

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

サービス ディスクリプション

サービスプロバイダー向け Cisco Solution Support

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

サービスプロバイダー向け Cisco Solution Support は、すべての重要な点において該当する Cisco Service Provider Solution オファーに記載されているガイダンスに従って実装された、シスコが定義する特定のソリューション（以下「本ソリューション」）に適用されます。

Solution Support は、購入したサービスレベルに応じて、本ハードウェアもしくは本ソフトウェア、またはその両方を対象とする場合があります。

サービスプロバイダー向け Cisco Solution Support は、次のいずれかとして販売される Service Provider Solution を対象としています。

- オンプレミスソフトウェアの永久サブスクリプション ライセンス
- Cisco Cloud 内の本ソフトウェアの Software as a Service (SaaS) サブスクリプション
- ハードウェア

オンプレミスソフトウェアのサブスクリプション ライセンスの場合、利用可能な追加のソリューション サポート サービス パッケージを購入して、そのサブスクリプションに組み込まれたサポートサービスパッケージを補完することができます。

本ハードウェアのサポートについては、本書の「ハードウェア」セクションで定義されているハードウェア サポート サービス レベルのいずれかを購入ことができ、選択したサービスによって定まる該当するシスコサポートを受ける権利を得ることができます。

Cisco Solution Support では、ソリューション内で見つかった問題の主要連絡窓口として機能し、ソリューションを構成する本ハードウェアおよび本ソフトウェア向けの製品サポートも提供する TAC エンジニアチームへのアクセスを提供します。

本書で説明するサービスプロバイダー向け Cisco Solution Support は、シスコおよびサードパーティベンダー（以下「ソリューション テクノロジー パートナー」）との、製品レベルのメンテナンス契約およびサポート契約を補完するためのものです。かかる契約にしたがって、すべてのソフトウェア、ハードウェア、およびソリューション テクノロジー パートナー製品が製品サポートサービスを通じてサポートされます。シスコによるソリューション テクノロジー パートナー製品への対応の可否は、ソリューション テクノロジー パートナーからサポートを受ける権利の内容によって異なります。

シスコの責任

サービスプロバイダー向け Cisco Solution Support では、本ソリューション内で見つかった問題の一次連絡先窓口である本ソリューションのエキスパートチームへの問い合わせや、サポート対象である本ソリューション用のさまざまな技術リソースへのアクセスが可能です。また、シスコは、シスコのリソースを組み合わせることで、サービスプロバイダーのソリューションを構成するソリューション テクノロジー パートナーのすべての製品に関する技術サポートに対するお客様の権利内容に従って、本ソリューション用のサポートを提供し、本ソリューション全体の問題のトラブルシューティングと対処に必要な保守アクティビティおよびサポートアクティビティを調整します。

本書で詳しく説明しているように、シスコは次のサポートを提供します。

| | |
|--------|---|
| ハードウェア | <p>Technical Assistance Center (TAC)</p> <p>代替パーツ配送 (RMA)</p> <p>Cisco.com</p> <p>各サービス プロバイダー ソリューションについて、本書の「ハードウェア」セクションで説明しているハードウェア サポート サービス レベル/RMA サポートサービスレベルのサブセットを購入できる場合があります。</p> |
| ソフトウェア | <p>TAC</p> <p>オンプレミスソフトウェアの永続サブスクリプション ライセンスに基づく本ソフトウェアのダウンロード (メジャーソフトウェア リリース アップデート、マイナー ソフトウェア リリース アップデート、およびメンテナンス ソフトウェア リリース アップデート)</p> <p>Cisco.com (ソフトウェア ダウンロード センターと製品アップグレードツール (PUT) を含みます)</p> <p>各サービス プロバイダー ソリューションについて、以下のソフトウェア サポート サービス パッケージを購入できる場合があります。これらについては、本書の「ソフトウェア」セクションでも詳しく説明しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • アップグレードありのソフトウェアサポート • アップグレードなしのソフトウェアサポー |

2.1 ハードウェア

ハードウェアについては、以下のとおりサービスが提供されます。

(A) テクニカルサポート

- (1) Cisco TAC へのアクセス。
- (2) 24 時間 365 日。
- (3) 本製品の使用、構成、およびトラブルシューティングに関する問題の支援。

- (4) シスコは、営業時間内に受けたすべてのお問い合わせ、および営業時間外に受けたシビラティ（重大度） 1 および 2 のお問い合わせに対し、30 分以内に対応します。また、シスコは、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 のお問い合わせについては、翌営業日中に対応します。

(B) Cisco.com へのオンラインアクセス

- (1) このオンラインアクセスによって、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報を得ることができます。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。

(C) 返品許可（RMA）

- (1) 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。

- (2) 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。

- (3) 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]

- (4) 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。

- (5) 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 X 翌カ レンダー日 ² | | 8 X 5 X 翌営 業日 ² | | 工場に返送 |
|----------------------|-------------|---------------|------------|---------------|--------------------------|---------------|----------------------------------|---------------|-------------------------------|---------------|----------|
| | 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 | HW のみ |
| 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 | RTF |
| 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 | お客様 |
| 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 | | 10 営業日 |
| 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。

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翌暦日配送および翌営業日配送の場合には、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 を当日出荷として出荷します。

2.2 ソフトウェア

サービスプロバイダー向け Solution Support を介して利用可能な本ソフトウェアのサポートオプションは次のとおりです。

(A) アップグレードありのソフトウェアサポート

アップグレードありのソフトウェアサポート階層には、次のすべての提供物が含まれます。

1. 本ソリューションもしくはアプリケーション ソフトウェアまたはその両方の使用、設定、トラブルシューティングに関する問題をオンラインまたは電話により支援するために、ソフトウェア (SW) ソリューション TAC に 24 時間 365 日アクセスできます。シビラティ (重大度) 1 および 2 のお問い合わせの場合、シスコは連絡を受けてから 30 分以内に対応します。シビラティ (重大度) 3 および 4 のお問い合わせの場合、シスコは営業時間内に受けたすべてのお問い合わせについて 1 時間以内に対応します。営業時間外に受けた問い合わせについては、遅くとも翌営業日に対応します。
2. サポート対象である本ソリューションまたはアプリケーション ソフトウェアに関する情報を得るために、Cisco.com にアクセスできます。このシステムでは、シスコの製品およびソリューションに関する有用な技術情報や一般情報を得られるだけでなく、シスコのオンライン Software Central ライブラリにアクセスすることもできます。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。
3. メジャーリリース、マイナーリリースおよびメンテナンス ソフトウェア リリース : アプリケーション ソフトウェアのリリースおよびサポートドキュメントを、Cisco.com Software Central (www.cisco.com/go/software) で入手することができます。
4. SaaS について : アプリケーション ソフトウェアのパッチ、メンテナンスリリース、マイナーリリース、およびメジャーリリースは、SaaS に組み込まれるため、シスコがお客様向けのダウンロードとして提供することはありません。
5. 本ソリューション内で発生した問題のための技術的な問題の管理を実施します。
6. シスコに対して開始された本ソリューションに関連するすべてのサービスリクエストについて、エンドツーエンドのケース管理のための一次連絡先窓口を提供します。
7. サードパーティ製品のサポートのためにソリューション テクノロジー パートナーの関与が必要であるとシスコが判断した場合、シスコはお客様と協力して、該当するソリューション テクノロジー パートナーのケース管理システム内にそのソリューション テクノロジー パートナーとのケースを作成します。
8. 本サービスの一部として、シスコがお客様情報を該当するソリューション テクノロジー パートナーに開示することが必要となる場合があります。この情報には、各種ログおよび連絡先情報が含まれる場合があります。
9. シスコとお客様は、お客様の問題のトラブルシューティングを実施するソリューション テクノロジー パートナーを支援するために、可能な範囲で、情報を当該ソリューション テクノロジー パートナーに提供します。
10. シスコは、一次連絡先窓口として、お客様の問題に関して実行した措置の最新情報を提供します。
11. 状況に応じて、シスコは、お客様のために、ソリューション テクノロジー パートナーとのケースを作成することを申し出る場合があります。ただし、お客様とソリューション テクノロジー パートナーが、この限定的な立場においてお客様の利益のためにシスコが行動することに合意したことを条件とします。

(B) アップグレードなしのソフトウェアサポート

アップグレードなしのソフトウェア サポート パッケージは、ソフトウェア リリース アップデートに関して、アップグレードありのソフトウェアサポートと次のとおり異なります。

1. メンテナンスリリースのみ：アプリケーション ソフトウェアのリリースおよびサポートドキュメントを、Cisco.com Software Central (www.cisco.com/go/software) で入手することができます。
2. SaaS について：アプリケーション ソフトウェアのパッチ、メンテナンスリリース、マイナーリリース、およびメジャーリリースは、SaaS に組み込まれるため、シスコがお客様向けのダウンロードとして提供することはありません。
3. お客様は、サービス契約期間中に利用可能であったものの、サービス契約期間中に購入しなかった機能セットアップグレードを利用することができず、このサービス契約期間外にかかる機能セットアップグレードに対する権利を有しません。

3. 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。

- シスコから別段の指示がない限り、最初のサービス調査については、シスコに対してケースを作成していただきます。
- お客様には、ケースへの対応、製品固有のサポート、高度なトラブルシューティング、および製品の問題分析のためにお客様の情報をシスコがソリューション テクノロジー パートナーに開示する必要があること、また、お客様はこのような開示を承認することを認識していただきます。
- 本サービスの期間中、お客様には、お客様の費用負担により、本ソリューションのハードウェアおよびソフトウェアのすべての構成要素に関する一定レベルの技術メンテナンスおよび技術サポート（ただし、本番環境で稼働している構成要素において合理的なレベルを下回らないものとします）を手配および維持していただく必要があります。
- お客様には、お客様の費用負担により、インターネット経由で本ソリューションの構成要素に合理的アクセスできる環境を用意し、お客様とシスコの TAC エンジニアもしくはサードパーティであるソフトウェアベンダーのサポート担当者またはその両方（いずれか該当する者）とのデータ通信回線を確立していただきます。また、可能な場合、リモートで問題の診断や解決を行うために、システムパスワードを提供していただきます。
- お客様には、サードパーティ製ソフトウェアリリース（パッチ、アップデート、アップグレードなど）、ならびに本ソリューションと連携する可能性があるソリューション テクノロジー パートナーの他の製品に関連する特定の情報、文書およびナレッジベースを入手するために、ソリューション テクノロジー パートナーの Web サイトにアクセスする権限を取得および維持していただく必要があります。
- お客様には、すべての重要な点において、最新バージョンの本ソリューション内で定めるガイダンスに沿って、本サービスの対象である本ソリューションを実装および維持していただく必要があります。
- お客様には、シスコが報告を受けたトラブルや問題のために、または、本ソリューション内の本製品の利用に関連してお客様がシスコに情報を求める場合に、シスコまたは該当するソリューション テクノロジー パートナーの要求に応じて、該当する有効な契約番号、コンポーネントレベルのシリアル番号、またはその他の該当する資格情報を提供していただきます。また、本ソリューションのコンポーネントの所在地、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供するようにシスコがお客様に依頼する場合があります。
- お客様には、シスコ、ソリューション テクノロジー パートナー、またはサードパーティ ソフトウェア ベンダーから通知を受けた場合に、報告された問題を解決するために、シスコもしくはサードパーティ ソフトウェア ベンダーの最新のソフトウェアリリースにアップデートしていただきます。

- お客様には、シスコまたは関連する本サービスが必要とするアップグレードを含め、すべてのソリューションテクノロジー製品を取得、インストール、設定し、かかる製品のための技術サポートを提供していただきます。ネットワーク インフラストラクチャには、アプリケーション ソフトウェアの運用に際してシスコが必要とする LAN、WAN、LAN 機器および WAN 機器が含まれますが、これらに限定されません。
- お客様には（1）本ソリューションの著しい拡張、（2）お客様の機器リストへの要求された追加、および（3）新しい場所に移動した本製品について、30 日の期間を定めて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、返却品目を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。
- 本項に従った交換時の返却品は、仕向地持込渡し（Incoterms 2010 における DAP）を条件として、課される輸入関税、税金、および手数料込みでお客様に発送していただきます。ただし、交換用ハードウェアの有効なサービスメンテナンス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、<https://www.cisco.com/site/jp/ja/index.html> にあるシスコの Product Online Web Returns（POWR）ツールを使用して、追加料金を支払うことなく承認済み返却品の集荷をスケジュールすることができる場合があります。
- お客様には、サービス プロバイダー ソリューションとともに販売されたアシュアランス プラットフォームが発信したすべてのモニタリングアラートへのアクセス権をシスコに提供していただく必要があります。
- お客様には、サービス プロバイダー ソリューションへの継続的なリモート ネットワーク アクセスを提供していただき、ソリューションのコンポーネントを可視化するためにシスコが適切なアクセス権を確実に得られるようにしていただきます。
- データセキュリティを理由に返品できない不具合のあるパーツは、廃棄の対象となる場合があります。お客様には、正式な資産廃棄の承認（Asset Destruction Approval）申請フォームを使用して、事前にシスコから書面による承認を取得し、http://www.cisco.com/en/US/prod/policy_regarding_the_removal_of_data_on_cisco_equipment.pdf [英語] に掲載されているシスコ機器内のデータ削除に関するポリシー（Cisco's Statement of Policy Regarding the Removal of Data on Cisco Equipment）に従って、廃棄の財務的影響に同意していただく必要があります。