

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 Support Essentials

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。

サービスの概要：本文書は、Cisco Support Essentials について説明します。

1. Cisco Support Essentials

1.1 シスコの責任

- 製品の利用や設定、トラブルシューティング、および Cisco.com へのアクセスを支援する手段として、シビルティ 3 およびシビルティ 4 のケースに関して、Cisco TAC (Technical Assistance Center) へのアクセス権を提供します。Cisco TAC の担当者は、シビルティ 3 またはシビルティ 4 のケースが作成された日の翌営業日の営業時間内にお客様に連絡します。シビルティ 1 およびシビルティ 2 のケースは、このサービスではサポートされません。
- シスコのシビルティおよびエスカレーションに関するガイドラインに基づき問題の管理を行います。
- Cisco.com へのアクセスを提供します。このシステムは、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 Center ライブラリへのアクセスも提供します。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用されます。
- 製品の使用方法や設定、トラブルシューティングに関する情報を、電話または電子メールで提供することで、お客様を支援します。
- ソフトウェアに関する報告された問題点について、合理的な業務努力のもとに対策方法やパッチを提供します。シスコは、問題が発生した製品について、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/go/software [英語]) からソフトウェアパッチを提供するか、メンテナンスリリースをお客様に送付します。
- スマートポータル (SNTC レポートへのアクセス)、スマートアプリケーション (サービス権限付与およびその他の機能の管理)、および収集ソフトウェア (インストール済みシスコ製品の設定とインベントリに関する情報収集) へのセルフサービスアクセス。
- データ収集ツールは、インストール時にデータを収集するためにデフォルト設定として有効にした機能とともに、シスコによって提供されます。当該の収集は、データ収集ツールを無効化またはアンインストールするまで続行されます。



2. アドバンス リプレースメント サービス

2.1 シスコの責任

シスコは、商取引上の合理的な努力を尽くして、製品の代替品先出し配送を行うものとします。代替品先出し配送には、重量による制限があります。お客様は、Cisco.com のサービス提供状況マトリックス（「SAM」）ツール（<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do>）にアクセスし、各地域で利用可能なオプションを確認することができます。実際の配送時間は、仕向国での輸入手続きや、米国輸出規制の遵守確認、税関手続きなどにより変化することがあります。代替品先出し配送は、仕向地渡し・関税抜き（Incoterms 2000 における DDU）となります。ただし、EU との輸出入については仕向地渡し・関税込み（Incoterms 2000 における DDP）となります。輸入関税やそのほかの税および手数料を除く運送費用はシスコの事前支払いとし、シスコ指定の運送業者を利用します。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。FRU は個別に出荷され、組み立て済みの形では出荷されません。代替品は新品または新品相当品です。

- 同日出荷/翌営業日：コールおよびシスコによる診断ならびにハードウェア故障の判断が、デモ時間の午後 3 時までになされた場合、在庫があれば、翌営業日の到着に向けて同日に代替品先出し配送を行います。デモ時間の午後 3 時以降の要求については、翌営業日に発送されます。

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デモ時間の午後 3 時までになされた場合、同営業日にデポから代替品を先出し配送します。デモ時間の午後 3 時以降の判断の場合、出荷は翌営業日になります。

2.2 お客様の責任

本サービスのこれらのオプションの実施は、お客様に以下の行為をしていただくことを前提としています。

- インターネットまたはモデム経由で製品に合理的にアクセスできる環境をお客様の費用で用意し、お客様と Cisco TAC エンジニアとの間でデータ通信回線を確立していただきます。これは、問題のリモート診断を行い、可能な場合にはリモートで問題を解決するためです。リモートでの診断やサポートの提供に必要な、システムの現在のパスワードを、シスコが使用できるようにしていただきます。お客様の設備リストへの追加を希望される場合には、30 日前までにシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リスト上の製品を新しい拠点に移設した場合、Cisco.com を通じて 30 日以内にシスコに通知していただきます。本サービスの提供はお客様から通知を受けた日の 30 日後に開始することにご留意ください。また、初期構成に含まれない FRU のアップグレードや変更点など、製品や構成のあらゆる変更について、変更日から 5 日以内にシスコに通知していただきます。
- 最新の出荷先情報（担当者名、肩書、住所、電話番号、電子メール アドレス）を提供していただきます。
- 製品のトラブルや問題をシスコに報告する場合、または利用中の製品についてお客様がシスコから情報を入手したい場合は、対象となる有効なシリアル番号を提供していただきます。また、製品の設置場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供していただくことがあります。
- 請求に応じてあらゆる担当者のリストをシスコに提供していただきます。なおこの担当者は、シスコへ連絡する権限、または Cisco.com へアクセスして本サービスを利用する権限、および Cisco.com からまたは Cisco PUT を介して注文したソフトウェアをダウンロードする権限を取得している担当者として。また、お客様には、このリストを毎年レビューし、必要に応じて担当者の追加や削除を行っていただきます。

- お客様の元従業員が本サービスにアクセスしたり、本サービスを利用したりできないよう、元従業員のパスワードを無効にするなど（必ずしもこれに限定されない）の必要な措置を講じることに同意していただきます。
- 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。
- サービス対象外として定義され、シスコがサポート義務を負わない修理をシスコが実施する前に、お客様に新しい発注書を発行していただきます（対象外事項に関する公開ポリシーを参照）。
- 代替品先出し配送による交換品を受領された場合、お客様は以下の責任を負います。また、代替品先出し配送における交換品の返却費用は、お客様の負担となります。
- 適切な梱包（故障の説明、その他すべての変更点や交換点を明記した書面を含みます）の実施。
- 返却品を 10 日以内にシスコが受領するように発送。この期限を過ぎた場合、最新の希望小売価格に基づき交換製品の代金が請求されます。
- 返却品のパッケージは、仕向地渡し・関税抜き（Incoterms 2000 における DDU）または運送人渡し（Incoterms 2000 における FCA）で適宜引き渡していただきます。
- 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。