

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: Cisco Smart Assist Service

本文書では、シスコの Smart Assist 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)。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。本文書の巻末の Smart Assist Service 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を通じた販売。シスコ認定リセラー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、シスコ認定リセラーとの契約です。本文書は、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。本文書の巻末の Smart Assist Service 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。

この Cisco Smart Assist Service は、シスコ製品の現在のサポート契約を補完することを目的とし、お客様のネットワーク内の製品が最低でもシスコの Smart Net Total Care や SP Base などのコアデバイス レベルのメンテナンス サービスによってサポートされている場合にのみ利用できます。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 Cisco Smart Assist 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。

シスコ側の責任:

シスコの Smart Assist 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。

インストール ベース (IB) の可視性

- シスコは、お客様とのリモート キックオフ ミーティングを実施し、オンボーディング プロセス、セキュリティ、収集方法、ポータル利用上の考慮事項を確認して、お客様からの質問に回答します。
- シスコは、お客様向けにリモート WebEx 経由で Common Services Platform Collector (CSPC) コレクタ アプライアンスについてのリモートでのシスコ主導のトレーニング セッションをサブスクリプション期間中 1 年に 1 回実施し、デバイス管理、コレクタのメンテナンス、機能、およびベスト プラクティスについて説明します。
- シスコは、お客様に対し、リモート WebEx を介してポータルについてのリモートでのシスコ主導のトレーニング セッションを実施します。
- シスコは、お客様のポータル アクセスの設定についてお客様を支援します。ポータル アクセスには、ハードウェア コレクタ、ソフトウェア コレクタ、サード パーティ製コレクタの導入された様々なお客様ネットワーク用に、個別もしくは共有のポータルインスタンスが含まれます。
- コレクタの導入。
 - シスコは、コレクタ ハードウェアおよびコレクタ ソフトウェアの最大 3 つのインスタンスの作成および導入についてお客様をリモートで支援します。これはお客様の基本提供サービス契約を通して、サブスクリプション期間中に 1 年単位で権限付与されます。なお、サード パーティ製コレクタの導入は支援の対象になりません。
 - コレクタ導入オプション:**シスコは、コレクタ ハードウェアおよびコレクタ ソフトウェアの追加のインスタンスについては、追加料金をお支払いいただくことにより導入支援を提供します。
- シスコは、お客様に遷移通知を送信してオンボーディング フェーズを終了します。
- シスコは、お客様の希望する収集目標への取り組みや収集管理の最適化を支援するために、シスコのベスト プラクティスに基づいたコンサルテーションとアドバイスを提供します。

IB 調整

- シスコは、お客様のポータル内にあるすべての IB データについて、シスコとお客様との事前合意に従い、年に 2 回、事前に定義された IB データの不一致に関する一連の問題を修正します。シスコは、実行した修正のレポートを生成します。

テクニカル サポート

1. お客様は、テクニカル アシスタンス センター(TAC)の Smart Net Total Care Collections サポートにアクセスし、コレクタ ソフトウェアに関する質問や問題についてシスコにサポートを求めることができます。ただし、障害が発生したコレクタ ハードウェアの交換を依頼するためには、お客様に個別のサービス契約を結んでいただく必要があります。
2. お客様は、テクニカル アシスタンス センター(TAC)のポータルサポートにアクセスし、ポータルに関する質問や問題についてシスコにサポートを求めることができます。シスコは、シスコの標準 TAC ガイドラインに従って TAC サービス リクエスト(SR)に対応します。
3. コレクタ ソフトウェアを導入した場合、シスコはそのソフトウェアからの定期的なアップロードが正常に実行されていることを確認します。アップロード問題が検出されると、自動ケースがオープンされ、お客様には必要に応じて問題解決に参加していただきます。
4. シスコは、サード パーティ製コレクタに関する質問または問題についてはテクニカル サポートを提供しません。

お客様の責任:

1. お客様には、スケジュールされた電話会議に参加し、サービス業務の実施に必要なシスコからの電子メールによる問い合わせやアンケートに回答していただきます。
2. コレクタ ソフトウェアを使用する場合、お客様は、コレクタ ソフトウェア上のシスコ ネットワーク デバイスを更新し、収集された情報が正常にポータルにアップロードされていることを確認する必要があります。
3. ハードウェア コレクタを使用せず、サード パーティ製コレクタを使用する場合、お客様は、ポータルの要件を満たす更新済みファイルを用意するか、サードパーティのアップロード メカニズムを更新する必要があります。サード パーティ製コレクタのメンテナンスについては、お客様がすべての責任を負うものとします。
4. コレクタ ソフトウェアを使用する場合、お客様は、ツール パッチ、セキュリティ パッチ、ソフトウェア アップデート、および Rule Based Markup Language (RBML) 更新プログラム パッケージのリリース状況を定期的にチェックし、CSPC ソフトウェアを最新の状態に保つものとします。
5. コレクタ ソフトウェアを使用する場合、お客様は、インベントリ収集プロセスの導入およびハードウェアや関連するインベントリ収集ソフトウェアのネットワークへの配置について、必要な社内でのセキュリティ承認を得るものとします。
6. 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。
7. コレクタ ソフトウェアをインストールすることにより、お客様は、お客様のネットワーク情報が転送され、お客様のネットワークおよび機器に関するレポートの生成に使用されることについて了解および同意するものとします。
8. お客様のネットワークでのインストール時に、コレクタ ソフトウェアは、安全な暗号化によってシスコ サーバとの通信をただちに開始し、シスコがお客様のネットワーク内の製品に関する情報を検出できるようにし、コレクタ ソフトウェアをアンインストールするか、コレクション機能を無効にするまで当該の収集が続行されます。
9. お客様は、コレクタ ソフトウェアの収集機能の無効化またはコレクタ ソフトウェアのアンインストールをいつでも実施できます。お客様は、これらの処置を実行すると、それ以降、シスコは本サービスの特定の要素を提供できず、コレクタ ソフトウェアに付随する義務を履行する責任を負わないことを了解するものとします。
10. お客様は、シスコが収集しポータルに表示されたお客様のネットワーク情報を要請によりいつでも破棄することができます。そうしない限り、シスコはお客様のネットワーク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します。
11. お客様は、インベントリ収集プロセスに直接関与し、お客様側の主な責任と業務を担う専任の連絡窓口を設けるものとします。
12. インベントリ収集プロセスの導入およびハードウェアや関連するインベントリ収集ソフトウェアのネットワークへの配置について、必要な社内でのセキュリティ承認を得るものとします。
13. お客様は、i) 組み込みオペレーティング システムまたはハイパーバイザを含むコレクタ ハードウェア、または ii) 本文書に記載されたサービスを実施するためのサード パーティ製コレクタのいずれかを提供するものとします。
14. お客様には、シスコの支援を受け、インストール前チェックリストに従って準備を行っていただきます。必要な情報には、IP アドレス、ホスト名、タイムゾーン、ドメイン名などがあります。
15. コレクタ ソフトウェアを導入する前に、お客様は、ポータルおよびコレクタ ソフトウェアに付属の該当するリリース ノート、ドキュメント、またはユーザ ガイドを参照するものとします。
16. お客様は、シスコの指定に従い、コレクタ ソフトウェアおよび収集プロセスのサポートに必要なすべてのハードウェアを提供および入手する責任を負います。
17. お客様には、デバイス、プラットフォーム、機能、およびリリースについて、お客様の環境における要件をすべて提示していただきます。
18. お客様は、両者の別途の合意が得られた場合を除き、シスコが一般利用可能な製品およびソフトウェア リリース/バージョンのみをサポートすることを認めるものとします。
19. お客様には、コレクタ ソフトウェアのリモート トレーニング セッションに参加し、オンライン トレーニングおよび関連するシスコ オンライン テスト(COLT)を受けていただきます。
20. お客様には、ネットワーク検出および収集機能に必要な初期管理対象デバイス リスト情報を提供していただきます。

| |
|--------|
| 補足用語一覧 |
|--------|

21. お客様は、レポートおよびデータへのアクセス権を必要とする最新の担当者リストを持つ最初の管理者ユーザを指名していただきます。このリストには、ツール セットへのアクセスを必要とし、お客様側またはシスコ パートナーの追加ユーザに対するレポートおよびポータルへのアクセスの付与/取消を行う管理者が含まれます。
22. お客様は、コレクタ ソフトウェアがインベントリ収集プロセスの管理対象となるお客様のすべてのネットワーク デバイスにアクセスすることを許可するものとします。
23. お客様には、インベントリ データをシスコに転送し、シスコがリモートでコレクタ ソフトウェアをサポートできるように、コレクタ ソフトウェア用のデータ通信アクセスを提供していただきます。
24. お客様には、コレクタ ソフトウェアに対し、Smart Net Total Care 管理対象デバイス リストに含まれるすべてのシスコ製品へのシンプル ネットワーク管理プロトコル アクセスおよび OS レベルのコマンド ライン インターフェイス (CLI) アクセスを提供していただきます。
25. お客様は、ポータルへのアクセスを、ポータルへのアクセスを真に必要とし、コレクタ ソフトウェアの出力内容を知る必要があるお客様の従業員または認定請負業者のみに制限するものとします。
26. お客様は、その契約の枠組みと関係者間におけるお客様のネットワーク情報の開示に関連して得られた必要な一切の同意のもとで、個別もしくは共有のポータル インスタンスおよび IB データを柔軟に確立できます。
27. 以下の初期セットアップを実施していただきます。
 - a. コレクタ ソフトウェア インストールのアンケートに回答し、コレクタ ソフトウェア システム構成 (IP アドレス、ネットマスク、ホスト名など) とともにシスコに返送します。
 - b. コレクタ ハードウェアを物理アクセスが制限された安全な場所に設置します。
 - c. コレクタ ハードウェアをネットワークに接続します。
 - d. コレクタ ハードウェアをお客様の企業ファイアウォールで保護します。
28. お客様が Cisco Smart Assist Service を購入したシスコ認定リセラーに限定代理業者として本文書に記載されたサービスを実施するよう依頼する場合は、お客様がシスコ認定リセラーに許可を与えていることが前提となり、これによりお客様は、本文書に記載されたサービスをお客様の代わりに限定代理業者として実施するシスコ認定リセラーにシスコがポータル内のデータなどのお客様の情報を開示することについて、すべての請求権を放棄し、シスコに対してすべての責任を免除するものとします。

- 「コレクタ ハードウェア」とは、インストールされているシスコ デバイスの構成およびインベントリに関する情報の収集を目的としてコレクタ ソフトウェアをホストする仮想マシン環境を実行する、お客様提供の CSPC を意味します。
- 「コレクタ ソフトウェア」とは、コレクタ ハードウェア上で実行され、インストールされているシスコ デバイスの構成およびインベントリに関する情報の収集に使用される、シスコが提供するネットワーク プロファイリング ソフトウェア ツールを意味します。
- 「お客様のネットワーク情報」とは、本サービスにおいて収集、保存、分析される、お客様のネットワークに関する情報を意味します。これには、構成 (実行コンフィギュレーションおよびスタートアップ コンフィギュレーションを含む)、製品識別番号、シリアル番号、ホスト名、機器の場所、IP アドレス、システム契約、機器モデル、機能セット、ソフトウェア バージョン、ハードウェア バージョン、搭載メモリ、搭載フラッシュ、ブート バージョン、シャーシ シリーズ、これらの情報への例外 (重複したホスト名、重複した IP アドレス、暫定リリース イメージが稼働しているデバイスなど)、スロット ID、カード タイプ、カード ファミリ、ファームウェア バージョン、シスコが適切と判断したその他のネットワークおよびインベントリ情報などが含まれます。
- 「ハイパーバイザ」とは、単一のコンピュータシステム上の複数のオペレーティング システムまたは同一オペレーティング システムの複数のインスタンスを管理するソフトウェアプログラムを意味します。
- 「インストール ベース」(IB ともいう)とは、お客様の現在インストールされているシスコ ハードウェアおよびソフトウェアを意味します。
- 「ポータル」とは、Smart Net Total Care レポートにアクセスするための Web ベースのユーザ インターフェイスを意味します。
- 「管理対象デバイス リスト」とは、コレクタ ソフトウェアによる収集の対象となるシスコ ネットワーク デバイスのリストを意味します。
- 「スマート」とは、ネットワーク診断データを収集するソフトウェアによる自動化された機能であり、収集したデータを分析し、シスコの膨大なナレッジ ベースと照合することにより、実用的な知見を提供します。
- 「仮想マシン」とは、プログラムを物理マシンのように実行するマシン (コンピュータ) をソフトウェアによって実現したものを意味します。
- 「サードパーティ製コレクタ」とは、お客様が収集目的で使用する、仮想マシン環境を実行するシスコ以外のサーバを意味します。