

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：COLLABORATION SUPPORT SERVICES

サービスの概要

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

- Software Support Basic または Software Support Service (SWSS)
- Solution Support
- Software Support Enhanced
- Software Support Premium

ライセンスおよび導入の種類：

- オンプレミス環境の永久ソフトウェアライセンス
- オンプレミス環境のサブスクリプションライセンス
- シスコクラウド環境内にある本ソフトウェア用の Software as a Service (SaaS) サブスクリプション

ソフトウェア サブスクリプション ライセンスおよび Software as a Service サブスクリプションには、電話サポートを提供する Basic オプションが適用されます。お客様は、そのサブスクリプションに組み込まれた Software Support のサービス内容を補完する Solution Support、Enhanced または Premium を購入することができます。

シスコは、支払い確認を終えた本サービスの発注書上 (Purchase Order) で選択されたオプションに従い、各種の本サービスを提供するものとします。お客様は、購入した本サービスをそのサービス期間中にのみ利用できます。

使用可能な場合、シスコは、支払い確認を終えた本サービスの発注書上で指定された詳細内容に基づき、以下に示す本サービスを提供します。シスコは、本サービスの範囲および期間を記載した本サービスの見積もり (Quote for Services、以下「見積もり」) を提出します。シスコでは、有効かつ合意済みのシスコの見積もりを参照する発注書を必須としています。

Cisco Software Support の Basic、Enhanced および Premium：

Cisco Software Support Basic では、本ソフトウェア製品の基本的なテクニカルサポートを提供します。Software Support Enhanced および Premium では、Software Support Basic の内容に加えて、本ソフトウェア製品向けの、より優れた異なるレベルのテクニカルサポートおよびガイダンスを提供します。

Cisco Solution Support Services：

Cisco Solution Support Services は Cisco Solution Support Service の定義文書に定めた、またはすべての重要な点において対象となる Cisco Validated Design のガイダンスに従って実装された本ソ

本サービスの実施場所

以下で明記されていない限り、リモートで実施します。

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（Solution Technology Partner）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（Solution）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（Customer）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範囲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を組み合わせることにより、シスコは、直接的に、あるいはトラブルシューティングに必要なメンテナンスとサポート作業の調整を通じて、ソリューションのサポートを提供し、ソリューション全体にわたる問題に対応します。

選択したサービスのために提供される通常サポート

シスコは、（別途記載がない限り）通常の標準営業時間内にお客様のネットワーク向けの下記の本サービスを（可能な場合に）提供します。

SOFTWARE SUPPORT BASIC

シスコ側の責任：

- シスコテクニカルサポートは、次のいずれかの方法で利用できます。

オンラインサポート

- 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を利用できます。電話によるケースの送信はこのオプションには含まれていません。ケースの重大度またはエスカレーションガイドラインは適用されません。詳細については、Software Support 応答所要時間の表を参照してください。

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。

- インターネット経由でオンプレミスの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、お客様の環境と Cisco TAC エンジニアとのデータ通信回線を確立していただきます。また、リモートで問題を診断し、可能な場合は問題を解決するために、システムパスワードを提供していただきます。
- シスコに問題が報告された全製品の購入を特定できるように、またお客様が製品の使用に関する情報を求める場合にシスコが対応できるように、該当する

電話サポート付

- アプリケーションソフトウェア (Application Software) の使用とトラブルシューティングを支援するために、Cisco TAC (Technical Assistance Center) に 1 日 24 時間、週 7 日間、お客様が電話で連絡、または Web ケースを送信できるようにします。詳細については、Software Support 応答所要時間の表を参照してください。
- [シスコの重大度およびエスカレーションに関するガイドライン](#)に基づき問題の管理を行います。
- 対象の Cisco Unified Communications Manager (CUCM) 環境に導入される Cisco IP 電話のメンテナンス リリースを提供します。
- Cisco.com へのアクセスを提供します。このシステムは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報に加えて、シスコのオンライン Software Center ライブラリへのアクセスも提供します。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用されます。
- 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の場合、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 Cisco.com からダウンロードする方法で配布します。
 - オンプレミス環境の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制御する環境内で稼働するアプリケーションソフトウェアの場合、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 Product Upgrade Tool (PUT) を使用して、Cisco.com Software Center (<http://www.cisco.com/go/software>) から入手できます。この場合、対象となるドキュメントは、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。

有効なライセンス、認証、またはその他の情報を提供していただきます。

- Cisco.com または Cisco Product Upgrade Tool (PUT) でのソフトウェア ダウンロードやサービス利用を目的として、シスコもしくは Cisco.com へのアクセスをお客様が許可したすべての担当者リストを、必要に応じて提出していただきます。また、同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。
- 報告された本ソフトウェアの問題を解決するにあたり、シスコから要求があった場合は、本ソフトウェアの最新リリースおよびサードパーティソフトウェアの最新リリースへのアップデートを行っていただきます。
- この文書で規定されたサービス オプション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、実費をご負担いただきます。
- 障害の切り分けに必要なハードウェアを用意していただきます。
- オンプレミスに導入されている最新のメジャー リリースおよびマイナー リリースを反映して、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、本ソフトウェアの問題を切り分ける十分な作業をすべて実施していただきます。
- 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を行っていただきます。これには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。また、ネットワークインフラストラクチャの取得、インストール、設定、テクニカルサポートの提供を行っていただきます。これには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 を含みますがこれらに限定されません。
- お客様が現在利用中の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ソフトウェアに対しサービスを提供できます。

Software as a Service (SaaS) の場合：

- アプリケーションソフトウェアのバッチ、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 リリースは、Software as a Service に組み込まれるため、お客様向けのダウンロードとして提供されない場合があります。

- オンプレミス サービスを提供する際、お客様がシスコにテレメトリ データの提供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。

SOLUTION SUPPORT**シスコ側の責任：**

Solution Support オプションには、Software Support Basic オプションのすべてのサービス内容が含まれています。さらに、Solution Support オプションには以下のものも含まれています。

- 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。重大度 3 および 4 のコールの場合、シスコは標準営業時間中に受けたすべての連絡について 2 時間以内に対応します。また、標準営業時間外に受けた連絡について、シスコ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に関するガイドライン](#)に基づき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 (Third Party Product) 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。

お客様側の責任

Software Support Basic に記載されているお客様側の責任に加えて、Solution Support 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。

- 本ソリューションおよび該当する本ソリューションの一部であるすべてのシスコ製品を対象とする Cisco Solution Support を必ず購入していただきます。
- 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に関するガイドライン](#)に記載されているとおり、重大度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、お客様の情報をソリューションテクノロジーパートナ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、お客様が費用を負担して本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 (すべてのサードパーティ製品を含みます) に関する一定レベルの (ただし、実稼働環境で稼働する構成要素に対して少なくとも合理的なレベルの) テクニカルメンテナンスおよびテクニカルサポートを調達および維持していただく必要があります。
- 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アクセスできる環境を用意し、お客様とシスコのエンジニアおよび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、リ

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● 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、お客様の問題を解決するために講じた措置の更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許可することに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合意したことを条件として、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を代理してケースをオープンできます。 | <p>モート対応が可能な場合、問題の診断や解決を行うために、システムパスワードを提供していただきます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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）を入手するため、また、ソリューションと連携する可能性のあるサードパーティソフトウェア（Third Party Software）に関する特定の情報、文書、ナレッジベースを入手するために、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管理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。 ● 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、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。 ● ソリューションと関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。 |
|---|--|

SOFTWARE SUPPORT ENHANCED

シスコ側の責任：

Enhanced オプションには、Software Support Basic および Solution Support オプションのすべてのサービス内容が含ま

お客様側の責任

Software Support Basic および Solution Support に記載されているお客様の責任に加えて、Software Support Enhanced の提

れています。さらに、Enhanced オプションには以下のものも含まれています。

- 重大度 3 および 4 のコールの場合、シスコは 2 時間以内に応答します。
- 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 環境で本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、設定に関するアドバイスおよびプロセスに関するガイダンスを提供します。
- お客様からの依頼に応じて、定期的な技術面の現状確認を伴う IT または InfoSec の導入計画を定めます。
 - お客様の目指す成果について確認し、IT または 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見直し、推奨します。また、お客様のニーズや成果に合った技術的ガイダンスを提供します。
 - IT または 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、もしくはプロセス変更を提言することで、成果の達成を推進します。
 - 本ソフトウェアをお客様の IT 環境に統合するためのガイダンスを提供します。
- お客様が対象者であり、シスコが提供可能な場合に、本ソフトウェアのためのトレーニングを実施します。

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。

- シスコの単一の窓口となる IT または InfoSec 導入担当者を指定し、その連絡先情報を提供していただきます。この担当者は、シスコとの定期的なオンラインミーティングに出席し、サポート運用メトリックのレビューを行うものとします。
- 機能の使用率を向上させる消費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消費情報を提供していただきます。
- 該当する場合、トレーニングおよびサポート プロセスレビューに参加する、ソフトウェア ユーザ、IT 管理者、およびヘルプデスク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 ユーザは、お客様が購入した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ケースに関して打ち合わせを行えるように、お客様の業務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。

SOFTWARE SUPPORT PREMIUM

シスコ側の責任：

Premium オプションには、Software Support Basic、Solution Support、および Software Support Enhanced オプションのすべてのサービス内容が含まれています。さらに、Premium オプションには以下のものも含まれています。

- 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 15 分以内に応答します。重大度 3 および 4 のコールの場合、シスコは 1 時間以内に応答します。
- お客様からの依頼に応じて、現地の標準営業時間内に対象製品のサービス管理を指定どおりに行います。

お客様側の責任

Software Support Basic、Solution Support、および Software Support Enhanced のお客様側の責任を参照してください。

- 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。
- 重大度 1 および 2 のケースの解決を促進します。
- 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通じて問題管理を支援します。
- 本ソフトウェアの運用と可用性に影響する、既知の問題および予定されている変更から運用を保護するための技術的コンサルティングを行います。
- 指定された販売製品に関する技術上およびサポート上の問題のステータスおよび結果について、定期的にテクニカルレビューを実施します。合わせて全体的な運用パフォーマンスのレビューも行います。
- 本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可能性がある製品変更のための計画（アップグレード、拡張、および移行を含みます）の策定を支援するためのコンサルティングを定期的に行います。
- 重大度 1 および 2 の問題に関するサポートケースを削減するためのベストプラクティスに基づいて、重大度 1 および 2 の問題に関するサポートケースを分析します。

総則

参照書類：www.cisco.com/go/servicedescriptions/ に掲載されている [グロサリー \(Glossary of Terms\)](#)、[対象外サービスのリスト \(List of Services Not Covered\)](#) ならびに、[重大度およびエスカレーションのガイドライン](#) は、参照により本サービス ディスクリプションに組み込まれます。

お客様が、シスコから直接本サービスを購入した場合、お客様の **基本契約書**（上記に特定するグロサリーにおいて定義されるとおり）もまた、参照により組み込まれます。本サービスディスクリプションと上記の文書のいずれかとの間に矛盾がある場合は、本サービスディスクリプションを優先するものとします。

お客様が、シスコ認定リセラーを通じて本サービスを購入した場合、お客様の契約（ある場合）は、お客様と、お客様担当のシスコ認定リセラー間で締結されます。本サービスディスクリプションは、情報提供のみを目的としており、お客様とシスコ間の契約ではありません。本サービスディスクリプションまたは関連書類の写しは、お客様担当のシスコ認定リセラーがお客様へ提供しますが、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] から取得することもできます。