

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う、よろしくお願い申し上げます。

以 上



Cisco Smart Net Total Care

サービス ディスクリプション

目次

1. 概要	3
1.1 Smart Net Total Care	3
1.2 Cisco Branded Service	3
2. シスコの責任:	4
2.1 テクニカル サポート	4
2.2 オンライン アクセス	4
2.3 ソフトウェアのダウンロード	5
2.4 返品許可 (RMA)	5
2.5 特定の製品の例外サービス レベル	7
3. お客様側の責任	9
3.1 シスコは、お客様が以下を行うことを前提としてサービスを提供します。	9
3.2 スマート ポータルおよびソフトウェア コレクション (利用可能な場合)	11
3.3 UCS サービス レベル - Drive Retention Service を購入したお客様	12
4. 補足用語一覧	12
4.1 用語/意味	12

1. 概要

1.1 Smart Net Total Care

本書では、シスコの Smart Net Total Care (SNTC) のデバイス レベルのサポートおよびスマート機能について説明します。

- TAC
- RMA
- ソフトウェアのダウンロード(コレクション ソフトウェア、テクニカル サポート(TS)スマート アプリケーションを含む(利用可能な場合))
- Cisco.com(スマート対応ポータル(利用可能な場合))

Cisco Smart Net Total Care の詳細については、<http://www.cisco.com/go/sntc> [英語] を参照してください。

注: 本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] 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(List of Services Not Covered)、(3)重大度およびエスカレーション ガイドライン(Severity and Escalation Guidelines)。本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に記載されています。

1.2 Cisco Branded Service

Smart Net Total Care はシスコ ブランドのサービスです。

- **シスコによる直接販売。**シスコから本サービス (Services) を直接購入した場合、本書は、Master Services Agreement (MSA) またはシスコと締結したそれに相当するサービス契約に組み込まれます。本文書と MSA または相当するサービス契約との間で内容に矛盾がある場合は、本文書が優先するものとします。本文書の巻末の、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、お客様とシスコ間で結ばれた MSA または同等のサービス契約に記載された意味を持ちます。
- **シスコ認定チャネルによる販売:**シスコ認定チャネル (Cisco Authorized Channel) からサービス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チャネルとの契約です。本文書の巻末の、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、上記の関連文書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。

本文書やその他のシスコ サービス ディスクリプションのコピーについては、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] をご覧ください。

2. シスコの責任:

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、以下に示す各種サービスを提供します。

2.1 テクニカル サポート

Cisco Technical Assistance Center (TAC) へのアクセス

- 1 日に 24 時間、1 週間に 7 日間
- 製品の使用、設定、トラブルシューティングに関する問題のサポート
- シスコは、標準営業時間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 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。
- シスコの重大度およびエスカレーションガイドラインに基づいた問題の管理:
http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Severity_and_Escalation_Guidelines.pdf [英語]

スマート ポータル アクセス、TS スマート アプリケーションおよびコレクション ソフトウェアは、セルフサポートで提供されません (利用可能な場合)。

- シスコは、スマート ポータルへのお客様のアクセスを有効にし、お客様によるダウンロードおよび使用を目的とする TS スマート アプリケーションおよびシスコが所有するコレクション ソフトウェアを提供します。
- スマート TAC サポートは、本サービスの基本成果物の一部として提供されません。お客様は、シスコの SNTC サポート コミュニティ フォーラムや、シスコの SNTC Web サイトで提供されているオンライン トレーニング コンテンツにアクセスすることで、お客様自身で解決することができます。
- ダイレクト スマート TAC。あらゆるスマート ポータルやコレクション ソフトウェアでダイレクトに TAC サポートが必要なお客様は、別途サービス メンテナンス契約に基づいたサポートを購入することができます。

2.2 オンライン アクセス

Cisco.com へのアクセスを提供します。

- これは、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。

シスコのサポート コミュニティ

- SNTC サポート コミュニティへのアクセス

スマート・ポータル (利用可能な場合)

- これは、Smart Net Total Care のさまざまなレポートにアクセスするための Web ベースのユーザ インターフェイスであり、スマート機能によってコンパイルされます。

2.3 ソフトウェアのダウンロード

オペレーティング システム

- 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、シスコ ソフトウェア セントラル(www.cisco.com/go/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)をお客様に出荷します。
- 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。
- 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 リリースおよびすべてのサポート ドキュメントは、シスコ ソフトウェア セントラルから提供されます。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。

コレクション ソフトウェア(利用可能な場合)

- シスコは、お客様用のコレクタ ソフトウェアを提供します。
- コレクタ ソフトウェアは、インストール時にデータを収集するためにデフォルト設定として有効にした機能とともに、シスコによって提供されます。当該の収集は、コレクタ ソフトウェアをアンインストールするまで続行されます。
- コレクタ ソフトウェアの開発アップデートは、必要に応じてシスコによって管理されます。

2.4 返品許可(RMA)

代替品先行手配サービスは、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。

- サービスの提供状況については、シスコの Service Availability Matrix (<http://tools.cisco.com/apidc/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。EU との代替品先行手配における輸出入については仕向地渡し・関税込み(Incoterms 2010 における DDP)となります。その他すべての代替製品先行手配は、仕向地渡し(DAP) (Incoterms 2010)で提供され、該当する輸入関税、税および費用はすべて除外されます。すべての代替品先行手配の出荷では、シスコが選択した運送業者を利用し、運送料はシスコが事前に支払います。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 カードのアドバンス リプレースメント 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、新品相当もしくは新品のアドバンス リプレースメントを提供します。
- シスコは、商取引上の合理的な努力を払い、お客様の選択に応じてハードウェア リプレースメント サービスを行うものとします。

RMA サービスレベル:

RMA サービスレベル	説明
24 X 7 X 2	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、代替品の最善の配送を手配します。
24 X 7 X 4	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、代替品の最善の配送を手配します。
8 X 5 X 4	デポ時間で午前 9 時～午後 5 時の間、ハードウェア障害の確認より 4 時間以内に、本サービスに基づく代替品を同日中に出荷します。ただし、デポ時間で午後 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に限ります。お客様がデポ時間の午後 1 時以降に要求した場合、シスコは代替品を翌営業日の朝に出荷します。
8 X 5 X Next Business Day	コールおよびシスコによる診断ならびにハードウェア故障の判断が、デポ時間の午後 3 時までになされた場合、翌営業日の到着に向けて代替品を出荷します。デポ時間の午後 3 時以降の要求については、翌営業日に発送されます。 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、シスコによるハードウェア障害の判断がデポ時間の午後 3 時までになされた場合、同営業日にデポから代替品を出荷します。デポ時間の午後 3 時以降になされた場合は、翌営業日に出荷します。
8 X 7 X Next Calendar Day	次のカレンダー日の配達が可能で、デポ時間の午後 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、次のカレンダー日の到着に向けて代替品を出荷します。お客様がデポ時間の午後 3 時以降に要求した場合、シスコは代替品を次のカレンダー日に出荷します。 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、次のカレンダー日のデポ時間午後 5 時まで提供します。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(デポ時間午後 3 時以降のコールについては、2 カレンダー日後となります)。次のカレンダー日の納期でパーツを配送できない場合は、同日出荷が適用されます。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。
Non-RMA(SW)	お客様が本サービス レベルを購入することを希望した場合、シスコは、TAC、Cisco.com へのアクセス、および製品のソフトウェア サポートのみを通じてテクニカル サポートを提供します。ハードウェア交換またはオンサイト サービスは実施しません。
Return for Repair	すべてのシスコ製品が対象となるわけではありません。 お客様は故障したハードウェアを修理のためにシスコに戻します。 故障したハードウェアを修理するか、交換します。該当する Engineering Changes Order(ECO)は、すべて組み込まれており、装置はシスコの公開仕様書に基づいて完全にテストされています。表面的な修復は、シスコまたはお客様が定義した表面的修理の基準に従って相互に合意して実施します。必要に応じて、ひび、傷、破損のあるカバーを交換します。故障したハードウェアが合理的な修復の範囲を超えている、あるいは問題がないとシスコが判断した場合には、追加料金が発生する場合があります。 シスコは、商取引上合理的な対応として、故障したハードウェアを受け取ってから 30 日以内に修理を行い、修理したハードウェアをお客様に返却します。 RMA 番号が付けられている故障したハードウェアを受け取り次第、受け取り通知の E メールまたはファックスをお客様に送付し、故障したハードウェアの受け取りと受け取った数を確認します。

RMA サービス レベル(オンサイトサポートを含む)	説明
Onsite Support 24 X 7 X 2	シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 2 時間のレスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスを実施します。
Onsite Support 24 X 7 X 4	シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 4 時間のレスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスを実施します。
Onsite Support 8 X 5 X 4	デポ時間で午前 9 時～午後 5 時の間、オンサイト サービスが必要だと判断してから 4 時間以内に、ハードウェア補修メンテナンス サービスと必要なパーツ、作業員、資材を手配します。ただし、デポ時間で午後 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に限ります。
Onsite Support 8 X 7 X Next Calendar Day	中国の価格表でのみ利用できます。 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、次のカレンダー日のデポ時間午後 5 時まで提供します。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(デポ時間午後 3 時以降のコールについては、2 カレンダー日後となります)。次のカレンダー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。
Onsite Support 8 X 5 X Next 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。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(デポ時間午後 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。

2.5 特定の製品の例外サービスレベル

UCS 製品 SKU に該当:

- シスコの Unified Computing Systems(「UCS」)製品です。Cisco TAC は、製品の使用に関する問題やサードパーティ UCS ソフトウェアの統合に関する問題を診断するために、お客様と連携します。Cisco.com の UCS ハードウェアおよびソフトウェア相互運用性マトリックスに含まれていない製品がインストールされている場合、シスコは、シスコ ハードウェアまたはソフトウェア問題を特定するための合理的な努力を払った後、該当コンポーネントが問題の原因となっている可能性が明らかな場合には、シスコ独自の裁量により、お客様に対し、トラブルシューティングを継続する前に、該当コンポーネントを UCS ハードウェアおよびソフトウェア相互運用性マトリックスに含まれているコンポーネントと交換するよう依頼することがあります。トラブルシューティング実施時に、サードパーティ UCS 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 UCS サプライヤ(Third Party UCS Supplier)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 UCS サプライヤへケースをオープンすることをサポートします。
- 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 UCS サプライヤをサポートします。お客様がサードパーティ UCS 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 UCS サプライヤに提供します。

UCS ハードウェアのみに該当:

- UCS 製品のみを対象とするサービスで、オンサイトのサービスレベルのみが含まれます。
- Cisco Technical Assistance Center (TAC) は、ハードウェア交換のための RMA 決定をサポートできるように、週 7 日・1 日 24 時間のアクセスを提供します。シスコは、あらゆるコールに対し、遅くとも翌営業日に対応します。シスコはお客様と協力して、製品の使用に関連するトラブルや問題を診断します。Cisco.com の UCS ハードウェアおよびソフトウェア相互運用性マトリックスに含まれていない製品がインストールされている場合、シスコは、シスコ ハードウェアまたはソフトウェアの問題を特定するための合理的な努力を払った後、該当コンポーネントが問題の原因となっている可能性が明らかな場合には、シスコ独自の裁量により、お客様に対し、トラブルシューティングを継続する前に、該当コンポーネントを UCS ハードウェアおよびソフトウェア相互運用性マトリックスに含まれているコンポーネントと交換するよう依頼することがあります。

UCS - オンサイトのトラブルシューティング

- 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ハードウェア コンポーネントに問題があると判断した場合、TAC は、速やかにフィールド エンジニアをお客様サイトに派遣して製品の使用に関連する問題を診断/特定します。問題がすぐに特定されない場合、TAC は、問題を特定するために引き続きトラブルシューティングを行い、リモートで解決できるかどうかを判断します。オンサイトサポートが必要であると判断した場合、TAC は、フィールド エンジニアをお客様サイトに派遣して継続中のトラブルシューティングを支援し、問題を診断/特定します。いずれの場合も、シスコはシスコが診断し、FRU が必要であると判断してから 4 時間以内にハードウェア補修メンテナンス サービスを手配します。
- また、シスコは、特に製品リコールに関連付けられている外部 Field Notice に基づき、必要に応じてパーツ交換をサポートするために、本サービスのお客様サイトにはフィールド エンジニアを優先的に手配します。しかし Field Notice に関連するフィールドエンジニアの派遣においては、オンサイトでのトラブルシューティングは実施されず、また本作業は、作業員到着まで 4 時間のレスポンスタイムの対象となりません。

UCS - Drive Retention サービス

- 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 (Certificate of Destruction) 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。

ローカル言語でのテクニカル サポート

- 利用可能な場合は、追加料金の支払いを受けた上で、割り当てられたすべての重大度レベルについて、特定製品に対するコールのローカル言語サポートを利用できる場合があります。

Post LDoS Products

- ここで説明するサービス (Services) 規定は、延長サポートを求めお客様が要求に基づいて行うシスコによる承認を必要とし、この承認は製品の種類と構成に応じて影響を受けます。
- サポート終了 (LDoS) とは、お客様 (Customer) がその製品 (Product) のサービスとサポートを受けることができなくなる日付を指します。該当する日付は EoL 速報で調べることができます。
- この日付以降は、本書に記載されている Post LDoS のテクニカル サービスを購入していない限り、当該製品のサポート サービスは提供されません。

- シスコはハードウェア交換のみを提供します。これは、お客様が認識してシスコの TAC に報告があり、シスコの通常の判断手順により確認された問題に対処する、ネットワーク サービスです。ハードウェア交換は次の条件に従って提供されます。1)Cisco TAC は、お客様と連携して影響箇所を特定し、問題の回避策を見つけるために、商取引上合理的な努力を払います。2)サポート期間中に回避策を提示することができない場合、シスコは問題を是正するソリューションを提供するために商取引上合理的な努力を払います。3)商取引上合理的な努力にもかかわらずシスコがハードウェアを交換できない場合は、問題を解消するために、影響を受けたハードウェアをお客様が削除またはアップグレードする必要がある場合があります。
- シスコは、ネットワーク サービスに影響を与えるバグが、お客様が Cisco TAC に宛てた通知にて特定され、その後、シスコが通常のプロセスによってサービス対象であることを認めた場合にのみ Critical Software Support を提供します。Critical Software Support に対処するための商取引上合理的な努力にもかかわらずシスコがソフトウェア ベースのソリューションを提供できない場合は、問題を解消するために、影響を受けたソフトウェア ベースシステムをお客様が削除またはアップグレードする必要がある場合があります。

3. お客様側の責任

3.1 シスコは、お客様が以下を行うことを前提としてサービスを提供します。

- お客様からのすべてのコールについて、シスコの重大度およびエスカレーション ガイドラインに記載された優先レベルを示していただきます。参照：ご利用にあたっての補足事項 - Cisco TAC の受付時間 <http://www.cisco.com/web/JP/services/smb-svc/use.html#tac>
- インターネットまた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、遠隔地から問題を診断し、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、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。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。注：Return for Repair サービスの対象となる製品は適用外です。
- 最新の出荷先情報 (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) を提供していただきます。
- 製品のトラブルや問題をシスコに報告する場合、また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。
- 請求に応じてあらゆる担当者のリストをシスコに提供していただきます。なおこの担当者は、シスコへ連絡する権限、Cisco.com へアクセスしてサービスを利用する権限、または Cisco.com からもしくは Cisco PUT を介して注文したソフトウェアをダウンロードする権限を取得している担当者とします。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。注：Return for Repair サービスの対象となる製品は適用外です。

- 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 リリースを利用させていただきます。
- 交換部品の出荷日から 10 カレンダー日以内に故障部品を返送していただきます。交換部品の出荷日から 30 カレンダー日以内に故障部品が返送されなかった場合、シスコは、シスコの返品許可 (RMA) 手順 (<http://www.cisco.com/jp/>) に従って返送されなかった部品の定価に相当する約定損害賠償額を請求する権利を留保します。
- 返却対象部品を適切に梱包することは、お客様の責任で行っていただきます。また、不具合の説明、および変更点や修正点がある場合には、その仕様書を同梱してください。
- 本項に基づく交換用の返却品は、仕向地持込渡し (Incoterms 2010 おける DAP)、輸入関税、税金、および料金込みでお客様に発送していただきます。ただし、交換用ハードウェアの有効なサービス メンテナンス契約に基づくお客様、またはシスコの Trade-In プログラムに参加しているお客様は、www.cisco.com/jp/にあるシスコの Product Online Web Returns (POWR) ツールを使用して、承認済み返却品の集荷リクエストを追記料金なしで行うことができる場合があります。
- データ セキュリティ上の理由で返送できず、UCS Drive Retention サービス契約 (本文書のパート IV に定義) の対象とならない故障部品は廃棄することができます。正式な資産廃棄の承認 (Asset Destruction Approval) 申請フォームを使用して、シスコから書面による事前承認を取得し、以下のサイトに掲載されているシスコ機器上のデータ削除に関するポリシー (Cisco's Statement of Policy Regarding the Removal of Data on Cisco Equipment) に従って、廃棄の財務的影響について同意していただく必要があります。
www.cisco.com/en/US/prod/policy_regarding_the_removal_of_data_on_cisco_equipment.pdf [英語]
- 対象外サービス (Services Not Covered) として定義されており、シスコがサポート義務を負わない修理をシスコが実施する前に、新しい注文書を発行していただきます。
- 受け取り通知を確認して、シスコが受け取った故障ハードウェアとその数を確認していただきます。
- Return for Repair サービスの場合、故障したハードウェアは RMA の発行後 60 日以内にシスコに届けられる必要があります。お客様に搬送費を負担していただきます。シスコに送られる故障ハードウェアは損傷を受けないよう安全に梱包してください。
- 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、作業スペースを提供していただきます。適切な温度、照明、空調、電源および電源タップ、内線電話 (また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 イメージ及び設定内容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。
- すべての製品を、地上から 10 フィート以下の高さの場所に設置していただきます。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。
- シスコの担当者が機器を出荷する前に、連絡担当者の名前をシスコへ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(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。
- 人のいない場所では、シスコの担当者および下請業者の安全とセキュリティを確保していただきます。

3.2 スマート ポータルおよびソフトウェア コレクション(利用可能な場合)

- お客様は、コレクタ ソフトウェアをインストールすることで、お客様のネットワークおよび機器に関するレポートの生成にお客様のネットワーク情報が転送および使用されることについて了解、理解、および同意するものとします。
- お客様のネットワークでのインストール時に、コレクタ ソフトウェアは、セキュアな暗号化によってシスコ サーバとの通信をただちに開始し、シスコがお客様のネットワーク内の製品に関する情報を検出できるようにし、コレクタ ソフトウェアをアンインストールするか、コレクション機能を無効にするまで当該の収集が続行されます。本サービスの終了時、または本サービスの終了前にコレクタ ソフトウェアをアンインストールした場合、お客様はコレクタ ソフトウェアをシスコに返却する必要があります。
- お客様は、いつでもコレクタ ソフトウェアのコレクション機能を無効にしたり、コレクタ ソフトウェアをアンインストールしたりすることを選択できます。お客様は、これらのアクションを実行することで、シスコが本サービスの特定の要素を提供できなくなり、コレクタ ソフトウェアに関連付けられている義務を履行する責任を負わず、サービス提供のレベルが主に本サービスに基づいてスマート機能が制限された、あるいはまったくないテクニカル サポートになることを理解するものとします。
- お客様は、シスコによって収集され、ポータルに表示されるお客様のネットワーク情報を要求に応じていつでも廃棄できます。要求がない場合、当事者間の契約の条項とシスコのデータ保持ポリシーに従って、お客様のネットワーク情報が引き続き保護されます。
- お客様は、ここで説明するサービスのパフォーマンスのために、組み込まれたオペレーティング システム、ハイパーバイザなどのコレクタ ハードウェアを提供する必要があります。
- お客様には、シスコの指定通りに、コレクタ ソフトウェアおよび収集プロセスのサポートに必要なすべてのハードウェアを提供および入手する責任があります。
- お客様は、両者の別途の合意が得られた場合を除き、シスコが一般利用可能な製品およびソフトウェア リリース/バージョンのみをサポートすることを認めるものとします。
- お客様は、コレクタ ソフトウェアを使用して、インベントリ収集プロセスによって管理されるお客様のネットワーク デバイスすべてにアクセスすることを許可します。
- お客様は、インベントリ データをシスコに転送し、シスコがリモートからコレクタ ソフトウェアのサポートを行えるように、コレクタ ソフトウェア用のデータ通信アクセスを提供します。
- お客様は、コレクタ ソフトウェアから本サービスの対象となるすべての製品にシンプル ネットワーク管理プロトコルおよび OS レベルのコマンドライン インターフェイス(CLI)でアクセスできるようにします。
- お客様は、ポータルへのアクセスを、真にアクセスを必要とする、またはコレクタ ソフトウェアの出力内容を知る必要がある従業員または権限が与えられた契約社員にのみ許可するものとします。

- 以下の初期設定を実行します。
 - 1) コレクタ ハードウェアを、物理的なアクセスが制限された安全な場所に設置します。
 - 2) コレクタ ハードウェアをネットワークに接続します。
 - 3) コレクタ ハードウェアをお客様の企業ファイアウォールで保護します。

3.3 UCS サービス レベル - Drive Retention Service を購入したお客様

- 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、廃棄証明書をシスコへ提出していただきます。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。

4. 補足用語一覧

4.1 用語/意味

用語	定義
SNTC	Smart Net Total Care
SNTC サポート コミュニティ	SNTC 関連の項目を扱う、cisco.com にあるサポート フォーラムです。
TS スマート アプリケーション	ユーザがサービス契約を管理でき、さらに他の機能を備えた電話またはタブレット用のモバイル アプリケーションを意味します。これらのアプリケーションは、iTunes または Google Play からダウンロードできます。TS スマート アプリケーションに関するアプリケーション要件と詳細については、 http://www.cisco.com/web/about/facts_info/apps/technicalsupport.html [英語] を参照してください。
UCS ドライブ	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。
お客様のネットワーク情報	本サービスとの関連で収集、保存および分析されるお客様のネットワークについての情報を意味し、以下の情報などが含まれます (コンフィギュレーション (実行コンフィギュレーションおよびスタートアップ コンフィギュレーション)、製品識別番号、シリアル番号、ホスト名、機器の場所、IP アドレス、システムについての連絡先、機器モデル、フィーチャー セット、ソフトウェア バージョン、ハードウェア バージョン、搭載メモリ、搭載フラッシュ、ブート バージョン、シャーシ シリーズ、これらの情報への例外 (たとえば、重複したホスト名、重複した IP アドレス、暫定リリース イメージが稼働しているデバイス)、スロット ID、カード タイプ、カード ファミリ、ファームウェア バージョン、シスコが適切と判断したその他のネットワークおよびインベントリ情報)。
コレクタ ソフトウェアまたはコレクション ソフトウェア	インストールしたシスコ デバイス コンフィギュレーションおよびインベントリに関する情報収集を目的として使用されるネットワーク プロファイリング ソフトウェア ツールであり、コレクタ ハードウェアで実行されます。
コレクタ ハードウェア	インストールしたシスコ デバイス コンフィギュレーションおよびインベントリに関する情報収集を目的として、お客様に提供されるサーバであり、仮想マシン環境を運用し、コレクタ ソフトウェアをホストします。
サード パーティ UCS サプライヤ	お客様にサードパーティ UCS 製品を提供する業者です。

用語	定義
サードパーティ UCS 製品	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 UCS 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 UCS ソフトウェア	独立系ソフトウェア ベンダーが開発したソフトウェアです。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。
スマート	ソフトウェアが提供する自動化された機能を活用することを意味します。この機能は、ネットワーク診断データを収集して分析し、シスコの膨大なナレッジ ベースとの比較を行って、ビジネスに役立つ知見を提供します。
スマート対応ポータルまたはポータル	Smart Net Total Care のレポートにアクセスするための Web ベースのユーザーインターフェイスです。
独立系ソフトウェア ベンダー	サードパーティ製ソフトウェアのサプライヤ
ハイパーバイザ	1つのコンピュータシステムで複数のオペレーティングシステム、または同じオペレーティングシステムの複数のインスタンスを管理するソフトウェアプログラムです。
破棄証明書	http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Drive_Retention_CoD.pdf [英語] 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。