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。

以　上

Technical Support Operations Management Service

本文書では、シスコの Technical Support Operations Management（以下、「TSOM」）Service 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、（3）Severity and Escalation Guideline。本文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したお客様の場合、本文書の内容はシスコとの MSA（Master Services Agreement）に組み入れられます。本文書と MSA 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。

シスコ認定チャネルによる販売：シスコ認定チャネル（Cisco Authorized Channel）から本サービスを購入されたお客様の場合、本文書は説明のみを目的とするものであり、お客様とシスコの間の契約ではありません。本サービスの実施内容を規定し得るのは、シスコ認定チャネルとの契約です。本文書は、お客様担当のシスコ認定チャネルから提供されます。もしくは、本文書や他のシスコ サービス説明書を http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/ から取得できます。

本サービスの概要

本 TSOM Service は、シスコ製品の現在のサポート契約を補完するものであり、お客様（Customer）のネットワーク（Network）の製品（Product）が最低限のコア サービス（シスコの SMARTnet、SP Base および/または Software Application Services などのうち該当するサービス）を通じて有効にサポートされている場合にのみご利用いただけます。本文書で言及するレポートとサービスはすべて、SMARTnet または SP Base が適用されているお客様のネットワーク内のデバイスに対してのみ提供されます。シスコは、適切な費用を受領済みの注文書に指定された詳細内容に基づき、TSOM を提供します。

Technical Support Operations Management（TSOM）：お客様情報や優先度の高いサービス リクエストの適切なエスカレーション先を提供し、事後対応的な問題の傾向と分析、お客様のシステム問題や重大な問題の報告とエスカレーション、およびトレーニング資料の提供を行うキュー ベースのサポート サービスです。

Technical Support Operations Management（以下、「TSOM」）

TSOM は、お客様のサービス リクエストと RMA のモニタリングおよびエスカレーション サポート、事後対応的な問題の傾向の把握、分析、報告、ならびにトレーニングとサポートに関する提案を行う、標準営業時間内のキュー ベースのサービスです。

シスコ側の責任：シスコは、標準営業時間（Standard Business Hours）内に次のサービスを提供します。

- サービスの概要と、サービス リクエストの開始およびエスカレーション プロセスについて説明する、ライブによる TSOM キックオフ ミーティングを開催します。
- サービス リクエストと RMA のモニタリングのサポート：重大度 1 および 2 のインシデントは毎営業日、重大度 3 および 4 のインシデントは 1 営業日おきに行います。
- サービス リクエストと RMA のエスカレーションのサポート：標準営業時間内に行います。
- シスコのサポートおよびエスカレーション プロセス、サービス リクエストの開始および更新プロセス、RMA プロセス、ならびにデータ トレンドに基づく提案など、トレーニングとサポートに関する提案をオンライン データ リポジトリ経由で提供します。
- システム問題を照合し、サービス リクエストの傾向に基づいてお客様に提案を行います。
- お客様のサービス リクエストと RMA に関する概要レベルの情報が記載された月次レポート（Excel 形式）を、オンライン データ リポジトリ経由で提供します。
- サービス リクエストへの対応と対応指標、顧客満足度情報、および TSOM によるエスカレーションの詳細が記載された半期ビジネス レビュー（PowerPoint 形式）を、電話会議およびオンライン データ リポジトリ経由で提供します。

お客様側の責任

- シスコとの窓口となる担当者を任命していただきます。
- 双方の同意に基づいて開催されるキックオフ ミーティングに参加していただきます。
- 規定されたサービス リクエストの開始およびエスカレーション プロセス（サービス リクエストの開始 - S3/S4 はオンライン、S1/S2 は電話。エスカレーション - E メールまたは電話による連絡）に従っていただきます。
- 顧客満足度調査に回答していただきます。
- データ リポジトリ アクセスを設定するための連絡先と E メール リストを提供していただきます。
- モニタリング対象のサービス契約を提供していただきます。