



文書管理番号：CA-MKT14-067
文書情報区分：Cisco Confidential
2014年7月1日

パートナー各位

シスコシステムズ合同会社
シスコ サービス

パートナーレター「一部 2h/4h 代替部品発送の運用変更について」
(2011年11月11日発行) に対する変更について

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は弊社製品及びサービスプログラムに格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

この度、2011年11月11日に発行したパートナーレター「一部 2h/4h 代替部品発送の運用変更について」の内容に関して、以下の変更を行いますので、通知いたします。

詳細は下記をご確認の上、貴社関連部門へご連絡くださいますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

敬具

記

1. 変更点

(変更前)

対象サービスプログラム

SMART Promotion を適用した SMARTNet® 2h/4h

Smart Services 2h/4h

(変更後)

対象サービスプログラム

Smart Care 4h

2. 変更の背景

2011年11月11日の当該パートナーレター発行日以降、上記対象サービスプログラムにおいて代替部品発送の特別運用を継続してまいりましたが、SMART Promotion の終了、及び適用サービスの見直しに伴い、上記の通り対象サービスプログラムを変更します。

3. 変更開始日：2014年7月1日

4. 別添資料

2011年11月11日発行

CA-MKT12-019 「一部 2h/4h 代替部品発送の運用変更について」

なお、本件に関するお問い合わせは、サービス担当営業または services-jp@cisco.com までお願いいたします。
以上

- ※ 当レターは、SI パートナー契約にもとづきシスコシステムズ合同会社とパートナー様の間で情報共有しているものです。情報区分は **Cisco Confidential** となりますので当情報はパートナー社外秘としてお取り扱いいただけますようお願いいたします。

- ※ © 2014 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。 (0809R)

(別添資料)



文書管理番号：CA-MKT12-019
文書情報区分：Cisco Partner Confidential
2011年11月11日

パートナー各位

シスコシステムズ合同会社
シスコサービス パートナーサービス営業
シニアマネージャー 眞崎浩一

一部 2h/4h 代替部品発送の運用変更について

拝啓 貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。日頃は弊社製品及びサービスプログラムに格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

さて、この度 SMART Promotion を適用した SMARTnet[®] 及び Smart Service の2h/4h 代替品発送サービスの運用について、パートナー様の障害対応をより迅速に支援するため、下記の通り運用を変更致します。

つきましては、貴社関連部門へご連絡くださいますよう、お願い申し上げます。

敬具

記

1. 対象サービスプログラム：

SMART Promotion を適用した SMARTnet[®] 2h/4h
Smart Services 2h/4h

2. 運用変更点

(これまでの運用) 上記サービスをご利用のお客様先で障害が発生した場合、パートナー様は一時切り分けを実施後、TAC に Service Request (以後SR) を申請します。

その後 TAC にて原因調査を実施し、パーツ交換が必要であると判断した場合、交換品を送付 (RMA) しています。

(今後の運用)

上記サービスをご利用のお客様先で障害が発生した場合、パートナー様が一時切り分けを実施。その際パーツの不具合箇所を特定できた場合、パートナー様は TAC を介さず

に直接Logistics Support Center (LSC) へ交換品の配送依頼をすることが可能となります。

尚、不具合箇所が特定できない場合は、従来どおり TAC に SR を申請していただきます。

3. 注意点

当該運用は、パートナー様にて不具合箇所の特定ができた場合にのみ適用可能です。したがって、以下のようなご要望を受けた場合、2h / 4h での配送をお断りすることがございますのでご承知おきください。

- ・冗長構成下で使用される同一型番の複数台発注
- ・ハイエンドモデルの一式交換

また、不具合箇所の特定ができた場合に限定しておりますので、RMA 発生後、そのパーツに関する SR の申請及び FA の申請はできません。

RMA の履歴は弊社にて管理しております。もし不自然な RMA リクエストが続いた場合、当該運用によるサービスのご提供をお断りする場合もございますのでご了承ください。

4. Logistics Support Center 連絡先

Tel: 0120-445-240
Email: jpn-lsc@cisco.com
Fax: 03-5324-4244

5. 運用変更開始実施日

2011 年 11 月 14 日 (月)

ご不明な点がございましたら、貴社担当サービス営業までご連絡下さいますよう、お願い申し上げます。

以上

※ 当レターは、SI パートナー契約にもとづきシスコシステムズ合同会社とパートナー様の間で情報共有しているものです。情報区分は Cisco Confidential となりますので当情報はパートナー社外秘としてお取り扱いいただけますようお願いいたします。

* © 2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Cisco, Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0704R)