

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。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 RMA Upgrade

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

本サービスは、ハードウェア交換品配送サービスをアップグレードしたものであり、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シスコの既存のお客様を対象としています。

利用可能な場合、シスコは、対象となるハードウェアの代替品先出し配送、ユニット全体の交換サービス、およびオプションであるオンサイトリソースを提供します。本サービスは、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サービスの提供を受ける権利をお客様に付与するものではありません。本サービスは、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。

2. シスコの責任

- シスコでは、以下の代替パーツ配送サービスを提供しています。代替パーツ配送サービスは、提供可能な地域や重量に制限があります。事前に [Service Availability Matrix \(SAM\)](#) ツールでご確認ください。
- 重量製品およびオーバーサイズ製品：
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 2020 における DDP）となります。国境を超える必要がある代替品先出し配送はすべて、仕向地持込渡し（Delivered At Place : DAP）（Incoterms 2020）で出荷され、課される輸入関税、税および費用は一切含まれていません。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		8x7xNCD ^{※1}		8x5xNBD ^{※1}	
	ハードウェアのみ	オンサイト	ハードウェアのみ	オンサイト	ハードウェアのみ	オンサイト	ハードウェアのみ	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	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
サービスの対応時間	24 時間 365 日				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	○				○		×	

¹翌カレンダー日配送（NCD）および翌営業日配送（NBD）の場合、現地デモ時間の午後 3 時までに RMA リクエストを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 時までに作成する必要があります。翌カレンダー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 を翌営業日出荷（SNBD）として出荷します。

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スケジュールできます。
- 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。



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ついて責任を負いません。
- 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) (インコタームズ 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 (POWR) 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場合があります。
- 代替品先出し配送に関連する国際的な関税、手数料、および税金は、お客様に負担していただきます。