

## 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 Networking 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

このドキュメントは、有効なCisco Networking サブスクリプションに含まれている製品サポートサービスを説明するものです。

- シスココミュニティ
- Trusted Support
- デジタルインサイト
- e ラーニング

### 2. シスコの責任

#### 2.1 シスココミュニティ

シスココミュニティとは、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 に回答したり、エキスパートによる Q&A フォーラムを開催したり、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たりする場になっています。

#### 2.2 Trusted Support

Trusted Support では、問題解決のためのテクニカル アシスタンス センター（TAC）やソフトウェア アップデートを提供します。

- テクニカルサポート

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 の応答時間は 1 時間以内です。
- シビラティ（重大度）レベル 3 および 4 の応答時間は 1 営業日以内です。

- 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。

クラウドマネージドモードについて：ソフトウェアのパッチ、メンテナンスリリース、マイナーリリース、およびメジャーリリースは、クラウドに組み込まれるため、シスコがお客様向けのダウンロードとしてこれらを提供することはありません。

## 2.3 デジタルインサイト

デジタルインサイトは、インストールベースのインサイトをお客様に提供して、予測と計画の改善を可能にし、障害を回避し、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。デジタルインサイトは、（利用可能な場合に）お客様がデータ共有機能を有効にしているかやデータの可用性に基づきます。

- サブスクリプション ライセンスと対象アセットビュー

サブスクリプション ライセンスおよび対象アセットビューは、お客様が購入したシスコ ネットワーキング サブスクリプション ライセンス、サブスクリプション期間情報、およびサブスクリプション対象製品の情報（モデルやシリアル番号など）を表示することにより、お客様がシスコのテクノロジー環境を理解し、管理するのに役立ちます。

- 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。

- 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。

- バグ識別子\*

バグ識別子は、製品とソフトウェアの脆弱性を診断および詳細化して、メンテナンス、運用、および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。

- 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。

**\* 注：これらのインサイトは、シスコが決定した特定の製品プラットフォームでのみ利用できます。利用可否のリストは変更されることがあります。サポート対象テクノロジーに関する最新情報については、シスコの担当者までお問い合わせください。**

## 2.5 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。

## 3. お客様の責任

- 基盤となるシスコ ネットワーキング サブスクリプションを維持していただきます。
- 問題の解決およびケースの完了のために必要な情報を適時に提供していただきます。
- お客様には、データ収集ツールおよび収集プロセスに対応するために必要なすべてのハードウェアまたはソフトウェアを提供する責任があります。
- お客様は、データ収集ツールが、インベントリ収集プロセスによって管理されているお客様のネットワークデバイスすべてにアクセスすることを許可します。お客様が収集機能を無効にすること、またはデータ収集ツールをアンインストールすることを選択した場合、お客様は、シスコが本サービスの特定の要素を提供できないことを了解します。