

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: Software Application Services Software Application Support and Software Application Support Plus Upgrades

本文書では、お客様(End User)がシスコもしくはシスコ認定チャネル(Cisco Authorized Channel)から購入し、シスコが提供する Software Application Services (SAS) また Software Application Support Plus Upgrades (SASU) Cisco Services について説明します。

www.cisco.com/go/servicedescription 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:(i) 用語一覧 (Glossary of Terms)、(ii) Severity and Escalation Guideline、(iii) 対象外サービスのリスト。この文書は説明のみを目的としています。契約ではありませんので、お客様やシスコに対し権利や義務を生じさせることはありません。Cisco Services の実施内容を規定する契約は、次のいずれかによって発生します:(a) シスコからサービスを直接購入する場合、お客様とシスコが契約に署名したとき。もしくは、(b) お客様とシスコ認定チャネルが契約に署名したとき。

一部の Cisco Application Software Product については、SAS および SASU のサービスレベルが利用できない場合があります。またアプリケーションソフトウェアを新規に購入した場合、購入日の翌日から SAS または SASU が開始します。

SAS

シスコ側の責任:

- Cisco TAC (Technical Assistance Center) に対する 1 日 24 時間・週 7 日間のアクセスを提供します。Cisco TAC を通じて、アプリケーションソフトウェア (Application Software) の利用や設定、トラブルシューティングに関する、電話や FAX、E メール、インターネットによるサポートを提供します。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要度 (Severity) 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要度 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する公表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に対するパッチとして、問題が発生したソフトウェアのメンテナンスリリース (Maintenance Release) を次の方法で提供します:(a) Cisco.com からのダウンロード (提供可能な限り)、もしくは (b) CDROM などのメディアによるアプリケーションソフトウェアの出荷。運送業者はシスコが指定します。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。

- マイナーリリースおよびメンテナンスリリースを提供します。アプリケーションソフトウェアのリリースおよびそのドキュメント (Documentation) は、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) 上で提供されるか、Cisco Product Upgrade Tool (PUT) (www.cisco.com/upgrade) を通じて CDROM などのメディアで提供されます。この場合、対象となるドキュメントは、ソフトウェアリリースごとに 1 部に限定されます。追加のコピーをシスコから購入することも可能です。

SASU

シスコ側の責任:

- 上記 SAS の項で規定されたサービス、に加えて下記を提供します。
- お客様からの要求に応じて、メジャーアプリケーションソフトウェアリリース (Major Application Software Releases) を提供します。このアップデート (Update) は、適正にライセンスが発行され支払いが行われたアプリケーションソフトウェアのリリースについて、現行の SASU 契約対象についてのみ実施されます。アプリケーションソフトウェアのリリースおよびそのドキュメント (Documentation) は、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) 上で提供されるか、Cisco PUT (www.cisco.com/upgrade) を通じて CDROM などのメディアで提供されます。この場合、対象となるドキュメントは、ライセンス対象ソフトウェアごとに 1 部に限定されます。追加のコピーをシスコから購入することも可能です。

お客様側の責任:

これらのサービスオプションの実施は、お客様によって以下の内容が提供されることを前提としています:

- お客様からのすべてのコールについて、[Cisco Severity and Escalation Guideline](#)に記載された重要度レベルを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、遠隔地からの問題の診断が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、30 日以内に [Cisco.com](#) を通じて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。
- 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、メールアドレス、ファックス番号。
- 製品のトラブルや懸案をシスコに報告する場合、もしく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](#) またはシスコ 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のリストを、必要に応じて提出していただきます。また同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。
- SAS もしくは SASU アプリケーションソフトウェアアップデートのメディアについて、運送による破損がないか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に対応するにあたり、シスコから要求があった場合は、最新アプリケーションソフトウェアリリースおよび最新サードパーティソフトウェア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の実施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、実費をお支払いいただきます。
- 障害の切り分けに必要なハードウェアを提供していただきます。
- 以下に該当するシスコ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。
 - シスコからのサポートを要求する以前に、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。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、そのほかを含みます。
- 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。