

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: Software Subscription Support Services Application Software Term Subscription Support

本文書では、Application Software Term Subscription (アプリケーション ソフトウェア使用期間サブスクリプション) に付属する Cisco Software Subscription Support (SSS) サービスについて説明します。これらのサービスを個別に購入することはできません。

関連文書: 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) を含むソフトウェア使用期間サブスクリプション製品 (Software Term Subscription Products) 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) に組み入れられます。本文書と MSA 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、お客様とシスコ間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、お客様担当のシスコ認定リセラーから提供されるものです。または、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ から本文書やシスコの他のサービス ディスクリプションを取得することもできます。

Software Subscription Support (「SSS」)

シスコ側の責任:

- アプリケーション ソフトウェア サブスクリプション (Application Software Subscriptions) の利用や設定、トラブルシューティングを支援する Cisco TAC (Technical Assistance Center) に 1 日 24 時間、週 7 日間、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。シスコは、標準営業時間 (Standard Business Hours) に受けたすべてのコール、および標準営業時間外に受けた重大度 (影響度) 1 および 2 のコールに対し、1 時間以内に対応します。標準営業時間外に受けた重大度 3 および 4 のコールについては、遅くとも翌営業日に対応します。

- [Cisco Severity and Escalation Guideline](#) に基づき問題の管理を行います。
- 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。
- アプリケーション ソフトウェア サブスクリプション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、対策方法やパッチを提供します。アプリケーション ソフトウェア サブスクリプションのパッチの場合、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 (Maintenance Release) 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郵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。
- マイナー リリースおよびメンテナンス リリース。アプリケーション ソフトウェアのリリースおよびサポート ドキュメントは、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) や、CD-ROM などのメディア、Cisco Product Upgrade Tool (PUT) (www.cisco.com/upgrade)、または自動ソフトウェア配信ツールを通じて入手できます。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。ただし、お客様はシスコから追加のドキュメントを購入することができます。
- 要望があり次第シスコが提供する、メジャー アプリケーション ソフトウェア リリース。このようなアップデートは、現在のアプリケーション ソフトウェア使用期間サブスクリプションの契約下において正式にライセンス購入されたアプリケーション ソフトウェアに限定されます。アプリケーション ソフトウェアのリリースおよびサポート ドキュメントは、Cisco.com Software Center (www.cisco.com/software) や、CD-ROM などのメディア、Cisco PUT (www.cisco.com/upgrade)、または自動ソフトウェア配信ツールを通じて入手できます。この場合、対象となるドキュメントは、Cisco.com から入手でき、ライセンス付与されているソフトウェアごとに 1 部に限定されます。ただし、お客様はシスコから追加のドキュメントを購入することができます。

お客様側の責任:

本サービスを提供する条件として、お客様には次のような責任を果たしていただきます。

- お客様からのすべてのコールについて、[Cisco Severity and Escalation Guideline](#) に記載された重大度(影響度)レベルを提示していただきます。
- インターネットもしくはモデム経由で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 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。
- お客様の設備リスト(Equipment List)のすべての追加項目について、30 日以内にシスコに通知していただきます。
- お客様が設備リストの製品を新しい拠点に移設した場合、Cisco.com を通じて 30 日以内にシスコに通知していただきます。なお、サービスはお客様からの通知の 30 日後から提供されることにご留意ください。また、初期構成に含まれない FRU のアップグレードや変更点など、製品や構成のあらゆる変更について、5 日以内にシスコに通知していただきます。
- 最新の出荷先情報(担当者名、肩書、住所、電話番号、電子メール アドレス、ファックス番号)を提供していただきます。
- 製品のトラブルや問題をシスコに報告する場合、または利用中の製品についてお客様がシスコから情報入手したい場合は、対象となる製品の有効なシリアル ナンバーを提供していただきます。また、製品の設置場所、詳細な住所、および郵便番号を含む追加情報を提供していただくことがあります。
- Cisco.com もしくは 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のリストを、必要に応じて提出していただきます。また、この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。
- SSS によるアプリケーション ソフトウェアのアップデートのためのメディアが、輸送中に破損していないかどうかを確認していただきます。
- 報告されたアプリケーション 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、アプリケーション 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。
- 以下に該当するシスコのアプリケーション ソフトウェア サブスクリプションに対してのみサービスを提供いたします。
 - 最新のメジャーおよびマイナー リリース用の適正な現行ライセンスをお客様が購入済みであるもの。もしくは適正なサポート対象ライセンス リビジョンに対するサポートを契約更新継続中であるもの。
- 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十分な作業をすべて実施していただきます。
- 以下のすべてについて、準備やインストール、設定、技術サポートを実施していただきます。
 - サードパーティ製品。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。