

## 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、あらかじめご了承いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

以 上

## Cisco Accidental Damage Protection サービス

本文書は、「[シスコがサービスを提供する方法](#)」と併せてお読みください。

本文書は、Cisco Accidental Damage Protection サービスについて説明するものです。本サービスは対象製品の保証期間中にのみ注文することができます。

### シスコの責任

- シスコは、シスコに適切な料金を支払い済のPOにおいて選択および詳細化された、以下に説明する各種サービスを提供します。

#### 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。
  - シビラティレベル 3 およびシビラティレベル 4 のコール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

#### 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。

#### 返品許可（RMA）

- ハードウェア部品の代替品先行手配と追加オプションとしてのオンサイトサービスが利用可能かどうかは、地域によって異なり、お客様の拠点に応じた地理的条件および重量的条件によって制限されます。お客様が RMA サービスレベルを購入していない場合、ハードウェア交換サービスは提供されません。
- 8x5xNext Business Day（8x5xNBD）**：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、翌営業日の到着に向けて代替品を出荷します。お客様のリクエストがデポ時間の午後 3 時より後であった場合、シスコは翌営業日に代替品先出し配送を行います。
- 翌営業日の納期で配送できない場合は、同日に出荷します。同日出荷では、シスコによるハードウェア障害の判断が現地時間の午後 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。

6. 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。欧州連合（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。その他すべての代替品先出し配送は、仕向地持込渡し（DAP）（Incoterms 2010）で行われ、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。
7. 上記の代替品先出し配送サービスに加えて、シスコは、日々の通常使用に起因して生じた画面のひび割れまたは故意によらない予期せぬ外部事由（落下および水こぼし）のいずれかにより故障したハードウェアについて、8x5xNBD を条件とする交換サービスを **1回のみ**提供します。
8. シスコは、改変、変更、破壊、盗難またはスクラップされたハードウェアおよび二次市場で入手されたハードウェアのサポートおよび交換は行いません。

## お客様の責任

- (1) お客様の設備リストへの追加リクエスト、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く必要があります。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。
- 故障品は、[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対する責任を負いません。
- お客様は、このサブセクションに従った交換用パッケージを、課される輸入関税、税および費用に関するものを含め、仕向地持込渡し（DAP）（Incoterms 2010）にて発送するものとします。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/](http://www.cisco.com/jp/) に掲載されているシスコの Product Online Web Returns（POWER）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。