

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: Cisco RMS Compliance Management Services

Cisco Compliance Management and Configuration Service (CMCS)

本文書では、以下を含む Cisco RMS Compliance Management Services について説明します。

- Cisco Compliance Management and Configuration Service (CMCS)

関連文書: 本文書は、www.cisco.com/go/servicesdescriptions/ [英語] に掲載されている次の文書と合わせてお読みください。(1)用語一覧 (Glossary of Terms)、(2)対象外サービスのリスト (List of Services Not Covered)、(3)重大度およびエスカレーションのガイドライン (Severity and Escalation Guidelines)。本書において大文字の英字で始まる用語は、いずれもその意味が用語一覧に記載されています。

シスコによる直接販売。シスコから本サービス (Services) を直接購入された場合、本文書の内容はシスコと締結した MSA (Master Services Agreement)、またはこれに相当するサービス契約に組み入れられます。本文書の巻末にある Cisco RMS Compliance Management Services の補足用語一覧 (Supplemental Glossary of Terms) に定義されていない大文字の英字で始まるすべての用語は、シスコと締結した MSA または同等のサービス契約に記載された意味を持ちます。本文書と MSA または同等のサービス契約との間に食い違いがある場合は、本文書が優先するものとします。

シスコ認定リセラーによる販売。お客様がシスコ認定リセラー (Cisco Authorized Reseller) から本サービスを購入した場合、本文書は説明のみを目的とするものであり、お客様とシスコの契約書にはなりません。本サービスの実施内容を規定し得るのは、お客様とシスコ認定リセラー間の契約です。本文書は、お客様担当のシスコ認定リセラーから提供されるものです。または、www.cisco.com/go/servicesdescriptions/ から本文書やシスコの他のサービス ディスクリプションを取得することもできます。本文書の巻末にある Cisco RMS Compliance Management Services の補足用語一覧に定義されていない大文字の英字で始まるすべての用語は、上記 URL に掲載されている用語一覧に記載された意味を持ちます。

Cisco RMS Compliance Management Services は、シスコ製品に対する現行のサポート契約を補完することを目的とし、お客様 (Customer) のネットワーク (Network) 内のすべての製品 (Product) が Cisco SMARTnet/SP ベース、ソフトウェア アプリケーション サービスなどの該当する最小限のコア サービスを通じてサポートされている場合にのみ利用できます。シスコは、適切な費用を受領済みの発注書 (Purchase Order) に指定された詳細内容に基づき、以下に示す Cisco RMS Compliance Management Services を提供するものとします。シスコは、シスコが提供する本サービスの範囲および本サービスを提供する期間を記載した本サービスの見積もり (Quote) (以下、「見積もり」という) を提供するものとします。シスコは、両当事者間で合意した見積もりを記載するとともに、見積

もりで定められた条件を確認し、当該条件に同意する発注書を受領するものとします。

Cisco Compliance Management and Configuration Service (CMCS) のサービス概要

Cisco Compliance Management and Configuration Service (CMCS) は、シスコの知的資本、コンプライアンス、および構成管理機能と CMS アプライアンス (コンプライアンス管理サービス アプライアンス) にシスコの運用に関する専門知識を組み合わせることで価値を実現することに重点を置いた、シスコの各種機能に基づく宅内ベースの顧客指向ソリューションを提供します。

Cisco CMCS には、3 つのサービス レベルがあります。これら 3 つのサービス レベルは、シスコ オペレーション マネージャ (OM) による、より充実したサポートを提供します。この他にも、シスコ カスタマー エンジニア (CE) によるサポートを充実させた、2 つのオプション サービス レベルが用意されています。このアプローチにより、お客様は割り当てられたシスコのサポート リソースから、パーソナライズされた適切なレベルのサポートを受け、コンプライアンスおよび構成サポートに関する特定のニーズを満たすことができます。Cisco CMCS の各サービス レベルの役割、責任、および成果物の詳細なリストについては、付録 A を参照してください。

CMCS のサービス レベルの概要:

- **CMCS: OM Standard**
 - CMS アプライアンス ソフトウェア、CMS アプライアンス ソフトウェアのアップデート、およびシスコの知的資本へのアクセスが含まれます。
 - シスコ オペレーション マネージャ (OM) によるパーソナライズされたサポートには、以下が含まれます。
 - ケースおよびエスカレーション サポート
 - 標準的なステータス レポート
 - 標準的な定期レビュー
 - 教育セッション
 - 標準的な運用サポートおよび分析
 - 標準的な変更管理サポート

- **CMCS:OM Enhanced**
 - CMS アプライアンス ソフトウェア、CMS アプライアンス ソフトウェアのアップデート、およびシスコの知的資本へのアクセスが含まれます。
 - シスコ オペレーション マネージャ(OM)によるパーソナライズされたサポートには、サービスの Standard レベルで提供されるすべてのものに加え、次の成果物が含まれます。
 - 改良されたステータス レポート
 - 改良された定期レビュー
 - 改良された変更管理サポート
- **CMCS:OM Comprehensive**
 - CMS アプライアンス ソフトウェア、CMS アプライアンス ソフトウェアのアップデート、およびシスコの知的資本へのアクセスが含まれます。
 - シスコ オペレーション マネージャ(OM)によるパーソナライズされたサポートには、サービスの Enhanced レベルで提供されるすべてのものに加え、次の成果物が含まれます。
 - 包括的なステータス レポート
 - 包括的な運用サポートおよび分析
 - 包括的な変更管理サポート
- **CMCS:オプション カスタマー エンジニア(CE) Comprehensive**
 - 次のサポートを提供する、任命されたカスタマー エンジニア(CE)が含まれます。
 - Enhanced レベルのすべての成果物
 - お客様のコンプライアンス、構成、および変更管理のニーズに対する包括的な重点および追加サポート
 - お客様が定義したメンテナンスの時間帯にセルチームが提供する営業時間外サポート

CMCS のオプション カスタマー エンジニア(CE)サービスレベルの概要:

- **CMCS:オプション カスタマー エンジニアまたは Enhanced カスタマー エンジニア**
 - 次のサポートを提供する、任命されたカスタマー エンジニア(CE)が含まれます。
 - CMS アプライアンスのエンジニアリング サポート
 - 月次運用レビュー
 - 教育セッション
 - ネットワーク要素のエンジニアリングに関する推奨事項
 - コンプライアンスおよび構成サポート
 - ポリシー管理

ネットワーク構成および変更管理ソリューション

CMS アプライアンスは、Cisco RMS Compliance Management Services を有効化するためにお客様の宅内に導入されます。CMS アプライアンスを有効化すると、シスコ データセンターと通信を行い、シスコが作成したポリシー、ルール、およびその他の独自の知的コンテンツを利用できます。一般的に、Cisco RMS Compliance Management Services を有効化するには、CMS アプライアンスをお客様の拠点または本社に置く必要があります。

CMS アプライアンスには、Common Services Platform Collector (CSPC) と、Cisco UCS ハードウェア (または Cisco UCS サーバと同じ仕様の認定サーバ) で動作する 2 台の仮想サーバで構成された CMS ソフトウェア アプリケーションが含まれます。

CMS アプライアンスは、本文書に記載されている RMS Compliance and Configuration Management Services を含む、主要なコンプライアンスおよび構成管理機能を実行するために使用されます。

CMS アプライアンスのコンポーネント

CSPC は主に、CMS アプライアンスのデータ収集、構成転送、およびソフトウェア イメージ管理 (SWIM) 機能としての役割を果たします。ユーザは、CSPC のユーザ インターフェイスを使用して以下を行います。

- 対象となるネットワーク要素を特定します。
- インベントリ収集のスケジュールを設定します (現在ネットワーク要素に適用している構成とネットワーク要素にインストールしているイメージ)。
- 収集したデータをお客様のネットワーク内の複数の場所に転送します。また、必要に応じてバックエンドのシスコ データセンターに情報を転送します。
- お客様のネットワーク要素に構成を転送します。

CMS ソフトウェア アプリケーションは、データの分析、構成変更のスケジュール設定、構成の変更、およびその他多数のアクティビティを実行します。ユーザは、CMS ソフトウェアのユーザ インターフェイスを使用して以下を行います。

- ベスト プラクティスとコンプライアンス標準に基づいてレポートを実行するとともに、構成を表示し、監査を実施します。
- ワークフロー管理機能を活用し、ネットワーク変更要求の実行に先立って、変更管理のレビューと承認を行います。
- 構成変更が正確に行われるように指示を出します。
- 対象となるネットワーク要素で変更を行う時間を指定します。
- (CSPC 機能と連携させて) 構成のロールバックを実行します。
- 関連するネットワーク ポリシーおよびベスト プラクティスに従い、それらを適用します。
- ネットワーク要素の構成をアーカイブします。

お客様の宅内への CMS アプライアンスの導入には、次の作業の一部またはすべてが含まれる場合があります。

- ハードウェア (Cisco UCS サーバ、または同じ仕様のサーバ) へのオペレーティング システムのインストールとアプリケーションをサポートする CMS アプライアンスの設置。これは、リモートで実施できます。
- CMS アプライアンスの CSPC および CMS ソフトウェア コンポーネントのテスト。これは、リモートで実施できます。
- お客様が指定する場所への Cisco UCS サーバの出荷 (シスコが CMS アプライアンスのハードウェアを提供する責任を負う場合)。
- お客様が提供するサーバへの CMS ソフトウェアのインストールに関して、シスコがお客様にリモート アシスタンスを提供 (お客様が CMS アプライアンスのハードウェアを提供する責任を負う場合)。
- シスコの知的コンテンツにアクセスできるようにするための、お客様のネットワークに導入した CMS アプライアンスとシスコ データセンター間の通信リンクの確立。

CMS アプライアンスは Cisco RMS Compliance Management Services に不可欠な要素であり、本サービスの期間中、お客様の宅内に設置されます。本サービスの期間中、お客様には、CMS アプライアンス上のハードウェア (シスコが提供する場合) および常駐ソフトウェアを使用できる、非独占かつ譲渡不可能なライセンスが付与されます。

CMS アプライアンスのソフトウェア アップデート

Cisco RMS Compliance Management Services には、CMS アプライアンスの定期的なソフトウェア アップデートが含まれます。お客様は、CMS アプライアンスの最新のソフトウェア リリースに含まれる修正を明記した電子メール通知をシスコから受け取ります。お客様および/または任命されたシスコ カスタマー エンジニア (該当し、発注書に記載されている場合) は、シスコから提供されるソフトウェア リリースの詳細に従って、CMS アプライアンスのスケジュール設定とアップグレードを行う責任を負います。

移行管理

移行管理 (Transition Management) とは、シスコが Cisco CMCS 用のお客様のインフラストラクチャを準備する段階的なプロセス アプローチを意味します。移行管理プロセスを開始するには、お客様は Cisco CMCS の署名済みの発注書をシスコに提出する必要があります。移行管理プロセスは、お客様受入 (Customer Acceptance) 日に完了します。このお客様受入日は協議によって決定します。

キックオフ会議

シスコ オペレーション マネージャは、移行管理フェーズ (以下で定義する作業) で単一の連絡窓口として活動します。Cisco CMCS の有効な発注書を受け取ってから 30 日以内にシスコ オペレーション マネージャはお客様に連絡し、キックオフ会議のスケジュールを決定します。キックオフ会議は、WebEx 電話会議を通じて行われます。この会議では、シスコ オペレーション マネージャが進行役を務め、

お客様の組織の主要関係者、および移行管理フェーズに割り当てられた、シスコが任命するエンジニアと連携します。この移行管理フェーズには次の作業が含まれます。

- キックオフ会議の連絡調整、スケジュール設定、および実施
- シスコ要員およびお客様の窓口の役割と責任の再検討
- お客様への運用サポート(Operational Support)のエスカレーションドキュメンテーションの提供
- 発注書の指示どおりに本サービスが購入されたかのレビュー
- シスコとお客様間の移行管理フェーズにおけるすべての主要業務、リスク、およびマイルストーンの整合
- サービス アクティベーション キット (Service Activation Kit) (SAK) の検討および完成

サービス アクティベーション キット (SAK)

SAK コンポーネントおよび主要情報の検討は、移行管理フェーズを完了させるうえで極めて重要です。本サービスの有効化に不可欠なすべてのネットワーク要素の詳細を含め、SAK のすべての関係データ フィールドを記入することはお客様の責任です。

シスコ オペレーション マネージャは、任命されたお客様の主要窓口と連携し、サービス アクティベーション キットで必要とされるデータの収集作業を支援します。この作業は、1 回限りのサービス アクティベーションの料金に含まれます。

CMS アプライアンスの構成

CMS アプライアンスが設置および構成されると、シスコ発注書に従って、シスコがネットワーク要素の検出プロセスを実行します。シスコ オペレーション マネージャは、検出されたネットワーク要素とシスコ発注書に記載されているネットワーク要素間に不一致がある場合には、その旨を通知します。この作業は、1 回限りのサービス アクティベーションの料金に含まれます。シスコ発注書に記載されているネットワーク要素以外に追加の要求が発生したときは、追加のサービス料、および場合によっては、延長の移行管理期間が適用されます。

遠隔地でのトレーニング セッション

シスコ オペレーション マネージャは、CMS アプライアンス (CMS アプライアンスのユーザ コミュニティ) を使用する、任命されたお客様側の窓口担当者と、リモートによるトレーニング セッションをスケジュールする責任を負います。トレーニング セッションは、必要に応じて WebEx 会議ブリッジ、コラボレーション ソフトウェア、および/または教育ビデオを使用して実施されます。

このトレーニング セッションでは、次のトピックを取り上げます。

- 以下を対象とした運用レビュー:

- 任命されたシスコ要員が担当する作業と提供する成果物の詳細な一覧を含む、シスコ側の責任
- サービスを確実に提供するためのお客様側の責任
- お客様の期待事項と購入されたサービス レベルを一致させるために複数回開催する運用会議 (タッチ ポイント) の頻度調整
- シスコのサービスに関連する問題と質問のエスカレーションプロセスのレビュー
- 以下を対象とした CMS アプライアンスのレビュー:
 - ユーザ ロールおよびアクセスのセットアップ
 - 標準レポートの生成
 - ワークフロー管理機能
 - 構成管理機能
 - ソフトウェア イメージ管理 (SWIM) 機能
 - コンプライアンス管理機能

お客様による受け入れ

すべてのサービス アクティベーションの成果物が完成したら、サービスは移行管理フェーズから運用 (Operations) フェーズに移行します。運用フェーズにおける例外はすべて、シスコ オペレーション マネージャが管理する移行管理フェーズのドキュメンテーションに明確に文書化しておく必要があります。

シスコ オペレーション マネージャはお客様と連携し、移行管理フェーズの完了を確認します。

契約の請求

契約の請求は、発注日から 75 日後に行います。一般的な条件では、移行管理フェーズは 75 日間で完了させることができます。

お客様との契約の終了

お客様は、本サービス契約の満了または終了後ただちに、シスコに関連するすべての物品 (ハードウェア、ソフトウェア、およびドキュメンテーション) をシスコに返却する必要があります。

Cisco CMCS の補足用語一覧

- **作業**とは、サービスの提供においてお客様の利益のために実行される一連の技術またはビジネス コンサルティング 作業で、終了基準に文書の発行が伴わず、サブスクリプション サービスでは一般に「継続的」作業と呼ばれるものを意味します。
- **Common Services Platform Collector (CSPC)**は、オンデマンドでネットワーク デバイスを検出し、検出情報と収集情報を CMS アプライアンスにアップロードします。
- **成果物**とは、サービスの提供においてお客様の利益のために実行される一連の技術またはビジネス コンサルティング 作業で、複数回の運用レビュー、構成変更レポート、ソフトウェア提案レポート、ポリシー監査レポートなどの完了基準が文書化されます。
- **CMS アプライアンス**(コンプライアンス管理サービス アプライアンス)は、異種ネットワーク環境を管理するための統合セキュリティおよびリスク管理ソリューションです。このソリューションは、GUI クライアント(セキュリティ コンソール)、サーバ(CMS アプライアンス シリーズまたは CMS ソフトウェア シリーズ)、データベース、その他のツールを組み合わせ、ネットワーク デバイスを管理、監査、保護するための、セキュリティを確保した統合型の包括的な構成および管理ソリューションを提供します。
- **ネットワーク要素**は、Common Services Platform Collector(CSPC)で検出され、CMS アプライアンスにアップロードされる、すべてのネットワーク コンポーネント(ネットワーク デバイスまたはモジュール)を指します。

付録 A: Compliance Management and Configuration Service (CMCS)に関するシスコ側の責任

CMCS の OM Standard サポートに関するシスコ側の責任

別途記載がない限り、シスコは CMCS の OM Standard サポートに関して、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- シスコは、CMCS を有効化するための作業を調整します。本文書の「移行管理」の項(上記)を参照してください。
- シスコは、CMS アプライアンスを有効化し、お客様が構成管理、ソフトウェア イメージ管理、ワークフロー管理、およびコンプライアンス管理機能を常時使用できるようにします。
- シスコは、非技術系の主要な連絡窓口となる担当者(シスコオペレーション マネージャ(OM))を任命し、成果物および作業を提供します。提供される成果物と作業は、次のとおりです。
 - スケジュール、成果物、シスコおよびお客様側の責任をレビューするためのキックオフ会議のスケジュールを設定します。
 - CMS アプライアンスの実装と有効化が完了したら、任命されたお客様のリソースとの最初のトレーニングおよびコンサルティング セッションをスケジュールして実施します。この成果物を完成させるために、必要に応じてシスコの技術者と連携します。
 - CMS アプライアンスのワークフロー管理機能を活用するための、お客様による CMS アプライアンスのユーザ ロール(管理者、承認者、レビュー担当者など)のセットアップを支援します。
 - 必要に応じて基本トレーニング セッションを提供し、Cisco CMCS に関連する CMS アプライアンスのセットアップおよびワークフロー プロセスにおいて、任命されたお客様のリソースを支援します。
 - シスコのサービス提供サポート インフラストラクチャに記録される、お客様の運用手順の基準となるドキュメンテーション
 - CMS アプライアンス(構成変更モニタリグ レポート)により、日常的(月～金の営業日)に構成の変更をモニタします。
 - Cisco CMCS の「ネットワーク要素」となるあらゆるシスコ製品について、Cisco TAC でオープンされたすべての Return Material Authorization (RMA) サービス リクエスト(SR)、およびお客様の宅内に導入された CMS アプライアンスに関連するすべての SR をモニタします。
 - タイムリーかつ効果的に問題を修復するため、Cisco CMCS の対象となるすべての製品の RMA 関連のサービス リクエストをモニタし、必要に応じてサポートをエスカレーションします。

- 標準化された運用レポートを作成し、週に 1 回お客様に電子メールで送付します。週次のレポートには、次のようなものがあります。
 - 構成変更レポート
 - サポート終了ハードウェア ステータス レポート
 - サポート終了モジュール ステータス レポート
 - サポート終了ソフトウェア ステータス レポート
 - サポート終了ステータス サマリー レポート
 - デバイス契約サマリー レポート
 - デバイス モジュール契約サマリー レポート
 - 契約サマリー レポート
 - その他のコンプライアンスおよび監査サマリー レポート(お客様の必要に応じて)
- 月次運用レビューを実施します。運用レビューでは、お客様の宅内に導入された CMS アプライアンスから生成される次のデータが対象となります。
 - ネットワーク上の変更管理作業の概要。
 - ネットワーク上の構成管理作業の概要。
 - サポート終了ハードウェアおよびソフトウェア ステータスの概要。
 - デバイス契約の概要。
 - コンプライアンスおよび監査の概要(お客様の必要に応じて)。
- CMS アプライアンスのセットアップ、使用法、および新機能に関する教育セッションを四半期ごとに提供します。
- サービスの継続性を確保し、シスコの知的資本を最新の状態に保つことを目的とする、お客様の宅内に導入された CMS アプライアンスの定期的なアップデート(通常四半期ごと)において、お客様と連携します。

CMCS の OM Enhanced サポートに関するシスコ側の責任

シスコは CMCS の OM Enhanced サポートに関して、「OM Standard サポート」の項(上記)に詳述されているすべての成果物を提供するものとします。また、別途記載がない限り、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- お客様と連携して、レポートに関する固有のニーズを特定するとともに、お客様の宅内の CMS アプライアンスを活用して、電子メールで提供する月次のカスタマイズ レポートを作成します。
- お客様と連携して、お客様の IT 変更管理プロセスおよび手順を文書化し、作成したドキュメンテーションをお客様に提供します。
- 週次の電子メール通知により、サポート終了ステータス レポート、シスコ契約ステータス レポート、PSIRT アドバイザリ レポートなどの実用的なレポートに基づく推奨事項をお客様に提示します。
- シスコのサポート リソースとお客様の変更管理リソースが緊密に連携するよう、お客様が複数回開催する変更諮問委員会 (CAB) の会議に参加するか、その会議の内容をレビューし、お客様の変更管理作業に足並みを合わせるとともに、必要に応じてそれらの作業や注意事項を CMS アプライアンスに記録します。

CMCS の OM Comprehensive サポートに関するシスコ側の責任

シスコは CMCS の OM Comprehensive サポートに関して、「OM Enhanced サポート」の項(上記)に詳述されているすべての成果物を提供するものとします。また、別途記載がない限り、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- お客様と連携して、レポートに関する固有のニーズを特定するとともに、お客様の宅内の CMS アプライアンスを活用して、電子メールで提供する月次のカスタマイズ レポートを作成します。
- お客様が計画した大規模および/または複雑な変更管理作業を監視し、それらに関してお客様を包括的に支援します。CMS アプライアンスのワークフロー管理機能を活用します。成果物には、次のようなものが含まれます。
 - 複数回開催される CAB の会議でステータスの最新情報を提供します。
 - ネットワークの変更管理作業に必要な情報を CMS アプライアンスに記録します。
 - お客様が CMCS のカスタマー エンジニア(CE)サポート オプション(Enhanced または Comprehensive)のいずれかを購入した場合は、変更管理の成功率が向上するよう、シスコの CE リソースとお客様のリソースの連携を支援します。
- お客様が定義した優先度の高い変更および/または複雑な変更については、重要なネットワークの変更時に発生した問題を解決するにあたって、シスコの技術サポート要員によるサポートが必要となった場合に、必要な情報が文書化され、お客様がそれらの情報を参照できるよう、お客様が定義したメンテナンス ウィンドウに合わせて、予防的なシスコ サービス リクエスト(SR)とそれに関連する該当のドキュメンテーションを作成します。

CMCS の オプショナル カスタマー エンジニア サポートに関するシスコ側の責任

別途記載がない限り、シスコは CMCS の オプショナル CE サポートに関して、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- 技術系の主要連絡窓口となる担当者(シスコ カスタマー エンジニア(CE))を任命し、成果物および作業を提供します。提供される成果物と作業は、次のとおりです。
 - サービスのキックオフ コールと移行管理フェーズに関し、必要に応じてシスコ オペレーション マネージャ(OM)と連携します。
 - 予定されているサービスおよび CMS アプライアンスに関するトレーニング セッションにおいて、シスコ オペレーション マネージャ(OM)と連携します。
 - CMS アプライアンスに関連する、すべての技術的な問題を解決するためのエンジニアリング サポート。
 - シスコが推奨する CMS アプライアンスのハードウェアおよびソフトウェア アップグレードに関するエンジニアリング サポート。
 - お客様に関連するポリシーの初回作成、および四半期ごとのポリシーのレビューと更新を含む、ポリシー管理のエンジニアリング サポート。
 - シスコ オペレーション マネージャが進行役を務める月次運用レビューに参加します。
 - お客様のネットワークの技術的知識とコンプライアンスおよび構成ポリシーに基づき、ネットワーク要素の変更(アップグレード、アップデート、交換など)に関するサービス提供の推奨事項を特定します。シスコ オペレーション マネージャが進行役を務める月次運用レビューの結果をお客様に提示します。
 - すべての変更管理作業に足並みを合わせるため、お客様側の変更諮問委員会(CAB)の会議、作業、およびプロジェクトに参加するか、それらの内容をレビューします。
 - 対象となるネットワーク要素(シスコ製品のみ)の構成および変更管理作業に関する、週 10 時間までの直接エンジニアリング サポート。お客様に代わって、CMS アプライアンスのワークフロー管理機能を活用して、協調的な方法で必要なネットワークの変更管理作業のスケジュールを設定し、作業を実施します。

CMCS のオプション CE Enhanced サポートに関するシスコ側の責任

別途記載がない限り、シスコは CMCS のオプション CE Enhanced サポートに関して、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- 技術系の主要な連絡窓口となる担当者(シスコ カスタマー エンジニア(CE))を任命し、成果物および作業を提供します。提供される成果物と作業は、次のとおりです。
 - サービスのキックオフ コールと移行管理フェーズに関し、必要に応じてシスコ オペレーション マネージャ(OM)と連携します。
 - 予定されているサービスおよび CMS アプライアンスに関するトレーニング セッションにおいて、シスコ オペレーション マネージャ(OM)と連携します。
 - CMS アプライアンスに関連する、すべての技術的な問題を解決するためのエンジニアリング サポート。
 - シスコが推奨する CMS アプライアンスのハードウェアおよびソフトウェア アップグレードに関するエンジニアリング サポート。
 - お客様に関連するポリシーの初回作成、および四半期ごとのポリシーのレビューと更新を含む、ポリシー管理のエンジニアリング サポート。
 - シスコ オペレーション マネージャが進行役を務める月次運用レビューに参加します。
 - お客様のネットワークの技術的知識とコンプライアンスおよび構成ポリシーに基づき、ネットワーク要素の変更(アップグレード、アップデート、交換など)に関するサービス提供の推奨事項を特定します。シスコ オペレーション マネージャが進行役を務める月次運用レビューの結果をお客様に提示します。
 - すべての変更管理作業に足並みを合わせるため、お客様側の変更管理委員会(CAB)の会議、作業、およびプロジェクトに参加するか、それらの内容をレビューします。
 - 対象となるネットワーク要素(シスコ製品のみ)の構成および変更管理作業に関する、週 20 時間までの直接エンジニアリング サポート。お客様に代わって、CMS アプライアンスのワークフロー管理機能を活用して、協調的な方法で必要なネットワークの変更管理作業のスケジュールを設定し、作業を実施します。

CMCS のオプション CE Comprehensive サポートに関するシスコ側の責任

シスコは CMCS のオプション CE Comprehensive サポートに関して、「オプション CE Enhanced サポート」の項(上記)に詳述されているすべての成果物を提供するものとします。また、別途記載がない限り、現地の営業時間内(1日8時間週5日)に次のサービスを提供するものとします。

- 担当者(シスコ カスタマー エンジニア(CE))を任命し、対象となるネットワーク要素(シスコ製品のみ)の構成および変更管理作業に関する、週 40 時間までの直接エンジニアリング サポートを提供します。お客様に代わって、CMS アプライアンスのワークフロー管理機能を活用して、協調的な方法で必要なネットワークの変更管理作業のスケジュールを設定し、作業を実施します。

お客様側の責任

- シスコが任命するオペレーション マネージャとの窓口となる担当者を任命していただきます。
- シスコが任命するリソースと連携し、CMS アプライアンスでセットアップするユーザ ベース(お客様のネットワークエンジニア、技術者、マネージャ、変更諮問委員会など)を特定していただきます。
- 定期的に行われる、シスコが任命するリソースとの電話会議およびレビュー会議に参加していただきます。
- シスコが任命するリソースが、お客様のビジネス環境のケースに関してお客様と効果的にコミュニケーションを取り、Cisco CMCS の作業と成果物について話し合えるよう、お客様の業務に関する標準運用手順、変更管理作業、社内専門用語、およびネットワークの詳細をシスコが任命するリソースに提供していただきます。
- シスコが任命するリソースに CMS アプライアンスへのネットワーク アクセスを提供していただきます。
- オプション カスタマー エンジニアのサービスを購入された場合、シスコ カスタマー エンジニアの窓口担当者となる、お客様のテクニカル サポート組織のスタッフを任命していただきます。
- お客様が任命するリソースが、サービス リクエスト、およびシスコが任命するリソースとの変更管理の取り組みを開始するためのプロセスと手順を明確に理解できるよう、シスコが任命するリソースと連携していただきます。
- シスコが任命するリソースが Cisco CMCS を提供するのに必要となる、すべての情報を提供していただきます。
- シスコが Cisco CMCS を効果的に提供できるよう、お客様のネットワーク(Cisco CMCS の対象となるネットワーク要素、お客様の宅内に導入された CMS アプライアンスなど)への適切な電子アクセスを提供していただきます。
- お客様のネットワークで計画されている大規模、または複雑な移動/追加/変更/削除(MACD)作業を行う前に、シスコが任命するリソースにその旨を通知していただきます。

- お客様とシスコ間で別途双方の合意が得られた場合を除き、お客様は、シスコが CMS アプライアンスにおいて標準でサポートされる、一般利用可能な製品とソフトウェア リリースおよびバージョンのみをサポートすることを認めるものとします。
- データ収集ツール (CSPC) がシスコによって提供され、お客様のサイトに配置される場合、かかるツールがファイアウォール内のセキュアな LAN 上にある、保護されたネットワーク環境内のセキュアな場所に配置されるようにしていただきます。また、そうしたツールが上記の環境で厳重に保護され、ツールへのアクセスを必要としているか、ツールの出力内容を知る必要があるか、その両方を必要とするお客様の従業員、または請負業者のみにアクセスが許可されるようにしていただきます。シスコが提供するデータ収集ツールがソフトウェアである場合、お客様は適切なコンピュータを使用できるようにし、必要に応じてソフトウェアをダウンロードすることに同意していただきます。

Cisco CMCS のサポートの制約事項

シスコとお客様、および/またはシスコ パートナー間の別段の合意がない限り、すべての場所で使用する Cisco CMCS には、次の制約事項が適用されます。

- 地域言語のサポート: 任命されたシスコ要員は、Cisco CMCS を効果的に提供するため、必要に応じて英語、中国語 (標準中国語)、およびドイツ語に対応します。その他の言語サポートは、必要に応じてカスタムに (作業明細書に基づいて) 提供されます。
- お客様の現場への訪問: Cisco CMCS はリモート サポート要員から提供され、これらのリモート リソースがお客様の現場を訪問することはありません。現場サポートの要求は、必要に応じてカスタムに (作業明細書に基づいて) 処理されます。
- サポート時間: 任命されたシスコのリモート要員 (シスコ オペレーション マネージャおよびシスコ カスタマー エンジニア) は、現地の営業時間内 (1 日 8 時間週 5 日) に Cisco CMCS のすべての要求に対応します。営業時間外のサポートの要求は、必要に応じてカスタムに (作業明細書に基づいて) 処理されます。
- エンジニアリング サポート: 任命されたシスコ カスタマー エンジニアは、Cisco CMCS の対象となるすべてのシスコ製品 (シスコの「ネットワーク要素」) をサポートします。カスタマー エンジニアが、サード パーティ デバイスの構成、変更、およびポリシーをサポートすることはありません。詳細なサード パーティ デバイスのサポートは、必要に応じてカスタムに (作業明細書に基づいて) 提供されます。