

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

## スイッチング向け Cisco Catalyst ソフトウェア サブスクリプション サポート

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

本文書は、スイッチング向け Cisco Catalyst ソフトウェアの有効なサブスクリプションに含まれている基本製品レベルのサポートサービスを説明するものです。

### 2. シスコの責任

#### 2.1 Trusted Support

- シスコは、製品の使用、設定、および問題のトラブルシューティングをオンラインツール、Web によるケース送信、および電話を介して支援する TAC に 24 時間 365日アクセスできるようにします。
  - シビラティ（重大度）レベル 1 および 2 のお問い合わせの応答時間は 4 時間以内です。
  - シビラティ（重大度）レベル 3 および 4 のお問い合わせの応答時間は翌営業日中です。

#### 2.2 Cisco.com

お客様がアクセスできるものは次のとおりです。

- シスコ製品に関する有用な技術情報や一般情報を提供する Cisco.com にアクセスできます。また、オンライン上のシスコの Software Central ライブラリにもアクセスできます。なお、シスコによるアクセス制限が随時適用される場合があります。
- シスコ サポート コミュニティ。
- スマートポータル（インストールベースのレポートにアクセスするため）、スマートアプリケーション（サービスの権限の付与およびその他の機能を管理するため）、およびコレクタソフトウェア（インストールされているシスコ製品の設定とイベントリに関する情報を収集するため）。

#### 2.3 ソフトウェアダウンロード

シスコがお客様に提供するものは次のとおりです。

- 合理的な商業上の努力を尽くして、オペレーティングシステムと Cisco Catalyst ソフトウェアのアップデート、および報告されたソフトウェアの問題に対する回避策となるソリューションもしくはパッチまたはその両方を提供します。また、シスコは、問題が発生した製品について、Cisco Software Central ライブラリ ([www.cisco.com/go/software](http://www.cisco.com/go/software) [英語]) においてソフトウェアのパッチを提供するか、メンテナンスリリースをお客様に提供します。
- ソフトウェアリリースおよびサポートドキュメント（利用可能な場合およびサポート対象ソフトウェアについてお客様がこれらを要求した場合）。
- インストール時にデータを収集するためにデフォルト設定として有効になっている機能が備わったコレクタソフトウェア。かかる収集は、データ収集ツールを無効化またはアンインストールするまで続行されます。

### 3. お客様の責任

- スマートポータルアカウントの作成を開始し、データ収集ツールを設定し、お客様のスマートポータルアカウントの追加ユーザーを管理する管理者を指定していただきます。