

## 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。が、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していたします。

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。

関連するドキュメント: このドキュメントは、[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 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、シスコとの MSA (Master Services Agreement) 契約に組み入れられます。MSA と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。

### Cisco Smart Foundation

#### シスコ側の責任:

- 製品 (Product) の使用や設定、トラブルシューティング、および [Cisco.com](http://www.cisco.com) へのアクセスを支援する手段として、影響度 (Severity) 3 および 4 の障害に対し [Cisco SMB Technical Assistance Center \(TAC\)](http://www.cisco.com) へのアクセスを提供します。[Cisco TAC](http://www.cisco.com) エンジニアは、週末、祝日を除く営業時間内に、電話、ファクシミリ (注1)、もしくは E メールにてケースがオープンされた時点から翌営業日以内にお客様に折り返し連絡します。尚、本サービスでは影響度 (Severity) 1、2 のケース対応はサポート対象外です。(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](http://www.cisco.com) に基づき問題の管理を行います。
- [Cisco.com](http://www.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](http://www.cisco.com) 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。
- 電話、E 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)。

- 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 \(www.cisco.com/software\)](http://www.cisco.com) 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。

### アドバンスリプレースメント サービス

#### シスコ側の責任:

製品 (Product) のアドバンスリプレースメント (Advance Replacement) を提供すべく、シスコは十分な業務努力を行います。なおアドバンスリプレースメントは、重量制限による制約を受けます。各地域におけるサービスのアベイラビリティについては、次の URL の [Cisco.com Services Availability Matrix \(SAM\)](http://www.cisco.com) ツールで確認していただけます: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do> 実際の配送時間は、相手国での輸入手続きや、米国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は、仕向地渡し・関税抜き (Incoterms 2000 における DDU) によって出荷されます。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、各 FRU は事前組み立てされずに個別に発送されます。アドバンスリプレースメントとしては新品もしくは新品同等品が提供されます。

- 同日出荷 (Same Day Ship) / 翌営業日 (Next Business Day) 出荷可能な場合は、アドバンスリプレースメントを翌営業日中にお届けできるように、同日中のお届けを行います。ただし、お客様からの連絡の受け付け、シスコによる診断およびハードウェア障害の判断がデポ時間 (Depot Time) 午後 3 時より前に完了している必要があります。それ以降に受け付けたリクエストについては、翌営業日にアドバンスリプレースメントをお届けします。

#### 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](http://www.cisco.com) に記載された重要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 SMB TAC](http://www.cisco.com) 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。これにより問題の診断や、場合によってはリモ

ートからの修正も可能になります。お客様は、リモートからの診断およびサポートに必要なシステムパスワードを提供します。

- お客様の機器リスト(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。
- 製品のトラブルや問題点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。

- お客様企業の元社員がサービスにアクセスできなくするため、パスワードの無効化をはじめとする必要なすべての作業をお客様に実施していただきます。
- シスコのRMA手順(Cisco.comに掲載)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。
- アドバンスリプレースメントの受け取りにおいて、お客様は以下の責務を負います。また、アドバンスリプレースメントで交換された製品の返却にかかるコストもお客様に負担していただきます。
  - 適切な梱包を行っていただきます。障害内容の説明や各種変更点についての記述を添付する必要があります。
  - 返却品は10日以内にシスコに返送される必要があります。この期日を経過した場合、アドバンスリプレースメント対象の製品について現在のリストプライス(List Price)で課金されます。
  - 交換品は、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条件(Incoterms 2000におけるFCA)で出荷されます。