

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いたします。

尚、日本特有の条件につきましては、各項目文末に、括弧書きにて注意書きを記載してあります。

本サービスご購入の際には、原文の内容及び本文書に注意書きにて記載された日本特有条件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 Small Business Support Service

本文書では、Cisco Small Business Support Service について説明します。

関連文書: 本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ に掲載されている次の文書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、いずれもその意味が用語一覧(Glossary of Terms)に記載されています。

シスコによる直接販売: シスコから本サービス (Services) を直接購入されたお客様の場合、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、本文書が優先されるものとします。

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 (Services) を購入されたお客様の場合、本文書は説明のみを目的とするものであり、お客様とシスコの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ます。もしくは、本文書や他のシスコ サービス説明書を www.cisco.com/go/servicedescriptions/ から取得できます。

Cisco Small Business Support Service

シスコ側の責任:

- シスコは、Small Business Support Center を通じて、製品 (Product) の使用法、設定やトラブルシューティングに関する問題、および Cisco.com へのアクセスなどのサポートを提供します。また、現地時間で午前 8 時から午後 5 時まで (注1)、電話によるサポートを提供します。
(注1) 日本のサポート時間は、シスコ定休日を除いた、平日 午前 9 時から午後 6 時までとなります。
- Cisco.com へのアクセス。このシステムは、シスコ製品 (Product) 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る場合がありますので、ご了承ください。
- シスコは、お客様 (Customer) に対し、シスコの [Small Business Support Community](http://www.cisco.com/go/smallbusinesssupportcommunity/) Web サイト (英語) へのアクセスを提供します。
- 製品の使用法や設定、トラブルシューティングに関する情報を、電話、オンライン チャット (注2)、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。
(注2) 日本ではオンラインチャットによるサポートは提供していません。
- ソフトウェア (Software) に関して報告された問題点について、商取引上の合理的な努力により、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) をお客様にお送りします。

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、重量による制限があります。お客様 (Customer) 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、各地域で利用可能なサービス オプションを確認することができます。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 リプレースメント交換品の引き渡しは、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。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。アドバンス リプレースメント交換品は新品または新品相当品です。

- 同日発送/翌営業日: サービス リクエストのオープンおよびシスコによる診断ならびにハードウェア(Hardware)故障の判断が、定められた拠点の時間(Depot Time)で午後 3 時(注3)までになされた場合、可能な場合に限り、アドバンス リプレースメント交換品は同日発送され、翌営業日(Business Days)に到着します。午後 3 時以降(注3)のリクエストについては、翌営業日に発送されます。

(注3) 日本では、午後5時までにハードウェア故障の判断が完了した場合、同日発送の手配を行います。ハードウェア故障の判断が午後5時までに完了しなかった場合、及び、午後 5 時以降のリクエストについては、翌営業日に発送されます。

お客様側の責任:

本サービス(Services)オプションの提供は、お客様(Customer)によって以下が行われることを前提としています。

- 問題を診断し、可能な場合はリモートで解決できるよう、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、お客様とシスコとのデータ通信回線を確立していただきます。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。
- お客様には、[Small Business Support Community](#) にアクセスできるよう、登録を行い、Cisco.com のユーザー ID を取得していただきます。
- お客様の設備リスト(Equipment List)に追加を希望される場合は、30 日前までにシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リスト(Equipment List)の製品を別の場所に移設された場合、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(Services)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など、製品(Product)や構成に対して行われた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。
- 出荷連絡先として次の情報を提供していただきます:会社名、職名、担当者名、所在地、電話番号、E メール アドレス、ファックス番号。
- 製品(Product)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の情報の入手を希望される場合は、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。
- サービス(Services)の利用、Cisco.com からのソフトウェア(Software)のダウンロード、または Cisco Product Upgrade Tool(PUT)を使用した発注を行うことを目的として、シスコもしくは Cisco.com へのアクセスをお客様が許可された担当者全員のリストを必要に応じて提出していただきます。また、お客様には、この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。
- 不具合のある製品、または RMA 手順(Cisco.com による)により返品された製品は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。お客様には、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(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。(注4)
 - 適切な梱包(故障の説明、そのほかすべての変更点や交換点を明記した書面を含みます)。
 - 返却品は 10 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。

(注4) 日本では、交換品の返却費用は、シスコが負担します。

- 梱包された返却品は、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(Incoterms 2000 における FCA)で適宜発送していただきます。