

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。よろしくお願ひ申し上げます。

以 上



サービスディスクリプション: Cisco Services for Intrusion Prevention Systems (IPS)

本文書では、お客様(End User)がシスコもしくはシスコ認定チャネル(Cisco Authorized Channel)から購入し、シスコが提供する Intrusion Prevention System (IPS) Cisco Services について説明します。

www.cisco.com/go/servicedescription 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:(i) 用語一覧 (Glossary of Terms)、(ii) Severity and Escalation Guideline、(iii) 対象外サービスのリスト。この文書は説明のみを目的としています。契約ではありませんので、お客様やシスコに対し権利や義務を生じさせることはありません。Cisco Services の実施内容を規定する契約は、次のいずれかによって発生します:(a) シスコからサービスを直接購入する場合、お客様とシスコが契約に署名したとき。もしくは、(b) お客様とシスコ認定チャネルが契約に署名したとき。

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。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重要度 (Severity) 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重要度 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) またはシグネチャファイル (Signature File) について報告された問題点について、対策方法を用意します。もしくは、ソフトウェアまたはシグネチャファイルのパッチを作成します。ソフトウェアまたはシグネチャファイルのパッチについては、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) において提供するか、お客様の同意のもとにメンテナンスリリース (Maintenance Release) を出荷します。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。
- 電話、FAX、メールを通じてお客様をサポートします(製品の利用や設定、トラブルシューティングに関連した情報について)。
- お客様が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されている場合、ライセンス対象

のハードウェア(Hardware)について、該当レベルのアップグレードを受けることができます。

- ソフトウェアリリースおよびシグネチャファイル、すべてのサポートドキュメント (Documentation) は、Cisco.com Software Center (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およびシグネチャファイルごとに 1 部に限定されます。シグネチャファイルが提供可能になった際には、Active Update Bulletin email の登録があれば、シグネチャファイル通知 (Signature File Notification) をお送りします。なお、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。
- シグネチャファイルへのアクセスを提供します。ただし、アクセス可能なシグネチャファイルは、現行の設備リスト (Equipment List) の対象製品のものに限定されます。

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

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、地理的および重量的条件に制約されます。お客様は、各地域におけるサービスのアベイラビリティについて、Cisco.com の Services Availability Matrix ツールで確認できます:

http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/agents/SAM/cca_sam_landing.cgi

なお配送時間は、相手国での輸入手続きや、米国輸出規制のお客様側の順守確認、税関手続きなどにより変化します。FRU および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および FRU 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障害ハードウェアが確認された場合、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当日出荷します。デポ時間の午後 3 時以降の要求については、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します。

- 8x5x4: デポ時間の午後 1 時より前にシスコによって障害ハードウェアが確認された場合、同営業日 (Same Business Day) のデポ時間午前 9 時～午後 5 時における 4 時間レスポンス (Four-Hour Response) に基づいて、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 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 時間レスポンスに基づいて、アドバンスリプレースメントのパーツを出荷します。
- 24x7x2: シスコ社内の休日を含め、週 7 日・1 日 24 時間における 2 時間レスポンス (Two-Hour Response) に基づいて、アドバンスリプレースメントのパーツを出荷します。

パートII オンサイトサービス

- On-site 8x5xNext Business Day:** ハードウェア補修メンテナンス (Remedial Hardware Maintenance) をはじめ、必要なパーツと作業員、資材を、翌営業日のデポ時間午後 5 時まで提供します。ただし、前日のデポ時間午後 3 時までシスコによってオンサイトサービスが必要と判断されることを条件とします (午後 3 時以降のコールについては 2 営業日後となります)。
- On-site 8x5x4:** デポ時間の午後 1 時より前にシスコによってオンサイトサービスが必要と判断された場合、同営業日のデポ時間午前 9 時～午後 5 時における 4 時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を提供します。
- 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 時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を提供します。
- On-site 24x7x2:** シスコ社内の休日を含め、週 7 日・1 日 24 時間における 4 時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を提供します。

なお、アプリケーションソフトウェア (Application Software) サポートの提供は含まれておりません。同サポートは、個別のサービスとして提供しております。

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](#) に記載された重要度レベルを示していただきます。
- ソフトウェア付属のシスコソフトウェアライセンスの各条項、もしくは付属しない場合は次のページに掲載されている各条項に従っていただきます：
http://www.cisco.com/en/US/products/prod_warranties_item09186a008025c927.html

- 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 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、30 日以内に [Cisco.com](#) を通じて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、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。
- シグネチャファイルをダウンロードするすべての製品についてシリアル番号を登録していただきます。
- [Cisco.com](#) またはシスコ PUT でのソフトウェアおよびシグネチャファイルの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。
- 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。

お客様がアドバンスリプレースメントサービスを購入された場合は、以下の内容を実施していただきます:

- シスコの RMA 手順に基づき、障害製品もしくは返却製品をすべて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。
- 製品をシスコに返送する際、お客様は次の責任を負います。(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) すべてのパッケージに対して保険契約していただきます。同保険は、シスコ指定の修理センター向けに FOB で出荷する交換コストに基づきます。(c) 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 にける FCA)で適宜引き渡ししていただきます。

- 受領した修理済み製品もしくは交換製品をすべてテストし、配送中に損傷を受けていないか確認していただきます。製品の損傷や出荷ミスについては、受領から 10 営業日以内にシスコに報告していただきます。

お客様がオンサイトサポートサービスを購入された場合は、以下の内容を実施していただきます：

- 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、シグネチャファイルライブラリ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し、製品を取り扱う前に、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。
- 無人サイトでは、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。
- シグネチャファイルをダウンロードした製品について、アドバンスリプレースメントサービスに基づいて交換製品を受領した場合、シグネチャファイル受信のための製品登録を更新し、お客様が受領した交換製品のシリアルナンバーを登録していただきます。未登録の場合、交換製品にてシグネチャファイルを受信できなくなる場合があります。