

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

サービスプロバイダー向け Cisco Software Support 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たとおりとします。

1. サービスの概要

Software Support サービスは、次のいずれかとして販売され、Software Support サービスに関連する本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）

注：

- 本ソフトウェアには、シスコブランドではないソフトウェアおよび「Software for Open Networking in the Cloud」（以下「SONiC」）などのお客様が提供するソフトウェアは含まれません。シスコは、お客様が提供するソフトウェアおよびシスコブランドではないソフトウェアについて、保守、バグの修正、アップデート、アップグレード、およびサポートを含む技術サポートを提供する責任を負いません。
- ソフトウェア サブスクリプションは、本ソフトウェアのアプリケーションがシスコのクラウドとオンプレミスの両方に存在するハイブリッド形式である場合や、クラウドまたはオンプレミスのいずれかの環境でアプリケーションを使用する権利を付与する場合があります。

各本ソフトウェア製品では、次の Software Support サービスのオプションが購入可能な場合があります。

- Basic
- Basic（アップグレードなし）

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 Subscription 向けの Software Support の発注書において選択されたオプションに従って、Software Support を提供します。お客様には、本ソフトウェアのサブスクリプション期間中、または永久ライセンスのサポートが終了するまでの期間に限り、購入した Software Support の提供を受ける権利があります。

2.1 Basic

- 本ソフトウェアの使用とトラブルシューティングを電話、Web ケースの送信、またはオンラインツールにより支援するために、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（Software Support 応答所要時間）を参照してください。
- サービスプロバイダー向け Cisco Software Support のシビラティ（重大度）ガイドラインに従って問題を管理します。
- Cisco.com にアクセスできるようにします。このシステムでは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報を得られるだけでなく、シスコのオンライン Software Central ライブラリにアクセスすることもできます。なお、シスコがアクセス制限を確認する場合がありますので、ご了承ください。
- 次の本ソフトウェアのリリースを入手することができます。
- 本ソフトウェアに関する報告された問題点について、合理的な業務努力を尽くして対策方法やパッチを提供します。本ソフトウェアのパッチについては、問題が生じている本ソフトウェアのメンテナンスリリースを Cisco.com からダウンロードできます。
- 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本ソフトウェアについては、本ソフトウェアのリリースとサポートドキュメントを、Cisco Product Upgrade Tool（PUT）（www.cisco.com/upgrade）を使用して、Cisco.com Software Center（<http://www.cisco.com/go/software>）で入手できます。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。

2.2 Basic（アップグレードなし）

シスコの提供物は次のとおりです。

- ソフトウェアの使用とトラブルシューティングを電話、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（Software Support 応答所要時間）を参照してください。
- サービスプロバイダー向け Cisco Software Support のシビラティ（重大度）ガイドラインに従って問題を管理します。
- Cisco.com にアクセスできるようにします。このシステムでは、シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報を得られるだけでなく、シスコのオンライン Software Central ライブラリにアクセスすることもできます。なお、シスコがアクセス制限を確認する場合がありますので、ご了承ください。
- メンテナンスリリースの入手：
- 本ソフトウェアに関する報告された問題点について、合理的な業務努力を尽くして対策方法やパッチを提供します。本ソフトウェアのパッチについては、問題が生じている本ソフトウェアのメンテナンスリリースを Cisco.com からダウンロードできます。
- 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本ソフトウェアについては、本ソフトウェアのリリースとサポートドキュメントを、Cisco Product Upgrade Tool（PUT）（www.cisco.com/upgrade）を使用して、Cisco.com Software Center（<http://www.cisco.com/go/software>）で入手できます。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。

- Cisco IOS XR ソフトウェアの新規のメジャーリリースおよびマイナーリリースは、リリース名の 100 分の 1 の位（つまり、x.x.1）で識別され、このような x.x.1 リリースはメンテナンスリリースの一部として提供されませんのでご注意ください。

3. お客様の責任

シスコによる本サービスの提供では、お客様によってサービスプロバイダー向け Software Support サービスの提供が次のとおり促進されることを想定しています。

- お客様には、本ソフトウェアがホストされている設備にインターネット経由で合理的にアクセスできる環境をお客様の費用負担により用意し、お客様の環境と Cisco TAC エンジニアとの間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、可能な場合に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。
- 設備リストへの追加を希望される場合には、30 日前までにシスコに通知していただきます。
- シスコに問題を報告した全製品の購入を特定できるように、またはお客様が本製品の使用に関する情報をシスコに求める場合に、該当する有効なライセンス、認証、またはその他の情報を提供していただきます。また、本製品の設置場所、ならびに詳細な住所および郵便番号を含む追加情報の提供をシスコがお客様に依頼する場合があります。
- シスコに連絡すること、本サービスのために Cisco.com にアクセスすること、および Cisco.com またはシスコの PUT から本ソフトウェアをダウンロードすることをお客様が認めたすべての担当者のリストを請求に応じてシスコに提供していただきます。また、お客様には、このリストを毎年レビューし、必要に応じて担当者を追加または削除していただきます。
- シスコが報告を受け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には、本ソフトウェアの最新リリースおよびサードパーティ製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。
- 本文書に記載されている本サービスのオプションの範囲外であるオンサイトサービスをお客様が要求した場合には、エンジニアの作業費用、交通費、および実費をお客様に負担していただきます。また、お客様の設備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するために、サポート契約情報を更新していただきます。
- 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本サービスが必要とするアップグレードが含まれます。また、ネットワーク インフラストラクチャの取得、設置、設定、テクニカルサポートの提供を行っていただきます。ネットワーク インフラストラクチャには本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 のデータネットワークおよび機器が含まれますがこれらに限定されません。
- お客様が導入したあらゆる本ソフトウェアに対してシスコが本サービスを提供するために、本サービスの同一のオプションの下でお客様が現在利用中の構成可能な本ソフトウェアについて、お客様による本ソフトウェアの導入全体を維持していただきます。

4. サービスプロバイダー向け Software Support の応答時間目標

応答所要時間とは、お客様がケース管理システムを通じてケースを送信してから、その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（重大度）レベルに基づいて応答するまでの目標時間を示します。

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
Basic	電話、電子メール/Web により 24 時間 365 日	1 時間以内に応答	翌営業日以内に応答
Basic（アップグレードなし）	電話、電子メール/Web により 24 時間 365 日	1 時間以内に応答	翌営業日以内に応答