

本文書の使用にあたって（お願い）

本文書は“Support Reinstatement Policy”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いたします。

本サービスご利用の際には、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



サポートのサービス契約復帰に関するポリシー

2023 年 1 月更新

目的

このドキュメントは失効した、または対象とされたことのない製品に対するサポートのサービス契約復帰に関するシスコのポリシーを定めています。シスコのサポートは、お客様に対し (a) 該当するソフトウェアアップデートをダウンロード、展開および利用する権利、(b) ハードウェアの交換、および (c) Cisco Technical Assistance Center (TAC) にアクセスする権利を提供します。サポートが失効したお客様または以前にサポートを購入していないお客様は、保証の対象外になっている製品またはサポートレベルについて、TAC サポートの利用、ソフトウェアアップデートの入手および/またはハードウェアの交換をするために、サポートの申込み、または再申込みの必要があります。サポートのサービス契約を復帰させようとするお客様にはサービス契約の復帰に関する費用が発生するほか、サポートのサービス契約の復帰前に当該製品の検査およびソフトウェアの再使用許諾が必要となる場合があります。

本ポリシーは、シスコの認定チャネルネットワークを介した製品（更新か新規か、また権利をお客様が有するかパートナーが有するかを問いません）のサポートの販売に適用されます。本ポリシーは、すべての営業地域において適用されます。

偽造品および海賊版製品はサポート対象外です。非認可製品は、検査およびリライセンスされるまでサポートの対象とならず、サービス契約の復帰もできません。

定義

本ポリシーでは、以下の定義を使用します。

1. 「**認定チャネルネットワーク**」とは、(1) シスコからエンドユーザーであるお客様への直接販売、(2) シスコからシスコチャネルパートナーへの販売（シスコチャネルパートナーがエンドユーザーであるお客様に直接販売する場合、または欧州経済領域（EEA）内においてはシスコチャネルパートナーが他のシスコチャネルパートナーもしくはディストリビュータにも販売する場合）、および (3) シスコディストリビュータ（シスコディストリビュータがシスコチャネルパートナーに販売し、当該チャネルパートナーがエンドユーザーであるお客様に再販する場合、または EEA 内においては他のシスコチャネルパートナーもしくはディストリビュータにも再販する場合）を意味します。なお、(3) については、当該シスコチャネルパートナーまたはディストリビュータが担当する契約上合意済みの地域内に当該製品の購入者が所在する場合に限ります。
2. 「**お客様**」とは、サポートを受ける権利を有する当事者を意味し、シスコまたは認定チャネルネットワークから購入した最終顧客であるか、自社の販売物に組み込むサポートを購入した認定チャネルパートナーであるかを問いません。

3. 「**デコミッション済み**」とは、お客様がシスコに通知した後に、お客様のネットワークにおいて使用されなくなった製品の状態を意味します。
4. 「**ハードウェア**」とは、利用可能な有形のシスコの機器、デバイスまたはコンポーネントを含むシスコブランドのハードウェアを意味します。
5. 「**非アクティブ**」とは、製品がサポート対象外となり、標準の見積もりプロセスおよび発注プロセスを通じてサポートに追加することができず、シスコの棚卸しで特定されないことを意味します。
6. 「**製品**」とは、市販されているハードウェアおよびソフトウェアを意味します。
7. 「**ソフトウェア**」とは、以下を意味します。
 - a. シスコが公開しているグローバル価格表に掲載されている、またはハードウェアとともに提供されるコンピュータプログラムのオブジェクトコードのバージョン。なおソフトウェアにはオペレーティング システム ソフトウェアまたはアプリケーション ソフトウェアがあり、これらのコピー、バグ修正、アップデートおよびアップグレードが含まれます。オペレーティングシステム (OS) ソフトウェアは、一般的に、デバイス进行操作するために必要なソフトウェアを指します (例としては、IOS および IOS XR があります)。アプリケーション ソフトウェアは、一般的に、アプリケーションを実行するソフトウェアを指します (例としては、コール センター、ユニファイド メッセージング、ネットワーク管理ソフトウェアがあります)。シスコが公開しているグローバル価格表に第三者の名義で掲載されているコンピュータプログラムは、ソフトウェアに含まれません。
 - b. シスコが提供するソフトウェア (そのあらゆるコピー、アップデート、アップグレード、変更、機能強化および派生成果物を含みます)。
8. 「**サポート**」とは、テクニカルサポートにアクセスし、認定チャネルネットワークから購入した対象製品 (ハードウェアであるかソフトウェアであるかは問いません) 用の該当するソフトウェアアップデートをダウンロードし、これを展開および利用する権利を意味します。
9. 「**非認定製品**」とは、シスコの認定チャネルネットワーク外で調達もしくは販売またはその両方が行われた新品または中古の製品を意味します。

サポートのサービス契約復帰に関するポリシー

本ポリシーは、サポートのサービス契約復帰について定めています。サービス契約復帰する前に、ハードウェアの検査および/またはソフトウェアのリライセンスが必要な場合があります。

詳細については、[ソフトウェアライセンスの移転および再利用に関するポリシー \(Software License Transfer and Re-Use Policy\)](#) [英語] を参照してください。

1. サポートのサービス契約復帰

1.1 サポートのサービス契約復帰要件：

- 1.1.1 最初の製品出荷日から 90 日を経過して購入されたサポートの場合、そのサポートはサービス契約復帰の対象になります。

1.1.2 サポートが失効しており、更新期限から 30 日が経過している場合、そのサポートはサービス契約復帰の対象になります。

1.2 その他のサポートのサービス契約復帰要件：

1.2.1 シスコのお客様は、永久ライセンスが付与されたソフトウェアについて、関連する販売日から 90 日以内に、少なくとも 1 年間のサポートを購入する必要があります。

90 日の猶予期間が経過した後に購入したサポートについては、ソフトウェアの購入日を起算日としたサービス契約復帰料金が発生する場合があります。

1.2.2 シスコのデータベースにおいて、デコミッション済み製品のステータスは非アクティブに設定されます。

1.2.3 デコミッション済み製品をサポートに追加する場合、事前にサービス契約復帰料金が発生する場合があります。

1.3 **ソフトウェアの再使用許諾**：製品の現在の所有者が使用許諾を得たエンドユーザーではない場合、サービス契約復帰プロセスを開始する前に再使用許諾料を支払う必要が生じる場合があります。

1.4 **検査**：サポートが失効してから 90 日以上が経過している場合、サービス契約復帰プロセスを開始する前に、検査および関連料金の支払いが必要になる場合があります。

1.5 **サービス契約復帰料金**：サポートを追加または更新するために、サービス契約復帰料金を支払う必要が生じる場合があります。サービス契約復帰料金は、返金不能な料金で、サポートの購入には適用されません。

1.6 サポート終了日 (LDoS)：

1.6.1 サポート終了日より後にサポートのサービス契約復帰することはできません。詳細については、[すべての製品に関するサポートページ](#)を参照し、サービスの利用可能状況をご確認ください。

1.6.2 移行パスが定義されている製品については、販売終了発表後の更新は推奨されていません。また、かかる製品のサービス契約の復帰は認められません。製品またはサービスの販売終了が発表され、移行パスが定義されている場合、かかる製品のサブスクリプションまたはサービス契約の期間が期限内に更新されることなく満了した場合、かかる製品はサービス契約復帰の対象となりません。

1.7 サポート購入資格：

上記の検査、ソフトウェアライセンス、およびサービス契約復帰の要件を満たした製品については、地域ごとの利用可能状況に応じて、その時点で最新のグローバル価格表に掲載されているサポートを購入することができます。

お問い合わせ先：

このサポートのサービス契約復帰に関するポリシーについてご質問またはコメントがある場合には、support_reinstatement@cisco.com までお問い合わせください（英語のみ対応）。