

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。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 Independent Software Vendor Application Services

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

Independent Software Vendor Application Services (ISV サービス) は、承認されたサードパーティ ソフトウェア製品 (ISV ソフトウェア) を対象とするシスコ サポートのオファーです。ISV サービスでは、シスコはお客様の主要な連絡窓口として機能し、サードパーティの独立系ソフトウェア ベンダー (ISV) との間でサポートの調整を行います。

2. シスコの責任

- ISV ソフトウェアの使用、設定、トラブルシューティングを支援するために、Cisco TAC (Technical Assistance Center) に 24 時間 365 日、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。シビラティ (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 1 時間以内に対応します。シビラティ (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いすべての連絡について 1 時間以内に対応します。標準営業時間外に受けたい連絡については、遅くとも翌営業日に対応します。
- ISV ソフトウェアに関連するソリューションに関する情報を Cisco.com で提供します。このシステムは、シスコ製品および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。

- ISV ソフトウェアに関する公表された問題点について、十分な業務努力のもとに対策方法の提供やパッチを入手するための調整を行います。問題が発生している ISV ソフトウェアのソフトウェア パッチおよびメンテナンス リリースは、該当する ISV Web サイト（利用可能な場合）からのダウンロードとして、または ISV および Cisco TAC によって定義された他のプロセスを通じて提供されます。
- ISV ソフトウェア サポートの問題について ISV 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 ISV のケース管理システムでお客様のケースをオープンします。その後、お客様には、ISV と直接協力してケースに対処していただく場合もあります。ISV ソフトウェアの問題について、お客様から直接、シスコではなく ISV に連絡いただく必要がある場合もあります。
- ケースへの対応中に、シスコがお客様の情報を ISV に開示する必要が生じる場合があります。この情報には、各種ログ、診断結果、連絡先情報が含まれる場合があります。

3. お客様の責任

- シスコから特に指示がない限り、最初のサービス調査については、シスコに対してケースをオープンしていただけます。
- ケースへの対応、高度なトラブルシューティング、および問題解決を行う上で、お客様の情報を ISV に開示する必要が生じる場合があることを承知していただくとともに、この開示を許可していただけます。
- インターネットまたはモデム経由で ISV ソフトウェア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 Cisco TAC エンジニアもしくは ISV 担当者的一方またはその両方（必要に応じて）とのデータ通信回線を確立していただけます。また、遠隔地から問題を診断し、可能な場合は問題を解決するために、システムのパスワードを提供していただけます。
- お客様は、ISV 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）に加えて、ISV ソフトウェアに関する具体的な情報、ドキュメンテーションやナレッジベースを入手できるよう、ISV の Web サイトへのアクセス権を取得して維持することが求められます。
- 報告された ISV ソフトウェアの問題を解決するにあたり、シスコまたは ISV（該当する場合）から要求があった場合は、シスコの最新リリースおよび ISV の最新リリースへのアップデートを行っていただけます。
- 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けます。



- サービスを受けるのは、以下に該当するサードパーティソフトウェアとします。
 - お客様が、最新のサードパーティソフトウェアリリースに対する有効な最新ライセンスをシスコから購入したか、サポートされている有効なライセンスリビジョンのサポートを更新すること。
 - お客様が、サービスのアクティベーションのためシスコまたは ISV（必要に応じて）の登録プロセスを完了していること。
 - お客様が、シスコに対してケースをオープンする前に、Cisco ハードウェアに問題が存在すると確認していること。
- シスコへサポートを依頼する前に、ISV 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。
- シスコ、ISV サプライヤー、または関連サービスが必要とするアップグレードを含め、ISV ソフトウェアと連携するすべてのサードパーティ製品（本サービスの対象外）について、取得、インストール、構成を行い、テクニカルサポートを提供していただきます。
- お客様が現在利用中の ISV ソフトウェアの構成に合わせたサービスオプションをお客様の費用で維持していただきます。これにより、シスコもしくは ISV の一方またはその両方が、お客様が利用するすべての ISV ソフトウェアに対しサービスを提供できます。