

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。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: Asset Management Service

本文書では、シスコの Asset Management Service について説明します。

関連文書: 本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] に掲載されている次の文書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)、(4)サービス ディスクリプション: Cisco Smart Assist Service (Service Description: Cisco Smart Assist Service)。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 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。

シスコ認定リセラーを通じた販売。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、お客様とシスコと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との契約です。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/ [英語] 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。

本 Asset Management Service は、シスコ製品に関する現在のサポート契約を補完するものであり、お客様 (Customer) のネットワーク (Network) 内のすべての製品 (Product) が Cisco Smart Net Total Care (SNTC)/SP Base および Software Application Services などの最低限のコア サービスでサポートされている場合のみご利用いただけます。シスコは、適切な費用を受領済みの発注書 (Purchase Order) に指定された詳細内容に基づき、以下に示す Asset Management Service を提供するものとします。シスコは、シスコが提供する本サービスの範囲および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 (以下、「見積もり」という) を提供します。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。

サービスの概要:シスコの Asset Management Service は、お客様の資産管理の改善に向けた取り組みの支援を目的としたサービスであり、パーソナライズの度合いが段階的に高くなる 3 つのサービス レベルが用意されています。上のレベルのサービスには、その下のレベルのサービス内容がすべて含まれています。

- Asset Management Standard
- Asset Management Premium
- Asset Management Tailored

3 つの Asset Management のサービス レベルすべてに、Standard Cisco Smart Assist Service の提供サービスが含まれます。

シスコ側の責任:シスコの Asset Management 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。

2017 年 3 月 28 日現在

- 新規のお客様、および既存のお客様が更新の際には、サービスにより提供される価値を計測および追跡するための新たなサービス機能を利用できます。
 - シスコは、お客様優先のビジネス成果として、Asset Management Service の利用価値を測定します。
 - Asset Management Service では、メトリックを使用し、期間内にお客様が期待するビジネス成果に対して達成した利益や改善を定量化し、その影響を測定します。

Cisco Asset Management Standard

1. **アセット マネージャ:**シスコは、お客様のインストール ベースのシスコによるサポートの根拠となっているシスコ サービス契約を特定して以下の業務を支援する担当者 (以下「アセット マネージャ」) を指定します。対象となるサービス契約には、ハードウェア サポート契約 (SNTC など) やソフトウェア サポート契約 (ソフトウェア アプリケーション サポート (SAS, SWSS) など) の他、Partner Support Service (PSS)、コンバインド サービス、Technical Services Advantage (TSA)、ソリューション サポートなどのテクニカル サポート サービスも含まれます。サービス契約の特定には、次の 1 つまたは複数の資料を使用します。
 - Common Services Platform Collector (CSPC)
 - Cisco Service Contract Center (CSCC)
 - C3 データベース
 - 360 IB View
 - Know The Network (KTN) レポート
 - お客様から提供される構成管理データベース (CMDB)
2. **Smart Assist Service:**シスコのアセット マネージャ (AM) は、http://www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/legal/service_descriptions/docs/smart-assist-service.pdf [英語] に示されるように、シスコの Smart Assist Service の提供に際して、Smart Assist Team と連携します。これは参照により本書に組み込まれます。

3. MACD 業務:シスコのアセット マネージャは、以下の「移動、追加、変更、削除」(MACD)調整、フォローアップ、および検証業務を実施します。

- サービスレベル契約、対象製品、構成、終了時期の変更。
- サイトの変更:新設された施設に対応するサイトの作成、契約に含まれていない施設に対する新しいサイト ID の設定、無効なサイトまたはダミー サイトの終了、インベントリのサイト移動に伴うサイトの場所の更新、サイト アドレスの修正など。
- 契約間での項目の移動。
- 契約の統合および同時終了の機会分析。
- アクセス管理:契約へのアクセスの付与/削除/拒否。
- これらの更新の実施頻度は 1 ヶ月に 1 回未満。

4. インストール ベースのクリーンアップ:シスコのアセット マネージャは、お客様のネットワークに導入されたシスコのハードウェアおよびソフトウェア(以下「インストール ベース」)を確認し、以下のインストール ベース(IB)管理/クリーンアップ業務を実施します。

- IB データの分析および重複管理計画の策定。必要に応じて、重複するデバイスを特定し、C3 データを修正します。
- シリアル番号の検証。
- 次の問題に関するお客様のサポート契約の修正。
 - a. 無償カード/モジュール:適宜、親/子のリンクおよび契約への追加を実施(分析および修正)。
 - b. 有償カード/モジュール:契約の請求先とサービスレベルが一致する場合、親/子のリンクを実施(分析および修正)。
- 以下のレポートに基づく RMA に関する契約更新の調整および検証。
 - a. シスコの High Touch Operations Management (HTOM) サービスによって作成されたレポート(お客様が HTOM サービスを購入済みの場合)。
 - b. RMA に置き換えられたシリアル番号を示す、お客様提供のレポート。
- テクノロジー更新の機会を示すサポート終了日(LDOS)データの提供。
- サポート終了(EOS)デバイスの分析と是正計画の策定:EOS が一致しない親/子のリンク解除。
- これらの更新の実施頻度は 1 ヶ月に 1 回未満。

5. 見積:

- シスコのアセット マネージャがシスコのアカウント チームに協力し、見積不能な項目に関連するエラーの解決、分析、エラー修正勧告の提示を行います。

6. レポート:

- シスコのアセット マネージャは、i)上記のサービス契約の特定に使用した各種資料を基に作成した統合 IB インベントリ レポートと ii)次期サービス契約満了/サービス更新レポートの両方をそれぞれ最大 2 つ提供します。これらのレポートは、定期的なインストールベース(IB)ビジネス レビューの一環として年に 2 回、リモートで提出されます。

7. 契約エンタイトルメント:

- シスコのアセット マネージャが契約エンタイトルメント関連の問題のフォローアップ、検証、およびエスカレーションを支援します。

Cisco Asset Management Premium

1. アセット マネージャ:Standard と同じ。
2. Smart Assist Service:Standard と同じ。
3. MACD 業務:以下を除いて Standard と同じ。
 - これらの更新の実施頻度は最大 1 ヶ月に 1 回。
4. インストール ベースのクリーンアップ:以下を除いて Standard と同じ。
 - これらの更新の実施頻度は最大 1 ヶ月に 1 回。
5. 見積:Standard と同じ。
6. レポート:以下を除いて Standard と同じ。
 - IB インベントリ レポートおよび次期更新レポートを四半期ごとに提出します。
 - お客様は、ご自身のニーズに合わせてレポートおよび分析結果をカスタマイズできます。
 - アセット マネージャは、お客様が事前に指定した施設に滞在している間に IB ビジネス レビューを四半期ごとに提出します。
 - お客様は、IB ビジネス レビューをカスタマイズし、特に関心のある箇所を強調できます。
7. 契約エンタイトルメント:Standard と同じ。

Cisco Asset Management Tailored

1. アセット マネージャ:以下を除いて Premium と同じ。
 - アセット マネージャは、お客様が事前に指定した施設に滞在します。
 - アセット マネージャを増員できます。
 - アセット マネージャは最大で週に 1 回お客様の施設に出張します。

2. Smart Assist Service: Standard と同じ。
3. MACD 業務: 以下を除いて Premium と同じ。
 - アセット マネージャは、お客様およびシスコのさまざまな部門と連携し、サービスの最適な実施に向けて万全を期すために、高度な MACD プロセスおよびガバナンスを設計し、文書化します。
4. インストール ベースのクリーンアップ: Premium と同じ。
5. 見積: Premium と同じ。
6. レポート: 以下を除いて Premium と同じ。
 - IB インベントリ レポートおよび次期更新レポートを毎月提出します。
 - アセット マネージャは、お客様が事前に指定した施設に滞在している間に IB ビジネス レビューを毎月提出します。
7. 契約エンタイトルメント: Premium と同じ。

お客様の責任:

1. IB インベントリ レポートを作成するために必要なインストールベースに関する情報をアセット マネージャに提供します。
2. シスコの窓口担当者を任命します。この担当者はアセット マネージャと協力して Asset Management Service に関連する問題を解決します。
3. お客様には、スケジュールされた電話会議に参加し、資産管理業務の実施に必要となるシスコからの電子メールによる問い合わせに回答していただきます。
4. お客様はシスコに対し、本文書に記載されたサービスの実施に関連して収集した情報および関連データについて、お客様の関連業務を支援する追加の製品やサービスを推奨するために、主として商業目的およびビジネス目的で使用することを許可するものとします。収集した情報が機密情報と見なされる範囲において、シスコはかかる情報を両当事者間の契約の条件およびシスコのデータ保存ポリシーに従って保護するものとします。