

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



サービスの説明:ソフトウェア サポート サービス(SWSS)

本文書では、シスコ ソフトウェア サポート サービス(SWSS)における階層型のサポート オファーについて説明します。

関連文書

本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] の「Related Documents (関連文書)」に掲載されている文書(エンド ユーザの義務 (End User Obligations)、用語一覧 (Glossary of Terms)、対象外サービスのリスト (List of Services Not Covered)、重大度およびエスカレーション ガイドライン (Severity and Escalation Guidelines))と併せてお読みください。

シスコによる直接販売

お客様がシスコから本サービスを直接購入した場合、本文書は参考資料として、永続ソフトウェア、サブスクリプション ソフトウェア、または Software as a Service (SaaS) オファー向けのソフトウェア サポート サービスの提供に関する、シスコとのサービス契約に組み込まれます。これに該当する契約は、本文書では「**契約**」と記載されています。本文書と契約との間に相違がある場合は、本文書が優先されるものとします。

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から本サービスを購入した場合、本文書は情報提供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するのは、お客様と認定リセラー間の契約 (存在する場合) です。認定リセラーはエンド ユーザに契約を提供します。

本文書の巻末の、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、上記の用語一覧または契約に記載された意味を持ちます。

サービスの概要

ソフトウェア サポート サービスは、次のいずれかとして販売される関連アプリケーション ソフトウェアを対象としています。

- オンプレミス永続ソフトウェア ライセンス
- オンプレミス ソフトウェア サブスクリプション ライセンス
- シスコ クラウド内の Software as a Service サブスクリプション

注:ソフトウェア サブスクリプションは、シスコ クラウドとオンプレミスの両方に存在するソフトウェア アプリケーションであるハイブリッドの場合があります。

各アプリケーション ソフトウェア製品では、次のソフトウェア サポート サービス階層のどのサブセットも購入対象になる可能性があります。

- Basic
- Enhanced
- Premium

オンプレミスの永続ソフトウェア ライセンスの場合は、ライセンスと併せて購入したソフトウェア サポート サービス階層を特定する必要があります。階層を特定できない場合は、電話サポートを提供する Basic がデフォルトになります。Enhanced には、Basic の成果物が含まれています。Premium には、Enhanced と Basic の成果物が含まれています。

ソフトウェア サブスクリプション ライセンスと Software as a Service サブスクリプションには、特定のソフトウェア サポート サービス階層が組み込まれています。階層を特定できない場合は、電話サポートを提供する Basic がデフォルトになります。お客様は、そのサブスクリプションの組み込みのソフトウェア サポート サービス階層を補完する、任意のソフトウェア サポート サービス階層を追加購入できます。Basic サービスのみが組み込まれているサブスクリプションの場合は、Enhanced サービ

スを購入することで、Enhanced の成果物を追加することができます。または Premium サービスを購入することで、Enhanced と Premium の成果物を追加できます。Basic サービスと Enhanced サービスが組み込まれているサブスクリプションの場合は、Premium サービスを購入することで、Premium の成果物を追加できます。

シスコ側の責任

シスコは、適切な費用を受領済みの永続ソフトウェア、サブスクリプション ソフトウェア、または Software as a Service サブスクリプションのソフトウェア サポートの発注書で選択された階層に従い、各種のソフトウェア サポート サービスを提供するものとします。お客様は、購入したソフトウェア サポート サービスのサービス期間中のみ利用できます。

Basic *

- Basic では、次のいずれかのシスコ テクニカル サポートを利用できます。

オンライン サポート付 Basic

- オンライン ツールと Web ケースの送信を通じてのみサポートとトラブルシューティングを利用できます。電話によるサポートは提供されていません。ケースの重大度またはエスカレーション ガイドラインは適用されません。シスコは送信されたケースに対し、翌営業日の標準業務時間内までに応答します。

電話サポート付 Basic

- アプリケーション ソフトウェア (Application Software) の使用と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、お客様が電話で連絡、または Web ケースを送信できるようにします。重大度 1 および 2 のコールの場合、シスコは連絡を受けてから 1 時間以内に応答します。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 SWSS Severity Guideline に基づき問題の管理を行います。
- 対象の Cisco ユニファイド コミュニケーション マネージャ (CUCM) 環境に導入される Cisco IP Phone のメンテナンス リリースを提供します。
- Cisco Spark および WebEx SaaS 製品の Basic サポートは操作性の問題に関するサポートであり、専用の電話番号を通じて提供されます。
- 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。
- Cisco ONE ソフトウェアの場合、2017 年 1 月 1 日以降に購入されたソフトウェア サポート サービスについて、シスコは、お客様が購入した既存の Cisco ONE ソフトウェア スイートに、サービス期間中に新たなスイート機能が追加された場合、その機能へのアクセス権をお客様に提供します。
- アプリケーション ソフトウェアのパッチ、メンテナンス リリース、マイナー リリース、メジャー リリース:

オンプレミス永続ソフトウェアおよびオンプレミス サブスクリプション ソフトウェアの場合

- 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、オンプレミス ソフトウェアにおける商取引上の合理的な努力により、対策方法やパッチを提供します。オンプレミス ソフトウェア用のアプリケーション ソフトウェア 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。
- オンプレミス ソフトウェアのメジャー リリース、マイナー リリース、およびメンテナンス リリース。お客様の施設内またはお客様が制御する環境内で稼働するアプリケーション ソフトウェアの場合、アプリケーション ソフトウェア リリースとサポート ドキュメントは、Cisco.com Software Center (<http://www.cisco.com/go/software> [英語]) から、または Cisco Product Upgrade Tool (PUT) (www.cisco.com/upgrade [英語]) を使用して CDROM などのメディアから入手できます。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。それ以上の部数は別途購入が必要です。

Software as a Service (SaaS) の場合

- アプリケーション ソフトウェアのパッチ、メンテナンス リリース、マイナー リリース、およびメジャー リリースは、Software as a Service に組み込まれ、お客様向けのダウンロードとして提供されない場合があります。

*注: WebEx および Cisco Spark SaaS オファーの場合、Basic のサポートについては、該当するクラウド オファーの説明 (<http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/cloud-terms.html>[英語])、[Cisco Universal Cloud Agreement](#) [参考和訳] で説明されています。

Enhanced

- Cisco TAC (Technical Assistance Center) は 1 日 24 時間、週 7 日間、電話またはオンライン ツールによるお客様の問い合わせに基づき、アプリケーション ソフトウェア (Application Software) の使用とトラブルシューティングに関する支援を提供します。重大度 1 および 2 のコールの場合、シスコは連絡を受けてから 30 分以内に対応します。重大度 3 および 4 のコールの場合、シスコは 2 時間以内に対応します。
- サポート ケースについては、Basic に関連するケースよりも優先されます。
- お客様の IT 環境でのアプリケーション ソフトウェアの統合に関するテクニカル サポートについて、技術の導入を支援し、またアプリケーション ソフトウェアの社内ユーザのサポートについて、お客様のヘルプ デスク担当者に対する継続的なガイダンスを提供します。以下に例を示します。
 - サポート ケースの送信に関する、お客様のヘルプ デスクに対する初期トレーニング
 - お客様の社内ユーザをサポートするベスト プラクティストレーニング
 - セキュリティ アプリケーション ソフトウェア向けのシスコによる定期的なリスク評価
- お客様の IT 環境でアプリケーション ソフトウェアのパフォーマンスの一貫性を維持するために、アドバイスおよびプロセスのガイダンスを提供する設定サポート。以下に例を示します。
 - ソフトウェアのアップデート導入および移行のためのガイダンス
 - セキュリティ アプリケーション ソフトウェアの初期インストールおよび導入に関するガイダンス
- 次の導入サービスを提供するお客様の成功管理。
 - お客様のビジネス目標に基づき、導入計画に関するガイダンスを提供する導入のオンボーディングおよびキックオフ ミーティング。
 - 導入の消費レポート、お客様の導入に関する障害の特定と解決、学習に関する推奨事項、ビジネス レビュー。

Premium

- Cisco TAC (Technical Assistance Center) は 1 日 24 時間、週 7 日間、電話またはオンライン ツールによるお客様の問い合わせに基づき、アプリケーション ソフトウェア (Application Software) の使用とトラブルシューティングに関する支援を提供します。重大度 1 および 2 のコールの場合、シスコは連絡を受けてから 15 分以内に対応します。重大度 3 および 4 のコールの場合、シスコは 1 時間以内に対応します。
- お客様の成功を推進
 - 成功のための方法論を活用し、アプリケーション ソフトウェアの使用と導入に関するアドバイスをプロアクティブに行うことで、お客様の成果を促進します。
 - 製品ライフサイクルにわたり、導入計画、戦略、目標、KPI、およびお客様の成果についてアドバイスします。
 - 測定、分析、トレーニング、変更管理など、製品の導入に関するアドバイスとガイダンスを提供します。
 - 四半期ごとにビジネス レビューを行います。

- 各分野の技術的な専門家が、現地の業務時間内に行う対象製品の指定されたサービス管理
 - 指定サービス マネージャ(DSM)は、インシデント管理、変更管理、エスカレーションを担当します。また DSM は、お客様の使用例に基づき、重大度 1 および 2 のケースの解決を迅速化します。
 - DSM は、根本原因分析に基づく対策方法または適切な是正措置について、技術的なコンサルティングを提供し、問題管理を支援します。

四半期ごとのテクニカル レビュー: 指定サービス マネージャ(DSM)は、指定された製品オファーに関し、テクニカル サポートとプロアクティブなサポートのステータスおよび結果について、四半期ごとにテクニカル レビューを実施します。

- お客様の環境、ソフトウェア設定、運用ワークフロー、機能消費データ、お客様の成功計画などの顧客情報を使用した、指定されたサービス管理におけるプロアクティブ サポートにより、次のサービスが提供されます。
 - アプリケーション ソフトウェアの運用と可用性に影響する既知の問題および変更に対して、技術的なコンサルティングによって運用を保護します。
 - アプリケーション ソフトウェアまたはその機能セットの可用性に影響する、予定された製品変更に関するコンサルティングを行います。
 - 年 2 回のコンサルティングにより、導入の拡張に向けたアップグレード、拡張、移行の計画を支援します。
 - ケースの傾向分析、ソフトウェア設定のレビュー、変更に関する推奨を含む、年次サマリーを提供します。

お客様側の責任。

シスコによるこれらのサービスのプロビジョンでは、お客様によって次のようにソフトウェア サポート サービスが促進されることを想定します。

- インターネット経由でオンプレミスの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、お客様の環境と 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、リモートで問題を診断し、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。
- シスコに問題が報告された全製品の購入を特定できるように、またお客様が製品の使用に関する情報を求める場合にシスコが対応できるように、該当する有効なライセンス、認証、またはその他の情報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 Cisco Product Upgrade Tool (PUT)でのアプリケーション ソフトウェアの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リストを、必要に応じて提出していただきます。また、お客様には、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。
- 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、運送により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、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。

- オンプレミスに導入されている最新のメジャー リリースおよびマイナー リリースを反映して、サポート契約情報を更新していただきます。
- 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。
- サードパーティ製品の取得、インストール、設定、テクニカル サポートの提供。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、お客様が利用する全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。
- オンライン サポート付きの SWSS Basic を購入したお客様は、オンライン サポート付き SWSS Basic と併せて購入したアプリケーション ソフトウェア用のオンライン サポート ツールのみアクセスできます。電話による Cisco TAC のサポートは提供されません。
- 電話サポート、SWSS Enhanced、および SWSS Premium 付きの SWSS Basic サービスを購入したお客様は、電話、電子メール、またはオンライン サポート ツールを使用して TAC にアクセスし、テクニカル サービスのリクエストを送信できます。

さらに、SWSS Enhanced および SWSS Premium のプロビジョンでは、お客様によって次のようにソフトウェア サポート サービスが促進されることを想定します。

- シスコとの単一の窓口となる担当者の連絡先情報を指定および提供していただきます。この担当者は、シスコとの定期的なオンライン ミーティングに出席し、サポート運用メトリックのレビューを行うものとします。
- SWSS Enhanced および SWSS Premium の優先度ルーティング権限を使用して、ケースに関する TAC のサポートをリクエストする主要な担当者の連絡先情報を指定および提供していただきます。
- 機能の使用率を向上させる消費データ分析を行うために、お客様には双方が合意した方法で消費情報を提供していただきます。
- 該当する場合、トレーニングおよびサポート プロセス レビューに参加する、ソフトウェア ユーザ、IT 管理者、およびヘルプ デスクを指定していただきます。
- お客様が指定したソフトウェア ユーザは、お客様が購入した製品について推奨されるシスコ提供の必要なトレーニングを完了するものとします。
- シスコがお客様と、お客様のビジネス環境のケースに関して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、社内専門用語、および環境に関する情報をシスコに提供していただきます。
- ソフトウェア導入のどの部分にもシスコがサービスを提供できるように、同じ SWSS で使用されている各テクノロジーに対応するソフトウェア全体の導入を維持していただきます。

WebEx および Cisco Spark

- WebEx および Cisco Spark のお客様には、Enhanced と Premium に関連する Cloud Connected Audio Service Provider Dual Partner オファーの下で、シスコ主導のインシデント管理調整を目的として、シスコが Cisco Cloud Connected Audio Service または WebEx パートナーに顧客情報を開示することを承認していただきます。この開示は、パートナーとの間で必要なすべての契約が締結されることを前提とします。

SWSS の重大度ガイドライン

オンライン サポート付きの Basic に関連するすべての送信済みケースについては、重大度による分類はなく、翌営業日の標準の業務時間内に処理され、電子メールで応答されます。

電話サポート付きのソフトウェア サポート サービスの Basic に関するアプリケーション ソフトウェアについて送信されたケースでは、Enhanced と Premium に次のいずれかの重大度を割り当てる必要があります。

重大度に関する以下の定義は、ソフトウェア サポート サービス固有です。

重大度 1: アプリケーション ソフトウェアが使用できない、ダウンしている、またはケース送信者の業務に対して重大または著しい影響を与えることを表します。ケース送信者とシスコは、この状況を解決するためにフルタイムのリソースを投入します。

重大度 2: アプリケーション ソフトウェアのパフォーマンスが低下するか、許容できないソフトウェア パフォーマンスによってケース送信者の業務の重要部分に悪影響が及ぶことを表します。ケース送信者およびシスコは、事態を解決するために、標準営業時間中フルタイムでリソースを投入します。

重大度 3: アプリケーション ソフトウェアに障害が発生したが、ほとんどの業務に影響が及ばないことを表します。ケース送信者およびシスコは、事態を解決するために、標準営業時間中にリソースを投入するように努めます。

重大度 4: 機能またはパフォーマンスに関する軽微かつ断続的な問題が発生したか、アプリケーション ソフトウェアに関する情報が必要であることを表します。ケース送信者の業務にはほとんどまたはまったく影響を及ぼしません。ケース送信者とシスコは、要求に応じてサポートまたは情報を提供するために、通常の業務時間内にリソースを提供するように努めます。

SWSS の応答時間目標

応答時間とは、ケース送信者がケース管理システムを通じてケースを送信してから、ケースで報告された問題についてサポート エンジニアから連絡があるまでの時間を意味します。次の表に、送信されたケースに対してシスコが重大度に応じて応答するまでの目標時間を示します。場合によっては、SWSS の重大度ガイドラインに従って、ケースに割り当てられた重大度を調整することができます。

ソフトウェア サポート サービス	テクニカル サポートへのアクセス	重大度 1 または 2 のケースにおける応答時間目標	重大度 3 または 4 のケースにおける応答時間目標
Premium	電話、電子メール/Web により 24 時間 365 日	15 分以内に応答	1 時間以内に応答
Enhanced	電話、電子メール/Web により 24 時間 365 日	30 分以内に応答	2 時間以内に応答
電話サポート付き Basic	電話、電子メール/Web により 24 時間 365 日	1 時間以内に応答	翌営業日以内に応答
オンライン サポート 付き Basic	電子メール/Web により 12 時間 X 5 日	必ずしも重大度を指定する必要はない。翌営業日の現地の標準業務時間内にすべてのケースに応答	

SWSS のエスカレーション ガイドライン

お客様は、進捗が芳しくないか、またはシスコ サービスの品質が十分ではないと感じる場合、TAC 職務管理者に連絡を取って問題を適切なシスコ管理レベルにエスカレーションすることが推奨されます。ケースの重大度に関連するエスカレーション ガイドラインについては、『Cisco Severity and Escalation Guideline(シスコの重大度およびエスカレーション ガイドライン)』ドキュメントを参照してください。

補足用語一覧

- **ケース送信者**: アプリケーション ソフトウェアを購入したお客様、またはサポート ケースを送信する、お客様が指定した管理ユーザ、IT ユーザ、およびヘルプデスク スタッフ、あるいはお客様に代わってサポート ケースを送信するシスコ担当者。
- **販売終了日**: シスコの POS メカニズムを通じて製品を発注可能な最終日。この日を過ぎると、製品は販売されなくなります。
- **オンプレミス**: アプリケーション ソフトウェア製品がお客様のネットワークまたは環境内で使用されることを表します。
- **Software as a Service(SaaS)**: お客様がサブスクリプションに基づいてソフトウェア機能にアクセスできるように、アプリケーション ソフトウェアが、主にシスコが管理するインフラストラクチャで実行されることを表します。