

### 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頂きますことを、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

## Cisco Support

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

Cisco Support には次の 3 つの階層があります。

- Cisco Support - Standard
- Cisco Support - Enhanced
- Cisco Support - Signature

サービスの提供内容は異なる場合があります。詳細については、「[アーキテクチャの概要](#)」を参照してください。

Cisco Support (ハードウェア)				
機能	機能	Standard	Enhanced	Signature
Trusted Support	ハードウェアのパート配達	●	●	●
	TACへのアクセス	●	●	●
	ソフトウェアの更新	●	●	●
	サポートコミュニティ	●	●	●
	自動的なRMA		●	●
	一元的な問題管理		●	●
	ケースの優先対応		●	●
Insights and Analytics	Asset and License View	●	●	●
	ケース管理	●	●	●
	Field Notice	●	●	●
	セキュリティアドバイザリ	●	●	●
	Adoption View		●	●
	優先バグ		●	●
	Rapid Problem Resolution		●	●
	自動障害管理			●
	ケース管理 KPI			●
	ソフトウェアバージョン管理の最適化			●
Contextual Learning	コンプライアンスのチェック			●
	リスク軽減チェック			●
	e ラーニング		●	●
	リモートプラクティスラボ			●
認定模試				●
	認定取得準備トレーニング			●

Cisco Support (ソフトウェア)				
機能	機能	Standard	Enhanced	Signature
Trusted Support	TACへのアクセス	●	●	●
	ソフトウェアの更新	●	●	●
	サポートコミュニティ	●	●	●
	一元的な問題管理		●	●
	ケースの優先対応		●	●
	技術的な導入準備と導入		●	●
	ソフトウェア導入に関するエキスパートによるガイダンス			●
Insights and Analytics	高度なサポート分析			●

注：ハードウェアデバイス上の OS は、ソフトウェア機能の対象外です。

## 2. シスコの責任

シスコは、適切な対価をシスコが受領済みの発注書で選択され、詳述されているとおりに、下記のサービスを提供します。

### 2.1 Trusted Support

Trusted Support で提供するものは、技術支援、ハードウェアの返品許可（RMA）のオプション、ソフトウェアアップデート、迅速に問題を解決するための一元的な問題管理などの製品サポートサービスです。

#### (A) ハードウェア返品許可（RMA）

- シスコでは、オプションとして、以下のハードウェア交換サービスを提供しています（可能な場合）。代替品先出し配送サービスには、提供可能な地域や重量に制限があります。また、提供状況は、[シスコのサービス提供状況マトリックス](#)で確認することができます。
- 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](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 2020 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 2020）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）。

オプション	24 時間 365 日 対応 (2 時間)	24 時間 365 日 対応 (4 時間)	営業日の営業 時間内対応 (4 時間) <sup>1</sup>	365 日営業 時間内対応 (翌カレンダー 日) <sup>2</sup>	営業日の営業 時間内対応 (翌営業日) <sup>2</sup>	営業日の営業 時間内出荷 (出荷日の 翌営業日) <sup>3</sup>
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
現地で定 められた祝日	○			×	○	×

<sup>1</sup>8 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。

<sup>2</sup>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  
リクエストを東部時間の午後 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サービスおよび翌営業日  
配送サービスが利用できない国では、シスコは RMA を翌営業日出荷 (SNBD) として出荷します。

<sup>3</sup>翌営業日配送サービスの場合、翌営業日までに配送するには、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。翌営業日配送サービスは、利用可能な場合のみ注文できます。

- 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 (FE) 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、部品到着後の日のみに FE の到着をスケジュールで  
きます。
- オンサイト トラブルシューティング オプション**：利用可能な場合、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 パーツ 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 を手配することができます。
- ドライブ保持オプション (Standard でのみ購入可)**：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。
- 欠陥のある設備保持オプション**：機密情報を扱う資格を有する政府機関のお客様のみが購入でき、機密  
情報を扱う資格を有することが事前に確認されたお客様にのみ再販できます。特定のプログラムでは、  
CDAR サービスも使用する場合があります。お客様が本サービスを購入する場合、お客様は、欠陥のある特  
定のシスコ製品を保持または廃棄することができます。

- **工場返品オプション**：選定されたサービスプロバイダーであるお客様のみが購入できます。工場返品は、ハードウェア代替品先出し配送に対応していません。お客様は、欠陥があるハードウェアをお客様の費用負担でシスコに送付する必要があります。シスコは、欠陥があるハードウェアの受領を確認した後、10 営業日以内に交換用ハードウェアを出荷します。

(B) TAC アクセス

TAC でのサポートを、24 時間 365 日提供します。製品の使用、設定、問題のトラブルシューティングについて電話およびオンラインで支援します。シスコの初期応答時間は次のとおりです。

ハードウェア

初回応答時間	Standard	Enhanced	Signature
シビラティ（重大度）1	1 時間	30 分	30 分
シビラティ（重大度）2	1 時間	30 分	30 分
シビラティ（重大度）3	NBD（翌営業日）	1 時間*	1 時間*
シビラティ（重大度）4	NBD（翌営業日）	1 時間*	1 時間*

\*標準営業時間外に受けたシビラティ（重大度）3 およびシビラティ（重大度）4 のコールについて、シスコは翌営業日（NBD）中に対応します。

ソフトウェア

初回応答時間	Standard	Enhanced	Signature
シビラティ（重大度）1	1 時間	30 分	15 分
シビラティ（重大度）2	1 時間	30 分	15 分
シビラティ（重大度）3	NBD（翌営業日）	1 時間*	1 時間*
シビラティ（重大度）4	NBD（翌営業日）	1 時間*	1 時間*

\*標準営業時間外に受けたシビラティ（重大度）3 およびシビラティ（重大度）4 のコールについて、シスコは翌営業日（NBD）中に対応します。

(C) ソフトウェアの更新

アプリケーション、ライセンス、およびハードウェア OS について、シスコは、報告を受けたソフトウェアの問題に対する回避策またはパッチを（利用可能な場合に）提供します。お客様は該当するソフトウェアリリースにアクセスできます。

(D) サポートコミュニティ

サポートコミュニティとは、シスコが運営するコミュニティのことで、シスコのエキスパートが FAQ に回答したり、エキスパートによる Q&A フォーラムを開催したり、製品およびサービスの推奨事項を提示したりする場になっています。

(E) 自動的な RMA

自動的な RMA では、サポート対象デバイスおよびコネクテッドデバイスのハードウェア障害を検出して、交換プロセスを自動化します。

(F) 一元的な問題管理

一元的な問題管理は、シスコ製品およびシスコが承認したサードパーティプロバイダー（「ソリューションアライアンスパートナー」）製品のソリューション全体に関する一次窓口として機能し、問題を解決したり、解決に向けて積極的に問題管理を行ったりするソリューションエキスパートを利用できるサービスです。このサービスは、シスコ製品およびシスコが承認したソリューションアライアンスパートナー製品で構成される環境に適用されます。お客様は、(1) すべてのシスコ製品に対する Cisco Support Enhanced (利用可能な場合) と、(2) ソリューションで使用されるすべてのソリューションアライアンス製品に対する適切なレベルのテクニカルサポートを受けることができます。

- 一次窓口となるソリューションエキスパートを利用できます。
- 一次窓口は、問題を解決するか、シスコの製品エキスパートによる問題解決を積極的に管理するか、またはソリューションアライアンスパートナーが許容する範囲内でお客様による対応を調整します。
- サードパーティ製品をサポートするためにソリューションアライアンスパートナーへのエスカレーションが必要であるとシスコが判断した場合、シスコは、お客様および該当するソリューションアライアンスパートナーと協力し、ソリューションアライアンスパートナーとともにサポートするために、お客様の権限を用いてソリューションアライアンスパートナーのケース管理システムでケースをオープンします。

(G) ケースの優先対応

サポートケースは、Standard オプションよりも優先されます。

(H) 技術的な導入準備と導入（ソフトウェアのみ）

ソフトウェアの統合、システムリスクの管理、および使用に関するガイダンスを提供します。

(I) ソフトウェア導入に関するエキスパートによるガイダンス（ソフトウェアのみ）

お客様の IT 環境において予定されている製品変更に関するコンサルティングおよびレビューを行い、標準営業時間にソフトウェアに関するシビラティ（重大度）1 およびシビラティ（重大度）2 のケースの解決を促進します。

## 2.2 Insights and Analytics

Insights and Analytics は、インストールベース情報を提供して、予測と計画を改善し、システム障害を回避し、既存の環境および新規の環境のパフォーマンスを最大化します。これらの機能は、お客様がデータ共有を有効にしているか、いつ有効なのか、どの程度データが利用可能なのかに基づきます。

(A) Asset and License View

Asset and License View には、製品一覧、モデル番号およびシリアル番号、ライセンス情報、契約期間に関する情報、最新の OS バージョン、設置場所、サポート契約の詳細、サポート終了に関する最新情報が表示されます。

(B) ケース管理

ケース管理には、シスコに対して作成したサポートケースに関する情報が表示されます。この情報には、未解決のケースとクローズされたケースの数、前月に作成された新しいケースの数、RMA ケースの数、シビラティ（重大度）レベル別に分類されたサポートケースの数が含まれます。

(C) Field Notice

Field Notice では、お客様のネットワークに影響を与えるセキュリティ関連以外の製品の問題に関するアラートを提供します。

(D) セキュリティアドバイザリ

セキュリティアドバイザリでは、Product Security Incident Response Team (PSIRT) の通知やレポートの他、障害、パフォーマンス低下、サポート、またはセキュリティインシデントについて優先順位を付け軽減するための推奨修正処置情報を提供します。



(E) Adoption View

Adoption View には、適切な製品構成を可能にするために、機能の有効化、採用、活用などのソフトウェア対応機能に関する情報も表示されます。

(F) 優先バグ

優先バグでは、お客様のネットワークに実際に影響を及ぼしている、製品およびソフトウェアのバグが診断され、詳細が提供されます。

(G) Rapid Problem Resolution

この機能が有効になっているデバイスは、ケースの作成時に、接続されたテレメトリを利用して syslog を TAC に自動的に送信します。

(H) 自動障害管理

自動障害管理は、ログを調べてお客様のテクノロジー環境の障害を監視します。障害が検出された場合は、システムに対してサービスリクエストを作成することもできます。

(I) ケース管理 KPI

ケース管理 KPI では、サポート オペレーション データを使用して、重要業績評価指標 (KPI) をモニタリングおよび追跡します。これにより、お客様は、主要な運用パフォーマンス測定値の監視、サービスリクエストのパフォーマンストレンドの特定、問題管理の運用効率の測定を行うことができます。

(J) ソフトウェアバージョン管理の最適化

ソフトウェアバージョン管理の最適化は、シスコの統合デジタル体験から得られる提案に基づいてソフトウェアを更新する時に、お客様が適切なソフトウェアバージョンを選択するのに役立ちます。

(K) コンプライアンスチェック

コンプライアンスチェックは、オンデマンドのチェックおよびシステムでスケジュールされたチェックを実行し、PCI や HIPAA などの一般的な業界標準に準拠していない可能性があるシスコのデバイスまたは製品の構成を特定するのに役立ちます。

(L) リスク軽減チェック

リスク軽減チェックはテクノロジー環境を監視し、リスクの高い製品を特定します。製品にリスクがあると識別されると、リスクを軽減するための修復案を作成します。

(M) 高度なサポート分析 (ソフトウェアのみ)

シビラティ (重大度) が 1 または 2 の問題に関するサポートケース分析をまとめたカスタマー ダッシュボード レポートとシビラティ (重大度) が高いサポートケースを減らす際のベストプラクティスを共有します。

## 2.3 コンテキスト学習

コンテキスト学習は、Cisco U. 経由で学習コンテンツを提供します。Cisco Support - Signature には、Cisco Support e-learning、リモートプラクティスラボ、認定模試、およびシスコ認定準備トレーニングが含まれています。Signature のユーザーおよび学習者は 20 名までに限られています。ユーザー名が確立された後に変更を希望する場合は、シスコに連絡する必要があります。未使用の学習枠を次のサービス利用期間に持ち越すことはできません。

(A) e ラーニング

製品とソフトウェアサービスに沿った基本的な説明が得られるキュレートされたコンテンツにアクセスできるほか、シスコのエキスパートが開発したデジタルラーニングパスに参加できます。

(B) リモートプラクティスラボ

ラーニングラボにオンラインでアクセスできます。ラボガイドにはラボ実習の課題に関する説明が記載されています。シミュレーションではない、実際のハードウェアおよびソフトウェアにアクセスできます。

(C) 認定模試

模試にアクセスして、本番の認定試験に備えるために重点を置く必要がある知識のギャップや弱点を特定するのに役立ちます。

(D) 認定取得準備トレーニング

シスコのテクノロジーすべてに関連するスキル構築を追跡するための評価用質問が用意されている全機能を対象とする製品トレーニングと認定取得準備のためのラーニングパスにオンデマンドでアクセスできます。

### 3. お客様の責任

- すべての機能にアクセスするために、お客様には、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データ収集ツールがアクセスすることを許可していただく必要があります。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、シスコが本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。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。
- RMA サービスレベルを購入していないお客様には、代替品先出し配達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。アクセサリおよび他のモジュラコンポーネントは、返却品目に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 2020) 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 Trade In プログラムに参加しているお客様は、[www.cisco.com/jp/](http://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。
- 代替品先出し配達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。