

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 Expert Care サービス

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. はじめに

Cisco Expert Care サービスでは、問題解決、プロセス改善、データインサイトおよび、お客様による運用効率とビジネス成果の最適化に役立つ推奨事項により、お客様の運用を支援するためシスコのスペシャリストチームが対応します。

Expert Care サービスは、シスコテクニカルサポート契約における追加のプレミアムオプションであり、見積もりに記載されている次のコンポーネント（数は問いません）で構成されています。

- インシデント管理（必須）
- 問題解決（任意）
- 問題管理（任意）

対応する SKU のリストについては、付録 A を参照してください。

1.1. サポート対象のアーキテクチャとシスコのテクノロジー（提供物別）

(A) 下記の表の黒丸は、**対象外**のテクノロジーを示しています。

アーキテクチャ	テクノロジー	インシデント管理	問題管理
セキュリティ	Cisco Umbrella	●	●
	Cisco Secure Access by Duo	●	●
	Cisco Vulnerability Management	●	●
	Splunk Observability Cloud	●	●
コアネットワーク	Cisco Meraki*		●
	Cisco ThousandEyes	●	●
	Cisco Spaces (DNA Spaces) **	●	●
コラボレーション	Webex (Webex Suite および Contact Center)		●

*セクション 2.1.1 のサブセクションに定める制限事項を条件として、Cisco Meraki 用のインシデント管理が含まれます。

**Cisco Spaces オンプレミス環境のみ用のインシデント管理と問題管理が含まれます。

注： 対象外のリストは変更される場合があります。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。

(B) Expert Care の問題解決の**対象**になっているテクノロジーは次のとおりです。

アーキテクチャ	サポート対象テクノロジー
コアネットワーキング	<ul style="list-style-type: none"> • DNA Center • エンタープライズ ルーティング プラットフォームには、IOS、IOS-XE ルーティング - ASR 1000、ISR シリーズ、Catalyst 8000 プラットフォームが含まれます • Internet of Things (IoT) ソリューション • LAN スwitチングには、Cisco Catalyst シリーズスイッチが含まれます • エンタープライズ ネットワーク機能の仮想化 (NFV) • ルーティングプロトコル (NAT および HSRP を含みます) • SD-WAN には、シスコがホストする環境とオンプレミス環境が含まれます • ワイヤレスネットワーキングには、ワイヤレス LAN (WLAN) アクセスポイント (AP) とワイヤレスコントローラが含まれます
データセンターとクラウド	<ul style="list-style-type: none"> • Application Centric Infrastructure (ACI) には、ACI 対応 9000 スイッチおよび Application Policy Infrastructure Controller (APIC) クラスターのデータセンター Cisco Nexus® ファミリーが含まれます • データセンター コンピューティングには、UCS ブレードシリーズとラックマウント サーバー システムが含まれます • データセンタースイッチングには、Nexus シリーズと Nexus Virtual サービスアプライアンスが含まれます • データセンターの管理と自動化には、Intersight Cloud/Orchestrator および Private Virtual Appliance (PVA)、Nexus Dashboard、Data Center Network Manager (DCNM)、Nexus Dashboard Fabric Controller (NDFC)、Application Services Engine が含まれます • ストレージ エリア ネットワーキングには、シスコ マルチレイヤ ディレクタ スイッチ (MDS) が含まれます • サーバー仮想化ソリューションには、Cloud Services Platform 5000、コンバージド インフラストラクチャ ソリューション、Azure Stack HCI、Cisco SAP HANA ソリューションが含まれます
コラボレーション	<ul style="list-style-type: none"> • Contact Center ソフトウェアテクノロジーには、UCCE/Contact Center、Enterprise/ICM Hosted (NAM、CICM)、UCCX/Contact Center Express/CRS、Unified Call Studio および Call Services、Unified CVP、Enterprise Chat and Email (ECE)、Packaged Contact Center Enterprise (PCCE) が含まれます • Cisco BroadWorks • Telepresence には、Cisco Meeting Management (CMM)、Cisco Meeting Server (CMS)、Codec SX シリーズ、CTS-IX5000 シリーズが含まれます • Unified Communications Manager (オンプレミス環境) • 音声：電話、FAX、モデム、Unity • Voice Unified Communications Manager Express、Unity Express (CUE) • 音声ゲートウェイ、Cisco Unified Border Element (CUBE)、Cisco Unified SIP Proxy (CUSP)

<p>セキュリティ</p>	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク セキュリティ サービス テクノロジーには、Cisco Secure Firewall Firepower、侵入 防御システム (IPS)、Firepower Threat Defense (FTD)、Firewall Services Module (FWSM)、Cisco FireSIGHT 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、アクセス制御 - AAA、ポリシー管理、Identity Services Engine (ISE)、AnyConnect® VPN、Mobility が含まれます 適応型セキュリティアプライアンスには、ASA Firepower デバイス、ASA-5500X が含まれます セキュリティ管理テクノロジーには、Cisco Security Manager (CSM)、Cisco Secure Firewall Management Center、FireSIGHT Management Center が含まれます。 E メール セキュリティには、Email Threat Defense (ETD)、E メール セキュリティ アプライアンス (ESA)、クラウド E メール セキュリティ (CES)、およびセキュリティ管理アプライアンス (SMA) が含まれます。 Advanced Threat Services には、Cisco Secure Endpoint、Cisco Secure Network Analytics (Stealthwatch)、Cisco Secure Workload (Tetration) が含まれます。 クラウド Web セキュリティには、Cisco Defense Orchestrator、Cisco Secure Web、Cisco Telemetry Broker が含まれます。 Cisco Secure Malware Analytics (Threat Grid) セキュリティ分析およびロギング
<p>サービスプロバイダー</p>	<ul style="list-style-type: none"> SP ルーティングには、IOS-XR ベースのルーティング プラットフォーム (ASR900、ASR9000、NCS、および 8000 シリーズ) が含まれます SP 自動化には、Network Service Orchestrator (NSO)、Crosswork、および進化したプログラマブル ネットワーク マネージャ (EPNM) が含まれます SP モビリティには、仮想ネットワーク機能 (VNF)、Cisco Policy Suite (CPS)、ポリシーおよび課金ルール機能 (PCRF)、モビリティ マネージメント エンティティ (MME)、Control/User Plane Separation (CUPS)、Serving GPRS Support Node (SGSN)、System Architecture Evolution Gateway (SAEG)、5G 非スタンドアロン (NSA/SA)、モビリティ向け Cisco Cloud Services Stack (CCSS-M) が含まれます モバイルワイヤレス (2G/3G/4G)、5G ワイヤレス高速 WAN および WiMAX オプティカル ネットワーキングには、Cisco CWDM Transportation モジュール、Cisco Prime Optical/Transport Manager (CTM)、Cisco Transport Controller (CTC)、CPT50/CPT200/CPT600 シリーズ、ME4600、ONS シリーズが含まれます。

注： サポート対象テクノロジーのリストは変更される場合があります。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。

1.2. 制限事項

- (A) Cisco Expert Care サービスの提供物は、お客様のネットワーク内のすべての製品が、Cisco Smart Net Total Care、SP Base、ソフトウェア サポート サービス、Solution Support または Success Tracksなどの最低限のコアサービスを通じてサポートされている場合に限りご利用いただけます。
- (B) Cisco Meraki に適用される Cisco Expert Care サービスは、現在の Meraki カスタマー番号 (MCN) とライセンスをお持ちのお客様のみが利用できます。
- (C) お客様が提供したすべての情報 (設計、トポロジ、要件など) は、最新であり、お客様の現在の環境において有効であるとみなされます。シスコサービスは、本サービスの提供時にお客様がシスコに提供した情報に基づいています。
- (D) パートナー アドバンスド サポート (PAS) のサポート対象であるお客様のネットワーク内の製品については、Cisco Expert Care サービスをご利用いただけません。

- (E) Cisco Expert Care サービスは、お客様のサポート基本契約に Solution Support または Success Tracks が含まれている場合に、アライアンスパートナーの機器のトリアージおよびアライアンスパートナーとのエスカレーションを支援します。Cisco Expert Care サービスでは、ソリューション テクノロジー パートナーまたはサードパーティの製品ののための技術サポートおよびエスカレーションを提供していません。
- (F) Cisco AppDynamics に適用される Cisco Expert Care サービスには、本サービスディスクリプションの条件の代わりに（ただし、本サブセクション 1.2（制限）はこの限りではなく、引き続き適用されます）、http://legal.appdynamics.com/AppDynamics_Premium_Support_Exhibit_2020.06.20.pdf に掲載されている AppDynamics プレミアムサポート別紙（Premium Support Exhibit）[英語] の条件が適用されます。当該別紙において、注文書という用語は見積書を意味し、ソフトウェアはお客様の AppDynamics ソフトウェアを意味します。
- (G) Advanced Threat Intelligence (TALOS) は、Cisco Expert Care サービスの対象ではありません。

2. Expert Care の提供物

2.1. インシデント管理

インシデント管理では、サポート対象であるシスコサービスリクエストを管理および解決するための運用サポートを提供します。また、インシデント管理では、お客様の組織やプロセスに関する知識、ならびにシスコのサポート部門およびエスカレーションプロセスを活用し、お客様のサービス運用を復旧できるよう調整します。

(A) サポートオプション

- (1) **Pooled** : 担当者グループ・キューが提供するサポートです。
 - 小規模なインストールベース向けに購入できます。
 - 下記のとおり、インシデント管理における特定のシスコの責任と提供物は、Pooled サポートには含まれていません。
- (2) **Designated** : 指定担当者が提供するサポートです。
- (3) **Dedicated** : お客様専属の指定担当者が提供するサポートです。
- (4) **Onsite** : お客様のサイトに駐在する担当者が提供するサポートです。
 - 特定の地域においてご購入いただけます。

(B) 収集すべき追加情報

- (1) 人材リソース、ツール、コミュニケーションプロセス、エスカレーションプロセス、連絡先、およびフィールドサポートグループなどの、お客様のネットワーク オペレーション センター (NOC) のセットアップ。

(C) シスコの責任

- (1) サービスリクエストについて、シスコのサポート部門、エスカレーションプロセスおよびお客様のリソースを調整します。
- (2) お客様がシスコに報告した技術的な問題について、迅速な問題解決を促進します。
- (3) シビラティ（重大度） 1 および 2 のシスコサービスリクエストに関するインシデント管理およびエスカレーション管理を 24 時間 365 日提供します。シビラティ（重大度） 3 および 4 の Cisco SR のインシデント管理およびエスカレーション管理は、見積書に別段の指定がない限り、営業時間および営業日に限定されます。
- (4) シスコとお客様内でのフォローアップを行い、必要に応じてサービスリクエスト対応のギャップを特定します。
- (5) インシデント後のレビューを必要に応じて実施し、業務改善のための推奨事項および運用サポートプロセスを向上するためのベストプラクティスを策定します。
- (6) お客様の現行のプロセスの運用アセスメントを実施し、必要に応じてインシデントおよびイベント管理におけるベストプラクティスを推奨します。
- (7) ステータスおよびエスカレーションサポートを提供し、エンジニアリング故障解析 (EFA) を必要とする部品の返却を調整します。

(D) お客様の責任

- (1) 人材リソース、ツール、コミュニケーションプロセス、エスカレーションプロセス、連絡先、およびフィールドサポートグループなどの、お客様のネットワーク オペレーション センター（NOC）のセットアップについてシスコに助言していただきます。
- (2) お客様側の担当者を特定し、本サービスへの参加における各自の役割を定義していただきます。
- (3) お客様の担当者が、本サービスの提供期間中に、情報提供、ならびに予定された情報収集セッション、面談、ミーティング、および電話会議などに参加できることを保証していただきます。
- (4) お客様のビジネスプラクティスに関連する標準的な運用手順および社内運用で使用する用語についてシスコに助言していただきます。

(E) 提供物

- (1) インシデントおよび問題解決の促進。

(F) 制限

- (1) インシデント後のレビューは、Pooled サポートの対象外です。
- (2) Pooled サポートでは、お客様の現在のプロセスの運用アセスメントを実施することや、インシデントおよびイベント管理のベストプラクティスを推奨することはありません。

2.1.1 サービスのモニタリングとレポーティング

インシデント管理では、サービス品質、サービスパフォーマンスおよび運用効率の向上を促すために、運用上のベストプラクティスの推奨、データに基づいた深い分析およびインシデントに関する KPI によりお客様を支援するサービスのモニタリングとレポーティングを提供します。

(A) ご利用条件

- (1) 根本原因分析と推奨事項のレポートについては、問題管理をご購入いただく必要があります。
- (2) Pooled サポートでは、カスタムレポートをご利用いただけません。

(B) 収集すべき追加情報

- (1) サポートのための、確立されたプロセスおよび手順。

(C) シスコの責任

- (1) （該当する場合）Cisco SR レポートを提供します。
- (2) （該当する場合）返品許可（RMA）レポートを提供します。
- (3) お客様用 SR 関連ツールの管理サポートを提供します。
- (4) シスコテクニカルサービスが、サポートに向けてお客様の運用プロセス、手順およびネットワークアクセスを把握するための、お客様のプロファイルを作成します。
- (5) 直近のタイムフレームで提供された提供物とアクティビティおよび、翌四半期に計画されているアクションについて、四半期ごとのレビューを実施します。
- (6) 定期的に、プロアクティブな運用卓越性アセスメントを実施します。
- (7) 該当する場合に、サービス提供レベルのステータスと推移を確認します。
- (8) エンジニアリング故障解析（EFA）を必要とするパーツの返却に関するレポートを提供します。

(D) 提供物

- (1) サービス インシデント レポート。
- (2) EFA レポート。
- (3) 分析および KPI ダッシュボードレポート。
- (4) ベンチマークレポート（提供可能な場合）。
- (5) インシデント管理の準備状況アセスメント。

(E) 制限

- (1) EFA レポート、ベンチマークレポート、およびカスタムレポートは、Cisco Meraki には含まれていません。

- (2) Pooled サポートでは、定期的かつプロアクティブな運用卓越性アセスメントを実施しません。
- (3) Pooled サポートでは、サービス提供レベルのステータスおよび進捗状況を確認しません。
- (4) Pooled サポートでは、ベンチマークレポートおよびインシデント管理準備状況アセスメントを提供しません。

2.2. 問題管理

問題管理では、お客様のネットワーク環境についてお客様を支援するために、シスコのエンジニアとの直通窓口を提供します。問題管理では、複雑かつ重大な問題について、お客様が利用しているシスコネットワークの障害対応を支援し、特定された問題の解決に役立つ修復サポートを提供します。

(A) サポートオプション

- (1) **Designated** : 指定担当者が提供するサポートです。
- (2) **Dedicated** : お客様専属の指定担当者が提供するサポートです。
- (3) **Onsite** : お客様のサイトに駐在する担当者が提供するサポートです。

(B) ご利用条件

- (1) Dedicated サポートまたは Designated サポートによるインシデント管理が必要です。Pooled サポートによるインシデント管理ではご利用いただけません。
- (2) シスコによる根本原因分析の実施は、すべての必要な情報およびインシデントの結果をシスコが適時に入手できることを条件とします。

(C) 収集すべき追加情報

- (1) 提案中、現在および計画中的お客様のハードウェア変更、ソフトウェアのアップグレードおよび設定変更またはこれらの一部、および実施方法 (MOP)

(D) シスコの責任

- (1) シスコサービスリクエストの追跡およびトラブルシューティングを行います。
- (2) 可能な場合に、シスコが提供した連絡先より直通窓口を営業時間内に提供します。
- (3) お客様の要求に応じて、重大なインシデントの根本原因分析を実行します。
- (4) 割り当てられた、またはお客様が購入したプロアクティブなメンテナンス時間帯 (PMW) におけるサポートを提供します。PMW は、未解決のシスコサービスリクエストの解決に直接関連付けられていない、お客様が開始するメンテナンス時間帯です。

(E) お客様の責任

- (1) シスコのエンジニアと連携して、問題解決および適切なソリューションの実行を支援するために必要な以下のものを作成します。
 - IP ネットワークのトポロジ マップ
 - 設計および設定のテンプレート
- (2) シスコが本サービスを提供できるように、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセスを提供していただきます。
- (3) PMW リクエストについては、3 営業日前に通知していただきます。

(F) 提供物

- (1) 根本原因分析
- (2) 問題管理
- (3) 見積書に別段の指定がない限り、お客様が開始する年間合計 12 回のプロアクティブなメンテナンス期間にわたりサポートします。

(G) 制限

- (1) クラウドホスト型の Cisco Software-as-a-Service (SaaS) ソリューションのメンテナンス期間はシスコが開始する

- ため、PMW サポートには適用されません。
- (2) シスコは、お客様が提案または計画する変更をサポートする上で、手順をテストする責任を負いません。
 - (3) シスコは、MOP、導入計画、およびテスト計画を作成する責任を負いません。
 - (4) シスコは、MOP、導入計画、またはテスト計画で明示的に特定されていない依存関係に起因する上流または下流の問題を原因とする問題に対する責任を負いません。

2.3. 問題解決

問題解決では、複雑かつ重大な問題について、お客様が利用しているシスコネットワークをトラブルシューティングするための 24 時間 365 日体制のシニアレベルサポートを提供し、特定された問題の解決に役立つ修復サポートを提供します。

(A) サポートオプション

- (1) **Pooled** : 担当者グループ・キューが提供するサポートです。
- (2) **Dedicated チーム** : お客様専属の担当者グループが提供するサポートです。

(B) ご利用条件

- (1) Dedicated サポートまたは Designated サポートによるインシデント管理が必要です。Pooled サポートによるインシデント管理ではご利用いただけません。

(C) 収集すべき追加情報

- (1) 提案中、現在および計画中的お客様のハードウェア変更、ソフトウェアのアップグレードおよび設定変更またはこれらの一部、および実施方法 (MOP)

(D) シスコの責任

- (1) シスコサービスリクエストの追跡およびトラブルシューティングを行います。
- (2) すべてのシスコサービスリクエストについて、シスコが提示した連絡先を介して 24 時間 365 日ご利用いただける直接窓口を提供します。
- (3) 事後対応型メンテナンス時間帯 (RMW) におけるサポートを提供します。RMW は、シスコサービスリクエストで特定されたサービスに影響を及ぼす問題を解決するために必要な Cisco Expert Care 対応デバイスの変更に対処するために、お客様と調整されます。
- (4) 割り当てられた、またはお客様が購入したプロアクティブなメンテナンス時間帯 (PMW) におけるサポートを提供します。PMW は、サービスに影響を及ぼす未解決のシスコサービスリクエストの解決に直接関連付けられていない、お客様主導のメンテナンス時間帯です。
- (5) セクション 2.3.1 で定義されているサービスレベル契約に従って、応答時間と復旧時間を提供します。

(E) お客様の責任

- (1) シスコのエンジニアと連携して、問題解決および適切なソリューションの実行を支援するために必要な以下のものを作成します。
 - IP ネットワークのトポロジ マップ
 - 設計および設定のテンプレート
- (2) シスコが本サービスを提供できるように、お客様のネットワークへの合理的な電子的アクセスを提供していただきます。
- (3) チケットの解決および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。
- (4) PMW リクエストについては、3 営業日前に通知していただきます。

(F) 提供物

- (1) シスコサービスリクエストの追跡およびトラブルシューティング。
- (2) (見積書に別段の指定がない場合) お客様が開始する年間合計 12 回のプロアクティブなメンテナンス期間のサポート。
- (3) サービス提供レベルに関するレポート。

(G) 制限

- (1) クラウドホスト型の Cisco SaaS ソリューションのメンテナンス期間はシスコが開始するため、PMW サポートには適用さ

れません。

- (2) シスコは、お客様が提案または計画する変更をサポートする上で、手順をテストする責任を負いません。
- (3) シスコは、MOP、導入計画、およびテスト計画を作成する責任を負いません。
- (4) シスコは、MOP、導入計画、またはテスト計画で明示的に特定されていない依存関係に起因する上流または下流の問題を原因とする問題に対する責任を負いません。

注：見積書には、Pooled または Dedicated のチームサポートが明記されます。

注：応答時間と復旧時間に関する Cisco Expert Care サービスレベル契約の条件は、本文書に定めるとおりです。

2.3.1 Cisco Expert Care サービス - サービスレベル契約 (SLA)

本セクションでは、Cisco Expert Care サービスの一部である、サービスレベル契約 (SLA) に関連する契約条件を定めています。Cisco Expert Care サービスレベル契約について、セクション (F) (条件) における条件を満たす必要があります。

以下の Cisco Expert Care SLA が含まれます。

応答時間の SLA： Cisco Expert Care サービスの応答時間の実績を測定し、シビラティ 1 および 2 のシスコサービスリクエストに対する所定の応答時間目標を設定します。

復旧時間の SLA： Cisco Expert Care ネットワークの復旧時間を測定し、シビラティ 1 および 2 のシスコサービスリクエストに対する所定の復旧時間を設定します。

応答時間と復旧時間について両当事者間で過去に SLA (既存の SLA) が交わされている場合で、お客様が同等レベルのシスコのサービス機能 (Cisco Expert Care サービスを含みます) を更新する場合、既存の SLA の条件が優先されるものとします。ただし、既存の SLA が、最新の署名済み契約に含まれていることを条件とします。

(A) 制限

- (1) 本 SLA は、サードパーティ製品およびアライアンスパートナーの機器には適用されません。
- (2) 本 SLA は、Cisco Expert Care National には適用されません。

(B) 目的

Cisco Expert Care SLA の目的は、本 SLA の対象製品に関連する重大度 1 と重大度 2 のサービスリクエストを解決するために、お客様に対応し、お客様を支援する際のシスコによる義務の履行を両当事者が監視および評価することを支援することです。以下で詳細に説明されているように、両当事者は、これらのサービスリクエストの 95% 超において応答時間および復旧時間のパフォーマンス目標をそれぞれ達成することを見込んでいます。

(C) 定義

定義される用語	意味
「開始日」	最初の測定期間が開始する日を意味し、セクション (F) (条件) に基づいて定める必須の提供物に合致する必要がある発注書をシスコが受理した暦月の翌暦月の最初の日になります。
「測定期間」	開始日後の重複しない 3 か月で構成される期間を意味します。
「オンタイムサービスイベント」	(i) 応答時間が応答時間の義務の範囲内にある、または (ii) 復旧時間が復旧時間の義務の範囲内にあるサービスイベントを意味します。
「オンタイム率」	(i) いずれかの測定期間内でのオンタイムサービスイベントの数の (ii) 同一の測定期間内でのサービスイベントの総数に対する比率に 100 を乗じた値を意味します。
「応答時間」	サービスイベントにおいては、TAC サービスリクエストの作成から、シスコのエンジニアがお客様の担当者と連絡を取るまでの時間を意味します。
「応答時間の義務」	応答時間が、重大度 1 のサービスイベントでは 15 分以内、重大度 2 のサービスイベントでは 30 分以内であることを意味します。

「復旧時間」	サービスイベントにおいては、TAC サービスリクエストの作成から、それが実行された場合にシスコ製品を十分に使用可能なレベルにまで復旧させる技術情報をシスコが提供するまでの時間を意味します。
「復旧時間の義務」	復旧時間が、重大度 1 のサービス イベントでは 4 時間、重大度 2 のサービス イベントでは 8 時間であることを意味します。該当するシスコのサービスディスクリプションで定義されているサードパーティ製品、または Field Replaceable Unit (FRU)、フィールドエンジニア (FE) もしくはアライアンスパートナーのシスコによる提供に関連するメトリクスは、復旧時間の義務の対象ではありません。
「サービスクレジット」	セクション (E) (パフォーマンス測定およびサービスクレジット) に定めるとおり、シスコがいずれかの測定期間において応答時間または復旧時間のオンタイム率を達成できなかった場合に、以後の購入に対するクレジットとしてシスコがお客様に提供する米ドル建ての金額を意味します。
「サービスイベント」	お客様が Cisco Expert Care と連絡を取った結果、 シスコのシビアティ (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) [英語] で定義されているとおりシビアティ (重大度) 1 または 2 の TAC サービスリクエストが作成されることを意味します。
「SLA 対象製品リスト」	サービス契約に定めるとおり本 SLA が適用され、セクション (F) (条件) に基づく必須の提供物によりサポートされるシスコ製品のリストを意味します。

(D) シスコの責任

本 SLA におけるシスコの責任は次のとおりです。

(1) SLA 対象製品リスト

シスコは、SLA 対象製品リストを更新および維持します。

(2) サービスクレジット

該当する場合、シスコは、後述するセクション (F) (条件) に従い、お客様から書面による要求を受領した日から 30 日以内に、セクション (E) (パフォーマンス測定およびサービスクレジット) に定めるサービスクレジットをお客様に付与します。ただし、本文書において付与すべきサービスクレジットを生じさせた事由に関連して他のサービスクレジットがお客様に付与されている場合には、かかるサービスクレジットを付与しないこととします。

(E) パフォーマンス測定およびサービスクレジット

(1) 手順

- 各測定期間の終了後に、シスコは、後述するセクション (2) (応答時間) およびセクション (3) (復旧時間) に示す応答時間と復旧時間の計算を含むレポートをお客様に提供するものとします。
- お客様がセクション (F) (条件) に基づく必須の提供物を購入している場合、お客様は、かかるレポートを受領した日から 30 日以内に、適切なクレジットを書面でシスコに要求するものとします。
- 本セクション (E) (パフォーマンス測定およびサービスクレジット) は、箇条書きの項目を除き、お客様が Expert Care サービスをシスコから直接購入している場合のみ適用され、お客様が Expert Care サービスをシスコ認定リセラーを通じて購入している場合には適用されません。お客様がシスコ認定リセラーを通じて Expert Care サービスを購入した場合、シスコは、各測定期間の終了後に、応答時間および復旧時間に関するレポートを提供します。

(2) 応答時間

いずれかの測定期間中に少なくとも 20 件のサービスイベントがあり、かかる測定期間内での応答時間のオンタイム率が 95% 未満である場合、シスコは、500 ドルに、95% のしきい値を下回る応答時間の義務を果たしていないサービスイベントの件数を乗じた額に相当するサービスクレジットをお客様に付与するものとします。

例 - サービスクレジットの計算

たとえば、測定期間中のサービスイベントの件数が 300 件であり、応答時間についてオンタイムサービスイベントの件数

が 265 件である場合、かかる測定期間中にお客様に付与すべきサービスクレジットは、以下のとおり計算されます。

- 95% のオンタイムのしきい値 = (300 件 × 0.95)、つまり 285 件のオンタイム サービス イベント
- しきい値未満のオンタイム サービス イベントの数 = 285 から 265 を引いて、20 件のサービス イベント
- サービス クレジット = (500 ドル × 20 件)、つまり 10,000 ドル

測定期間内のサービスイベントが 20 件未満の場合、シスコは、シスコがかかる測定期間内に応答時間の義務を果たさなかった各サービスイベントに対して（最初のサービスイベントを除きます）、500 ドルに相当するサービスクレジットをお客様に提供するものとします。

(3) 復旧時間

いずれかの測定期間中に少なくとも 20 件のサービスイベントがあり、かかる測定期間内での復旧時間のオンタイム率が 95% 未満である場合、シスコは、1,500 ドルに、95% のしきい値を下回る復旧時間の義務を果たしていないサービスイベントの件数を乗じた額に相当するサービスクレジットをお客様に付与するものとします。

例 - サービスクレジットの計算

たとえば、測定期間中のサービスイベントの件数が 30 であり、復旧時間についてオンタイムサービスイベントの件数が 25 件である場合、かかる測定期間中にお客様に付与すべきサービスクレジットは、以下のとおり計算されます。

- 95% のオンタイムのしきい値 = (30 件 × 0.95)、つまり 29 件のオンタイム サービス イベント
- しきい値未満のオンタイム サービス イベントの数 = 29 から 25 を引いて、4 件のサービス イベント
- サービス クレジット = (1,500 ドル × 4 件)、つまり 6,000 ドル

測定期間中のサービスイベントの件数が 20 件未満である場合、シスコは、かかる測定期間中に復旧時間の義務を果たさなかった各サービスイベントについて（ただし、最初のサービスイベントを除きます）、1,500 ドルに相当するサービスクレジットをお客様に付与するものとします。

(4) サービスクレジット

本セクションに記載されているサービスクレジットは、本 SLA に定めるオンタイム率の未達に対するお客様の唯一かつ排他的な救済措置であるとともに、本 SLA に基づくシスコおよびその供給業者の責任のすべてになります。

単一の測定期間について本 SLA に基づきシスコがお客様に付与するクレジットの上限は、セクション (F)（条件）に基づく必須の提供物の対価としてシスコが受領した支払い済みサービス料金の総額の 5% とします。サービス料金の総額は、見積書内の SKU「CON-CXEC-XA-EC」に関連するものです。

いかなる場合でも、本 SLA およびシスコとお客様との間で締結したその他のサービスレベル契約に基づく四半期ごとのサービスクレジットの総額は、当該四半期においてセクション (F)（条件）およびかかる他のサービスレベル契約に基づいて購入する必要があるすべての本サービスの対価としてお客様がシスコに支払った四半期ごとの料金総額の 5% を超えないものとします。

本 SLA に基づいて発行されるクレジットは、発行後 12 か月間におけるシスコ サービスの購入に対してのみ、お客様によって適用できます。クレジットを現金に交換したり、シスコに支払うべき金額の相殺に使用したり、他者に移転したりすることはできません。

(F) 条件

シスコは、次のすべての条件が満たされた場合にのみ、本 SLA に基づいてサービスクレジットを付与する責任を負うものとします。

- (1) お客様が、環境仕様などの公開されている仕様に従ってネットワークを使用していること。
- (2) お客様が、本 SLA の有効期間全体にわたり、以下のすべてを遵守すること。
お客様は、Cisco Expert Care サービスの応答時間サービスおよび復旧時間サービスについて、最低限必要な提供物（以下の提供物を含みます）を維持する必要があります。
 - Cisco Expert Care :
 - 2.1 インシデント管理
 - 2.3 問題解決

- (3) お客様が、SLA 対象製品リストにある製品の変更（当初の構成が変わるようなコンポーネントのアップグレードや変更を含みます）を 10 営業日前に書面でシスコに通知し、シスコの合理的な推奨事項を遵守していること。
- (4) お客様が、シスコによる本 SLA に基づく履行が可能となるように、適時に (i) 必要な人員およびお客様の施設への物理的なアクセスをシスコに提供し、必要に応じて SLA 対象製品リスト内の製品へのリモート ネットワーク アクセスを提供し、
(ii) シスコが推奨する変更を実施していること。
- (5) お客様が、すべてのシビリティ（重大度）1 および 2 のリクエストを、シスコが提供する電話番号を使用して、シスコの問題解決サポートチームに対し直接開始していること。
- (6) お客様が、セクション（E）（パフォーマンス測定およびサービスクレジット）で詳述されているとおりに、Cisco Expert サービスをシスコから直接購入していること。

(G) SLA の有効期間および終了

本 SLA の有効期間は、開始日から 12 か月間とします。本 SLA が添付されている契約の有効期間の方が長かったとしても、本 SLA の有効期間は、(i) Cisco Expert Care サービスおよびセクション（F）（条件）に基づいて指定された必須の提供物の利用期間満了もしくは利用終了、または (ii) 本 SLA の発効日から 12 か月後のいずれかが最初に到来した時点において満了するものとします。本 SLA は、両当事者が署名する契約書によってのみ更新できるものとします。上記にかかわらず本 SLA は、(a) 契約の満了または終了時に自動的に終了するか、または (b) 両当事者が書面により合意する時点で終了するものとします。

(H) サポート終了

本 SLA は、シスコとお客様の間で、販売終了後のサポートおよび SLA の適用に関して書面で実行されている合意済の計画がある場合に限り、販売終了日を経過した製品を対象とします。いかなる状況においても、本 SLA はサポート終了日を経過した製品には適用されません。

3. Expert Care National サービス

Cisco Expert Care National サービスは、必要に応じて指定場所においてサポートする能力を備えた市民（必要かつ合法的な場合）および国内の承認済み人材リソースによるサービスの提供を含め、ホスト国の関連する国家セキュリティプログラムおよび国家セキュリティ基準の要件に沿ったサポートを提供します。本サービスは、ホスト国の安全な場所で提供されます。シスコが Expert Care National サービスを提供する目的で、お客様からシスコに提供されたシスコ サービス リクエスト データおよび通信データは、必要に応じて、厳格なアクセス制御を備えたネットワーク上に保存されます。

3.1. サポートオプション

Expert Care National は見積書に定める次のコンポーネント（数は問いません）で構成されます。

- (A) インシデント管理（必須）
- (B) 問題解決（任意）
- (C) 問題管理（任意）

3.2. ご利用条件

Expert Care National は米国、カナダ、ドイツ、英国、およびオーストラリアでご利用いただけます。Cisco Expert Care National サービスで利用可能な提供モデルは次のとおりです。

コンポーネント		米国	ドイツ	カナダ	英国	オーストラリア
インシデント管理	国内提供	○	○	○	○	○
	オンサイト提供	○	×	○	○	○
問題解決	国内提供	○	○	○	○	×
	オンサイト提供	×	×	×	×	×

問題管理	国内提供	○	○	○	○	○
	オンサイト提供	○	×	○	○	○

Cisco Expert Care National サービスの提供物のためのサポート対象のアーキテクチャ、テクノロジーおよびソリューションは次のとおりです。

アーキテクチャ	サポート対象 テクノロジー	米国	ドイツ	カナダ	英国	オーストラリア
コアネットワーキング	ルーティングとスイッチング	○	○	○	○	○
	オプティカル ネットワーキング	×	○	○	○	○
	ワイヤレスネットワーキング	○	○	○	○	○
	次世代ケーブルアクセス	×	×	×	×	×
	ネットワークの管理とオーケストレーション	○	○	○	○	○
	Cisco Meraki*	○	×	○	○	○
データセンターとクラウド	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	○	○	○	○	○
	データセンタースイッチング	○	○	○	○	○
	データセンターのオーケストレーションおよび自動化	○	○	○	○	○
	Application Centric Infrastructure (ACI)	○	○	○	○	○
コラボレーション	ユニファイド コミュニケーション	○	○	○	○	○
	カスタマーケア	○	×	×	×	×
	Webex (Webex Suite および Contact Center) **	○	○	○	○	○
	ビデオコラボレーション	○	○	○	○	×
	ホステッド コラボレーション ソリューション	○	○	○	○	×
セキュリティ	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	○	○	○	○	○
	Cisco Secure Network Analytics (Stealthwatch)	○	○	○	○	○
	Advanced Threat	○	×	×	×	×
	Cisco Secure Workload (Tetration)	○	×	○	×	×
SP モビリティ	パケット コア テクノロジー	×	×	×	×	×
	モビリティポリシーおよびアクセス	×	○	×	×	×

*セクション 2.1.1 のサブセクションに定める制限事項を条件として、Cisco Meraki 用のインシデント管理が含まれます。

**Webex は、米国、英国、カナダ、およびオーストラリアのインシデント管理でのみ使用できます。Webex は、ドイツのインシデント管理、問題管理、および問題解決で使用できます。

3.3. Expert Care National サービスでのお客様の責任（本文書の他の箇所に定める該当するお客様の責任に追加されます）

- (A) お客様の組織構造を提示していただきます。
- (B) お客様のセキュリティポリシー、セキュリティインシデント管理プロセス、およびインシデント処理手順を提示していただきます。
- (C) お客様のアセット分類と優先順位付けポリシーを提示していただきます。
- (D) 通常の、および許容可能なネットワークトラフィックに関する情報もしくはポリシーまたはその両方を提示していただきます。
- (E) シスコが提供するオンサイト訪問（可能かつ購入済みである場合）の日程を調整し、遅くとも 30 日前までに訪問予定をシスコに通知していただきます（特定の国について該当する場合）。訪問予定日を変更した場合、追加料金がお客様に課される場合があります。
- (F) シビラティ（重大度）1 および 2 の問題を、シスコが提供した電話番号に直接報告していただきます。
- (G) すべての連絡を受け付け、シスコが提供するサービスのあらゆる事項について決定する権限を持つ単一の窓口を指定していただきます。
- (H) 機密扱いのサポートが必要な場合に、シスコによるお客様の環境への接続とアクセスを確立するための準備状況要件を定義していただきます。
- (I) 本サービスのアクティベーションをサポートする上で、移行計画において特定されているタスクを実行します。
- (J) カスタマーポータルでインシデントチケットを定期的を確認していただきます。
- (K) インシデントの解決を促進し、お客様の業務用の基幹インフラストラクチャの可用性を高めるために、シスコが推奨する軽減ソリューションを適時に実行していただきます。

3.4. 制限事項

- (A) Expert Care National サービスでは、Pooled インシデント管理をご利用いただけません。
- (B) 対応している提供モデルのリストは変更される場合があります。対応している提供モデル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。
 - サポート対象テクノロジーやサポート対象外事項のリストは、特定のホスト国およびホスト地域のリソースの可用性および契約によって変更されることがあります。サポート対象テクノロジーとサポート対象外事項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。
 - Expert Care サービスのサービスレベル契約は、Cisco Expert Care National サービスには適用されません。
- (C) サポートされている時間帯における Expert Care National サービスの問題解決のサービスレベル目標は次のとおりです。
 - (1) シビラティ 1 または 2 のサービスリクエスト：応答目標は、15 分以内。
 - (2) シビラティ 3 または 4 のサービスリクエスト：応答目標は、60 分以内。
- (D) インシデント管理およびエスカレーション管理のサポート時間は、国ごとに制限されています。
 - (1) 米国におけるサポート：24 時間 365 日
 - (2) ドイツにおけるサポート：月曜日から金曜日、午前 8 時から午後 4 時（CET）
 - (3) カナダにおけるサポート：月曜日から金曜日、午前 9 時から午後 5 時（EST）
 - (4) 英国におけるサポート：月曜日から金曜日、午前 9 時から午後 5 時（GMT）
 - (5) オーストラリアにおけるサポート：月曜日から金曜日、午前 9 時から午後 5 時（AEST）
- (E) シスコサービスリクエストの問題解決のサポート時間は国ごとに制限されています。
 - (1) 米国のサポート
 - シビラティ（重大度）1 および 2 のサービスリクエストについては、24 時間 365 日。
 - シビラティ（重大度）3 および 4 のサービスリクエストについては、月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 8 時（ET）。
 - (2) ドイツにおけるサポート
 - 月曜日から金曜日の午前 8 時から午後 4 時（CET）。
 - (3) カナダにおけるサポート
 - 月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時（EST）。
 - (4) 英国におけるサポート

- 月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 5 時 (GMT) 。
- (F) シスコサービスリクエストの問題管理のサポート時間は国の標準営業時間によって制限されています。
- (G) 時間外のサポートは国によって異なります。詳細については、シスコの担当者にお問い合わせください。

付録 A

Cisco Expert Care サービスは、下記の表に示す SKU を使用して購入します。

Cisco Expert Care サービス	SKU
Expert Care サービス	CON-CXEC-XA-EC
Cisco Meraki 用の Expert Care インシデント管理	CON-CXEC-MER-IM
Expert Care National サービス (米国、カナダ、英国、オーストラリア)	CON-CXEN-XA-EN
Cisco Meraki 用の Expert Care National インシデント管理 (米国、カナダ、英国、オーストラリア)	CON-CXEN-MER-IM
Expert Care National サービス (ドイツ)	CON-CXEN-XA-EN-T2