

## 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: Unified Computing Support Service

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

**関連ドキュメント:** 本文書は、

[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(List of Services Not Covered)、(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ています。

**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。本文書の巻末の Unified Computing Support Service の補足用語一覧 (Supplemental Glossary of Terms) に定義されていない大文字の英字で始まるすべての用語は、お客様とシスコ間で結ばれた MSA もしくは同等のサービス契約に記載された意味を持ちます。

**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ます。もしくは、本文書や他のシスコサービス 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。本文書の巻末の Unified Computing Support Services の補足用語一覧に定義されていない大文字の英字で始まるすべての用語は、上記 URL に掲載されている用語一覧に記載された意味を持ちます。

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 Unified Computing Support Service を提供します。

### Unified Computing Support Service

**シスコ側の責任:**

- 製品の利用や設定、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) を 1 日 24 時間・週 7 日間利用できるようにします。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大度 (影響度) 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大度 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 TAC を通じ、製品とサードパーティ製品の統合問題に関してお客様を支援します。トラブルシューティング実施時に、サードパーティ製品に問題があるとシスコが判断した場合、お客様の要請のある場合には、シス

コはお客様とサードパーティサプライヤの間で締結しているサポート契約に従い、お客様がサードパーティサプライヤへケースをオープンすることを支援します。

- シスコは、お客様のケースの対応および解決に際し、可能な範囲においてサードパーティサプライヤをサポートします。お客様がサードパーティサプライヤと直接ケースをオープンすることを希望した場合、シスコはお客様の要請に応じて、関連するケース情報をサードパーティサプライヤに提供します。
- [Cisco Severity and Escalation Guideline](#) に基づき問題を管理します。
- サードパーティソフトウェア (Third Party Software) の問題の解決法に関する情報を入手できるように、Cisco.com 上の所定のシステムにお客様がアクセスできるようにします。このシステムは、シスコの各製品やソリューションに関する有用な技術情報や一般情報をお客様に提供するものです。なお、シスコが定める各種アクセス制限が適用される場合があります。
- 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。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/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) をお客様にお送りします。
- 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をお客様の要求に応じて提供します。サードパーティソフトウェアは、ここで提供されるソフトウェアサポートの対象外です。
- 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載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サポートドキュメントは、Cisco.com Software Center ([www.cisco.com/software/](http://www.cisco.com/software/)) から、または CD-ROM などの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。

### Unified Computing Support Service - 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

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(Onsite Service)を提供します。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://tools.cisco.com/apicd/sam/search.do>) で確認していただけます。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送費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、サービス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 - Unified Computing Support Services - アドバンス リプレースメント サービス

- Unified Computing Support Services 24x7x2: シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 2 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の最善の配送を手配します。
- Unified Computing Support Services 24x7x4: シスコ社内の休日を含む週 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の最善の配送を手配します。
- Unified Computing Support Services 8x5x4: デポ時間午後 1 時より前にシスコがハードウェア障害を確認した場合、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、アドバンス リプレースメントを出荷できるよう最善の配送を手配します。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。
- Unified Computing Support Service 8x5xNext Business Day: デポ時間午後 3 時より前にシスコがハードウェア障害を確認し、翌営業日の納期での配送が可能な場合、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できるように最善の配送を手配します。
- 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、デポ時間午後 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、同営業日に対応デポ地からアドバンス リプレースメントを出荷します。デポ時間午後 3 時以降にハードウェア障害と確認された場合は、翌営業日に出荷します。

#### パート II - Unified Computing Support Services - オンサイト サポートサービス

- Unified Computing Support OnSite Services 24x7x2: シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 2 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、資材を手配します。

- Unified Computing Support OnSite Services 24x7x4: シスコ社内の休日を含む週 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、資材を手配します。
- Unified Computing Support OnSite Services 8x5x4: デポ時間の午後 1 時より前に、オンサイトサービスが必要だとシスコが判断した場合、デポ時間で午前 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、資材を配送できるように手配します。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。
- Unified Computing Support OnSite Services 8x5xNext Business Day: ハードウェア補修メンテナンスと必要なパーツ、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)。翌営業日の納期でパーツを配送できない場合は、同日に出荷いたします。シスコは、パーツの到着後にオンサイトサポートを提供します。

#### パート III - Unified Computing Drive Retention Service

- お客様が本サービスを購入し、Cisco TAC が、Unified Computing System (UCS) のトラブルシューティング中に UCS ドライブに問題があると判断した場合、シスコは、お客様が確認書に必要事項を記載してシスコへ返送することを条件として、問題のあるドライブの保有を継続する権限をお客様へ付与します。

#### 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。

- インターネットもしくはモデム経由でサードパーティソフトウェア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 エンジニアおよび/または ISV 担当者 (該当する者) 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解決 (可能な場合) を行うために、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。

- 次の最新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、電子メールアドレス、ファックス番号。
- 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。
- Cisco.com または Cisco Product Upgrade Tool (PUT) 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。

お客様がパート I - Unified Computing Support Service - アドバンスリプレースメント サービスに記載されているサービスを購入した場合、お客様は次のことを行うものとします。

- 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くこと。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。
- シスコへの製品返却時に、お客様の責任で次の作業を行っていただきます。(a) 不具合の説明、およびその他に報告すべき変更点や修正点の説明を含めて、返却品を適切に梱包すること。(b) 返却品を 30 日以内にシスコのもとへ届くように送ること。この期限を過ぎると、最新の価格表に基づき交換製品に対して課金されます。交換のパッケージは、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。

お客様がパート II - Unified Computing Support Service - オンサイト サポート サービスに記載のサービスを購入した場合、お客様は次のことを行うものとします。

- シスコのサービス担当者が製品の設置場所で利用する、適切な作業環境やその利用に必要なもの、作業場所 (暖房器具、照明、換気装置、電流および電源コンセント、内線電話または通話料無料で国内外のシスコの拠点へ電話できる設備) を用意していただきます。
- ソフトウェアイメージおよび設定情報のバックアップを定期的にとっていただき、ハードウェア補修メンテナンス サービスを受けの際に、シスコのオンサイト サービス担当者に対し当該イメージや設定情報を提供いただきます。
- すべての製品を、地上から 10 フィート以下の高さの場所に設置してください。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機器を引き渡す前に、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に、TFTP (Trivial File Transfer Protocol) を通信プロトコルとする機能もしくはインターネット アクセス環境を用意していただきます。
- シスコの担当者および下請業者の訪問先が無人の場所の場合、安全対策を講じてください。

お客様がパート III - Unified Computing Drive Retention Service に記載のサービスを購入した場合、お客様は次のことを行うものとします。

- 問題のある UCS ドライブをお客様の危険負担と費用負担で廃棄し、該当ドライブをシスコへ返却しないこと。
- 交換製品の受領日から 30 日以内に、確認書をシスコへ提出すること。この期限を過ぎると、最新の価格表に基づき交換製品に対して課金されます。

#### Unified Computing Support Service の補足用語一覧

**確認書**とは、[www.cisco.com/go/cod/](http://www.cisco.com/go/cod/) に掲載されている、UCS ドライブの廃棄を証する書面であり、お客様の代表者に署名していただきます。

**独立系ソフトウェアベンダー (Independent Software Vendor)**とは、サードパーティソフトウェアのサプライヤを意味します。

**サードパーティ製品**とは、ユニファイドコンピューティングソリューション内で使用される、お客様がサードパーティサプライヤから直接入手したシスコ製以外のハードウェアまたはソフトウェアを意味します。

**サードパーティソフトウェア**とは、独立系ソフトウェアベンダーが開発したソフトウェアを意味します。このソフトウェアには、初期ソフトウェアリリースと、独立系ソフトウェアベンダーが初期リリース後に開発したアップグレード/アップデートも含まれます。

**サードパーティ サプライヤ**とは、お客様にサードパーティ製品を提供する業者を意味します。

**UCS ドライブ**とは、Cisco Unified Computing System B シリーズまたは UCS C シリーズ用のディスクドライブのみを意味します。