

## 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 Professional Services

このサービスディスクリプションは、サービス契約（[サービスガイド](#) [英語] で定義）の一部であり、シスコがお客様に提供するさまざまなサービスを説明するものです。大文字で始まる用語の意味は、このドキュメントで定義されていない限り、サービスガイドに定めたとおりとします。

シスコ プロフェッショナル サービスは、シスコ製品用の現行のサポート契約を補足することを目的としており、お客様のネットワーク内のすべての対象製品がシスコサポートサービスまたは Cisco Partner Support を通じてサポートを受けている場合にのみご利用いただけます。

シスコ プロフェッショナル サービスのサブスクリプションサービスの構成は次のとおりです。

#	シスコ プロフェッショナル サービス	説明
1	成果サービス	成果サービスは、お客様が指定した「ビジネス成果」に合わせて提供されます。シスコは、こうした成果に向けたお客様の取り組みを支援するためのコンサルティングの専門知識を提供いたします。
2	Expert as a Service	Expert as a Service は、特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションに合わせて提供されます。シスコは、指定されたテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションに関連するお客様の取り組みを支援するように設計されたコンサルティングの専門知識を提供いたします。
3	付属サービス	付属サービスは、特定のシスコ製品または製品ファミリに合わせて提供されます。また、シスコは、特定のシスコ製品または製品ファミリを対象としたコンサルティングの専門知識を提供いたします。

なお、シスコ プロフェッショナル サービスのトランザクション（Subject Matter Expert サービスまたは SOW ベースのサービスなど）は、本サービスディスクリプションの対象外であるため、別途購入する必要があることにご留意ください。

## 1. 成果サービス

### 1.1 成果サービス

成果サービスは、以下で説明する成果コンサルティング、デジタルインサイト、およびプロジェクト管理で構成されます。

シスコは、見積書に明記されているとおりに、サービス提供期間中に成果サービスを提供いたします。

#### 成果コンサルティング

成果コンサルティングは、お客様が自ら指定したビジネス成果を実現することを支援するためにシスコが提供するコンサルティング活動です。成果コンサルティングの一環として、シスコはお客様と協力して以下の活動を行います。

- お客様の優先順位と経営目標を特定する。
- お客様の環境を調査し、ビジネス成果に関連するベースライン測定基準を特定する。
- デジタルインサイト、ツール、および技法を活用して、改善すべき領域を分析および特定する。
- 対策と是正手順に関する推奨事項を提示する。なお、推奨事項のタイプには、構成の改善、アーキテクチャと設計の改善、パフォーマンスの改善、および推奨するプラクティスが含まれる場合がある。
- 推奨事項を実装するためのアクションプランを策定する。
- アクションプランの実施を支援およびサポートする。
- ベースラインと比較して、測定基準に関する継続的なスナップショットを提供する。

## デジタルインサイト

成果コンサルティングをサポートするにあたり、シスコは 1 つまたは複数の基準を特定し、その基準との比較を定期的に提供します。シスコは、相互に定義および合意したとおりに、新しいインサイトだけでなく、お客様の既存のシスコ提供物を組み合わせたものを通じて提供されるデジタルインサイトを使用して推奨事項を提示します。

## プロジェクト管理

シスコのプロジェクトマネージャは次の作業を行います。

- シスコがお客様と協力して 90 日間にわたるサービス提供計画を策定するためのお客様とのミーティングをスケジュールする。
- 次の項目を含む四半期レポートを提供する。
  - サービスのために実施したアクティビティと今後実施する予定のアクティビティ
  - サービスのために提供したアーティファクトと今後提供する予定のアーティファクト

### 1.2 Scrum Service と成果スケール

Scrum Service は、既存のコンサルティング機能を強化するためにシスコが提供する追加のアクティビティです。よりきめ細かな増分アプローチをご希望の場合、シスコは成果スケールを提供します。この際に、Scrum Service と同様の機能を提供しますが、規模はより小さくなります。

シスコが提供する Scrum Service もしくは成果スケールのアクティビティまたはその両方の範囲には、通常、導入支援、テストの計画もしくは実施またはその両方、セキュリティアセスメントもしくはレジリエンスアクティビティまたはその両方、「Service as Code」、お客様によるオペラビリティまたはクラウド化の取り組みに対する支援などのアクティビティが含まれます。

シスコは、見積書に明記されているとおりに、サービス提供期間中に Scrum Service もしくは成果スケールまたはその両方を提供いたします。

## 2. Expert as a Service

Expert as a Service は、特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションに合わせて提供されます。Expert as a Service に取り組む際に、シスコは、指定されたテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションに関連するお客様の取り組みを支援するように設計されたコンサルティングの専門知識を提供いたします。

シスコは、見積書に明記されているとおりに、サービス提供期間中にこれらのサービスを提供いたします。

Expert as a Service に取り組む際に、シスコは取り組み中にシスコのツール、分析、ソフトウェア、ナレッジリソース、およびシステムにアクセスできる機能を提供いたします。

次の Expert as a Service 機能をご利用いただけます。

コンサルティングエンジニア：シスコは、見積書に記載されているとおりに、特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションの設計、実装、運用、およびナレッジトランスファーに関するお客様の目標をサポートするためのコンサルティングアドバイスおよびガイダンスを提供いたします。

ソリューションアーキテクト：シスコは、見積書に記載されているとおりに、特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションについて、お客様のアーキテクチャビジョン、戦略の立案、およびアーキテクチャ基準の調整をサポートするためのコンサルティングアドバイスおよびガイダンスを提供いたします。

### 3. 付属サービス

付属サービスは、特定のシスコ製品または製品ファミリに適用されるコンサルティングアクティビティです。付属サービスを通じて提供されるコンサルティングサービスのさまざまなカテゴリには、シスコの製品および機能の導入準備、実装、導入、および最適化、またはこれらの一部などが含まれることがあります。

シスコは、見積書に明記されているとおりに、サービス提供期間中にこれらのサービスを提供いたします。

### 4. 一般的な役割と責任

#### 4.1 シスコの責任：

- お客様と協力して、本サービスディスクリプションの範囲内および見積書に記載されている範囲内で相互に合意したアクティビティを特定します。
- 本サービスを提供する担当者を割り当て、監督および指導します。シスコは、本サービスを提供する担当者をいつでも変更することができます。なお、シスコは、作業負荷または作業内容の変更に対応するために担当者を変更する義務を負いません。シスコは、お客様と相互に合意したアクティビティに基づいて、必要な経験を見極め、人員およびリソースを割り当てます。また、シスコはサービス提供期間全体にわたってリソースを均等に割り当てよう努めます。
- シスコは、商業上の合理的な努力を尽くして、本サービスのキックオフミーティングおよびその後の計画でお客様と合意したアクティビティを完了させます。ただし、シスコは、スケジュールされたプロジェクト終了日またはサービス期間期間の終了日までにプロジェクトが問題なく完了することを保証しません。本サービスの提供はすべて、サービス提供期間における最終営業日に停止し、完了したとみなされます。

#### 4.2 お客様の責任

- シスコと協力して、本サービスディスクリプションの範囲内で、シスコと相互に合意したプロジェクトおよびアクティビティを特定していただきます。
- 必要に応じて、シスコが提供する四半期レポートを確認するためのミーティングを、四半期に 1 回スケジュールします。
- キックオフミーティングで相互に合意した様式を用いて、書面でシスコに要求を提出します。
- メンテナンス期間中、お客様は、該当するネットワークトラフィックの宛先を変更するための設定変更、シスコと合意したプロセスにおけるインターネット サービス プロバイダーおよびサードパーティベンダーとの関係の当事者であること、およびお客様のアプリケーションのアップグレード後の検証に対する責任を負います。

#### 4.3 要件

- 一般的な要件
  - シスコは、自己の裁量により、本サービスディスクリプションに記載されているサービスのリソースを割り当てます。シスコが文書化したとおり、お客様が見積もり中に地域内のリソースを選択した場合、シスコは、サービスを提供する際に国内のスタッフのみを使用するように商業上合理的な努力を尽くしますが、国外のスタッフを使用することがあります。
  - 本サービスに関連する「成果」という用語の使用は、特定の成果または何らかの成果に関連する改善が達成されることを黙示するものではありません。

- 行政機関の利益相反またはこれに類似する相反が存在する可能性のある、またはそのような相反が存在している様相を呈するプロジェクトまたはアクティビティのために本サービスディスクリプションに記載のサービスを使用することはできません。
- 本サービスディスクリプションに記載の本サービスは、時間単位および実費精算ベースの提供物ではありません。シスコは、プロフェッショナルサービスを通じて、提供アクティビティに役立つ可能性があるシスコ製またはサードパーティ製のツールや製品を推奨する場合があります。お客様は、自らの責任で、これらの追加品目を評価し、希望する場合には、これらを購入します。シスコは、そのような機器、ツール、製品、およびサービスを提供する責任を負いません。
- 本サービスは、サポート対象であるシスコテクノロジーのみに関連するものです。シスコは、シスコが必要かつ実用的であると判断した場合に、お客様が提供するサードパーティの技術および機器プロバイダーと連携します。シスコは、サードパーティ製デバイスに関連する成果に対する責任を負わず、サードパーティ製機器を直接使用したアクティビティを行う義務を負いません。
- シスコおよびお客様は、キックオフミーティングにおいて、依頼書面と回答書面の形式に沿って、本サービスのための具体的なアクティビティを審査し、当該アクティビティについて合意します。計画済みのアクティビティは四半期ごとに見直され、更新されます。新しいアクティビティが合意されると、シスコは、要求されているものが合理的であり、利用可能なリソースと時間と釣り合っていることを検証し、これを必要に応じて改善し、文書化します。
- シスコはお客様のチームやパートナーと協力して共同サービスを提供することができます。また、シスコは、各当事者の役割と責任が文書化されていることを確認します。
- データ収集：
  - デジタルインサイトを通じて価値を提供するために、シスコはお客様の環境からデータを収集する必要があります。
  - シスコは、お客様と協力して、お客様の環境に該当するデータ収集ツールをインストールします。
  - お客様の環境内でシスコのデータ収集ツールを使用したデータ収集が行われない場合、お客様は、シスコが必要とするデータを手動で提供する必要があります。
  - お客様が Air-Gapped Data Collection Tool を選択し、購入および利用可能にした場合、データはオンサイトで収集され、デジタル インサイトを通じて価値を提供するために使用されます。Air-Gapped Data Collection は、事前に指定されている必要があります。
  - シスコは、米国の連邦政府、州政府、地方政府およびその他の政府機関たるお客様が特定の規制上または政府固有の要件または制限を有している場合があることを認識しています。政府機関たるお客様がシスコのデータ収集ツールを導入することを法律、セキュリティ コンプライアンス ポリシー、またはセキュリティリスクポリシーが禁止している範囲において、両当事者は協力して、見積書の発行前にこれらの要件、制限、および禁止事項を特定する必要があります。かかる要件、制限、および禁止事項は、シスコが本サービスを提供する能力に影響を与える可能性があります。
  - シスコ プロフェッショナル サービスに関連してシスコが収集するデータの詳細については、[Cisco Trust Portal](#) [英語] にアクセスしてください。
- シスコ担当者の独立性
  - 本サービスは、本サービスディスクリプションに従って提供されるもので、シスコの特定の担当者に依存するものではありません。お客様は、シスコの担当者を自社の従業員として扱わないものとします。特定のシスコ担当者に関する質問または支援については、サービスガイドに記載されているとおり、シスコのサービス担当窓口にご連絡ください。

## 5. 用語一覧

このドキュメントで使用される用語の定義は、以下の通りです。

定義される用語	意味
Air-Gapped Data Collection Tool	お客様のネットワーク内にアプライアンスとして導入されたデータ収集ツール。データ収集ツールはお客様ネットワークの外部に接続しないため、収集されたデータはオンサイト内に残ります。通常、非常にセキュアな（「エアギャップに守られた」）ネットワークに使用されます。