

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 Focused Technical Support サービス

本文書では、Cisco Focused Technical Support サービス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) またはこれらに相当するサービス契約に組み入れられません。本文書の巻末にある Cisco Focused Technical Support サービスの補足用語一覧 (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 または同等のサービス契約に記載された意味を持ちます。本文書と MSA または相当するサービス契約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。

シスコ認定リセラーによる販売。シスコ認定リセラー (Cisco Authorized Reseller) から本サービスを購入したお客様の場合、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、原則として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/から本文書のコピーやシスコの他の Service Description を取得することもできます。本文書の巻末にある Cisco Focused Technical Support サービス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。

本 Cisco Focused Technical Support サービスは、シスコ製品に対する現行のサポート契約を補完することを目的とし、お客様のネットワーク (Network) 内のすべての製品 (Product) が Cisco SMARTnet/SP ベース、ソフトウェア アプリケーション サービスなどの該当する最小限のコア サービスを通じてサポートされている場合にのみ利用できます。シスコは、適切な費用を受領済みの PO (Purchase Order) で指定された詳細内容に基づき、以下に示す Cisco Focused Technical Support サービスを提供します。シスコは、シスコが提供する本サービスの範囲および本サービスを提供する期間を記載した本サービスの見積もり (以下、「見積もり」という) を提供します。シスコは、両当事者間で合意した見積もりを記載するとともに、見積もりで定められた条件を確認し、当該条件に同意する注文書を受領するものとします。

Cisco Focused Technical Support サービス

サービス概要

Cisco Focused Technical Support サービスは 3 つのサービス レベルで利用でき、レベルによってパーソナライズとサービスの度合いが異なります。上のレベルのサービスには、その下のレベルのサービス内容がすべて含まれています。

- Cisco High-Touch Operations Management Service
- Cisco High-Touch Technical Support Service
- Cisco High-Touch Engineering Service

シスコ側の責任

シスコは、別途記載がない限り、標準営業時間 (Standard Business Hours) 内に次のサービスをリモートから提供します。

- **Cisco High-Touch Operations Management (HTOM) Service**
 - 非技術系の主要な連絡窓口となる担当者 (「High-Touch Operations Manager」) を任命し、提供物 (Deliverables) および作業 (Activities) を供給します。提供物の数量と提供頻度、および継続作業の取り組みは、お客様 (Customer) の要件と、本サービスの購入時にお客様とシスコが合意した内容によって異なります。
 - ケース リクエストのエスカレーション管理: High-Touch Operations Manager は、お客様がシスコに報告した技術的な問題に関して、お客様の要請に応じて問題解決を実施し、報告された技術的問題に対して適切なリソースが適用されているかどうかをお客様が判断できるようにします。これには、High-Touch Engineering が発注されている場合に、ケースを事前にオープンし、スケジュールされているイベントに関連する情報を TAC に通知することによって、TAC、およびお客様のネットワークを熟知しているシスコのエンジニアに対して、計画されているイベントを通知することを含みます。各月 2 イベントを超えることはできません。
 - 基本レポートリング パッケージ: High-Touch Operations Manager は、お客様に週ごと、月ごと、四半期ごとに定型のレポートを提出します。

- **オプションのバンドル:定期的なスケジュールされた提供物と各作業。**上記の基本的な High Touch Management Services と合わせて、シスコではお客様がお選びになれる次のオプション サービスを用意しています。次の提供物と各作業は、オプションのバンドルを個別に利用するか、2 つをグループにして利用するか、あるいは全部を利用することができます。オプションのバンドルは、すべてを選択しない限り、2 つまでしか選択できません。
 - 重要な問題の拡張運用分析:シスコでは、お客様の認識のギャップや運用面での異常やギャップを明らかにすることにより、重要な問題についての動作データ分析を実施します。シスコは推奨事項を提案し、お客様が選択できる問題の解決案を明確にして、認識やシステム品質のギャップをなくすための一助とします。
 - EFA の調整とレポート:故障解析と状態についてのお客様への連絡が必要な部品の返却を調整します。定期的なレポートの提出、ステータス報告、エスカレーションの支援を行います。
 - サービス提供レベルに関するレポート:提供されるサービスレベルに焦点を当てたレポートを提出します。
 - カスタム レポート:SLA のレポート要件にしたがって、またはお客様からの指定に応じてカスタム レポートを提出します。
 - 24 時間 365 日のインシデント管理:営業時間外に重大度(Severity)1 および 2 のケースに関するケース リクエストおよびエスカレーション管理のサポートを提供します。
- **Cisco High-Touch Technical Support Service。**
Cisco High-Touch Technical Support Service を購入するには、ネットワーク全体をカバーする **High-Touch Operations Management Service** を契約する必要があります。このオプションにおいて、シスコは次の本サービスを 1 日 24 時間、週 7 日提供します。
 - ケースの追跡およびトラブルシューティング:
 - シスコが連絡した電話番号による High-Touch Technical Support チームへの直接アクセスを提供します。
 - 重大度 1 および 2 のコールに対しては、15 分以内に対応します。重大度 3 および 4 のコールに対しては、1 時間以内に対応します。
- **Cisco High-Touch Engineering Service。** Cisco High-Touch Technical Support Service を購入するには、ネットワーク全体をカバーする **Cisco High-Touch Operations Management Service** および **Cisco High-Touch Technical Support Service** を契約する必要があります。
 - ネットワーク レベルでの重大なケースのケース管理のために、主要な技術サポート担当者となるエンジニア (シスコ エンジニア)を任命します。
 - 技術担当者を定期的な電話会議に継続的に割り当て、四半期ごとの共同ビジネス レビューに技術的な情報を提供します。
 - ネットワークでの問題解決:重大なケースに対してネットワーク レベルで問題解決を行います。主に重大度 1 と重大度 2 のケース、そしてシスコが重大と見なした他の重大度レベルのケースを対象とします。
 - 根本原因分析:ネットワーク インフラストラクチャについての技術的な問題の根本原因解析を実施します。根本原因分析を実施するためには、それに必要な入手可能なすべての情報をシスコが入手する必要があります。
 - ソフトウェア バージョンの紹介:リアクティブな症状が発生したときに、お客様が特定した重大な問題を解決できるソフトウェア (Software)を迅速に紹介します。関連のある特定のハードウェア プラットフォーム、設定、現在実装されているハードウェアおよびソフトウェアの機能を考慮します。推奨するソフトウェア(主に適切なアップデート(Updates)の推奨)は、ネットワーク上の影響を受けるデバイスに関係する重大なリアクティブ ケースに適用されるものとします。
 - (本文書の下でシスコに対して発生する料金がすべて支払われることを条件として)本サービス契約の期間中にネットワーク インフラストラクチャ上でのデータ収集に対して適切であるとシスコが特定したデータ収集ツール (Data Collection Tools)が提供される場合、そのようなデータ収集ツールにはハードウェア (Hardware)またはソフトウェアが含まれる場合と含まれない場合があります。顧客は、データ収集ツールに対するすべての権利、権限および利益をシスコが保持することを認め、これに同意するものとします。

お客様側の責任

- **Cisco High-Touch Operations Management Service**
 - シスコと連絡を取る主要な担当者を任命していただきます。
 - オープン ケースの確認のために、定期的な電話会議に参加してください。

- **Cisco High-Touch Technical Support Service**

- 重大度 1 および 2 の問題は、シスコが連絡した電話番号に直接報告していただけます。Cisco.com やその他の電子的手段によって報告された問題は、所定の対応時間の対象外です。
- 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効率的に対話および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、およびネットワークに関する情報をシスコに提供していただけます。
- シスコがサポートを提供できるように、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセス手段を提供していただけます。

- **Cisco High-Touch Engineering Service**

- お客様のテクニカル サポート組織のスタッフを、シスコエンジニアの窓口担当者として任命してください。
- 任命した担当者に、ケースの報告方法およびシスコ エンジニアとの連携方法など、プロセスおよび手順に関する情報を提供していただけます。
- 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効率的に対話および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、およびネットワークに関する情報をシスコに提供していただけます。
- シスコが根本原因分析を実施するのに必要なすべての情報を提供してください。
- シスコがサポートを提供できるように、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセス手段を提供していただけます。
- 必要に応じて、ネットワークのトポロジ マップ、構成情報、および実装された新機能に関する情報を提供していただけます。
- 本文書で選択された本サービスが有効になった後に、ネットワークの構成要素が変更された場合、お客様には変更後 10 日以内に書面にてシスコに通知する責任があります。ネットワークの構成要素については毎年確認が行われます。ネットワークの構成要素が増加して、本サービスに関する当初の価格見積もりを超えている場合、シスコはサービス料金を増額する権利を有するものとして扱われます。
- ネットワークに対して重要な技術的な追加または変更を行った場合は、その内容についてシスコ エンジニアに連絡していただけます。

- 必要なすべてのデバイス、プラットフォーム、機能、およびお客様の環境に存在するリリース トレイン要件を提供してください。
- お客様は、両者の別途の合意が得られた場合を除き、シスコが一般利用可能な製品およびソフトウェア リリース/バージョンのみをサポートすることを認めるものとします。
- データ収集ツールがシスコによって提供され、お客様のサイトに配置される場合、かかるデータ収集ツールが、ファイアウォール内にかつセキュアな LAN 上の保護されたネットワーク環境内のセキュアな場所に配置されるようにしていただけます。また、このデータ収集ツールが、上記の環境で厳重に保護され、またアクセスできる者が、データ収集ツールにアクセスする必要および/またはデータ収集ツールの出力内容を知る必要のあるお客様の従業員または請負業者に限定されるようにしていただけます。シスコが提供するデータ収集ツールがソフトウェアである場合、適切なコンピュータを使用できるようにし、必要に応じてソフトウェアをダウンロードすることに同意していただけます。

<p>Cisco Focused Technical Support サービスの補足用語一覧</p>

- 「作業」とは、サービスの配信においてお客様の利益のために実行される一連の技術/ビジネス コンサルティング作業で、終了基準に文書の発行が伴わず、サブスクリプション サービスでは一般に「継続的」作業と呼ばれるものを意味します。
- 「提供物」とは、サービスの配信においてお客様の利益のために実行される一連の技術/ビジネス コンサルティング作業で、終了基準が複数の設計レビューやソフトウェア推奨レポート、監査などの文書の発行であるものを意味します。