

Cisco Smart Care Service

全般

Q. Cisco® Smart Care Service とは何ですか。

A. Cisco Smart Care Service は、ネットワーク全体をカバーする包括的なコラボレーション サービスです。認定パートナーを通じ、1 件の契約で予防的ネットワーク モニタリング、ヘルス チェック、診断、ソフトウェアの修復などのサービスだけでなく、お客様のシスコ ネットワーク全体のテクニカル サポートも提供可能です。シスコ認定パートナーがシスコと協力してサービスを提供するため、質の高いサービスを一貫してご利用いただけます。

パートナーは、お客様の事業について深く理解したうえで、パートナー独自のサービスとシスコの知的財産、ツール、トレーニングを組み合わせ、Cisco Smart Care ベースのサービス プランを作成します。具体的には、次のようなサービスが提供されます。

- 迅速なトラブルシューティング。
- 翌営業日のハードウェア交換（機器ごとに、4 時間以内の対応にアップグレードするオプションもあります）。
- Cisco.com の Smart Care ポータル、ツール、その他の情報リソースへのアクセス。
- Cisco IOS® ソフトウェアのサポート（メンテナンス リリース、パッチ、マイナーおよびメジャー アップグレード、その他の対象シスコ アプリケーション* を含む）。

また、お客様固有のビジネス ニーズに対応するため、多様なサービス オプションが追加提供される場合もあります。たとえば、次のようなオプションがあります。

- シスコのハードウェア製品およびソフトウェア アプリケーションのリモート モニタリングとリモート修復。
- シスコのネットワーク基盤、音声、およびセキュリティ テクノロジーの予防的なヘルス チェックと定期アセスメント。潜在的な問題を特定できます。
- シスコ製品のアップデートを簡素化する事前通知。
- 今後の新技術およびアプリケーションの追加を容易にするためのアセスメントおよびプリペア機能。

パートナーが提供する Cisco Smart Care ベースのサービス プランは、お客様のネットワークのセキュリティ、信頼性、最適な動作を検証する手段となります。このサービスを活用することで、テクノロジーに対する投資効果を最大限に高めることが可能です。Cisco Smart Care Service ベースのパートナー サービス プランを利用すると、ネットワーク パフォーマンスの可視性が向上し、ネットワークが効率的に稼動しているかどうかを確認するために必要な時間と手間が大幅に軽減されます。

Cisco Smart Care Service では、認定パートナーとシスコが双方で補い合うことで、お客様独自のビジネス要件に応じた最適なサポート サービスを提供します。

* サポート対象のハードウェアおよびソフトウェアに適用されます。詳細については、シスコ認定パートナーにお問い合わせください。

Q. ネットワーク カバレッジとは何ですか。シスコの定義を教えてください。

- A. ネットワーク カバレッジとは、シスコ パートナーが、お客様のネットワーク内の対象シスコ製品** に対するテクニカル サポートを、単一のサービス契約で提供することを意味しています。この契約には、予防的なネットワーク ヘルス チェックやリモート モニタリング、診断などのオプションも含まれます。

このサービスは、お客様のビジネス ニーズに合わせて設計されます。そのため、サポート対象製品は中堅企業が多く購入する中規模クラス以下のネットワーク向け製品に限定しています。Cisco Smart Care ベースのサービス プランは、中規模クラス以下のネットワーク向け製品のリストに含まれていないネットワーク機器をお持ちの企業様はご利用いただけません。対象製品の詳細については、製品のセクションを参照してください。

Q. 一部の機器について、Cisco SMARTnet[®] または Shared Support などの他のシスコ サービスをすでに契約している場合、Cisco Smart Care ベースのパートナー サービス プランを利用できますか。

- A. はい。Cisco SMARTnet、Shared Support、または他のシスコ サービスをすでに契約されている場合も、Cisco Smart Care ベースのサービス プランで、お客様のシスコ ネットワーク全体をカバーできます。すでにお持ちのご契約は、更新時に Cisco Smart Care サービスに変更されます。詳細については、価格のセクションを参照してください。

Q. Cisco Smart Care ベースのパートナー サービス プランを購入する利点を教えてください。

- A. Cisco Smart Care Service には、次のような利点があります。
- お客様は、ビジネスの規模や複雑さに応じて最適なレベルおよびタイプのネットワーク カバレッジが得られるように、パーソナライズされたサービスを選択できます。
 - ネットワークの可視性が向上するので、ネットワーク管理を効率化し、ネットワーク性能を継続的に改善するために必要な情報を入手できます。
 - 一部のサービス プランでは、ネットワーク ヘルス、可用性、セキュリティの継続的なモニタリングと定期アセスメントを通じ、重要なネットワーク アプリケーション、通信、事業を保護して最適化するオプションを利用できます。このようなオプションを活用することで、事業に影響を及ぼす前に問題に対処できます。
 - すべてのシスコ製品を 1 つのサービス契約でカバーできるので、契約の維持管理が簡単になります。
 - ネットワーキング業界のリーダーであるシスコとシスコ認定パートナーが協力し、お客様のネットワークを効率的でセキュアな状態に維持するようなネットワーク ケアと改善プランを提供します。

Q. Cisco Smart Care Service ベースのパートナー サービス プランに最も適しているのは、どのような企業ですか。

- A. Cisco Smart Care ベースのサービス プランは、ネットワークの高度なセキュリティ、可用性、パフォーマンスの確保を望む、次の条件を満たす中堅企業(従業員数 100 ~ 1000 名)に最適です。
- 社内のネットワークをシスコ製品メイン、もしくはシスコ製品のみで構築している。
 - IT スタッフの人数が限られているか、またはネットワークの保守や最適化に要する IT スタッフの時間と労力の節約を望んでいる。
 - ネットワーク上のシスコ製品数が 1 ~ 200 台である(IP 電話やソフトウェア ライセンスもサポートの対象になりますが、製品数にはカウントしません)。

** ほとんどの中規模クラス以下のネットワーク向けのシスコ製品とエンタープライズ クラスのシスコ製品の一部分が、Cisco Smart Care Service ベースのパートナー プランの対象となっています。製品のセクションを参照してください。

- 契約管理を簡易化し、ネットワーク上の機器を正確に把握する必要がある。
- 導入しているシスコ製品について詳細に把握し、プランニング、サポート、購入の判断に役立てたいと考えている。
- 導入済みネットワークのセキュリティ上の脆弱性を把握する必要がある。

Cisco Smart Care Service は、現在、中規模クラス以下のネットワーク向けのシスコ製品の約 95% をサポート対象としています。現在、このサービスでサポート対象となっていない製品がネットワーク内にある場合、パートナーは Cisco SMARTnet や Shared Support などの他のシスコ サービスを通じて、サービスを提供できます。

Q. Cisco Smart Care Service では、各ネットワークでサポート可能なネットワーク ユーザ数に制限がありますか。

A. いいえ。Cisco Smart Care Service は、ネットワーク ユーザの数ではなく、ネットワーク上の機器数とテクノロジー クラスに基づいて販売されます。

Q. Cisco Smart Care ベースのパートナー サービス プランは、ネットワークに音声を追加したいと考える企業に適したオプションですか。

A. はい。単に IP 呼処理ソリューションや IP 電話を導入するだけでは、IP 音声を実現できません。企業は、ネットワークで音声サービスを優先し、必要な帯域幅と処理リソースを提供し、他のサービスにはほとんど影響しないけれど音声品質に大きく影響するような、よくあるネットワーク問題からネットワークを保護する必要があります。

Cisco Smart Care Service では、お客様が IP 音声テクノロジーに投資する前に、認定シスコパートナーが、シスコの広範なツールや詳細なトレーニングを活用して包括的な分析を行い、お客様のネットワークがこれらの要件に適合しているかどうかを判断します。

このアセスメント結果を通じて、シスコ パートナーは、IP 音声を良好にサポートするためにネットワークに必要なすべてのもの（交換を要する製品やリンク、アップグレードが必要なオペレーティング システムなど）について詳細な情報を提供します。このような方法によって、円滑かつ効果的な導入が可能となります。IP 音声ソリューションを導入している企業を対象として 2005 年にシスコが実施した調査によると、ネットワークの音声機能に関するプリセールス アセスメントを行ったお客様の約 90% が、導入したソリューションに満足しています。反対に、このようなアセスメントを実施しなかった企業の約 80% は、ソリューションに不満を感じています。

Q. シスコに送信されるネットワーク データは、どのような方法でセキュリティが確保されますか。

A. ネットワーク上のネットワーク アプライアンスやソフトウェア アプリケーションは、ネットワークヘルスに関するデータを継続的に収集します。このデータは、セキュア HTTPS 接続を通じてシスコに送信され、分析されます。シスコは、ネットワーク パフォーマンスやセキュリティに関するアセスメントを、セキュア HTTPS 接続を通じてお客様と認定パートナーに伝送します。

Q. シスコは、ネットワークから得た情報をどのように利用しますか。

A. シスコはお客様のネットワークから得た機器情報を使用して、お客様のネットワークヘルス、セキュリティ、可用性を評価するために必要な情報を、お客様および認定パートナーに提供します。お客様はこの情報を利用して、実施する修復のタイプを検討できます。また、シスコは、今後提供するソフトウェアおよびハードウェアを改善するために、この情報を利用します。シスコもパートナーも、お客様のネットワーク上で伝送されているデータにはアクセスできません。

ネットワーク アプライアンス

Q. ネットワーク アプライアンスとは何ですか。

A. ネットワーク アプライアンスとは、ネットワーク上にあるハードウェアベースまたは Windows ソフトウェアベースのクライアントで、Cisco Smart Care Service の予防的サービス機能を実現します。アプライアンスは、ネットワーク ヘルスのデータを継続的に収集しながら、お客様のシスコ製品のインベントリ(機器情報)を集めます。このアプライアンスを通じ、パートナーは定期的にネットワーク ヘルスおよびセキュリティに関するアセスメントを実施してリモートで修正を行うとともに、高度なセキュリティソリューションや Cisco Unified Communications IP 音声システムなどの新しいテクノロジーをサポートする能力が、ネットワークにあるかどうかを判断するレディネス アセスメントを実施します。

Q. シスコまたはパートナーは、ネットワーク上を伝送されるデータ内容を確認できますか。

A. いいえ。シスコもパートナーも、お客様のネットワーク上を伝送される情報は確認できません。シスコとパートナーが確認できるのは、ネットワーク上に存在する機器のタイプと、それらのヘルス、セキュリティ、可用性に関する情報です。このデータはネットワーク アプライアンスだけが保持し、機器へのアクセスに必要なパスワードなどの機密データはすべて、シスコではなく、アプライアンスに保存されます。

Q. ネットワーク アプライアンスで収集された情報は、どのようにシスコやパートナーに伝送されますか。

A. ネットワーク アプライアンスは、ネットワーク内の対象機器すべてに関するデータをスケジュールに従って収集し、セキュアな方法でシスコに伝送します。シスコは広範な知識を活用してデータを分析し、リスクや問題点を識別してシスコ認定パートナーへ予防的にデータを送信します。パートナーはデータを検討し、お客様のネットワークや事業に関する知識とシスコのレポートに基づいて、状況をさらに分析します。問題点があれば、パートナーからお客様に通知し、最も迅速に解決できる推奨案を提供します。

Q. サービス プランの一部として入手できる情報には、どのようなものがありますか。

A. シスコ認定パートナーは、個別のプランに応じてさまざまな情報リソースを提供します。たとえば、お客様のネットワーク内の全機器のヘルス、可用性、セキュリティ全体のスナップショットを提供するサービス ダッシュボードなどがあります。また、明らかになった問題点についての警告や、ネットワーク ヘルスおよび可用性の傾向についても、便利なポータルを通じて提供します。パートナーが、ネットワーク パフォーマンスに関する考察結果を、定期的なレポートとして提供する場合があります。

Q. アプライアンスで監視されるネットワーク情報には、どのようなものがありますか。

A. アプライアンスは、ネットワーク内のすべての機器を継続的に監視し、次の情報を提供します。

- インベントリと設定(機器のタイプ、IP アドレス、シリアル番号、詳細な設定情報など)
- 各機器の可用性(稼動時間と停止時間の合計パーセンテージ、停止の主原因となっている機器の情報など)
- ネットワーク上のセキュリティ製品の状態
- ネットワーク上の Cisco voice-over-IP (VoIP) ソリューションの状態
- 主要なネットワーク機器の基本的な安定性とパフォーマンス

Q. アプライアンスは、ネットワーク パフォーマンスに何らかの影響を及ぼしますか。

A. アプライアンスのモニタリングがネットワーク パフォーマンスに与える影響は、最小限に抑える必要があります。お客様とパートナーは、モニタリング、ヘルス、セキュリティ アセスメントのスケジュールと頻度を決定できます。

- Q. ログイン資格情報を使用して、ネットワーク アプライアンスにアクセスできますか。
A. いいえ。クライアントからはネットワーク アプライアンスにアクセスできません。

テクニカル サポート

- Q. ネットワークの問題を発見した場合、どこに連絡すればよいですか。
A. シスコ認定パートナーにご連絡ください。パートナーが、初期トラブルシューティングを実施します。パートナーが問題を解決できない場合、パートナーは Cisco Technical Assistance Center (TAC) のサービス リクエストをオープンし、シスコと協力して問題解決に取り組みます。
- Q. Cisco Smart Care ベースのパートナー サービスでは、スタッフによる現場での支援を受けられますか。
A. シスコでは、ハードウェア先出し交換を含め、現地でのエンジニアリング サポートを提供していません。ただし、パートナーから提供される場合があります。お客様固有のサービス契約で提供される付加価値サービスについては、パートナーにお問い合わせください。

先出し交換

- Q. シスコ ハードウェアの交換が必要となった場合の対処法を教えてください。
A. シスコ認定パートナーが Cisco TAC のサービス リクエストをオープンします。Cisco TAC は、シスコの交換部品が必要であることを確認後、サービス プランに応じて翌営業日または 4 時間で、直接お客様に交換部品を発送します。交換部品は、お客様のサービス契約に応じて、お客様自身が設置する場合も、パートナーが設置する場合があります。
- Q. 部品は必ず翌日に出荷されますか。
A. 交換部品は、サービス利用地域における翌営業日に出荷します。一部のプランで、重要なネットワークをサポートするため、4 時間で部品交換を行うアップグレード オプションを提供する場合もあります。遠隔地または交通の便がよくない地域では、ベストエフォート方式で可能な限り早く出荷します。
- Q. 交換後の故障部品の返却費用は誰が負担しますか。
A. 交換部品の受領後に故障部品をシスコへ返却する費用については、お客様によるご負担をお願いしています。

製品

- Q. Cisco Smart Care サポートに基づくサービス プランの対象製品を教えてください。
A. Cisco Smart Care Service では、中堅企業向けの製品を幅広くサポートしています。サポート対象製品の詳細については、シスコ認定パートナーにお問い合わせください。
- Q. Cisco Smart Care サービスの対象から除外される製品があるのはなぜですか。
A. このサービスは中堅企業を対象としており、対象範囲は一般的に中堅企業が購入する製品に限定されています。Cisco Catalyst® 6500 シリーズ スイッチなど、あらゆる規模の企業が共通して使用する製品は対象に含まれています。ただし、エンタープライズ クラス製品のほとんどは、このサービスから除外されています。
- Q. ネットワーク上に対象外の製品がある場合、対象外の製品を別のサービスでカバーして、ネットワークの残りの部分を Cisco Smart Care Service ベースのパートナー プランでカバーすることは可能ですか。
A. いいえ。ネットワーク内に対象外の製品がある場合は、Cisco Smart Care ベースのサービスプランをご利用いただけません。ただし、Cisco SMARTnet サービスをご検討いただくことが可能です。このサービスは、中堅企業向け製品とエンタープライズ向け製品をカバーしています。

可用性とローカリゼーション

Q. 自国のパートナーを通じて、Smart Care ベースのサービスを利用できますか。

A. 現在サービスをご利用いただける国/地域は、表 1 のとおりです。今後、サポート対象の国/地域と言語はさらに追加される予定です。

表 1

提供状況	国/地域
通常、認定パートナーによる利用と認定パートナーを通じた利用が可能	<p>中東: サウジアラビア</p> <p>ラテンアメリカ: アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ベネズエラ</p> <p>東欧: チェコ共和国、ポーランド</p> <p>欧州: オーストラリア、ベルギー、キプロス、デンマーク、フィンランド、フランス、ドイツ、ギリシャ、アイスランド、アイルランド、イスラエル、イタリア、ルクセンブルク、マルタ、オランダ、ノルウェー、ポルトガル、スペイン、スウェーデン、スイス、英国</p> <p>米国およびカナダ: 全州/地域</p>
一部の認定パートナーによる利用とこれらの認定パートナーを通じた利用が可能	<p>アジア太平洋: オーストラリア、中国、香港、インド、日本、ニュージーランド、シンガポール</p> <p>中東: バーレーン、クウェート、オマーン、パキスタン、カタール、サウジアラビア、アラブ首長国連邦</p> <p>東欧: ブルガリア、チェコ共和国、ハンガリー、マケドニア、ポーランド、ルーマニア、トルコ、セルビア、モンテネグロ、ウクライナ</p> <p>アフリカ: カメルーン、エジプト、ガーナ、ヨルダン、レバノン、パレスチナ、南アフリカ、タンザニア、ウガンダ</p> <p>南米: アルゼンチン、パナマ、バルバドス、バーミューダ、チリ、コロンビア、コスタリカ、ドミニカ共和国、エクアドル、ジャマイカ、メキシコ、パナマ、ペルー、プエルトリコ、トリニダード・トバゴ、ベネズエラ、ブラジル</p>

料金およびお支払い

Q. Cisco Smart Care Service を直接シスコから購入できますか。

A. いいえ。Cisco Smart Care Service は、シスコ認定パートナーからのみご購入いただけます。

Q. Cisco Smart Care ベースのパートナー サービス プランには、どの程度の費用がかかりますか。

A. サービス プランのコストは、シスコ認定パートナーがお客様固有のネットワーク要件に合わせて提供する製品やサービスのタイプに応じて異なります。パートナーは、お客様のネットワーク上にあるシスコ 製品やアプリケーションの数とタイプ、お客様が希望されるネットワーク アセスメントの頻度や追加サービスなどに基づいて価格を検討します。

Q. Cisco Smart Care ベースのパートナー サービス プランでは、複数年契約が可能ですか。

A. シスコ認定パートナーを通じて複数年契約をご利用いただける場合もあります。詳細については、パートナーにお問い合わせください。

シスコ認定パートナーの検索

Q. 私の地域で Cisco Smart Care Service ベースのプランを提供しているシスコ認定パートナーを調べるにはどうすればよいですか。

A. 各地域のシスコ認定パートナーは、Cisco Partner Central の [Partner Locator](#) で検索できます。お近くのパートナーに問い合わせ、ご希望の機能やサービスを提供しているかどうかご確認ください。

Q. 地域内のシスコ認定パートナーは Smart Care Service を提供していますが、サービス名にシスコではなくパートナーの名称が含まれています。これは同じサービスですか。

A. シスコ認定パートナーは、Smart Care に独自のブランド名を用いることが認められています (Net Systems Smart Care Service など)。Smart Care は通常、パートナーが提供しているサービスの一部であるため、パートナーによっては全く異なる名称を選択する場合があります。パートナーの提供するサービスに Cisco Smart Care サービスが含まれていれば、そのパー

トナーのマーケティング資料に Cisco Services のロゴが示されています。また、そのパートナーが Cisco Smart Care Service に対応しているパートナーであるかどうかは、Partner Locator (http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/jsp/partner_locator.jsp) で検索してご確認いただけます。

©2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systemsロゴは、Cisco Systems, Inc.またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間: 平日10:00~12:00、13:00~17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先