

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、英文の原文をご確認頂く際の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 Solution Support Services

本文書では、Cisco Solution Support Servicesについて説明します。

関連するドキュメント: 本文書は、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)対象外サービス一覧(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)。本文書において大文字の英字で始まる用語は、いずれも用語一覧 (Glossary of Terms)に記載された意味を持ちます。

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 MSA (Master Services Agreement)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 Cisco Solution Support Servicesの補足用語一覧 (Supplemental Glossary of Terms)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、お客様とシスコ間で結ばれた MSA もしくは同等のサービス契約に記載された意味を持ちます。

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された場合、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、お客様担当のシスコ認定リセラーから提供されるものです。また、www.cisco.com/go/servicedescriptionsから本文書やシスコの他の Service Description を取得することもできます。本文書の巻末の Cisco Solution Support Services 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。

サービスの概要

Cisco Solution Support Services は、Cisco Solution Support Service Definition Document で定義されたか、またはすべての重要な点において対象の Cisco Validated Design のガイダンスに沿って実装された、ソリューション、インフラストラクチャ、およびアプライアンスに適用されます。本書で説明する Cisco Solution Support Services は、シスコおよびシスコのソリューション テクノロジー パートナーとの、製品レベルのメンテナンス契約およびサポート契約を補完するためのものです。これらの契約にしたがって、ソリューションに含まれるすべての製品が製品サポート サービスを通じてサポートされます。シスコの製品サポートおよびソリューション テクノロジー パートナーによる製品サポートの両方に対するシスコの関与は、お客様の製品サポート利用資格によって異なります。

Cisco Solution Support Services では、ソリューション対象内で発見された問題への主要窓口として機能する、ソリューション エキスパート チームへのアクセスが提供されます。Cisco Solution Support のこれらのリソースと、ソリューションの構成要素であるすべてのハードウェアおよびソフトウェアに対するお客様のテクニカル サポート利用

資格の組み合わせにより、シスコはソリューションのサポートを提供し、直接およびトラブルシューティングに必要なメンテナンスおよびサポート作業の調整を通じて、ソリューション全体にわたる問題に対応します。

Cisco Solution Support with SNTC

シスコ側の責任:

- ソリューションの使用、設定、トラブルシューティングを支援するために、Cisco Solution Support Center に 1 日 24 時間、週 7 日間、お客様が電話、ファックス、電子メール、またはインターネットで連絡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 30 分以内に対応します。シスコは、標準営業時間に受けた重大度 (影響度) 3 および 4 のコールに対し、1 時間以内に対応します。標準営業時間外に受けた重大度 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。
- [シスコの重大度およびエスカレーション ガイドライン \(Severity and Escalation Guideline\)](#)に基づいて問題の管理を行います。
- サポートされるソリューションの問題の解決法に関する情報を入手するために、Cisco.com 上の所定のシステムにお客様がアクセスできるようにします。このシステムは、ソリューションに関する有用な技術情報や一般情報を提供します。なお、シスコが定める各種アクセス制限が適用される場合があります。
- ソリューション テクノロジー パートナーが許す範囲において、ソリューションに関して発生した問題の技術的問題の管理はシスコが行います。
- シスコは、サードパーティ製品のサポートのためにソリューション テクノロジー パートナーに報告する必要があると判断した場合、お客様および該当するソリューション テクノロジー パートナーと協力して、ソリューション テクノロジー パートナーのケース管理システムでケースをオープンします。
- 本サービスの一部として、シスコがお客様情報を該当するソリューション テクノロジー パートナーに開示することが必要となる場合があります。この情報には、各種ログおよび連絡先情報が含まれる場合があります。

- ・ シスコは、お客様の問題の診断および解決を行うソリューション テクノロジー パートナーを支援するため、情報を可能な範囲内でソリューション テクノロジー パートナーに提供します。
- ・ シスコは単一の窓口として、お客様の問題への解決措置の最新情報を提供します。
- ・ 一部の製品の場合、シスコがお客様の代理人を務めることをお客様およびソリューション テクノロジー パートナーが許可する場合、その制約内でシスコはソリューション テクノロジー パートナーを利用しているお客様の代理として、ケースをオープンできます。

お客様側の責任:

本サービスの提供は、お客様によって以下が行われることを前提としています。

- ・ 当ソリューションに含まれるすべてのCisco 製品に対し、Cisco Solution Support ServicesまたはCisco Solution Support with Smart Net Total Careを購入している必要があります。
- ・ お客様のすべてのサポート要求において、[シスコの重大度およびエスカレーション ガイドライン](#)に記載された重大度レベルを提示していただきます。
- ・ シスコから特別な指示がない限り、ソリューション サポートが期待されるすべてのケースは、Cisco Solution Support Service に関連するサービス契約を使用して、シスコとともにお客様がオープンします。
- ・ 本サービスの期間中、お客様はお客様の費用で、ソリューションのすべてのハードウェアおよびソフトウェア構成要素で一定レベルのテクニカル メンテナンスおよびサポートを獲得および維持することを求められます。このレベルとは、少なくとも実稼働環境で動作する要素に妥当なレベルのことです。
- ・ インターネットもしくはモデム経由でソリューションの構成要素に適切にアクセスできる環境をお客様の費用で用意し、お客様とシスコのエンジニアおよび/またはソリューション テクノロジー パートナーのサポート担当者(存在する場合)とのデータ通信回線を確立していただきます。また、遠隔地からの問題の診断や解決(可能な場合)を行うために、システム パスワードを提供していただきます。
- ・ お客様は、ソリューション テクノロジー パートナーのソフトウェア リリース(パッチ、アップデート、アップグレードなど)のため、およびソリューションと連係する可能性のあるサードパーティ ソフトウェアに関する固有の情報、文書、ナレッジ ベースのためのソリューション テクノロジー パートナー Web サイトへのアクセス権を取得して維持することを求められます。

- ・ Cisco Validated Design への準拠が求められる Solution Support Services の場合、お客様は、すべての重要な点において最新バージョンの Cisco Validated Design に規定されたガイダンスに沿って、対象のソリューションを実装および維持することを求められます。
- ・ ソリューション対象範囲の拡大については、30 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。
- ・ シスコに報告されたトラブルや問題について、シスコまたは該当するソリューション テクノロジー パートナーからの要求に対し、有効かつ適切な連絡先番号、コンポーネントのシリアル番号、またはその他の該当する資格情報を提供していただきます。ソリューション コンポーネントの設置場所、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もあります。
- ・ シスコから請求があった際には、本サービスについてシスコへ連絡する権限または Cisco.com へアクセスする権限をお客様から得ているすべての担当者のリストを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。
- ・ シスコまたは該当するソリューション テクノロジー パートナーから通知された場合は、報告された問題を解決するために、シスコおよび/またはソリューション テクノロジー パートナーの最新のソフトウェア リリースにアップデートしていただきます。
- ・ この文書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、実費をシスコおよび/またはソリューション テクノロジー パートナーにお支払いいただきます。
- ・ 障害の切り分けに必要なソフトウェアおよび/またはハードウェアを提供していただきます。
- ・ ソリューションと連係するシスコおよびテクノロジー パートナーのすべての製品に対して、シスコまたはテクノロジー パートナーが要求するアップグレードの適用を含むテクニカル サポートを取得および維持していただきます。

Cisco Solution Support Services の補足用語一覧

- ・ **Cisco Solution Support Service Definition Document** とは、Cisco Solution Support Services およびサードパーティ製品に対してシスコが提供する各種サービス レベル(Tier 1、Tier 2、またはTier 3)に基づいてサポートされるテクノロジー インフラストラクチャを特定するドキュメントを意味します。

- **Cisco Validated Design** とは、シスコにより作成および検証され、Cisco.com (www.cisco.com/go/designzone) で公開されるデザインを意味します。これは、参照文書として本文書の一部となります。
- **独立系ソフトウェア ベンダー (Independent Software Vendor)** とは、サードパーティ ソフトウェアのサプライヤを意味します。
- **ソリューション テクノロジー パートナー**とは、その製品を Cisco Validated Design に含めることをシスコが認定した独立系テクノロジー サプライヤを意味します。
- **ソリューション**とは、Cisco Validated Design に基づく、または Cisco Solution Support Service Definition Document で言及されているソリューションまたはアブライアンスを意味します。
- **サード パーティ ソフトウェア**とは、ソリューション テクノロジー パートナーまたは独立系ソフトウェア ベンダーによって開発されたソフトウェアを意味します。このソフトウェアには、初期ソフトウェア リリースと、ソリューション テクノロジー パートナーまたは独立系ソフトウェア ベンダー（該当する場合）が初期リリース後に開発したアップグレード/アップデートも含まれます。
- **サード パーティ製品**とは、お客様がソリューション テクノロジー パートナーから直接入手し、ソリューション内で使用するシスコ製以外のハードウェアまたはソフトウェアを意味します。