

本文書の使用にあたって（お願い）

本文書は、How Cisco Provides Services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。

本文書のご利用の際には、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

シスコがサービスを提供する方法

1. 本文書の目的および範囲

シスコ サービスをご購入いただき、ありがとうございます。本文書では、関連するサービスディスクリプションまたは SOW とともに、シスコがお客様にサービスを提供する方法について説明します。本文書がお客様の主契約にどのように組み込まれるかについての詳細については、[付属書 A](#) を参照してください。また、[付属書 C](#) には、本文書、ならびにサービスディスクリプションおよび SOW で使用する主な用語の定義が記載された用語一覧が含まれています。

2. ご協力をお願い

サービスの前提として、お客様、お客様のチーム、設備および機器の**準備が整い、これらが利用可能で、対応可能である**必要があります。そうでない場合、シスコによるサービスの提供または期待されている成果の提供が妨げられるまたは遅延する可能性があります。シスコに生じた追加費用に対する責任はお客様が負うこととなります。以下の表に、サービスを提供するために必要なシスコとお客様の責任を示します。

お客様へのサービス提供計画	お客様への依頼事項
<p>シスコの担当チームの特定：シスコは、サービス期間中に必要に応じて、シスコのリーダーおよびその他の関係者を選任および特定します。</p>	<p>サービスの提供期間中に常に問題に対処し、お客様を代表して行動することが可能なリーダー（および必要に応じて代行者）を指名してください（関連するすべての連絡先情報を含みます）。必要に応じてすぐに対応でき、連絡可能な他の担当者を特定してください。要求された場合には、お客様を代表してシスコに連絡し、サービスにアクセスし、ソフトウェアをダウンロードする権限を与えた担当者のリストをシスコに提供してください。お客様には、特定された担当者がお客様を代表して行動する権限を有していることを確認する責任があります。お客様は前述のリストを整備し、必要に応じて担当者を追加または削除するものとします。</p> <p>シスコの担当者の変更をお客様が要求した場合、サービスの継続性が中断され、「正当な理由」以外の理由で追加費用または遅延が発生する可能性があります。</p>
<p>コミュニケーション：シスコは、シスコのコラボレーションツール（Webex 会議ツールなど）を使用した、オンサイトまたはリモートでの会議を設定することがあります。サービスおよびドキュメンテーションは、シスコの裁量により、英語およびその他の選択された言語で提供されます。</p>	<p>お客様を代表して行動することが可能な適切な担当者をこれらの会議に招集することで、準備を整え、対応できるようにしてください。事前にその担当者をお知らせください。他の担当者が必要な場合はシスコにご協力ください。</p> <p>オンサイト会議においては、必要な設備および機器（会議室、プロジェクト、会議ブリッジなど）を必ず手配し、利用できる状態にしてください。</p>
<p>インタビュー、アンケート、および成果物のレビューなど：インタビュー、アンケートおよびその他のデータ収集活動の形式で行われる場合がありますが、シスコはお客様から特定の情報を入手する必要があります。</p> <p>また、サービスを提供する過程でシスコがお客様に提供する可能性のある特定の文書および成果物をお客様に確認していただく必要が生じる場合もあります。</p>	<p>情報提供要求に対して、正確かつ完全な最新の回答をしてください。他の対応スケジュールをシスコが求めた場合を除き、要求があった日から 2 営業日以内に情報を提供してください。かかる期間内に返答できない場合は、すぐにお知らせください。これにより、シスコは回答期限の延長の可否や、サービスの提供および合意したスケジュールにどのような影響があるかを判断することができます。</p> <p>お客様は、お客様のネットワークまたはお客様が提供した情報において計画されている更新または変更を事前にシスコに通知する必要があります。</p> <p>シスコは、お客様に成果物を送信するときに、シスコの Delivery Collaboration ポータルを含むセキュリティ検証済みの特定のファイル転送ツール（以下「提供方法」）を使用します。お客様が、シスコに対し、シスコが承認していない提供方法を使用するよう要求する場合、お客様は、自ら危険を負担してこれを行い、お客様が選択した提供方法のセ</p>

	<p>セキュリティを確保する責任を負います。</p>
<p>設備： サービスを提供するために、お客様の設備へのリモートアクセスまたはオンサイトアクセスが必要となる場合があります。サービスディスクリプションまたは SOW に別段の記載がない限り、シスコは通常、リモートで標準営業時間中にサービスを提供します。シスコが別の方法を必要とする場合は、お客様にその旨をご連絡します。また、サービスを準備するために必要な要件に関する指示をシスコがお客様に提供することがあります。</p>	<p>サービスの提供に備えて設備を準備してください。お客様に対してシスコが具体的な指示を行う場合があります。サービスにおいて、お客様の内部プロバイダーまたはサードパーティプロバイダーの機器、ソフトウェア、もしくは資料にアクセスし、またはこれらを使用するための何らかの調整、情報、もしくは権利が必要な場合は、サービスの提供を受ける前に手配してください。何らかの許可、ライセンス、またはこれらに類似する承認を確保する必要がある場合には、サービスの提供を受ける前に必ず確保してください。</p> <p>お客様は、機器およびサービスの適切な提供および運用に必要な環境、電力、冷暖房空調設備、接続性、作業空間、セキュリティ、安全性、防火、アクセス、およびその他の要件を含め、サービスに関連するお客様の機器およびソフトウェアに適した方法でお客様の設備を維持する責任を負います。</p>
<p>機器： お客様の機器およびソフトウェア、ならびに関連情報へのアクセスをシスコが必要とする場合があります。リモートで提供するサービスについては、シスコがお客様の機器への接続を要求する場合があります。また、シスコは、サービスの提供中に、機器およびソフトウェアの準備、アクセス（例：VPN）、最小帯域幅および接続要件、安全性要件、設定変更、および使用制限に関してお客様に指示する場合があります。シスコが機器をアップデートする必要がある場合、お客様は変更/メンテナンスの時間枠を設けるものとします。</p>	<p>リモートであるかオンサイトであるかを問わず、サービスの提供を受ける前に、上記の設備へのアクセスに加えて、機器へのアクセスおよび要求された接続を手配してください。明示的にサービスの一部として提供されていない限り、お客様は、シスコがサービスを提供できるように、お客様の機器およびソフトウェアの保守（製品、ソフトウェアおよび構成のバックアップの維持、ならびに準備および提供を含みます）を行う責任を負います。</p> <p>サービスにおいて、お客様またはサードパーティプロバイダーからの承認、ライセンス、アクセス、または情報を必要とする場合は、サービスの提供を受ける前に、これらが提供されていることを確認してください。シスコがサービスを提供する一環としてお客様のサードパーティプロバイダーと連携する必要がある場合は、その点においてシスコがお客様に代わって行動するために必要な権限（例：委任状）をお客様に提供していただく必要が生じることがあります。</p> <p>お客様は、お客様の他の機器またはソフトウェアとの依存関係の管理を含め、お客様の機器およびソフトウェアのインベントリ、ライセンス、提供、適切な設置またはインストール、ケーブル接続、テクニカルサポート、メンテナンス、およびメンテナンスサービスのすべてについて（明示的にサービスの一部として含まれている場合を除き）、責任を負います。サービスは、お客様の機器のインストールベースに関する正確かつ適時な情報をお客様が提供することに依存している場合があります。これには通常、お客様の機器またはネットワークのインストールベース、場所、設定、可用性、構成、および管理に変更が発生した場合にシスコに通知することが含まれます。</p> <p>ハードウェア、ソフトウェア、またはその他の資料（例：データ収集ツール）を、シスコがサービス期間中に使用制限を課した上で提供した場合、お客様はこれらを安全に保管し、サービス期間の満了時または要求時にシスコに返却する必要があります。また、お客様は、合理的な要求（アップデート、設定変更など）に応じて、シスコによるこれらへのアクセスを許可する必要があります。これらがシスコに返却されるまで、お客様は紛失および損害のリスクに対する責任を負い続けます。</p>

<p>オンサイトでの指示 : シスコは、お客様の施設またはお客様のネットワークへのアクセスに関連してシスコに課される、適用可能で合理的なオンサイトの規則、ポリシーおよび作業場の安全要件に従います。シスコは、特殊な機器を必要とする、またはシスコに追加費用を生じさせる、またはその他基本契約で合意した責任を変更する規則およびポリシーにより発生したサービスの遅延およびその他の影響に対する責任を負いません。</p>	<p>サービス提供開始予定日の前に、これらの規則およびポリシーを書面でシスコに提供してください。</p> <p>シスコがオンサイトサービスを提供するためには、サービスを提供するにあたりお客様の設備が合理的に安全であり、かつ、少なくとも適用法が要求し、安全衛生ガイドラインが推奨する従業員の安全衛生に関する仕様の該当する最低水準を満たしている必要があります。</p>
<p>セキュリティ : シスコは、(i) データへの不正なアクセス、ならびにデータの不正な利用、配布、および削除、ならびに (ii) シスコが管理するネットワークまたは環境への侵害を防止するように設計された、適切かつ合理的な技術的、管理的、および物理的な保護手段を備えたシスコ独自の情報セキュリティプログラムおよびデータ プライバシー プログラムを維持しています。詳細については下記をご確認ください。</p>	<p>お客様は、お客様自身の情報セキュリティおよびデータプライバシーに対する責任を負います。お客様のデータをバックアップし、お客様のデータの喪失、破損、盗難および破壊を防止してください。</p> <p>お客様は、サービスを使用して処理する可能性があるデータを保護するために、合理的な技術的、管理的、および手順的なデータセキュリティ保護策およびデータプライバシー保護策を維持するものとします。お客様がシスコまたはシスコの担当者から個人データを収集する場合、お客様は適用法およびシスコの指示に従ってその情報を取り扱う必要があります。</p>
<p>権限 : シスコは、サービスに対するお客様の権限を確認し、お客様が報告した問題の性質および優先順位を決定するために、お客様に情報を要求することがあります。シスコは、お客様の問題（インシデント）を分類してその優先順位を決定する方法に関するガイダンスを提供し、シビラティおよびエスカレーションに関するガイドライン (Severity and Escalation Guidelines) [英語] に従ってお客様の問題を管理します。</p> <p>シスコは、対応するシビラティ（重大度）に応じて、次のように問題の解決に取り組みます。</p> <p>シビラティ 1 : フルタイムのリソースを投入します</p> <p>シビラティ 2 : 標準営業時間中にフルタイムのリソースを投入します</p> <p>シビラティ 3 : 標準営業時間中にリソースを投入します</p> <p>シビラティ 4 : 標準営業時間中にリソースを投入して情報を提供します</p>	<p>お客様は、シリアル番号、ソフトウェアライセンス、契約済みのテクニカルサポートおよびメンテナンスサービスを含む有効なインストールベース情報、または（要求または必要に応じて）その他の認証情報を提供する責任を負います。（シスコのガイドラインに従って）報告した各問題のシビラティレベルを指定し、RMA 要求を開始する前に FRU レベルまでのトラブルシューティングを支援してください。また、お客様が報告したソフトウェアの問題が解消されるとシスコが通知した場合には、シスコまたはサードパーティのソフトウェアの最新リリースを使用してください。</p> <p>シスコがお客様の問題を解決するためには、対応するシビラティ（重大度）に応じて必要となるリソースと情報をお客様が提供できる必要があります。問題解決が十分に進んでいないと思われる場合、お客様は、シフト上のマネージャに問題をエスカレーションすることができます。</p>
<p>ハードウェアの返品 : お客様のサービスにハードウェアの代替先行手配が含まれている場合、故障した部品をお客様がすみやかに返品するという理解のもとで、シスコはハードウェアの先行手配を行</p>	<p>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。</p>

います。	RMA プロセスページに記載されている梱包指示および出荷要件に従ってください。お客様が返品した部品をシスコが受領するまで、お客様は、輸入関税、税金、および手数料を含め、かかる部品に対する責任を負います。
------	---

付属書 A 参照による組み込み、補足条項、その他の情報

1. 参照することにより組み込まれる文書

この「シスコがサービスを提供する方法」という文書、ならびに適用されるサービスディスクリプションおよび SOW は、他の文書とともに完全な合意事項を形成しています。以下の文書が参照により本書に組み込まれます。

マニュアル	説明
お客様の主契約	お客様に適用される「主契約」の定義については、 付属書 C （用語一覧）を参照してください。
エンドユーザーライセンス契約（EULA）	「エンドユーザーライセンス契約」または「EULA」の定義については、 付属書 C （用語一覧）をご確認ください。なお、掲載場所は、 https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/trust-center.html#~stickynav=6 です。
シスコの対象除外ポリシー	対象外のサービスおよびその他の権限の制限。
サービスディスクリプション	該当するサービスのサービスディスクリプションは、 http://www.cisco.com/jp/go/servicedescriptions に掲載されています。

2. 補足条項

- 2.1. **見積書および発注書**：シスコは、該当する料金をシスコに支払った（またはシスコに支払うことが合意された）ことの根拠となる見積書（または適用される SOW）および発注書に詳述されている範囲で、提供可能な場合に、選択されたとおりにサービス期間中にサービスを提供します。サービスの一部として販売される製品（テスト機器を含みます）はありません。シスコとお客様は、サービスの準備活動、設備および機器に対するアクセスのスケジュールの設定、ならびに担当者の対応可能状況を考慮して、合理的かつ適時にサービスを開始するために協力します。
- 2.2. **完了および確認プロセス、変更管理（SOW および AS-Fixed サービスのみ）**：シスコが、SOW または AS-Fixed サービスディスクリプションに記載されているサービスまたは特定の成果物の完了または完成についてお客様に承認を要求した場合、または SOW に記載されている合意済みのサービスを変更する必要がある場合に、両当事者は[付属書 B](#)に記載されているプロセスに従うものとします。
- 2.3. **推奨事項**：コンサルティング、ガイダンス、推奨、またはアドバイスを含むサービスをお客様が購入した場合、シスコはお客様がシスコに提供した情報に基づいてかかるサービスを提供します。お客様は、ガイダンスまたは推奨事項を採用するかどうか、お客様のビジネスに関連する法律に準拠しているかどうか、およびお客様のビジネスに適した結果を達成できるかどうかを判断する責任を負います。シスコは、お客様がシスコのガイダンスまたは推奨事項を実施しなかった場合に技術的な結果が得られなかったことに対する責任を負いません。

すべてのサービスについて、シスコは契約したとおりにサービスを提供する責任を負い、お客様は、お客様のネットワーク設計、ビジネス、規制の遵守、セキュリティ、プライバシー、およびその他の要件を決定または判断する責任を単独で負います。推奨されたソフトウェアアップデートまたは設定変更を展開する場合は、ネットワーク環境を保護するために必要な手順を実行します。これには、データバックアップや非実稼働環境でのテスト（該当する場合）が含まれます。

- 2.4. **オンサイトサービス**：オンサイトサービスはお客様の具体的な所在地で提供可能な場合に提供されます。シスコが別途明示的に同意した場合を除き、出張は見積書または SOW に記載されているサービス提供場所の範囲内で行うものとします。オンサイトサービスの提供により安全衛生上のリスクが生じる可能性があるとしてシスコが合理的に判断した場合、または適用法に基づきシスコがオンサイトサービスを提供することができない場合、オンサイトサービスは提供さ

れず、リモートサービスに置き換えられます。適用法において、サービスを提供する前にオンサイトサービスの理由または正当性を文書化する必要があると当事者が合理的に判断した場合、その当事者は当該理由および正当性を文書化する責任を負い、関連するサービスは当該理由および正当性により制限されます。シスコが提供するサービスはシスコの特定の担当者に依存するものではありません。シスコの担当者は、お客様自身の従業員として扱うことができます。

- 2.5. **ポータルおよびシスコがホスティングするその他のツール**：お客様がレポートやダッシュボードなどの特定のサービス関連情報にアクセスして、これを利用することができるように、シスコは自らホスティングするポータルおよびその他のツール（例：CX Cloud）へのアクセス権をお客様に提供することがあります。お客様は、お客様またはお客様の代理人が指定した担当者、パートナー、またはその他の者がかかるポータルおよびシスコがホスティングするその他のサービスを利用することに対する責任を負います。この責任には、ユーザーへのアクセス権の提供、当該アクセス権の管理、およびお客様のために継続的に行動する権限を有し、当該アクセス権を管理する責任を負う管理者の指定が含まれる場合があります。シスコがホスティングするこれらのポータルおよびツールの利用には EULA が適用されます。認定チャネルパートナーを通じてお客様がサービスを購入した場合、シスコは、サービスの一部として、お客様のために、シスコがホスティングするポータルおよびツールへのアクセス権をお客様の認定チャネルパートナーに割り当てることがあります。

- 2.6. **ソフトウェアおよびスクリプト**：通常、ソフトウェアはシスコのサービスに含まれておらず、別途購入する必要があります。ソフトウェアアップデートが明示的に含まれているテクニカルサポートサービスの場合、ソフトウェアを使用するお客様の権利は元のライセンスの対象になります。シスコがサービスの一部として提供するその他のソフトウェアおよびスクリプトについては、お客様の便宜を図るために、サービスの提供に付随して提供されます（「付随するソフトウェアおよびスクリプト」）。

すべての付随するソフトウェアおよびスクリプトは、お客様に提供する形式にかかわらず、サービスの明示的な目的のためにのみ、かつ、シスコの EULA に従って、お客様にライセンスされます。付随するソフトウェアおよびスクリプトのソースコードへのアクセス権をシスコがお客様に提供した場合、かかるソースコード（かかるソースコードを複製、修正、または改良したもの、およびかかるソースコードの二次的著作物を含みます）はシスコ機密情報であり、お客様は、これを安全に保管し、サービスの目的を達成するためにかかるソースコードにアクセスする必要があるお客様の担当者へののみアクセス権を付与するものとします。別途シスコが明示していない限り、付随するソフトウェアおよびスクリプト用にシスコがお客様に付与するソースコードライセンスには、シスコが提供したソースコードをお客様の内部使用のみを目的として、シスコが明示的に許可した範囲に限り変更および拡張するための制限付きライセンスが含まれます。お客様は、シスコが要求した場合に、かかるソースコードを自ら削除し、機能的に同等のオブジェクトコードに置換するか、シスコがかかる削除もしくは置換を行うことを許可しなければなりません。ただし、付随するソフトウェアおよびスクリプトに適用されるライセンスをお客様が継続して保有している場合のみ、オブジェクトコードへの置換が行われるものとします。

保証およびサポートの免責事項：サービス全体に対する保証は、お客様の主契約または EULA（適用される場合）に規定されています。付随するソフトウェアおよびスクリプト、ならびにサービスの提供に付随してシスコがお客様に提供するその他の第三者の資材（例：ケーブル、ラック、テスト機器など）は、「現状有姿」および「瑕疵があってもそれらを含む状態」で、明示的もしくは黙示的な、または法律上のいかなる種類の保証も伴わずにシスコがお客様に提供します。シスコは、これらの品目のサポートおよびメンテナンス（アップグレード、アップデート、メンテナンスリリース、および修正を含みますが、これらに限定されません）に関する義務を負いません。

- 2.7. **データ収集ツール**：シスコはデータ収集ツールの利用を含むさまざまな方法でシステム情報を収集します。データ収集ツールは、シスコの Common Services Platform Collector (CSPC) ソフトウェア、オンサイトのハードウェアアプライアンス、クラウドベースのソフトウェア、承認済みのサードパーティ製ネットワークコレクタ、またはお客様がシスコに

直接アップロードしたファイルを使用して展開されます。

データ収集ツールがお客様のネットワークにインストールまたは接続されると、データ収集ツールがネットワークデバイスと通信してシスコにシステム情報を送信するか、サービスの一部としてシスコがデータ収集ツールにアクセスします。かかるデータ収集は通常、データ収集ツールがアンインストールされるか、収集機能が無効になるまで続きます。サービスが終了した場合、データ収集ツールがアンインストールされた場合、またはシスコが別途要求した場合に、お客様はデータ収集ツールをシスコに返却（またはソフトウェアベースの場合は完全に削除）する必要があります。

- 2.8. **シスコによるデータの使用と保護**：シスコは、プライバシーとデータ保護に関する適用法、ならびに適用されるデータブリーフ、プライバシーデータシート、および下記のその他のデータ保護資料に従って、お客様によるサービスの利用に関連して、データにアクセスし、これを保護、処理および利用します。
- a. **シスコの Security and Trust Center**（URL：
<https://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-center/data-management.html> [英語]）には、シスコのデータ プライバシー プログラムおよびデータ保護プログラムの概要、ならびに詳細な情報およびポリシーへのリンクが掲載されています。
 - b. **シスコのデータ管理方法 (How We Manage Data)**（URL：
<https://www.cisco.com/c/en/us/about/trust-center/data-management.html> [英語]）にはシスコのデータ分類方法、ならびにシスコによるデータの利用および保護の説明が記載されています。
 - c. **関連資料**（URL：https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/trust-center.html#~resources-）には、シスコの提供製品の詳細、提供製品において処理するデータおよびその目的、提供製品固有のセキュリティおよびプライバシーに関する管理策、シスコのセキュリティ認定およびプライバシー認定、ならびにこれらに類似する資料が掲載されています。
- 2.9. **米国連邦政府との契約**：米国連邦政府との契約に関連するサービスへの関与については、シスコからサービスを購入する際に『[米国政府とシスコサービス](#)』の条件が適用されます。
- 2.10. **矛盾**：適用されるサービスディスクリプションまたは SOW、シスコがサービスを提供する方法、主契約、および EULA 間に矛盾または不一致が生じた場合、かかる矛盾を解決するための優先順位は、適用されるサービスディスクリプションまたは SOW、シスコがサービスを提供する方法、主契約、EULA とします。

付属書 B 完了および確認プロセス、変更管理（SOW および AS-Fixed サービスのみ）

1. **完了および確認（SOW および AS-Fixed サービスのみ）**：サービスまたは特定の成果物が承認のために AS-Fixed サービスディスクリプションまたは SOW に列記されている場合、両当事者は本付属書に記載されている以下の検収プロセスに従うものとします。
 - 1.1. **検収の基準**：検収の基準は、サービスまたは成果物が、適用されるサービスディスクリプションまたは SOW の要件を実質的に満たしていることです。
 - 1.2. **通知**：SOW の条件に従ってサービスが完了したとみなされない限り、シスコは、サービスまたは成果物が完了または完成し、検収可能な状態であることを書面でお客様に通知し、マイルストーン完了証明書（Milestone Completion Certificate）（以下「MCC」）をお客様に提供します。シスコがお客様に直接販売したサービスである場合、お客様はサービスまたは成果物を検収する責任を負います。認定チャネルパートナーを通じて販売したサービスである場合、当該パートナーが本セクションに記載している検収プロセスおよび承認プロセスに対する責任を負います。
 - 1.3. **期間**：検収プロセスおよび承認プロセスは、次の期間内に、または適用される SOW または AS-Fixed サービスディスクリプションに定めるとおりに完了させる必要があります：（a）文書の成果物については、提出日から 2 営業日以内、（b）サービスについては、シスコがサービスの完了を通知した日から 5 営業日以内。
 - 1.4. **承認**：上記の期間内にお客様が書面でサービスまたは成果物を承認または拒否しない場合、当該サービスまたは成果物は承認され、完了したものとみなされます。シスコがお客様に MCC を提供した場合、お客様は、MCC に署名した時に、サービスおよび成果物を承認したことになります。お客様がサービスまたは成果物を拒否する場合、お客様は、サービスまたは成果物が前述の基準を満たしていない詳細な理由も書面に記載する必要があります。文書成果物の検収プロセスおよび承認プロセスに関するコメントのやり取りは 2 回までとします。サービスの継続的な履行が承認に依存している場合、承認されるまで、またはその他の方法で決議されるまで、影響を受けるサービスが遅延または一時停止することがあります。本付属書に記載されているとおりに承認または拒否したとしても、お客様が購入またはライセンスを取得した製品、サブスクリプション、またはその他のサービスを承認または拒否したことはありません。
 - 1.5. **再提出**：お客様が拒否したサービスまたは成果物が上記の基準を満たしていない場合、シスコは、当該サービスまたは成果物が基準を満たすように、当該サービスの拒否された部分を再実行するか、当該成果物を再提出することにより、提示された拒否の理由に適時に対処します。お客様が拒否したサービスが完了したことをシスコがお客様に通知した後、またはシスコがお客様に成果物を再提出した後に、この検収プロセスを再開し、お客様が拒否した理由に関して以前と同様に繰り返します。
2. **変更管理手順（SOW およびマネージドサービスのみ）**：合意済みのサービスに変更を加えるために SOW を変更する必要がある場合、変更を要求する当事者は、提案する変更の性質を記載した変更要求書面を相手方当事者に送付するものとします。このために、お客様は変更要求テンプレートの写しをシスコに要求することができます。両当事者が変更に合意した場合、各当事者は、変更要求を SOW の変更とみなすために、記入済みの変更要求書に署名する必要があります。元の SOW と署名済みの変更要求書との間に矛盾がある場合、当該矛盾に関しては両当事者が署名した最新の変更要求書が優先します。シスコは、両当事者が変更要求書に署名するまで、変更要求を実施する義務を負いません。

付属書 C 用語一覧

以下の用語は、サービスディスクリプション、SOW、および関連文書で最もよく使用される定義済みの用語です。特定のサービスにおいては、シスコが特定および定義する追加の用語が存在する場合があります、必要に応じてそれらの用語を含めることや提供することがあります。

定義される用語	意味
代替品先出し配送	機能不全の Field Replaceable Unit (FRU) を受け取る前に、シスコの単独の裁量により、新品または新品相当の代替の FRU を出荷するサービス。
アドバンスドサービス	AS サービスディスクリプションもしくは SOW またはその両方で規定されている、お客様が選択したサービス。
アドバンスドサービス Fixed	サービスディスクリプションに定める特定のアドバンスドサービス。当該サービスは、発注書の受領後 90 暦日以内に完了するように設計されています。「ASF」、「AS-F」または「AS-Fixed」サービスとも呼ばれます。
アプリケーション ソフトウェア	価格表または Cisco Cloud に記載されている非常駐またはスタンドアロンのソフトウェア製品。
認定チャネル	サービスを販売する権限をシスコが付与したシステムインテグレータ、ディストリビュータ、またはリセラー。
営業日	シスコがサービスを提供する国において一般的に認められている 1 週間あたりの稼働日（ただし、シスコが認識している現地の休日は除きます）。
営業時間または標準営業時間	サービスの提供については、営業日の午前 9 時～午後 5 時（お客様の現地時間）。不良品の交換については、営業日の午前 9 時～午後 5 時（現地デモ時間）。
お客様、エンドユーザー	直接または認定チャネルを通じて、内部で使用するためにサービスを購入している事業体。
データ収集ツール	サービスの一部としてシスコがネットワーク情報を収集し、ケースにおけるトラブルシューティングを行い、データ分析および報告書作成を行うことをサポートする、すべてのハードウェアもしくはソフトウェアツールまたはその両方。
成果物	適用されるサービスディスクリプションまたは SOW に規定されているとおりにシスコが提供する品目。これにはソフトウェア、レポート、データ収集ツール、スクリプトが含まれますが、これらに限定されません。
ドキュメンテーション	シスコが提供する製品またはサービスに関連するユーザーマニュアル、検収資料、製品説明書、製品仕様書、技術マニュアル、ライセンス契約書、その他の補足資料などの情報（印刷物、電子的形式、その他の形式など、配布方法は問いません）。
エンドユーザーライセンス契約または EULA	シスコのポータル、シスコがホスティングするツール、およびスクリプトを含む（オンプレミスおよびクラウドベースの）シスコのすべてのソフトウェアに適用される利用規約を規律するエンドユーザーライセンス契約。
設備リスト	シスコがサービスを提供する対象となるハードウェアもしくはソフトウェアまたはその両方のリスト。
イベント	計画済みのネットワークハードウェア、ソフトウェア、または構成の変更を実施する旨をお客様が通知すること。
機能セットのアップグレード	強化された構成または機能セットを含む、個別にライセンスされ、価格が設定されたソフトウェアリリース。
Field-replaceable Unit (FRU) またはサービスパーツ	新品または新品相当のものであり、シスコの単独の判断において、お客様の拠点で合理的な理由により交換可能な、ハードウェアの品目またはユニットのコンポーネントまたは小組立品。FRU もサイズ制限および重量制限の対象となる場合があります。

ハードウェア	有形のシスコの機器、装置、またはコンポーネント。
現地デモ時間	ヨーロッパ、中東、アフリカで提供されているサービスについては中央ヨーロッパ標準時、オーストラリアで提供されているサービスについてはオーストラリアの東部標準時、日本で提供されているサービスについては日本標準時、他のすべての場所で提供されるサービスについては、太平洋標準時。
主契約	<ul style="list-style-type: none"> 社内利用のためにお客様がシスコから直接サービスを購入した場合：サービス主契約、アドバンスドサービス契約、またはサービスの購入に適用されるシスコと締結したこれらと同等のその他の契約。前述の主契約が存在しない場合：適用される主契約は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> サービスディスクリプションの場合： <p>http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html [英語] に掲載されている契約条件。</p> SOW の場合： <p>https://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/docs/SOW_Terms_and_Conditions.pdf [英語] に掲載されている SOW の契約条件。</p> 社内利用のためにお客様がシスコの認定パートナーからサービスを購入した場合：シスコからのサービスの購入に適用される、お客様とお客様の認定チャネルパートナーとの間における契約。 お客様がシスコの認定パートナーであり、再販目的でサービスをシスコから直接購入した場合：システムインテグレーション契約またはサービスの再販に適用されるこれと同等の契約（別名「再販主契約」）。適用されるサービスディスクリプションまたは SOW に記載されており、お客様が購入したサービスに適用される条件がお客様の再販主契約に含まれていない場合には、再販主契約に加えて SOW 再販契約条件（http://www.cisco.com/web/about/doing_business/legal/terms_conditions.html [英語]）が適用されます。
ネットワークまたは環境	相互接続が行われており、シスコがサポートするハードウェアおよびソフトウェア（またはそのコンポーネント）一式で、サービスの対象になるもの。
偽造品	(i) シスコから書面による同意を得ずに、シスコパートナーのロゴ、シスコの商標、サービスマーク、または、その他のシスコの標章が付けられている製品、(ii) シスコ、またはシスコより生産を許諾された製造業者によって生産されたもの以外の製品、(iii) 純正のシスコ製品を偽造または模倣する意図で生産された製品、または (iv) あらゆる形態の著作権表示、商標、ロゴ、秘密性の表示、シリアル番号またはその他の製品識別情報が削除、変更、または破壊された製品。
オンサイト	お客様の拠点または現場で提供されるサービス。
オープンソース	オープンソースプロバイダーによって市販されているか、「強化されたリリース」とみなされるサードパーティ製ソフトウェアであって、シスコまたはシスコが特定する営利プロバイダーによってテストおよび提供され、シスコのハードウェアおよびソフトウェアの相互運用性マトリックスで認定されたもの。
価格表	サービスの発注元または提供先である国に適用される、サービスの価格表。
製品	市販されている、シスコのハードウェア製品およびソフトウェア製品。
発注書または PO	サービスに関してシスコが承諾および承認した確定注文。
見積書	直接購入のためにシスコとお客様との間で発行され、またはシスコと認定チャネルとの間で（認定チャネルとお客様との間の対応する見積書および発注書とともに）発行され、お客様が購入したサービス用の発注書で参照されている、またはかかるサービス用の SOW に含まれているシスコの有効な見積書。
レポートなど	サービスの一部としてシスコが提供するレポート、推奨事項、ネットワーク構成図、およびソフトウェアではない関連成果物。
応答所要時間	代替品先出し配送サービスについては、RMA リクエストを作成した時点から現地に FRU が配達された時点までの期間。オンサイトサービスについては、RMA リクエストを作成した時点からシスコの担当者が現地に到着した時点までの期間。
RMA	返品許可（Return Material Authorization）。

同日発送	翌営業日（NBD）サービスまたは翌カレンダー日（NCD）サービスを提供できない場合は、現地同日発送（SDS）または国際 SDS を利用できます。RMA は最も近い国/国際地域のデポから発送されます。国際 RMA 出荷の場合、お客様は、登録輸入者（IOR）として行動する責任、関税/税金などの仕向地で支払うべきものに対する責任、および輸入国におけるその他の現地の規制上のライセンスまたは許可を得る責任を負います。
スクリプト	シスコが提供するソフトウェアのスクリプト、マクロおよびバッチファイル。
サービス	認定チャネルまたはお客様（該当する場合）が購入したシスコのサービスオプション（数は問いません）。
サービス期間	見積書に記載された購入済みのサービスの期間。含まれているすべてのサービスおよび成果物は、かかるサービスおよび成果物を購入したのと同じサービス期間中にのみ使用できます。別段の明示的な記載がない限り、サービスディスクリプションまたは SOW においてサービスが 1「年」の間に（例：「1 年に 1 回」などの数量）またはその他の年単位で提供されると言及している場合、1 暦年ではなサービス期間の 1 年を意味します。
サービスディスクリプション	該当するサービスのビジネス条件および技術条件の説明書。サービスディスクリプションには関連するサービスの概要と、サービスに関連する追加の条件が記載されています。
シビラティ（重大度）レベル	<ul style="list-style-type: none"> ● シビラティ 1：お客様の事業運営に致命的な影響があることを意味します。シスコのハードウェア、ソフトウェア、または as a Service 製品がダウンしています。 ● シビラティ 2：お客様の事業運営に重大な影響があることを意味します。シスコのハードウェア、ソフトウェア、または as a Service 製品の品質が低下しています。 ● シビラティ 3：お客様の事業運営への影響が最小限であることを意味します。シスコのハードウェア、ソフトウェア、または as a Service 製品の品質が部分的に低下しています。 ● シビラティ 4：お客様の事業運営に影響がないことを意味します。お客様が、シスコのハードウェア、ソフトウェア、または as a Service 製品の機能、実装、または設定に関する情報を要求しています。
ソフトウェア	シスコが提供するソフトウェアプログラム。これには、かかるソフトウェアプログラムを複製、更新、アップグレード、修正または強化したもの、およびかかるソフトウェアプログラムの二次的著作物が含まれます。
ソフトウェアリリース	<ul style="list-style-type: none"> ● メンテナンスリリースとは、メンテナンス修正を行い、場合によりソフトウェアの追加機能を提供する、ソフトウェアの差分リリースを意味します。シスコはメンテナンスリリースをソフトウェアのバージョン番号 [x.x.(x) または x.x.x.(x)] の 10 の位の右側または 100 の位の右側の数字を変更することで表しています。 ● マイナーリリースとは、メンテナンス修正およびソフトウェアの追加機能を提供するソフトウェアの増分リリースを意味します。シスコはマイナーリリースをソフトウェアのバージョン番号 [x.(x).x] の 10 の位を変更することで表しています。 ● メジャーリリースとは、ソフトウェアの追加機能を提供するソフトウェアのリリースを意味します。シスコはメジャーリリースをソフトウェアのバージョン番号 [(x).x.x] の 1 の位を変更することで表しています。
ソースコード	判読可能な形式またはコンパイルされていない形式のソフトウェアコード。これにはプログラマのメモ、関連する資料およびドキュメンテーションが含まれます。
作業指示書または SOW	シスコが提供するサービスおよび成果物（ある場合）を定義し、両当事者が合意した文書。SOW に、Smart Net Total Care やソフトウェア アプリケーション サービスなどのシスコのコア保守サービスは含まれません。また、製品の購入、サポート、保守および保証に SOW は適用されず、これらの条件は別の契約に基づいて合意することになります。

<p>サポートレベル</p>	<ul style="list-style-type: none"> <p>レベル 0 サポートとは、お客様との連絡の記録、適切なリソースチームへのアサイン、症状ならびに影響を受けたハードウェアおよびソフトウェアの文書化、サービスの利用資格およびシビラティレベルの確認、問題の初期の切り分けおよび事業への影響の判断、あらかじめ用意された定型文による一般的な質問への回答、お客様に対するセルフヘルプツールまたはドキュメンテーションの案内、既知の停止またはサービスレベルへの影響に関するお客様への通知、お客様に対するステータスページの案内、使用レベルに関する一般的な既知の問題におけるお客様のサポート、操作に関するお客様からの質問への回答、一般的な既知の使用上の問題に関するユーザーのサポート、文書化された既知のプロセスにより解決可能な問題への対処を実施することを意味します。</p> <p>レベル 1 サポートとは、シスコの製品、ソフトウェア、およびソリューションに関する一般的な情報の提供、ハードウェアおよびソフトウェアの設定中または製品および技術のインストールおよびアップグレード中に発見された問題への支援、明らかなハードウェア上の問題の特定および解決、提供可能なドキュメンテーションを活用した既知の問題の特定および解決、基本的なインターネット ワーキングのトラブルシューティングに関する専門知識の提供、標準的なソフトウェアのプロトコルおよび機能に関する基本的なサポートの提供、ネットワークトレースおよび診断データの収集、お客様に対する定期的なステータスレポートの提供、簡単な問題の判断および関連する技術情報の収集、請求管理およびサブスクリプション管理の支援、クラウドのセットアップおよび設定に関する電話サポートの提供、操作に関するお客様からの質問への回答、ユーザーレベルのデバイスのセットアップに関連するユーザーサポートおよびお客様サポートの提供を実施することを意味します。</p> <p>レベル 2 サポートとは、複雑なコンフィグレーションに関する問題の解決やシミュレーション（すなわち、再現）、ハードウェアおよびソフトウェアに関する問題の解決、製品の不具合の特定、トラブルシューティング/問題解決のためのアクションプランの策定、ビジネスへの影響に基づく問題の優先順位付け、優先順位に応じた一時的/恒久的な解決に必要なリソースの特定、シスコ製およびサードパーティ製分析ツールに関する専門知識の提供、トレース解析、診断およびデータ分析手法に関する専門知識の提供、実稼働環境への導入前におけるソフトウェアおよびハードウェアの相互運用性の試験、修正プログラム導入前におけるラボでのテスト、回避策または代替策の特定および実装、レベル 3 サポートへエスカレーションする際における担当者に対する完全な問題再現手順の提示を行うことを意味します。</p> <p>レベル 3 サポートとは、未知の問題の特定および解決、レベル 1 およびレベル 2 のサポートを超えるレベルの特化した専門知識を示す必要がある製品および複合ソリューション用の回避策の特定および実装、ラボでのさまざまなシミュレーションによる問題の再現、製品/ソフトウェアの開発エンジニアリングサポートとの連絡窓口としての役割、サードパーティ製ソフトウェア/ハードウェアに起因している可能性がある相互運用性上の問題の特定を実施することを意味します。</p>
<p>システム情報</p>	<p>シスコのソリューションの利用および運用に関連して生成または収集するデータ。詳細については、システム情報データブリーフ (www.cisco.com/go/data [英語]) を参照してください。</p>
<p>TAC</p>	<p>シスコの Technical Assistance Center。</p>