

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

Meraki Now (Meraki RMA Only)

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 RMA Only (Meraki Now) サービスは、テクニカルサポートサービスを含むサブスクリプション ライセンスが有効な、既存の Cisco Meraki をお使いのお客様を対象とする、追加オプションのハードウェア交換サービスです。

利用可能な場合、シスコは対象ハードウェアの代替品を先出し配送します。RMA Only サービスは完全なハードウェア リプレースメント サービスで、オンサイト リソースもオプションでご利用いただけます。本サービスでは、TAC を利用するための必須サブスクリプションに付随する追加的なサービスを利用できません。RMA Only サービスは、既存のサブスクリプションが存在している場合にのみご購入いただけます。

Cisco Meraki テクニカルサポートへのお問い合わせは、お客様の Cisco Meraki ダッシュボードから連絡するか、<https://meraki.cisco.com/support/> [英語] に記載されているその他の方法でご連絡ください。

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、下記の各種成果物を提供します。
- 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、お客様の拠点における地理的および重量的条件に制約されます。
- サービスの提供状況については、シスコのサービス提供状況マトリックス (<http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>) [英語] でご確認ください。
- 重量部品およびオーバーサイズ部品：
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 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、仕向地渡し (DAP) (Incoterms 2010) で提供され、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。

- 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）。

表 1 : RMA サービスレベル

ハードウェア サービス オプション	24 X 7 X 2		24 X 7 X 4		8 X 5 X 4 ¹		8 X 7 翌カレンダー日 ²		8 X 5 X 翌営業日 ²	
	HW のみ	オン サイト	HW のみ	オン サイト	HW のみ	オン サイト	HW のみ	オン サイト	HW のみ	オン サイト
ハードウェア代替品先出し配送	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
RMA サービスレベル	2 時間	2 時間	4 時間	4 時間	4 時間	4 時間	NCD	NCD	NBD	NBD
RMA インストール	お客様	Cisco Tech	お客様	Cisco Tech	お客様	Cisco Tech	お客様	Cisco Tech	お客様	Cisco Tech
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	
現地で定められた祝日	○				×		○		×	

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 時間および 4 時間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。

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 リクエスト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 リクエストを東部標準時の午後 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、シスコはパーツ配送を当日出荷として出荷します。

3. お客様の責任

- (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対する責任を負いません。
- 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）（Incoterms 2010）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/ 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る場合があります。