Managed Maintenance Solution (MMS) for Cisco Products

1. サービス内容

IBM は、個別契約書に定める Cisco 社製品（以下、Cisco 対象製品といいます。）について、Cisco 社のハードウェアおよびソフトウェア（以下、総称して Cisco 製品といいます。）に対して、個別契約書に記載されているサービス・レベルに従いマネージド・メンテナンス・ソリューション（以下、サービスといいます。）を提供します。 さらに、Cisco 対象製品に導入された Cisco 社の機械コードについて、IBM は、契約期間中または Cisco 社にて発表されたソフトウェア保守終了日まで、Cisco 社ソフトウェアの各メジャー・リリースおよびバージョンをサポートするものとします。 本サービス仕様書において、ソフトウェアとは、Cisco 対象製品に導入され、お客様が有効なライセンスを保有している Cisco 社オペレーティング・システムのソフトウェア・プログラム（例：IOS, IOS-XE, NX-OS）および Cisco 社アプリケーション・ソフトウェアのサポート対象リリースを指します。 アプリケーション・ソフトウェアとは、Cisco Systems® Network management Software、セキュリティー・ソフトウェア、IP telephony ソフトウェア、インターネット・アプライアンス・ソフトウェア、Cisco® Intelligent Contact Management Software、IP Contact Center Software、Cisco Customer Interaction Suite Software を含みますがこれらに限定されず、Cisco クラウド上でアクセスする非常駐またはスタンドアロン・ソフトウェア製品群を指します。

IBM は、本サービスおよび Cisco サービス・コンポーネントを含む、Cisco 製品向けのサービスを提供します。 IBM は、Cisco 社のグローバル・ゴールドおよびグローバル・サービス・アライアンス・パートナーとして、お客様の Cisco 対象製品に対するサポートを提供します。 本サービスは、お客様が Cisco 対象製品に適用される最新のライセンスを保有していることを条件とします。 IBM は、エンドユーザーライセンス契約 (EULA) の条項を含む、Cisco 社とお客様間のいかなる条項の当事者ではありません。 本サービスは、お客様と Cisco 社との使用許諾契約を遵守して実施される必要があります。

IBM は、お客様のハードウェアやソフトウェアの問題を解決するために、Cisco 社にサポートを依頼することがあります。 お客様が Cisco 社に連絡することを希望する場合、お客様は IBM に連絡し、IBM は、お客様、Cisco 社および IBM との三者間の調整を行うものとします。 IBM は、お客様が抱える問題の解決、その他お客様へのサポート提供について責任を負うものとします。 IBM は、お客様が個別契約書に新規に追加または移管したすべての Cisco 対象製品のサポートを開始するために、最大 30 日間必要とします。 ただし、お客様に特定のサービス要求がある場合、IBM はより早くお客様にサポートを提供するために商業的に合理的な努力をします。

個別契約書には、設置場所、サービス・レベル、およびお客様が本サービスを契約した期間別に、Cisco 対象製品が明記されます。 Cisco 対象製品は、お客様のサービス対象に自動的に追加されることはなく、本サービスが自動更新されないものとします。 お客様が Cisco 対象製品の追加またはサービスの更新をする場合は、その対象製品、新規契約期間、および適用される料金を記載した新しい個別契約書を締結するものとします。

Cisco 社の対象ソフトウェアについては、Cisco 社の製品ウェブサイトに掲載され、新しいプログラムの追加、またはプログラムもしくはプログラム・リリースのサポート終了日を反映して、定期的に更新されます。 Cisco 社の対象ソフトウェアのサポートに関して IBM は報告された問題に対する修正が存在するかどうかを判断し、存在する場合には、お客様が有効なライセンスを保有する場合に限り、Cisco 社のサイトから適用可能な修正をダウンロードして入手できるようにします。 お客様は、Cisco.com のアカウントを通じて、オンライン技術情報および一般情報を閲覧することができます。

IBM は以下のサービスを提供します。

a. Cisco 対象製品について、IBM リモート・サポート・センター (RSC) を介してリモートで初期問題判別を行います。

b. オンサイト・サービスでは、ハードウェアの問題に対してオンサイト・サポートが必要と IBM が判断した場合、サービス技術員を派遣します。

c. 報告されたソフトウェアの問題に対する回避策の提供を支援し、または新たに報告された問題に対する修正を実装するために Cisco 社と協力します。

d. サポート対象ソフトウェアの利用可能なアップデートの入手を支援します。また、サポートがあるフィーチャーセット・アップグレード・ライセンスをお客様が購入した場合は、そのアップデートが利用可能で、かつお客様から IBM に対してその要求がある場合に、当該のフィーチャーセット・アップグレード用のアップデートをお客様に提供します。サポート文書は、Cisco.com ソフトウェア・センター(https://software.cisco.com/download/home/268438303)から入手可能です。お客様には、すべてのサービス・レベルについて、24 時間 365 日利用できる IBM RSC へのアクセスが可能です。IBM RSC は、個別契約書に指定されたサービス・レベルに従って、お客様の Cisco 対象製品の使用、設定、およびトラブルシューティングに関して、お客様を支援します。

対象 Cisco ソフトウェア：

a. **SAS サポートでは、**IBM はお客様の対象 Cisco ソフトウェアに対して以下を提供します。

(1) 基本的かつ短時間のインスト―ル、使用、および構成に関する質問に対するサポート

(2) 出版物に関する情報

(3) コードに関する問題への質問に対するサポート

(4) 問題原因の特定を支援するための診断情報のレビュー

(5) お客様が、該当する対象 Cisco ソフトウェア・ライセンスの条件に基づいて受ける権利を有する既知の問題の修正および修正サービス情報を入手するためのアクセス

(6) 営利的に合理的な努力を行い、報告された問題に対する回避策またはパッチを適用します。IBM は、報告された問題に対してパッチが存在するかどうかを判断し、存在する場合には、IBM は該当するパッチをお客様が Cisco.com からダウンロード、または CDROM などのメディアでお客様に送ることによって入手できるよう支援します。

(7) マイナー・リリースとメンテナンス・リリース。ただし、メジャー・リリースは含まれません。 これらは、お客様が有効なライセンスと現行のサポート対象範囲を有していれば、Cisco.com または CDROM(一部のサポート文書を含む)を介して提供されます。

(8) オンラインの技術情報および一般情報を入手するための Cisco.com へのアクセス

第三者製品が原因で発生した問題の解決は、第三者製品のベンダーの責任となります。 このような問題については、お客様は、該当する第三者製品のベンダーに直接連絡して、協力して問題解決をする必要があります。

b. **SASU サポートでは、**IBM はお客様の対象 Cisco ソフトウェアに対して以下を提供します。

(1) 上記の SAS で特定されたすべてのサポート

(2) メジャー・リリース。 お客様が有効なライセンスと現行のサポート対象範囲を有していれば、Cisco.com または CDROM(一部のサポート文書を含む)を介して提供されます。

以下のサービスは含まれません。

a. ハードウェア、ソフトウェア、ネットワークおよびセキュリティー基盤の構成およびカスタマイズを含む、計画立案、設計、導入およびマネージドサービス

b. 新規ソフトウェアまたは更新されたソフトウェアの実行に必要なハードウェアおよびメモリ、またはそのいずれかのアップグレード、付属品およびサプライ品、消耗品（ケーブル、電源コード、ラック・マウント・キットなど）の交換

c. Cisco 社または IBM によって提供されていない機能、部品、デバイス、またはソフトウェアのサービス

d. 誤用、事故、修正、不適切な物理的もしくは稼働環境、またはお客様による不適切な保守により損傷したハードウェアのサービス

e. Cisco 社が提供する文書に規定されていない方法で使用されたハードウェアのサービス

f. 機械や部品の識別ラベルが剥がされたり、変更されているハードウェアのサービス

g. IBM が責任を負わない製品により引き起こされた障害対応

h. ハードウェア変更のサービス

i. 電気工事または屋外でのハードウェア作業

j. 屋外に設置されているハードウェアのサービス、または屋内に設置されているがサービスを行うために特別な装置（例: ホイスト、ハーネス、8 フィート超の脚立）を必要とするハードウェアのサービス

k. メジャー・ソフトウェア・アップグレード、プロジェクタースクリーン、天井照明、照明構造、バックライト、家具（テーブル）、構造アセンブリ、アクセサリーキット、マイク、ディスプレイなどの非標準またはお客様提供のコンポーネント、通常の磨耗や損傷、ビデオ会議製品の電球の焼き付きなど

上記に加え、対象となる Cisco ソフトウェアについては、以下の事項は本サービスの対象外です。

a. 現場でのサポート

b. 対象となる Cisco ソフトウェア、またはアップデートもしくはリリースのインストールまたはカスタマイズの実施

c. 最初に取得したものと同一のオペレーティング・プラットフォーム、ライセンス容量(例：シングル・ユーザー、マルチ・ユーザー)、またはソフトウェア・ファミリーの中にないプログラムに対するサポート(アップデートまたはリリースを含む)の提供

d. 対象となる Cisco ソフトウェアのうち、第三者の作為または不作為により、変更、修正、誤操作、破壊または不正使用によって損傷を受けたもの、お客様による必要な措置の不履行、誤用、該当する Cisco 社提供の文書に指定された以外の使用に対するサポートまたは交換

e. ハードウェアの修理、または対象となる Cisco ソフトウェアのアップデートをサポートするために必要となるハードウェアもしくは第三者製品(アップグレートを含む)の提供。 **第三者製品**とは、以下のために必要となる第三者のハードウェアおよびソフトウェア製品、ならびにそれらすべてのアップグレードを意味します。i)対象となる Cisco ソフトウェアを、該当する対象 Cisco ソフトウェア文書を遵守して操作すること、および ii)本サービスに基づく対象 Cisco ソフトウェアに関するサポートを IBM が提供すること。

f. 対象となる Cisco ソフトウェアの問題が、第三者製品、IBM の力の及ばない事由、またはお客様による本サービス仕様書に基づく義務の不履行に起因する場合、その問題を解決するためのサポート

g. 第三者製品のサポート

1.1 応答基準

IBM は通常営業時間帯において、お客様からのサービス要求に対して 1 時間以内に応答するために、商業的に合理的な努力をします。 IBM の初期応答は、お客様の要求の解決につながる場合もあれば、お客様の要求の技術的解決のために必要となる追加措置を判断する基礎となる場合もあります。 通常営業時間外に、IBM は、重要度 1 または重要度 2 の問題であるとお客様が指定したサービス要求に 1 時間以内に応答するよう商業的に合理的な努力をします。 通常営業時間外に発生するその他すべての（電話または電子的な）サービス要求は、翌営業日に処理されます。 IBM は、システムおよびネットワークの問題に起因する電子的な応答の遅延に対して責任を負いません。 重要度の定義は、以下に掲載されています。
https://www.ibm.com/support/pages/node/739151

1.2 サポート・レベル

Cisco 対象製品に適用されるサービス・レベルは、個別契約書に記載されます。 本契約期間中にお客様が Cisco 対象製品のサービス・レベルのアップグレードを要求する場合、お客様は IBM に対して 90 日前までに書面で通知することとします。 サービス・レベルの変更に伴い料金が変更されます。 Cisco 対象製品のサービス・レベルのダウングレードは、本契約期間中は認められません。 IBM は、お客様が選択したサービス・レベルを提供するために、商業的に合理的な努力をします。 お客様の所在地により、地理的および重量的制限を受けることがあります。

対象となる Cisco ソフトウェアについて以下のサービスを提供します。

a. **ソフトウェア・アプリケーション・サポート(SAS)** のメンテナンス・リリースとマイナー・リリースを含む、すべての対象となる Cisco ソフトウェアに対する音声サポートおよび電子的サポート

b. **ソフトウェア・アプリケーション・サポート・プラス・アップグレード(SASU)**の対象となるすべての Cisco ソフトウェアに対する SAS サポートにメジャー・リリースも加えたもの

c. **メンテナンス・リリース：**メンテナンス修正プログラムを 1 つ以上提供するソフトウェアの増分のリリース。追加のソフトウェア機能を提供する場合もあります。 メンテナンス・リリースは、バージョン番号{x.x.(x)}の小数第 1 位の右側の数字の変更として、Cisco 社が指定します。

d. **メジャー・リリース：**追加のソフトウェア機能を提供するソフトウェアの増分のリリース。バージョン番号{(x).x.x}の 1 の位の数字の変更として、Cisco 社が指定します。

e. **マイナー・リリース：**メンテナンス修正プログラムおよび追加のソフトウェア機能の提供を行うソフトウェアの増分のリリース。 マイナー・リリースは、バージョン番号{x.(x).x}の小数第 1 位の数字の変更として、Cisco 社が指定します。

お客様が実装しているアプリケーション・ソフトウェアのいかなる部分に対してでも IBM がサービスを提供するためには、お客様は、お客様が実装しているアプリケーション・ソフトウェア全体を、同一のサービスオプションに基づいて使用されている構成可能なアプリケーション・ソフトウェアに対して維持する必要があります。

2. お客様の責任

お客様は以下の事項に同意するものとします。

a. Cisco 対象製品に関するすべてのサービス要求について、IBM に連絡すること。

b. サービス要求を行う前に、Cisco 対象製品の使用方法、オペレーターの責任、保守・サポート手順、および消耗品に関する Cisco 社および IBM が提供するすべてのガイドライン（オペレーター・マニュアル、コール手順、および製品資料など）に従うこと。

c. すべてのサービス要求について、上記の規定に基づく重要度のレベルを提供すること。

d. IBM が要求する、本サービスの提供に関連する情報（お客様名、Cisco 社対象ソフトウェアが導入されているサイトの所在地および住所、プログラム名、プログラム・バージョン情報、サーバー数およびお客様ライセンス数を含みますが、これに限りません）を提供し、変更があれば、それを IBM に通知すること。

e. Cisco 社または IBM がお客様に提供するアクセス・コードは、権限を有するお客様担当者のみが使用し、本サービスにおいて許可された場合にのみ使用すること。

f. 必要に応じて、現在の出荷連絡先情報を提供すること。

g. 本サービスにより取得した情報、およびお客様に提供された電子的診断とサービス提供機能は、お客様の企業内における Cisco 対象製品のサポートにのみ使用すること。

h. Cisco 対象製品の移設または追加について、IBM に 1 か月前までに書面で通知すること。 また、お客様は、元のハードウェア構成にない機構のアップグレードまたはその変更を含む、対象ハードウェア構成への変更について、当該変更の 30 日以内に、IBM に通知すること。

i. 39 ポンド (17.69kg) を超えるフィールド交換可能ユニット（以下、FRU といいます。ディスプレイ画面も含む）を交換する必要があると判断された場合、パレットジャッキ、ハンドカート、フォークリフトなどのツールを提供、操作をおこない、FRU をお客様の搬入口から設置場所まで移動すること。 ディスプレイ交換後、交換されたディスプレイを設置場所から搬入口または出荷場所まで移動すること。

オンサイト・サービス：お客様は以下の事項に同意するものとします。

a. サービス技術員のために、ハードウェアに近接した暖房、照明、換気、電源コンセント、電話回線を備えた作業スペースを含む適切な作業環境と合理的なアクセスを提供すること。

b. ソフトウェアのイメージおよび構成を定期的にバックアップし、ハードウェアの修復のために、これらのイメージおよび構成をサービス技術員に提供すること。

c. すべてのハードウェアが 10 フィート以下に設置されていること。 4 フィート以上に設置されたハードウェアには、ハードウェアの高さに達する脚立を用意すること。

d. 本サービスを提供するために必要なインターネット・アクセスを提供すること。

e. サービス技術員がお客様の無人サイトで作業する必要がある場合、サービス技術員に安全性およびセキュリティー保護を提供すること。

対象 Cisco ソフトウェア：お客様は以下の事項に同意するものとします。

a. お客様がサービス要求をしたすべての Cisco 社対象ソフトウェアについて、お客様が適切にライセンスを取得していることを確認すること。

b. 報告されたソフトウェアの問題を修正するため、または必要に応じて問題の特定を支援するための修正コードを含む、最新の対象ソフトウェア・レベルにアップグレードすること。

c. シートまたはユーザーごとのライセンス、その他の特定のライセンスまたは使用条件に基づく特定のシスコソフトウェア構成および（または）ライセンスについて、お客様は、すべてのシートおよび（または）ユーザーを含むこれに限定されない、お客様の構成全体をカバーする必要があることを了承するものとします。 本サービスは、当該構成、シートまたはユーザーがサポート対象であることを、お客様が IBM に確認することを条件とします。

d. 本サービスに基づいて提供される Cisco 社対象ソフトウェア・ メディアの損傷がないことを確認すること。

e. 報告されたソフトウェアの問題を修正するための修正コードを含む最新の Cisco 社対象ソフトウェア・レベルにアップグレードすること。必要であれば問題判別を支援すること。

f. サードパーティ製ソフトウェアについては、報告された Cisco 社対象ソフトウェアの問題を修正する必要がある場合、または問題判別を支援するために必要であると報告された場合、最新リリースにアップグレードすること。

3. サービス終了

IBM は、IBM と Cisco 社との関係終了、利用可能な修理部品やその他のリソース不足、または元製造者による技術サポート不足を理由として、書面通知により、本サービスを終了することができます。 提供されなかった前払い分のサービスについては、日割計算による返金が適用されます。

4. お客様による解約

お客様は、個別契約書に指定されている条件を遵守するものとし、本サービスを生産性の低下のためやお客様の都合で解約することはできません。 契約期間中にお客様が解約した場合、返金はされません。 契約期間に対する未払い額について、IBM はお客様に請求し、お客様は支払うことに同意するものとします。

5. 更新

このサービスは更新されません。 追加のサービス対象期間については、別途、取引の締結が必要です。

本サービス仕様書、適用される TD、適用される付随文書、および両当事者間の有効な契約は、サービスに関する完全な合意であり、お客様と IBM の間でなされた口頭または書面による従前のすべての意思表示に取って代わります。 したがって、いずれの当事者も、この完全な合意に明記されていない、いかなる表明にも依拠しません。これには、1)本サービスを提供するためのサービス・レベル、時間、もしくは料金、2)他のお客様の経験、または 3)お客様が達成し得る成果もしくは節減などに関するものが含まれますが、これらに限定されません。 お客様は、1)本サービス仕様書に記載されているサービスを注文、支払い、または使用することにより、または 2)いずれかの当事者による署名が要求されている場合は、本サービス仕様書(または参照により本サービス仕様書を組み込むその他の文書)に手書きで署名、もしくは法律で認められている場合は電子的に署名することにより、本サービス仕様書の条件を受諾するものとします。