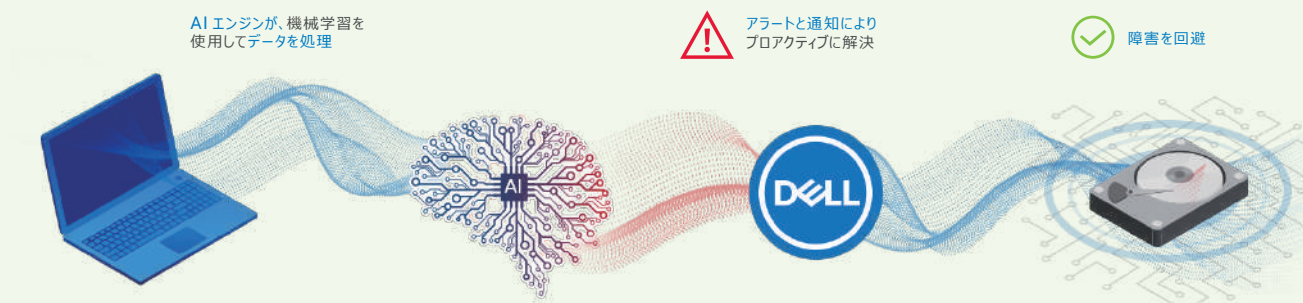
\* 土曜日の作業には、前日13時までの受付が必要な地域があります。

## 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	
最長年数	5	5	5	5	5	4	4	3 or 5

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

**デル・テクノロジーズが AI を問題の予測に活用する方法**



AI エンジンが、機械学習を使用してデータを処理

アラートと通知によりプロアクティブに解決

障害を回避

将来の障害を検出

障害が発生する前にパーツが交換され、生産性を維持できる

テレメトリー データの収集は、SupportAssist for Business PCs、256 ビット暗号化、SSL プロトコルを使用して TechDirect に接続することで行います。



# Lifecycle Hub - PC ライフサイクルマネジメント

サービス概要	PC のキittingからリプレース、故障時の先出し交換、返却回収に至るすべての PC ライフサイクルで専門知識を活かした統合的なサービスをご提供する運用サービスです。サービスデリバリーマネージャー (SDM) がアサインされ、一元的にお客様とのコミュニケーションを実施します。
サービスの特徴	本サービスは、ハイブリッドワークなど、働き方の多様性を支援しユーザーの満足度を高めると同時に、効率的な PC の利用を促すことでコスト削減を目指します。サービス開始前に、現在の運用方法を確認し、サービス開始後の運用方法を新たに定義するオンボーディングサービスを提供することで、安心にご利用いただけます。
お客様のメリット	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT スタッフの業務軽減、業務効率化、TCO の削減を狙います。</li> <li>PC 製品ユーザー様への新たなお客様体験、満足度向上を狙います。</li> </ul>

**ユーザーの満足度向上**

製品を知り尽くしたエキスパートだからこの安心感、素早い対応での満足度向上

**いつでもどこでも直ぐに対応  
ダウンタイムの低減**

PC の故障時修理の時間を待たずリフレッシュされた PC に即交換在宅ワークでも配送対応でどんなシーンでもダウンタイムを低減

**無駄なコストを抑えて  
効果を最大化**

退職者の PC は次の中途入社や、故障した PC のリプレースに活用できるようスタンバイで無駄なく活用でコストを抑制

### Lifecycle Hub - 4 つのご利用シーン

**新入社員 / 中途採用時 PC の配布**

- お客様 IT 担当者から、Lifecycle Hub ヘルプデスク送信
- Hub 内で、新入社員用の PC が在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供
- アクセサリ類を追加して PC を梱包、新入社員宛に出荷
- 即戦力である中途社員も、入社 DAY1 から稼働可能であり時間的ロスがありません。
- 在宅勤務であっても自宅への送付も可能、働き方の多様性を実現します。

**既存社員の PC リプレース (人事異動 / 機種変更)**

- お客様 IT 担当者から、Lifecycle Hub ヘルプデスク送信
- Hub 内で、社員用 PC が在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供
- アクセサリ類を追加して PC を梱包、返送用の宛先ラベルも加えて、社員宛に出荷
- 異動や機種変更の DAY1 から稼働可能であり時間的リソースのロスがありません。
- アセット管理により、在庫 PC の活用や最適化がされ、コスト低減に寄与します。

**既存社員の故障時リプレース (先出し交換)**

- お客様 IT 担当者から、Lifecycle Hub ヘルプデスク送信
- Hub 内で、交換用 PC が在庫から取り出され、イメージングやプロビジョニング提供
- 返送用の宛先ラベルも加えて、社員宛に PC 出荷
- PC の障害発生時のダウンタイムを極力短縮し、業務影響やアイドリングの時間を最小化させます。
- PC が使えない期間を最小化することで土気低下を回避するなど、ユーザー満足度を向上させます。

**従業員の退職、休職に伴う PC の返却 / 回収**

- お客様 IT 担当者から、Lifecycle Hub ヘルプデスク送信
- Hub から社員向けに、返送用の箱、宛先ラベルを送付
- 社員は PC を梱包し、Hub 宛に送付
- 使用しなくなった PC の確実なデータ消去は、セキュリティの観点からリスク低減になります。
- 再利用可能なものはリフレッシュ後再利用されることで、無駄なコストを発生させません。

## Lifecycle Hub ご提供イメージ

Lifecycle Hub では、Smartsheet と呼ばれるリクエストフォーム且つ在庫管理ツールをインターフェースに お客様の IT 管理者様と Hub との一元化された窓口をご利用いただけます。

Cloud 上にデータが蓄積され、お客様の IT 管理者はリクエスト受付から配送完了までのステータスや在庫状況をいつでもどこでも確認可能です \*



## Lifecycle Hub ご利用に際して

対象となるデバイス	デル・テクノロジー製の PC、モニター、ドック、キーボード、マウス、その他周辺機器 (お客様所有もしくは、リース契約機器)
保有するデル PC 数	1,000 台以上
契約期間	最短 1 年間からご契約いただけます
価格	お客様のご要件に合わせて事前にユースケースを定義し、ユースケースごとの想定運用台数を元に価格が事前に決定されます
主なご提供サービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーへの PC 配布 / 交換 / 配送、退職・休職に伴う返却回収、故障時の先出し交換</li> <li>クライアント製品デバイスの在庫管理業務、トラッキングとレポート業務</li> <li>キitting / プロビジョニングサービス及び配送サービス業務</li> <li>回収 PC の簡易テスト、在庫として管理もしくはリサイクル手配</li> </ul>

# クライアントレジデンシーサービス - 運用支援サービス

サービス概要	お客様の運用を支援する「クライアントレジデンシーサービス」は、慢性的な人的リソースの不足や、IT スタッフの退職や異動に伴う一時的なリソースもしくは、不足する IT スキルの補完など、PC ライフサイクルを通してお客様のチャレンジをご支援するサービスです。
サービスの特徴	PC 製品周辺の様々な IT スキルを有したエンジニアが、最低 1 日単位でご支援します。リモート型でも、常駐型でもお客様のニーズに合わせてお客様の業務をご支援します。
サービスの特徴	<ul style="list-style-type: none"> <li>一時的・慢性的な IT スタッフのリソース不足を解消します。</li> <li>エンドユーザー環境の運用と管理を最適化します。</li> <li>新しい技術の導入を促進し、お客様が保有する機能を最大限に活用します。</li> <li>デル・テクノロジーの技術エキスパートからの知識とベストプラクティスの共有により、IT スタッフの専門知識を向上させます。</li> </ul>

- 新しいテクノロジーの紹介 - 新しい技術の導入に焦点を当てた支援を提供します。レジデントエンジニアは、お客様がソリューションを検討する際、そのテクノロジーの利点を説明したり、コンセプトの実証を支援したりすることが可能です。
- 最適化 - 既存の環境または導入の最適化を支援します。レジデントエンジニアは、お客様の環境をレビューし、それに基づいた推奨タスクやアクションの実行を支援します。
- クライアント環境管理 - クラウドエコシステムにおけるユーザーとデバイスの効果的な管理に関する専門知識を提供します。IT 管理のためのベストプラクティスやドキュメンテーションの提供や、CYOD や BYOD、コンピュータやモバイル、様々なオペレーティングシステムなど、エンドポイントデバイスの統合管理を支援します。
- サポート戦略 - デバイスやエンドユーザーのサポートを含む、日々のクライアントとエンドユーザーの管理活動を最大限に活用できるよう支援します。ユーザーの生産性を最大化し、ダウンタイムを削減するためのベストプラクティスの共有します。
- 資産管理と再キitting - 物理的な資産の可能性を最大限に引き出します。また不要になった IT 資産を安全かつ責任を持って、持続可能な方法でリサイクルできるよう支援します。



## クライアントレジデンシーサービスのご支援例

計画	PoC	パイロット展開	展開	運用	リサイクル
<ul style="list-style-type: none"> <li>対象PC/ユーザーの特定</li> <li>ユーザーサーベイ (機種、アプリ、時期)</li> <li>アプライセンス確認</li> <li>展開スケジュールドラフト</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SW互換性確認</li> <li>周辺機器互換性確認</li> <li>キitting手順確認</li> <li>デル ツール (DIA, Support Assist, DCUなど) の評価</li> <li>Ready Image の検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザードキュメント作成</li> <li>フィードバック集計</li> <li>ドキュメント更新</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザードキュメント作成/更新</li> <li>納品スケジュール調整</li> <li>ユーザーへの展開の案内</li> <li>開梱/梱包材整理</li> <li>PC受渡サポート</li> <li>旧PC回収</li> <li>進捗の管理</li> <li>運用部門への引継ぎ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>インシデントサポート</li> <li>テクニカルサポートへの連絡/ケースオープン</li> <li>テクニカルサポートの指示に基づくトラブルシューティング</li> <li>アセット管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リサイクル対象機器のリストアップ</li> <li>ピックアップ調整</li> <li>ピックアップ立ち合い</li> </ul>





# ProSupport Infrastructure Suite

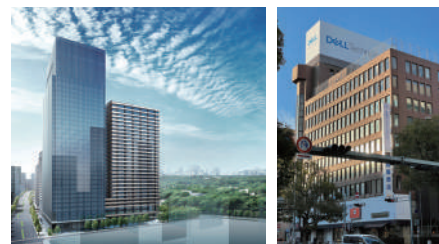
## - エンタープライズ製品向けパッケージ保守サービス

様々な変化するビジネスや社会環境において、お客様の保守サービスへのニーズも変化しています。例えば、ビジネスにおける迅速性や、生産性向上のニーズに対して、保守サービスのオートメーション化が求められたり、ハイブリッド型の新しい働き方においては、リモートによる保守サービスの強化が必要です。また、IT システムは、サーバー、ストレージ、ネットワークが統合され、仮想化され、数多くのソフトウェアが OS やハイパーバイザーの上で稼働する複雑な状況にあり、障害の切り分けにはエンジニアの高いスキルが求められます。デル・テクノロジーでは、このように変化するニーズに対して、テクニカルスキルの高いエンジニアの対応に加え、仕組みやテクノロジーを駆使して、ご期待に添える保守サービスを提供しています。我々の ProSupport Plus をご利用いただくことで、保守サービスへのニーズを満たし、お客様の IT 部門の手間とコストを減らし、よりビジネス成長と IT のイノベーションに注力できるよう支援を致します。

**デル・テクノロジーのテクニカルサポートは、国内では宮崎、東京大手町に拠点を置き、サーバー、CI/HCI、ストレージ、ネットワーク等エンタープライズ製品の技術的なご質問、システム障害等に対応しております。**

### ■特徴

- お客様からの技術的な質問に回答
- 日本最大規模のメーカー正社員によるセンター
- グローバルで得たナレッジをフルに活用
- 非常に高いお客様満足度



東京カスタマーセンター

宮崎カスタマーセンター

## ProSupport Infrastructure Suite

Basic、ProSupport、ProSupport Plus の 3 つのサポートレベルから選択頂けます。

### 保守サービスのポートフォリオにおける ProSupport Plus の位置付け

ProSupport Infrastructure Suite として 3 つのサービスレベルがあります。その中で、システムの安定運用に必要なサービスを効率よくパッケージしたのが ProSupport Plus です。コストパフォーマンスに最も優れた最上位の保守サービスです。



### ProSupport Infrastructure Suite 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 A IOps 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	● <sup>1)</sup>	●	●
APEX AIOPS ヘルス & サイバーセキュリティー・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 <sup>2)</sup>	●	●	●
上位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	●	●	●
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	●	●	●
<b>ProSupport 追加サービス</b>			
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
Custom SAM Service	●	●	●
TAM サービス(インフラストラクチャ・ガイダンス)	●	●	●
TAM サービス(オペティマイズサービス / 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

<sup>1)</sup> ケース対応の開始にはお客様からのご連絡が必要です。 <sup>2)</sup> Dell からのソフトウェアの購入の有無にかかわらず対応可能です。システムの稼働に直接影響しないパーツ(例: ベゼル等)は、4 時間対応のご契約であっても、翌日対応されるケースがあります。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。

### 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

HDD 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。
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により、トラブルシューティングを実施します。通常はトラブルシューティングを電話によりお客様にご協力いただきたながら行いますが、デルのエンジニアがこれを代行するためお客様の時間の効率化に寄与します。

\*ProSupport 以上のご契約で、ご購入可能です。

### オンサイト対応

	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-金 ** 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

\*\*一部製品は月 - 土(土曜日の作業には、前日13時までの受付が必要な地域あり)

\*\*\*一部製品は18:00

## サービスアカウントマネージャー (SAM)

\*ProSupport Plus をご契約のお客様にご提供します。



### お客様の安心をサポートする、サービスアカウントマネージャー (SAM)

SAM は、お客様が安心してデル・テクノロジーの製品をご利用いただけるように関連部署と連携し、支援・改善提案をしています。お客様固有の環境を把握し、既存のサービスの中で有効なものや、ベストプラクティスをご紹介します。障害発生の際に対応するテクニカルサポートとは異なる場面で、お客様をサポートします。その他、お客様のリクエストベースにより、ご提供します。

**ファームウェアアップデート情報提供\***

新たにリリースされたコードやファームウェアなどの情報をプロアクティブにご提供。アップデートの推奨。

**月次レポートの提供**

セキュアコネクトゲートウェイ (SCG) 機能を基にしたインシデントサマリレポートをご提供 (一部英語表記となる場合があります)

**問題解決促進**

障害時に迅速に問題が解決しない場合には関係各部と連携し円滑に対応が実施できるよう促進

**SPOA (Single Point of Accountability)**

技術的な問い合わせ以外のサポートサービスに関するご相談について責任を持って対応

\*SCGを導入している場合に提供可能

## テクニカルアカウントマネージャー (TAM)

\*Optimize for Infrastructure を個別にご契約のお客様にご提供します。

テクニカルアカウントマネージャー (TAM) は、ストレージ運用の安定化・効率化を実現し、リソース不足を補うとともに、システムの最適化を図ります。ビジネスの成長をサポートする信頼のパートナーです。ProSupport Plus ご契約に加え、製品毎に 1 年単位 (最長 5 年) でご契約いただけます。

### Optimize for Infrastructure

	TAM
日常的なシステム モニタリング	✓
構成とパフォーマンスに関する綿密な評価と詳細なレポート	✓
年 1 度のお客様とお打ち合わせ (システム評価、および今後のプランニング等)	✓
継続的なベスト プラクティスのアドバイス、技術的なガイダンス、製品ナレッジの共有	✓
重大なサポートの問題に関する支援	✓

システムモニタリング

パフォーマンス分析

長期的な運用支援



# レジデンシーサービス - 運用支援サービス

## 運用支援サービス

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チャレンジを支援し、お客様自身で運用するためのご支援、もしくはお客様と共に、IT システムの運用を担当するサービスです。

### サービスの特徴

お客様ご自身の運用を目指すための、「内製化支援サービス」と、お客様のリソースやスキル不足を補完する「運用業務支援」の二つのサービスをご用意しています。

リモートで、日常の運用課題や質問にお答えし、運用報告、ドキュメント更新を提供するリソース提供型から、複数名体制で常駐し、運用管理、問い合わせ対応、改善業務まで幅広く提供する運用支援型まで、様々にご選択頂けます。目指すゴールは、お客様ご自身の運用を可能にすること、もしくはリソース不足や、スキル不足の解消、システム運用の最適化及び安定化、もしくは運用に充てている人的リソースを、トランスフォーメーションのためのリソースへの振替えることです。

### 提供される成果物

- お客様と合意した以下のドキュメント(例)
  - お客様環境に準拠した運用手順書
  - デルが提供する製品を対象とした構成図など

### 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なノウハウを獲得
  - 新しい技術の速やかな展開が可能

作業分類	運用支援型	構成変更型	リソース管理型
導入前			
総覧窓口	●		
作業進捗管理	●	●	
運用報告	●	●	●
性能資源管理	●		●
日常業務			
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	●		
暫定対応			
障害体制			
恒久対策			
再発防止策			
障害予防措置			

### 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	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		
問い合わせ対応 / 問い合わせ履歴管理	●	●
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
- サービスは平日日中帯のご提供となります

\* 障害対応は保守サービスのメニューで対応します

# マネージドサービス - 運用支援サービス

デルのマネージドサービスは、ベストプラクティスに基づき、様々なソリューションを用いて、テクノロジスタックを管理します。デルのマネージドサービスは、すべてのデータセンターインフラストラクチャの管理を最適化するお手伝いをすることで、お客様のトランスフォーメーションを加速します。

### サービスの特徴

<h4>運用の簡素化と自動化</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自動化されたサービス提供でデータセンター管理を合理化し、効率を向上する</li> <li>✓ 新しいテクノロジーを取り入れる</li> <li>✓ インフラストラクチャをより簡単に利用できる</li> <li>✓ サービスレベルに裏付けられたパフォーマンス</li> <li>✓ 調達とリソース管理を簡素化する</li> </ul>	<h4>ビジネスに集中する</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ インフラストラクチャ・サービス運用をビジネス要件に合わせて拡張</li> <li>✓ インフラ投資の価値を最大化</li> <li>✓ イノベーションと新しいデジタル製品・サービスの加速</li> <li>✓ ビジネスとアプリケーションのニーズに重点を置く</li> </ul>	<h4>IT インフラを完全にコントロールする</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ IT ガバナンス及び監査要件に対応</li> <li>✓ 従量課金制とリソースコントロールに対応</li> <li>✓ 効果的な変更管理と実装を実現</li> <li>✓ 運用状態を明確に可視化</li> </ul>
---	---	--

### サービス活用例

導入・構築	監視	運用	最適化	保守サービス
<h4>インフラの導入・設置</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ソフトウェアとハードウェアの初期インストール</li> <li>● デル・テクノロジーへの接続確認</li> <li>● メータリングアプリの導入</li> </ul>	<h4>サービス開始に向けた準備</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● プロビジョニング</li> <li>● VPN 接続</li> <li>● 接続ツール</li> <li>● ガバナンスの確立</li> </ul>	<h4>プロアクティブな監視</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 24x7 モニタリング</li> <li>● アラートとしきい値の設定</li> <li>● 障害検出</li> </ul>	<h4>セキュリティ管理</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● システムソフトウェアとハードウェアの保守 (パッチ適用、更新)</li> <li>● メンテナンス期間のスケジュール作成</li> <li>● 変更管理と実行</li> <li>● 修復</li> </ul>	<h4>利用状況の監視</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● パフォーマンス管理</li> <li>● 可用性管理</li> <li>● コスト管理</li> <li>● コンプライアンス管理</li> </ul>
<h4>インフラのメンテナンス</h4> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 週 7 日 24 時間のプロアクティブなソフトウェアとハードウェアのサポート</li> <li>● 部品交換と現場でのトラブルシューティング</li> </ul>				

# 運用支援サービス - 技術支援サービス / ヘルスチェックサービス

## 技術支援サービス

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。

### サービスの特徴

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。

### どのようなお客様向けのサービスか

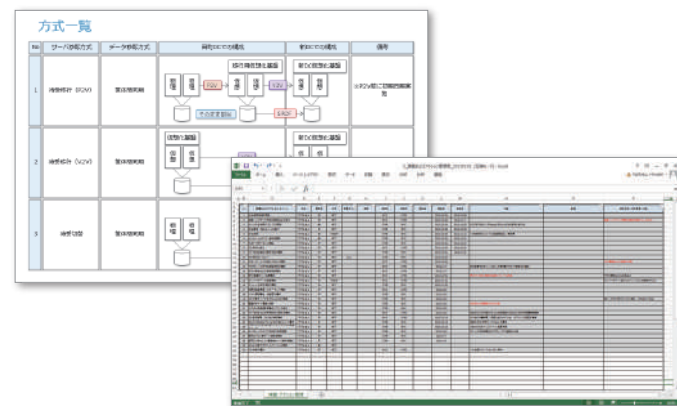
- お客様自身による運用内製化はできているが、稼働レポートの作成など特定の作業に対する技術支援を必要とするお客様
- ポイントによる従量課金制のサービスをご要望のお客様

### 提供される成果物

- Q&A 管理表兼ポイント消費実績報告書

### 参考価格

500,000 円～ ※契約するポイントにより費用は変動します



## ヘルスチェックサービス(ストレージ向けサービス)

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。

### サービスの特徴

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。

### どのようなお客様向けのサービスか

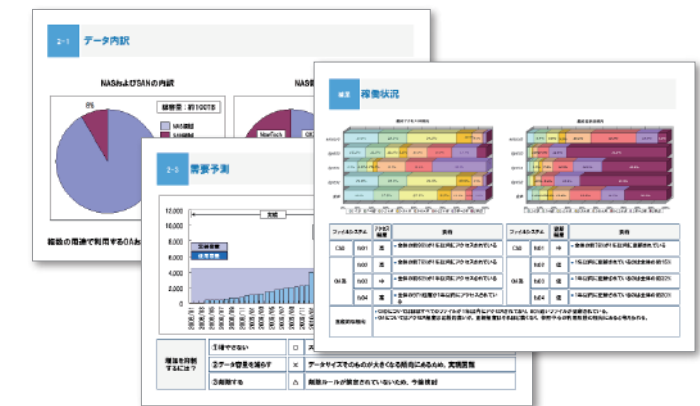
- 月次や年次などのバッチ処理実行時の負荷を可視化したいお客様
- 効率的な増設を行うための客観的な稼働情報が必要とするお客様

### 提供される成果物

- 性能視点管理報告書

### 参考価格

1,500,000 円～ ※分析対象台数、分析回数により費用は変動します



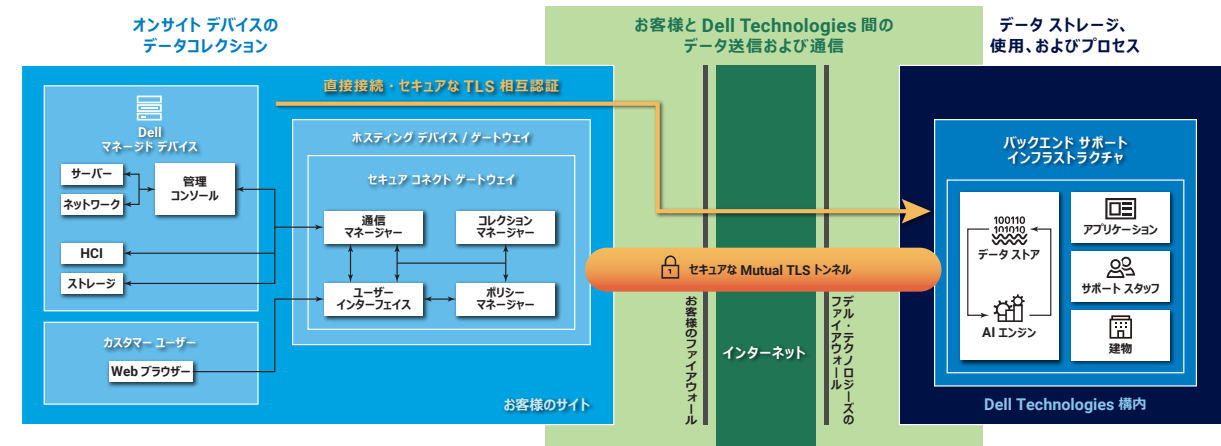
## セキュアコネクト ゲートウェイのご紹介

セキュアコネクトゲートウェイ(SCG)は、デル・テクノロジーのエンタープライズ製品(サーバー、ハイパーコンバージド、ストレージ、ネットワーク)をご利用いただく全てのお客様にご利用をお勧めする、サポートテクノロジーです。SCG をご利用頂くことでサポートの自動化が進められるほか、可視化されたパフォーマンスをダッシュボード上で確認頂くことで、潜在的なリスクを確認し、事前に対処することが可能となります。

### セキュリティも万全。安心してご利用いただけるセキュアコネクトゲートウェイ

- SCG に登録されているデバイス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
- 通信する各種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
- 認定テクニカル サポート エンジニアが、接続されているシステムに多要素認証を使用してリモートでアクセスして問題を解決
- 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
- Secureworks などの複数の優れたベンダーによりセキュリティ監査を実施

### セキュリティアーキテクチャ プライバシー、データ保護及び脅威防御



セキュアコネクトゲートウェイは、お客様にてインストール可能なソフトウェアです。お客様ご自身でインストールするための各種参考資料をご準備しております。



## ご利用頂くことで業務効率化に有効なツール - TechDirect

TechDirect\* は、デル・テクノロジーの製品をご利用頂くお客様が、最新かつインテリジェントなデバイス管理を実現頂くためのセルフサービスポータルです。TechDirect は、主に以下の機能を提供します。

### 導入・構築フェーズ

PC 導入時のプロジェクト管理から計画、構成、展開まで、エンタープライズ製品導入における詳細を、より迅速かつ少ない労力で管理します。

	PC・クライアント製品	エンタープライズ製品
利用ソフトウェア	● ImageAssist	—
提供サービス	● ProDeploy Client Suite ● Connected Provisioning	● ProDeploy Infrastructure Suite

### 管理フェーズ

コネクティビティ・インテリジェンスに沿って、どこにおいてもテレメトリ主導のインサイトと更新により、全体を可視化します。

	PC・クライアント製品	エンタープライズ製品
利用ソフトウェア	● SupportAssist for Business PCs	● Secure Connect Gateway
提供サービス	● ProSupport Suite for PCs	● ProSupport Infrastructure Suite

### 保守フェーズ

必要なときに必要なサポートを受け、お客様が希望される場合には、交換部品をセルフサービスパッチし、カスタマイズ可能な単一のダッシュボードからチームの生産性を向上させます。ヘルプデスク統合のための API から、専用のオンサイト部品デポまで、お客様をカバーします。

	PC・クライアント製品	エンタープライズ製品
利用サービス	● テクニカルサポート・セルフディスパッチ	
提供サービス	● ProSupport Suite for PCs	● ProSupport Infrastructure Suite

### TechDirect で参照可能な PC 向け管理画面の一例：

あらゆる情報が可視化される！ 一情報ポータル TechDirect の管理画面（一例を示しています）

アラートをクリックすると、対象の PC が特定され、現在のパフォーマンス状況等が表示され、どのような潜在リスクがあるか確認できます。

サービスプランは、全 PC の保守サービスの契約状況を一覧で示しています。クリックすると、個々の PC の保守内容、有効 / 無効、サービス終了日の確認が可能です。

PC 推奨事項では、アップデートが必要なドライバとファームウェアを示し、その先の画面で、実際に管理側で実装の手続きが可能です。

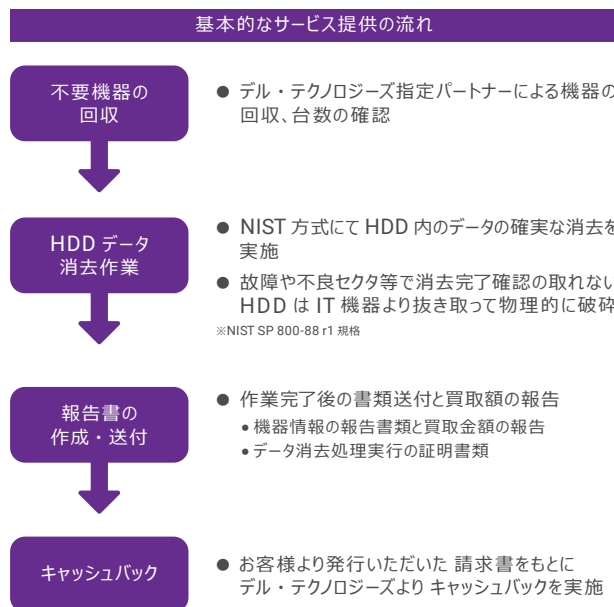
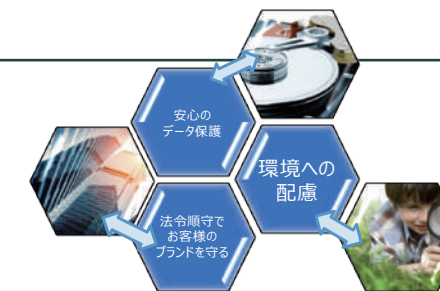
それ以外にも、ハードウェアのスキャン、ファイルのクリーンアップ状況などを確認可能です。

■ 対象機器について（ラップトップ、デスクトップ）  
Latitude, Precision\*, OptiPlex, Inspiron, XPS, Alienware, Vostro  
\* ラック型、タワー型 Workstation は対象外

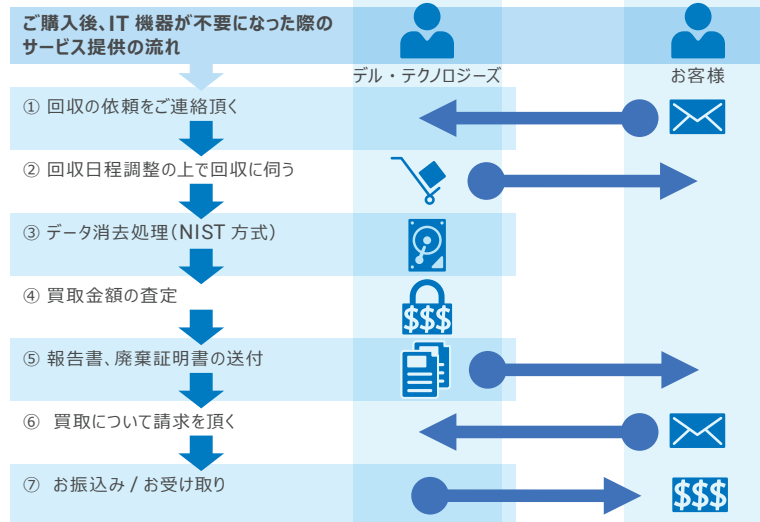
\*SupportAssist 接続を必要とする TechDirect の機能は、Linux, Windows RT, Android, Ubuntu, または一部の Chrome ベースの製品ではご利用いただけません。SupportAssist を TechDirect に接続すると、オペレーティングシステムの問題、ソフトウェア アップグレード、ドライバのアップデート、マルウェア、ウイルスに感染したファイル、ハードドライブ、バッテリー、メモリ、温度センサー、ヒートシンク、ファン、ソリッドステートドライブ、ビデオカードの障害を自動的に検出し、Dell にプロアクティブに警告します。SupportAssist を TechDirect に接続すると、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 (ProSupport Plus および ProSupport Flex のみ) を含む予測分析障害検出が可能になります。

## IT 機器回収・リサイクルサービス

- |          |  |
|----------|--|
| サービス概要   | お客様所有のハードウェアを全国から回収する有償のサービスです   |
| サービスの特徴  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 使用済み機器のデータ消去を提供します</li> <li>● 使用済み機器は資産価値の査定をし、キャッシュバックを行います</li> <li>● 各種法規制に遵守、環境に適した処理を実施します</li> </ul>                          |
| お客様のメリット | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 単なる廃棄費用でなく、買取による収入によりコスト削減につながります</li> <li>● データ消去 / 物理破壊による情報漏洩を阻止することで社会的に責任を果たします</li> <li>● 再販及びリサイクルにより環境への貢献を果たせます</li> </ul> |



IT 機器買取サービス	リサイクルサービス(廃棄)	オンサイト HDD データ消去サービス	オンサイト HDD 破壊(シュレッド)サービス
不要となった IT 機器をデル・テクノロジーで買取ります。対象となる製品は全て備品管理し、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。	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。ほとんどのデル製品で利用可能です。	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。	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 カード等その他のすべての記憶メディアを静音で破壊(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)



### デル・テクノロジーの“2030 Goals”

デル・テクノロジーは、以下をサステナビリティの目標として掲げております。「2030 年までに、お客様が購入するすべての製品について、同等の製品を再利用またはリサイクルします。梱包材の 100% をリサイクル素材または再生可能な素材から作成します。また、製品内容の半分以上を、リサイクルまたは再利用可能な材料から作ります。」

2030 年までに、お客様が購入するすべての製品について、同等の製品を再利用またはリサイクルします	2030 年までに、梱包材の 100% をリサイクル素材または再生可能な素材から作成します	2030 年までに、製品内容の半分以上を、リサイクル可能な材料から作ります
---	---	---------------------------------------

サービス概要	
概要	IT 回収サービスとは、使用期間終了後の IT 機器をデルが買取るサービスです ※データ消去処理、報告書、廃棄証明書の発行を含みます
キャッシュバック	回収、査定後にデルからお客様へ振込み
対象機器	サーバー、ストレージ、ネットワーク機器、デスクトップ PC、ノートブック PC、モニター等
回収地域	日本全国(離島は別途回収費用を見積もり)
回収場所	お客様サイト(それ以外は要相談)
前提条件	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 機器所有者様からのお申込みで対応可(リース品は対応不可)</li> <li>● 査定の結果、資産価値が無いものについては買取の対象とはなりません</li> <li>● 資産価値が無い場合の回収の可否については別途確認が必要となります</li> <li>● 報告書、廃棄証明書は回収から 35 営業日以内に申込者宛にメールで送付</li> <li>● 購入台数分以上の回収台数がある場合は超過台数分の追加サービスをご購入いただき充当</li> <li>● デスクトップ本体とモニターは別々の機器として扱います</li> <li>● 本サービスの提供内容については、以下のサービス約款で定義されます</li> </ul> <a href="http://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/legal-service-descriptions-ja/documents-it_asset_resale_offsite_wipe_jp_010615.pdf">http://www.dell.com/learn/jp/ja/jpcorp1/legal-service-descriptions-ja/documents-it_asset_resale_offsite_wipe_jp_010615.pdf</a>

