

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



サービス ディスクリプション

Cisco Success Tracks

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 Success Tracks（「Success Tracks」）には 3 つの階層があります。

- Success Tracks - Standard
- Success Tracks - Enhanced
- Success Tracks - Signature

機能の利用可否は、製品ファミリによって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」](#) [英語] を参照してください。

Success Tracks（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	●	●	●
	ソフトウェアの更新	●	●	●
	サポートコミュニティ	●	●	●
	自動的な RMA		●	●
	Solution Support		●	●
	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			●
	コンプライアンスのチェック			●
	リスク軽減チェック			●
Contextual Learning	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			●

Success Tracks (ソフトウェア)				
機能	機能	Standard	Enhanced	Signature
Trusted Support	TAC アクセス	●	●	●
	ソフトウェアの更新	●	●	●
	サポートコミュニティ	●	●	●
	Solution Support		●	●
	ケースの優先対応		●	●
	指定されたサービスの管理			●
Insights and Analytics	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、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、迅速に問題を解決するための Solution Support 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 [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) ¹		365 日営業 時間内対応 (翌カレンダー日) ²		営業日の営業 時間内対応 (翌営業日) ²		営業日の営業 時間内出荷 (出荷日の 翌営業日) ³	
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。

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。翌暦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。

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（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：**政府機関が選定し、要件を満たしているお客様のみが購入できます。また、選定され、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	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）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、シスコが運営する一連の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) Solution Support

Solution Support 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（Solution Support 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、問題管理を一元化します。このサービスは、シスコ製品およびシスコが認定した Cisco Solution Support 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 Solution Support（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 Cisco Solution Support 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。

- 一次連絡窓口となるソリューションエキスパートにアクセスできます。

- 一次連絡窓口は、問題を解決するか、シスコの製品エキスパートの問題解決を管理するか、または Cisco Solution Support 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 Cisco Solution Support 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 Cisco Solution Support アライアンスパートナーと協力し、Cisco Solution Support 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 Cisco Solution Support 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 オプションに関連付けられたケースよりも優先されます。

(H) 指定されたケースの管理（ソフトウェアのみ）

シビラティ（重大度）が 1 または 2 のソフトウェアケースに関する回避策について技術的なコンサルティングを営業時間内に実施し、そ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お客様に提供して、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。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 ビューには、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、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 ケースの数、シビラティ（重大度）レベル別のサポートケースの数が含まれます。

(C) Field Notice

Field Notice は、ハードウェアとソフトウェア全体を対象とする分析結果とレポートを提供します。

(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) Adoption View

Adoption View は、シスコ ソフトウェア ライセンスの契約履歴や契約状況、ご利用状況、および契約に基づくサポート終了日の最新情報を提供します。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、製品およびソフトウェアの脆弱性を診断し、その脆弱性の詳細を表示します。

(G) Rapid Problem Resolution

Rapid Problem Resolution は、サポートケースが作成されたときに、自動的にデータを収集して診断します。

(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。

(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）

シビリティ（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 レポートとシビリティ（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。Success Tracks - Signature には、Success Tracks 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/ 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。