

## 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、あらかじめご了承いただきますよう、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 for Application Centric Infrastructure

本文書では、Cisco Solution Support for ACI (Application Centric Infrastructure) サービスについて説明します。これは、Application Policy Infrastructure Controller (APIC) および ACI エコシステムのすべての機能を利用する場合に、Nexus 9000 リーフおよびスパイン スイッチ、ACI ソフトウェア ライセンスおよび ACI APIC などの、具体的に指定された Cisco Nexus ACI Fabric 製品に対してのみ提供されます。

関連するドキュメント: 本文書は、[www.cisco.com/go/servicedescriptions](http://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 (Services) 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 for ACI 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](http://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 for ACI 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。

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 Solution Support for ACI を提供するものとします。

### サービスの概要

Cisco Solution Support for ACI は以下から構成されています。1) 相互運用性トラブルシューティング、問題特定およびケース管理ガイド (Nexus 9000 リーフおよびスパイン スイッチ、ACI ソフトウェア ライセンス、ACI APIC、および ACI ソリューション エコシステムに使用されるサードパーティ製品向け)、および 2) Cisco ACI ファブリック デバイス

(Cisco Nexus 9000 リーフおよびスパイン スイッチ、ACI ソフトウェア ライセンス、ACI APIC を含みます)に限定した、Smart Net Total Care と同等のサービス付きの製品サポート。

Cisco ACI ファブリック デバイス以外のシスコ製品がお客様の ACI 環境にある場合は、それらのシスコ製品は相互運用性のトラブルシューティング、問題の切り分けおよびケース管理のソリューション サポートの対象には含まれますが、製品サポートは提供されません。それらのシスコ製品に対する製品サポートを受けるには、個別のサービス契約を購入する必要があります。

シスコがシスコ製品サポートおよび ACI サードパーティ ベンダーからの製品サポートに対応できるかどうかは、ACI サードパーティ ベンダーが、ケース管理においてシスコとどのように連携するか、およびお客様が ACI サードパーティ ベンダーからの製品サポートを受ける権利を有しているかによって決まります。Cisco Solution Support for ACI では、サードパーティのハードウェアおよびソフトウェアのサポートは対象外です。これらに対するサポートは、お客様とサードパーティ ベンダーの間で締結いただく必要があります。

### Cisco Solution Support for ACI

#### 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。シスコは、標準営業時間 (Standard Business Hours) に受けたすべてのコール、および標準営業時間外に受けた重大度 (影響度) 1 および 2 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。
- 製品サポート:**シスコは、[www.cisco.com/go/servicedescriptions](http://www.cisco.com/go/servicedescriptions) に掲載されている Smart Net Total Care サービス ディスクリプションのシスコ側の責任に記載のサービス (本文書にも記載) を提供します。これは、ソリューションを構成するシスコ デバイスのみを対象としており、Technical Assistance Center (TAC) サポート、Cisco.com へのアクセス、ソフトウェア サポート、代替品先行手配、およびスマート イネーブルメントが提供されます。サードパーティ ベンダー製品は、Solution Support for ACI の対象外です。
- [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。
- ACI サードパーティ ベンダーにより許可される範囲で、シスコは技術的な問題のケース管理を行い、サードパーティ ベンダーと共同で監視および問題解決を行います。
- お客様の問題を解決するために ACI サードパーティ ベンダーとのエスカレーションが必要であるとシスコが判断した場合、シスコでは ACI サードパーティ ベンダーにより許可される限度まで、ACI サードパーティ ベンダーと連携して対処します。ACI サードパーティ ベンダーがシスコとの連携を許可しない場合、お客様は ACI サードパーティ ベンダーに問題の解決を依頼することが必要となる場合があります。
- 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にあたる ACI サードパーティ ベンダーに、許可される範囲で情報を提供します。
- 必要に応じて、シスコはお客様の代理として該当する ACI サードパーティ ベンダーにケースをオープンする場合があります。
- 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(利用可能な場合)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、ACI サードパーティ ベンダーのソフトウェア 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関係する可能性のあるサードパーティ ソフトウェア(Third Party Software)に関する固有の情報、文書、ナレッジ ベースのための ACI サードパーティ ベンダー 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。
- 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 ACI サードパーティ ベンダ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。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、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。

#### 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。

- 該当する Cisco ACI 製品に対し、Cisco Solution Support for ACI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\(Severity and Escalation Guideline\)](#)に記載された重大度レベルを提示していただきます。
- ケースへの対応、製品固有のサポート、高度なトラブルシューティング、および製品の問題解決を行う上で、お客様の情報を ACI サードパーティ ベンダーへ開示する必要が生じる点について承知していただくとともに、この開示を許可していただきます。
- 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。
- 報告されている問題を修正するために、シスコまたは該当する ACI サードパーティ ベンダーが適切と判断した場合、最新のシスコおよび/または最新の該当する ACI サードパーティ ベンダーのソフトウェア リリースに更新していただきます。
- この文書の範囲外の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/または該当する ACI サードパーティ ベンダ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。
- アプリケーションのアップグレードを含め、すべてのシスコおよび ACI サードパーティ ベンダー製品の技術サポートを取得および保守していただきます。
- **製品サポート:** お客様は、ソリューションに含まれるシスコ デバイスについて、[www.cisco.com/go/service-descriptions](http://www.cisco.com/go/service-descriptions) に掲載されている Smart Net Total Care サービス ディスクリプションのお客様側の責任(参照のため本文書に組み込まれています)を順守していただきます。

**Cisco Solution Support for ACI の補足用語一覧**

- **Application Centric Infrastructure (ACI)**は、Nexus 9000 リーフおよびスパイン スイッチ、ACI Application Policy Infrastructure Controller (APIC)、ACI ソフトウェア ライセンス、およびサウスバウンド API とノースバウンド API を含む ACI エコシステム環境全体を構成するサードパーティ製品とのインターフェイスで構成されます。ACI エコシステムで対応する機能には、自動化、オーケストレーション、仮想化、システム モニタリング、ハイパーバイザ、および ACI サードパーティ ベンダーのレイヤ 4 ~ 7 サービス グラフが含まれます。
- **ACI サードパーティ ベンダー**とは、お客様の ACI エコシステム内で使用される製品を提供する、独立系テクノロジー サプライヤを意味します。
- **スマート (Smart)**とは、ソフトウェアが提供する自動化された機能を活用することを意味します。この機能は、ネットワーク 診断データを収集して分析し、シスコの膨大なナレッジ ベースとの比較を行って、ビジネスに役立つ知見を提供します。
- **ソリューション (Solution)**とは、Cisco ACI ファブリック製品 および ACI サードパーティ ベンダー製品を意味します。
- **サードパーティ ソフトウェア (Third Party Software)**とは、ACI サードパーティ ベンダーにより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、ACI サードパーティ ベンダー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。