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頂きますことを、あらかじめご了承いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、日本語によるサービス内容は本文書と異なる場合がございます。

以 上

サービス ディスクリプション：Cisco Technical Services（TS）Advantage（リリース 1.0 ～ 2.3）

本文書では、Cisco Technical Services Advantage 保守サービスについて説明します。

関連文書：本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ に掲載されている次の文書（1）用語一覧（Glossary of Terms）（2）サービス対象外一覧（List of Services Not Covered）（3）Severity and Escalation Guidelines と合わせてお読みください。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込まれます。本文書巻末の Cisco Technical Services Advantage 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、お客様とシスコの間で結ばれた MSA もしく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。お客様がシスコ認定リセラーと契約を結んでいる場合、本サービスは当該契約に沿って提供されます。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/servicedescriptions/ [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取得することもできます。本文書巻末の Cisco Technical Services Advantage 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。

本 Cisco Technical Services Advantage は、シスコ製品に関する現在のサポート契約を補完するものであり、お客様のネットワーク内のすべての製品が Cisco SMARTnet/SMARTnet Total Care/SP Base および Software Application Services などの最低限のコア サービスでサポートされている場合のみご利用いただけます。シスコは、適切な費用を受領済みの PO（Purchase Order）に指定された詳細内容に基づき、以下に示す Cisco Technical Services Advantage 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、当事者間で合意し、さらに記載された諸条件への同意を得た見積書に基づく発注書を受領するものとします。

サービスの概要

Cisco Technical Services Advantage 成果型サポートサービスは、個別のニーズに合わせてお客様の運用効率向上を支えるようデザインされた 4 つのサービス レベルをご利用いただけます。それぞれのサービス レベルは 1 つまたは複数のビジネス成果をサポートし、低次のサービス レベルを拡充したものとなっています。

- Technical Services Advantage Bronze
- Technical Services Advantage Silver
- Technical Services Advantage Gold
- Technical Services Advantage Platinum

特定のサービス レベルの一環として、追加の技術リソースによるサービス提供やオンサイトでのサービス提供がオプションで実施される場合があります。

- HTOM Additional Resource Remote
- HTOM Additional Resource On-Site
- HTE Additional Resources Remote
- HTE Additional Resource On-Site
- HTTS Additional Resources Remote

シスコ側の責任

Cisco Technical Services Advantage には、以下に記載のサービスが適用され、シスコは（特に明記しない限り）標準営業時間内にお客様のネットワークにサービスを提供するものとします。シスコが提供するサービスは、特に明記しない限り、リモートで提供されます。シスコは、お客様が選択したすべてのサービスについて、次に示す基本サポートを提供するものとします。

Cisco Technical Serves Advantage Bronze

- 成果物と作業を提供するために、非技術系の High Touch Operation Management（HTOM）主連絡担当者を任命します。提供物の数量と提供頻度、および継続作業の取り組みは、お客様の要件と、本サービスの購入時にお客様とシスコが合意した内容によって異なります。

- **定期的な提供物と作業** シスコは以下に記載のサービスを提供します。提供物と作業説明は以下の通りです。

- **インシデント管理**:お客様からシスコに報告された技術的な問題について、事後対応型の問題解決を支援し、報告された技術的な問題に適切なリソースを適用しているかどうかをお客様が判断できるようにします。
  - 24 時間 365 日のインシデント管理:営業時間外に重大度(Severity)1 および 2 のケースに関するケース リクエストおよびエスカレーション管理のサポートを提供します(日本語でのサポートは営業時間内に限ります)。
  - サービス リクエスト(Service Requests)について、シスコ サポート部門、エスカレーション プロセス、お客様のリソースの調整を行います。
  - シスコ内部とお客様のフォローアップを行い、サービス リクエスト対応のギャップを明確にします。
  - インシデント後の検証を通じて事前対応型問題管理を実行し、プロセスをアップデートします。
  - 是正措置を提案します。
  - サービス リクエストに関する運用サポートを提供します。
- **サービス モニタリングおよびレポート**:標準的な週次、月次、四半期レポートをお客様に提供します。レポートには他の情報の中でも特に以下の情報を含めることができます。
  - エンジニアリング故障解析(EFA)調整およびレポート:故障解析が必要な部品返品を調整し、お客様に状況を報告します。定期的なレポートの提出、ステータス報告、エスカレーションの支援を行います。
  - サービス提供レベル レポート:実行したサービス レベル、未完了のサービス リクエストの進捗追跡、未解決の問題への対処に関するレポートを提供します。
  - サービス リクエスト状況およびアクションに関するフォローアップを検証する週次ミーティング。
  - 直近のタイムフレームで提供された提供物と作業のレポートおよび次の四半期に計画されているアクションのレポート。
- **ナレッジ マネジメント**:シスコは、お客様の認識のギャップと運用上の問題点を特定し、重大な問題に関する運用データ解析を行います。シスコは、お客様の知識とシステム品質の格差を埋めるためにお客様が実行可能なソリューションを特定して提案します。
- シスコ オンデマンド トレーニング ライブラリのご利用。受講者数はシスコ提供の見積もりに定められています。
- TS Advantage Services Review ミーティングでの非公式の運用ベスト プラクティス トレーニングの提供。
- **資産管理**:シスコはお客様のインベントリに関して、定期的にレポートの提供と提案を行います。レポートには他の情報の中でも特に以下の情報を含めることができます。
  - 必要に応じたハードウェア交換(RMA)および推奨される措置。
  - IT 資産の移動、追加、変更、削除のプロセスの文書化。
  - インベントリ サービスの範囲、サービスの同時終了、ロケーションに対応するために推奨される変更。
  - ベスト プラクティスの利用と継続的な資産管理改善。
  - 定期的なインベントリ レポートを提供します。
  - Asset Management Standard サービスの内容に関する詳細は「Cisco Asset Management Standard Service Description」(http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/asset-management.pdf)で説明されており、本文書に組み込まれるものとします。コレクタ導入の支援に関する詳細は、「Cisco Smart Assist Service Service Descriptoin」(http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf)で説明されており、本文書に組み込まれるものとします。

Cisco Technical Services Advantage Silver

- Silver サービスは、Bronze サービスのリソース、提供物、作業を基本として提供されます。
- **定期的な提供物と作業** シスコは以下に記載のサービスを提供します。以下に記載の提供物と作業すべてを提供します。
  - **インシデント管理**:Bronze と同じ。
  - **サービス モニタリングおよびレポート**:Bronze に以下を追加。
    - お客様のインシデント管理に関する準備状況の評価。
    - 複雑な運用上のプロセスおよび手順に関する基本文書の作成。

- シスコ サービス リクエストに関する個別レポート。
- 既知のエラー レポート（Known Error Report）の提供。
- ポスト インシデント運用レポート（Post Incident Operational Report）の提供。
- 提案事項、動作異常解析とトレンド解析を含む技術的な根本原因解析レポートの提供。
- 定期的な事前対応型運用評価（Proactive Operations Excellence Assessment）の提供。

- **ナレッジ マネジメント**：Bronze に以下を追加。
  - シスコ製品のトラブルシューティング、ベスト プラクティス、お客様の個別のニーズに関するトレーニングの提供によるお客様の運用チームのスキル向上。
- **資産管理**：Bronze と同じ。
- **問題管理**：シスコは以下のサービスを可能な限り 1 日 24 時間、週 7 日間提供（日本語でのサポートは営業時間内に限ります）。
  - ケース トラッキングおよびトラブルシューティング：
  - シスコが連絡した電話番号による High Touch Technical Support（HTTS）チームへの直接アクセスを提供します。
  - 重大度 1 または重大度 2 のコールに対しては、15 分以内にお客様に応答します。重大度 3 および 4 のコールに対しては、1 時間以内に応答します。
  - 根本原因分析：ネットワーク インフラストラクチャについての技術的な問題の根本原因解析を実施します。根本原因分析を実施するためには、それに必要な入手可能なすべての情報をシスコが入手する必要があります。
  - （本文書の下でシスコに対して発生する料金がすべて支払われることを条件として）本サービス契約の期間中にネットワーク インフラストラクチャ上でのデータ収集に対して適切であるとシスコが特定したデータ収集ツール（Data Collection Tools）が提供される場合、そのようなデータ収集ツールにはハードウェアまたはソフトウェアが含まれる場合と含まれない場合があります。お客様は、データ収集ツールに対するすべての権利、権限および利益をシスコが保持することを認め、これに同意するものとします。
- **Maintenace Window サポート**：
  - サービス リクエスト作成と Maintenance Window のスケジュール設定のための、お客様との事前対応的協力。
  - 必要に応じた、Maintenace Window のイベント中のエスカレーション サポート。

Cisco Technical Services Advantage Gold

- Gold サービスは、Silver サービスのリソース、提供物、作業を基本として提供されます。
- **定期的な提供物と作業** シスコは以下に記載のサービスを提供します。以下に記載の提供物と作業すべてを提供します。
- **インシデント管理**：Bronze と同じ。
- **サービス モニタリングおよびレポート**：Silver と同じ。
- **ナレッジ マネジメント**：Silver に以下を追加。
  - トレーニング。以下の、発注書で選択され、特定されている公開および非公開トレーニング クラスを提供します。
    - シスコが公開するコース カタログの中のトピックに関する 12 名の受講者への 1 回のプライベート（非公開）トレーニング クラスの実施および公開トレーニング クラスへの参加資格の提供。または、
    - 公開トレーニング クラスへの参加資格提供。
  - これまでの障害および経験からの、運用上のギャップと潜在的リスクを特定するリスク アセスメントの実施。
  - Technical Services Advantage 検証訪問時の公式・非公式なトレーニングの実施。
  - テクノロジーおよび/またはプラットフォームに特化した技術的トレーニングの実施。
  - 技術的なトラブルシューティングおよび/またはベストプラクティスのトレーニング実施。
- **資産管理**：Bronze と同じ。
- **問題管理**：Silver に以下を追加。
  - インパクト/リスク アセスメント開発、お客様の重大な問題への対処、ダウンや重大な状況からの迅速なデバイス リカバーによる問題管理支援。
  - ネットワーク インフラストラクチャの問題の根本原因の立証。

- 重大度 1 および重大度 2 のインシデントに関する常時診断およびトラブルシューティングの提供。
- ネットワークの重大度 3 および重大度 4 の問題のモニタおよび必要に応じてお客様のネットワークに関する知見の提供。

- **Maintenance Window サポート**
  - サービス リクエスト作成と Maintenance Window のスケジュール設定のための、お客様との事前対応的協力。
  - 重要な変更に関する手順の検証。
  - お客様の変更管理プロセスを事前対応的にサポート。
  - デバイス レベルでの重大な問題に対処するためのソフトウェア参照リストの作成。
  - 変更の技術面でのサポートの提供。

- **サービス レベル契約(SLA)** 基本サービスに SLA が定義、契約されている場合に提供されます。Cisco Technical Services Advantage における SLA サービスは、一貫したサービスの提供をモニタリングするためのサービス指標の測定と報告プロセスを構築し、目標未達時の是正体制を定義することでリスクを軽減します。以下の Cisco Technical Servicees Advantage における SLA サービスが Cisco Technical Servicees Advantage Gold サービスに含まれており、このサービス ディスクリプションの付属書 A に詳細が記載されています。
- 対応時間の SLA:サービス対応時間を測定し、重大度 1 または 2 の問題に対して定義済みの対応時間目標を設定。
- 復元時間の SLA:ネットワーク復元時間を測定し、重大度 1 または 2 の問題に対して定義済みの復元時間を設定。

このサービスの一部である SLA の条項は付属書 A に記載されています。ただし、対応時間の SLA と復元時間の SLA に対処する当事者間に前の SLA(既存の SLA)が存在し、お客様が少なくとも Silver サービス レベルを維持している(または、レガシー サービスから同等の Silver レベルのサービス提供を更新した)場合を除きます。本契約で示す SLA と個別に締結された契約における既存の SLA に矛盾がある場合は、既存の SLA に言及する個別に締結された契約の条項を優先するものとします。

Cisco Technical Services Advantage: Platinum

- Platinum サービスは、Gold サービスのリソース、提供物、作業を基本として提供されます。また、High Touch Technical Support(HTTS)チームのサポートも提供します。

- **定期的な提供物と作業** シスコは以下に記載のサービスを提供します。以下に記載の提供物と作業すべてを提供します。

- **インシデント管理**:Gold と同じ。
- **サービス モニタリングおよびレポート**:Gold と同じ。
- **ナレッジ マネジメント**:Gold に以下を追加。
  - 情報のオンサイト移転およびネットワーク ソリューションに関する具体的な技術トレーニングをフォーマル グループおよび 1 対 1 で実施。
  - 重大度に関わらず、サービスに影響するすべてのサービス リクエストの根本原因およびトレンドを追跡し、トレーニングのサブトピックとして使用。
- **資産管理**:Gold と同じ。
- **問題管理**:Gold に以下を追加。
  - Cisco Support Engineers(CSE)の専任チームによるプロアクティブなエスカレーション サポートの提供。必要に応じてオンサイト サポートを提供。
  - お客様と CSE の緊密な協力によるネットワーク計画策定。
- **Maintenance Window サポート**:Gold に以下を追加。
  - シスコの Maintenance Window サポートにより、CSE がお客様のネットワークをお客様作成のスクリプトに沿ってモニタし、サービスに影響する問題を特定。
  - 専任の CSE がお客様に代わってサービス リクエストを開始。
  - カスタマー サポート ソリューションの一部である第三者ベンダーが許可する範囲内で、CSE は第三者ベンダーのツールにアクセスし、第三者ベンダーのサポート センターへサービス リクエストを開始し、複数のベンダー間の問題を解決。

High Touch Operations Management(HTOM)オプション。追加料金に応じて、次の HTOM のオプション サービスをさまざまなサービス レベル(Bronze、Silver、Gold)で使用できます。

- オンサイト リソース シスコのオンサイト リソースは、お客様サイトでそれぞれの役割を実行し、購入されたサービス レベルで指定された**インシデント管理**および**サービス モニタリングおよびレポート**活動を行うものとします。
- 追加リソースシスコの追加のテクニカル リソースは、それぞれの役割を実行し、購入されたサービス レベルで指定された**インシデント管理**および**サービス モニタリングおよびレポート**活動を行うものとします。これはオンサイト オプションの購入で指定されない限り、リモート リソースです。

High Touch Engineering（HTE）オプション。追加料金に応じて、次の HTE のオプション サービスを、指定されたサービス レベルでのみ使用できます。

- オンサイト リソースシスコのオンサイト リソース オプションは、お客様サイトでそれぞれの役割を実行し、購入されたサービス レベルで指定された**問題管理**活動を行うものとします。Silver と Gold のサービス レベルで使用可能です。

- 追加リソースシスコの追加のテクニカル リソース オプションはそれぞれの役割を実行し、購入されたサービス レベルで指定された**問題管理**活動を行うものとします。これはオンサイト オプションの購入で指定されない限り、リモート リソースです。Silver と Gold のサービス レベルで使用可能です。

High-Touch Technical Support（HTTS）オプション追加料金に応じて、次の HTTS のオプション サービスを、SilverおよびGold サービス レベルでのみ使用できます。

- 追加リソースシスコの追加のテクニカル リソースはそれぞれの役割を実行し、購入されたサービス レベルで指定された**問題管理**活動を行うものとします。これはリモート リソースのみです。

お客様側の責任

- **シスコ インシデント管理サービス**
  - シスコの窓口担当者を任命します。
  - オープン ケースの確認のために、定期的な電話会議に参加してください。
  - 重大度 1 および 2 の問題は、シスコが連絡した電話番号に直接報告していただきます。Cisco.com やその他の電子的手段によって報告された問題は、所定の対応時間の対象外です。
  - シスコがお客様と、お客様のビジネス環境のケースに関して効率的に対話および打ち合わせを行えるように、お客様の業務に関する標準運用手順、社内専門用語、およびネットワークに関する情報をシスコに提供していただきます。
  - シスコがサポートを提供できるように、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセス手段を提供してください。
- **シスコ問題管理サービス**
  - お客様のテクニカル サポート組織のスタッフを、シスコ エンジニアの窓口担当者として任命してください。
  - ネットワークに対して重要な技術的な追加または変更を行った場合は、その内容についてシスコ エンジニアに連絡していただきます。
  - 必要なすべてのデバイス、プラットフォーム、機能、およびお客様の環境に存在するリリース トレイン要件を提供してください。
  - お客様は、両者の別途の合意が得られた場合を除き、シスコが一般利用可能な製品およびソフトウェア リリース/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、かかるデータ収集ツールが、ファイアウォール内でかつセキュアな LAN 上の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、このデータ収集ツールが、上記の環境で厳重に保護され、またアクセスできる者が、データ収集ツールにアクセスする必要および/またはデータ収集ツールの出力内容を知る必要のあるお客様の従業員または請負業者に限定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、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 Technical Services Advantage に関する用語の補足

- **「作業」**とは、発行済み文書が終了基準に付随せず、サブスクリプション サービスでは、一般に「継続的」作業と呼ばれているサービスの配信においてお客様の利益のために実行される一連の技術/ビジネス コンサルティング作業を意味します。
- **「提供物」**とは、サービス提供においてお客様のために実施する技術やビジネスのコンサルティング業務であり、複数回のデザイン レビューやソフトウェア提案レポート、監査などの完了基準が文書化されます。

付属書 A

TECHNICAL SERVICES ADVANTAGE − GOLD

対応時間および復元時間のサービス レベル契約

本付属書 A は、お客様が購入した Cisco Technical Services Advantage – Gold の一部であるサービス レベル契約に関する条件を規定します。

1. 目的。この SLA の目的は、SLA の対象製品に関連する重大度 1 と重大度 2 のサービス要求を解決するためにお客様に応対し、お客様を支援するというシスコの義務について、その遂行を当事者が監視して評価するのを支援することです。以下に詳細に説明されているように、当事者は、対応時間および復元時間のパフォーマンス目標に関して、これらの各サービス要求の 95 % 以上達成することを見込んでいます。

2. 定義

   a) 「開始日」とは最初の測定期間が開始される日を意味し、Technical Services Advantage - Gold サービスの発注書をシスコが受理した翌暦月の最初の日になります。
   b) 「測定期間」とは、開始日後の重複しない 3 ヵ月の各期間を意味します。
   c) 「オンタイム サービス イベント」とは、(i) 対応時間が対応時間の義務の範囲内にあるか、(ii) 復元時間が復元時間の義務の範囲内にあるサービス イベントを意味します。
   d) 「オンタイム パーセンテージ」とは、(i) 特定の測定期間内でのオンタイム サービス イベントの数と (ii) 同じ測定期間内でのサービス イベントの総数の比に 100 を掛けた値を意味します。
   e) サービス イベントの「対応時間」とは、TAC サービス リクエストの作成を開始してから、シスコのエンジニアがお客様の担当者と連絡を取るまでの時間を意味します。
   f) 「応答時間の義務」は、重大度 1 のサービス イベントでは 15 分以下、重大度 2 のサービス イベントでは 30 分以下の応答時間を意味します。
   g) サービス イベントの「復元時間」とは、TAC サービス リクエストの作成を開始してから、シスコがシスコ製品の機能を十分に使用可能なレベルまで復旧するための技術情報（導入されている場合）を提供するまでの時間を意味します。
   h) 「復元時間の義務」は、重大度 1 のサービス イベントでは 4 時間、重大度 2 のサービス イベントでは 8 時間の復元時間を意味します。シスコの現場交換可能ユニット（FRU）またはフィールド エンジニア（FE）の提供に関連するメトリックは、この SLA の対象外です。
   i) 「サービス クレジット」とは、本 SLA の第 5 条に定められたように、シスコが特定の測定期間における対応時間または復元時間のオンタイム パーセンテージを達成できなかった場合に、今後の購入に対するクレジットとしてシスコがお客様に提供する米ドルでの金額を意味します。
   j) 「サービス イベント」とは、お客様がシスコと連絡を取った結果、シスコ標準の重大度およびエスカレーション ガイドライン（Severity and Escalation Guidelines）に定義されているように、重大度 1 または重大度 2 の TAC サービス要求が作成されることを意味します。
   k) 「SLA 機器リスト」とは、サービス契約に定められた本 SLA に従った、Technical Services Advantage - Gold サービスの対象であるシスコ製品のリストを意味します。

3. シスコの責任。本 SLA におけるシスコの責任は次のとおりです。

   (a) シスコは、本 SLA でパフォーマンス目標を達成するために、Technical Services Advantage - Gold サービスを実施します。
   (b) シスコは、お客様から提供された情報に基づいて、SLA 機器リストを更新し、維持します。
   (c) シスコは、該当する場合、以下の第 5 条に従って、お客様の書面による請求書の受領後 30 日以内に、お客様にサービス クレジットを提供します。

4. お客様の責任。本 SLA におけるお客様の責任は次のとおりです。

   (a) お客様は、シスコとお客様との間における主要業務およびデータ収集ならびに報告プロセスを確立するために、シスコとの単一の連絡窓口を設けるものとします。

(b) お客様は、Cisco TAC プロセスやシスコの返品許可プロセスなどのシスコ サポート サービスのご利用にあたっては、シスコの業務プロセスに従うものとします。これにはシスコ標準の重大度およびエスカレーション ガイドライン（Severity and Escalation Guidelines）に基づくサービス要求の報告、およびシスコより要求があった場合には必要情報を迅速に提供することが含まれます。かかる情報には、製品情報、ネットワーク トポロジ マップ、デバイスやエラーのログ、お客様のサービスが受けた影響についての実証データが含まれます。

(c) お客様は、シスコの担当者と英語で効果的かつ迅速に対話できる従業員を確保するものとします。

5. パフォーマンスの測定とサービス クレジット。

(a) 手順：各測定期間の終了後、シスコは、以下の第 5（b）項および第 5（c）項に示す、対応時間と復元時間の計算を含むレポートをお客様に提供するものとします。

a. お客様が Technical Services Advantag - Gold をシスコから直接購入した場合、このレポートを受領後 30 日以内に、お客様はシスコからの適切なクレジットを書面によって請求するものとします。

b. 第 5（a）項に記載された報告を除いて、第 5 条全体は単なるガイドであり、お客様がシスコ認定リセラーから Cisco Technical Services Advantage - Gold を購入した場合は適用されません。お客様に適用されるクレジットは、お客様と Technical Services Advantage - Gold を購入したシスコ認定リセラーとの個別の契約の下で対処されます。

(b) 対応時間：任意の測定期間内に少なくとも 20 のサービス イベントがあり、この測定期間内での対応時間のオンタイム パーセンテージが 95 % 未満の場合、シスコは、500 ドルに、95 % のしきい値未満のシスコが対応時間の義務を果たさなかったサービス イベントの数を掛けた金額に相当するサービス クレジットをお客様に提供するものとします。

たとえば、測定期間内のサービス イベントの数が 300 で、対応時間に対するオンタイム サービス イベントの数が 265 の場合、その測定期間でお客様に支払われるサービス クレジットは、次のように計算されます。

例 - サービス クレジットの計算：

- 95 % のオンタイムのしきい値 =（300 X .95）、つまり 285 のオンタイム サービス イベント
- しきい値未満のオンタイム サービス イベントの数 = 285 から 265 を引いて、20 のサービス イベント
- サービス クレジット =（500 ドル X 20）、つまり 10,000 ドル

測定期間内のサービス イベントが 20 未満の場合、シスコは、シスコがその測定期間内に対応時間の義務を果たさなかった各サービス イベントに対して（最初のこのようなサービス イベントを除く）、500 ドルに相当するサービス クレジットをお客様に提供するものとします。

(c) 対応時間：任意の測定期間内に少なくとも 20 件のサービス イベントがあり、この測定期間内での復元時間のオンタイム パーセンテージが 95 % 未満の場合、シスコは、1500 ドルに、しきい値が 95 % 未満となる復元時間義務不履行サービス イベントの発生数を掛けた金額に相当するサービス クレジットをお客様に提供するものとします。

たとえば、測定期間内のサービス イベントの数が 30 で、復元時間に対するオンタイム サービス イベントの数が 25 の場合、その測定期間でお客様に支払われるサービス クレジットは、次のように計算されます。

例 - サービス クレジットの計算：

- 95 % のオンタイムのしきい値 =（30 X .95）、つまり 29 のオンタイム サービス イベント
- しきい値未満のオンタイム サービス イベントの数 = 29 から 25 を引いて、4 のサービス イベント
- サービス クレジット =（1,500 ドル X 4）、つまり 6,000 ドル

測定期間内のサービス イベントが 20 件未満の場合、シスコは、測定期間内に復元時間の義務を果たさなかった各サービス イベントに対して（最初の該当サービス イベントを除く）、1500 ドルに相当するサービス クレジットをお客様に提供するものとします。

(d) 第 5 条に記載のサービス クレジットは、本 SLA に定められたオンタイム パーセンテージの未達に対するお客様の唯一かつ排他的な救済であるとともに、本 SLA に基づいて、シスコおよびその供給業者の全責任となります。

(e) 本 SLA に基づき単一の測定期間についてシスコがお客様に発行するクレジットの上限は、Cisco Technical Services Advantage - Gold サービスに対してシスコが受領したサービス料金全体の 5 % とします。

(f) 本 SLA およびシスコとお客様の間で締結されたその他のサービス レベル契約に基づく四半期のサービス クレジットの合計は、当該期間に本 SLA およびその他のサービス レベル契約に基づいて購入する必要があるすべてのシスコ サービスに対して、お客様がシスコに支払った四半期の合計金額の 5 % を超えないものとします。

(g) 本 SLA に基づいて発行されるクレジットは、発行後 12 ヵ月間におけるシスコ サービスの購入に対してのみ、お客様によって適用できます。クレジットを現金に換えたり、シスコに支払うべき金額の相殺に使用したり、他者に移転したりすることはできません。

6. 条件。シスコは、次のすべての条件が満たされる場合にのみ、本 SLA に基づいてサービス クレジットを発行する責任があります。

(a) お客様は環境仕様などの公開された仕様に沿ってネットワークを使用する。

(b) 本 SLA の期間中、お客様はシスコ サービスを購入および維持し、Technical Services Advantage - Gold サービスで定められたすべてのシスコ サービスの条件、および本 SLA の第 4 条で定められたその責任を遵守する。

(c) お客様は、SLA 機器リストにある製品の変更（元の構成が変わるようなコンポーネントのアップグレードや変更を含む）に関して、10 営業日前に書面でシスコに通知し、シスコの合理的な推奨事項を遵守する。

(d) お客様は、シスコが本 SLA に基づいて行動できるように、適宜（i）必要な人員およびお客様の施設への物理的アクセスを提供し、必要に応じて SLA 機器リストの製品へのリモート ネットワーク アクセスを提供し、（ii）シスコが推奨する変更を実施する。

7. 期間および終了。本 SLA の期間は、開始日から 12 ヵ月とします。本 SLA が含まれている契約がより長期である場合でも、本 SLA の期間は、（i）Technical Services Advantege - Gold サービスの満了もしくは終了、または（ii）本 SLA の発効日から 12 ヵ月後のうち、早い時点で期限が切れるものとします。本 SLA は、両当事者が署名する契約書によってのみ更新できるものとします。上記にかかわらず、本 SLA は、（a）契約の満了または終了時に自動的に終了するか、または（b）当事者相互の書面による同意の時点で終了するものとします。

8. 秘密保持。両当事者間の他の守秘義務に加え、お客様は、本 SLA の内容が極秘で、本契約に基づくお客様の義務を履行するために、「知る必要のある」お客様の社員にのみ開示することに同意します。お客様は、シスコの書面による事前同意なく、本 SLA の存在または条件をいかなる第三者に対しても開示しません。

9. サポート終了。本 SLA は、シスコとお客様の間で、販売終了のサポートに関して書面で実行されている相互に合意した計画がある場合にのみ、販売終了日を過ぎた製品を対象とします。いかなる状況においても、SLA はサポート終了日を過ぎた製品には適用されません。