

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 および Software Application Support Plus Upgrades

本文書では、シスコの Software Application Services 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(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 Master Services Agreement(MSA)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、本文書が優先されるものとします。本文書の巻末の Software Application Services の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、お客様とシスコの間で締結された MSA またはそれに相当するサービス契約に定められた意味を持ちます。

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。また、www.cisco.com/go/servicedescriptions/からも、本文書やシスコの他のサービスの説明を入手していただけます。本文書の巻末の Software Application Services の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。

SAS

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 (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 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 (オープンソース ソフトウェアを含む) 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。
- 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/cisco/web/support/JP/loc/download/index.html>) や、CD-ROM などのメディア、Cisco Product Upgrade Tool (PUT) (www.cisco.com/upgrade) を通じて入手できます。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。

SASU

シスコ側の責任:

- 前述の SAS において定義された、シスコが提供する成果物。
- 要望があり次第シスコが提供する、メジャー アプリケーション ソフトウェア リリース。このようなアップデートは、現在の SASU の契約下において正式にライセンス購入されたアプリケーション ソフトウェアに限定されます。アプリケーション ソフトウェアのリリースおよびサポート ドキュメントは、Cisco.com Software Center (<http://www.cisco.com/cisco/web/support/JP/loc/download/index.html>) や、CDROM などのメディア、Cisco PUT (www.cisco.com/upgrade) を通じて提供予定です。この場合、対象となるドキュメントは、Cisco.com から入手でき、ライセンス付与されているソフトウェアごとに 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。

- カスタム アプリケーション ソフトウェアは、SASU ではサポートされていません。

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、遠隔地から問題を診断し、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、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。
- 請求に応じてあらゆる担当者のリストをシスコに提供していただきます。なおこの担当者は、シスコへ連絡する権限、Cisco.com へアクセスしてサービスを利用する権限、または Cisco.com からもしくは Cisco PUT を介して注文したソフトウェアをダウンロードする権限を取得している担当者となります。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 または SASU によるアプリケーション ソフトウェアのアップデートのためのメディアが、輸送中に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。

Software Application Services の補足用語一覧

- **カスタム アプリケーションソフトウェア**または**カスタム ソフトウェア**とは、お客様とシスコの個別の契約の下で開発されたカスタム ソフトウェアであり、本文書に記載されたサービスを通じてサポートされるものです。本サービスの提供では、特に記載がない限り、アプリケーション ソフトウェアにはカスタム アプリケーション ソフトウェアが含まれています。
- **オープン ソース**とは、オープン ソース プロバイダーから市販されているか、本サービスの目的のために「強化されたリリース」と見なされるサードパーティ製ソフトウェアであって、シスコまたはシスコが認識しているプロバイダーによってテストおよび提供され、シスコのハードウェアおよびソフトウェア相互運用性マトリクスで認定されたものを意味します。オープン ソース コミュニティでサポートされているプロジェクト ソフトウェア エディションは、本サービスの対象にはなりません。