

## 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：2026 年 4 月 24 日より前に受領したすべての注文および発行したすべての見積について、本サービスディスクリプションが適用されます。2026 年 4 月 24 日以降に受領した注文および発行した見積については、[Cisco Support \[英語\]](#) を参照してください。

## サービスディスクリプション

# Cisco Support (Legacyバージョン)

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

下記の Cisco Support (ハードウェア) および Cisco Support (ソフトウェア) の表では、ハードウェアおよびソフトウェアのサポートに対応する機能のご利用可否を示しています。ご利用可能な機能は、対象製品のファミリおよび支出レベルによって異なる場合があります。一部の機能は、支出の最低しきい値に達した場合のみご利用いただけます。詳細については、[アーキテクチャの概要 \[英語\]](#) 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ツ配送	●	●	●
	TAC アクセス	●	●	●
	ソフトウェア アップデートおよびメンテナンスリリース	●	●	●
	サポートコミュニティ	●	●	●
	自動的な RMA		●	●
	ソリューションレベルのサポート		●	●
	ケースの優先対応		●	●
	復旧のサービスレベル契約 (SLA)			●
	予測分析と防止			●
	根本原因の体系的な調査			●
	継続的な最適化			●
	リスクの軽減とレジリエンス			●
資産管理			●	

<b>Insights and Analytics</b>	Asset and License View	●	●	●
	ケース管理	●	●	●
	Field Notice	●	●	●
	セキュリティアドバイザリ	●	●	●
	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			●
	コンプライアンスのチェック			●
	リスク軽減チェック			●
<b>Contextual Learning</b>	Cisco Support の e-Learning		●	●
	リモートプラクティ斯拉ボ			●
	認定模試			●
	認定取得準備トレーニング (すべてのシスコ認定)			●

<b>Cisco Support (ソフトウェア)</b>				
<b>機能</b>	<b>機能</b>	<b>Standard</b>	<b>Enhanced</b>	<b>Signature</b>
<b>Trusted Support</b>	TAC アクセス	●	●	●
	Cisco.com およびサポートコミュニティへのアクセス	●	●	●
	ソフトウェア アップデートおよびメンテナンスリリース	●	●	●
	ソリューションレベルのサポート		●	●
	スマート アカウントのガイダンス		●	●
	アプリケーション ソフトウェア パフォーマンスの構成サポート		●	●
	技術面の定期的な現状確認		●	●
	IT 環境でのアプリケーション ソフトウェアの統合		●	●
	ケースの優先対応		●	●
	技術的なコンサルティングと迅速なケース解決			●
	製品の可用性をサポートするための予防策			●
	予定されている製品変更の影響			●
	成長計画策定サポート			●
年次サマリー			●	
<b>Insights and Analytics</b>	高度なサポート分析			●

## 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に、下記の各種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、ハードウェア向けの返品許可（RMA）のオプション、ソフトウェアアップデート、ソリューションレベルのサポート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>	
<b>RMA サービスレベル</b>	2 時間		4 時間		4 時間		NCD		NBD		SNBD	
<b>RMA インストール</b>	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
<b>サービスの 対応時間</b>	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 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	
<b>現地で定められた 祝日</b>	○				×		○		×		×	

<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 時までには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 時までには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 時までには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 時までには 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 時までには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 (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。
- **欠陥のある設備保持オプション** : ご利用いただけるのは、政府機関が選定した事前に要件を満たしているお客様のみです。また、選定された事前に要件を満たしているお客様に再販できます。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) シスコに出荷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	15 分 サービス期間における年間支出の最低額: 20 万ドル超
シビラティ (重大度) 2	1 時間	30 分	30 分 サービス期間における年間支出の額: 20 万ドル未満
シビラティ (重大度) 3	NBD (翌営業日)	1 時間*	1 時間 サービス期間における年間支出の最低額: 20 万ドル超
シビラティ (重大度) 4	NBD (翌営業日)	1 時間*	1 時間* サービス期間における年間支出の額: 20 万ドル未満
			1 時間 サービス期間における年間支出の最低額: 20 万ドル超
			1 時間* サービス期間における年間支出の額: 20 万ドル未満

\*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 アップデートおよびメンテナンスリリース

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）提供します。お客様は必要に応じて、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) ソリューションレベルのサポート

ソリューションレベルのサポートは、シスコ製品およびシスコが認定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わたって、専門知識と問題管理を一元化します。お客様が（1）すべてのシスコ製品に対するシスコのソリューションレベルのサポート（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シスコ 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維持している場合、シスコ製品およびシスコが認定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ソリューションにソリューションレベルのサポートが適用されます。

- シスコ製品のエキスパートによる問題解決を積極的に管理するか、（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で）問題解決を推進するためにお客様による措置を調整する一次連絡窓口として行動するソリューションエキスパートのチームにお問い合わせいただけます。

#### (G) ケースの優先対応

Enhanced のサポートケースは、Standard 階層に関連付けられたケースよりも優先されます。Signature 階層のケースは、Enhanced ケースよりも優先されます。

#### (H) 復旧のサービスレベル契約（SLA）

[Cisco Support サービス レベル契約](#) [英語] は、Cisco Support - Signature の対象となるハードウェア製品に適用されます。SLA は、応答時間と復旧時間に適用されます。

#### (I) 予測分析と防止

予測分析と防止では、以下の事項に対する自動化されたインサイトが得られます。

- (症状が現れる前) 中断の可能性を示すパターンと傾向に関する助言。
- サービスの中断につながる可能性がある、パフォーマンス低下の早期兆候に対する注意の推奨。

#### (J) 根本原因の体系的な調査

根本原因の体系的な調査により、以下の事項に対する自動化されたインサイトが得られます。

- インシデントの再発を引き起こす可能性のある根本的なシステム上の弱点の特定。
- カスケード効果の明確化を目的とした、コンポーネント間の相互依存関係のマッピング。なお、この機能は、特定の問題に関連するデバイスに限定されます。
- アーキテクチャまたは手順の変更を必要とする可能性がある問題の再発を特定するための、過去のパターンの確認。
- 調査結果を包括的に文書化することによる、再発を防ぐためのナレッジベースの構築。
- お客様が報告した技術的な問題に対する問題解決の促進。
- お客様のネットワークに関する支援、トラブルシューティング、または修復の実施（例：複雑かつ重大な問題に対するサポート）。
- 構成の改善点の特定。

#### (K) 継続的な最適化

デジタルもしくは人によるまたはその両方により提供するインサイトの形式で定期的な最適化レビューが実施されます。これには以下のものが含まれます。

- 既知の脆弱性と新たな脅威に基づく予防措置の特定。
- プロフェッショナルサービスと協力（可能な場合）して、冗長性とフェイルオーバーのメカニズムを検証し、障害が発生する前にレジリエンスをサポートすることを目的とした、再発する問題の根本原因分析（RCA）の活用。
- プロフェッショナルサービスと協力（可能な場合）して、テクニカルレビューを促進し、インフラストラクチャ機能をお客様の変化するビジネスニーズに合わせることを目的とした、再発する問題の根本原因分析（RCA）の活用。
- インシデントレポート、RMA、設計・導入故障分析（EFA）、レポート、分析、KPI ダッシュボードレポートを含む定期的なレポートの提供と是正措置の提示。

#### (L) リスクの軽減とレジリエンス

以下を通じた積極的なリスク管理：

- (エクスプロイトによる攻撃を受ける前に) セキュリティまたは安定性に関する懸念を特定して対処するための脆弱性評価。
- 計画されている変更がシステムの安定性に及ぼす影響を理解することを目的とした、変更の影響評価。
- 事後的なメンテナンス時間帯（RMW）およびスケジュール済みのメンテナンス時間帯（SMW）におけるサポートの提供。RMW は、シスコケースで特定された、サービスに影響を及ぼす問題を解決するために必要なサポート対象デバイスの変更に対処するためにお客様と調整します。その一方で、スケジュール済みのメンテナンス時間帯は、サービスに影響を及ぼす未解決のシスコケースの解決に直接関連付けられていない、お客様が開始するメンテナンス時間帯です。シスコは、サービス期間に基づき、年次契約あたりの SMW の数を 12 に制限する権利を留保します。
- 経年劣化するコンポーネントまたは構成の優先順位付けと修復を可能にすることを目的とした、技術的負債の特定。
- サポート対象ケースの管理および解決を目的とした、運用サポートの提供。
- お客様のケースの技術的リクエストおよび RMA リクエストをクローズするための管理（必要に応じてエスカレーション）。
- ケースを可能な限りすみやかに解決し、サービス目標を達成することを目的とした、お客様とシスコの関係者との間における調整。

(M) 資産管理

資産管理では、ライフサイクルと契約を包括的に監視します。

- 完全な MACD サポートを含め、サービスの中断、権利内容の問題、予期せぬコストを防止するための先を見越した資産管理および事後的な資産管理。
- サービス対象時間とライセンスの使用状況の最適化、インストールベースの継続的な検証、ならびにコンプライアンス、権利の失効、およびサポート終了（EOL）イベントに関する助言。
- 正確なサービスとソフトウェアの利用資格、テクノロジーの刷新サポート、および移行を確実にするためのカスタマイズされたインサイトおよび分析。
- お客様のインストールベースの正確性を維持し、包括的なサービス対象時間を確保することを目的とした定期的なレビュー。
- 更新に向けたインストールベースの準備および調整。

(N) スマート アカウントのガイダンス

スマート アカウント構成のセットアップとソフトウェアライセンスの有効化に関するガイダンスを得る権利。

(O) アプリケーション ソフトウェア パフォーマンスの構成サポート

アプリケーション ソフトウェアの初期インストールおよび展開に関するガイダンスに含まれるものは、以下のとおりです。

- ソフトウェア アップデートの展開および移行のためのガイダンス。
- アプリケーション ソフトウェアの初期インストールおよび展開に関するガイダンス。

(P) 技術面の定期的な現状確認

技術面の定期的な現状確認に含まれるものは、以下のとおりです。

- ソフトウェアの構成および設定の変更の評価および推奨、ならびに技術的ガイダンスの提供。
- 進捗状況と目標の比較。
- IT および InfoSec の導入計画に関連する制限や影響への対処。
- ベストプラクティスガイド、トレーニング、マーケティング資料の活用 の推奨、または望まれる成果の達成を推進することを目的としたプロセス変更の提案。

(Q) IT 環境でのアプリケーション ソフトウェアの統合

お客様の IT 環境へのアプリケーション ソフトウェアの統合に関するサポートを提供します。また、アプリケーション ソフトウェアのユーザーに対する社内サポートの提供についても、お客様のヘルプデスク担当者に対して継続的なガイダンスを提供します。以下に例を示します。

- プロセスや製品機能について、お客様のヘルプデスク担当者にベストプラクティスのトレーニングを提供します。
- （シスコの裁量により）オンプレミス環境での展開についてシスコのシステムリスク評価を定期的実施します。

(R) 技術的なコンサルティングと迅速なケース解決

営業時間内に、各分野の技術的な専門家が以下の作業を行います。

- シビラティ（重大度） 1 および 2 のケースの解決を促進します。
- 入手可能な根本原因分析結果に基づく回避策または推奨措置についてコンサルティングを行います。
- 定期的な技術レビューを行います。

(S) 製品の可用性をサポートするための予防策

アプリケーション ソフトウェアの運用と可用性に影響を及ぼす可能性がある既知の問題と変更に対する保護措置。

(T) 予定されている製品変更の影響

アプリケーション ソフトウェアまたはその機能セットの可用性に影響を及ぼす可能性がある、予定されている製品変更に関するコンサルティングを行います。

(U) 成長計画策定サポート

必要な展開の拡大のためのアップグレード、拡張、および移行に関する計画策定を支援することを目的としたコンサルティングを年 2 回行います。

(V) 年次サマリー

以下の事項に関する年次サマリーを提供します。

- ケースの傾向分析
- ソフトウェア コンフィグ レビュー
- 変更に関する推奨事項

## 2.2 Insights and Analytics

Insights and Analytics は、インストールベース情報をお客様に提供して、予測と計画を改善し、システム停止を回避し、既存および新規のテクノロジー環境のパフォーマンスを最大化します。Insights and Analytics 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、購入または展開された製品の最新リストに加えて、モデル番号、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、およびサポート契約の詳細が表示されます。

(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ービスリクエストに関する情報が表示されます。これには、作成された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 の数、シビラティ（重大度）レベル別のサービスリクエストの数を示すレポートが含まれます。また、サービスリクエストの作成や、キーワードとフィルタを使用したケースの検索も行えます。

(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) 優先バグ

優先バグでは、製品とソフトウェアの脆弱性を診断および詳細化して、お客様によるメンテナンス、運用、アップグレードにおけるリスク管理と問題解決を可能にします。

(F) 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。

(G) 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、シスコ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。

(H) ケース管理の主要業績評価指標 (KPI)

ケース管理 KPI では、サポート運用データを使用して KPI をモニタリングおよび追跡します。

(I) 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。

(J) 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。

(K) 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。

(L) 高度なサポート分析

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レポートとこのようなシビラティ（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斯拉ボ、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) Cisco Support の e-Learning

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斯拉ボ

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

模試へのアクセス。

(D) 認定取得準備トレーニング

シスコのテクノロジー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きます。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 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。
- 人材リソース、ツール、コミュニケーションプロセス、エスカレーションプロセス、連絡先、およびフィールドサポートグループなどの、お客様のネットワークオペレーションセンター (NOC) のセットアップについてシスコに助言していただきます。
- お客様側の担当者特定し、サービスへの参加における各自の役割を定義していただきます。
- お客様の担当者が、サービスの提供期間中に、情報提供、ならびに予定されている情報収集セッション、ミーティング、および電話会議などに参加できることを保証していただきます。
- お客様のビジネスプラクティスに関連する標準的な運用手順および社内運用で使用する用語についてシスコに助言していただきます。
- シスコのエンジニアと連携して、問題解決および適切なソリューションの実行を支援するために必要な以下のものを作成または提供していただきます。
  - IP ネットワークのトポロジマップ
  - 設計および構成のテンプレート
  - シスコがサービスを提供できるようにするための、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセス (SMW リクエストについて) 3 営業日前の通知
  - 提案中、現在、および計画中的お客様のハードウェア変更、ソフトウェアのアップグレードおよび構成変更、またはこれらの一部、および実施方法 (MOP)
  - 設計および構成のテンプレート
- シスコがサービスを提供できるようにするための、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセスを提供していただきます。
- チケットの解決およびクローズのために必要な情報を適時に提供していただきます。
- シスコとの連絡窓口になる担当者を指名していただきます。この担当者にはシスコと協力して契約に関連する問題を解決していただきます。
- 照合プロセスを完了し、インストールベース (IB) の確認書面を提供するために必要なインベントリに関する情報をシスコに提供していただきます。確認済みの IB は、シスコが作業を通じて変更を特定するためのベースラインとしての役割を果たします。
- ネットワークの変更に関する最新情報をシスコに定期的に提供していただき、定期的なビジネスレビューに参加していただきます。
- 契約の対象となるすべてのデバイスについて、資産の所在地をシスコに提示していただきます。