

## 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

## ソフトウェア サポート サービス

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るとおりとします。

### 1. 概要

ソフトウェア サポート サービスは、次のいずれかとして販売される関連アプリケーション ソフトウェアを対象としています。

- オンプレミス環境の本ソフトウェア（永久ライセンス）
- オンプレミス環境の本ソフトウェア（サブスクリプション ライセンス）
- Cisco Cloud 内の本ソフトウェア（Software as a Service (SaaS) サブスクリプション）

注：ソフトウェア サブスクリプションは、シスコのクラウド環境とオンプレミス環境の両方に存在する本ソフトウェアのアプリケーションであるハイブリッドタイプか、クラウド環境またはオンプレミス環境のいずれかでアプリケーションを使用する権利である場合があります。

各アプリケーション ソフトウェア製品では、次のソフトウェア サポート オプションのどのサブセットも購入対象になる可能性があります。

- 基本製品レベルのサポート
- Basic
- Enhanced
- Premium

オンプレミス環境の永久ライセンスソフトウェア製品については、ソフトウェアサポートをご購入いただくことが可能です。こちらのサポートをご購入いただくと、対象ライセンスのソフトウェアサポートを受けることができます。ソフトウェアサポートのサービス内容は、電話サポートを提供するソフトウェアサポート Basic オプションと同等のものになります。

オンプレミス環境の永久ライセンスソフトウェア製品については、ライセンスとともに購入したソフトウェア サポート オプションを特定する必要があります。オプションを特定できない場合は、電話サポートまたはソフトウェアサポートを提供する Basic オプションがデフォルトになります。Enhanced オプションには、Basic オプションのサービス内容が含まれています。Premium オプションには、Enhanced と Basic オプションのサービス内容が含まれています。

本ソフトウェアのサブスクリプション ライセンスと Software as a Service サブスクリプションについては、特定のソフトウェア サポート オプションが組み込まれています。オプションを特定できない場合は、オンラインサポートを提供する基本製品レベルサポートのオプションがデフォルトになります。お客様は、そのサブスクリプションに組み込まれたソフトウェアサポートの提供物を補完する追加のソフトウェア サポート オプション（ある場合）を購入することができます。基本製品レベルのサポートの提供物のみが組み込ま

れているサブスクリプションについては、Enhanced オプションを購入することで、Enhanced の提供物を追加することができます。また、Enhanced および Premium のセクションに記載されているその他のサービス内容は、Premium オプションを購入すれば追加できます。

## 2. シスコの責任

シスコは、適切な料金がシスコに支払われた永久ライセンスの本ソフトウェア、サブスクリプション ライセンスの本ソフトウェア、または Software as a Service の サブスクリプションの発注書において選択されたオプションに従って、ソフトウェアサポートを提供します。お客様は、購入した Software as a Service の利用期間の末日まで購入済みのソフトウェアサポートを受ける権利を有していますが、その利用期間が永久ライセンスのサポート最終日を超えることはありません。

シスコは、適用される時点のプログラム要件（ある場合）に従った方法でソリューションが展開および提供される場合に限り、パートナーがホストおよび管理するソリューションのサポートを提供します。パートナーのソリューションがプログラム要件を満たしていない場合、または満たさなくなった場合、シスコはサポートの提供を拒否または中止することがあります。

### 2.1 基本製品レベルのサポート

- オンラインツールと Web からのケースの送信を通じてのみサポートとトラブルシューティングのために Cisco TAC に問い合わせることができます。電話によるケースの送信はこのオプションに含まれていません。詳細については、下記の表 1（ソフトウェアサポートの応答所要時間）を参照してください。
- Cisco.com にアクセスできるようにします。このシステムは、シスコ製品に関する技術情報や一般情報に加えて、シスコのオンライン Software Central ライブラリへのアクセスも提供します。シスコは、アクセス制限を随時特定する場合があります。
- アプリケーション ソフトウェア アップデート：
  - アプリケーション ソフトウェアに関して報告された問題点について、オンプレミス環境の本ソフトウェアにおける商取引上の合理的な努力により、対策方法やパッチを提供します。オンプレミス環境の本ソフトウェア用のアプリケーション ソフトウェア パッチについては、問題が発生したアプリケーション ソフトウェアのためのメンテナンスリリースは、(a) Cisco.com からダウンロードする方法（可能な場合）、または (b) CD-ROM などのメディアを指定業者が配送する方法、で配布します。なお、お客様が他の運送業者を希望する場合は、お客様の費用負担となります。すべての永久ソフトウェアは、サポート、パッチ、およびメンテナンスリリースの終了を含め、販売終了日を迎えます。
  - オンプレミス環境の本ソフトウェアのメジャーリリース、マイナーリリース、およびメンテナンスリリース：お客様の施設内またはお客様が管理する環境内で稼働するアプリケーション ソフトウェアについては、アプリケーション ソフトウェア リリースとサポートドキュメントは、Cisco.com Software Central (<http://www.cisco.com/go/software>) から、または Cisco Product Upgrade Tool (PUT) を使用して CD-ROM などのメディアで入手できます。この場合、対象となるサポートドキュメントは、Cisco.com から入手でき、ソフトウェアリリースごとに 1 部に限定されます。それ以上の部数は別途購入が必要です。
- SaaS について：アプリケーション ソフトウェアのパッチ、メンテナンスリリース、マイナーリリース、およびメジャーリ

リリースは、SaaS に組み込まれるため、シスコがお客様向けのダウンロードとして提供することはありません。

## 2.2 Basic

- アプリケーション ソフトウェアの使用とトラブルシューティングに関する問題を電話、オンラインツール、または Web ケースで支援するために、24 時間 365 日 Cisco TAC にアクセスできるようにします。詳細については、下記の表 1（ソフトウェアサポートの応答所要時間）を参照してください。サポートケースは、基本製品レベルのサポートのオプションに関連付けられたケースよりも優先されます。
- 対象のシスコ Calling 環境に展開される Cisco IP 電話のメンテナンスリリースを提供します。

## 2.3 Enhanced

- アプリケーション ソフトウェアの使用とトラブルシューティングに関する問題を電話またはオンラインツールで支援するために、24 時間 365 日 Cisco TAC にアクセスできるようにします。詳細については、下記の表 1（ソフトウェアサポートの応答所要時間）を参照してください。サポートケースは、Basic オプションに関連付けられたケースよりも優先されます。
- ソリューションレベルの専門知識を持つ熟練したエンジニアに直接アクセスできます。
- マルチ製品サポートおよびマルチベンダーサポートの調整。
- スマートアカウント構成のセットアップとソフトウェアライセンスの有効化に関するガイダンスを提供します。
- お客様の IT 環境でアプリケーション ソフトウェアのパフォーマンスの一貫性を維持するために、アドバースおよびプロセスのガイダンスを提供する設定サポート。以下に例を示します。
  - ソフトウェア アップデートの展開および移行のためのガイダンス
  - アプリケーション ソフトウェアの初期インストールおよび展開に関するガイダンス
- Collaboration Flex プランについては、最初の 90 日間において、シングルサインオン、ディレクトリ統合、ハイブリッドカレンダー、プロキシミティの設定支援を提供します。
- 提出されたすべての TAC ケースは、ソフトウェアの問題解決のために、TAC のエキスパートチームによる処理に回されます。
- 最初のミーティングでは、お客様の望まれる成果について理解し、IT と InfoSec の導入計画を定義します。
- シスコの裁量により、定期的なテクニカル ステータス レビューを実施します。
  - お客様の望まれる成果について確認し、IT および InfoSec の導入計画の更新を提案します。
  - 本ソフトウェアの構成や設定などの変更を評価し、推奨します。また、お客様のニーズや望まれる成果に合った技術的ガイダンスを提供します。
  - 適宜、進捗状況と目標を比較します。

- IT および InfoSec の導入計画に関連する制限や影響に対処します。
  - ベストプラクティスガイド、トレーニング、マーケティング資料の活用を推奨し、またはプロセス変更を提言することで、望まれる成果の達成を推進します。
- お客様の IT 環境へのアプリケーション ソフトウェアの統合に関連するサポートを提供します。また、アプリケーション ソフトウェアのユーザーに対する社内サポートについても、お客様のヘルプデスク担当者に対して継続的なガイダンスを提供します。以下に例を示します。
  - プロセスや製品機能について、お客様のヘルプ デスク担当者にベスト プラクティスのトレーニングを提供します。
  - シスコの裁量により、オンプレミス環境での展開についてシスコのシステムリスク評価を定期的に実施します。
- セキュリティについては、お客様の最小費用に応じて、アクティベーションサポート、設定ガイダンス、定期的な技術ステータスの確認などの特定の提供物へのアクセスをデジタルで、または技術担当者が提供する場合があります。最小費用は、各製品レベルで設定されます。

## 2.4 Premium

- アプリケーション ソフトウェアの使用と障害対応に関する問題を電話またはオンラインツールで支援するために、24 時間 365 日 Cisco TAC にアクセスできるようにします。詳細については、下記の表 1（ソフトウェアサポートの応答所要時間）を参照してください。サポートケースについては、Enhanced オプションに関連付けられたケースよりも優先されます。
- 各分野の技術的な専門家が、現地の営業時間内に、対象製品の Designated Service Management (DSM) を行います。
  - DSM ではインシデント管理、変更管理、エスカレーション管理を行います。また DSM では、お客様の使用例に基づいて、シビラティ（重大度） 1 および 2 のケースの解決を早期に効率よく実施します。
  - DSM では、根本原因分析に基づく対策方法または適切な是正措置について、技術的なコンサルティングを提供し、問題管理を支援します。
  - 定期的な技術レビュー：DSM では、指定された提供製品に関し、テクニカルサポートとプロアクティブなサポートのステータスおよび結果について、四半期ごとの技術レビューを実施します。また、全体的な運用パフォーマンスのレビューも行います。
- お客様の環境、ソフトウェア設定、運用ワークフロー、ならびに IT および InfoSec の導入計画などのお客様情報を使用した Designated Service Management (DSM) でのサポートにおいて、次のサービスを提供します。
  - アプリケーション ソフトウェアの運用と可用性に影響する既知の問題および変更に対して、技術的なコンサルティングを提供することで運用を保護します。
  - アプリケーション ソフトウェアまたはその機能セットの可用性に影響する、予定された製

品変更に関するコンサルティングを行います。

- 年 2 回のコンサルティングにより、導入の拡張に向けたアップグレード、拡張、移行の計画を支援します。
- ケースの傾向分析、ソフトウェア設定のレビュー、変更に関する推奨を含む、年次サマリーを提供します。
- ライフサイクル管理のための高度なサポート
  - シスコの裁量により、定期的なテクニカル ステータス レビューを実施します。なお、内容は Enhanced に記載のとおりです。
  - 高度なサポート分析：シビラティ（重大度） 1 および 2 の問題に関するサポートケース分析をまとめたカスタマー ダッシュボード レポートとシビラティ（重大度）の高いサポートケースの低減を目標としたベストプラクティスを共有します。

### 3. お客様の責任

シスコによる本サービスの提供では、お客様が次のようにソフトウェア サポート サービスを促進することを前提としています。

- オンプレミス環境に展開されている最新のメジャーリリースおよびマイナーリリースを反映するように、サポート契約情報を更新していただきます。
- シスコへサポートを依頼する前にアプリケーション ソフトウェアの問題を切り分けるための合理的な作業をすべて実施していただき、障害の切り分けに必要なハードウェアを提供していただきます。
- サードパーティ製品の取得、インストール、設定、テクニカル サポートの提供。シスコまたは関連するサービスが必要とするアップグレードを含みます。ネットワーク インフラストラクチャ、アプリケーション ソフトウェアの運用に際してシスコが必要とする LAN および WAN、その他を含みます。
- お客様が現在利用中のアプリケーション ソフトウェアの構成に合わせたサービス オプションを維持していただきます。これにより、お客様が利用するすべてのアプリケーション ソフトウェアに対しサービスを提供できます。
- オンプレミス サービスを提供する際に、お客様はテレメトリ データをシスコに共有することを許可する必要がある場合があります。お客様がシスコからサービスを受けるためには、データ提供に同意する必要があります。このデータは、サービスを提供するためにのみ使用されます。

さらに、Enhanced および Premium のプロビジョンでは、お客様によって次のように Software Support Services が実施されることを前提としています。

- 機能の使用率を向上させる使用データ分析を行うために、お客様には双方が合意した方法で使用情報を提供していただきます。
- 該当する場合、トレーニングとサポートプロセスのレビューに参加する、ソフトウェアユーザー、IT 管理者、およびヘルプデスク担当者を指定していただきます。
- お客様が指定したソフトウェアユーザーは、お客様が購入した本製品について推奨されるシスコ提供の必要なトレーニングの受講を完了するものとします。

- シスコがお客様と、お客様のビジネス環境の状況に関して打ち合わせを行えるように、お客様の業務慣行に関する標準運用手順、社内専門用語、および環境に関する情報をシスコに提供していただきます。
- 本ソフトウェアの導入のどの部分にもシスコが本サービスを提供できるように、同じソフトウェア サポート オプションで使用されている各テクノロジーに対応する本ソフトウェア全体の導入を維持していただきます。
- Cloud Connected Audio Service Provider Partner Offer のもとで、Webex Meetings の Enhanced レベルまたは Premium レベルをご契約のお客様には、シスコが Cisco Cloud Connected Audio Service パートナーまたは Webex Audio パートナーにお客様の情報を開示することを承認いただきます。ただし、これはシスコ主導のケースを調整する目的で、かつ必要とされるすべての契約がパートナーとの間で締結されている場合に限りです。

### ソフトウェアサポートの応答所要時間

応答時間とは、お客様がケース管理システムを通じてケースをオープンしてから、ケースで報告された問題についてサポートエンジニアから連絡があるまでの時間を意味します。次の表に、お客様が送信したケースに対してシスコがそのケースのシビラティレベルに基づいて応答するまでの目標時間を示します。ケースによっては、ソフトウェアサポートのシビラティガイドラインに従って、ケースに割り当てられたシビラティが調整される場合があります（シビラティレベルの定義については[サービスガイド](#)をご確認ください）。

表 1 : Software Support 応答所要時間

ソフトウェア サポート サービス	テクニカル サポート カバレッジ	シビラティ (重大度) 1 または 2 のケースにおける 応答時間目標	シビラティ (重大度) 3 または 4 のケースにおける 応答時間目標
基本製品レベルのサポート	オンライン	使用不可	翌営業日の現地の標準営業時間内に応答
Basic	オンラインおよび電話による 24 時間 365 日対応	1 時間以内に応答	翌営業日以内に応答
Enhanced	オンラインおよび電話による 24 時間 365 日対応	30 分以内に応答	1 時間以内に応答*
Premium	オンラインおよび電話による 24 時間 365 日対応	15 分以内に応答	1 時間以内に応答*

\*標準営業時間外に受けたシビラティ (重大度) 3 およびシビラティ (重大度) 4 のコールについては、シスコは翌営業日 (NBD) 中に対応します。