

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 Solution Support

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。

1. 概要

Cisco Solution Support は、シスコのみまたはシスコおよび Solution Support Alliance Partner が提供するハードウェアおよびソフトウェアの両方を含むシスコソリューションに適用されるテクニカル サポート サービス オファーです。なお、シスコソリューションは、シスコ製品およびサードパーティベンダー (「Solution Support Alliance Partner」) が提供する製品のみによって構成されます。ソリューションに含まれるハードウェアおよびソフトウェアについて、本文書に記載している Cisco Solution Support サービスは、当該製品に関連付けられている該当するサービスディスクリプションで定義されています。

Cisco Solution Support では、ソリューション内で見つかった問題の主要連絡窓口として機能し、ソリューションを構成するハードウェアおよびソフトウェア向けの製品サポートも提供する TAC エンジニアチームへのアクセスをお客様に提供します。お客様が Solution Support Alliance Partner から購入した製品サポートと組み合わせた場合、シスコは、ソリューション内のシスコ製品向けサポートを提供するとともに、ソリューション全体の問題のトラブルシューティングおよび当該問題への対応に必要なメンテナンスおよびサポート活動について Solution Support Alliance Partner と調整します。

2. シスコの責任

2.1 シスコは、ソリューションの使用、設定、およびトラブルシューティングに関する問題が生じた場合に、オンラインまたは電話で支援するために TAC に 24 時間 365日アクセスできるようにします。

(A) シビラティレベル 1 およびシビラティレベル 2 の応答時間は、30 分以内です。

(B) シビラティレベル 3 およびシビラティレベル 4 のコールの応答時間は次のとおりです。

(1) 営業時間中 : 1 時間以内

(2) 営業時間外 : 翌営業日の営業時間内

2.2 サポート対象であるソリューションおよび製品に関する情報については、Cisco.com にアクセスしてください。ただし、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。

2.3 シスコの Solution Support Alliance Partner が許可する範囲において、ソリューションに関して発生した問題の技術的問題はシスコが管理します。

- 2.4 サードパーティ製品のサポートのために Solution Support Alliance Partner へ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、シスコは、お客様および該当する Solution Support Alliance Partner と協力して、Solution Support Alliance Partner のサポートを受けるお客様の権限を用いて Solution Support Alliance Partner のケース管理システムでケースをオープンします。
- 2.5 本サービスの一部として、シスコが、該当する Solution Support Alliance Partner にお客様の情報を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。
- 2.6 お客様のためのシスコの主要連絡窓口から、お客様の問題を解決するために講じた措置の最新情報を提供します。
- 2.7 製品サポート：本サービスの一部として、シスコは、ソリューションを構成するシスコ製品向けの該当するテクニカルサポートサービスのサービスディスクリプション内の「シスコの責任」に記載されているサービスを提供します。

3. お客様の責任

- 3.1 対象ソリューションの一部である該当するすべての製品および対象範囲とともに、Cisco Solution Support を購入している必要があります。ソリューションレベルのサポートを受けるのは、Solution Support の対象である製品のみです。ソリューション内のすべての構成要素について Solution Support が購入されていない場合は、製品レベルのサポートに相当する限定的なサービスレベルのサポートが提供される場合があります。
- 3.2 本サービスの利用期間中、お客様はお客様の費用で、Solution Support Alliance Partner から購入した製品を含むソリューションのすべての構成要素の一定のレベルのテクニカルメンテナンスおよびテクニカルサポートを確保および維持する必要があります。お客様は、ソリューションで使用されているすべての Solution Support Alliance Partner の製品について、Solution Support Alliance Partner が提供するサポートを購入する必要があります。シスコが Solution Support Alliance Partner のサポートチームとどのようなやり取りをできるかは、Solution Support Alliance Partner からお客様が購入したサービスレベルに依存します。このサービスレベルは、少なくとも実稼働環境で動作する構成要素に対して妥当なレベルでなければなりません。
- 3.3 シスコから別段の指示がない限り、お客様には、必ずサービス契約番号を使用してケースを新規作成していただきます。
- 3.4 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 Solution Support Alliance Partner へ開示する必要がシスコに生じる点について承知していただくとともに、このような開示を許可していただきます。
- 3.5 インターネット経由でソリューション製品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もしくは Solution Support Alliance Partner のサポート担当者（存在する場合）またはその両方とのデータ通信回線を確認していただきます。また、問題の診断ができるように、システムパスワードを提供していただきます。
- 3.6 お客様は、Solution Support Alliance Partner 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）を入手するために、また、ソリューション内に展開する Solution Support Alliance Partner のソフトウェアに関連する特定の情報、文書、およびナレッジベースを入手するために、Solution Support Alliance Partner Web サイトへのアクセス権を取得および維持する必要があります。
- 3.7 シスコの設計への準拠が求められる Solution Support サービスの場合、お客様は、すべての重要な点において最新バージョンの設計に定めるガイダンスに沿って、対象ソリューションを実装および維持する必要があります。
- 3.8 シスコまたは該当する Solution Support Alliance Partner 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 Solution Support Alliance Partner 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。
- 3.9 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。

3.10 製品サポート：お客様が製品向けの Solution Support サービスを購入した場合、お客様には、ソリューションを構成するシスコ製品向けの該当するテクニカルサポートサービスのサービスディスクリプションに記載されているお客様の責任を遵守していただきます。