

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



注：2025 年 6 月、シスコは、ブランド名である Cisco Smart Net Total Care を Cisco Success Tracks Standard に変更することを発表しました。

- このサービスディスクリプションは、2025 年 6 月 15 日より前に作成された Cisco Smart Net Total Care 契約にのみ適用されます。
- 2025 年 6 月 15 日以降に作成された契約である場合、[Cisco Success Tracks のサービスディスクリプション内の Standard に適用されるセクションを参照してください。](#)

サービス ディスクリプション

Cisco Smart Net Total Care

このサービスディスクリプションは、サービス契約（[サービスガイド](#) [英語] で定義）の一部であり、シスコがお客様に提供するさまざまなサービスを説明するものです。大文字で始まる用語の意味は、このドキュメントで定義されていない限り、サービスガイドに定めるとおりとします。

1. 概要

このドキュメントでは、シスコの Smart Net Total Care のデバイスレベルのサポートについて説明します。

- TAC
- RMA（パーツおよびオンサイトオプションを含みます（利用可能な場合））
- ソフトウェアダウンロード（データ収集ツールおよびスマートアプリケーションを含みます（利用可能な場合））
- Cisco.com（スマート対応ポータルを含みます（利用可能な場合））

2. シスコの責任

シスコは、適切な対価を受領済みの注文で選択され、詳述されているとおり、下記の各種サービスを提供します。

2.1 テクニカルサポート

- シスコは、24 時間 365 日、TAC へのアクセスを提供します。
 - シビラティ（重大度）レベル 1 および 2 の応答時間は 1 時間以内です。
 - シビラティ（重大度）レベル 3 および 4 の応答時間は次のとおりです。
 - 営業時間内：1 時間以内
 - 営業時間外：翌営業日の営業時間内

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。なお、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 Central ライブラリへのアクセスも提供します。ただし、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。
- シスコのサポートコミュニティとスマートポータル（利用可能な場合）。



- スマートポータル、スマートアプリケーション（サービスの権限付与およびその他の機能を管理するため）、およびコレクタソフトウェア（インストールされているシスコ製品の設定とインベントリに関する情報を収集するため）へのセルフサービスアクセス。

2.3 ソフトウェアダウンロード

- ソフトウェアに関する報告された問題点について、十分な業務努力のもとにオペレーティングシステムのアップデート、回避策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、お客様に対し、Cisco Software Central (www.cisco.com/go/software [英語]) 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を提供します。
- 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。
- 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、Cisco Software Central で入手できます。
- データ収集ツールは、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、データ収集ツールを無効化またはアンインストールするまで続行されます。

2.4 代替パーツ配送 (RMA)

- シスコでは、以下の代替パーツ配送サービスを提供しています。代替パーツ配送サービスは、提供可能な地域や重量に制限があります。事前に [Service Availability Matrix \(SAM\)](#) ツールでご確認ください。
- 重量製品およびオーバーサイズ製品：
https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/service-availability-heavyweight-oversized-product.pdf [英語]
- 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 との代替品先出し配送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。国境を超える必要がある代替品先出し配送はすべて、仕向地持込渡し (Delivered At Place : DAP) (Incoterms 2010) で出荷され、課される輸入関税、税および費用は一切含まれていません。すべての代替品先出し配送の出荷では、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。お客様が他の運送業者を希望される場合は、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代替品先行手配サービスのレベルは同一である必要があります。
- シスコは新品または新品相当の代替品先出し配送を行います。
- シスコは、商取引上の合理的な努力を払い、ハードウェア交換サービスを提供します（可能な場合）。

表 1 : RMA サービスレベル :

ハードウェア サービス オプション	<u>24 時間</u> <u>365 日対応</u> <u>(2 時間)</u>		<u>24 時間</u> <u>365 日対応</u> <u>(4 時間)</u>		<u>営業日の営業</u> <u>時間内対応</u> <u>(4 時間) ¹</u>		<u>365 日営業</u> <u>時間内対応</u> <u>(翌カレンダー日)</u> ²		<u>営業日の営業</u> <u>時間内対応</u> <u>(翌営業日) ²</u>		<u>営業日の営業</u> <u>時間内出荷</u> <u>(出荷日の翌営</u> <u>業日) ³</u>	
RMA サービスレベル	2 時間		4 時間		4 時間		NCD		NBD		SNBD	
RMA インストール	お客様	オンサイト オプション	お客様	オンサイト オプション	お客様	オンサイト オプション	お客様	オンサイト オプション	お客様	オンサイト オプション	お客様	オンサイト なし
サービスの対応時間	24 時間 365 日				土日を除く営業日 の標準営業 時間内		週 7 日の標準 営業時間内		土日を除く営業日 の標準営業 時間内		土日を除く営業日 の標準営業 時間内	
現地で定められた 祝日	○				×		○		×		×	

¹8 X 5 X 4 配送の場合、RMA リクエストは現地デポ時間の午後 1 時までに作成する必要があります。現地デポ時間の午後 1 時以降の RMA リクエストである場合、配送は翌営業日となります。

²翌カレンダー日配送および翌営業日配送の場合、翌カレンダー日または翌営業日に配送を受けるには、RMA 要求を現地デポ時間の午後 3 時までに作成する必要があります。例外として、米国およびカナダの場合、RMA リクエストを東部標準時の午後 6 時までに作成する必要があります。翌カレンダー日配送および翌営業日配送サービスが利用できない国では、シスコはパーツ配送を当日出荷として出荷します。

³翌営業日出荷の場合、翌営業日に出荷するには、現地デポ時間の午後 3 時までに RMA リクエストを作成する必要があります。例外として、米国およびカナダの場合、RMA リクエストを東部時間の午後 6 時までに作成する必要があります。

オンサイト サポート オプション：お客様は、フィールドエンジニアの到着日時を指定することもできます。詳細については、[Onsite Field Engineer Duties](#) [英語] を参照してください。

- 2 時間以内および 4 時間以内のサービスレベルのお客様は FE の到着を任意の日時に指定できます。
- NCD および NBD サービスレベルでは、FE の到着時刻は、午前 9 時（最も早い到着時刻）から午後 5 時（最も遅い到着時刻）までに制限され、パーツ到着の翌日以降の日付のみ指定可能です。

オンサイト トラブルシューティング オプション：サービスの種類によっては、Cisco TAC の単独の裁量により、シスコが FE とともにトラブルシューティング キットを手配すること、または TAC がトラブルシューティング プロセスの早期段階で FE を手配してお客様の問題の根本原因を診断するため現場観察によるフィードバックを提供することがあります。

ドライブ保持オプション：購入可能な場合、お客様がこのサービスを購入すると、ドライブの問題のトラブルシューティングに関連して、お客様は不良ドライブを保持することができます。

現地語でのテクニカル サポート（オプション）：特定の製品に割り当てられたすべてのシビラティレベルについて、可能であることおよび追加料金の支払いを条件として、現地語でのサポートを利用できる場合があります。

3. お客様の責任

- RMA サービスレベルを購入していないお客様には、代替品先出し配送を受ける権利がありません。
- （1）お客様の設備リストへの追加要求、および（2）新しい場所に移動された製品について、30 日以内に通知していただきます。お客様に対するサービスの提供は当該通知の受領日から 30 日後に開始します。
- 不良品は、[保証およびハードウェアサポート契約上の返品に関するシスコ RMA ポリシー（Cisco RMA Policy for Warranty and Hardware Support Contract Returns）](#) [英語] に従って返品する必要があります。
- お客様には、返却対象部品を適切に梱包する責任があります。また、不具合の説明および変更点や修正点（ある場合）を明記したものを同梱してください。必ず、交換品が提供されたコンポーネントのみを返却してください。アクセサリおよびその他のモジュラコンポーネントは、返却品目を含めずに交換用デバイスに移す必要があります。シスコは、誤って返却された超過品目について責任を負いません。
- このサブセクションに従った交換用パッケージは、課される輸入税、税金および手数料に関するものを含め、お客様の仕向地持込渡し（DAP）（インコタームズ 2010）を条件として出荷されます。交換用ハードウェアに関する現行のサービス保守契約を締結しているお客様、またはシスコのトレードインプログラムに参加しているお客様は、www.cisco.com/jp/ に掲載されているシスコの Product Online Web Returns（POWR）ツールを使用して、追加料金なしで承認済みの返品物の集荷日時を調整することができる場合があります。
- 代替品先出し配送に関連する国際的な関税、手数料、および税金は、お客様に負担していただきます。
- お客様には、データ収集ツールおよび収集プロセスに対応するために必要なすべてのハードウェアまたはソフトウェアを提供する責任があります。
- お客様は、データ収集ツールが、インベントリ収集プロセスによって管理されてい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。お客様が収集機能を無効にすること、またはデータ収集ツールをアンインストールすることを選択した場合、お客様は、シスコがサービスの特定の要素を提供できないことを了解します。