

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、あらかじめご了承いただきますよう、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 Smart Foundation

本文書では、Cisco Smart Foundation について説明します。

関連文書: 本文書は、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 (List of Services Not Covered)、(3)重大度およびエスカレーション ガイドライン (Severity and Escalation Guideline)。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。シスコから本サービスを直接購入したお客様の場合、本文書の内容はシスコとの MSA (Master Services Agreement) に組み入れられます。本文書と MSA との間に食い違いがある場合は、本文書が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。本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るものです。また、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ から本文書や他のシスコの Service Description を取得することもできます。

Cisco Smart Foundation

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、重大度 3 および 4 のケースに関して、Cisco SMB TAC (Technical Assistance Center) に対するアクセスを提供します。Cisco TAC 担当者は、週末、祝日を除く営業時間内にオープンされた重大度 3 または 4 のケースはケースオープン後 1 営業日以内に電話、ファックス (注 1)、または電子メールでお客様に連絡します。重大度 1 および 2 のケースは、このサービスではサポートされません。
(注 1) 日本ではファクシミリでの受付は行っていません。
- 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。
- 製品の用法や設定、トラブルシューティングに関する情報を、電話、電子メールを通じて提供することで、お客様を支援します。
- 業務上相当の努力を尽くして、報告を受けたソフトウェア (Software) に関する問題点を解決するための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/go/software/)

においてソフトウェアのパッチを提供するか、またはメンテナンス リリース (Maintenance Release) をお客様に出荷します。

アドバンス リプレースメント サービス

シスコ側の責任:

シスコは、商取引上の合理的な努力を払い、製品 (Product) のアドバンス リプレースメント (Advance Replacement) を行うものとします。アドバンス リプレースメントには、重量による制約があります。各地域で利用可能なサービス オプションは、Cisco.com の Services Availability Matrix (SAM) ツール (<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>) にアクセスし、確認していただけます。なお、実際の配送時間は、仕向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。アドバンス リプレースメントの引き渡しは、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。輸入関税やその他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。FRU は個別に出荷され、組立て済みの形では出荷されません。シスコはお客様に対し、新品また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。

- 同日出荷/翌営業日: シスコによるハードウェア障害の判断が、現地時間の午後 3 時までになされた場合、翌営業日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。お客様からの要求が午後 3 時以降であった場合、シスコは翌営業日にアドバンス リプレースメントを出荷します。
- 翌営業日の納期で配送できない場合は、同日に出荷いたします。同日出荷では、シスコによるハードウェアの障害の判断が現地時間午後 3 時までになされた場合、同営業日にデポからアドバンス リプレースメントを出荷します。ハードウェアの障害の判断が、現地時間午後 3 時以降になされた場合は、翌営業日に出荷します。

お客様側の責任:

本サービスを提供する条件として、お客様には次のような責任を果たしていただきます。

- 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。
参照: ご利用にあたっての補足事項 - Cisco TAC の受付時間
<http://www.cisco.com/web/JP/services/smb-svc/use.html#tac>
- 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費用で用意し、お客様と Cisco SMB 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。これは、遠隔地から問題を診断し、可能な場合は問題を解決する

ためです。リモートでの診断やサポート提供に必要な、システムの現在のパスワードを、シスコが使用できるようにしていただきます。お客様の設備リスト(Equipment List)のすべての追加要求について、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。
- 最新の出荷先情報(担当者名、肩書、住所、電話番号、電子メール アドレス、ファックス番号)を提供していただきます。
- 製品のトラブルや問題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。
- 請求に応じてあらゆる担当者のリストをシスコに提供していただきます。なおこの担当者は、シスコへ連絡する権限、Cisco.com へアクセスしてサービスを利用する権限、またはソフトウェアをダウンロードする権限を取得している担当者となります。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。
- お客様の元従業員が本サービス(Services)にアクセスしたり、本サービスを利用したりできないよう、元従業員のパスワードを無効にするなど(必ずしもこれに限定されない)の必要な措置をとることに同意していただきます。
- シスコの RMA 手順により不具合製品または返品製品をすべてシスコに返送し、製品未返却時の課金を円滑に行うため、シスコの資産回収チーム(Asset Recovery Team)に対して新しい PO 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。
- 対象外サービスとして定義されており、シスコがサポート義務を負わない修理をシスコが実施する前に、新しい注文書を発行していただきます。
- アドバンス リプレースメント(Advance Replacement)による交換品を受領された場合、お客様は以下の責任を負います。また、交換品の返却費用は、お客様の負担となります。
 - 適切な梱包(故障の説明、その他すべての変更点や交換点を明記した書面を含みます)の実施。
 - 返却品を 10 日以内にシスコが受領するように発送。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)で適宜出荷します。