

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



Technical Support Operations Management サービス

本文書では、シスコの Technical Support Operations Management (TSOM) サービスについて説明します。

関連文書：本文書は、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] に掲載されている (1) 用語一覧 (Glossary of Terms)、(2) 対象外サービスのリスト (List of Services Not Covered)、(3) 重大度およびエスカレーションのガイドライン (Severity and Escalation Guidelines) と併せてお読みください。(英語版の) 本文書において大文字で始まるすべての用語の意味は、用語一覧に記載されているとおりとします。

シスコによる直接販売：シスコ (Cisco) から本サービスを直接購入したお客様の場合、本文書の内容はシスコとの MSA (Master Services Agreement) に組み入れられます。本文書と MSA との間に食い違いがある場合は、本文書が優先するものとします。

シスコ認定チャネルによる販売：シスコ認定チャネル (Cisco Authorized Channel) からサービスを購入されたお客様の場合、本文書は説明のみを目的とするものであり、お客様とシスコの間の契約ではありません。本サービスの提供内容を規律し得るのは、お客様とシスコ認定チャネルとの間の契約になります。本文書は、原則としてお客様担当のシスコ認定チャネルがお客様に提供しますが、www.cisco.com/go/servicedescriptions/ [英語] において本文書やシスコの他のサービス説明書を購入することもできます。

サービスの概要：

この TSOM サービスは、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、お客様のネットワーク内の対象製品がシスコの SMARTnet、SP Base、およびソフトウェア アプリケーション サービスなどの該当する最低限のコアサービスを通じて有効にサポートされている場合にのみ利用できます。このサービス説明書内のすべてのレポートおよびサービスは、SMARTnet または SP Base の対象となるお客様のネットワーク内のデバイス上でのみ提供されます。シスコは、適切な料金を受領済みの発注書における選択内容および詳細な情報に基づいて TSOM を提供するものとします。

Technical Support Operations Management は、キューベースのサポートサービスであり、お客様に詳細な情報を提供し、優先度が高いサービスリクエストを状況に応じてエスカレーションし、事後対応問題の傾向確認と分析を行い、お客様のシステム上の問題または重大な問題をレポートおよびエスカレーションし、お客様にトレーニング資料を提供します。

Technical Support Operations Management (TSOM)

TSOM は、キューベースのサービスであり、お客様のサービスリクエストと 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し、事後対応問題の傾向確認、分析、および報告を行い、トレーニングとサポートに関する推奨事項を提示します。

シスコの責任：シスコは、標準営業時間内に次のサービスを提供します。

- サービスを紹介し、サービスリクエストの開始およびエスカレーションプロセスについて説明するお客様との TSOM キックオフミーティングをライブ形式で開催します。
- サービスリクエストおよび RMA のモニタリングサポート：重大度 1 および 2 のインシデントについては毎営業日、重大度 3 および 4 のインシデントについては 2 営業日ごとに提供します。
- サービスリクエストおよび RMA のエスカレーションサポート：標準営業時間内に提供します。
 - ・ **時間外オプション：**お客様が追加料金を支払うことを条件として、シスコは、重大度 1 および 2 のインシデントについて、サービスリクエストおよび RMA のエスカレーションサポートを 標準営業時間外 に提供します。
- シスコのサポートプロセス、エスカレーションプロセス、サービスリクエストの開始プロセスおよび更新プロセス、RMA プロセス、およびデータの傾向に基づく推奨事項を含むトレーニングとサポートに関する推奨事項をオンラインのデータリポジトリを介して提供します。
- システム上の問題を収集し、サービスリクエストの傾向に基づいてお客様に推奨事項を提示します。
- お客様のサービスリクエストおよび RMA に関する概要レベルの情報を含む月次レポート (Excel 形式) をオンラインのデータリポジトリを介して提供します。
- サービスリクエストへの対応およびサービスリクエストの解決に関する測定基準、顧客満足度情報、および TSOM によるエスカレーションに関する詳細な情報が記載された半期ビジネスレビュー (PowerPoint 形式) を電話会議およびオンラインのデータリポジトリを介して提供します。

お客様の責任

- シスコとの連絡窓口になる担当者を指名していただきます。
- 双方の同意に基づいて開催されるキックオフミーティングに参加していただきます。
- 所定のサービスリクエストの開始プロセスおよびエスカレーションプロセス（開始プロセス：S3/S4 はオンライン、S1/S2 は電話。エスカレーションプロセス：E メールまたは電話）に従っていただきます。
- 顧客満足度調査に回答していただきます。
- データリポジトリへのアクセスを設定するための連絡先情報と E メールリストを提供していただきます。
- モニタリング対象のサービス契約を提示していただきます。