

## 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



## サービス ディスクリプション:Independent Software Vendor Application Services

本文書では、Independent Software Vendor(ISV; 独立系ソフトウェア ベンダー)製アプリケーションを対象とするシスコのサービスについて説明します。

**関連するドキュメント:** 本文書は、[www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) に掲載された次のドキュメント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、いずれも用語一覧に記載された意味を持ちます。

**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。本文書の巻末の、本サービスに関する補足用語一覧(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、お客様とシスコ間で結ばれた 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。

**シスコ認定リセラーによる販売。** シスコ認定リセラー(Cisco-Authorized Reseller)からサービスを購入したお客様の場合、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、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。もしくは [www.cisco.com/go/servicedescriptions/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) から本文書や他のシスコ 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、本サービスに関する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。

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、以下に示す本サービスを提供します。

### 本サービスの概要

本サービスは、シスコが ISV から調達したサードパーティ ソフトウェアを対象とするテクニカル サポート サービスです。

### Independent Software Vendor Application Services

#### シスコ側の責任:

- シスコは、サードパーティ製ソフトウェアの使用、設定、およびトラブルシューティングに関する各種問題の解決を行えるよう、電話、FAX、電子メール、またはインターネットを介して支援する Technical Assistance Center (TAC; テクニカル アシスタンス センター)を、お客様が常時利用できるようにします。シスコは、標準営業時間(Standard Business Hours)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(影響度)1 お

より 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。
- サードパーティ ソフトウェアの問題の解決法に関する情報を入手できるよう、Cisco.com 上の所定のシステムにお客様がアクセスできるようにします。このシステムは、シスコの各製品やソリューションに関する有用な技術情報や一般情報をお客様に提供するものです。なお、シスコが定める各種アクセス制限が適用される場合があります。
- サードパーティ ソフトウェアに関する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。問題のあるサードパーティ ソフトウェア向けのパッチやメンテナンス パックは、次のいずれかの方法で提供します。(i)該当する ISV の Web サイト(利用可能な場合)からのダウンロード、(ii)ISV とシスコ TAC が定めたその他のプロセス。
- サードパーティ ソフトウェアの各版については、次のような責任を果たします。(i)サードパーティ ソフトウェアの各版やサポート文書は、ISV から直接提供されます。(ii)該当するサポート文書が存在する場合には、ISV から入手できます。
- シスコは、サポートが必要となるようなサードパーティ ソフトウェアに関する問題について、ISV へ報告する必要があると判断した場合、ISV の問題管理システム(case management system)内に関連情報を掲載するという形でお客様へ開示します。これらの問題には、その後お客様が ISV へ直接相談して対処する必要のあるものもあります。シスコは、サードパーティ ソフトウェアに関する問題について、シスコではなく ISV へ直接相談するようお客様にお願いする場合があります。
- 問題に対処する過程で、シスコがお客様の情報を ISV へ開示する必要が生じる場合があります。この情報には、各種ログ、診断結果、および連絡先情報が含まれる場合があります。

#### 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。

- いかなるコール時にも、Cisco Severity and Escalation Guideline に記載されている重大度情報を提示していただきます。

- シスコより別段の指示がない限り、サービス初期段階での調査として使用するため、問題に関する情報をシスコに開示していただきます。
- 問題への対応、トラブルシューティング、および問題の解決を行う上で、お客様の情報を ISV へ開示する必要が生じことがある点について承知していただくとともに、この開示を許可していただきます。
- インターネットもしくはモデム経由でサードパーティ ソフトウェア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 エンジニアおよび/または ISV 担当者(該当する者)とのデータ通信回線を確立していただきます。また、遠隔地からの問題の診断や解決(可能な場合)を行うために、システム パスワードを提供していただきます。
- ISV の Web サイトへアクセスして、サードパーティ ソフトウェアの各版(パッチ適用版、アップデートおよびアップグレード版)や、サードパーティ ソフトウェアと関係のある特定の情報、文書、ナレッジ ベースを入手していただきます。
- 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。
- 次の出荷連絡先を提供していただきます: 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。
- サードパーティ ソフトウェアに関する各種問題をシスコへ報告する際、またはこのソフトウェアの使用に関する情報をシスコへご請求いただく際には、該当ソフトウェアの有効なシリアル ナンバーを提示していただきます。該当ソフトウェアの使用場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提示していただくこともあります。
- シスコから請求があった際には、本サービスについてシスコへ連絡する権限または Cisco.com へアクセスする権限をお客様から得ているすべての担当者のリストを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。
- サードパーティ ソフトウェアに関して報告された問題を修正するため、シスコまたは ISV から請求があった際には、最新のシスコのソフトウェアやサードパーティ ソフトウェアの各版へアップデートしていただきます。
- 本サービスのオンサイトでの実施、またはこの文書に記載されている範囲外のサービスをご希望の場合には、担当エンジニアの時給、旅費、各種経費のすべてを負担していただきます。
- 問題を取り除くために必要となるあらゆるハードウェアを用意していただきます。
- サードパーティ ソフトウェアを対象とする本サービスを受ける前に、以下を行っていただきます。
  - サードパーティ ソフトウェアの最新版に関する有効かつ最新のライセンスをシスコから購入するか、サポート対象ソフトウェアに関する既存の有効なライセンスを更新する。
  - サービス アクティベーションに必要な、シスコまたは ISV の登録プロセスを完了する。
  - シスコへ問題を開示する前に、問題がシスコのハードウェアで発生することを確認する。
  - シスコへサポートを依頼する前に、サードパーティ ソフトウェアに関する問題を取り除くためのあらゆる相応の努力を尽くしていただきます。
  - サードパーティ ソフトウェアと連動する(本サービスの対象とならない)あらゆるサードパーティ製品を対象とするテクニカル サポート(シスコ、ISV サプライヤ、または本サービスの関係者が導入を要求しているアップグレード版を含む)を取得、導入、構成、および提供していただきます。
  - お客様が現在使用中の構成可能なサードパーティ ソフトウェアの、一部のみを対象にシスコおよび/または ISV が本サービスと同じサービスを提供する場合でも、すべての構成を再現できる環境を維持していただきます。

#### Independent Software Vendor Application Services の補足用語一覧

- 独立系ソフトウェア ベンダー(Independent Software Vendor)**とは、サードパーティ ソフトウェアを提供するサプライヤを意味します。
- サードパーティ ソフトウェア**とは、独立系ソフトウェア ベンダーが開発したソフトウェアを意味します。このソフトウェアには、初期ソフトウェア リリースと、独立系ソフトウェア ベンダーが初期リリース後に開発したアップグレード/アップデートも含まれます。