

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 Software Support Services

本文書は、Cisco Software Support Services について説明します。

関連文書: 本文書は、www.cisco.com/go/service-descriptions/ 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 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) を直接購入したお客様の場合、本文書はマスター サービス契約 (MSA)、アドバンスト サービス契約 (ASA) またはシスコと締結したこれらに相当するサービス契約に組み入れられます。本文書と MSA または相当する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、原則としてお客様担当のシスコ認定リセラーがお客様へ提供しますが、www.cisco.com/go/service-descriptions/ [英語] 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入手いただけます。

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 Software Support Services を提供するものとします。

Cisco Software Support Service

サービスの概要

メジャー リリースを含むソフトウェア アプリケーション サポートは、事後メンテナンスサポートを、テクニカル サポート、Cisco.com へのアクセス、ソフトウェア サポート、およびサービス契約期間中のメジャー リリースへの権利の形で提供いたします。

Cisco Software Support Service

シスコ側の責任:

- アプリケーション ソフトウェア (Application Software) の使用、設定、トラブルシューティングを支援するために、Cisco TAC (Technical Assistance Center) に 1 日 24 時間、週 7 日間、

お客様が電話、ファックス、電子メール、またはインターネットで連絡できるようにします。シスコは、標準営業時間に受けたすべてのコール、および標準営業時間外に受けた重大度 1 および 2 のコールに対し、1 時間以内に対応します。標準営業時間外に受けた重大度 3 および 4 のコールについては、遅くとも翌営業日に対応します。

- Cisco Severity and Escalation Guideline に基づき問題の管理を行います。
- Cisco.com へのアクセスを提供します。このシステムは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報に加えて、シスコのオンライン Software Center ライブラリへのアクセスも提供します。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用されます。
- アプリケーション ソフトウェアに関して報告された問題点について、十分な業務努力のもとに、対策方法やパッチを提供します。アプリケーション ソフトウェアのパッチの場合、問題が発生したアプリケーション ソフトウェアのためのメンテナンス リリース (Maintenance Release) は、(a) Cisco.com からダウンロードする方法 (可能な場合)、または (b) CD-ROM などのメディアを指定業者が郵送する方法で配布します。なお、お客様が他の運送業者を希望する場合は、お客様の費用負担となります。
- 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 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は、Cisco.com Software Center (<http://www.cisco.com/go/software>) で入手できます。また、CD-ROM などのメディアは、Cisco Product Upgrade Tool (PUT) (www.cisco.com/upgrade) から入手できます。この場合、対象となるドキュメントは、Cisco.com から入手でき、ソフトウェア リリースごとに 1 部に限定されます。ただし、お客様はシスコから追加のドキュメントを購入することができます。
- Cisco ユニファイド コミュニケーション マネージャ (CUCM) 環境に導入される Cisco IP Phone のメンテナンス リリースを提供します。
- 2017 年 1 月 1 日以降に購入された Cisco ONE ソフトウェア サポート サービス:シスコは、お客様が購入した既存の Cisco ONE ソフトウェア スイートに、サービス期間中に新たなスイート機能が追加された場合、その機能へのアクセス権をお客様に提供します。

お客様側の責任:

本サービスを提供する条件として、お客様には次のような責任を果たしていただきます。

- お客様からのすべてのコールについて、Cisco Severity and Escalation Guideline に記載された重大度(影響度)レベルを提示していただきます。
- インターネットもしくはモデム経由で製品に適切にアクセスできる環境をお客様の費用で用意し、お客様と Cisco TAC エンジニアとのデータ通信回線を確立していただきます。また、リモートで問題を診断し、可能な場合は問題を解決するために、システム パスワードを提供していただきます。
- お客様の設備リスト(Equipment List)のすべての追加項目について、30 日以内にシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リストの製品を新しい拠点に移設した場合、Cisco.com を通じて 30 日以内にシスコに通知していただきます。なお、サービスはお客様からの通知の 30 日後から提供されることにご留意ください。また、初期構成に含まれない FRU のアップグレードや変更点など、製品や構成のあらゆる変更について 5 日以内にシスコに通知していただきます。
- 最新の出荷先情報(担当者名、肩書、住所、電話番号、電子メール アドレス、ファックス番号)を提供していただきます。
- 製品のトラブルや問題をシスコに報告する場合、または利用中の製品についてお客様がシスコから情報を入手したい場合は、対象となる有効なシリアル ナンバーを提供していただきます。製品の設置場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供していただくことがあります。
- Cisco.com または Cisco Product Upgrade Tool (PUT) でのソフトウェア ダウンロードやサービス利用を目的として、シスコもしくは Cisco.com へのアクセスをお客様が許可したすべての担当者リストを、必要に応じて提出していただきます。また、このリストを毎年レビューし、必要に応じて担当者の追加や削除を行っていただきます。
- アプリケーション ソフトウェアのアップデートのためのメディアが、運送により破損していないかどうかを確認していただきます。
- 報告されたアプリケーション ソフトウェアの問題を解決するにあたり、シスコから要求があった場合は、アプリケーション ソフトウェアの最新リリースおよびサードパーティ ソフトウェアの最新リリースへのアップデートを行っていただきます。
- この文書で規定されたサービス オプションの範囲外のサービス、もしくはオンサイト サービスをお客様が要求された場合は、エンジニア作業費用、交通費、実費をご負担いただきます。
- 障害の切り分けに必要なハードウェアを用意していただきます。
- 以下に該当するシスコのアプリケーション ソフトウェアに対してのみサービスを提供いたします。
 - 最新のメジャーおよびマイナー リリース用の適正な現行ライセンスをお客様が購入済みであるもの。もしくは適正なサポート対象ライセンス リビジョンに対するサポートを契約更新継続中であるもの。
- シスコへサポートを依頼する前に、アプリケーション ソフトウェアの問題を切り分ける十分な作業をすべて実施していただきます。
- 以下のすべてについて、準備やインストール、設定、技術サポートを実施していただきます。
 - サードパーティ製品。シスコまたは関連するサービスが必要とするアップグレードを含みます。
 - ネットワーク インフラストラクチャ。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 および WAN、その他を含みます。
- お客様が現在利用中のアプリケーション ソフトウェアの構成に合わせたサービス オプションを維持していただきます。これにより、お客様が利用するすべてのアプリケーション ソフトウェアに対しサービスを提供できます。
- サービス契約期間中に提供されたフィーチャー セット アップグレードは、その契約期間中に購入されなかった場合、ご利用いただけません。また、本サービス契約期間外で、お客様はそれらのフィーチャー セット アップグレードに対していかなる権利も有しません。
- Cisco Software Support Services は、最低 1 年間の契約が必要です。販売時点、または関連するアプリケーション ソフトウェア製品の購入から 90 日以内に、最低 1 年間の Cisco Software Support Services 契約を締結してください。