

ゼロタッチ PC 運用サービス : サービス仕様書

■ 本書の目的

本書は、デル・テクノロジーズ株式会社（以下「DELL」という。）が提供予定の「ゼロタッチ PC 運用サービス」（以下「本サービス」という）に関してゼロタッチ PC 運用パートナーが実施するサービス範囲を記載したものです。

■ 用途の定義

▼用語一覧

No.	用語	説明
1	DELL	デル・テクノロジーズ株式会社の略称
2	運用パートナー	ゼロタッチ PC 運用サービス協力パートナー
3	事務局	ゼロタッチ PC サービス事務局
4	シェアード	本サービスを複数社で共用利用することを表す
5	お客様	本サービスを購入された顧客

■ 提供サービス

本サービス提供における DELL 及び運用パートナーが行う作業は以下の 4 作業により構成される

1. 本サービス販売時における Tuple 登録
2. 修理交換 PC 提供時における Tuple 登録及び交換 PC の送付
3. 故障 PC の受け取り及びデバイス情報削除確認
4. データ消去・買取時におけるデバイス情報削除確認及び買取 PC の受け取り

■ サービス詳細

1. サービス販売時におけるデバイス情報(Tuple)登録
 - 1.1 運用パートナー行う Tuple 登録受付作業
 - 1.2 運用パートナーが行う Tuple 登録作業
 - 1.3 運用パートナーが行う Tuple 登録完了報告
2. 修理交換 PC 提供におけるデバイス情報(Tuple)及び修理交換 PC の送付
 - 2.1 運用パートナーが行う修理交換機のピッキング作業
 - 2.2 運用パートナーが行う Tuple 登録作業
 - 2.3 運用パートナーが行う修理交換 PC の送付

※故障 PC の送料(着払い)はゼロタッチ PC 運用サービスに含まれる

3. 故障 PC の受け取り及びデバイス情報削除確認

3.1 運用パートナーが行う修理交換 PC の受け取り

3.2 事務局が行うデバイス情報削除確認

4. データ消去

運用パートナーへ送付の故障 PC は Blancco 社が提供する「Blancco」を使用したデータ上書き消去を実施（ドライブ故障時はメーカーにて修理交換）

5. PC 買取サービス

サービス終了後 30 日以内に返却いただいたサービス対象 PC についてデータ消去作業と買取を相殺して無償にて引き取ることができる

※買取機返送時の送料はお客様負担

※データ消去証明書が必要な場合は、別途個別見積もり(500 円/台)の上実施

5.1 運用パートナーが行う買取機の受け取り

5.2 事務局が行うデバイス情報削除確認

■ ゼロタッチ PC 運用サービス事務局連絡先情報

▼事務局連絡先

No.	提供手段	アドレス	提供形態
1	ポータルサイト	https://www.info-event.jp/dell/lp/zerotouch/	シェアード
2	E-Mail	zerotouchpc@dell.com	シェアード
3	電話	0120-912-470	シェアード

■ サービス提供時間

▼事務局窓口対応時間

No.	提供手段	提供時間	提供形態	受付可能端末
1	E-Mail	平日 9:00-12:00 13:00-17:00	シェアード	貴社規定に準じます

※休日に関する事項

- ・ 公休日は、土日・祝日および年末年始休暇とします
- ・ その他の休日については 1 か月前までにご連絡します

■ サービス提供言語

▼サービス提供言語

1.	提供言語	日本語
----	------	-----

■ 運用フロー

➤ 運用フロー図

添付の各サービスフロー図を参照

■ 管理

DELL 及びゼロタッチ PC 運用サービスパートナーが本サービスを提供します。

■提供条件

➤ 提供条件

No.	項目	条件
1	サービス開始	本サービスに紐づく PC の国内倉庫出荷日
2	契約期間	運用サービス開始から 3 年間
3	サービス費用	見積書記載のサービス提供費用
4	対象機器	DELL で取り決めた PC
5	サービス提供エリア	日本国内（離島を除く）
6	除外事項	本書規定外の作業

※本サービスは DELL のメーカー保守とは異なるサービスのため、本サービスのサービス期間とメーカー保守期間は連動致しません。

■PC の修理交換条件

以下は修理交換対象外とします。

- 火災による損傷
- 故意による損傷（金づちの跡がある場合など）
- 通常使用による磨耗
- 外観的な損傷
- 付属以外のマウス、周辺機器
- 窃盗
- 予防交換
- 初期不良

■初期不良の定義

お客様納品日翌日から 30 日間(カレンダー日)以内にゼロタッチ PC 事務局に連絡。

30 日間以後、理由を問わず、初期不良の受付ができません。

- 誤品：お客様はオーダー使用された見積と異なる商品が納品されている
- 欠品：お客様はオーダー使用された見積の中に含まれているのに、納品されていない
- ダメージ：製品着荷時の外損。目に見える物理的な破損がある
(液晶モニタ内部の液晶割れ、異物混入を含む)

初期不良の事象確認内容

	Missing(欠品)	Wrong(誤納品)	Damage(ダメージ)
モニター	1. モニター背面TAGとPPIDシールの写真 2. 本体部分にパーツ不足の場合、該当箇所の写真	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/Tag#記載あり) の写真 2. モニター本体背面TAGシールの写真	1. 外箱の各面 (箱六面) の写真 2. モニター本体背面TAGとPPIDシールの写真 3. ダメージ箇所が判明できる写真 4. モニターの全体写真
クライアントPC	1. 本体TAGシールの写真 2. PC本体部分にパーツ不足の場合、該当箇所の写真 3. MicrosoftOffice欠品申告の場合、Officeが個別箱添付で出荷の場合、外箱六面の写真、また、Officeが別箱出荷で部分欠品の場合、Office入り小箱の六面写真	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/Tag#記載あり) の写真 2. PC本体のTAGシールの写真 3. システム本体誤納品の場合、BIOS上Tag #表示画面の写真 4. パーツ誤納品の場合、該当パーツの写真とPPID写真 5. MicrosoftOfficeが誤納品の場合、Office入り小箱の写真と該当OfficeMP1カードの関連写真	1. 外箱の各面 (箱六面) の写真 2. 本体TAGシールの写真 3. ダメージ箇所が判明できる写真 4. 本体の全体写真
エンタープライズ製品 ※サーバーやネットワーク製品など	1. 本体TAGシールの写真 2. 本体部分にパーツ不足の場合、該当箇所の写真	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/Tag#記載あり) の写真 2. サーバー/ネットワーク本体のTAGシールの写真 3. パーツ誤納品の場合、該当パーツの写真とPPID写真、また、該当パーツ個別箱表面のPPIDとP/N写真	1. 外箱の各面 (箱六面) の写真 2. 本体TAGシールの写真 3. ダメージ箇所が判明できる写真 4. 本体の全体写真
カスケット	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/PPID・P/N記載あり) の写真 2. Cusketの本体部分にパーツ不足の場合、該当箇所の写真	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/PPID・P/N記載あり) の写真 2. 該当パーツのPPID写真と該当箇所の写真	1. 外箱の配送ラベルある面 (Order#/PPID・P/N記載あり) の写真 2. 該当パーツのPPID写真と該当箇所の写真

上記以外で修理交換対応が必要な場合は可能とする。

■ サービスレベル 運用フロー図参照

初版制定日：2022 年 4 月 21 日

改定：2022 年 10 月 31 日