

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 Business Critical Services 3.0

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。

Cisco Business Critical Services 3.0 は、シスコ製品に対する現行のサポート契約を補完するものであり、お客様ネットワーク内のすべての製品が、シスコの Cisco Smart Net Total Care™/ SP Base、Software Support Services (SWSS)、Solution Support、Limited Lifetime Warranty、ソフトウェア アプリケーション サービス、またはシスコ サービス パートナー プログラム内で提供されるパートナー サポート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。

サービスパッケージ

Cisco Business Critical Services 3.0 はパッケージごとに合わせたサービスを提供します。次の表に、各パッケージで提供可能なサービス機能を示します。次の表で参照されている「年」、「月」、および「四半期」はサービス期間ごとのものです。

サービスパッケージの機能	Essentials	Essentials National	Advantage (Advantage National を含む)	Premier (Premier National を含む)
運用最適化サポート	レポートは一度に 1 つのアーキテクチャのみを対象とし、レポートは毎回 4 件まで、年間最大 20 件まで。	レポートは一度に 1 つのアーキテクチャのみを対象とし、レポートは毎回 4 件まで、年間最大 20 件まで。	各レポートは一度に 1 つのアーキテクチャのみを対象とし、レポートは毎回 6 件まで、年間最大 30 件まで。	各レポートは一度に 1 つのアーキテクチャのみを対象とし、レポート数は無制限。
運用最適化技術レビューセッション：	技術レビューセッションは、1 か月あたり 1 回まで	技術レビューセッションは、1 か月あたり 1 回まで	技術レビューセッションは、1 か月あたり 2 回まで	技術レビューセッションは 1 週間あたり 1 回まで
ATXs: Ask the Experts	ATXs カタログへのフルアクセス (ウェブナー登録が必要です)	ATXs カタログへのフルアクセス (ウェブナー登録が必要です)	ATXs カタログへのフルアクセス (ウェブナー登録が必要です)	ATXs カタログへのフルアクセス (ウェブナー登録が必要です)
ACCs: Accelerators	N/A	1 年につき最大 2 回とし、各セッションは 30 日前にスケジュールする必要があります。	1 年につき最大 6 回とし、各セッションは 30 日前にスケジュールする必要があります。	一度に対象とするのは 1 回分とし、各セッションは 30 日前にスケジュールする必要があります。
エキスパートによるエンゲージメント	1 年につき最大 6 回のエキスパートによるエンゲージメント	1 年につき最大 6 回のエキスパートによるエンゲージメント	1 年につき最大 12 回のエキスパートによるエンゲージメント	下記のとおり。
利用可能なエキスパートによるエンゲージメントの種類：	<ul style="list-style-type: none"> 変更管理サポート (一度にサポートできるのは 1 件のみ) プライオリティ ケース マネジメント* 	<ul style="list-style-type: none"> 変更管理サポート (一度にサポートできるのは 1 件のみ) インシデント分析 (四半期につき最大 1 回) エキスパートレビュー/ワークショップ (1 年につき最大 1 回) 	<ul style="list-style-type: none"> 変更管理サポート (一度にサポートできるのは 1 件のみ) プライオリティ ケース マネジメント* インシデント分析 (四半期につき最大 1 回) エキスパートレビュー/ワークショップ (1 年につき最大 5 回) 	<ul style="list-style-type: none"> 変更管理サポート (一度にサポートできるのは 1 件のみ) プライオリティ ケース マネジメント* インシデント分析 (四半期につき最大 1 回) エキスパートレビュー/ワークショップ (一度に 1 回のみ)
サービスパッケージの提供形態	リモート	リモート	リモート/オンサイト対応 (8 回/年)	リモート/オンサイト対応 (12 回/年)

シスコは、Business Critical Services 3.0 サービスパッケージを定期的に更新しています。サービスのコア機能は実質的に低下することなく、お客様は該当するサービスパッケージの最新バージョンに自動的に移行されます。

* プライオリティ ケース マネジメントは、2022 年 12 月 11 日以降に行われる購入または更新の機能オプションとして選択できなくなります。この日より前に購入すると、現在のサービス期間中、プライオリティ ケース マネジメントへのアクセス権が維持されます。

一度に対象とするのは 1 回分のみというのは、あるサービスが終了してからでないで別のサービスは開始できないということを表します。運用最適化サポート、変更管理サポート、および Accelerators については、それぞれサービスを完了させるまでに少なくとも 1 週間を要します。

シスコのプロジェクトマネージャは次の作業を行います。

- お客様とのプロジェクト会議の日時を設定し、会議中にお客様と共に、お客様が購入したパッケージのサービス機能について毎月のデリバリープランを策定します。
- 以下の項目を含む四半期レポートを作成します。
 - 実施したアクティビティ
 - 提供物
 - 提供したサービス機能の回数およびサービス機能の残回数

1. サービスパッケージの機能

具体的な権利は、上記のサービスパッケージ表に詳述されています。権利が与えられている場合に各アクティビティにおいて実行できる内容の詳細については、以下で詳しく説明します。

1.1. 運用最適化サポート

シスコは運用最適化技術レビューセッションを通じて、以下に説明する運用最適化レポートの作成またはレビューを行い、お客様が、データに基づく実用的な推奨事項の優先順位を決定し、可用性、パフォーマンスおよびリスクの最小化に関するお客様の目標に合った決定およびアクションをとるお手伝いをします。お客様は技術レビューの対象としたい運用最適化レポートを指定するものとします。

運用最適化レポート。以下のレポートは、サポートされるシスコのテクノロジーおよび製品によって異なります。お客様は、購入された運用最適化レポートの数が記載された見積書を参照する必要があります。運用最適化レポートの具体的な制限事項については、[下記の運用最適化サポートの制限事項](#)をご覧ください。手動によるデータ収集方法のみを使用するお客様の環境に関する具体的な制限事項については、[下記の追加のデータ収集の制限事項](#)をご覧ください。

- **コンフィグレーション ベスト プラクティス レポート**は、シスコ製品全体において、お客様が複雑な設定や設定の誤り、類似のソフトウェア機能で一貫しない設定の矛盾を是正するのに役立ちます。このレポートにより、お客様はネットワークがシスコのベストプラクティスおよび業界標準に準拠していることを検証できます。
- **設定管理インサイト**を使用すると、お客様はシスコデバイスの独自の構成標準を指定し、これらの標準に照らして大規模に監査およびレポートを行うことができます。インテリジェントなレポートモデルにより、標準への適合と不適合に関連するレポートに含まれるデバイス間の主要なテーマを特定することができます。
- **デザインビルダーレポート**では、設計ポリシーと設計パターンについて、包括的で詳細なエンドツーエンドのマッピングを作成します。これにより、ネットワークデバイス、機能、および関係を目に見える形でお客様に提供し、弱点を特定してネットワークのサポートを簡素化できるようにします。1 回のデザインビルダーレポートには、上位 10 個のポリシーと最大 50 台のお客様のデバイスの調査結果に加え、設計に合致していると認められるノード、隣接するノード、欠落しているノードとリンクの概要、および推奨事項が記載されています。Cisco IOS ソフトウェア、Cisco IOS XE ソフトウェア、Cisco XR ソフトウェア、Cisco Nexus OS ソフトウェアのいずれか 1 つのみを実行しているデバイスが調査対象となります。
- **Field Notice レポート**は、公開されたシスコの Field Notice の影響を受けるシスコ製品をお客様が特定して追跡するのに役立ちます。
- **ハードウェア ライフサイクル マイルストーン レポート**は、公開されたシスコ製品ライフサイクル マイルストーン（販売終了日、サポート終了日など）の影響を受けるシスコのハードウェアをお客様が特定し、追跡するのに役立ちます。
- **ポリシー分析レポート**は、ネットワーク設計が複雑になる原因となり得るデバイスポリシーの差異を特定するのに役立ちます。シスコは、ネットワークの複雑さのメトリック、検出されたポリシーの概要、設定済みのポリシーと適用済みのポリシーの比較、およびお客様が差異に対処するのに役立つ推奨事項を含むポリシー分析レポートを 1 回提供します。1 回のポリシー分析レポートでは、10 個のポリシーと最大で合計 50 台のお客様のデバ

イスが調査されます。Cisco IOS ソフトウェア、Cisco IOS XE ソフトウェア、Cisco XR ソフトウェア、Cisco Nexus OS ソフトウェアのいずれか 1 つのみを実行しているすべてのデバイスが調査対象となります。

- 製品セキュリティアドバイザリ影響アセスメントは、公開されたシスコ製品セキュリティアドバイザリで「Critical」または「High」の脆弱性により、影響を受けるシスコ製品をお客様が特定するのに役立ちます。アセスメントには以下のものがあります。
 - シスコは、影響を受けるシスコ製品について、お客様がアドバイザリにどのように対処できるかについて推奨事項を提供します。
 - 公開されたセキュリティアドバイザリの該当リリースが利用可能なソフトウェアアップデート情報を含む場合、シスコは、影響を受けるシスコ製品に対してお客様が展開済みソフトウェアのレビューを行い、特定された問題を解決するためのソフトウェアバージョンを推奨します。
 - 1 回の製品セキュリティアドバイザリ影響アセスメントで、以下がサポートされます。
 - シスコの公開スケジュールに従って公開される、Cisco IOS、IOS XE、および NX OS ソフトウェア セキュリティ アドバイザリのシスコリリースバンドル
 - Cisco IOS ソフトウェア、Cisco IOS XE ソフトウェアの個別のセキュリティアドバイザリ（最大 4 件）。
 - シスコが公開する、「Critical」または「High」影響評価の製品セキュリティアドバイザリ。
- リスク軽減レポートでは機械学習（ML）を使用しており、ネットワーク内のデバイスがクラッシュするリスクをお客様が特定するのに役立ち、リスクを管理するためのガイダンスを提供します。1 回のリスク分析レポートで 10 台のシスコデバイスを特定し、以下のデータに基づく分析によってダウンタイムのリスクを軽減することでネットワークの可用性を向上させるための推奨事項を提供します。
 - リスクスコアリング
 - 機械学習による要因分析
 - 過去のクラッシュリスクの傾向分析
 - ソフトウェアと機能についての分析
 - ソフトウェア セキュリティ アドバイザリ
 - Field Notice 通知
 - サポート終了通知
 - デバイスのソフトウェア使用状況の世界的なトレンド
 - サポート終了ハードウェアのハードウェア交換オプション
- 拡張性インサイトレポートは、お客様のネットワークからの拡張性情報を検証済みの設定の制限と比較します。シスコは、ネットワーク内のデバイスの現在の拡張性レベル、シスコが推奨するしきい値、および傾向分析のための過去の使用状況を含む 1 つの拡張性インサイトレポートを提供します。
- ソフトウェア分析およびリリース標準レポートでは、1 つのプラットフォーム用のソフトウェアとそのソフトウェアリリースを分析し、お客様が検討すべきソフトウェアのバージョンを推奨します。
- ソフトウェア管理戦略レポート
 - ソフトウェア戦略、ライフサイクル管理、アップグレード計画およびそれを引き起こす要因について、お客様が対応できるよう支援するために、ソフトウェア管理のプロセスおよび手順に関するドキュメントを 1 つ作成または更新します。
 - お客様の展開済みの標準およびシスコの推奨事項に基づいて、ソフトウェア導入の KPI を改善するための推奨事項をお客様にご案内します。
 - シスコが公開したソフトウェア提供停止、ソフトウェア販売終了およびサポート終了についてお客様にお知らせします。
- Syslog 分析レポートは、シスコ製品から抽出される運用およびパフォーマンスに関する Syslog データを分析することにより、シスコ製品に対するサービス上の影響の潜在的リスクをお客様が特定するのに役立ちます。

シスコは、一般リリース前に、追加の運用最適化レポートをお客様に提供する場合があります。このようなレポートは、シスコの裁量により「現状有姿」で提供されます。

運用最適化レポートをサポートするために使用される、シスコに接続されたオンプレミス型のデータ収集ツールにより、さまざまなデータが収集されています。シスコは、これらのデータに関する知見を提供する API へのアクセス権を、利用可能な場合に、提供することがあります。

Air-Gapped Data Collection Tool を利用されるお客様の場合、運用最適化データはオンサイトで収集され、運用最適化レポートが作成されます。Air-Gapped Data Collection については、見積書作成時に指定されている必要があります。

2. 変更管理サポート

お客様は、変更管理サポートをリクエストすることができます。シスコは、お客様のスケジュール済みの変更期間に対しシスコのコンサルティングエンジニアのサポートを得る方法について、お客様に手順を提供します。

シスコは、お客様のスケジュール済みの変更期間について以下の作業を実行します。

- シスコは、お客様のスケジュール済みの変更期間の前および期間中に変更のレビューを実施し、要請された情報を提供します。
- シスコは、お客様が計画した設定変更、ソフトウェアアップデートおよびアクティビティをレビューし、計画的な変更をサポートするために技術的な依存関係、影響、およびリスク軽減のベストプラクティス手順を評価します。
- シスコは、シスコの推奨事項を実施するためのお客様の手順書（MOP）およびテスト結果をレビューします。
- シスコは、合意されたスケジュール済みの変更期間中、お客様にガイダンスを提供します。

2.1. プライオリティ ケース マネジメント

プライオリティ ケース マネジメントは、2022 年 12 月 11 日以降に行われる購入または更新の機能オプションとして選択できなくなります。この日より前に購入すると、現在のサービス期間中、プライオリティ ケース マネジメントへのアクセス権が維持されます。

プライオリティ ケース マネジメント（Priority Case Management : PCM）は、シビラティ 1 およびシビラティ 2 のケースのうち優先度が高いケースおよび RMA のモニタリングおよびエスカレーションサポートを提供するキューベースのサービスであり、リアクティブな問題を毎月報告します。すべてのレポートおよび PCM サービスは、サポート契約に基づいて、Cisco TAC が対応するサポート対象製品のシビラティ 1 およびシビラティ 2 のケースについてのみ提供されます。

シスコは以下の作業を行うものとします：

- シビラティ 1 およびシビラティ 2 までのケースおよび結果として生じる RMA を標準営業時間中にモニタリングします。
- シビラティ 1 およびシビラティ 2 までのケースおよび結果として生じる RMA のエスカレーションを標準営業時間中にサポートします。
- シビラティ 1 およびシビラティ 2 のケースおよび RMA の概要情報を含む月次レポートを提供します。

お客様は以下の作業を行います。

- 関連付けられているシスコサポート契約のシビラティ 1 およびシビラティ 2 までのケースについて、所定のケース作成プロセスに従ってください。
- [シスコのシビラティ（重大度）およびエスカレーションに関するガイドライン](#) [英語] に記載されている所定のエスカレーション ガイドラインに従ってください。
- 監視対象のサービス契約番号をご提示ください。

2.2. Ask the Experts

シスコは、カスタマー サクセス ライフサイクルに沿った内容の、事前登録型または録画済みのウェビナー セッション カタログへのアクセスをお客様に提供し、お客様をガイドします。サービス期間中、お客様には ATXs カタログに対するアクセス権があり、これをすべて閲覧することができます。

- セッションにはシスコエキスパートが参加し、シスコのソリューションの導入準備、導入、使用、活用、最適化のための知見および推奨プラクティスが

共有されます。

制限事項：

- 資料および印刷物は提供されません。
- ATXs: Ask the Experts セッションの録音/録画および再配信は禁止されています。
- ATXs: Ask the Experts のライブセッションへの参加は、先着 30 名の登録者に限定されます。

2.3. エキスパートレビュー ワークショップ

シスコは、エキスパート レビュー ワークショップを通じて、技術的知識とスキルを強化するためのお客様の取り組みを支援します。お客様は、以下で説明するエキスパート レビュー ワークショップをリクエストすることができます。スケジュールされる各エキスパート レビュー ワークショップの長さは、4 時間以内です。シスコは、エキスパート レビュー ワークショップ中に提供されるシスコの推奨事項を要約したレポートをお客様に提供します。各ワークショップの日は 30 日前に決定する必要があり、各ワークショップを完了するには最低 2 週間を要します。

- **コンフィグ レビュー ワークショップ**は、お客様のソフトウェア機能の計画の決定、新しいソフトウェア機能の設定、およびお客様の環境での展開に関するベストプラクティスについてガイドすることで支援します。シスコは、お客様が定義したポリシー コンフィグレーション テンプレートに準拠するシスコ製品の適合傾向を特定するお手伝いをします。シスコは、1 つのシスコプラットフォームと最大 2 つのソフトウェア機能に関するシスコの推奨事項を含むコンフィグレビューレポートを、1 つ提供します。コンフィグレビューに関する特定の制限事項については、[以下のコンフィグ レビュー ワークショップの制限事項](#)を参照してください。
- **検証・テスト レビュー ワークショップ**は、お客様の環境における新しいソフトウェア機能および設定変更についてお客様が用意したテスト計画のレビューを行います。既存のテスト計画に基づくお客様の成功基準の策定を、シスコがガイドします。シスコは、1 つのシスコプラットフォームと最大 2 つのソフトウェア機能に関するシスコの推奨事項を含むテストレビューレポートを、1 つ提供します。
- **導入レビューワークショップ**は、新しいソフトウェア機能および設定変更に関するお客様の実装計画に関して、アドバイスとガイダンスを提供します。シスコは、1 つのシスコプラットフォームと最大 2 つのソフトウェア機能に関するシスコの推奨事項を含む導入レビューレポートを、1 つ提供します。
- **IT 戦略レビューワークショップ**は、インプット要素のレビューを行うことによってお客様によるアーキテクチャコンセプトまたはアーキテクチャ設計の検証のためのガイドを提供し、アーキテクチャ戦略により実現されるビジネス要件および技術要件について、お客様が提示したビジョンおよび所望する成果に沿って評価します。シスコは、シスコの推奨事項を含む IT 戦略レビューレポートを 1 つ提供します。
- **アーキテクチャ レビュー ワークショップ**は、お客様のビジネス上およびテクノロジー上の目標に合わせて、ビジネス要件をアーキテクチャ管理ビジョン、マルチジェネレーション計画、およびターゲット アーキテクチャ モデルに変換するためのガイドを提供します。シスコは、シスコの推奨事項を含むアーキテクチャ レビュー レポートを 1 つ提供します。
- **設計レビューワークショップ**は、シスコのベストプラクティスが組み込まれているか、お客様の目標に沿っているかどうかを判断するための、お客様の現状の設計についてのガイドを提供します。シスコは、提案された設計変更、展開モデルの考慮事項、キャパシティと成長の実現、およびお客様の技術要件と期待される利益との整合性についてお客様が評価を行うのを支援するために、アドバイスとガイダンスを提供します。シスコは、シスコの推奨事項を含む設計レビューレポートを 1 つ提供します。設計レビューに関する具体的な制限事項については、[以下の設計レビューワークショップの制限事項](#)を参照してください。
- **耐障害性レビューワークショップ**は、お客様のアーキテクチャ設計、設定変更、およびモニタリング機能を評価することにより、お客様の可用性と耐障害性の目標に対する改善点を特定するのに役立ちます。評価対象となるアーキテクチャもしくはテクノロジーおよびデバイスの範囲は、見積書に明記されます。シスコは、シスコの推奨事項を含む耐障害性レビューレポートを 1 つ提供します。耐障害性レビューに関する具体的な制限事項については、[以下の耐障害性レビューワークショップの制限事項](#)を参照してください。
- **評価レビューワークショップ**は、お客様環境の対象領域のレビューを行うことによって、ネットワーク要素、テクノロジー、プロトコル、またはソリューションがどのように機能しているかを判断するのに役立ちます。シスコは、評価の所見に基づいて、お客様が可用性、パフォーマンス、ネットワークの正常性、およびセキュリティを最適化するのを支援するために、シスコのベストプラクティスと推奨事項を含む評価レビューレポートを 1 つ提供します。評価レビューに関する具体的な制限事項については、[以下の評価レビューワークショップの制限事項](#)を参照してください。

2.4. インシデント分析

シスコが提供するインシデント分析の内容は、以下のとおりです。

- Cisco TAC（Technical Assistance Center）でお客様がオープンしたケースに関するトレンド、パターン、および対処内容について四半期ごとにレビューします。
- シスコは、反復的または組織的な問題を軽減するためにお客様がとる必要のあるアクションを特定する際に役立つように、ケースを推奨事項と関連付けます。
- インシデント分析は、サポート契約に基づいて Cisco TAC が処理するケースの対象となるサポート対象のシスコ製品についてのみ提供されます。

2.5. Accelerators

シスコは、シスコのカスタマーサクセスライフサイクルに沿った、シスコエキスパートとの 1 対 1 のテクニカルセッションのカatalogへのアクセスを提供します。各セッションは最大 6 時間で、2 週間以内で提供されます。以下に、お客様がカatalogからアクセスできるセッションのカテゴリを説明します。オンボーディングセッションは、お客様環境内のシスコソリューションの機能と展開時の考慮事項を理解するのに役立ちます。

- 導入セッションは、お客様環境内のシスコソリューションの戦略と展開のベストプラクティスを理解するのに役立ちます。
- 使用セッションは、お客様環境内で展開された機能の使用方法についてガイドします。
- 活用セッションは、お客様が展開された機能を活用し、環境における機能追加のための計画立案についてガイドします。
- 最適化セッションは、お客様環境内で展開された機能のパフォーマンスを最適化するのに役立つアドバイスおよびガイダンスを提供します。

制限事項：

- 資料および印刷物は提供されません。
- ACCs: Accelerators セッションの録音/録画および再配信は禁止されています。

3. 初期提供の Business Critical Services

初期提供の Business Critical Services では、Business Critical Services が限定的に導入されます。利用できるのは、既存の BCS 2.x のお客様と新規の BCS のお客様に限られます。初期提供の Business Critical Services は、購入後に更新することはできませんが、Business Critical Services レベルにアップグレードすることはできます。Scrum Services および Expert as a Service を初期提供の Business Critical Services に追加することは認められていません。このサービスでは、以下を利用することができます。

- 運用最適化レポートは一度に 1 つのアーキテクチャのみを対象とし、レポートは毎回 4 件まで、年間最大 12 件まで
- 技術レビューセッションは、1 か月あたり 1 回まで
- 1 年につき以下のエキスパートエンゲージメントを最大 4 回まで
 - 変更管理サポート（一度にサポートできるのは 1 件のみ）
 - プライオリティ ケース マネジメント*
- ATXs カatalogへのフルアクセス（ウェビナー登録が必要です）
- リモート/オンサイト対応（2 回/年）

* プライオリティ ケース マネジメントは、2022 年 12 月 11 日以降に行われる購入または更新の機能オプションとして選択できなくなります。この日より前に購入すると、現在のサービス期間中、プライオリティ ケース マネジメントへのアクセス権が維持されます。

4. Scrum Service

Scrum Service は、お客様が選択した BCS 3.0 のサービスパッケージまたは BCS 2.0 以上のサービス（以下「BCS 2.x」）と組み合わせて提供され、お客様が購入された特定の BCS サービスを補完するコンサルティングが追加で実施されます。

お客様が購入した Scrum Service の数量は見積書に記載されているとおりとし、計画済みの活動と提供物は事業提案書に記載されています。計画済みの活動と提供物は四半期ごとに見直され、更新されます。新しいタスクまたは提供物が合意されると、シスコは、要求されているものが合理的であり、利用可能なリソースと時間と釣り合っていることを検証し、これを必要に応じて改善し、文書化します。Scrum Service において、シスコはお客様のチームやパートナーと協力して共同の成果を生み出すことができます。また、シスコは、各当事者の役割と責任が文書化されていることを確認します。

サブスクリプションサービスとして、シスコは契約期間全体にわたってリソースを均等に割り当てるよう努めます。

シスコは、このサービスの結果として提供する可能性がある役務と提供物について柔軟に対応します。サービスの提供が柔軟であるため、かかる提供物の形式を変更する必要や、シスコの他の購入プログラムを通じてお客様が以前に受けたものと比較して追加の注意事項に従う必要が生じる場合があります。

上記のプロジェクトにおいて、アクティビティおよび提供物は以下のものを想定しています。

プロジェクトタイプ	アクティビティ
戦略・計画の立案および最適なアーキテクチャ選定支援	戦略・計画の立案および最適なアーキテクチャ選定支援は、お客様がシスコソリューションを導入し、これに対応するための戦略または計画を立案するの役に立ちます。これらは、大まかな戦略から詳細な技術文書に至るまで、アーキテクチャの展開ライフサイクルの全部または一部に対処することができます。
設計支援	設計サポートでは、お客様の設計の段階的な変更やシスコテクノロジーの新規展開に関するガイダンスや推奨事項を提示することでお客様を支援します。
導入支援	導入支援（移行を含みます）では、お客様のソリューションの設計変更、依存関係、影響を受けるプロセスおよび文書を評価する際にお客様のエンジニアを支援します。
導入サポート	導入サポートは、お客様が策定した計画および設計を導入アクティビティまたは移行アクティビティ（これらのアクティビティにおけるシスコの役割を含みます）に移すことに焦点を当てています。
アセスメント・評価分析支援	テクノロジー アセスメントでは、シスコ製品のキャパシティ、信頼性、全般的なパフォーマンスおよび/またはセキュリティを最適化するためにギャップを特定し、推奨事項を提示することでお客様を支援します。
テスト計画の策定	テスト戦略とテスト計画策定では、お客様がビジネス上および運用上のテスト要件とテスト環境の適合性を評価し、確認または改善における優先順位を特定することを支援します。
テストの実施	導入アクティビティまたは移行アクティビティのサポートにおいて、お客様と協力し、計画されたテストを実行し、その結果を評価し、修復と再テストを支援します。
セキュリティアセスメント	個々のシステムまたは相互接続されたネットワーク内の技術的弱点もしくは人的弱点またはその両方を特定するセキュリティアセスメント。これにより、侵害される可能性のある領域が特定され、修復の優先順位が決まります。
セキュリティレジリエンス	セキュリティレジリエンスは、サイバー セキュリティ インシデントの可能性と影響を軽減するために、お客様がセキュリティ態勢を理解して改善できるようにするための戦術的プロジェクトおよび戦略的プロジェクトの実行に焦点を当てています。注：Scrum Service には、セキュリティインシデント対応サービスは含まれていません。
クラウド化支援	クラウド化支援は、お客様の経営目標を、定義済みの IT 目標が備わった成熟しているクラウド戦略に発展させ、これを実行する準備を整えるのに役立ちます。
マトリックス分析	マトリックス分析では、高度なパフォーマンス管理機能や機械学習機能を提供することにより、お客様がモビリティ インフラストラクチャのパフォーマンスを管理し、既存の運用サポートシステムやビジネスサポートシステム（OSS/BSS）に障害を通知することを支援します。
オペラビリティ	オペラビリティでは、お客様の既存のシスコ製品を使用して、お客様がデジタルエクスペリエンスを強化し、IT のコストとパフォーマンスを最適化するのを支援し、専門家のガイダンスやサービス保証に焦点を当てています。
Scrum Service スターターパックとソリューション付属サービスの拡張バージョンまたはカスタムバージョン	Scrum Service スターターパックまたはソリューション付属サービスの拡張バージョンまたはカスタムバージョンの利用を希望する場合、お客様とシスコは、個別の Scrum Service 契約に基づいてこれらを実施することができます。

シスコは以下の作業を行うものとします：

- お客様と協力して、本サービスディスクリプションの範囲内および見積書に記載された範囲内で相互に合意されたプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- キックオフミーティングにおいて、Scrum Service の特定のプロジェクトおよびアクティビティをレビューします。キックオフミーティング中に、書面によるリクエストとその回答形式について相互に合意します。
- 以下の項目を含む四半期レポートを作成します。
 - プロジェクトのステータス
 - 実施したアクティビティ
 - 提供物
 - プロジェクトの残作業量
 - 実施済み Scrum Service の内容および、現在のサービス期間の Scrum Service の残余分
- シスコは、お客様の書面による要求に対し、その要求があった日から 3 営業日以内に応答します。

お客様は以下の作業を行います。

- シスコと協力して、本サービスディスクリプションの範囲内で相互に合意したプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- キックオフミーティングでレビューする Scrum Service の特定のプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- 必要に応じて、シスコが提供する四半期レポートを確認するためのミーティングを、四半期に 1 回スケジュールします。
- キックオフミーティングで相互に合意した様式を用いて、書面でシスコに要求を提出します。3 営業日以内にお客様に対する応答がない場合、お客様は四半期ごとのミーティングにおいて要解決事項として記録します。

要件：

- Scrum Service は、少なくとも Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、または Premier パッケージのいずれか 1 つ、または同等の BCS 2.x サービスと合わせて利用する必要があります。Scrum Service のサービス期間終了日は、関連するサービスパッケージまたは BCS 2.x サービスと同じになります。Scrum Service は、Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、および Premier パッケージまたは BCS 2.x サービスのアドオンとしてのみ利用でき、時間単位または実費精算ベースのサービスとして利用することはできません。
- シスコは、本サービスを提供する担当者を任命、監督および指揮する責任を負いますが、いつでもその担当者を変更することができます。また、シスコは、作業負荷または作業内容の変更に対応するために担当者を変更する義務を負いません。担当者を任命する際は、必要な経験を見極め、合意された提供物に基づいて行います。
- Scrum Service では、Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、Premier パッケージまたは BCS 2.x サービスの購入とともに提供され、お客様が提供するツールおよび担当者を活用します。シスコは、特定のプロジェクトに役立つ可能性があるシスコまたはサードパーティのツールまたは製品を推奨する場合があります。お客様は、これらの追加品目を評価し、希望する場合には、これらを購入します。Scrum Service では、お客様が別途購入または提供していない機器、ツール、製品またはサービスを提供する責任を負いません。
- Scrum Service は、見積書に記載されているとおり、リモートまたはオンサイト（関連法規で許可されている、シスコがサービスを提供する場所）のいずれかで提供されます。
- 行政機関の利益相反またはこれに類似する相反が存在する可能性のある、または相反が存在している様相を呈するプロジェクトのためにこのサービスを使用することはできません。
- すべてのサービスは、シスコとお客様が事前に別途合意しない限り、標準営業時間内に実施されます。
- 本サービスは、シスコのインフラストラクチャと関連する場合にのみ提供されます。シスコは、シスコが必要かつ実用的であると判断した場合に、お客様が提供するサードパーティの技術および機器プロバイダーを活用します。シスコは、サードパーティ製のデバイスに関連する結果について責任を負わず、サードパーティ製の機器において直接アクティビティを実行することはありません。ただし、セキュリティ アセスメント サービスおよびセキュリティ レジリエンス サービスに、サードパーティ製の機器においてシスコの裁量でアクティビティを限定的に実行することが含まれる場合は、この限りではありません。

- 本サービスは、本サービスディスクリプションに記載されている形態でのみ提供されます。シスコは、商業上の合理的な努力を払って、このサービスのキックオフミーティングおよびその後の計画で合意された作業を完了させます。ただし、シスコは、プロジェクトがスケジュールされたプロジェクト終了日またはサービス期間の終了日までに問題なく完了することを保証しません。Scrum Service の提供はすべて、サービス期間の最終営業日に停止し、完了したとみなされます。
- お客様は、業界標準への準拠についてすべての責任を負うものとします。

5. Scrum Service スターターパック

Scrum Service スターターパックは、お客様が選択した BCS 3.0 サービスパッケージまたは BCS 2.x サービスと組み合わせて提供され、お客様が購入された特定の BCS サービスを補完するコンサルティングが追加で実施されます。お客様が購入した場合、Scrum Service スターターパックには、自動化機能を活用した以下の特別な BCS 機能が含まれる場合があります。

- syslog 検知と SR 自動生成 (AFM; Automated Fault Management)
- コンプライアンス分析・自動更新 (CnR; Compliance and Remediation)

5.1. テスト自動化と API 提供 (CAIT; Continuous Automation and Integration Testing)

- インシデント自動対応・保証 (AIA; Automated Incident and Assurance)
- 自動変更・保証 (ACA; Automated Change and Assurance)

Scrum Service スターターパックのこれらのサービスは、お客様が個別に購入することも、他のサービスと組み合わせて購入することもできます。

5.2. syslog 検知と SR 自動生成 (AFM) スターターパック

自動障害管理では、ネットワークデバイスで発生する syslog 障害に関するプロアクティブな診断を実行します。また、自動障害管理では、データのキャプチャや Cisco TAC に対するサービスリクエストの自動作成など、ほぼリアルタイムのアラートと修復アドバイスをお客様に提供します。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
AFM スターターパック	<ul style="list-style-type: none"> • AFM は、イベントの検出、データの関連付け、およびサービスに影響を与えるイベントの通知を自動化し、お客様の環境に合わせてカスタマイズされた実用的な推奨事項を提示します。 • AFM プラットフォームは、ネットワーク上のソフトウェア、ハードウェアおよび設定に関する障害を検出するシスコのルールとアルゴリズムを使用してデバイスの syslog を分析し、お客様に修復手順を提示します。 • syslog は、障害が生じている、または差し迫っていることを示すシーケンスを検出するためにモニターされます。 • 検出すると、システムは問題解決に必要なシステム情報を収集し、1) 通知の生成、および/または 2) シスコサポートのサービスリクエストの作成、および/または 3) お客様所有のサービス管理プラットフォームでのトラブルチケットの作成を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> • AFM が検出した障害およびサービスリクエスト状況に関する四半期ごとのレポート • 最大 900 のシグネチャが登録された AFM グローバル シグネチャ データベース

5.2.1. コンプライアンス分析・自動更新 (CnR) スターターパック

CnR スターターパックは、ソフトウェアのバリエーションを減らし、IT フローのカスタムコンプライアンス標準を維持するためのお客様の取り組みを支援します。本サービスは、お客様の設計・導入標準またはシスコのベストプラクティス標準に準拠していないデバイスを特定するのに役立ちます。また、お客様が、運用最適化サポートで提供される、設定のベストプラクティス、ポリシー設定の適合性、ソフトウェア機能の計画などの各種レポートの推奨事項、または、お客様提供の標準化されたネットワークデバイス設定に基づき、特定のデバイスを必要な設定標準に準拠させたり、適切なオペレーティングシステム (OS) のバージョンにしたりするために利用可能な、修復/設定変更手順を自動化します。

本サービスは、自動化機能を使用して、ネットワーク設定の変更や、ネットワークデバイスを対象にした大規模な OS のアップグレードをサポートします。その際、お客様が提供する手順書（MOP）、前提条件を含むインテリジェントな事前チェックおよび事後チェックに関する知的財産、および対象デバイスの変更が正常に終了したことを事後チェックする際の基準を利用します。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
CnR スターターパック	<ul style="list-style-type: none"> • コンフィグレーションおよびソフトウェアの自動更新サービスでは、ソフトウェアのパフォーマンスの削減、カスタムポリシー/監査の作成、IT フローのコンプライアンスと標準の維持を迅速に行う方法が提供されます。Cisco Business Critical Services の運用最適化サポートで提供される、設定のベストプラクティス、ポリシー設定の適合性、ソフトウェア機能の計画などの各種レポートの推奨事項、またはお客様提供の標準化されたネットワークデバイス設定に基づき、特定のデバイスを必要な設定標準に準拠するためや適切な IOS のバージョンのために利用可能な修復およびアップグレード手順を自動で実行します。お客様は、開始する前に修復手順を承認する必要があります。 • シスコは、お客様が提供する手順書（MOP）および Business Critical Services 変更管理サポートサービスに基づいて自動化スクリプトを作成します。このスクリプトは、対象のプラットフォームごとに、お客様とともに確認した手順、前提条件、および成功基準に基づいて、設定とソフトウェアのコンプライアンス分析を自動化するものです。 	<ul style="list-style-type: none"> • 自動化プラットフォームの設定 • コンプライアンス分析レポート（該当する場合） • コンフィグレーションの CnR に関する自動化スクリプト • ソフトウェアイメージのアップグレードの自動化スクリプト

5.2.2. テスト自動化と API 提供（CAIT）スターターパック

テスト自動化と API 提供（CAIT）スターターパックは、手動でテストケースを策定していた作業を、再利用可能な自動テストケースに変換することで、新しいテクノロジーと IT サービスの導入を促進するものです。シスコは、自動テストケースの作成要件を特定するためにお客様と打ち合わせを行い、テストケースの優先順位を確認します。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
CAIT スターターパック	<ul style="list-style-type: none"> • テストに関するコンサルティングを行い、自動テストケース開発機能を提供することで、新しいテクノロジーや IT サービスの導入および迅速な移行を推進します。 • 手動でのテストケースの策定を再利用可能な自動テストケースに変換します。 • お客様から提供されたテストの目的およびアーティファクトに関する資料を確認し、テスト計画を作成してお客様にレビューしてもらいます。 • テストケースの自動化に関する要件を特定するための打ち合わせをお客様と行います。シスコは、テストケースの優先順位を確認し、テスト戦略の最適化に向けた推奨事項を提示します。 	<ul style="list-style-type: none"> • CAIT におけるテストケース用 CXTA ライブラリの利用 • CAIT ソリューション検証テスト計画 • CAIT 自動テストケース

5.2.3. インシデント自動対応・保証 (AIA) Scrum Service

インシデント自動対応・保証 Scrum Service では、インシデント管理ライフサイクルの自動化により、お客様のネットワーク インフラストラクチャで生じたインシデントに迅速に対応することを通じて、運用上の IT 目標とリスクの低減に焦点を当てています。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
インシデント自動対応・保証 (AIA) Scrum Service	<ul style="list-style-type: none"> AIA は、Cisco の AFM プラットフォームを活用し、次のことを実現します。 <ul style="list-style-type: none"> AIA プラットフォーム内のお客様のデバイスを検出し、登録します。 イベントの検出、データの関連付け、およびサービスに影響を与えるイベントの通知を自動化し、実用的な推奨事項を提示します。 ネットワーク内のソフトウェア、ハードウェア、およびコンフィグレーションにおける障害を検出するために、デバイスの syslog を分析します。 AIA は、次の方法でインシデントのライフサイクルを自動化します。 <ul style="list-style-type: none"> 検出と対応を自動化することを目的とした、最も一般的な syslog パターンの検出の自動化 推奨されるアクションとともにインシデントを分類し、優先順位付けすることを目的とした、問題の問い合わせと特定 お客様の ITSM システムにおける検証済みインシデントの作成（これには、インシデントの解決を加速するために収集された修復手順とアーティファクトが含まれます） 慢性的な再発の検出を目的とした、解決後のインシデント対応の検証 より迅速な解決を目的とした、AIA が発見したネットワーク内の致命的なインシデントのためのインシデント管理サポートの提供、および TAC サービスリクエストの作成 	<ul style="list-style-type: none"> AFM が検出した障害およびサービスリクエスト状況に関する四半期ごとのレポート インシデント管理のための ITSM の統合 インシデント管理ライフサイクルサポート TAC へのエスカレーションによる致命的なイベントのインシデント管理サポート インシデント対応および修復サービスレポート用のリアルタイムなカスタマーポータル

シスコは以下の作業を行います。

- お客様のサイトで AFM（自動障害管理）をインストールしてセットアップします。
- 影響を受けるデバイスからの出力の収集を自動化するために、お客様のサイトへのセキュリティが保たれた VPN 接続を構築します。
- Cisco VPN ヘッドエンドデバイスを提供し、接続に関連する問題の監視およびトラブルシューティングを行います。お客様には以下の作業を実行していただきます。
- AFM（自動障害管理）をインストールするためのハードウェアを提供および管理していただきます。
- セキュリティが保たれた VPN 接続を通じて設定出力を収集するために、デバイスに必要なネットワークアクセス（読み取り専用）を提供していただきます。
- シスコと協力して、セキュリティが保たれた VPN 接続が必要なサイトを特定していただきます。
- VPN 接続デバイスを提供し、セキュリティが保たれた VPN 接続を監視および設定していただきます。
- シスコと協力して、セキュリティが保たれた VPN 接続の問題のトラブルシューティングを行っていただきます。

5.2.4.自動変更・保証 (ACA) Scrum Service

自動変更・保証では、お客様の実稼働環境における変更の実装と検証を加速することで、リスクを低減し、事業継続性を高めるためのお客様の取り組みを支援するために、ガバナンスと自動化に関する慣行を活用してシスコが推奨する事前検証済みの変更の実装を合理化します。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
自動変更・保証 (ACA) Scrum Service	<ul style="list-style-type: none"> ネットワークデバイスの検出 お客様の変更リクエストを送信し、進捗を管理し、レポートを表示するためのサービスポータルを提供 変更を実施した際の影響を判断するための妥当性テストの実行 変更リクエスト管理 (以下を含みます) <ul style="list-style-type: none"> シスコが割り当てた変更マネージャ シスコが推奨する事前検証済みの変更のサービスカタログ 追跡のスケジュール設定、承認、および許可 変更マイルストーンの通知 (送信、開始、完了、終了) 変更前および変更後のサービス報告 変更実行管理 (以下を含みます) <ul style="list-style-type: none"> 承認済みの変更リクエストの実行と失敗時のロールバック メンテナンス期間中における TAC のサポート待機 変更前および変更後のネットワークの正常性の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 変更リクエストを送信および管理するためのサービスポータル シスコが推奨する変更のサービスカタログ 変更リクエスト管理と変更実行管理 検証済みの変更の完了 サービスレベルレポート

シスコは以下の作業を行うものとします：

- お客様のサイトで CXTM (CX Test Automation Manager) をインストールしてセットアップします。
- ネットワーク内の影響を受けるデバイスからの出力の収集を自動化するために、お客様のサイトへのセキュリティが保たれた VPN 接続を構築します。
- Cisco VPN ヘッドエンドデバイスを提供し、接続に関連する問題の監視およびトラブルシューティングを行います。
- サポート対象のデバイスに対して、1 年につき、2 回のソフトウェアアップグレードと最大で 4 回の設定更新を実行します。

お客様は以下の作業を行います。

- CXTM (CX Test Automation Manager) をインストールするためのハードウェアを提供および管理していただきます。
- CXTM が変更の準備タスク、実行タスク、および検証タスクを実行するために必要なネットワーク デバイス アクセスを提供していただきます。
- シスコと協力して、セキュリティが保たれた VPN 接続の終端となるサイトを特定していただきます。
- VPN 接続デバイスを提供し、セキュリティが保たれた VPN 接続を監視および設定していただきます。本サービスでは、サポート対象のデバイスから情報を収集するために、お客様のネットワークへの VPN 接続が必要になります。
- シスコと協力して、セキュリティが保たれた VPN 接続の問題のトラブルシューティングを行っていただきます。

5.2.5. Scrum Service スターターパックにおける責任範囲および要件

本項に記載されている各サービスについて、以下が適用されます。

- キックオフミーティングにおいて、Scrum Service スターターパックのための具体的なアクティビティを検討し、書面によるリクエストと対応の様式について相互に合意します。
- 以下の項目を含む四半期レポートを作成します。
 - プロジェクトのステータス
 - 実施したアクティビティ
 - 提供物

- プロジェクトの残作業量
- 実施済み Scrum Service スターターパックの内容および、現在のサービス期間の Scrum Service スターターパックの残余分
- シスコは、お客様の書面による要求に対し、その要求があった日から 3 営業日以内に応答します。

お客様は以下の作業を行います。

- シスコと協力して、本サービスディスクリプションの範囲内で相互に合意したプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- キックオフミーティングでレビューする Scrum Service スターターパックの特定のプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- シスコが提供する四半期レポートを確認するためのミーティングを四半期に 1 回スケジュールします。
- キックオフミーティングで相互に合意した様式を用いて、書面でシスコのプロジェクトマネージャに要求を提出します。3 営業日以内にお客様に対する応答がない場合、お客様は四半期ごとのミーティングにおいて要解決事項として記録します。

要件：

- Scrum Service スターターパックは、少なくとも Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、または Premier パッケージのいずれか 1 つ、または同等の BCS 2.x サービスと合わせて利用する必要があります。Scrum Service スターターパックのサービス期間終了日は、関連するサービスパッケージまたは BCS 2.x サービスと同じになります。Scrum Service スターターパックは、Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、および Premier パッケージまたは BCS 2.x サービスのアドオンとしてのみ利用でき、時間単位または実費精算ベースのサービスとして利用することはできません。Scrum Service スターターパックは、BCS 3.0 または BCS 2.x サービスなしで、単独のサブスクリプション契約として購入することはできません。
- シスコは、本サービスを提供する担当者を任命、監督、および指揮する責任を負いますが、いつでもその担当者を変更することができます。また、シスコは、作業負荷または作業内容の変更に対応するために担当者を変更する義務を負いません。担当者を任命する際は、必要な経験を見極め、合意された提供物に基づいて行います。
- Scrum Service スターターパックでは、Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、Premier パッケージまたは BCS 2.x サービスの購入とともに提供され、お客様が提供するツールおよび担当者を活用します。シスコは、特定のプロジェクトに役立つ可能性があるシスコまたはサードパーティのツールまたは製品を推奨する場合があります。お客様は、これらの追加品目を評価し、希望する場合には、これらを購入します。Scrum Service スターターパックでは、お客様が別途購入または提供していない機器、ツール、製品またはサービスを提供する責任を負いません。
- Scrum Service スターターパックは、見積書に記載されているとおり、リモートまたはオンサイト（関連法規で許可されている、シスコがサービスを提供する場所）のいずれかで提供されます。
- 行政機関の利益相反またはこれに類似する相反が存在する可能性のある、または相反が存在している様相を呈するプロジェクトのためにこのサービスを使用することはできません。
- すべてのサービスは、シスコとお客様が事前に別途合意しない限り、標準営業時間内に実施されます。
- 本サービスは、シスコのインフラストラクチャと関連する場合にのみ提供されます。シスコは、シスコが必要かつ実用的であると判断した場合に、お客様が提供するサードパーティの技術および機器プロバイダーを活用します。シスコは、サードパーティ製デバイスに関連する成果について責任を負わず、サードパーティ製機器を直接使用した作業を行うこともありません。
- 本サービスは、本サービスディスクリプションに記載されている形態でのみ提供されます。シスコは、商業上の合理的な努力を尽くして、本サービスのキックオフミーティングおよびその後の計画、ならびに本サービスディスクリプションにおいて文書化されたアクティビティを完了させます。ただし、シスコは、プロジェクトがスケジュールされたプロジェクト終了日またはサービス期間の終了日までに問題なく完了することを保証しません。Digital Scrum Service (スターターパック) の提供はすべて、サービス期間の最終営業日に停止し、完了したとみなされます。

CnR: Compliance and Remediation

- お客様は、業界標準への準拠についてすべての責任を負うものとします。
- メンテナンス期間中、お客様は、該当するネットワークトラフィックの宛先を変更するための設定変更、合意されたプロセスにおけるインターネット サービス プロバイダーおよびサードパーティベンダーとの関係の当事者であること、およびお客様のアプリケーションのアップグレード後の検証について

責任を負います。

- CnR には本番環境の変更修復サービスが含まれるため、すべての変更はお客様主導の変更管理手順に従う必要があります。環境内の変更管理のスケジュール、調整、承認はお客様が担当します。お客様の要件が異なる場合、またはお客様がよりレベルの高いサービス範囲を必要とする場合、本サービスは、BCS を介し、カスタマイズされたアドオンの Scrum Service として購入できます。
- 開発したすべての自動化は、実稼働環境に実装する前に、お客様が提供する実稼働前環境で検証されます。
- 提供物の範囲は、お客様が購入した Scrum Service の期間内でこのサービスに定義されている範囲に限定され、デリバリー運用ファイルとお客様への提案書に記載されています。
- 法規制の遵守は、このスターターパックの範囲には含まれません。

6. Expert as a Service

Expert as a Service は、お客様が選択した BCS 3.0 または BCS 2.x サービスと組み合わせて提供され、お客様が購入された特定の BCS サービスを補完するコンサルティングが追加で実施されます。Expert as a Service には、本サービス独自のリソースおよびスキルを利用できるというメリットがあります。また、コンサルティングやプロジェクト管理の実施中に、シスコのツール、分析機能、ソフトウェア、ナレッジリソースおよびシステムも利用できます。

- Expert as a Service では、以下のルールによるサービスを利用できます。
 - **コンサルティングエンジニア**：シスコは、見積書に記載されている特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションの設計、実装、運用、およびナレッジトランスファーに関するお客様の目標をサポートするためのコンサルティングアドバイスおよびガイダンスを提供します。
 - **ソリューションアーキテクト**：シスコは、見積書に記載されている特定のテクノロジー、アーキテクチャ、またはソリューションについて、お客様のアーキテクチャビジョン、IT 戦略の立案、およびアーキテクチャの選定をサポートするためのコンサルティングアドバイスおよびガイダンスを提供します。
 - **PM：プロジェクトマネージャ**：シスコは、(a) プロジェクト計画およびプロジェクトスケジュールの作成、ならびに (b) 見積書に記載されているシスコのソリューションまたはテクノロジーに関するお客様の目標をサポートするための、お客様が購入したシスコの要員、作業および提供物の調整を行うことに関して、お客様にガイダンスを提供する責任を負うプロジェクトマネージャを提供します。

シスコは以下の作業を行うものとします：

- お客様と協力して、本サービスディスクリプションの範囲内で相互に合意したプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- キックオフミーティング中に、書面によるリクエストとその回答形式について相互に合意します。
- 以下の項目を含む四半期レポートを作成します。
 - プロジェクトのステータス
 - 実施したアクティビティ
 - 提供物
 - 実施したサービスの内容および、現在のサービス期間のサービスの残余分
- シスコは、お客様の書面による要求に対し、その要求があった日から 3 営業日以内に応答します。

お客様は以下の作業を行います。

- シスコと協力して、本サービスに関して相互に合意された範囲内および見積書に記載された範囲内のプロジェクトおよびアクティビティを特定します。
- シスコが提供する四半期レポートを確認するためのミーティングを四半期に 1 回スケジュールします。
- キックオフミーティングで相互に合意した様式を用いて、書面でシスコのプロジェクトマネージャに要求を提出します。3 営業日以内にお客様に対する応答がない場合、お客様は四半期ごとのミーティングにおいて要解決事項として記録します。

- Expert as a Service は、少なくとも Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、Premier パッケージのいずれか 1 つまたは BCS 2.x サービスとともに利用する必要があります。本サービスのサービス期間の終了日は、関連するサービスパッケージまたは BCS 2.x と同じになります。Expert as a Service では複数のロールを購入することができます。
- お客様は、購入済みの Expert as a Service のロール種別および見積書に記載されているアーキテクチャを変更することはできません。Expert as a Service のロールおよびアーキテクチャ（該当する場合は、見積書に記載されます。
- シスコは、担当者を任命監督し、指揮する責任を引き続き負いますが、本サービスを提供する担当者をいつでも変更することができます。また、本サービスの責務を果たすのは、1 時点において 1 人だけです。Expert as a Service は、Essentials パッケージ、Advantage パッケージ、Premier パッケージ
または BCS 2.x サービスへのアドオンとしてのみ提供され、時間単位または実費精算ベースのサービスとして提供されることはありません。
- 行政機関の利益相反またはこれに類似する相反が存在する可能性のある、または相反が存在している様相を呈するプロジェクトのためにこのサービスを使用することはできません。
- Expert as a Service は、見積書に記載されているとおり、リモートまたはオンサイト（関連法規で許可されている、シスコがサービスを提供する場所）のいずれかで提供されます。
- 作業は、シスコとお客様が事前に別途合意しない限り、標準営業時間中に実施されます。
- 本サービスは、本サービスディスクリプションに記載されている形態でのみ提供されます。シスコは、商業上の合理的な努力を払って、このサービスのキックオフミーティングおよびその後の計画で合意された作業を完了させます。ただし、シスコは、スケジュールされたプロジェクト終了日またはサービス期間の終了日までプロジェクトが問題なく完了することを保証しません。このサービスにおけるサービスの提供はすべて、サービス期間の最終営業日に停止し、完了したとみなされます。

7. ソリューション付属サービス

ソリューション付属サービスは、特定のソリューション領域に関するコンサルティング機能を提供します。

7.1. インターネットとクラウドの可視性に関する知見ソリューション付属サービス

インターネットとクラウドの可視性に関する知見ソリューション付属サービスは、WAN エクスペリエンス、従業員エクスペリエンス、およびアプリケーションとサービスの可用性に関するガイダンスを提供し、お客様がネットワーク インフラストラクチャを変革および最適化するのに役立ちます。

プロジェクトタイプ	アクティビティ	提供物
クラウドの可視性に関するソリューション付属サービス	<ul style="list-style-type: none"> ThousandEyes ソリューションの展開における要件を特定するために、ビジネス ディスカバリ ワークショップと対応状況の評価を実施する ThousandEyes ソリューションの計画、アーキテクチャ、および継続的な最適化 ThousandEyes の設計と実装における継続的な支援を提供する 設定された ThousandEyes ダッシュボードの継続的な基準設定とレジリエンスの評価を提供する 	<ul style="list-style-type: none"> 要件チェックリストレポート 導入および最適化計画 知見および推奨レポート

7.2. Full Stack Observability ソリューション付属サービス

Full Stack Observability ソリューション付属サービスには、次のユースケースが含まれます。

- アプリケーションの依存関係のモニタリング (ADM) : マネージド アプリケーション サービスおよびアンマネージド (サードパーティ) アプリケーション サービスと API のパフォーマンスを監視します。これらのサービスに対するインターネットおよびクラウドネットワークのパフォーマンスの監視も含まれます。
- アプリケーションリソースの最適化 (ARO) : オンプレミスとパブリッククラウドにおけるワークロードのためのリソース割り当てデータを提供することで、お客様によるアプリケーションのパフォーマンス改善を支援します。
- ハイブリッド アプリケーション モニタリング (HAM) : モリシック アプリケーションとホステッドアプリケーションの両方を含む、従来のアプリケーションとハイブリッド アプリケーションのモニタリングを実行します。
- 顧客デジタル体験モニタリング (CDEM) : アプリケーション体験、その基礎となる依存関係およびビジネスへの影響に関するエンドツーエンドの知見を提供します。

ハイブリッドコストの最適化 (HCO) : アプリケーションコストの構造とオンプレミス資産の活用を可視化します。

重点領域	アクティビティ	提供物
ソリューション設計、実装テスト支援、ナレッジトランスファー (Full Stack Observability のすべてのユースケースに該当します)	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様へのインタビュー、ディスカッション、およびワークショップを組み合わせて、ソリューション要件分析とお客様のビジネスディスカバリを実施します ● ソリューション要件ドキュメントを提供します ● ソリューション設計ドキュメントを提供します ● AppDynamics 内で、正常性ルール、カスタムアクション、ポリシー、データコレクター、バックエンド検知ルール、サービスエンドポイント検知ルール、エラー検知ルール、ダッシュボードおよびレポートを設定します ● AppDynamics プラットフォームが対応しているサードパーティ製アプリケーションと統合するために AppDynamics を構成します ● テスト計画を提供し、その計画に従ってテストを実行します ● 実装後サポートを提供します ● ナレッジトランスファーを提供します ● 次の事項を特定したプラットフォーム アセスメント レポートを提供します <ul style="list-style-type: none"> ○ インフラストラクチャのパフォーマンス、アプリケーションのパフォーマンス、またはデジタル体験に関するお客様の問題と課題 ○ ビジネス目標に影響を与える可能性のある主要なアプリケーション ○ 現在使用されているモニタリングツールおよびアラート処理ツール、ならびにこれらのツールを使用してアプリケーションの問題を検出、トリアージ、および修復するプロセス ○ OS、テクノロジー、サードパーティとの統合などのコンピューティング構成のための既存のアプリケーション環境とコンポーネント 	<ul style="list-style-type: none"> ● ソリューション要件ドキュメント ● ソリューション設計ドキュメント ● テスト計画 ● プラットフォーム アセスメント レポート
アプリケーションの依存関係のモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ● AppDynamics プラットフォームおよび ThousandEyes プラットフォーム内のダッシュボード、レポート、正常性ルール違反、エンドユーザー側の問題やイベントを確認します ● アプリケーションの依存関係のモニタリング最適化レポートを提供します (以下の項目が含まれます) <ul style="list-style-type: none"> ○ 知見: アプリケーション コンポーネントのパフォーマンスと可用性、未解決の正常性ルール違反、サードパーティに関連する要素のパフォーマンス、ネットワークの正常性 (損失、遅延、ジッター、帯域幅)、AppDynamics プラットフォームおよび ThousandEyes プラットフォームの実装に関する正常性レポート ○ 推奨事項: 履歴データが示すとおり AppDynamics プラットフォームと ThousandEyes プラットフォームにおけるアプリケーションおよびネットワークの基準となるパフォーマンスを向上および改善することを目的とした、未解決の AppDynamics 正常性ルール違反と ThousandEyes アラートに対処するための推奨事項、必要に応じて ThousandEyes で追加のテストを設定するための推奨事項、AppDynamics の正常性ルールおよびアラート、ならびに ThousandEyes のアラートルール、ダッシュボード、およびレポートを必要に応じてさらに作成するための推奨事項 	<ul style="list-style-type: none"> ● アプリケーションの依存関係のモニタリングに関する知見
アプリケーションリソースの最適化	<ul style="list-style-type: none"> ● お客様の環境にある Intersight Workload Optimizer (IWO) プラットフォームからデータを取得して、リソース使用状況のスナップショットを分析します。 ● お客様の環境にある AppDynamics (AppD) プラットフォームからデータを取得して、リソース使用状況のスナップショットを分析します。 ● アプリケーションリソース最適化レポートは以下のとおりとします。 <ul style="list-style-type: none"> ○ アプリケーションの現在および過去のバージョンのリソース使用状況を記載します。 ○ クラウド型アプリケーションとオンプレミス型アプリケーションのリソースを最適化するために推奨するアクションを記載します。 	<ul style="list-style-type: none"> ● アプリケーションリソース最適化レポート

<p>顧客デジタル体験のモニタリング</p>	<ul style="list-style-type: none"> AppDynamics プラットフォームおよび ThousandEyes プラットフォーム内のダッシュボード、レポート、正常性ルール違反、問題、イベントなどのお客様の環境情報を確認します 顧客デジタル体験最適化レポートを提供します（以下の項目が含まれます） <ul style="list-style-type: none"> 知見：ユーザーエクスペリエンスのジャーニーマップ、さまざまなプラットフォーム、ブラウザおよび場所におけるアプリケーションの使用状況統計、解消されていない正常性ルール違反、DNS の可用性と応答時間、ネットワークの正常性（ロス、遅延、ジッター、帯域幅） 推奨事項：追加のエンドユーザーモニタリング、より多くの AppDynamics 正常性ルールとアラートの作成、ThousandEyes のテスト、ダッシュボードおよびレポート（必要な場合）、対処する必要があるエンドユーザーの問題、解消されていない AppDynamics 正常性ルール違反と ThousandEyes アラートのトラブルシューティングに関する推奨事項 	<ul style="list-style-type: none"> デジタル体験最適化レポート
<p>ハイブリッド アプリケーション モニタリング</p>	<ul style="list-style-type: none"> AppDynamics プラットフォーム内のダッシュボード、レポート、正常性ルール違反、問題、イベントなどのお客様の環境情報を確認します。 アプリケーションのパフォーマンス モニタリング最適化レポートを提供します（以下の項目が含まれる場合があります）。 <ul style="list-style-type: none"> 知見 - アプリケーションの依存関係とフローマップ、ビジネスストラクチャの正常性、アプリケーションでの体験と問題、アプリケーションのパフォーマンスを向上させるために対処する必要がある正常性ルール違反 推奨事項 - 追加のアプリケーションをモニタリングする機会、正常性ルールとアラートの作成、アクション、ダッシュボード、およびレポート 	<ul style="list-style-type: none"> アプリケーション パフォーマンスのモニタリング最適化レポート
<p>ハイブリッドコストの最適化</p>	<ul style="list-style-type: none"> お客様の環境にある Intersight Workload Optimizer (IWO) プラットフォームからデータを取得して、パブリッククラウドのコスト分析を実行します お客様の環境にある Intersight Workload Optimizer (IWO) プラットフォームからデータを取得して、オンプレミスの使用状況分析を実行します 現在の使用状況と最適化された使用状況のクラウドコスト比較、クラウドコストを最適化するための推奨アクション、およびクラウドのインベントリと使用状況に関する知見を含むクラウドコスト最適化レポートを提供します オンプレミス型のインフラストラクチャ リソースの現在の使用状況と最適化された使用状況の比較、オンプレミス型のインフラストラクチャ リソースを最適化するための推奨アクション、およびオンプレミスのインベントリと使用状況に関する知見を含むオンプレミス使用状況レポートを提供します 	<ul style="list-style-type: none"> クラウドコスト最適化レポートとオンプレミス使用状況レポート

7.3. ソリューション付属サービスの要件と責任

要件：

このセクションに記載されているサービスについて、以下が適用されます。

- ソリューション付属サービスの具体的なアクティビティは、キックオフミーティングで検討します。また、書面による要求と応答の様式を決定します。
- お客様は、シスコが本サービスを提供できるようにするために、AppDynamics や ThousandEyes などの該当する製品の有効なサブスクリプション（別途購入）を維持する必要があります。
- シスコは、以下を含む四半期ごとのレポートを提供します。
 - プロジェクトのステータス
 - 実施したアクティビティ
 - 提供物
 - プロジェクトの残作業量
 - サービスの提供済み回数、現在のサービス期間のサービスの残回数
- シスコは、お客様の書面による要求に対し、その要求があった日から 3 営業日以内に応答します。
- すべてのサービスは、シスコとお客様が事前に別途合意しない限り、標準営業時間内に実施されます。
- シスコは、本サービスを提供する担当者を任命監督し、指揮する責任を負いますが、いつでもその担当者を変更することができます。

お客様は以下の作業を行います。

- シスコと協力して、エンゲージメントのキックオフ中に本サービスディスクリプションの範囲内で相互に決定したアクティビティを特定します。
- シスコが提供する四半期レポートを確認するためのミーティングを四半期に 1 回スケジュールします。
- キックオフミーティングで相互に決定した様式を用いて、書面でシスコのプロジェクトマネージャに要求を提出します。

8. サービスの制限事項

8.1. 共通制限事項

すべてのサービスには以下の制限が適用されます。

8.1.1. National バージョンのサービスパッケージ

National バージョンのサービスパッケージは、限られた国やセクターで利用できます。National バージョンの BCS サービスパッケージの場合、シスコは商業上の合理的な努力を尽くして、BCS サービスを提供する際に国内のスタッフのみを利用しますが、標準パッケージでは国外のスタッフを利用する場合があります。

8.1.2. オンサイトサービス

オンサイトサービスは可能な場合に提供されます。ある当事者が関連法規に従って合理的に必要と考える場合、関連する当事者は、オンサイトサービスが実施される前に、オンサイトサービスを実施する理由および正当性を共同で文書化するものとします。また、オンサイトサービスは、文書化された理由および正当性の範囲内に制限されます。シスコが別途同意した場合を除き、出張は見積書に記載されている「サービス提供場所」の範囲内で行うものとします。オンサイトサービスの提供により安全衛生上のリスクが生じる可能性があるとしてシスコが判断した場合、または適用法令に基づきシスコがオンサイトサービスを提供することができない場合に、オンサイトサービスは提供されず、リモートサービスに置き換えられます。

8.1.3. シスコ担当者の独立性

本サービスは、本サービスディスクリプションに従って提供されるもので、シスコの特定の担当者に依存するものではありません。お客様は、シスコの担当者を自社の従業員として扱わないものとします。特定のシスコ担当者に関する質問または支援については、「[シスコがサービスを提供する方法](#)」に記載されているとおり、シスコのサービス担当窓口にご連絡ください。

8.1.4. 追加のデータ収集の制限

お客様の環境でのデータ収集がシスコのデータ収集ツールで実行されず、シスコが要求するデータをお客様が手動で提供する場合、レポートベースの機能によりサポート可能なデバイスの数をシスコが決定します。

8.1.5. 米国の連邦政府、州政府、地方政府およびその他の政府機関たるお客様

シスコは、米国の連邦政府、州政府、地方政府およびその他の政府機関たるお客様が特定の規制上または政府固有の要件または制限を有している場合があることを認識しています。政府たるお客様が法律、安全保障上の法令遵守やリスク、またはポリシーによってシスコのデータ収集ツールを展開すること、および要求されたデータをシスコに手動で提供することを禁止されている場合、運用最適化サポートの特定のコンポーネントをご利用いただけません。そのような場合、シスコは、利用できないコンポーネントについて、見積書に記載されているコンポーネントの主題に関連する運用コンサルティング上の推奨事項を提示します。シスコおよび米国の連邦政府、州政府、地方政府またはその他の政府機関たるお客様は、見積書を発行する前に、協力してこれらの要件、制限および禁止事項を特定する必要があります。

8.1.6. Cisco Solution Support

シスコは、特定の製品、ソフトウェアバージョン、設計ガイド、設定テンプレートを実装しているお客様向けに、多くのテクノロジーソリューションを提供しています。詳細については、https://www.cisco.com/c/ja_jp/solutions/index.html を参照してください。このドキュメントは、セクション 6 で規定されているテクノロジーレベルの Business Critical Services の適用範囲を対象としています（本サービスディスクリプションの別の箇所に記載）。特定のシスコソリューションの範囲は対象としていません。シスコソリューションの Business Critical Services の範囲を設定するうえでは、カスタムの範囲設定作業と、サポート可能な基盤となるテクノロジーの検証が必要です。

8.2. エキスパートレビュー ワークショップ

8.2.1. コンフィグレビューワークショップ

- レビューでは、移行およびそれに関連する設定変更のレビューは含まれません。
- レビューでは、設計、移行、または実装に関する推奨事項は提供されません。
- レビューでは、お客様のテスト計画のラボテストまたは検証は提供されません。

コラボレーションに適用する制限事項

- コラボレーション セキュリティのコンフィグレビューはサポート対象外です。
- コンタクト センター テクノロジーのためのカスタムスクリプト Customer Voice Portal (CVP) のコンフィグレビュー、お客様の CUIIC レポートのコンフィグレビュー、およびお客様の Finesse ガジェットのコンフィグレビューはサポート対象外です。

8.2.2. レビューごとに 1 つのアプリケーションをサポートします。

- サードパーティ製アプリケーションはサポート対象外です。
- Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジーおよび、Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（ローカルゲートウェイ）に関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。

SP モビリティに適用する制限事項

- 1 回のエキスパートレビューワークショップで対象となるのは、お客様が設定された 1 つのゴールデンノードでの StarOS におけるサービスアプリケーション 1 つのみです。
- コンフィグレビューで対象となるアプリケーションは、お客様が設定されたノード/仮想化ネットワーク機能（VNF）ごとに 1 つのみです。

8.2.3. 設計レビューワークショップ

オプティカル ネットワーキング テクノロジーに適用する制限事項

- 以下はサポート対象外です。
 - シスコのトランスポート設計の生成とアップデート。
 - スクリプトのレビューおよび推奨事項、独自に開発されたオブジェクトまたはコードスクリプトのサポート。
 - データ通信ネットワーク（DCN）の GNE ロケーションの決定、OSPF エリア、IP アドレス戦略および計画、オプティカル サービス チャネル（OSC）の設定。
 - トラフィックの需要とサービス回線の種類に基づく、プライマリおよびセカンダリの送信元ロケーションでの TDM 時間調整。
 - サードパーティ製アプリケーション、インテグレーション、オプティカル ソリューションおよびネットワーク管理の両方のシステム統合に関する要件の決定
 - 設計要件の決定に関するレポートデータの調整。

- オプティカル システムの BOM 作成。
- OSS/BSS の統合および、SNMP トラップの決定。
- 回線復元ルーティングの設計。

オプティカル ネットワーキング テクノロジーに適用する制限事項

- RF 設計レビューはサポート対象外です。

コラボレーションに適用する制限事項

- コラボレーション セキュリティの設計レビューはサポート対象外です。
- コンタクト センター テクノロジーのためのカスタムスクリプト Customer Voice Portal (CVP) の設計レビュー、お客様の CUIC レポートの設計レビュー、およびお客様の Finesse ガジェットの設計レビューはサポート対象外です。
- レビューごとに 1 つのアプリケーションをサポートします。
- Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジーに関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。
- 設計レビューワークショップは、Webex Calling テクノロジーではサポート対象外です。

SP モビリティに適用する制限事項

- 4G/5G VNF のホスティングに使用されるサードパーティ製ハードウェアを含む設計/監査レビューは対象外です。
- セキュリティ関連の設計レビューは含まれていません。
- 1 回のエキスパートレビューワークショップで対象となるのは、お客様が設定された 1 つのゴールデンノードでの StarOS におけるサービスアプリケーション 1 つのみです。
- サードパーティ製アプリケーションまたはトランスポート/IP 設計レビューはサポート対象外です。
- OSS/BSS の統合および SNMP トラップの決定は対象外です。

8.2.4. 耐障害性レビューワークショップ

セキュリティテクノロジーに適用する制限事項

- データベースのバックアップとリカバリ (DBR) が使用されている場合にのみ、Tetration テクノロジーに対する耐障害性レビューを行うことができます。
- 以下に対する 1 つの耐障害性レビューをサポートします。
 - 最大 1 つのセキュリティテクノロジー (Cisco Identity Services Engine (ISE) 、Cisco AnyConnect® リモート VPN、802.1 x 導入など) 。
 - シスコが合理的に類似の設定であると判断したデバイスグループ (ファイアウォールまたはルータなど) として定義される、最大 10 までのデバイスクラスがある、最大 2 までのネットワークセグメント。

ルーティングとスイッチングテクノロジーに適用する制限事項

- 耐障害性レビューは、シスコルーティングおよびスイッチング ネットワーキング デバイスのみ (最大 5,000 台までのシスコデバイス) を対象とします。
- 管理容易性とセキュリティのベストプラクティスに加え、シスコ Wi-Fi のハードウェア、およびソフトウェアライフサイクルに関するガイダンス (EOX、ソフトウェアのバージョン) が、分析に含まれます。Wi-Fi 固有の設定および無線周波数 (RF) の調査は、ルーティングおよびスイッチングの耐障害性レビューの対象ではありません。
- シスコファイアウォールおよびロードバランサハードウェアならびにソフトウェアライフサイクルに関するガイダンス (EOX、ソフトウェアのバージョン) は分析に含まれますが、ファイアウォールおよびロードバランサのルールは含まれません。

- VoIP の設定はサポート対象外です。
- サードパーティの機器はサポート対象外です。
- 耐障害性レビューでは、既存のネットワーク インフラストラクチャに対応した分析と推奨を行うもので、将来のネットワーク設計に基づく推奨は行いません。
- 耐障害性レビューでは、ネットワークパフォーマンスの分析、アプリケーションの分析、ネットワークの帯域幅使用率についてのアセスメントは提供しません。

ワイヤレスネットワーキングに適用する制限事項

- 耐障害性レビューでは、既存のネットワーク インフラストラクチャに対応した分析と推奨を行うもので、将来のネットワーク設計に基づく推奨は行いません。
- 耐障害性レビューでは、ネットワークパフォーマンスの分析、アプリケーションの分析、ネットワークの帯域幅使用率についてのアセスメントは提供しません。

オプティカル ネットワーキング テクノロジーに適用する制限事項

- 1 つの耐障害性レビューレポートで、最大 50 台までのデバイスをサポートします。
- 耐障害性レビューの範囲は、ハードウェアレベルに限定した保護スキームと代替ルーティングに焦点を当てます。パワープラント、回線およびノードキャパシティ、ならびにサードパーティ製品の耐障害性は、サポート対象外です。

データセンターに適用する制限事項

- UCS の場合、範囲は UCS FI、B シリーズサーバー、C シリーズサーバー、ネットワークアップリンクなどのシスコ コンポーネントに限定されます。VMware、Microsoft HyperV、KVM などの仮想化テクノロジーはサポート対象外です。

コラボレーションに適用する制限事項

- 耐障害性ワークショップは、コラボレーション アーキテクチャには適用されません。

SP モビリティに適用する制限事項

- 耐障害性レビューでは、既存のネットワーク インフラストラクチャに対応した分析と推奨を行うもので、将来のネットワーク設計に基づく推奨は行いません。
- 耐障害性レビューでは、ネットワークパフォーマンスの分析、アプリケーションの分析、ネットワークの帯域幅使用率についてのアセスメントは提供しません。
- レポートには、スイッチ/ルータやファイアウォール、またはサードパーティ製品などのお客様ネットワークデバイスに対する影響は含まれません。産業用 ネットワーキング テクノロジーおよびコラボレーション テクノロジーに適用する制限事項

- 耐障害性レビューは、シスコの産業用ネットワーキングデバイスとコラボレーションデバイスのみ（最大 5,000 台までのシスコデバイス）を対象とします。
- シスコファイアウォールおよびロードバランサハードウェアならびにソフトウェアライフサイクルに関するガイダンス（EOX、ソフトウェアのバージョン）は分析に含まれますが、ファイアウォールおよびロードバランサのルールは含まれません。
- VoIP の設定はサポート対象外です。
- サードパーティの機器はサポート対象外です。
- 耐障害性レビューでは、既存のネットワーク インフラストラクチャに対応した分析と推奨を行うもので、将来のネットワーク設計に基づく推奨は行いません。
- 耐障害性レビューでは、ネットワークパフォーマンスの分析、アプリケーションの分析、ネットワークの帯域幅使用率についてのアセスメントは提供しません。

OT Integrity テクノロジーに適用する制限事項

- 以下に対する 1 つの耐障害性レビューをサポートします。
 - 最大で 1 つのセキュリティテクノロジー
 - シスコが類似の設定であると合理的に判断したデバイスグループ（ファイアウォールまたはルータなど）として定義されるデバイスクラス（最大で 10 個）があるネットワークセグメント（最大で 2 個）

8.2.5. 評価レビューワークショップ

データセンター スwitchング テクノロジーに適用する制限事項

- データセンタースイッチングに関する 1 つの評価レビューレポートは、データセンターの単一インスタンスの Cisco Nexus スイッチファミリに限定されま

オプティカル ネットワーキング テクノロジーに適用する制限事項

- オプティカル ネットワーキングに関する 1 つの評価レビューレポートの範囲は、IP アドレス指定およびデータ通信ネットワーク（DCN） および Dense Wave Division Multiplexing（DWDM） チャネルの使用率に限定されます。

セキュリティに適用する制限事項

- 評価レビューワークショップは以下のテクノロジーにおいてのみサポート対象です。
 - ネットワークセキュリティ
 - セキュリティポリシーおよびアクセス
 - Tetration テクノロジーに関するサービス
 - Advanced Threat : Stealthwatch、Cisco Advanced Malware Protection for Endpoints
- 以下に対する 1 つの評価レビューをサポートします。
 - 最大 1 つのセキュリティテクノロジー（Cisco Identity Services Engine（ISE）、FTD、または Stealthwatch プラットフォームなど）
 - 最大 2 つのネットワーク要素または 1 つのクラスタ（2 つの FTD と 1 つの FMC など）
- データベースのバックアップとリカバリ（DBR）が使用されている場合にのみ、Tetration テクノロジーに対する評価レビューを行うことができます。

コラボレーションに適用する制限事項

- レビューごとに 1 つのアプリケーションをサポートします。
- サードパーティ製アプリケーションは、評価レビューではサポート対象外です。
- Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジー、Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（ローカルゲートウェイ） および、Cloud Meetings & Messaging テクノロジー用クラウドエンドポイントに関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。

SP モビリティに適用する制限事項

- 1 回のエキスパートレビューワークショップで対象となるのは、1 つのゴールデンノードでのサービスアプリケーション 1 つのみです。
- サードパーティのハードウェア/ソフトウェアコンポーネントの評価はサポート対象外です。

OT Integrity テクノロジーに適用する制限事項

- 以下に対する 1 つの評価レビューをサポートします。
 - 最大で 1 つのセキュリティテクノロジー
- 最大で 2 つのネットワーク要素または 1 つのクラスタ

8.2.6. アーキテクチャ レビュー ワークショップ

コラボレーションに適用する制限事項

- アーキテクチャ レビュー ワークショップは、Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise、および Webex Calling テクノロジーではサポート対象外です。

SP モビリティに適用する制限事項

- サードパーティ製アプリケーション、統合ソリューションおよびアシュアランス ソリューションのアーキテクチャレビューは含まれません。
- アーキテクチャレビューは、1 つのゴールデンノードに対する 1 つのサービスアプリケーションを対象としています。

8.2.7. 導入レビューワークショップ

コラボレーションに適用する制限事項

- Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジーおよび、Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（ローカルゲートウェイ）に関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。

8.2.8. 検証・テストレビュー ワークショップ

コラボレーションに適用する制限事項

- Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジーおよび、Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（ローカルゲートウェイ）に関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。

8.2.9. IT 戦略レビューワークショップ

コラボレーションに適用する制限事項

- 戦略レビューワークショップは、Webex Contact Center および Webex Calling テクノロジーではサポート対象外です。
- Webex Contact Center Enterprise テクノロジーに関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。

8.3. 運用最適化サポート

アーキテクチャ	すべての OI レポートに適用	設定ベストプラクティス	Field Notice チェック	ハードウェアライフサイクルのマイルストーンチェック	製品セキュリティアドバイザリ影響アセスメント	リスク低減レポート	ソフトウェアの分析とリリースの基準	ソフトウェア管理戦略レポート	syslog 分析	ポリシー差異分析	デザインビルダー	拡張性最適化	設定管理最適化
ネットワーキング	サポート対象外：SD-WAN、DNA-C	○	○	○	○	○	○	○	○	○	対応*	対応*	対応*
ネットワーキング、ワイヤレスネットワーキング	非対応：Meraki	○	○	○	○	対応*	○	○	×	○	×	×	×
ネットワーキング、オプティカル ネットワーキング	1 件のレポートにつき最大で 50 台のデバイス	対応*	○	○	○	対応*	○	○	対応*	×	×	×	対応*
データセンター		対応*	○	○	○	対応*	○	○	対応*	対応*	対応*	対応*	対応*
セキュリティ		○	○	○	○	×	○	○	×	×	○	○	×
コラボレーション	非対応：サードパーティ製アプリケーション、クラウド製品	対応*	対応*	対応*	対応*	×	対応*	対応*	×	×	×	×	×
SP モビリティ		対応*	×	×	○	×	○	×	×	×	○	×	×
IoT、産業用ネットワーキングとコラボレーション		対応*	対応*	対応*	対応*	×	対応*	対応*	対応*	×	×	×	×
IoT、OT Integrity		×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
エアギャップコレクタ	上記の制限に追加	○	○	○	○	×	○	○	×	×	×	×	×

「対応*」と記載されたレポートには下記の制限があります。

ネットワーキングに適用する制限事項

- ポリシー分析レポートは IOS および IOS-XE を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。
- デザインビルダーレポートは IOS、IOS-XE、および IOS-XR を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。
- 拡張性最適化レポートは、Cat3k、Cat4k、および Cat9k 製品ファミリでのみサポート対象です。
- 設定管理最適化は、ルーティングテクノロジーおよびスイッチングテクノロジーに限定されており、IOS、IOS-XE、および IOS-XR を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。

ワイヤレスネットワーキングに適用する制限事項

- ポリシー差異分析レポートは AireOS でのみサポート対象です。
- 現在、リスク低減は Cisco 5500、Cisco 8500、および Flex 7500 シリーズのワイヤレスコントローラではサポート対象外です。

オプティカル ネットワーキングに適用する制限事項

- コンフィグレーション ベスト プラクティス レポートは、オプティカル パワー レベルのしきい値のみに限定されます。
- コンフィグレーション ベスト プラクティス レポートおよび製品セキュリティアドバイザリ影響アセスメントは、Cisco Optical Networking Services (ONS) および Cisco Network Convergence Series (NCS) 2000 プラットフォームではサポートされません。
- 現在、リスク低減は Cisco Network Convergence System 2000 (NCS2K) ではサポート対象外です。
- 設定管理最適化は、IOS-XR を実行しているプラットフォームに限定されています。
- syslog を用いて分析される情報に関する推奨事項は、アラームと条件、システムリソース、およびシェルフ環境に基づくものです。

データセンターに適用する制限事項

- ポリシー差異分析レポートはデータセンター スイッチング テクノロジーに限定されており、NX-OS を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。
- デザインビルダーレポートはデータセンター スイッチング テクノロジーに限定されており、NX-OS を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。
- リスク分析レポートは、Nexus スタンドアロンスイッチでのみサポート対象です。
- コンフィグレーション ベストプラクティス レポートは、単一の ACI ファブリックに限定されます。
- 設定管理最適化は、データセンター スイッチングテクノロジーに限定されており、NX-OS を実行しているプラットフォームでのみサポート対象です。ACI モードには対応していません。
- syslog 分析レポートは、単一の ACI ファブリックに限定されています。
- 拡張性インサイトサポートは、Nexus 7k 製品ファミリおよび Nexus 9k 製品ファミリでのみサポートされています。

セキュリティに適用する制限事項

- 運用最適化サポートレポートは、以下のテクノロジーでのみサポート対象です。

<ul style="list-style-type: none"> ○ ネットワーク セキュリティ ○ セキュリティ ポリシーおよびアクセス ○ Tetration 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 高度な脅威 <ul style="list-style-type: none"> ▪ OAMP コネクタ ▪ Stealthwatch
--	--

コラボレーションに適用する制限事項

- コンフィグレーション ベストプラクティス レポート (CBPR) ごとに 1 つのアプリケーションをサポートします。
- コンフィグレーション ベストプラクティス レポートは、Webex Contact Center テクノロジーまたは Webex Contact Center Enterprise テクノロジーおよび、Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器 (ローカルゲートウェイ) に関するお客様固有のアプリケーション設定に限定されます。
- Field Notice レポートは、Unified Communications Manager (UCM) クラウドおよび Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ) 、Webex Contact Center Enterprise テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Collaboration エンドポイント、Cisco Unified SIP プロキシおよびローカルゲートウェイ) 、Cloud Meetings & Messaging テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Webex Cloud 登録済みエンドポイント) に限定されます。
- ハードウェア ライフサイクル マイルストーン レポートは、Unified Communications Manager (UCM) クラウドおよび Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ) 、Webex Contact Center Enterprise テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Collaboration エンドポイント、Cisco Unified SIP プロキシおよびローカルゲートウェイ) 、Cloud Meetings & Messaging テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Webex Cloud 登録済みエンドポイント) 、Webex Contact Center テクノロジー用のお客様構内機器 (Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ) に限定されます。
- 製品セキュリティアドバイザリ影響アセスメントは、Unified Communications Manager (UCM) クラウドおよび Webex Calling テクノ

ジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）、Webex Contact Center Enterprise テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイント、Cisco Unified SIP プロキシおよびローカルゲートウェイ）、Webex Contact Center テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）、Cloud Meetings & Messaging テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Webex Cloud 登録済みエンドポイント）に限定されます。

- ソフトウェア分析およびリリース標準レポートは、Unified Communications Manager (UCM) クラウドおよび Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）、および Webex Contact Center テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）に限定されます。
- ソフトウェア管理戦略レポートは、Unified Communications Manager (UCM) クラウドおよび Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）、Webex Contact Center Enterprise テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイント、Cisco Unified SIP プロキシおよびローカルゲートウェイ）、Webex Contact Center テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）に限定されます。

SP モビリティに適用する制限事項

- StarOS VNF (Packet Core) コンフィグレーション ベスト プラクティス レポート (CBPR) では、お客様が設定した 1 つのゴールデンノードでの 1 つのサービスアプリケーションのみが対象となります。
- Cisco Policy Suite (PCRF) コンフィグレーション ベスト プラクティス レポート (CBPR) では、お客様が設定した 1 つのゴールデンノードのみが対象となります。

産業用ネットワーキングおよびコラボレーションに適用する制限事項

- 運用最適化レポートは、次の製品ファミリではサポート対象外です：Cisco ESR6300 Embedded シリーズルータ、Cisco 産業用イーサネット 1000 シリーズスイッチ、Cisco Catalyst IW6300 Heavy Duty シリーズアクセスポイント、Cisco Ultra-Reliable Wireless Backhaul、Cisco 3000 シリーズ 産業用コンピューティング ゲートウェイ、および Cisco Wireless Gateway for LoRaWAN。

8.4. 変更管理サポート

コラボレーションに適用する制限事項

- Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（Cisco Collaboration エンドポイントおよびローカルゲートウェイ）に限定されます。

8.5. インシデント分析

コラボレーションに適用する制限事項

- Webex Calling テクノロジー用のお客様構内機器（ローカルゲートウェイ）に限定されます。

8.6. Scrum Service スターターパック

8.6.1. syslog 検知と SR 自動生成 (AFM) スターターパック

- 対象デバイス数：2,000
- 開発できるカスタムシグネチャ：26
- シスコによる自動 SR の作成：無制限
- マシン間での通知 (API 利用)：無制限
- カスタマーチケットの自動作成：含まれていません

現在、次のテクノロジーはサポート対象外です。

- ネットワーキング：ネットワーク管理とオーケストレーション、オプティカル ネットワーキング用 ONS プラットフォーム、次世代ケーブルアクセス
- データセンター：コンピューティングシステム向け UCS B シリーズプラットフォーム、ストレージ エリア ネットワーク、データセンターのオーケストレーションおよび自動化
- セキュリティ：Advanced Threat、セキュリティクラウド、Tetration、セキュリティポリシーおよびアクセス
 - ネットワークセキュリティのサポートは、ASA、FTD プラットフォームに限定されます。
 - セキュリティポリシーとアクセスのサポートは ISE に限定されます。
- ネットワークセキュリティのサポートは、ASA、FTD プラットフォームに限定されます。
- コラボレーション：ユニファイド コミュニケーション、ビデオコラボレーション、カスタマーケア、クラウド会議とメッセージング
- IoT：産業用ネットワーキングとコラボレーション、OT Integrity

8.6.2. コンプライアンス分析・自動更新 (CnR) スターターパック

- 対象デバイス数：750
- 変更期間数：四半期あたり最大 6
- コンフィグレーション コンプライアンス レポート：四半期ごとに最大 2
- プラットフォームの問題、アセスメントレポートに関する質問および問題に対する電子メール/コミュニティによるサポート：無制限
- カスタマイズされたデバイスコンプライアンス標準：四半期ごとに最大 1

現在、次のテクノロジーはサポート対象外です。

- ネットワーキング：ネットワーク管理とオーケストレーション、オプティカル ネットワーキング、次世代ケーブルアクセス
- データセンター：コンピューティングシステム、ストレージ エリア ネットワーク、データセンターのオーケストレーションおよび自動化、アプリケーション セントリック インフラストラクチャ
- セキュリティ：Advanced Threat、セキュリティクラウド、セキュリティポリシーおよびアクセス、Tetration
- コラボレーション：ユニファイド コミュニケーション、ビデオコラボレーション、カスタマーケア、Cloud Meetings and Messaging
- SP モビリティ：Packet Core、Mobility Policy and Access
- IoT：産業用ネットワーキングとコラボレーション、OT Integrity

8.6.3. テスト自動化と API 提供 (CAIT) スターターパック

- ライブラリおよびテストケースへのアクセス：無制限
- カスタムテストケースの作成：10
- プラットフォームおよびライブラリの更新：年に 2 回
- CXTM プラットフォームに関する問題のサポート：無制限
- CXTM に関するナレッジ トランスファー セッション：年に 2 回

現在、次のテクノロジーはサポート対象外です。

- ネットワーキング：次世代ケーブルアクセス
- セキュリティ：Tetration
- コラボレーション：カスタマーケア、Cloud Meetings and Messaging
- SP モビリティ：Packet Core、Mobility Policy and Access

- IoT : 産業用ネットワーキングとコラボレーション、OT Integrity

8.6.4. インシデント自動対応・保証 Scrum Service

- シスコは、最大 50 個のカスタム署名を提供します。

現在、次のテクノロジーはサポート対象外です。

- ネットワーキング : ネットワーク管理とオーケストレーション、オプティカル ネットワーキング、次世代ケーブルアクセス
- データセンター : ストレージ エリア ネットワーキング、データセンターのオーケストレーションおよび自動化
- セキュリティ : ネットワーク セキュリティ サービス、クラウド セキュリティ サービス、セキュリティ ポリシー サービス、セキュリティ アクセス サービス、高度な脅威サービス、Tetration テクノロジーと連携したサービス
- コラボレーション : Unified Communications (UC) 、ビデオコラボレーション、カスタマーケア、Cloud Meetings、Cloud Messaging、Unified Communication Manager (UCM) 、Webex Calling、Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise
- SP モビリティ : Cisco Packet Core、Mobility Policy and Access
- IoT : 産業用ネットワーキングとコラボレーション、OT Integrity

8.6.5. 自動変更・保証 Scrum Service

- 本サービスを提供する際に、シスコが検証した Methods of Procedure (MOP) のみを使用できます。

現在、次のテクノロジーはサポート対象外です。

- ネットワーキング : ワイヤレスネットワーキング、ネットワーク管理とオーケストレーション、オプティカル ネットワーキング、次世代ケーブルアクセス
- データセンター : コンピューティングシステム、ストレージ エリア ネットワーキング、データセンターのオーケストレーションおよび自動化
- セキュリティ : ネットワーク セキュリティ サービス、クラウド セキュリティ サービス、セキュリティ ポリシー サービス、セキュリティ アクセス サービス、高度な脅威サービス、Tetration テクノロジーと連携したサービス
- コラボレーション : Unified Communications (UC) 、ビデオコラボレーション、カスタマーケア、Cloud Meetings、Cloud Messaging、Unified Communication Manager (UCM) 、Webex Calling、Webex Contact Center、Webex Contact Center Enterprise
- SP モビリティ : Cisco Packet Core、Mobility Policy and Access
- IoT : 産業用ネットワーキングとコラボレーション、OT Integrity

8.7. ソリューション付属サービス

8.7.1. アプリケーションの依存関係のモニタリング

- お客様は、本サービスを 1 つのユニットまたは複数のユニットで購入することができます。各ユニットは、以下のサービス提供のしきい値に制限されます。

<ul style="list-style-type: none"> 最大で 1 個のモニタリング対象アプリケーション 最大で 12 個の AppDynamics エージェント 最大で 10 個の AppDynamics 正常性ルール 最大で 14 個の AppDynamics カスタムダッシュボード 最大で 5 個の AppDynamics ポリシー 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 5 個の AppDynamics アクション 最大で 8 個の ThousandEyes Enterprise/Endpoint Agent 最大で 14 回の ThousandEyes の総合テストおよびトランザクションテスト 最大で 8 個の ThousandEyes アラート 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 4 個の ThousandEyes ダッシュボード 最大で 4 件の ThousandEyes レポート 最大で 10 個の ThousandEyes ラベル構成 最大で 4 件のアプリケーションの依存関係の監視に関する最適化レポートと推奨事項レポート
--	--	---

8.7.2. アプリケーションリソースの最適化

- お客様は、本サービスを 1 つのユニットまたは複数のユニットで購入することができます。各ユニットは、以下のサービス提供のしきい値に制限されます。

<ul style="list-style-type: none"> 最大で 1 個のモニタリング対象アプリケーション 最大で 40 個の AppDynamics エージェント 最大で 4 個の AppDynamics 正常性ルール 最大で 2 個の AppDynamics カスタムポリシー 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics カスタムアクション 最大で 4 個の AppDynamics カスタムダッシュボード 最大で 2 個の AppDynamics ポリシー 最大で 2 個の AppDynamics アクション 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 1 個の Intersight Workload Optimizer Cloud の請求設定 最大で 4 個の Intersight Workload Optimizer ブラン CI/CD ツールを統合するための最大で 2 回の 4 時間サポートセッション 最大で 4 件のアプリケーションリソースの最適化に関する推奨事項レポート
--	---	---

8.7.3. 顧客デジタル体験のモニタリング

- お客様は、本サービスを 1 つのユニットまたは複数のユニットで購入することができます。各ユニットは、以下のサービス提供のしきい値に制限されます。

<ul style="list-style-type: none"> 最大で 1 個のモニタリング対象アプリケーション 最大で 18 個の AppDynamics エンドユーザー モニタリング エージェント 最大で 18 個の AppDynamics エンドユーザーモニタリング正常性ルール 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics エンドユーザー モニタリング アクション 最大で 1 個の ThousandEyes エンタープライズ エージェント 最大で 1 個の ThousandEyes エンドポイントエージェント 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics エンドユーザー モニタリング ポリシー 最大で 3 個の ThousandEyes ダッシュボード 最大で 3 件の ThousandEyes レポート
<ul style="list-style-type: none"> 最大で 18 個の AppDynamics カスタム命名ルール 最大で 11 個の AppDynamics カスタム ダッシュボード ウィジェット 最大で 1 件の AppDynamics カスタムレポート 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 8 回の ThousandEyes の総合テストおよびトランザクションテスト 最大で 5 個の ThousandEyes アラート 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 15 個の ThousandEyes ラベル構成 最大で 2 件のデジタル体験最適化レポート

8.7.4. ハイブリッド アプリケーション モニタリング

- お客様は、本サービスを 1 つのユニットまたは複数のユニットで購入することができます。各ユニットは、以下のサービス提供のしきい値に制限されます。

<ul style="list-style-type: none"> 最大で 1 個のモニタリング対象アプリケーション 最大で 40 個の AppDynamics アプリケーション エージェント 最大で 20 個の AppDynamics 正常性ルール 最大で 20 件の AppDynamics ビジネストランザクション 最大で 3 個の AppDynamics データ コレクター 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics ポリシー 最大で 2 個の AppDynamics カスタムアクション 最大で 2 個の AppDynamics バックエンド 検出ルール 最大で 3 個の AppDynamics サービス エンドポイント検出ルール 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics エラー検出ルール 最大で 2 個の AppDynamics ビジネス測定基準 最大で 2 個の AppDynamics カスタムダッシュボード 最大で 3 回の APM 最適化サポートと APM 最適化レポート
---	--	---

8.7.5. ハイブリッドコストの最適化

- お客様は、本サービスを 1 つのユニットまたは複数のユニットで購入することができます。各ユニットは、以下のサービス提供のしきい値に制限されます。

<ul style="list-style-type: none"> 最大で 4 個の Intersight Workload Optimizer ブランを作成 最大で 4 個の Intersight Workload Optimizer ポリシーを作成 最大で 2 個の Intersight Workload Optimizer の請求設定および費用設定 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics ビジネス測定基準 最大で 6 個の AppDynamics 正常性ルール 最大で 4 個の AppDynamics カスタムアクション 	<ul style="list-style-type: none"> 最大で 2 個の AppDynamics カスタムダッシュボード 最大で 2 件のコスト最適化レポート 最大で 2 件のオンプレミス使用状況レポート
--	--	--

9. 本サービスによりサポートされるアーキテクチャおよびテクノロジー

見積書に明記されている通り、本サービスによりサポートされるアーキテクチャおよびテクノロジーは以下の通りです。

9.1. ネットワーキング アーキテクチャ

- **ルーティングとスイッチングテクノロジー**に関するサービスでは、ルーティングされた Internet Protocol (IP) とスイッチド イーサネット トラフィック、ハードウェア、および仮想インフラストラクチャ アプライアンス、Software-Defined Access スイッチ、およびコントローラの転送および処理またはその一方を行うすべてのシスコ製品およびテクノロジーをサポートします。
- **ワイヤレス ネットワーク テクノロジー**に関するサービスでは、ワイヤレス LAN (WLAN) のアクセスポイント (AP)、ワイヤレスコントローラとワイヤレスネットワーク管理を含む、すべてのシスコ ユニファイド ネットワーク ワイヤレス製品をサポートします。
- **ネットワーク管理およびオーケストレーション テクノロジー**に関するサービスには、Cisco Application Policy Infrastructure Controller エンタープライズモジュール (APIC-EM)、Cisco Digital Network Architecture (DNA) Center、Cisco Prime[®] infrastructure、Cisco PRIME Network、Cisco Prime Optical、Cisco Prime Central、Cisco Prime Performance Manager、Cisco Prime Provisioning、Cisco Prime Access Registrar、Cisco Prime Network Registrar、Cisco Evolved Programmable Network (EPN) Manager、Cisco WAN Automation Engine (WAE)、およびその他のシスコ OSS/ネットワーク管理ソフトウェアが含まれます。
- **オプティカル ネットワーキング テクノロジー**に関するサービスでは、DWDM、IPoDWDM、Optical Transport (OTN)、パケットオプティカル、回線エミュレーション、SONET および SDH を含むすべてのシスコオプティカル製品およびテクノロジーをサポートします。
- **次世代ケーブル アクセス テクノロジー**に関するサービスでは、ケーブルモデム終端システム (CMTS)、シスコ コンバージド ブロードバンド ルータ (cBR-8) プラットフォーム、Evolved Converged Cable Access Platform (CCAP)、DOCSIS 3.1 移行、ケーブル用ブロードバンドアクセス制御 (BACC)、および Cisco Network Register (CNR) をサポートします。

9.2. データセンター アーキテクチャ

- **コンピューティング システム テクノロジー**に関するサービスでは、すべてのシスコデータセンターのコンピューティング製品、シスコ Hyperflex インフラストラクチャ プラットフォーム、ソフトウェアならびに、サーバーや管理ソフトウェアおよび接続性などのテクノロジーをサポートします。
- **データ センター スwitching テクノロジー**に関するサービスでは、IP、スイッチングされたイーサネット、ストレージトラフィックの転送および処理またはその一方を行うすべてのシスコ データ センター スwitching製品およびテクノロジー、および Cisco Application Control Engine をサポートします。
- **ストレージ エリア ネットワーク (SAN) テクノロジー**に関するサービスでは、IP、スイッチングされたイーサネット、およびストレージトラフィックの転送および処理またはその一方を行うすべてのシスコデータセンター SAN 製品およびテクノロジーをサポートします。
- **アプリケーション セントリック インフラストラクチャ (ACI) テクノロジー**の連携サービスでは、ACI 対応 9000 スイッチおよびアプリケーション ポリシー インフラストラクチャ コントローラ (APIC) クラスタの**すべてのデータセンター Cisco Nexus[®] ファミリをサポートします。**
- **データセンターのオーケストレーションおよび自動化テクノロジー**に関するサービスでは、Cisco Unified Computing System™ (Cisco UCS[®]) Director (UCS-D)、Cisco Prime Service Catalog (PSC)、Cisco Process Orchestrator (CPO)、Cisco UCS Performance Manager (UCSPM)、Cisco UCS Manager (UCSM)、Cisco UCS Central (UCSC)、Cisco Cloud Center (CCC)、Cisco Prime Data Center Network Manager (DCNM)、ならびにその他将来のシスコインフラストラクチャおよびハイブリッドクラウドや IT 自動化用ソフトウェア製品などの、Cisco ONE™ Enterprise Cloud Suite のソリューションをサポートします。

9.3. セキュリティアーキテクチャ

- **ネットワーク セキュリティ サービス テクノロジー**には、次世代ファイアウォールおよび次世代の侵入防御システム（IPS）およびコンテンツセキュリティ（電子メール/Web）を含む、シスコのセキュリティ製品およびソリューションが含まれます。
- **クラウド セキュリティ サービス テクノロジー**には、Cisco Umbrella™ を含む、Cisco クラウドセキュリティが含まれます。
- **セキュリティポリシーおよびアクセス サービス テクノロジー**には、Identity Services Engine（ISE）や AnyConnect® VPN などのシスコポリシーおよびアクセス製品が含まれます。
- **Advanced Threat サービステクノロジー**には、AMP（高度なマルウェア制御）テクノロジー、Stealthwatch® および Cognitive Threat Analytics などの Advanced Threat の製品やソリューションが含まれます。
- **Tetration テクノロジーに関するサービステクノロジー**では、Cisco Tetration™ クラスタ（39 RU、8 RU、Tet-V、Cloud-TaaS）、センサー（ソフトウェアおよびハードウェア）およびソフトウェア サブスクリプション ライセンスをサポートします。

9.4. コラボレーション アーキテクチャ

- **ユニファイド コミュニケーション（UC）テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、コール制御、ボイスメール、インスタントメッセージおよびプレゼンス、分析およびレポート、緊急応答、モビリティおよびエンドポイントを含むことがあります。コール処理、ボイスメール、インスタントメッセージとプレゼンス、音声ゲートウェイ、テレフォニー エンドポイントを含む、シスコの製品およびアプリケーションが含まれます。
- **ビデオ コラボレーション テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、コール制御、ビデオ会議、専用会議室、分析とレポート、ルーム型およびイマーシブ型のビデオエンドポイント、デスクトップビデオエンド、パーソナル ビデオエンドポイント、ビデオインフラストラクチャおよびビデオアプリケーションを含むことがあります。
- **カスタマーケアテクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、コール制御、コールルーティング、自動音声応答装置、スクリプト作成、オムニチャネルやセルフ サービス ソリューションならびに、分析およびレポート作成を含むことがあります。
- **Cloud Meetings and Messaging テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、オンプレミスおよびクラウドの会議、専用会議室、分析とレポート作成、クラウド コラボレーション プラットフォームおよびハイブリッドサービス、ならびにクラウド インスタント メッセージおよびプレゼンスを含むことがあります。
- **Unified Communications Manager（UCM）クラウドテクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、オンプレミスおよびクラウドコール処理、ボイスメールを含むことがあります。
- **Webex Calling テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、オンプレミス通話およびクラウド通話、分析、レポート作成、クラウド コラボレーション プラットフォームおよびハイブリッドサービス、ならびにクラウド インスタントメッセージおよびプレゼンスが含まれることがあります。
- **Webex コンタクト センター テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、オンプレミスおよびクラウドコンタクトセンター、分析とレポート作成、クラウド コラボレーション プラットフォームおよびハイブリッドサービス、ならびにクラウド インスタント メッセージおよびプレゼンスを含むことがあります。
- **Webex コンタクト センター エンタープライズ テクノロジー**に関するサービスでは、シスコ コラボレーション製品ファミリおよびテクノロジーをサポートします。これには、オンプレミスおよびクラウドコンタクトセンター、分析とレポート作成、クラウド コラボレーション プラットフォームおよびハイブリッドサービス、ならびにクラウド インスタント メッセージおよびプレゼンスを含むことがあります。

9.5. SP モビリティアーキテクチャ

- Cisco Packet Core テクノロジーには、StarOS ASR 5000、StarOS ASR 5500 および StarOS VNF NFVI ベースの仮想パケットコアが含まれます。

- Mobility Policy and Access テクノロジーには Cisco Policy Suite (PCRf) が含まれています。

9.6. Internet of Things (IoT)

- 産業用ネットワーキング テクノロジーとコラボレーション テクノロジーと連携したサービスは、ルーティングされた Internet Protocol (IP) およびスリッパされたイーサネットトラフィックの転送もしくは処理またはその両方を行うシスコの IoT 製品および IoT テクノロジー、ハードウェア、仮想インフラストラクチャ アプライアンス、Software Defined Access スイッチおよび Software Defined Access コントローラ (Cisco Industrial Wireless Backhaul 製品および Cisco Ultra-Reliable Wireless Backhaul 製品を含みます)、ならびにこれらの製品と組み合わせて使用される IoT 管理アプリケーションおよび IoT ダッシュボード アプリケーションのすべてに対応しています。
- OT Integrity テクノロジーと連携したサービスは、Cisco Cyber Vision Center ソフトウェア、Cisco Cyber Vision Sensor ソフトウェア、Cisco Cyber Vision Center ハードウェアアプライアンス、Cisco Cyber Vision Sensor ハードウェアアプライアンス、産業用コンピューティング ゲートウェイ、産業用セキュリティアプライアンス (ISA) などのシスコのすべての産業用セキュリティ製品および産業用セキュリティテクノロジーに対応しています。

10. 追加の用語集

このドキュメントで使用される用語の定義は、以下の通りです。

定義される用語	意味
Air-Gapped Data Collection Tool	お客様のネットワーク内にアプライアンスとして導入されたデータ収集ツール。データ収集ツールはお客様ネットワークの外部に接続しないため、収集されたデータはオンサイト内に残ります。通常、非常にセキュアな (「エアギャップに守られた」) ネットワークに使用されます。
ケース	お客様の懸念事項、ステータス、および解決を追跡するために CSOne システムで作成されたエントリ。ケースには一意の識別番号が割り当てられ、お客様情報、ケース所有者、およびケースステータス用のフィールド、ならびに解決またはクローズに至るまでに発生したアクションの時系列リストが含まれています。
変更期間 (Change Window)	お客様のネットワークの計画的な変更、アップグレードおよび修理または左記の一部を実施する目的で、お客様がスケジュールしたサービス停止。
イベント	構成アイテム (CI) またはサービスを管理するうえで重要な状況の変化。イベントという用語は、IT サービス、CI、またはモニタリングツールによって作成されたアラートまたは通知を示す場合にも使用されます。イベントが発生すると、多くの場合、IT 運用担当者がアクションを実行する必要があり、インシデントがログに記録されます。
プラットフォーム	シスコ製品ファミリ (例: ASR 9000 シリーズ、ASR 1000 シリーズ、NCS 5000 シリーズ)、および関連するソフトウェアリリース。
Red Team/Purple Team	<ul style="list-style-type: none"> • Red Team とは、導入されているセキュリティ制御の有効性をテストするために外部組織として行動するシスコのチームのことをいいます。このテストは、実際の攻撃者が組織を標的にして攻撃する際の挙動を監視する目的で行います。 • Purple Team とは、実際の攻撃を実行するために協力する、または攻撃フェーズを選択するために協力する Red Team と Blue Team のメンバーを組み合わせたチームであり、攻撃を特定して対処する方法をお客様が判断できるように各アクションを分析します。
ソフトウェア機能	単一システム上のシスコテクノロジー、プロトコル、またはアプリケーションモジュールのユーザー設定可能な機能。