

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

Cisco Success Tracks

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

Cisco Success Tracks では、製品とともに購入できる 2 つのサービスレベルを提供しています。このドキュメントでは、各レベルの説明と各レベルに含まれる機能について説明します。

1.1 CX Cloud

一元化された Web ベースのポータルである CX Cloud へのアクセスがオファーに含まれます。CX Cloud により、ライフサイクルステージに応じて、サポートや関連コンテンツ、インサイト、シスコエキスパートによる推奨事項にアクセスでき、シスコのアセットの価値を最大化することができます。CX Cloud は、お客様とシスコのグローバルユーザベースを繋げて、お客様の専門知識の共有、意見交換、ベストプラクティスに関する議論を可能にします。

1.2 Level 1

シスコは、製品の運用と保守をサポートするリソースを提供します。お客様は、“Ask the Experts”セッションにアクセスできます。ソリューション スペシャリストが主導するこのセッションでは、製品を運用するためのベストプラクティスを学ぶことができます。製品に関する問題を Solution Support と解決する際に役立つ CX Center に 24 時間 365 日アクセスすることができます。CX Center にアクセスすることで、シスコおよび Solution Support アライアンスパートナーの製品で構成されるソリューションのケース管理が円滑になります。さらに、ケース情報、最新のインストールベースの一覧、および E ラーニングコースにアクセスできます。

1.3 Level 2

シスコは、お客様ごとのコーチングエンゲージメントを通じて、お客様が望む成果をさらに実現いたします。Solution Support は、シスコおよび Solution Support アライアンスパートナーの製品で構成されるソリューションのケース管理を円滑化します。プロアクティブな機能により、予期しないシステム停止を回避し、お客様の時間とコストを節約します。また、リモートプラクティスラボと認定準備のための関連資料を通じて生産性を高め、人材を確保することもできます。

2. Expert Resources

Expert Resources は、お客様のライフサイクルのあらゆるステージをガイドする、業界全体のソリューションに焦点を当てたガイダンス、ベストプラクティス、実証済みの方法論を提供します。契約内容と利用可能なテクノロジーに基づき、エンゲージメントや各種セッションにアクセスいただけます。未使用のエンゲージメントやセッションを、次の契約年度に持ち越すことはできません。

2.1 主な機能

(A) Success Tracks コミュニティ

Success Tracks コミュニティとは、シスコが運営する一連のコミュニティのことで、同業者同士の交流だけでなく、シスコのエキスパートが FAQ に回答し、エキスパートによる Q&A フォーラムを開催し、特定のユースケースとライフサイクルステージに合わせた製品とサービスの推奨事項を提供します。

(B) Ask the Experts

Ask the Experts (ATX) セッションは、お客様のライフサイクルステージに合わせた、ユースケースに基づいたライブセッションで、シスコのテクノロジーに関する経験とベストプラクティスをエキスパートが共有し、最後に Q&A の時間を設けています。これらのセッションでは、ソリューションのそれぞれのライフサイクルステージを移行させるためのベストプラクティスを学習できます。

(C) Accelerators

Accelerators は、ユースケースに基づいたお客様ごとのコーチングエンゲージメントで、対象の製品およびサービスに関して、お客様のライフサイクルステージやビジネス成果に合わせたトピックを提供します。これらのセッションでは、お客様のニーズに基づいて、複雑なソリューションのそれぞれのライフサイクルステージを移行させる方法を学習できます。

3. Trusted Support

Trusted Support は、テクニカルサポート (TAC)、ハードウェアの代替パーツ配送 (RMA)、ソフトウェア更新や迅速な問題解決のための Solution Support などの製品サポートサービスを提供します。

3.1 主な機能

(A) テクニカルサポート

CX Center には 24 時間 365 日アクセスでき、電話、Web でのケース作成、オンラインツールにより、製品のご利用や構成、トラブルシューティングに関するサポートが受けられます。シスコの初期応答時間は次のとおりです。

応答時間	Level 1	Level 2
シビラティ (重大度) 1	30 分	30 分
シビラティ (重大度) 2	30 分	30 分
シビラティ (重大度) 3*	1 時間	1 時間
シビラティ (重大度) 4*	1 時間	1 時間

*標準営業時間外に受けたシビラティ (重大度) 3 およびシビラティ (重大度) 4 のコールについては、シスコは翌営業日 (NBD) 中に対応します。

(B) ソフトウェアの更新

シスコは、報告されたソフトウェアの問題に対する回避策またはパッチを提供します。お客様は必要に応じて、ソフトウェアリリースにアクセスできます。サポートドキュメントは、Cisco Software Central から入手できます。

(C) 代替パーツ配送 (RMA)

シスコでは、以下の代替パーツ配送サービスを提供しています。代替パーツ配送サービスは、提供可能な地域や重量に制限があります。なお、[シスコのサービス提供状況マトリックス](#) にアクセスして、提供状況を確認することができます。

ハードウェア サービス オプション	8x5xNBD※1	8x7xNCD※1	24x7x4 時間	24x7x4 時間 オンサイト	8x5Xnbd オンサイト※1	8x7xNCD オンサイト※1	24x7x2 時間	24x7x2 時間 オンサイト※1
パーツ配送	○	○	○	○	○	○	○	○
パーツ配送のサービスレベル	NBD (翌営業日)	NCD (翌日)	4 時間	4 時間	NBD (翌営業日)	NCD (翌日)	2 時間	2 時間
RMA インストール	お客様	お客様	お客様	Cisco Tech	Cisco Tech	Cisco Tech	お客様	Cisco Tech
ハードウェア置換	土日を除く営業日の標準営業時間内	週 7 日の標準営業時間内	24 時間 365 日	24 時間 365 日	土日を除く営業日の標準営業時間内	週 7 日の標準営業時間内	24 時間 365 日	24 時間 365 日
祝日のパーツ配送	×	○	○	○	×	○	○	○

オンサイト サポート オプション：お客様は、フィールドエンジニア (FE) の到着日時を指定することもできます。詳細については、[Onsite Field Engineer Duties \[英語\]](#) を参照してください。

- 2 時間以内および 4 時間以内のサービスレベルのお客様は FE の到着を任意の日時に指定できます。
- NCD および NBD サービスレベルでは、FE の到着時刻は、午前 9 時（最も早い到着時刻）から午後 5 時（最も遅い到着時刻）までに制限され、部品到着後の日のみに FE の到着をスケジュールできます。

※1 翌カレンダー日配送および翌営業日配送の場合、現地デポ時間の午後 3 時までに RMA リクエストを作成する必要があります。例外として、米国およびカナダの場合、パーツ配送判断は東部標準時の午後 6 時までに完了する必要があります。翌カレンダー日配送および翌営業日配送サービスが利用できない国では、シスコは RMA を当日出荷として出荷します。

オンサイト トラブルシューティング オプション：サービスの種類によっては、Cisco TAC の裁量により、シスコが FE とともにトラブルシューティング キットを手配すること、または TAC がトラブルシューティング プロセスの早期段階で FE を手配してお客様の問題の根本原因を診断するため現場観察によるフィードバックを提供することがあります。

(D) Solution Support

Solution Support は、シスコ製品およびシスコが認定したサードパーティプロバイダ（Solution Support アライアンスパートナー）製品のソリューション全体にわたって、問題管理を一元化します。Solution Support は、シスコ製品およびシスコが認定した Solution Support アライアンスパートナー製品で構成されるソリューションに適用されます。お客様は、（1）すべてのシスコ製品に対するシスコの Solution Support（利用可能な場合）と、（2）ソリューションで使用されるすべての Solution Support アライアンス製品に対する適切なレベルのテクニカルサポートを受けることができます。

機能とメリットは以下のとおりです。

- 一次窓口となるソリューションエキスパートにアクセスできます。
- 一次窓口は、問題を解決するか、シスコの製品エキスパートの問題解決を管理するか、または Solution Support アライアンスパートナーが許容する範囲内で、問題解決を推進するためにお客様と調整を行います。

4. Insights and Analytics

Insights and Analytics は、インストールベース情報をお客様に提供して、予測と計画を改善し、システム停止を回避し、既存および新規のテクノロジー環境のパフォーマンスを最大化します。契約内容と利用可能なテクノロジーに基づき、エンゲージメントや各種セッションにアクセスいただけます。特定の情報（シリアル番号、Field Notice など）は、一部のシスコ製品でのみ提供される場合があります。Insights and Analytics 機能は、お客様がデータ共有を有効にしているか、いつ有効なのか、どの程度データが利用可能なのかに基づきます。

4.1 主な機能

(A) Adoption View

Adoption View は、シスコ ソフトウェア ライセンスの契約履歴や契約状況、ご利用状況、および契約に基づくサポート終了日の最新情報を提供します。Adoption View には、適切な製品構成を可能にするために、機能の有効化、活用、利用などのソフトウェア対応機能に関する情報も表示されます。

(B) Asset and License View

Asset and License View は、購入または展開した製品の最新リストを表示することにより、お客様がシスコテクノロジー環境をよりよく理解し、管理するのに役立ちます。モデル名とシリアル番号、ライセンスと契約期間の情報、最新の OS バージョン、設置場所、サポート契約の詳細などの情報が表示されます。特定のアセットは、フィルタまたはキーワード検索を使用して見つけることができます。

(C) Rapid Problem Resolution

Rapid Problem Resolution はサービスリクエストが作成される際のデータ収集と診断を自動化します。これにより、シスコのエキスパートによる、より迅速な問題の診断や、問題に対処するための推奨アクションの提供が可能になります。

(D) セキュリティアドバイザリ

セキュリティアドバイザリは、インフラストラクチャ全体のリスクと問題を監視および特定するのに役立ちます。Product Security Incident Response Team (PSIRT) の通知やレポートの他、ダウンタイムやパフォーマンス低下、サポート、またはセキュリティインシデントについて優先順位を付け軽減するための推奨修正処置情報を提供します。

(E) Field Notice

Field Notice は、ハードウェアとソフトウェア全体を対象として提供される分析およびレポートであり、シスコの発行済み Field Notice と潜在的リスクの影響を受けるシスコ製品を特定して追跡します。

(F) 優先バグ

優先バグは、製品とソフトウェアの脆弱性を診断および報告して、メンテナンス、運用、アップグレードにおけるリスク管理と問題解決を可能にします。

(G) ケース管理

ケース管理には、シスコに対して作成したサービスリクエストに関する情報が表示されます。これには、作成されたケースとクローズされたケースの数、前月に作成された新しいケースの数、RMA の数、シビラティ（重大度）レベル別のサービスリクエストの数を示すレポートが含まれます。また、サービスリクエストの作成や、キーワードとフィルタを使用したケースの検索も行えます。

(H) ケース管理 KPI

ケース管理 KPI では、運用データを使用して主要パフォーマンス測定値（KPI）を監視および追跡します。ケース管理 KPI を確認することにより、お客様は、主要な運用パフォーマンス測定値の監視、サービスリクエストのパフォーマンストレンドの特定、問題管理の運用効率の測定を行うことができます。

(I) ソフトウェアバージョン管理の最適化

ソフトウェアバージョン管理の最適化は、お客様がソフトウェアの更新時に適切なソフトウェアバージョンを選択するのに役立ちます。CX Cloud では、お客様の環境に推奨されるソフトウェア更新バージョンが表示されます。推奨される各バージョンには、そのバージョンで解決あるいは発生した該当するバグ、PSIRT、および Field Notice が表示されます。

(J) 自動障害管理

自動障害管理は、ログを調べてお客様のテクノロジー環境の障害を監視します。障害が検出された場合は、シスコに対してサービスリクエストを作成することもできます。

(K) コンプライアンスのチェック

コンプライアンスのチェックは、オンデマンドおよびシステムでスケジュールされたチェックを実行し、PCI や HIPAA などの一般的な業界標準に準拠していない可能性がある機器または製品の構成を特定するのに役立ちます。

(L) リスク軽減チェック

リスク軽減チェックはテクノロジー環境を監視し、リスクの高い製品を特定します。製品にリスクがあると識別されると、リスクを軽減するための修復案を作成します。

(M) 価値の向上



シスコでは、CX Cloud の機能拡張と新機能に継続的に投資しており、Insights、Analytics およびその関連機能をさらに追加するために、年に最大 4 回のリリースを計画しています。機能拡張を理由に、有効なサービス期間中（複数年契約を含む）に、サービスレベルに適用される価格が変更されることはありません。ただし、シスコが技術革新による付加価値を提供し続けた結果、更新時に価格が変更となり、最初の期間で適用されていた割引が適用されなくなる場合があります。

5. Contextual Learning

Contextual Learning は、お客様の従業員の技術スキルと能力を拡大し、より迅速かつ効率的にビジネス成果を達成するように設計された学習コンテンツを提供します。機能に基づいた参加枠および/またはセッションへのアクセスは、契約内容および利用可能なテクノロジーに基づいて制限される場合があります。未使用の参加枠および/またはセッションを、次の契約年度に持ち越すことはできません。

6.1 主な機能

(A) E ラーニング

シスコのテクノロジーに関するオンデマンドコースとベストプラクティスは、複数の学習モジュールとレッスンで構成されています。コースと内容には、設計、構築、導入ガイド、テスト手順、インフラストラクチャの準備状況、構築チェックリストなど、シスコのエキスパートがプロジェクトの経験に基づいて作成した独自のコンテンツが含まれることもあります。現行の製品および新製品のプレミアム学習コンテンツにアクセスできます。

(B) リモートプラクティ斯拉ボ

ラーニングラボにオンラインでアクセスできます。ラボガイドにはラボ実習の課題に関する説明が記載されています。シミュレーションではない、最新バージョンの実機ハードウェアおよびソフトウェア環境へアクセスすることができ、ネットワーク構成をテストするためのラボ環境が用意されています。事前に予約が必要です。

(C) 認定準備

シスコ技術者認定に関する、フル機能のトレーニングコース、ベストプラクティス、および問題集にオンデマンドでアクセスできます。練習問題は、シスコ認定試験の準備に役立ちます。シスコのテクノロジーに関連する認定準備資料にアクセスできます。

6. Specialized Expertise for Success Tracks

Specialized Expertise for Success Tracks は、Success Tracks と CX Cloud のデジタル体験の価値を高める独立した追加オプションとして Level 2 の購入においてご利用いただけます。これらの追加により、広範な技術ソリューションをサポートするための深い専門的な分析知識と重要な知識を得ることができます。以下に概説する 2 つの主な機能は、同時に購入することも、個別に購入することもできます。

6.1 主な機能

(A) Scrum Service

Scrum Service は、アーキテクチャスキルを提供し、お客様のプロジェクトをサポートするとともに、専門家が柔軟に関与することでお客様のライフサイクル全体を通じて優先順位の高い取り組みにプロアクティブに対応します。専門家による関与では、アーキテクチャの計画策定、エンジニアリング設計およびセキュリティ管理が行われます。さらに、クラウドの評価、

分析、実装およびテストも行われます。

(B) Expert as a Service

お客様のユースケースのための専門家集団に相談することができます。(1) お客様のアーキテクチャに関するビジョン、戦略および開発について案内するソリューションアーキテクト、(2) エンジニアリングの設計、実装および運用について案内するコンサルティングエンジニア、または (3) プロジェクトの計画、スケジュール、リソース活用を主導および管理するプロジェクトマネージャに相談することができます。

7. 制限

すべてのサービスには以下の制限が適用されます。

2.1 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。

2.2 米国連邦政府およびその他の政府機関のお客様

シスコは、米国連邦政府、米国政府のその他の機関、および米国外の政府機関のお客様には規制上または政府固有の特定の要件や制限がある場合があることを認識しています。本サービスのうち当該要件に対応したものが利用可能となり次第、米国連邦政府に提供されます。特定の機能が利用可能になる時期に関する詳細については、お客様を担当するシスコのアカウントチームにお問い合わせください。

今後の提供サービスは変更される可能性があり、シスコはそれらが利用可能となることを保証しません。



Cisco Success Track への登録

この登録説明書には、お客様が購入できる可能性がある（ハードウェアまたはソフトウェア固有の場合がある）Success Tracks の登録およびプログラムレベル全体にわたって利用可能な該当する CX Cloud 機能が列記されています。

以下の表を参照して、使用可能なサービス機能および機能に加えられた変更点を確認してください。

エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2	
Campus Network	Expert Resources	Success Tracks コミュニティ	●	●	
		Ask the Experts	●	●	
		Accelerators		●	
	Trusted Support	ソフトウェアの更新	●	●	
		ハードウェア OS ソフトウェア更新	●	●	
		24 時間 365 日のサポート	●	●	
		ハードウェアのパーツ配送	●	●	
		Solution Support	●	●	
		Adoption View	●	●	
		Asset and License View	●	●	
	Insights and Analytics	Rapid Problem Resolution	●	●	
		セキュリティアドバイザリ	●	●	
		Field Notice	●	●	
		優先バグ	●	●	
		ケース管理	●	●	
		ケース管理 KPI		●	
		ソフトウェアバージョン管理の最適化		●	
		自動障害管理		●	
		コンプライアンスのチェック		●	
		リスク軽減チェック		●	
		Contextual Learning	E ラーニング	●	●
			リモートプラクティスラボ		●
			認定準備		●
	Specialized Expertise for Success Tracks	Scrum Service		アドオン	
		Expert as a Service		アドオン	



エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2
クラウド ネットワーク	Expert Resources	Success Tracks コミュニティ	●	●
		Ask the Experts	●	●
		Accelerators		●
	Trusted Support	ソフトウェアの更新	●	●
		ハードウェア OS ソフトウェア更新	●	●
		24 時間 365 日のサポート	●	●
		ハードウェアのパーツ配送	●	●
		Solution Support	●	●
		Adoption View		
	Insights and Analytics	Asset and License View	●	●
		Rapid Problem Resolution	●	●
		セキュリティアドバイザリ	●	●
		Field Notice	●	●
		優先バグ		
		ケース管理	●	●
		ケース管理 KPI		●
		ソフトウェアバージョン管理の最適化		●
		自動障害管理		
		コンプライアンスのチェック		●
	Contextual Learning	E ラーニング	●	●
		リモートプラクティスラボ		●
		認定準備		●
	Specialized Expertise for Success Tracks	Scrum Service		アドオン
		Expert as a Service		アドオン

エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2
データセンター コンピューティング	Expert Resources	Success Tracks コミュニティ	●	●
		Ask the Experts	●	●
		Accelerators		●
	Trusted Support	ソフトウェアの更新	●	●
		ハードウェア OS ソフトウェア更新	●	●
		24 時間 365 日のサポート	●	●
		ハードウェアのパーツ配送	●	●
		Solution Support	●	●
		Adoption View		
	Insights and Analytics	Asset and License View	●	●
		Rapid Problem Resolution		
		セキュリティアドバイザリ	●	●
		Field Notice	●	●
		優先バグ		
		ケース管理	●	●
		ケース管理 KPI		●
		ソフトウェアバージョン管理の最適化		
		自動障害管理		
		コンプライアンスのチェック		
	リスク軽減チェック			



	Contextual Learning	E ラーニング	●	●
		リモートプラクティ斯拉ボ		●
		認定準備		●
	Specialized Expertise for Success Tracks	Scrum Service		アドオン
		Expert as a Service		アドオン

エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2
統合されたセキュアな運用 (ISO)	Expert Resources	Success Tracks コミュニティ	●	●
		Ask the Experts	●	●
		Accelerators		●
	Trusted Support	ソフトウェアの更新	●	●
		ハードウェア OS ソフトウェア更新		
		24 時間 365 日のサポート	●	●
		ハードウェアのパーツ配送		
		Solution Support	●	●
		Adoption View	●	●
	Insights and Analytics	Asset and License View	●	●
		Rapid Problem Resolution		
		セキュリティアドバイザリ		
		Field Notice		
		優先バグ		
		ケース管理	●	●
		ケース管理 KPI		
		ソフトウェアバージョン管理の最適化		
		自動障害管理		
		コンプライアンスのチェック		
	リスク軽減チェック			
	Contextual Learning	E ラーニング	●	
		リモートプラクティ斯拉ボ		●
		認定準備		●
Specialized Expertise for Success Tracks	Scrum Service		アドオン	
	Expert as a Service		アドオン	

エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2
コラボレーション	Expert Resources	Success Tracks コミュニティ	●	
		Ask the Experts	●	
		Accelerators		
	Trusted Support	ソフトウェアの更新		
		ハードウェア OS ソフトウェア更新		
		24 時間 365 日のサポート	●	
		ハードウェアのパーツ配送	NBD 8x5 のみ	
		Solution Support	●	
		Adoption View	●	



Insights Analytics	and	Asset and License View	●			
		Rapid Problem Resolution				
		セキュリティアドバイザリ	●			
		Field Notice	●			
		優先バグ				
		ケース管理	●			
		ケース管理 KPI				
		ソフトウェアバージョン管理の最適化				
		自動障害管理				
		コンプライアンスのチェック				
		リスク軽減チェック				
		Contextual Learning		E ラーニング	●	
				リモートプラクティ斯拉ボ		
認定準備						
Specialized Expertise for Success Tracks		Scrum Service				
		Expert as a Service				

エンロールメント	サービス機能	機能	Level 1	Level 2	
ワイドエリア ネットワーク (WAN)	Expert Resources	Success Track コミュニティ	●		
		Ask the Experts	●		
		Accelerators			
	Trusted Support	ソフトウェアの更新	●		
		ハードウェア OS ソフトウェア更新	●		
		24 時間 365 日のサポート	●		
		ハードウェアのパーツ配送	●		
		Solution Support	●		
		Adoption View	●		
	Insights and Analytics	Asset and License View	●		
		Rapid Problem Resolution			
		セキュリティアドバイザリ	●		
		Field Notice	●		
		優先バグ			
		ケース管理	●		
		ケース管理 KPI			
		ソフトウェアバージョン管理の最適化			
		自動障害管理			
		コンプライアンスのチェック			
		リスク軽減チェック			
	Contextual Learning		E ラーニング	●	
			リモートプラクティ斯拉ボ		
			認定準備		
Specialized Expertise for Success Tracks		Scrum Service			
		Expert as a Service			

付録 A : Specialized Expertise for Success Tracks のオファー

8. Specialized Expertise for Success Tracks

Specialized Expertise for Success Tracks において追加購入できるオプションには、Expert as a Service および Scrum Service などがあり、Level 2 の購入に加えて購入することができます。

1.1 Scrum Service

Scrum Service は、お客様が選択した Level 2 の Success Tracks サービスと組み合わせて提供されるものであり、お客様が購入された特定の Success Tracks サービスを補完する追加のコンサルティングが追加で実施されます。お客様が購入できるプロジェクトのカテゴリは以下のとおりです。

- 戦略・計画の立案および最適なアーキテクチャ選定支援
- 設計支援
- 導入支援
- セキュリティ強化・セキュリティインシデント管理支援
- テスト支援
- アセスメント・分析支援
- クラウド化支援

購入される Scrum Service は、見積書に記載されたものになります。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	提供物
戦略・計画の立案および最適なアーキテクチャ選定支援	<ul style="list-style-type: none"> 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に役立ちます。 アーキテクチャ定義は、カスタマーサポートがテクノロジー導入ロードマップを作成するのに役立ちます。 アーキテクチャ管理は、お客様がビジネス要件を評価し、アーキテクチャ管理のビジョンと戦略、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 モデルに変換するのに役立ちます。 戦略と分析は、お客様が現在のインフラストラクチャを拡張もしくは進化させるための戦略を策定するとき、または新しいシスコのテクノロジーソリューションに対する戦略を定義するときに役立ちます。 変革管理では、お客様がプロジェクトを調整し、優先順位付けするときに役立つサポートを提供します。このサポートには、変革ガバナンス、整合性とロードマップの管理、財務管理、リソース管理、変更管理、プロセス管理が含まれます。 アーキテクチャ準備状況アセスメントでは、ハードウェア、ソフトウェア、設計、リンクおよび電力を含む付加的なインフラストラクチャをサポートするため、現在のインフラストラクチャ計画へのインサイトを提供します。 アーキテクチャ開発では、そのライフサイクル全体を通じて迅速な方法を適用しつつ、ビジネス、組織およびシステムの要件が定義、分析、統合、実装および進化されたアーキテクチャ開発手法を展開するためのプロセスを推奨します。 	<ul style="list-style-type: none"> アーキテクチャ管理のビジョンと戦略に関するドキュメント ターゲットアーキテクチャに関するドキュメント マルチジェネレーション計画 戦略・分析レポート アーキテクチャ準備状況アセスメントレポート アーキテクチャ ソリューションに関するドキュメント
設計支援	<ul style="list-style-type: none"> 継続的な設計サポートでは、お客様の設計を段階的に変更する際の手引きや推奨事項を提示します。 設計の作成では、シスコインフラストラクチャ設計（概要設計または詳細設計）を作成または改善する際にガイダンスおよび支援を提供します。 設計変更サポートでは、お客様の設計に対する変更案の見込まれる実行可能性と影響を評価する際に支援します。 	<ul style="list-style-type: none"> 設計書 設計変更サポートの推奨レポート

<p>導入支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 移行計画および導入サポートでは、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。 導入サポートは、お客様が策定した計画および設計を基に、設計ソリューションを導入または拡張することに焦点を当てています。 	<ul style="list-style-type: none"> 移行計画の策定と導入における推奨事項のレポート ソリューションの導入における推奨事項のレポート
<p>アセスメント・分析支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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。 耐障害性アセスメントでは、安全で信頼性の高い、高品質のネットワークおよびアプリケーションサービスを可能にする耐障害性と可用性を評価します。このアセスメントでは、シスコ製品のアーキテクチャと運用における耐障害性と可用性の改善に焦点を当てています。 無線周波数（RF）確認アセスメントでは、RF 環境を調査し、最適な RF のパフォーマンスと範囲を分析し、推奨事項を提示します。 WLAN RF アセスメントでは、RF 信号の伝達を特定し、ワイヤレスアクセスポイント（AP）の配置を最適化するための推奨事項を提示します。 ワイヤレス セキュリティ アセスメントでは、お客様の建物の脆弱性について、お客様のワイヤレス環境の導入を評価します。 ネットワーク セキュリティ アーキテクチャ アセスメントでは、ネットワークにおける、セキュリティに関するシスコのベストプラクティスからの逸脱とセキュリティ上の弱点を特定します。 ネットワーク デバイス セキュリティ アセスメントでは、お客様がデバイス設定を分析してセキュリティギャップを特定することを支援し、設定上のギャップを修復するための推奨事項を提示します。 	<ul style="list-style-type: none"> テクノロジーアセスメントレポート 耐障害性アセスメントレポート RF 確認文書 サイト調査レポート ワイヤレス セキュリティ アセスメント レポート ネットワーク セキュリティ アーキテクチャ アセスメント レポート ネットワーク デバイス セキュリティ アセスメント レポート
<p>セキュリティ強化・セキュリティインシデント管理支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク侵入テストでは、高リスクかつ悪用可能な脆弱性を特定する際にお客様を支援し、セキュリティ投資の効果を測定する機会を提供するために、お客様の単一のネットワークについて、シミュレートした脅威に対して外部テストまたは内部テストを実施します。 <p>Cisco Red Team と Cisco Purple Team は、お客様のネットワークとシステムにアクセスできるか否かを確認するためのテストを実施します。攻撃シミュレーションでは、セキュリティ上のモニタリング機能と対応機能を実行し、お客様の防御が最新の脅威をどのように防止または検出できるか評価する機会を提供</p>	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク侵入テストのドキュメント Cisco Red Team レポート Cisco Purple Team レポート セグメンテーション アーキテクチャ設計戦略文書 準備状況アセスメントレポート インシデント対応計画 インシデント対応プレイブック

	<p>します。お客様には、テストの実施に同意し、承認していただく必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • セキュリティ セグメンテーションでは、エンタープライズ ネットワークのセキュリティ セグメンテーション戦略アーキテクチャを開発します。この戦略とアーキテクチャにより、セグメント化された一連のセキュリティ設計のテンプレート、またはセキュリティのエンクレープを定義します。これには、必要な技術的制御機能と、各セグメントの論理実装図が含まれます。 • インシデント対応計画は、お客様がセキュリティインシデントに備え、その可能性と影響を軽減するのに役立つサイバーインシデント対応計画に焦点を当てています。 	
<p>テスト支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> • テスト戦略とテスト計画のレビューでは、お客様がビジネス上および運用上のテスト要件と制約事項を評価し、確認または改善すべき優先事項を分析することを支援します。 • テストおよびラボ検証アセスメントでは、テスト計画の設計、策定、および展開における一貫性と自動化を改善するために、お客様の現在のテスト検証に関する実務と原則を評価します。 	<ul style="list-style-type: none"> • テスト戦略とラボ戦略 • テスト計画
<p>クラウド化支援</p>	<ul style="list-style-type: none"> • クラウドアドバイザーは、お客様が必要なクラウド機能の有効化に関するアセスメントを完了し、IT 目標に細分化されたそれぞれのビジネス目標と企業ビジョンに基づいて戦略を策定する際に役立ちます。 	<ul style="list-style-type: none"> • クラウド アドバイザリ レポート

A. シスコの責任

- 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における Scrum Service の残余分
- シスコは、お客様の書面によるリクエストに対し、そのリクエストがあった日から 3 営業日以内に応答します。

B. お客様の責任

- 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ていただけます。
- 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ていただけます。
- 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、任意にスケジュールしていただけます。
- 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リクエストを提出していただけます。3 営業日以内にお客様に対する応答がない場合、お客様には四半期ごとのミーティングにおける要解決事項として記録していただけます。

C. 要件

- Scrum Service は少なくとも 1 つの Level 2 の Success Tracks サービスとともに利用する必要があります。Scrum Service のサービス期間の終了日は、関連する Success Tracks サービスと同じです。Scrum Service は、Level 2 の Success Tracks 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。シスコは、合意済みの提供物に基づいて、必要な経験を見極め、担当者を任命し、リソースを割り当てます。
- Scrum Service では、購入済みの Level 2 の Success Tracks サービス、ならびにお客様が提供するツールおよび担当者を利用します。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、自己の責任においてこれらの追加品目を評価し、希望する場合には、これらを購入することができます。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、製品および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ていない限り、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、お客様が提示した第三者である技術プロバイダーおよび機器プロバイダーと連携します。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にプロジェクトが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。

8.1 Expert as a Service

Expert as a Service は、お客様の Level 2 のSuccess Tracks サービスと組み合わせて利用するものであり、お客様が購入した特定の Success Tracks サービスを補完する追加のコンサルティングが行われます。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。

(A) Expert as a Service では、以下のロールを購入することができます。

- **コンサルティングエンジニア**：シスコは、見積り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、導入、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に、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、戦略の策定、およびアーキテクチャ基準の調整をサポートするために、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。
- **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においてお客様を支援するプロジェクトマネージャを提供します。

(B) シスコの責任

- 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
 - 提供済みの提供物
 - 実施済み本サービスの内容及び、現在のサービス期間における本サービスの残余分

(2) 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。

(C) お客様の責任

- シスコと協力して、本サービスの範囲内および見積書に記載された範囲内で、相互に合意したプロジェクトおよびアクティビティを特定していただきます。
- 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リクエストを提出していただきます。3 営業日以内にお客様に対する応答がない場合、お客様には四半期ごとのミーティングにおける要解決事項として記録していただきます。
- Expert as a Service は少なくとも 1 つの Level 2 の Success Tracks 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 Success Tracks と同じです。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差し替えたり、変更したりすることができません。Expert as a Service のロールおよびアーキテクチャロール（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、指揮する責任を負います。シスコは、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。ただし、一度に本サービスの責任を果たせるのは 1 人のみとします。Expert as a Service は、Level 2 の Success Tracks サービスの固定料金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ていない限り、営業時間内に実施されます。
- 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。