

## 本文書の使用にあたって(お願い)

**本文書はサービスディスクリプション(Service Description)の和訳であり、英文の原文をご検討頂く際のご参考資料として作成されたものです。**

訳文作成にあたっては、極力原文の内容を正確にお伝えできるよう努めました。原文と訳文の内容に差異があった場合には、原文の内容のみが効力を有するものといたします。

本サービスご購入の際には、原文の内容にご同意いただいたものとさせていただきますことを、あらかじめご了承くださいませよう、よろしくお願い申し上げます。

以 上



# サービスディスクリプション: Cisco Unified Communications Essential Operate Service

本文書では、Cisco Unified Communications Essential Operate Service について説明します。

**関連するドキュメント:** [www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) に掲載された次のドキュメントと合わせてお読みください: (1) 用語一覧 (Glossary of Terms)、(2) 対象外サービスのリスト、(3) Severity and Escalation Guidelines。本文書において大文字の英字で始まる用語は、いずれも用語一覧に記載された意味を持ちます。

**シスコによる直接販売:** シスコからサービス (Services) を直接購入したお客様の場合、本文書の内容は、お客様とシスコ間で結ばれた MSA (Master Services Agreement) もしくは同等のサービス契約に組み入れられます。MSA もしくは同等のサービス契約に対して、本文書の内容と食い違いがある場合は、本文書を優先するものとします。

**シスコ認定リセラーによる販売:** シスコ認定リセラー (Cisco Authorized Reseller) からサービスを購入したお客様の場合、本文書は説明のみを目的とするものであり、お客様とシスコ間の契約ではありません。サービスの実施内容を規定し得るのは、お客様とシスコ認定リセラー間の契約です。本文書は、お客様担当のシスコ認定リセラーから提供されます。もしくは、本文書やシスコサービスディスクリプションを [www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) から取得できます。

シスコは、適切な費用を受領済みの PO (Purchase Order) で指定された詳細内容に基づき、以下に示す Essential Operate Service を提供します。

## Essential Operate Service

Essential Operate Service は、i) **Unified Communications Software Application Support** もしくは ii) **Unified Communications Software Application Support** および **Unified Communication Server Support** から構成されます。

## サービス概要

Unified Communications Software Application Support および Unified Communication Server Support は、テクニカルサポートの形態によるリアクティブ メンテナンス サポートをはじめ、Cisco.com へのアクセス、ソフトウェアサポートおよびアドバンストリプレースメント、そして Cisco Unified Communications ファミリの音声および IP コミュニケーション製品のハードウェアサポートを提供します。

## Unified Communications Software Application Support

### シスコ側の責任:

- Cisco TAC (Technical Assistance Center) に対する 1 日 24 時間・週 7 日間のアクセスを提供します。Cisco TAC を通じて、アプリケーションソフトウェア (Application Software) の利用や設定、トラブルシューティングに関する、電話や FAX、メール、インターネットによるサポートを提供します。シスコは、標準営業時間 (Standard Business Hours) に受けたすべてのコール、および標準営業時間外に受けたシビラティ 1 および 2 のコールに対し、1 時間以内に対応します。標準営業時間外に受けたシビラティ 3 および 4 のコールについては、遅くとも翌営業日に対応します。
- Cisco Severity and Escalation Guideline に基づき問題の管理を行います。
- Cisco.com へのアクセス Cisco.com へのアクセスを提供します。このシステムは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報に加えて、シスコのオンライン Software Center ライブラリへのアクセスも提供します。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用されます。
- アプリケーションソフトウェアに関する公表された問題点について、十分な業務努力のもとに対策方法やパッチを提供します。アプリケーションソフトウェアに対するパッチとして、問題が発生したソフトウェアのメンテナンスリリース (Maintenance Release) を次の方法で提供します: (a) Cisco.com からのダウンロード (提供可能な限り)、もしくは (b) CDROM などのメディアによるアプリケーションソフトウェアの出荷。運送業者はシスコが指定します。なお、お客様が他の運送業者を希望する場合は、お客様の費用負担となります。
- マイナーリリースおよびメンテナンスリリースアプリケーションソフトウェアのリリースおよびそのドキュメント (Documentation) は、Cisco.com Software Center ([www.cisco.com/software](http://www.cisco.com/software)) 上で提供されるか、Cisco Product Upgrade Tool (PUT) ([www.cisco.com/upgrade](http://www.cisco.com/upgrade)) を通じて CDROM などのメディアで提供されます。この場合、対象となるドキュメントは、ソフトウェアリリースごとに 1 部に限定されます。追加のコピーをシスコから購入することも可能です。

**お客様側の責任:**

これらのサービスオプションの実施は、お客様によって以下の内容が提供されることを前提としています。

- お客様からのすべてのコールについて、**Cisco Severity and Escalation Guideline** に記載されたシビラティ(影響度)レベルを示していただきます。
- インターネットもしくはモデム経由で製品に適切にアクセスできる環境をお客様の負担で用意し、お客様と **Cisco TAC** エンジニアとのデータ通信回線を確立していただきます。また、遠隔地からの問題の診断や、可能な場合は問題を解決するために、システムパスワードを提供していただきます。
- お客様の設備リスト(**Equipment List**)のすべての追加項目について、**30** 日以内にシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リストの製品を新しい拠点に移設した場合、**Cisco.com** を通じて **30** 日以内にシスコに通知していただきます。なお、サービスはお客様からの通知の **30** 日後から提供されることにご留意ください。また、初期構成に含まれない **FRU** のアップグレードや変更点など、製品や構成のあらゆる変更について、**5** 日以内にシスコに通知していただきます。
- 次の出荷連絡先を提供していただきます: 担当者名、肩書、住所、電話番号、E メールアドレス、ファックス番号。
- 製品のトラブルや懸案をシスコに報告する場合、もしくは利用中の製品についてお客様がシスコから情報を入手したい場合は、対象となる有効なシリアルナンバーを提供していただきます。製品の設置場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供していただくことがあります。
- **Cisco.com** または **Cisco Product Upgrade Tool (PUT)** でのソフトウェアダウンロードやサービス利用を目的として、シスコもしくは **Cisco.com** へのアクセスをお客様が許可したすべての担当者のリストを、必要に応じて提出していただきます。また同リストを毎年レビューし、必要に応じて担当者の追加や削除を行っていただきます。
- アプリケーションソフトウェア(**Application Software**)リリースのメディアについて、運送による破損がないか確認していただきます。
- 報告されたアプリケーションソフトウェアの問題に対応するにあたり、シスコから要求があった場合は、最新アプリケーションソフトウェアリリースおよび最新サードパーティソフトウェアリリースへのアップデートを行っていただきます。
- この文書で規定されたサービスオプションの範囲外のサービス、もしくはオンサイトサービスの実施をお客様が要求された場合は、エンジニア作業費用、交通費、実費をお支払いいただきます。

- 障害の切り分けに必要なハードウェアを提供していただきます。
- 以下に該当するシスコアプリケーションソフトウェアに対しのみサービスを提供いたします。
  - 最新のメジャーおよびマイナーリリースの適正な現行ライセンスをお客様が購入済みであるもの。もしくは、適正なサポート対象ライセンスリビジョンに対するサポートを契約更新継続中であるもの。
- シスコからのサポートを要求する以前に、アプリケーションソフトウェアの問題を切り分ける十分な作業をすべて実施していただきます。
- 以下のすべてについて、準備やインストール、設定、技術サポートを実施していただきます。
  - サードパーティ製品。シスコまたは関連するサービスが必要とするアップグレードを含みます。
  - ネットワークインフラ。アプリケーションソフトウェアの運用に際してシスコが必要とする **LAN** および **WAN**、そのほかを含みます。

<b>Unified Communications Server Support</b>
--

**Unified Communications Server Support** は、単独で販売されるサービスではありません。また、**Unified Communications Software Application Support** には含まれていません。**Essential Operate Service** 全体の一部としてのみ利用可能です。

**シスコ側の責任:**

- 製品(**Product**)の利用や設定、トラブルシューティング、および **Cisco.com** へのアクセスを支援する手段として、**Cisco TAC (Technical Assistance Center)** に対する **1** 日 **24** 時間・週 **7** 日間のアクセスを提供します。標準営業時間外に受けたシビラティ **3** および **4** のコールについては、遅くとも翌営業日に対応します。
- **Cisco Severity and Escalation Guideline** に基づき問題の管理を行います。
- **Cisco.com** へのアクセス **Cisco.com** へのアクセスを提供します。このシステムは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報に加えて、シスコのオンライン **Software Center** ライブラリへのアクセスも提供します。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用されます。
- ソフトウェア (**Software**) に関する公表された問題点について、十分な業務努力のもとに対策方法やパッチを提供します。シスコは、問題が発生した製品について、**Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software)** においてソフトウェアパッチを提供するか、メンテナンスリリース (**Maintenance Release**) をお客様に出荷します。

- サポート対象のソフトウェアについて、提供可能なアップデート(Updates)をお客様の要求に応じて提供します。
- フィーチャセットアップグレード(Feature Set Upgrade)のライセンスを購入した場合、お客様は、ライセンス対象のハードウェアのアップグレードレベルに応じたアップデートを受けられます(ただし本文もしくはサービス契約に記されたあらゆる制限に従います)。
- ソフトウェアリリースおよびすべてのサポートドキュメント(Documentation)は、Cisco.com Software Center ([www.cisco.com/software](http://www.cisco.com/software))から、または CD-ROM などの物理メディアによって提供されます。この場合、対象となるドキュメントは、ソフトウェアリリースごとに 1 部に限定されます。ただし、お客様はシスコから追加のドキュメントを購入することができます。

### アドバンスリプレースメントおよびオンサイトサービス

#### シスコ側の責任:

シスコはお客様に対し、お客様が選択したアドバンスリプレースメントサービス(Advance Replacement Service)やオンサイトサービス(On-site Services)を提供すべく、十分な業務努力を実施します。各サービスの詳細について、下記パート I、II、および各所で説明します。

アドバンスリプレースメントサービスおよびオンサイトサービスは、お客様の拠点における地理的および重量的条件に制約されます。サービスのアベイラビリティについては、シスコの Service Availability Matrix ([http://www.cisco.com/cgi-bin/front/x/agents/SAM/cca\\_sam\\_landing.cgi](http://www.cisco.com/cgi-bin/front/x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi))で確認いただけます。なお実際の配送時間は、相手国での輸入手続きや、米国の輸出規制の順守確認、税関手続きなどにより変化します。製品の引き渡しは、仕向地渡し・関税抜き(Incoterms 2000 における DDU)となります。ただし、EU との輸出入については仕向地渡し・関税込み(Incoterms 2000 における DDP)となります。輸入関税やそのほかの税を除く輸入費用はシスコの事前支払いとし、シスコ指定の運送業者を利用します。なお、お客様が他の運送業者を希望する場合は、お客様の費用負担となります。また、シャーシ本体とラインカードについて、アドバンスリプレースメントサービスのレベルが同一である必要があります。シスコはお客様に対し、新品もしくは新品相当のアドバンスリプレースメントを提供します。

### パート I—アドバンスリプレースメントサービス

- **8x5xNext Business Day:** デポ時間(Depot Time)午後 3 時より前にシスコによってハードウェア障害と確認された場合、翌営業日(Next Business Day)の到着に向けてアドバンスリプレースメントを出荷します。もしお客様からの要求がデポ時間の午後 3 時以降であった場合、シスコはアドバンスリプレースメントを翌営業日に出荷できるよう最善の配送を手配します。
- **8x5x4:** デポ時間の午後 1 時より前にシスコによってハードウェア障害と確認された場合、同営業日(Same Business Day)のデポ時間午前 9 時～午後 5 時にお

る 4 時間対応(Four-Hour Response)に基づいて、アドバンスリプレースメント(先出し)をできるよう最善の配送を手配します。もしお客様からの要求がデポ時間の午後 1 時以降であった場合、シスコはアドバンスリプレースメントを翌営業日の朝に出荷します。

- **24x7x4:** シスコ社内の休日を含め、週 7 日、1 日 24 時間における 4 時間対応に基づいて、アドバンスリプレースメントパーツの最善の配送を手配します。

### Part II—オンサイトサポートサービス

- **On-site 24x7x4:** シスコ社内の休日を含め、週 7 日・1 日 24 時間における 4 時間対応に基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を配送できるよう手配します。

#### お客様側の責任:

これらのサービスオプションの実施は、お客様によって以下の内容が提供されることを前提としています。

- お客様からのすべてのコールについて、Cisco Severity and Escalation Guideline に記載された優先レベルを示していただきます。
- インターネットもしくはモデム経由で製品に適切にアクセスできる環境をお客様の負担で用意し、お客様と Cisco TAC エンジニアとのデータ通信回線を確立していただきます。また、遠隔地からの問題の診断や、可能な場合は問題を解決するために、システムパスワードを提供していただきます。
- お客様の設備リスト(Equipment List)のすべての追加項目について、30 日以内にシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リストの製品を新しい拠点に移設した場合、Cisco.com を通じて 30 日以内にシスコに通知していただきます。なお、サービスはお客様からの通知の 30 日後から提供されることにご留意ください。また、初期構成に含まれない FRU のアップグレードや変更点など、製品や構成のあらゆる変更について、5 日以内にシスコに通知していただきます。
- 次の出荷連絡先を提供していただきます: 担当者名、肩書、住所、電話番号、E メールアドレス、ファックス番号。
- 製品のトラブルや懸案をシスコに報告する場合、もしくは利用中の製品についてお客様がシスコから情報を入手したい場合は、対象となる有効なシリアルナンバーを提供していただきます。製品の設置場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供していただくことがあります。
- Cisco.com でのソフトウェアダウンロードやサービス利用、Cisco Product Upgrade Tool (PUT)でのオーダーを目的として、シスコもしくは Cisco.com へのアクセスをお客

様が許可したすべての担当者のリストを、必要に応じて提出していただきます。また同リストを毎年レビューし、必要に応じて担当者の追加や削除を行っていただきます。

- 既知のソフトウェアの問題点を修正する手段としてシスコが利用を推奨する最新のソフトウェアリリースを利用していただきます。

- お客様が現在利用中のアプリケーションソフトウェアの構成に合わせたサービスオプションを維持していただきます。これにより、お客様が利用するすべてのアプリケーションソフトウェアに対しサービスを提供できます。

アドバンスリプレースメントおよびオンサイトサービス **Part I** で規定されたサービスを購入されたお客様には、以下が適用されます。

- シスコの **RMA** 手順に基づき、障害製品もしくは返却製品をシスコに返送していただきます。また、製品未返却時の課金に備えて、シスコの資産回収チーム(**asset recovery team**)に対して新しい **PO (Purchase Order)**を発行していただきます。**RMA** 手順を開始する前にシスコが実施する、障害ハードウェアの **FRU** レベルのトラブルシューティングをサポートすることに同意していただきます。
- お客様は、シスコに対して製品を返却する際、以下の責任を負います：**(a)** 適切な梱包を行っていただきます。障害の説明、そのほかすべての変更点や交換点を明記した仕様を含みます。**(b)** 返却品を **30** 日以内にシスコが受領するようにお送りいただきます。この期限を過ぎた場合、最新の価格表に基づき交換製品に対して課金されます。返却品のパッケージは、仕向地渡し・関税抜き (**Incoterms 2000** における **DDU**) もしくは運送人渡し (**Incoterms 2000** における **FCA**) で適宜引き渡ししていただきます。

アドバンスリプレースメントおよびオンサイトサービス **Part II** で規定されたサービスを購入されたお客様には、以下が適用されます。

- シスコのサービス担当者が製品の設置場所で利用する、適切な作業環境、アクセス手段、作業スペースを確保していただきます。適切な温度、照明、空調、電源および電源タップ、内線電話(もしくはシスコに連絡するための国内および国際通話可能な電話)を含みます。
- ソフトウェアイメージおよび設定内容を定期的にバックアップしていただきます。ハードウェア補修メンテナンスの際には、シスコのオンサイトサービス担当者に対し、それらのイメージや設定を提供していただきます。
- すべての製品が **10** フィート以下で設置されていることを確認していただきます。**4** フィート以上の高さに設置されている製品については、同製品の高さに届くためのはしごを提供していただきます。
- シスコの担当者から製品を出荷する前に、連絡担当者の名前をシスコに提供していただきます。
- シスコのオンサイトサービス担当者がソフトウェアイメージをダウンロードするための **TFTP (Telnet File Transfer Protocol)**機能もしくはインターネットアクセスを用意していただきます。
- 人のいない場所では、シスコの担当者および下請け業者の安全とセキュリティを確保していただきます。