

## 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: Network Optimization Service

本文書は、Network Optimization Service について説明したものです。

**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)重大度およびエスカレーションのガイドライン (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場合、本文書はマスター サービス契約 (MSA)、アドバンスト サービス契約 (ASA) またはシスコと締結したこれらに相当する契約に組み入れられます。本文書は、すでに MSA またはそれに相当するサービス契約に含まれていない場合は、上記の関連ドキュメントと合わせて読まなければなりません。本文書と MSA または相当するサービス契約との間に相違がある場合は、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。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、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/](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions/) から本文書のコピー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。

Network Optimization Service は、シスコ製品に対する現行のサポート契約を補完するものであり、お客様 (Customer) ネットワーク (Network) 内のすべての製品 (Product) がシスコの SMARTnet、制限付きライフタイム保証、Software Application Services (SAS)、またはシスコ パートナー サービス プログラム内で提供される Partner Support Service などの該当する最小限のコア サービスを通じてサポートされている場合にのみ利用できます。可能な場合、シスコは、適切な費用を受領済みの発注書 (Purchase Order) で指定された詳細内容に基づき、以下に示す Network Optimization Service を提供します。シスコは、本サービスの範囲、およびシスコが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 for Services、以下「見積もり」) を提出するものとします。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。

### Network Optimization サービス

#### サービスの概要

Network Optimization Service には、ルーター/スイッチ、アーキテクチャ、セキュリティ、およびワイヤレスのサービス領域が含まれます。Network Optimization Services は、お客様に年間を通じたサポートを提供し、以下のものに対応します。

- ルーター/スイッチ - ルーテッド IP およびスイッチド イーサネットのトラフィックを転送および/または処理するシスコの製品およびテクノロジー。
- セキュリティ - ファイアウォール、侵入防御、VPN、コンテンツセキュリティ、アイデンティティとセキュリティ管理を含むシスコのすべてのセキュリティ製品。
- ワイヤレス - ワイヤレス LAN アクセス ポイント、ワイヤレス コントローラ、ワイヤレス ネットワーク管理を含むシスコのすべてのワイヤレス製品。
- 「サポートの終了」が宣言された製品は、サポート対象製品から除外されます。

#### ネットワーク最適化 - ルーター/スイッチ

##### 設計戦略:

設計の確認  
ネットワークトポロジ モデリング分析  
テスト サイクルおよびレビュー  
テストおよびラボ戦略のレビュー  
継続的な設計サポート  
トポロジ ダイアグラム レポート

##### ソフトウェア戦略:

ソフトウェア管理戦略のレビュー  
継続的なソフトウェアのサポート  
設定のベスト プラクティス レポート  
カスタム設定レポート  
ソフトウェア導入分析  
ソフトウェア機能導入分析  
ソフトウェア インフラストラクチャ分析レポート  
ソフトウェア推奨レポート  
ソフトウェア セキュリティアラート

##### ハードウェア戦略:

ネットワーク耐障害性アセスメント  
継続的なハードウェア サポート  
エンジニアリング推奨レポート  
ハードウェア導入分析  
ハードウェアの終了 (マイルストーン) レポート  
ハードウェアに関する Field Notice レポート  
テクノロジー監査またはプロトコル監査  
未特定インベントリ レポート

##### 変更管理戦略:

メディアネット レディネス アセスメント  
運用リスク管理アセスメント  
ユニファイド コミュニケーション運用サポート計画のワークショップ  
継続的なフレキシブル サポート

**可用性と運用上のギャップの解決サポート**

継続的なエスカレーション エンジニアリング サポート

オンサイト ネットワーク コンサルティング サポート

オンサイト ネットワーク最適化サポート

計画的変更サポート

ネットワーク パフォーマンス分析

ネットワーク インシデント傾向分析

ネットワーク改善計画

ネットワーク インフラストラクチャ モジュラ ナレッジ サービス

リモートのナレッジトランスファー セッション

技術知識ライブラリ

トポロジ ダイアグラム レポート

バーチャルトレーニング セッション

**Architecture スペシャライゼーション**

ネットワーク アーキテクチャ コンサルティング

ネットワーク アーキテクチャ 支援

ネットワーク アーキテクチャ 推進

可用性影響分析

コンバージド アーキテクチャ戦略の評価

設計可用性の評価

IPv6 アーキテクチャ戦略アセスメント

IPv6 デバイス レディネス アセスメント

移行計画と実装のサポート

マルチキャスト設計開発サポート

ネットワーク アーキテクチャ設計のレビュー

QoS 設計開発サポート

**運用サポート システム スペシャライゼーション****Security スペシャライゼーション****Wireless スペシャライゼーション****Cisco Network Operations Automation Service**

ワークショップ

アップグレードの評価とサポート

サイトおよびシステムの管理のサポート

継続的なサポート

カスタム設計 Day 2 リアクティブ サポート

QBR の作成と提示

サービスおよびプロジェクト管理の継続的なサポート

リモートのナレッジトランスファー セッション

**シスコ側の責任:**

シスコの Network Optimization Service は、可能な場合に、シスコが(別途記載がない限り)通常の業務時間内にお客様のネットワークに提供する以下のサービスで構成されます。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(General Support)を提供するものとします。

**基本サポート**

- ネットワークに関するお客様との主要な連絡窓口となるエンジニア(「アドバンスド サービス エンジニア」)を指定します。
- 成果物と作業をレビューし次の四半期の計画を策定するために、お客様のサイトへの四半期ごとの訪問を年に 4 回まで(合計が 8 日を超えないように)お客様とともにスケジュールング。追加の訪問については、その時点における最新のシスコの交通費および人件費に基づいて相互に合意するものとします。
- お客様のネットワークの状態、計画、および提供されているサービスをレビューするための定期的な(通常は毎週の)電話会議のスケジュールング。
- 会議のホスティング、文書の管理、インスタント メッセージング、デスクトップ共有、およびコラボレーション スペース用に使用できるコラボレーション ツールの提供。
- アドバンスド サービス エンジニアとのコミュニケーションを促進するために、お客様専用のシスコ電子メール エイリアスの設定。
- 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おける、ネットワーク 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の提供。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、合意するものとします。アドバンスド サービス エンジニア(Advanced Services Engineer)は、お客様のネットワークからのデータの収集を支援するために、シスコが提供するツールに加えて、お客様が提供するデータ、スクリプト、または社内ツールを使用する場合があります。

成果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。

シスコは、(別途記載がない限り)標準営業時間内にサービスを提供するものとします。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(General Support)を提供するものとします。

**ルーティング & スイッチング****設計戦略**

**設計レビュー。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のネットワークの設計要件についての理解を深めるものとします。通常、これは既存のアーキテクチャまたは設計への新機能、ハードウェア、トポロジ、またはソリューションの追加や移行のような段階的拡張に関する技術およびビジネス要件に重点を置きます。設計レビューには、次のような情報が含まれます。

- お客様の設計要件、優先事項および目標のレビュー
- 既存のネットワークに対する新しい要件の影響の分析
- ネットワーク アーキテクチャとトポロジのレビュー
- プロトコルの選択と設定のレビュー

- 機能の選択と設定のレビュー
- デバイス セキュリティに関する考慮事項 (認証、VLAN、サブネットの分離など) のレビュー
- 新規または現在の設計および推奨事項を記載したレポート

**ネットワークトポロジ モデリング分析。**シスコは一連の会議を通じてお客様と相談し、ミッション クリティカルなアプリケーションとサービスをサポートするコア ルーティングおよびスイッチング コンポーネントの分析を通じて、エンドツーエンドのネットワーク可用性と耐障害性を向上させるものとします。このサービスは現在の動作状態をモデル化して、実行可能な推奨事項を提供します。ネットワークトポロジモデリング分析サービスには、次のような情報が含まれます。

- ネットワークトポロジ図
- ネットワーク耐障害性分析
- ネットワーク可用性分析

**テスト サイクルおよびレビュー。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のソリューション指向テストの目的と要件についての理解を深めるものとします。シスコは、理論を証明または反証するためのネットワークング テストを実行して、結果をお客様に報告するものとします。テスト サイクルとレビューには、次のような情報が含まれます。

- お客様のテストの目的とビジネス目標のレビュー
- テスト計画でのコラボレーション
- プラットフォーム、トポロジ、プロトコル、設定などの要件の分析
- テスト結果および推奨事項を記載したレポート

**テストおよびラボ戦略のレビュー。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のネットワーク デバイスのテスト機能、ラボ戦略、手順、およびビジネス目標についての理解を深めるものとします。テストとラボ戦略のレビューは、戦略に関する全体的な推奨事項を含み、次のような情報を含む場合があります。

- お客様のテスト環境、リソース、懸念事項、および課題のレビュー
- お客様の現在のテスト手順とラボ戦略の分析
- お客様の現在の手順とシスコが推奨するベスト プラクティスとの比較分析、およびシスコの推奨事項を記載したレポート

**継続的な設計のサポート。**ネットワークまたはアーキテクチャを段階的に変更するための略式のサポートの提供。

**トポロジ ダイアグラム レポート。**このレポートは、通常、お客様の実稼働構成 (デバイス単位) を分析して、接続および空間の関係を図式化するために使用します。

### ソフトウェア戦略

**ソフトウェア管理戦略のレビュー。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、標準、移行のトリガー、実装手法など、お客様のソフトウェア管理要件および手順についての理解を深めるものとします。ソフトウェア管理戦略のレビューは、戦略に関する全体的な推奨事項を含み、次のような情報を含む場合があります。

- ソフトウェア管理に関するお客様の考慮事項および課題のレビュー
- ソフトウェア リリース標準およびソフトウェア移行トリガーの確立と管理に関連するお客様の現在の手順の分析
- ソフトウェアの選択、テスト、ステージング、展開、およびトラブルシューティングに関連するお客様の現在の手順の分析
- お客様の現在の手順とシスコが推奨するベスト プラクティスとの比較分析、およびシスコの推奨事項を記載したレポート
- ソフトウェアのトラッキング手法を確立するための支援
- お客様固有のソフトウェア移行トリガーを定義するための支援
- ソフトウェア戦略に関連して、機能要件とパフォーマンス/可用性の目標を定義するための支援

**継続的なソフトウェアのサポート。**ネットワークまたはアーキテクチャを段階的に変更するための略式のソフトウェア サポートの継続的な提供。

**設定のベスト プラクティス レポート。**このレポートは、通常、お客様の実稼働構成 (デバイス単位) を調査して、ベスト プラクティスに関するシスコの推奨事項と比較するために使用します。通常、このベスト プラクティスは次の領域に重点を置きます。

- テクノロジーとソフトウェア機能
- ルーティングまたはルーテッド プロトコル
- デバイスのセキュリティ管理
- デバイスのネットワーク管理

**カスタム コンフィギュレーション レポート。**このレポートは、通常、お客様の実稼働構成 (デバイス単位) を分析して、お客様の構成標準テンプレートまたはシスコ推奨の構成テンプレートと比較するために使用します。

### ソフトウェア導入分析

- 提供されるインタラクティブ レポートには、ソフトウェア リリース導入の一貫性と複雑性に関するお客様固有の情報の分析が含まれるものとします。この分析では、ネットワークのデバイスの機能的役割の比較、確立された方針と設定の例外、ネットワークのパフォーマンスに影響を与える要因、ネットワークの変更の影響、およびベンチマークなどパフォーマンスおよび導入データに焦点をあてることもできます。
- シスコのバックエンド システムにアップロードされるお客様のインフラストラクチャ装置データに基づきお客様に提供されるインタラクティブ レポート
- レポート フォーマットは、暗号化された CD/DVD 上で配信される Adobe Air スタンドアロン アプリケーション、またはインタラクティブ レポートが常駐するお客様固有のポータル インターフェイスにお客様がアクセスすることのいずれかにより、シスコの裁量で提供されるものとします。
- シスコは、お客様に連絡し、リモート コラボレーション セッションを通じて提供されたコンテンツのレビューを行います。

**ソフトウェア機能導入分析。**提供されるインタラクティブ レポートには、導入されたソフトウェア リリース機能の一貫性と複雑性に関するお客様固有の情報の分析が含まれるものとします。この分析で

は、ネットワークのデバイスの機能的役割の比較、確立された方針と設定の例外、ネットワークのパフォーマンスに影響を与える要因、ネットワークの変更の影響、およびベンチマークなどパフォーマンスおよび導入データに焦点をあてることもできます。

- シスコのバックエンド システムにアップロードされるお客様のインフラストラクチャ装置データに基づきお客様に提供されるインタラクティブ レポート
- レポート フォーマットは、暗号化された CD/DVD 上で配信される Adobe Air スタンドアロン アプリケーション、またはインタラクティブ レポートが常駐するお客様固有のポータル インターフェイスにお客様がアクセスすることのいずれかにより、シスコの裁量で提供されるものとします。
- シスコは、お客様に連絡し、リモート コラボレーション セッションを通じて提供されたコンテンツのレビューを行います。

**ソフトウェア インフラストラクチャ分析レポート。**通常、このレポートは次の情報を含みます。

- お客様の標準と、ソフトウェア リリースの推奨事項への準拠
- ソフトウェア リリースの多様性
- ソフトウェア アドバイザリ、ソフトウェア提供の延期、およびソフトウェア リリースのマイルストーン(販売終了、エンジニアリング終了、サポート終了などのステータス)についてのソフトウェア トラッキング関連のハイレベル分析

**ソフトウェア推奨レポート。**各レポートは、単一のソフトウェア トラックを対象とし、次のような情報を含みます。

- お客様によるテストおよび検討が必要なソフトウェアに関する全体的な推奨事項
- 新しいソフトウェア機能の説明
- お客様が危険にさらされる可能性があるため、可能であれば適切な回避策を講じる必要がある未解決のソフトウェア バグ
- ソフトウェアの当初の推奨日から最大で 120 日間にわたって、月に 1 回の割合で定期的に更新されるフォローアップ レポート

**ソフトウェア セキュリティ アラート。**このレポートは、シスコのソフトウェア アドバイザリに関する情報を提供し、通常は次の情報を含みます。

- シスコ セキュリティ アドバイザリでレポートされている事項がお客様のネットワークに及ぼす可能性のある影響の分析
- リスクを軽減するための推奨事項
- 影響を受ける(または受ける可能性がある)ネットワーク デバイスのリスト

## ハードウェア戦略

**ネットワーク耐障害性アセスメント。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のネットワークのアーキテクチャまたは設計を理解するものとします。これは、主に耐障害性と可用性に重点を置きます。ネットワーク耐障害性アセスメントは、耐障害性と可用性を高めるための推奨事項を含み、次のような情報を含む場合があります。

- 耐障害性要件に固有のお客様のネットワーク アーキテクチャおよび設計のレビュー
- トポロジ、プロトコル、設定、ネットワーク サービス、電源、および環境について調査する、IP インフラストラクチャ内の戦略的拠点の分析
- ネットワークの耐障害性を高めるための、お客様の現在の手順とシスコが推奨するベスト プラクティスとの比較分析、およびシスコの推奨事項を記載したレポート

**継続的なハードウェア サポート。**ネットワークまたはアーキテクチャを段階的に変更するための略式のハードウェア サポートを継続的に提供します。

**エンジニアリング推奨レポート。**このレポートは、通常、一部のネットワーク デバイスに関する推奨事項またはベスト プラクティスを提供します。通常、このレポートは次の情報を含みます。

- 安定性、パフォーマンス、または調整に関する推奨事項
- プラットフォーム、トポロジ、プロトコル、設定、ネットワーク サービス、電源、または環境に関するエンジニアリングの推奨事項

**ハードウェア導入分析。**提供されるインタラクティブ レポートには、導入されたハードウェア プラットフォームの一貫性と複雑性に関するお客様固有の情報の分析が含まれるものとします。この分析では、ネットワークのデバイスの機能的役割の比較、確立された方針と設定の例外、ネットワークのパフォーマンスに影響を与える要因、ネットワークの変更の影響、およびベンチマークなどパフォーマンスおよび導入データに焦点をあてることもできます。

- シスコのバックエンド システムにアップロードされるお客様のインフラストラクチャ装置データに基づきお客様に提供されるインタラクティブ レポート
- レポート フォーマットは、暗号化された CD/DVD 上で配信される Adobe Air スタンドアロン アプリケーション、またはインタラクティブ レポートが常駐するお客様固有のポータル インターフェイスにお客様がアクセスすることのいずれかにより、シスコの裁量で提供されるものとします。
- シスコは、お客様に連絡し、リモート コラボレーション セッションを通じて提供されたコンテンツのレビューを行います。

**ハードウェアの終了(マイルストーン)レポート。**このレポートは、通常、次のようなシスコ製品ファミリのマイルストーンに関する情報を提供します。

- 販売終了(シスコによるこの製品の販売は終了)
- エンジニアリング終了(シスコによるこの製品のエンジニアリング メンテナンスは終了)
- サポート終了(シスコによるこの製品のサポートは終了)

**ハードウェアの Field Notice レポート。**このレポートは、シスコの Field Notice に関する情報を提供し、通常は次の情報を含みます。

- シスコの Field Notice でレポートされている事項が、お客様のネットワークに及ぼす可能性がある影響の分析
- リスクを軽減するための推奨事項
- 影響を受ける(または受ける可能性がある)ネットワーク デバイスのリスト

**テクノロジー監査またはプロトコル監査。**監査対象は、通常、1つのネットワーク コレクタからポーリングされた最大で 500 個のデバイスに制限されます。通常、監査は次のような情報と分析を含みます。

- パフォーマンス、障害、またはキャパシティに関する情報の分析
- ハードウェア インベントリ情報
- 例外ベースのレポート
- デバイス、機能、またはプロトコルに関する推奨事項

**未特定インベントリ レポート。**通常、このレポートは次の情報を含みます。

- お客様のネットワークに接続されていると思われるが、管理対象インベントリから消失しているネットワーク デバイスのリスト
- デバイスに関する情報(最新のステータス、レポート送信元、傾向など)

### **変更管理戦略**

**メディアネット レディネス アセスメント。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のユニファイド メディアネット 準備状態を理解して評価するものとします。メディアネット レディネス アセスメントは次の作業で構成されます。

- お客様のネットワークの設計およびサービスのレビュー
- お客様のネットワーク文書のレビュー
- ネットワークのトポロジ、プロトコル、設定、および環境を調査するために収集した情報の分析
- ユニファイド メディアネットを準備するための、お客様の現在の手順とシスコが推奨するベスト プラクティスとの比較分析、およびシスコの推奨事項を記載したレポート

**運用リスク管理アセスメント。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様の運用手順を理解するものとします。運用リスク管理アセスメントには、次のような情報が含まれる場合があります。

- インシデント管理、問題管理、設定管理、変更管理、リリース管理、ネットワーク パフォーマンス/キャパシティ管理、可用性管理、サービス レベル管理、ネットワーク耐障害性、セキュリティ管理、IT サービス継続性管理、およびスタッフ配置に関するお客様の運用プロセスのレビュー
- お客様のネットワーク管理システム ツールおよび装置の運用プロセスのレビュー
- 業界のベスト プラクティスに基づいた、特定の運用の最適化に関する推奨事項を記載したレポート

**ユニファイド コミュニケーション運用サポート計画ワークショップ。**シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様のユニファイド コミュニケーション ネットワーク準備状態を理解するものとします。ユニファイド コミュニケーション運用サポート計画ワークショップには、次のような情報が含まれる場合があります。

- お客様が提案したユニファイド コミュニケーションの基本設計、およびソリューション要件のレビュー
- お客様のネットワーク文書のレビュー

- 提案されたユニファイド コミュニケーション設計をサポートするための、現在のネットワーク インフラストラクチャと準備状態の分析
- 提案されたユニファイド コミュニケーション設計をサポートするための、現在の音声インフラストラクチャと設定の分析
- お客様のネットワーク管理のビジネス上の要件を満たすための、お客様の現在の手順/機能とシスコが推奨するベスト プラクティスとの比較分析、および推奨事項を記載したレポート

**継続的なフレキシブル サポート。**ネットワークまたはアーキテクチャを段階的に変更するための略式のフレキシブル サポートの継続的な提供。

**可用性と運用上のギャップの解決サポート。**シスコは、お客様との一連の会議を通じて検出された運用上の問題の修正を支援します。可用性と運用上のギャップの解決サポートには、次のような情報が含まれる場合があります。

- 運用上のギャップに対処するためのギャップ解決計画のレビュー
- ギャップの改善に関する支援

**継続的なエスカレーション エンジニアリング サポート。**計画外または予定外のデバイス障害やネットワーク障害において、シスコの Technical Assistance Center (TAC) によるサービス復旧作業に参加するための継続的なエスカレーション エンジニアリング サポートを行うリモート リソースの提供。お客様は、アドバンスト サービス エンジニアに連絡する前に、Cisco TAC のサービス リクエストをオープンする必要があります。継続的なエスカレーション エンジニアリング サポートは特定の地域に対してのみ提供され、使用する場合は見積もりで指定します。通常、継続的なエスカレーション エンジニアリングは次のものを含みます(提供される地域のみ)。

- お客様のネットワークに関する知識に基づいて行う、TAC で初期に対応した問題診断の技術的評価
- シスコの TAC 復旧サービスの支援

**オンサイト ネットワーク コンサルティング サポート。**「基本サポート」で定義されている条件に加えて、お客様が指定した場所でお客様との主要な連絡窓口として、お客様のネットワークに関する基本アドバイスおよびガイダンスを提供するオンサイトのエンジニア(「アドバンスト サービス エンジニア」)を指定します。お客様の指示によってアドバンスト サービス エンジニアが行う作業はシスコの承認を必要としますが、この承認は合理的な理由なしに留保されないものとします。オンサイト ネットワーク コンサルティング サポートは特定の地域に対してのみ提供され、使用する場合は見積もりで指定します。提供される場合は、次のものが含まれる場合があります。

- 現地のシスコ アドバンスト サービス エンジニアにより、最大で週に 5 日間(現地の業務制限については保留とする)、通常業務時間中(シスコ社内の休日、現地で認められた国民の休日、休暇中、およびトレーニング期間中を除く)に提供される継続的なオンサイト サポートおよび技術面でのリーダーシップ

**オンサイト ネットワーク最適化サポート。**「基本サポート」で定義されている条件に加えて、お客様が指定した場所でお客様のネットワークに関する主要な連絡窓口として、基本アドバイスおよびガイダンス

を提供し、お客様が注文した Network Optimization Service の実現を先導するオンサイトのエンジニア(「アドバンスト サービス エンジニア」)を指定します。お客様の指示によってアドバンスト サービス エンジニアが行う作業はシスコの承認を必要としますが、この承認は合理的な理由なしに留保されないものとします。オンサイトネットワーク最適化サポートは特定の地域に対してのみ提供され、使用する場合は見積もりで指定します。提供される場合は、次のものが含まれる場合があります。

- 現地のシスコ アドバンスト サービス エンジニアにより、最大で週に 5 日間(現地の業務制限については保留とする)、通常業務時間中(シスコ社内の休日、現地で認められた国民の休日、休暇中、およびトレーニング期間中を除く)に提供される継続的なオンサイト サポートおよび技術面でのリーダーシップ

**計画的変更サポート。**計画された重要な変更を加えるための計画的変更サポートのリモート リソースの提供。シスコは、21 日以上前のお客様からの書面による要求の受領によって、大規模なネットワーク サービス変更(大規模なハードウェア アップグレード、大規模なサイトの設置、大規模な設定変更など)においてお客様向け相談窓口となるサポート担当者を指定し、対応できるようにするものとします。お客様は、当該作業の前に、シスコに対して詳細な要求およびスケジュールを提出することに合意します。これは、次の作業を含むことがあります。

- 変更案の潜在的影響を評価するためのお客様とのコラボレーション
- 実装手順のレビュー
- 実稼働ネットワークに対する主要な作業において、お客様がネットワークの変更に関する問題を解決できるよう支援するリモート アシスタンス

#### ネットワーク パフォーマンス分析

- 自動ネットワーク改善計画は、統合レポートおよび次の領域内の相関例外の自動分析と傾向分析を提供します。
  - 設定のベスト プラクティス
  - カスタム コンフィギュレーション
  - エンジニアリング推奨事項
  - ソフトウェア インフラストラクチャ分析
  - ソフトウェア セキュリティ
  - Syslog 分析
  - テクノロジーまたはプロトコル
  - トポロジ ダイアグラム
- ネットワーク パフォーマンス分析ポータルへのオンライン アクセスにより、お客様は次の高レベル機能のユニファイド配信をサポートするオンライン ポータルにアクセスできます。
- 上記の相関例外を活用するメトリック:
  - 全体的なお客様のネットワーク ヘルス指標および指標傾向分析
  - リスク/コンプライアンス/問題管理メトリック
  - 確立されたお客様固有の改善イニシアチブに対する進捗状況を示す指標
  - オプションのネットワーク成熟度ベンチマーク分析(購入した場合)
- 自動ネットワーク改善計画の詳細へのオンライン アクセス

**ネットワーク改善計画の提供**(ネットワーク パフォーマンス分析を購入していない場合はスタンドアロンとしてのみ提供)。この計画は、Network Optimization Service の提供物および作業に関する推奨事項を、随時更新される単一の文書に統合するために使用します。ネットワーク改善計画とは、シスコとお客様で構成される共同推進委員会によって優先順位付けされた、お客様が承認および合意したシスコの推奨事項を指します。この計画は、お客様が将来のプロジェクトをトラッキングするために使用できます。

**ネットワーク インフラストラクチャ モジュラ知識サービス。**ネットワーク インフラストラクチャ モジュラ知識サービスは、安全な Web ベースのポータル(「ポータル」)を通じて利用できます。ネットワーク インフラストラクチャ モジュラ知識サービスは、特定の地域に対してのみ提供され、使用する場合は見積もりで指定します。提供される場合、内容は次のとおりです。

- ポータルにアクセスするためのユーザ アカウント作成の支援
- ポータルをユーザ コミュニティの適切な認証および許可と連動して運用できるようにするための初期支援
- 権限のある、指定された数の視聴者に対するコンテンツの提供
- ビデオ オン デマンドまたはオン デマンド音声コンテンツ形式のマルチメディア クリップ
- お客様固有の提供物アーカイブ(アドバンスト サービス サブスクリプション契約の一部として提供される場合)
- ホワイト ペーパー、導入事例、設計ガイド、コンフィギュレーション ガイド、トラブルシューティング ガイド、トレーニング資料、導入ガイド、オンライン テキスト/マニュアル、バンパー クリップなどのサイドバー コンテンツ
- ポータルを通じて権限のある視聴者に提供される Web ベーストレーニングのリスト
- シスコの標準メンテナンス スケジュールおよび手順に従った予防保守
- シスコに提示された問題のトラブルシューティングの支援
- コンテンツの更新:シスコは、以前にリリースされたマルチメディア クリップおよびサイドバー コンテンツ(またはそのいずれか)を修正、更新、削除することがあります(「更新されたコンテンツ」)。その場合、お客様は廃止されたコンテンツの使用を中止するものとします。

**リモートのナレッジ トランスファー セッション。**シスコは、お客様と相談することにより、非公式のトレーニング セッションの要件およびトピックを特定するものとします。リモートのナレッジ トランスファー セッションは次のとおりです。

- 英語で提供され、その他の言語は状況に応じて提供
- ラボや印刷されたコース教材なしで、最大で 4 時間のリモート配信
- お客様の実稼働ネットワークに導入されたシスコ製品およびテクノロジーに関連した内容

**技術知識ライブラリ。**技術知識ライブラリは、安全な Web ベースのポータル(「ポータル」)を通じて利用できます。技術知識ライブラリは特定の地域に対してのみ提供され、使用する場合は見積もりで指定します。提供される場合、内容は次のとおりです。



- ポータルにアクセスするためのユーザ アカウント作成の支援
- ポータルをユーザ コミュニティの適切な認証および許可と連動して運用できるようにするための初期支援
- 権限のある、指定された数の視聴者に対するコンテンツの提供
- ビデオ オン デマンドまたはオン デマンド音声コンテンツ形式のマルチメディア クリップ
- お客様固有の提供物アーカイブ(アドバンスド サービス サブスクリプション契約の一部として提供される場合)
- ホワイト ペーパー、導入事例、設計ガイド、コンフィギュレーション ガイド、トラブルシューティング ガイド、トレーニング資料、導入ガイド、オンライン テキスト/マニュアル、バンパー クリップなどのサイドバー コンテンツ
- ポータルを通じて権限のある視聴者に提供される Web ベーストレーニングのリスト
- シスコの標準メンテナンス スケジュールおよび手順に従った予防保守
- シスコに提示された問題のトラブルシューティングの支援
- コンテンツの更新:シスコは、以前にリリースされたマルチメディア クリップおよびサイドバー コンテンツ(またはそのいずれか)を修正、更新、削除することがあります(「更新されたコンテンツ」)。その場合、お客様は廃止されたコンテンツの使用を中止するものとします。

**トポロジ ダイアグラム レポート。**このレポートは、通常、お客様の実稼働構成(デバイス単位)を分析して、接続および空間の関係を図式化するために使用します。

**バーチャル トレーニング セッション。**シスコは、お客様と相談することにより、バーチャル トレーニング セッションのアドバンスド テクノロジーに関する要件およびトピックを特定するものとします。バーチャル トレーニング セッションは次のとおりです。

- 英語で提供され、その他の言語は状況に応じて提供
- 各セッションで最大 12 人の受講者に配信
- リモートに配信し、時間は最大 12 時間(2 回連続で行われ、最大 1 日 6 時間)。ラボへのアクセス、ラボ練習、セッション教材を含めることが可能
- お客様とシスコの間で合意されたシスコ製品およびテクノロジーに関連した内容
- 現在サポートされているトピックのリストについては、[www.cisco.com/go/ase](http://www.cisco.com/go/ase) にアクセスし、バーチャル トレーニング サービスを選択してください。

## Architecture スペシャライゼーション

**Network Architecture Development – コンサルティング** シスコは、基盤となるネットワーク インフラストラクチャに応じてアーキテクチャ フレームワークを開発するプロセスを通じてリーダーシップを提供するものとします。シスコは、ネットワーク アーキテクチャ ライフサイクル プロセス、および関連するアーキテクチャ開発手法を通じてお客様をサポートするものとします。シスコは、別途記載

がない限り、通常の業務時間内にお客様が選択したサービスを提供するものとします。

- 以下を含むシスコのアーキテクチャ手法に基づくアーキテクチャ開発フェーズを通じてお客様を指導するリーダーシップを提供します。
  - 要件の分析
  - アーキテクチャ戦略と構想のロードマップ
  - アーキテクチャ アセスメント
- 以下のようなネットワーク アーキテクチャ プロセス開発および管理活動において、お客様への全体的な手引きを行う技術的指導者となるアーキテクトを指定します。
  - 目標設定
  - パフォーマンス メトリックを確立するためのお客様との面談
  - アーキテクチャ プロジェクトのセットアップ、管理、および監督
  - 定期的なコミュニケーションとレポート
  - 全資料の中央リポジトリの作成
  - サービス終了時の最終レポートおよび移行計画
- お客様への主要な連絡窓口となるシスコの連絡先を指定します。
  - プロジェクト ステータスをレビューするために必要に応じてお客様と直接会う定期訪問に参加します。
  - お客様の担当者としスコ要員との定期的な電話会議に参加します。
  - サービスに基づきすべてのお客様指定の連絡先とのコミュニケーションを円滑にするために、お客様固有のシスコの電子メール エイリアスを作成し運用します。

**ネットワーク アーキテクチャ - 支援** シスコは、基盤となるネットワーク インフラストラクチャに応じてアーキテクチャ フレームワークを開発するプロセスを通じてリーダーシップを提供するものとします。シスコは、ネットワーク アーキテクチャ ライフサイクル プロセス、および関連するアーキテクチャ開発手法を通じてお客様をサポートするものとします。シスコは、別途記載がない限り、通常の業務時間内にお客様が選択したサービスを提供するものとします。

- 以下を含むシスコのアーキテクチャ手法に基づくアーキテクチャ開発フェーズを通じてお客様を指導するリーダーシップを提供します。
  - 要件の分析
  - アーキテクチャ戦略と構想のロードマップ
  - アーキテクチャ アセスメント
  - 設計ガイダンス
- 以下のようなネットワーク アーキテクチャ プロセス開発および管理活動において、お客様への全体的な手引きを行う技術的指導者となるアーキテクトを指定します。
  - 目標設定
  - パフォーマンス メトリックを確立するためのお客様との面談
  - アーキテクチャ プロジェクトのセットアップ、管理、および監督
  - 定期的なコミュニケーションとレポート
  - 全資料の中央リポジトリの作成
  - サービス終了時の最終レポートおよび移行計画
- お客様への主要な連絡窓口となるシスコの連絡先を指定します。



- プロジェクト ステータスをレビューするために必要に応じてお客様と直接会う定期訪問に参加します。
- お客様の担当者としスコ要員との定期的な電話会議に参加します。
- サービスに基づきすべてのお客様指定の連絡先とのコミュニケーションを円滑にするために、お客様固有のシスコの電子メール エイリアスを作成し運用します。

**ネットワーク アーキテクチャ開発 - 推進** シスコは、基盤となるネットワーク インフラストラクチャに応じてアーキテクチャ フレームワークを開発するプロセスを通じてリーダーシップを提供するものとします。シスコは、ネットワーク アーキテクチャ ライフサイクル プロセス、および関連するアーキテクチャ開発手法を通じてお客様をサポートするものとします。シスコは、別途記載がない限り、通常の業務時間内にお客様が選択したサービスを提供するものとします。

- 以下を含むシスコのアーキテクチャ手法に基づくアーキテクチャ開発フェーズを通じてお客様を指導するリーダーシップを提供します。
  - 要件の分析
  - アーキテクチャ戦略と構想のロードマップ
  - アーキテクチャ アセスメント
  - 設計の作成
  - テストの検証
  - 実装計画作成
- 以下のようなネットワーク アーキテクチャ プロセス開発および管理活動において、お客様への全体的な手引きを行う技術的指導者となるアーキテクトを指定します。
  - 目標設定
  - パフォーマンス メトリックを確立するためのお客様との面談
  - アーキテクチャ プロジェクトのセットアップ、管理、および監督
  - 定期的なコミュニケーションとレポート
  - 全資料の中央リポジトリの作成
  - サービス終了時の最終レポートおよび移行計画
- お客様への主要な連絡窓口となるシスコの連絡先を指定します。
  - プロジェクト ステータスをレビューするために必要に応じてお客様と直接会う定期訪問に参加します。
  - お客様の担当者としスコ要員との定期的な電話会議に参加します。
  - サービスに基づきすべてのお客様指定の連絡先とのコミュニケーションを円滑にするために、お客様固有のシスコの電子メール エイリアスを作成し運用します。

**可用性影響分析** 可用性影響分析 (AIA) は、現行および提案のルーティングおよびスイッチング ネットワーク環境間で予想される可用性の差を判断します。これは、ネットワーク ハードウェア要素、トポロジ配置、および接続方法に基づきます。AIA には、次のような情報が含まれます。

- 現行および提案されているルーティングとスイッチング設計情報の収集

- 各設計シナリオの可用性を予測するためのデータの分析
- 分析結果に基づくレポートの提供

**コンバージド アーキテクチャ戦略の評価。**コンバージド アーキテクチャ戦略の評価 (CASA) では、お客様のネットワーク インフラストラクチャおよびコラボレーションのアプリケーションをサポートできるかを評価します。このサービスにより、エンド ツー エンド ネットワーク サービスを可能にするコンバージド アーキテクチャを配備するためのネットワークの対応状況を判定します。コンバージド アーキテクチャ戦略の評価の作業項目は、合計で 35 以下のネットワーク デバイスを評価します。フルサービスの CASA については、ネットワーク アーキテクチャ開発の成果物を参照してください。CASA には、次のような情報が含まれます。

- シスコのリファレンス アーキテクチャ、ベスト プラクティス、およびお客様が採用を計画しているアプリケーションとサービスのお客様の要件と目標をネットワークがサポートする準備ができていないことを示す重要業績評価指数 (KPI) を使って、対象となるネットワーク領域内での典型的な構成とのギャップを特定します。
- アプリケーションとサービスに対応するネットワークを準備する際の、特定されたギャップに対処するための推奨事項を提供します。
- 将来のサービス要求を受けて、評価されたネットワーク領域がどう発展すべきかを説明する方向性戦略の概要を提供します。
- コンバージド アーキテクチャ戦略の評価 (CASA) は、以下のものを提供します。
  - コンバージド アーキテクチャの原則に対する目標のネットワーク ベンチマーク分析
  - 推奨される短期/中期/長期の改善方法
  - 業界のトレンドに基づいたアーキテクチャ戦略ロードマップ

**設計可用性の評価。**設計可用性の評価手順 (DAAP) では、ネットワーク ハードウェア要素、トポロジ配置、および接続方法に基づき、ネットワーク インフラストラクチャ トポロジのエンドツーエンドの可用性を予測し、分析結果に基づく将来のソリューションと代替を提供します。設計可用性の評価では、以下が検討されます。

- ネットワーク インフラストラクチャ プラットフォームの可用性
- 現在の可用性および複数ノードにおける予測のエンドツーエンドの可用性
- さまざまなネットワーク インフラストラクチャ トポロジの予測される可用性とコストを比較してダウンタイム回避の費用対効果分析を提供する ROI 可用性予測

**IPv6 アーキテクチャ戦略アセスメント。**IPv6 アーキテクチャ戦略アセスメントでは、お客様のネットワーク インフラストラクチャおよび IPv6 をサポートできるかを評価します。このサービスにより、IPv6 を配備するためのネットワークの準備状態を判定し、アーキテクチャ戦略と推奨を提供します。これには、以下の情報が含まれます。

- 一連の会議を通じてお客様と相談することにより、IPv6 に関してお客様のビジネスおよび技術的な要件と目標を理解するものとします。

- お客様の現在のネットワーク インフラストラクチャについての IPv6 アーキテクチャ アセスメントを提供するものとします。
- IPv6 アーキテクチャ戦略レポートは、次のもので構成されます。
  - お客様の IPv6 要件および目標
  - 結果の分析
  - IPv6 アーキテクチャ戦略の提案と推奨事項

**IPv6 デバイス レディネス アセスメント。**IPv6 デバイス レディネス アセスメントでは、IPv6 の機能を判定するために、お客様のネットワーク上のシスコ ネットワーク デバイスを評価します。IPv6 デバイス レディネス アセスメントでは、以下が検討されます。

- アセスメントの範囲を定義するためのお客様との合意
- 範囲内にあるシスコ ネットワーク デバイスの情報の収集
- プラットフォーム、ハードウェア、ソフトウェア、機能、および IPv6 の構成を調査するために収集した情報の分析
- ネットワークで現在 IPv6 に対応できるシスコ ネットワーク デバイス、IPv6 に対応するためにアップグレードが必要なデバイス、および IPv6 に対応できないデバイスを記載した IPv6 デバイス レディネス アセスメントレポートの作成

**移行計画と実装のサポート。**ネットワーク更新と製品移行アクティビティをサポートする移行コンサルティング サービスを提供します。これには、次のような情報が含まれます。

- 新しいハードウェアとプロトコルをネットワークに導入するためのイベント、段階的変更、およびアクティビティの概要を示した要件リストの作成
- ネットワークの依存性と影響の特定、および移行のリスク緩和ステップの提供
- 組織内の実装ポリシーおよび変更管理目標への計画の整合
- 組織内の変更管理プロセスおよび実装アクティビティを禁止する反復期間についての情報の収集
- 移行前および移行後の接続とテストに関する手続き方法の文書の作成
- 代表的なタイプのデバイスまたはサイトのマスター設定テンプレートの作成
- 最大 5 つの代表的なサイトの再利用可能なテンプレートおよび標準化された手続き方法の提供
- 最大 5 種類のハードウェア プラットフォームとサイトあたり 5 台未満のデバイス向けのマスター テンプレートに基づくサイト固有の設定
- ネットワークですぐに使用できる (NRFU) ようにするためのサイト固有のテスト手順の作成
- 最大 2 サイトの移行切り替えサポートおよび追加のリモート問題解決の提供

**マルチキャスト設計開発サポート。**シスコは、特定したお客様の要件だけでなくシスコおよび業界のベスト プラクティスと比較した現在の設計と希望する設計との間のマルチキャスト比較ギャップを分析するものとします。マルチキャスト設計レビューには、次のような情報が含まれます。

- ビジネス上、技術上、および運用上のマルチキャスト要件のレビュー

- マルチキャスト アプリケーション要件のレビュー
- PIM (Protocol Independent Multicast) モード、RP (ランデブーポイント) 配置、IGMP (Independent Group Multicast Protocol) 設計のレビュー
- WAN mVPN、mldp (マルチキャスト ラベル配布プロトコル)、msdp (Multicast Source Discovery Protocol) 設計のレビュー
- お客様のマルチキャスト設計の強みと弱みの概要を説明するマルチキャスト レポート、マルチキャスト設計における特定のギャップの説明、マルチキャスト設計のギャップを軽減するための推奨事項

**ネットワーク アーキテクチャ設計のレビュー。**設計のレビューは、お客様の設計をレビューして推奨を行うためにネットワーク設計の専門知識をお客様に提供し、次のような情報を含みます。

- お客様のネットワーク設計要件についての十分な理解を得ることを目的とするお客様との協議
- お客様の設計要件、優先事項および目標のレビュー
- 既存のネットワークに対する新しい要件の影響分析
- ネットワーク アーキテクチャとトポロジーのレビュー
- 設計に関する質問への対応
- プロトコルと機能の設計、選択、および設定のレビュー
- ネットワーク設計についての非公式の推奨またはアドバイス

**パーステンス テストの検証。**お客様の技術ロードマップをサポートし適合させるためのシスコ ラボに関してラボ コンサルティング サービスを提供し、次のような情報を含みます。

- 技術ロードマップに適合するテスト計画戦略の作成
- テスト サイクルの実行。これには、次のものが含まれます。
  - お客様のネットワークの設計のレビュー (該当する場合)
  - お客様のテスト計画のレビュー (該当する場合)
  - お客様のテスト計画のアップデート (該当する場合)
  - ラボとテスト ツールのセットアップ
  - お客様のテスト計画の実行
  - テスト実施中、お客様の設計に対する推奨された修正 (該当する場合)
  - お客様とのテスト計画実行のテスト結果の文書化とレビュー

**QoS 設計開発サポート。**シスコは、特定したお客様の要件だけでなくシスコおよび業界のベスト プラクティスと比較した現在の設計と希望する設計との間の Quality of Service (QoS) 比較ギャップを分析するものとします。QoS 設計レビューには、次のような情報が含まれます。

- ビジネス上、技術上、および運用上の QoS 要件のレビュー
- 特定の QoS 処理を要求し、シスコ以外のネットワークのパフォーマンス要件に対応するアプリケーションのレビュー
- QoS クラス構造、ネットワーク トラフィックの特定と信頼境界方式、ネットワーク トラフィックのマーキング ルール、およびネットワーク トラフィック キューイング戦略のレビュー
- お客様の QoS 設計の強みと弱みの概要を説明する QoS レポート、QoS 設計における特定のギャップの説明、QoS 設計のギャップを軽減するための推奨事項

## OSS/NMS スペシャライゼーション

- NOS の OSS/NMS スペシャライゼーションは、  
 <[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/OSS\\_Optimization\\_Support.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/OSS_Optimization_Support.pdf)> から取得できる『Operations Systems Support (“OSS”) Optimization Support Services (Operations Systems Support (“OSS”) Optimization Support サービス)』で説明されているサービス要素で構成されています(引用により本書に組み込み)。

## Security スペシャライゼーション

- NOS の Security スペシャライゼーションは、  
 <[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Cisco\\_Security\\_Optimization\\_Service.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_Security_Optimization_Service.pdf)> から取得できる『Cisco Security Optimization Service(Cisco Security Optimization サービス)』で説明されているサービス要素で構成されています(引用により本書に組み込み)。

## Wireless スペシャライゼーション

- NOS の Wireless スペシャライゼーションは、  
 <[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Wireless\\_LAN\\_Optimization\\_Service.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Wireless_LAN_Optimization_Service.pdf)> から取得できる『Cisco Wireless Optimization Service(Cisco Wireless Optimization サービス)』で説明されているサービス要素で構成されています(引用により本書に組み込み)。

## EnergyWise スペシャライゼーション

- NOS の EnergyWise スペシャライゼーションは、  
 <[http://www.cisco.com/c/dam/en\\_us/about/doing\\_business/legal/service\\_descriptions/docs/Cisco\\_EnergyWise\\_Optimization\\_Service.pdf](http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/Cisco_EnergyWise_Optimization_Service.pdf)> から取得できる『Cisco EnergyWise Optimization Service (“EOS”)(Cisco EnergyWise Optimization (“EOS”)サービス)』で説明されているサービス要素で構成されています(引用により本書に組み込み)。

## Cisco Network Operations Automation Service (CNOAS)

Cisco Network Operations Automation Service の目的は、プロアクティブおよびリアクティブなネットワーク運用タスクを自動化し、シスコのベスト プラクティスをお客様の運用プロセスとツール環境に統合することです。このサービスは、シスコ製品に対する現行のメンテナンス契約を補完することを目的とし、お客様のネットワ

ク内のすべての製品が SMARTnet および/または Software Application Service などの該当する最小限のコア サービスを通じてサポートされている場合にのみ利用できます。

### アップグレードの評価とサポート

Cisco Network Operation Automation Service(CNOAS)は、評価とサポートのサービスを提供し、お客様の既存の CNOAS ソリューションから適切な新規バージョンへのアップグレードに関連する影響と取り組みを判定します。シスコは、一連の会議を通じてお客様と相談することにより、お客様の現在の CNOAS 環境の特徴を理解して分析します。シスコは、評価サービスを提供し、次のアクティビティを実行します。

- 既存の機能を維持するために必要な対策を判定するために、標準的な製品の構成、統合、カスタマイズを含む、お客様の既存の実稼働機能をレビューします。
  - サイジングおよびサードパーティ アプリケーションとの製品互換性の問題を理解するために、現在のプラットフォームとハードウェア コンポーネントをレビューします。
  - 既存のアプリケーション ソフトウェア バージョンと新規アプリケーション ソフトウェア バージョンの違いを記載し、新製品機能、製品の変更点、利点をお客様と一緒にレビューし、お客様の既存の実装で使用するための潜在的な適合性を含む、既存の構成に対する影響を評価します。
  - カスタマイズ、統合をレビューし、パフォーマンスを引き続き確保するために必要な変更点を評価します。
  - アップグレードされた CNOAS ソフトウェアの一部である新機能の利用に関する実現可能性、取り組み、リスクを判定します。
  - 現在まで実行した手順と現状についてお客様側のプロジェクトチームとのレビュー セッションを行い、次の推奨手順およびアップグレード計画の評価を実行します。
  - 次のものを含む調査結果および推奨事項を記載した計画を策定します。
  - 詳細な影響、推奨戦略、アップグレードを完了するために必要な取り組みのレベル予測。
  - お客様のプロジェクト スタッフの機能と利用可能なリソース/スキル セットのレビュー。
  - レビュー プロセスで検出されなかった問題を修復するための計画と取り組み。
  - ソフトウェアをオリジナル バージョンに復元するための緊急時計画とロールバック計画。
  - 目的の新製品機能を利用するための計画と取り組み。
  - 結果、分析、および推奨事項のインタラクティブなプレゼンテーション。
  - レビュー プロセスで検出されなかった問題を修復するための計画を推奨します。
- シスコは 1 年に 1 回、最大で 5 営業日、ノンプロダクション CNOAS 環境をアップグレードするために次のアップグレードサービスをお客様に提供します。

- プロダクション CNOAS エlementごとに 1 回のアップグレードを提供
- CNOAS ソリューションで使用されるソフトウェアElement 1 つとエージェント/アダプタ 1 つを実行し、アップグレード後環境のテストを提供し、テスト実行中にお客様をサポート
- 検証中に見つかった問題を修正
- 最大で 12 人のお客様の参加者に 1 回のナレッジ トランスファー セッションをお客様の施設内で提供(最大 1 日間)
- アップグレードをテストし、旧 CNOAS バージョンとアップグレード後 CNOAS バージョンの間の違いを検証
- アップグレード開始前 5 営業日以内に、ナレッジ トランスファー セッションの実際の場所と開始日について合意
- シスコは 1 年に 1 回、最大で 5 営業日、実稼働 CNOAS 環境をアップグレードするために次のアップグレード サービスをお客様に提供できます。
- プロダクション CNOAS Elementごとに 1 回のアップグレードを提供
- すべての実稼働 CNOAS フォールト トレナント環境要素(プライマリ マスター、バックアップ マスター、フォールト モニタ)のテストを提供
- 検証中に見つかった問題を修正
- プロダクション環境で最大 5 デスクトップ クライアントのアップグレードを提供
- アップグレードしたプロダクション環境ごとにカットオーバーサポートを提供
- 本稼働後のサポートを最大 10 営業日提供し、本稼働中のアップグレード関連の問題解決を支援
- シスコは 1 年に 1 回、ワークフローごとに最大で 5 営業日のうちに、最大 5 ワークフローで見つかった相互に合意するお客様の問題に対するワークフロー カスタマイズを提供します。
- シスコは 1 年に 1 回、最大で 5 営業日、上記の実稼働および非実稼働 CNOAS 環境に対して、次のアップグレード サービスをオンサイトで提供します。
- アップグレード対象の環境ごとに、現在の CNOAS 構成、アーキテクチャ、オペレーティング システム(OS)、データベース(DB)、CPO のワークフローに対して、お客様の環境の健全性およびリスクの評価を提供
- お客様が策定した緊急時計画をレビューして推奨事項を提供
- 検証中に見つかった問題を修正
- アップグレードしたコンポーネント接続(CPO、データベース、アダプタ、ターゲット)のテストを提供

成果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。

#### サイトおよびシステムの管理のサポート

- シスコはお客様と協議し、サイトおよびシステム管理をサポートします。これは、CNOAS ソリューション(CPO、データベース、アダプタ、ターゲット)の一部としてコンピュータ システムとネットワークをメンテナンスして操作するプロセスです。シスコは、一般的に実行される次の担当のサポートを提供します。
- CNOAS ソリューションの定期監査を実行

- CNOAS ソリューションのバックアップを実行
- ユーザ アカウントの追加、削除、アップデート、パスワードのリセットなど、ユーザ管理およびユーザ セキュリティ管理
- システム パフォーマンスを調整
- CNOAS ソリューションを実行する定期タスク
- CNOAS ソリューションのアーキテクチャのブループリントを提供
- システムの構築に参加し、システムの構成を文書化
- 承認されたオペレーティング システムのアップデート、パッチ、構成変更の実装
- CNOAS ベスト プラクティスのナレッジ トランスファーを提供
- 提供されたタスクと推奨事項に関する管理の定期ステータス レポートを提供

成果物の数量と提供頻度、およびサイトとシステム管理作業の取り組みは、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。

#### 継続的なサポート

このサービスでは、CNOAS ソリューションに関するシスコの推奨事項について基本アドバイスとガイダンスを提供し、お客様を支援します。最大で 20 のカスタム ワークフロー サポートが提供されます。

- CNOAS ソリューションに関するお客様との主要な連絡窓口となるエンジニア(「アドバンスト サービス エンジニア」)を指定します。このエンジニアは、最大で週に 5 日間(現地の業務制限については保留とする)、通常業務時間中(シスコ社内の休日、現地で認められた国民の休日、休暇中、およびトレーニング期間中を除く)にご利用いただけます。
- 成果物(Deliverables)および活動のプロアクティブなレビューならびに翌四半期の計画作成を目的として、電話、電子メール、または直接訪問により、お客様への定期訪問に参加します。直接訪問による会議への参加は合計 5 日を超えないものとします。追加訪問は、シスコの最新の旅費および労働費の料率により両当事者間で合意する必要があります。
- 継続的なサポートのサービスの適用範囲は、CNOAS ソリューションに関する内容とシスコの推奨事項です。
- お客様の CNOAS ソリューションの状態をレビューし、疑問に対応し、計画作成および提供されている本サービスをレビューするために、双方で合意した時間、定期的な電話会議(通常は隔週または月 1 回)に 1 時間出席します。
- 主要なアドバンスト サービス エンジニアおよびシスコの CNOAS チームのエンジニアとのコミュニケーションを促進するために、お客様専用のシスコ電子メール エイリアスをモニタします。お客様の電子メールに 24 ~ 48 時間以内に確認応答し、電子メールの内容に対応するための計画をお客様と協議します。
- アドバンスト サービス エンジニアは、お客様から指示された CNOAS ソリューションを提供するための基本アドバイスとガイダンスを提供します。
- 会議の設定、文書の管理、インスタント メッセージング、デスクトップ共有、およびコラボレーション スペース(が含まれますが、これらに限定されるものではありません)の目的で使用できるコラボレーション ツールを提供します。

成果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。

### カスタム ソリューション サポート - Day 2 リアクティブ

お客様のソリューションに関連する問題を識別し、ソリューション内の不具合やエラーの詳細を記載したエラー レポート、エラーの発生状況、エラーを再現できるその他の関連情報をお客様から受信して、エラーの存在を確認して原因を診断できるようにします。シスコは、ベストエフォートで問題解決に取り組み、報告された状況を修正または軽減するための防止方法、回避策、対応策、パッチをお客様に提示します。

### QBR の作成と提示

- 成果物と作業をレビューし翌四半期の計画を策定するために、お客様のサイトへの四半期ごとの訪問を年に 4 回まで(合計が 8 日を越えないように)お客様とともにスケジューリング。追加の訪問については、その時点における最新のシスコの交通費および人件費に基づいて相互に合意するものとします。

### ワークショップ

- ビジネスと IT の関係者とともに、最大で 2 日間のワークショップを開催し、お客様のネットワーク環境の問題点を識別。
- ネットワークの現在の機能についてお客様とレビューを行い、CNOAS ソリューションでどのような機能を実現できるかについて協議します。それにより、チームが自動化の目標を識別できるようにします。自動化プロセスの価値を最適化する推奨事項の提言において、ワークショップが重要な役割を担っています。必要に応じて技術的なブループリントも提供されます。
- 自動化プロセスのための CNOAS ソリューション ワークフロー策定のギャップと推奨対策を含む調査結果を文書化します。

### サービスおよびプロジェクト管理の継続的なサポート

- CNOAS 環境への段階的な変更に関してデータセンター最適化サービスを提供するための支援として、継続的なサポートおよびプロジェクト管理を提供します。

### リモートのナレッジトランスファー セッション

- シスコは、お客様と相談することにより、CNOAS ソリューションに関連する非公式のトレーニング セッションの要件およびトピックを特定します。リモートのナレッジ トランスファー セッションは次のとおりです。
  - 英語で提供(その他の言語は状況に応じて提供)
  - 両者間で合意されしかもデータセンターのテクノロジーに関連しているトピックについての「トレーニング」などの非公式のテクニカル アップデート

- アドバンスド サービス エンジニアまたはシスコの他のシニア エンジニアにより提供されるサービス
- ラボや印刷されたコース教材なしで、最大で 4 時間のリモート配信
- お客様の実稼働ネットワークに導入された CNOAS ソリューション: 製品およびテクノロジーに関連した内容

### お客様側の責任:

#### 基本責務

- アドバンスド サービス エンジニアへの主要な連絡窓口となる 2 ~ 6 人の技術担当者を指定して下さい。この担当者は、1 つの集中管理施設で勤務するお客様の従業員とする必要があります。お客様は、上級エンジニア、利害関係者、および意思決定者への連絡先として、ネットワーク設定に対して必要な変更を加える権限を持って参加する担当者を指定するものとします。経営または技術スタッフの上級メンバーである個人 1 名を、本サービス ディスクリプションに基づくサービスの実施の管理(週ごとの電話会議の司会、プロジェクトおよび活動の優先順位付けでのサポートなど)を行うためのお客様の主要な窓口として指定します。その任命した担当者に対して、アドバンスド サービス エンジニアと連携するためのプロセスおよび手順に関する情報を提供します。
- 選択した本文書のサービスが有効になってからネットワークの構成要素を変更した場合、変更後 10 日以内に書面によりシスコへ通知するものとします。ネットワークの構成要素が増加して、サービスに関する当初の価格見積もりを超えた場合、シスコは料金の修正を要求できるものとします。
- 本文書に記載されているサービスの開始から 1 年以内に、Cisco Certified Internetwork Expert (CCIE) トレーニングを修了した 1 人以上の従業員または、シスコの単独での判断で、トレーニングおよび経験を通じて同等の基準に達しているとみなされる 1 人の従業員を連絡先として指定。
- アドバンスド サービス エンジニア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の提供。
- 新しいテクノロジー、アプリケーション、または設計変更(短期および長期)に関してネットワークに計画されている変更に関する定期的な情報の提供。
- お客様の社内インシデント エスカレーション プロセスと連絡先情報の提供。
- お客様のデバイスとネットワークのラボ テストおよび認定プロセスに関する情報の提供。
- ネットワークトポロジ マップの提供。
- サービス レベル契約またはネットワーク パフォーマンス要件に関する情報の提供。
- ネットワークによってサポートされている重要なアプリケーションに関する情報の提供。
- 予想されるネットワークの成長とアプリケーション構成の変更に関する情報の提供。

- 大規模なネットワーク変更(トポロジ、設定、新しいソフトウェア リリースなど)を行った場合は、その内容についてアドバンスド サービス エンジニアに連絡。
  - アドバンスド サービス エンジニアおよび提供チームとのコミュニケーションを目的とした社内電子メール エイリアスの作成と管理。
  - シスコが提供するコミュニケーションおよびコラボレーション ツールの使用。お客様がシスコ以外によって提供されたコラボレーション ツールを使用して会議のホスティング、文書の管理、インスタント メッセージング、デスクトップ共有、およびコラボレーション スペースを行う場合、それらのツールへのアクセスをシスコに提供するものとします。
    - お客様はこれらのツールへのアクセスが許可されるユーザ名を提供するものとします。
    - お客様は環境内でツールを使用するために必要なソフトウェアの実装をサポートするものとします。
  - 業務プロセスに及ぶ影響および業務プロセス変更の実施についての全般的責任の負担。
  - サービス契約期間中、お客様がアクセス可能なポータルまたはオンライン コンポーネントへアクセスできるようにするため、必要に応じて権限が与えられる Cisco.com お客様ユーザ ID のリストの提供。
  - データ収集ツールお客様は、当該データ収集ツールまたはスクリプトを厳重に管理し、データ自動収集ツールにアクセスする必要がある、またはデータ収集ツールの出力の内容を知る必要があるお客様の従業員または請負業者だけにアクセスを制限するものとします。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。データ収集ツールがお客様の管理下にある間に損傷し、紛失し、または盗まれた場合、お客様はこれに対し引き続き責任を負うものとします。
    - 初期セットアップ(1回のみ)。シスコがお客様のサイトにおいてデータ収集ツールまたはスクリプトを提供する場合、初期セットアップが必要となり、次の作業を実行していただく必要があります。
      - データ収集ツールのインストールとシステムの設定に関するアンケート(IP アドレス、ネットマスク、ホスト名など)を完了し、アドバンスド サービス エンジニアに返送する。
      - 物理アクセスが制御された安全な領域で、データ収集ツールのハードウェアをインストールする。
      - データ収集ツールのハードウェアをネットワークに接続する。
      - データ収集ツールをお客様の企業ファイアウォールの後ろに配置して保護する。
      - シスコがインストール、トラブルシューティング、およびメンテナンスの目的で使用されるデータ収集ツールへのアクセスを提供する。リモート アクセス、SSH、Telnet、およびダイヤルのオプションがありますが、グラフィカル ユーザ インターフェイス(GUI)への
- バーチャル プライベート ネットワーク(VPN)アクセスが推奨されます。
- 適用できる場合は、データ収集ツールから nettools-upload.cisco.com にある Cisco CCO/CCX サーバに HTTPS (SSL) でアクセスできるようにする。HTTP/FTP/PFTP を使用することもできますが、シスコでは HTTPS(SSL)の使用を強く推奨しています。
  - 適用できる場合は、データ収集ツール パッチ、セキュリティ パッチ、および Rules Based Markup Language (RBML) アップデート パッケージの転送をサポートするために、データ収集ツールから nettools-upload.cisco.com サーバに SSH でアクセスできるようにする。FTP を使用することもできますが、シスコでは SSH の使用を強く推奨しています。
  - データ収集ツールからネットワーク内のすべての製品に SNMP およびコマンドライン インターフェイス(CLI)でアクセスできるようにする(これは、インベントリ情報および構成情報の収集を促進するために必要となります)。
  - ネットワーク内のすべての製品にアクセスできるように、SNMP Read Only(RO)コミュニティ スtringと CLI(vty/enable または TACACS ユーザ ID/パスワード)が含まれるシードファイル形式でネットワーク製品リストをデータ収集ツールに提供する(これは、データ収集ツールのシードファイルを作成するために必要となります)。
    - Syslog サーバおよびアップロード情報を提供する。
    - データ収集ツールの管理(継続的)。データ収集ツールがお客様のネットワークにインストールされている場合、ネットワークにおけるデータ収集ツールの動作をサポートするために、定期的または必要に応じて、次の作業を実行する必要があります。
      - 製品の追加/削除や製品クレデンシャルの変更など、ネットワークに加えられた変更をシスコに通知する。
  - データ収集ツールとネットワーク内の製品の間で定期的発生する可能性があるアクセスの問題(アクセス コントロール リストの問題やファイアウォールなど)を解決する。
  - 適用される場合は、データ収集ツールからシスコへのデータのアップロードおよびデータ収集ツールのリモート メンテナンスを妨げるデータ通信の問題を解決する。
  - Syslog、DNS、プロキシ、およびゲートウェイ サーバの IP アドレスに変更を加えた場合は、アドバンスド サービス エンジニアに通知する。

### 設計戦略

基本責務加えて、お客様には次の責任があるものとします。

- 設計要件、優先事項、目標など、既存のネットワークに対する新しい要件に関する情報の提供。
- 主要な詳細設計関係者および意思決定者が、設計レビューの過程での各作業に参加できることを保証。



- 設計作業に必要な情報(現在および計画されているトラフィック特性など)の提供。
- 設計作業に必要な情報(現在および計画されているトラフィック特性など)の提供。

### ソフトウェア戦略

基本責務に加えて、お客様には次の責任があるものとします。

- 新しいソフトウェア リリースに対するお客様のビジネス要件および技術要件に関する情報の提供。
- アドバンスド サービス エンジニアとともに、推奨されるソフトウェア リリースのレビュー。
- ネットワーク上で動作している現在のソフトウェア リリースに関する情報の提供。
- 現在の設定テンプレートに関する情報の提供。
- ネットワーク上で動作している現在のソフトウェア リリースに関する情報の提供。
- 現在の設定テンプレートに関する情報の提供。

### ハードウェア戦略

基本責務に加えて、お客様には次の責任があるものとします。

- 戦略的拠点と、トポロジ、プロトコル、設定、ネットワーク サービス、電源、環境などの IP インフラストラクチャの詳細に関する情報の提供。
- アーキテクチャおよび設計の耐障害性要件に関する情報の提供。
- ネットワーク監査時に、監査収集の期間(通常、1 日または 7 日間)に監査対象製品に加えられられる変更を最小限に抑える。可能であれば、ネットワーク監査結果におけるエラーを回避するため、設定変更を行わないでください。

### 変更管理戦略

基本責務に加えて、お客様には次の責任があるものとします。

- 運用管理プロセスと変更管理プロセスに関する情報の提供。
- メンテナンス ウィンドウおよびその他の制約に関する情報の提供。
- お客様のビジネス環境に関して、シスコが変更についてお客様と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および社内専門用語に関する情報の提供。

### オンサイト ネットワーク最適化サポートおよびオンサイト ネットワークコンサルティング サポートの提供

- アドバンスド サービス エンジニアがコンピュータ機器、ワークステーション、設備、作業場所、および電話に適切にアクセスできるようにする。
- アドバンスド サービス エンジニアが付き添いなしにお客様のビル内に入りするためのバッジを提供する。
- アドバンスド サービス エンジニアがネットワーク インフラストラクチャの計画および運用に関与できるようにする。
- 当事者間で別途の合意がない限り、お客様は、本サービスの実行中に必要な文書または情報をシスコが要求した場合には 2 営業日以内に応じるものとします。

- プロジェクト期間中、オンサイト TAC エンジニアがコンピュータ機器、設備、作業場所、および電話に適切にアクセスして使用できるようにする。

### バーチャルトレーニング

受講者が教育目的で使用する、適切なコンピュータおよびその他の専用設備を必要に応じて提供する。

- 必要なときにインターネットにアクセスできるようにするために、教育用ラボ施設へのリモート アクセスを必要に応じて提供する(必要な場合は静的 IP アドレスを含む)。
- コースの期間中、ラボ施設へのセキュアな VPN アクセスを可能にするために、シスコの VPN AnyConnect クライアント ソフトウェアを一時的に使用することに合意する。お客様は、クライアント ソフトウェアのダウンロードの一環として、その担当者がライセンス条件に同意することを要求され、その条件は [www.cisco.com/go/ase/](http://www.cisco.com/go/ase/) で確認できることを認めるものとします。
- スケジュールされたクラスのキャンセルを希望する場合は、考えられるクラス提供の損失をシスコの裁量で回避できるように、スケジュールされたセッションが開始される 30 日前に、指定されたシスコの連絡窓口に書面で通知するものとする。
- すべての教育コンテンツはシスコおよび/またはシスコ請負業者の独占的財産であり、コースの参加者のみの利益および参加者の内部使用のために排他的に使用されるものであり、いかなる方法によっても複製してはならないことに同意する。

### リモートのナレッジトランスファー セッション

シスコ アドバンスド サービス チームと協力して、適切かつ関連性のあるトピックを決定する。

- 要求されたセッションのすべての連絡と調整を行う単一の連絡窓口を提供する。
- それぞれのリモートの知識伝達セッションの対象受講者の背景およびスキルに関する詳細情報を事前に提供する。

### 技術知識ライブラリ

お客様は、シスコが選択した提供方法に応じて、コンテンツ エンジンのインストールまたはポータル インターフェイスのテストを行う責任を負います。シスコがコンテンツ エンジンの提供方法を選択している場合、シスコからのサービス提供を受け、シスコの機器への必要なりモート アクセスを提供するために、お客様は、電源とサーージ保護、セキュリティ、ネットワーク接続、IP アドレスの割り当て、およびお客様のネットワークに必要なファイアウォールまたはアクセスコントロール リストの変更に関する責任も負います。基本責務に加えて、お客様には次の責任があるものとします。

- 担当者名、役職、住所、電話番号、電子メール アドレス、ファックス番号などの出荷連絡先情報を提供する。
- コンテンツ エンジンによる提供方法の場合は、コンテンツ エンジンの提供、サポート、およびメンテナンスを行うために、シスコが合理的に要求したコンテンツ エンジンおよびすべての関連ハードウェアへの物理的なりモート アクセスを提供する。お客様の施設のコンテンツ エンジンで開始されたアウトバウンドのリモートアクセスには、次の TCP/IP ポートが必要になります。



- HTTPS/SSL (TCP 443)、SSH (TCP 22)、HTTP (TCP 80) : 状況により必要、DNS (UDP 53) : 状況により必要
- シスコが選択した提供方法に応じて、コンテンツ エンジンのインストールと削除またはポータル インターフェイスのテストを行う。
- 本サービスに関連するテクニカル サポート リクエストまたはトラブルシューティングの問題をシスコに通知する。

#### ネットワーク インシデント傾向分析

- この提供物の必須入力として使用するため、すべての要求された Cisco Customer Care (C3) SmartNet/SPBase 契約番号および要求に応じてあらゆる関連情報を提供する。
- 提供されたコンテンツの範囲は、提供された C3 データに制限され、要求された必須 C3 データなしには提供されない。

#### アーキテクチャ戦略

##### ネットワーク アーキテクチャ開発

- シスコと連絡を取る主要な連絡先を指定する。
- プロジェクト ステータスをレビューするために必要に応じてシスコとの定期会議に参加する。
- 定期的な電話会議に参加する。

##### 可用性影響分析

- 現行および提案されたルーティングとスイッチング設計情報を提供する。

##### コンバインド アーキテクチャ戦略の評価

- 評価に含めるデバイスのリストを提供する。
- 範囲内のネットワーク領域から典型的な設定を提供する。

##### 設計可用性の評価

- ネットワーク インフラストラクチャ プラットフォーム情報を提供する。

##### IPv6 アーキテクチャ戦略アセスメント

- 一連の会議を通じてシスコと協議することにより、IPv6 に関してビジネスおよび技術的な要件と目標を理解する。
- ダイアグラムとトポロジを含む、現在のネットワーク インフラストラクチャに関する情報を提供する。

##### IPv6 デバイス レディネス アセスメント

- シスコと協議して、評価範囲と IPv6 機能の要件を定義する。
- 範囲内にあるシスコ ネットワーク デバイスの情報を提供する。

##### 移行計画と実装のサポート

- 組織内の実装ポリシーと変更管理目標を提供する。
- 組織内の変更管理プロセスおよび実装アクティビティを禁止する反復期間についての情報を提供する。
- 代表的なタイプのデバイス、プラットフォーム、またはサイト タイプを特定する。

##### マルチキャスト設計開発サポート

- ビジネス上、技術上、および運用上のマルチキャスト要件を提供する。

- マルチキャスト アプリケーション要件を提供する。
- PIM (Protocol Independent Multicast) モード、RP (ランデブーポイント) 配置、IGMP (Independent Group Multicast Protocol) 設計を提供する。
- WAN mVPN、mldp (マルチキャスト ラベル配布プロトコル)、msdp (Multicast Source Discovery Protocol) 設計を提供する。

##### ネットワーク アーキテクチャ設計のレビュー

- 新しい設計のビジネス上および技術上の要件を記載した文書を提供する。
- 現在のおよび計画中のトラフィック特性および制限に関するあらゆる情報を提供する。
- ネットワーク アーキテクチャとトポロジを提供する。
- プロトコルと機能の設計、選択、および設定を提供する。
- 主要な詳細設計関係者および意思決定者が、設計レビュー中に各作業に参加できることを保証する。

##### パーシステンス テストの検証

- 技術ロードマップを提供する。
- 以下を含む文書を提供する。
  - ネットワーク設計 (該当する場合)
  - テスト計画 (該当する場合)

##### QoS 設計開発サポート

- ビジネス上、技術上、および運用上の QoS 要件を提供する。
- 特定の QoS 処理を要求し、シスコ以外のネットワークのパフォーマンス要件に対応するアプリケーションのリストを提供する。
- QoS クラス構造、ネットワークトラフィックの特定と信頼境界方式、ネットワークトラフィックのマーキング ルール、およびネットワークトラフィック キューイング戦略を提供する。

##### Cisco Network Operations Automation Service (CNOAS)

- シスコの要請に応じて、主要なエンジニアリング、ネットワークエンジニア、および運用スタッフが、評価をサポートするために面談セッションに参加できることを保証する。シスコが提供する評価レポートおよび提案をレビューする。
- 主要な詳細設計関係者および意思決定者が、サービスの過程での各作業に参加できることを保証する。
- アドバンスド サービス エンジニア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 (オンサイトおよびリモート) を提供する。
- 必要に応じて、ネットワークのトポロジ マップ、構成情報、および実装された新機能に関する情報を提供する。
- アドバンスド サービス エンジニアに対し、一切の主要なネットワークの変更 (トポロジ、構成、新たな IOS リリースなど) を通知する。
- お客様の環境内での CNOAS ソリューションの追加、移動、および変更をすべてシスコに通知する。

- CNOAS インストール前提条件文書で指定されている環境に必要なハードウェア、ソフトウェア、およびサードパーティ ツールを提供する。
- お客様の既存の CNOAS インフラストラクチャ設計について記載した情報(例: サーバ、ネットワーク、および構成データのインベントリ)を提供する。
- 必要に応じてインターフェイス仕様を含め、自動化ソフトウェア ツールで統合されたシスコ以外のアプリケーションについて記載された情報を提供する。