



Cisco SMARTnet & SAS/SASU サービスプログラム 概要 お客様向け



シスコシステムズ合同会社
CAセールス & マーケティング

April 10, 2008
Version 1.03

Cisco Services.

Making Networks Work.
Better Together.

Ciscoのサポートサービスのバリュー

- Cisco TACが24時間365日、ネットワーク関連のトラブルにすばやく対処します。
- Webによる”Self-Solving”を実現するために、契約者のみに開示される技術情報と各種TACオンラインツールへアクセスできます。
- 優先付けとエスカレーション手順を通じ、お客様自身が問題解決に関与できます。
- 投資保護：常に最新バージョンの利用により、Ciscoネットワーク製品のライフサイクルを引き伸ばすことができます。

Ciscoのサポートサービスを利用するメリット

一言で言えば、メーカーレベルの情報とサービスを直接、ご提供します。

■ TAC

- 社内の継続的かつタイムリーなトレーニングにより、アドバンステクノロジーを含む製品およびソリューションに関する最新の知識を維持しています。
- 業界最高水準の技術力を示す CCIE の高い保有率を堅持するなど、ネットワーク技術に関する深い知識を有しています。
- 世界中の様々なネットワークで発生した障害とその解決方法をリアルタイムに共有しています。
- KT 問題分析手法(ノート参照)を取り入れており、論理的な解決アプローチを行います。

■ Cisco.com

- TACが世界中のネットワークをサポートすることで培った障害情報とその解決方法を、人手を介さず検索し利用できます。
- TACが利用している各種ツールを利用できます。

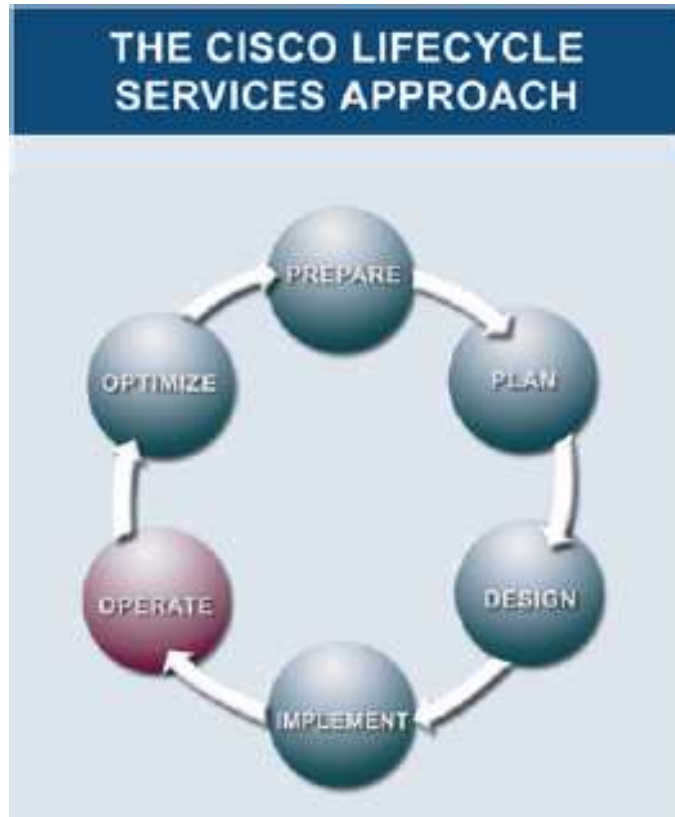
■ ソフトウェアのダウンロード

- 人手を介さず、必要な最新ソフトウェアがいつでも何度でもダウンロードできます。

■ パーツ

- メーカーであるメリットを活かして、最新の部材がデポに配備されるよう頻繁にリフレッシュしています。

Cisco SMARTnet ならびに SAS/SASU の位置づけ

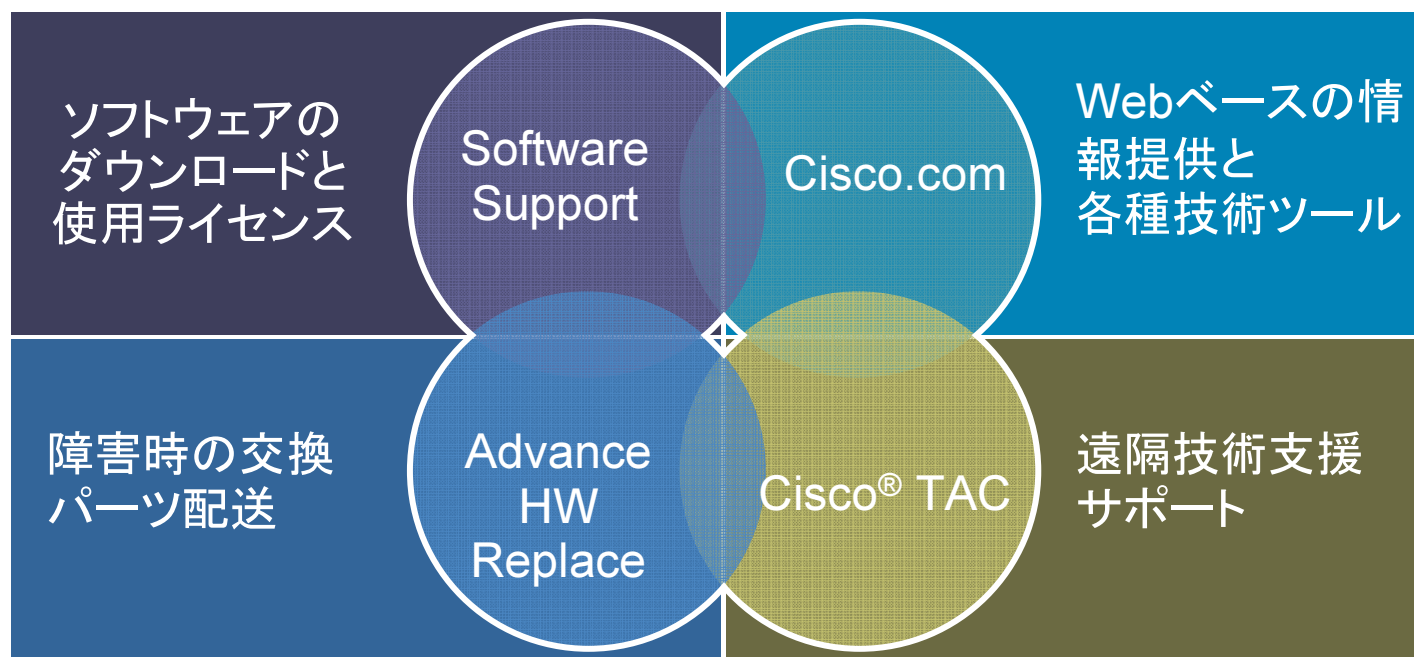


Cisco Lifecycle Servicesの『Operate:運用』フェーズに位置付けられます。

Cisco Technical Support Services (TSS)のプログラムであるCisco **SMARTnet** ならびに **SAS/SASU** は、複雑なネットワークの問題解決に取り組むだけではなく、顧客が必要とするニーズをキャッチし、シスコネットワーク機器の機能拡張およびメンテナンスをサポートするサービスプログラムです。

CiscoのTSS (Technical Support Services)

- サービスのライフサイクルのうち、“Operation”に該当する通常の運用業務をサポートするサービスです。
- Ciscoは以下の4つの基本サポートサービスを提供しています。



- これらを「誰に」、「どのテクノロジーを対象に」、「どの技術レベルで」提供するかにより各種プログラムを用意しています。

① 障害ハードウェアの 部品配送

4種類のサービスレベル

1. SMARTnet 8x5xNBD (Next Business Day)

1 日 8 時間(午前 9 時から午後 5 時まで)、週 5 日間(月曜日から金曜日まで)受付。ハードウェアの交換が必要と確定した場合には、翌営業日にハードウェア交換をできるように最善の配送を手配します。

2. SMARTnet 8x5x4

1 日 8 時間(午前 9 時から午後 5 時まで)、週 5 日間(月曜日から金曜日まで)受付。ハードウェアの交換が必要と確定した場合には、運送業者を手配後 4 時間以内にハードウェア交換をできるように最善の配送を手配します。

このオプションを利用できる地域については、お買い求めの販売パートナーまたは、シスコ担当営業までお問い合わせください。

3. SMARTnet 24x7x4

1 日 24 時間、週 7 日間受付。ハードウェアの交換が必要と確定した場合には、4 時間以内にハードウェア交換をできるように最善の配送を手配します。

このオプションを利用できる地域については、お買い求めの販売パートナーまたは、シスコ担当営業までお問い合わせください。

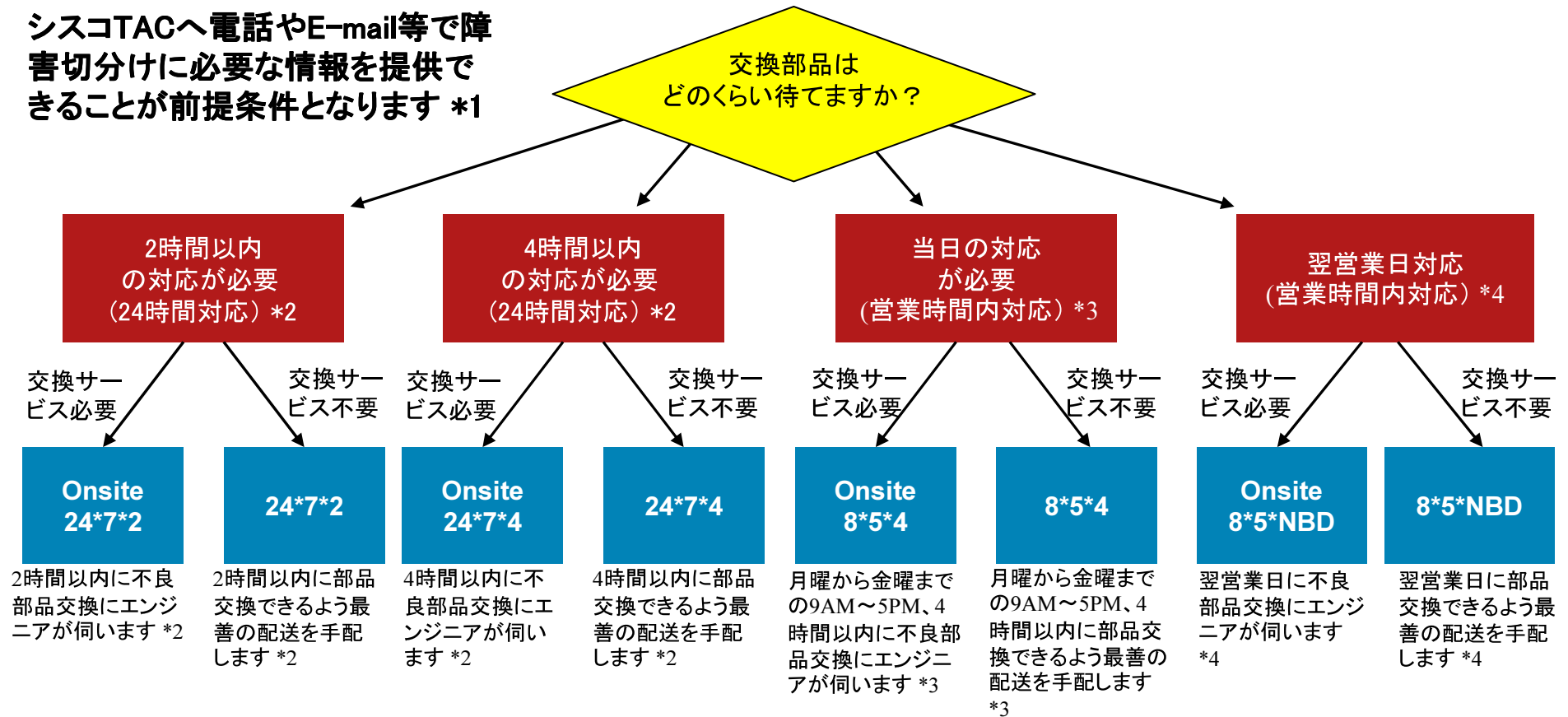
4. SMARTnet 24x7x2

1 日 24 時間、週 7 日間受付。ハードウェアの交換が必要と確定した場合には、2 時間以内にハードウェア交換をできるように最善の配送を手配します。

このオプションを利用できる地域については、お買い求めの販売パートナーまたは、シスコ担当営業までお問い合わせください。

パーツ配送と交換メニューの選択チャート

シスコTACへ電話やE-mail等で障害切分けに必要な情報を提供できることが前提条件となります *1



*1.シスコが遠隔アクセスにより問題を解決できるように、インターネットまたはモデムを介して製品に適切にアクセスできることが前提となります。

*2.TACによる解析の結果、部品交換が必要と判断され、パーツ・FEが手配された時点からとなります。

*3.TACによる解析の結果、当日午後1時迄(Onsiteの場合は午後5時まで)に、部品(FE)が手配された場合となります。詳細は次のスライドをご参照下さい。

*4.TACによる解析の結果、当日午後3時迄に、部品(FE)が手配された場合となります。(詳細は次のスライドをご参照下さい。)

◆シスコTACに対するお問い合わせは、全サービス24時間体制にてお受けしています。(但し別途制限あり、詳細は「Service Description」参照)

◆NBD以外の契約開始はパーツ配備に時間を要するため、発注ならびにサポートに必要な詳細情報を連絡いただいてから30日後からとなります。

例1) 8x5xNBD

翌営業日の通常営業時間帯にパーツお届け

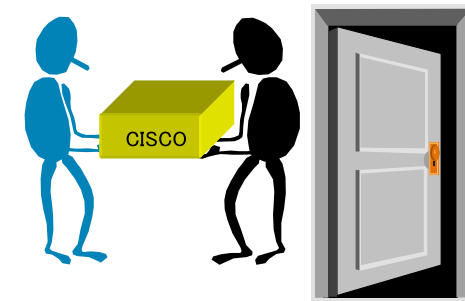
ケース1: 翌営業日着

1日(月) 9:00~17:00 パーツ手配完了

2日(火) 9:00~17:00 ご指定サイトにてパーツお渡し



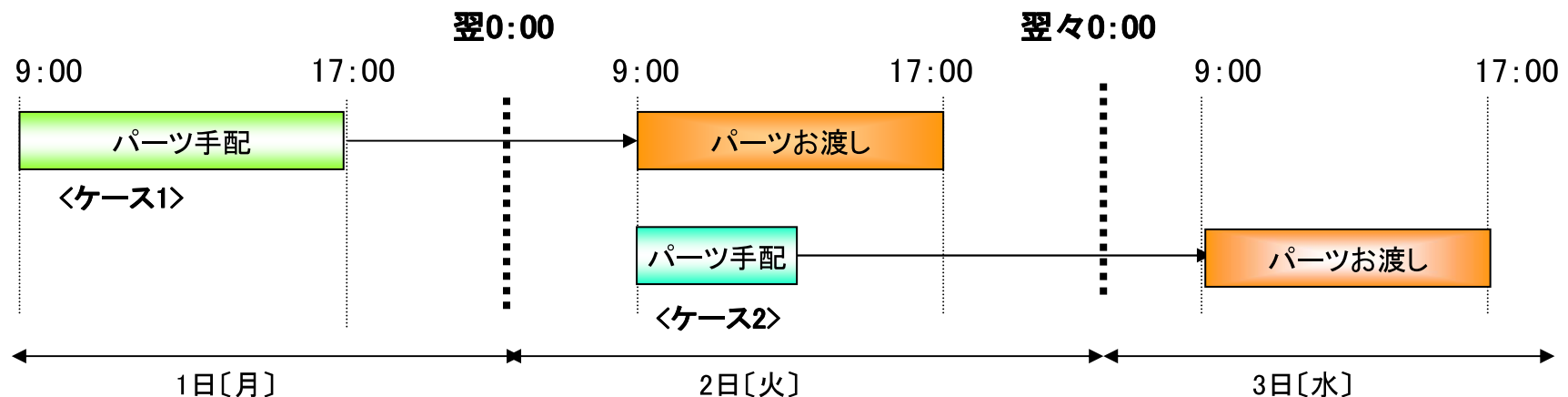
障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、パーツを手配します。
(パーツを翌営業日中にお届けするには9:00~17:00までにパーツ手配が必要です)



ケース2: 翌々営業日着

2日(火) 9:00~17:00 パーツ手配完了

3日(水) 9:00~17:00 ご指定サイトにてパーツお渡し



例2) 8x5x4

営業時間帯パーツ手配から4時間以内にお届け

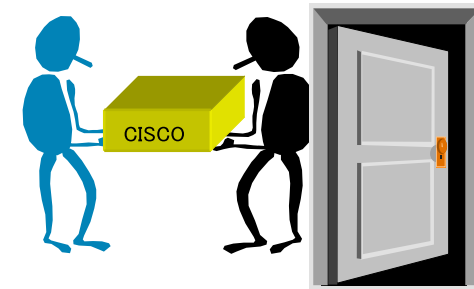
ケース1: 当日4時間以内着

1日(月) 9:00~17:00 パーツ手配完了

1日(月) 13:00~17:00 ご指定サイトにてパーツお渡し



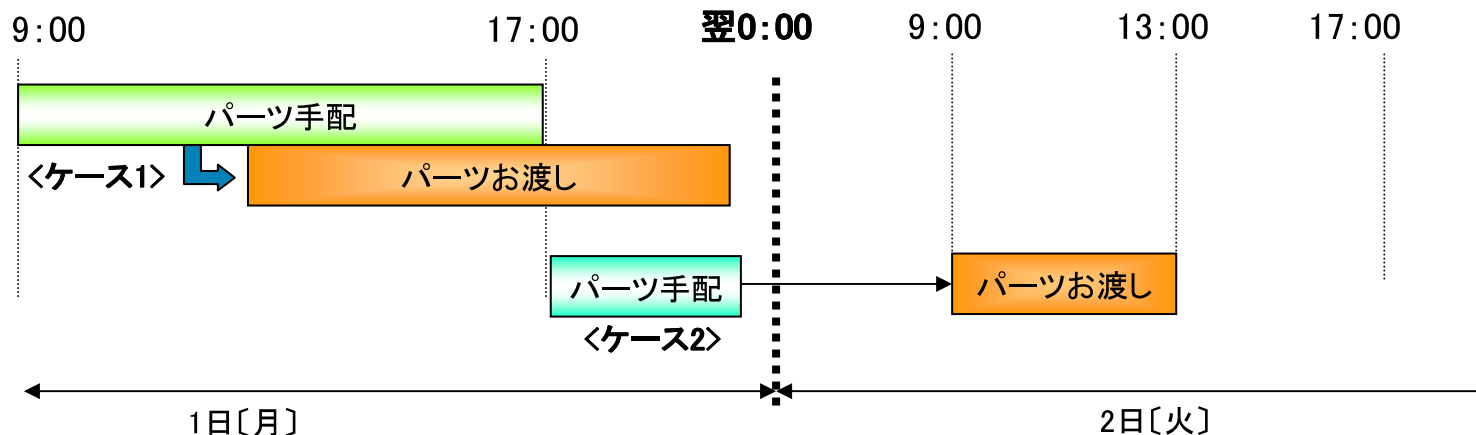
障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、パーツを手配します。
(パーツを当日4時間以内にお届けするためには9:00~17:00までのパーツ手配が必要です)



ケース2: 翌営業日着

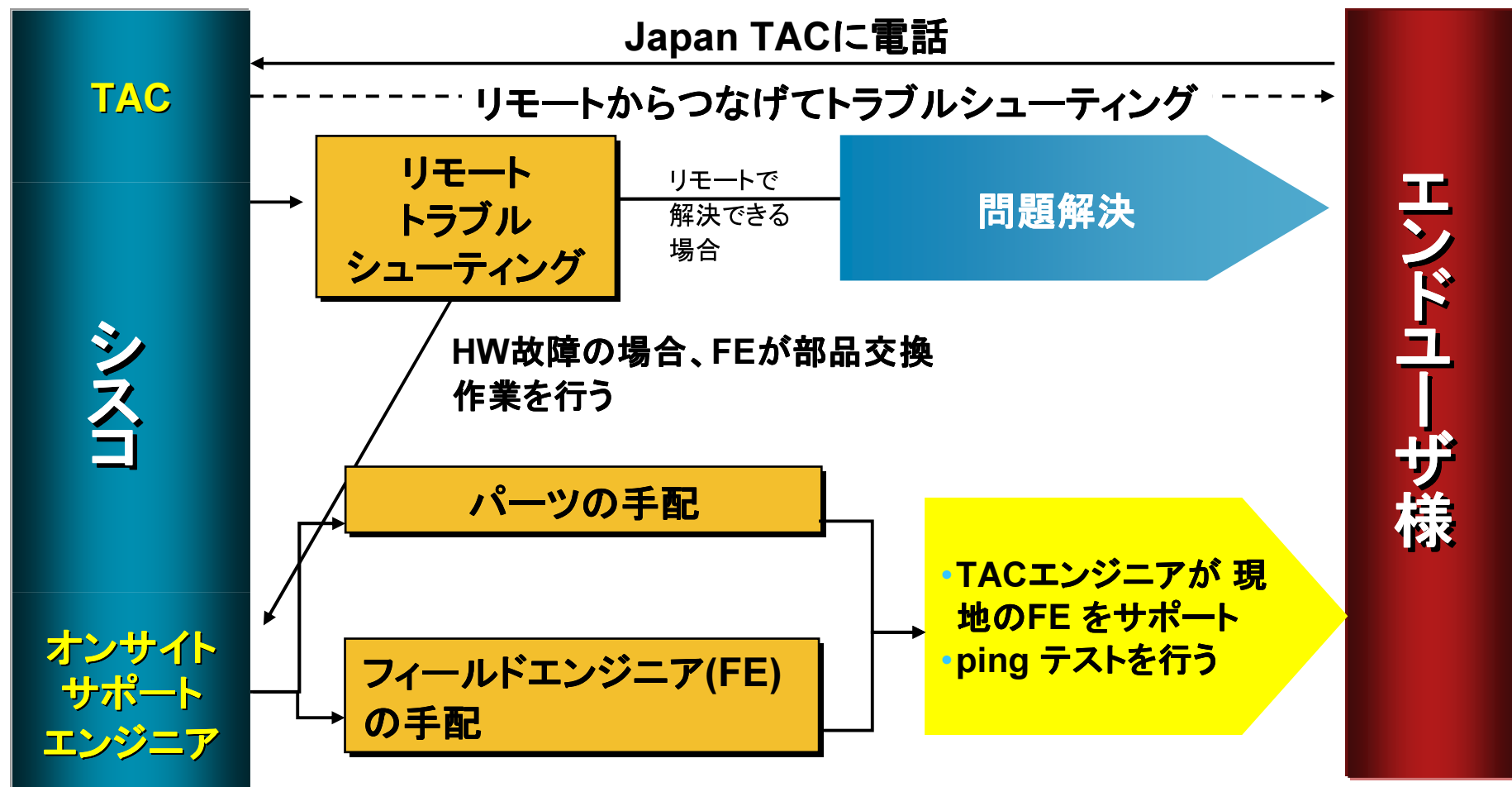
1日(月) 17:00以降のパーツ手配完了

2日(火) 13:00までにご指定サイトにてパーツお渡し



2 Cisco SMARTnet Onsite™

オンサイト サポート プロセス



例1) Onsite 8x5xNBD (翌営業日の営業時間帯にパーツと交換エンジニアが到着)

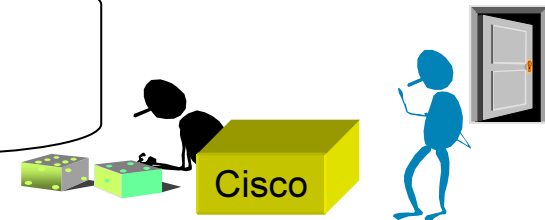
ケース1: 翌営業日対応

1日(月) 9:00~17:00
パーツ・フィールドエンジニア(FE)手配完了

2日(火) 9:00~17:00の時間帯でFEがご指定サイトへ
パーツ交換作業に伺います(FEはパーツの配送に合わせて
サイトに到着します)。



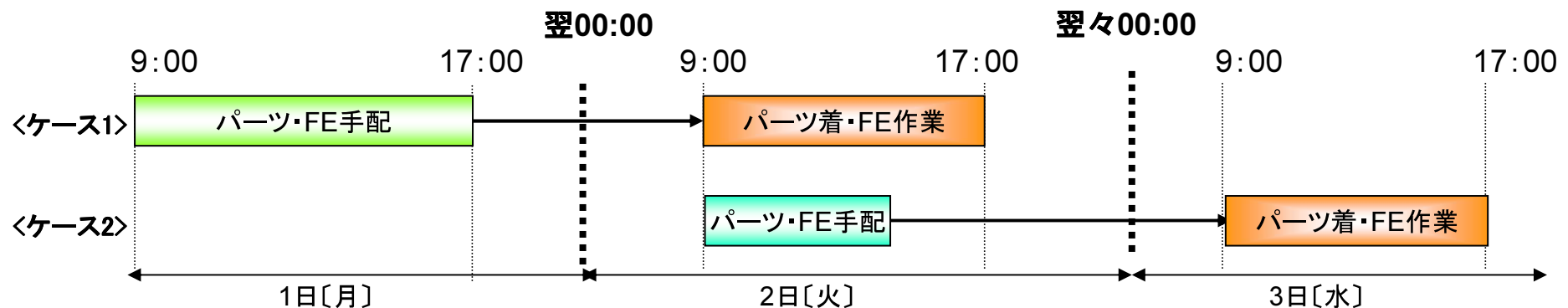
障害診断の結果、パーツ交換が必要と判断された場合、
パーツとフィールドエンジニアを手配します。
(翌営業日中にパーツ交換をするためには、9:00~17:00までにパーツ・FEの手配が必要です)



ケース2: 翌々営業日対応

1日(月) 営業時間外
パーツとFEの要請は**2日(火) 9:00**受付扱い
パーツ・FE手配完了

3日(水) 9:00~17:00の時間帯でFEがご指定サイトへ
パーツ交換作業に伺います(FEはパーツの配送に合わせて
サイトに到着します)。



例2) Onsite 8x5x4 (パーツ・FE手配から営業時間帯4時間以内に到着)

ケース1: 当日4時間対応

1日(月) 9:00~17:00 パーツとフィールドエンジニア(FE)手配完了

1日(月) パーツ/FE手配から4時間以内にご指定サイトへFEが駆け付け、パーツ交換作業を致します。
(FEはパーツ配送に合わせてサイトに到着します)



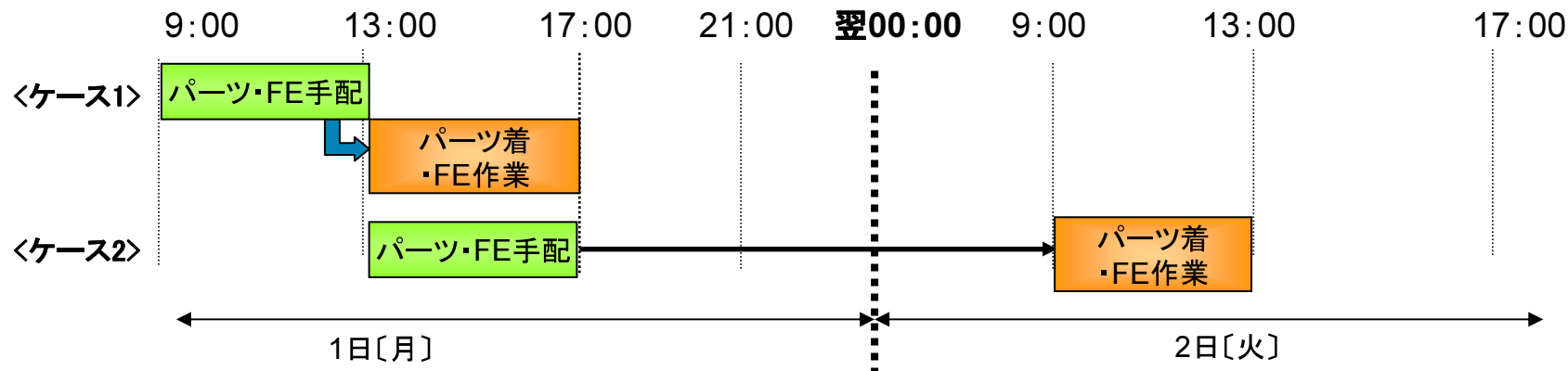
障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、
パーツとフィールドエンジニアを手配します。
(当日中にパーツ交換をするためには、9:00~
17:00までにパーツ・FEの手配が必要です)



ケース2: 翌営業日対応

1日(月) 営業時間外
パーツとFEの要請は2日(火) 9:00受付扱い
パーツ・FE手配完了

2日(火) 13:00までにご指定サイトへFEが駆け付け、
パーツ交換します。
(FEはパーツ配送時刻に合わせてサイトに到着します)



例3) 24x7x4 (年中無休、パーツ手配から4時間以内にお届け)

Onsite 24x7x4 (年中無休、パーツ交換要請から4時間以内にFE派遣)

ケース1: 24x7x4

1日(月) 1:00 a.m. パーツ手配完了

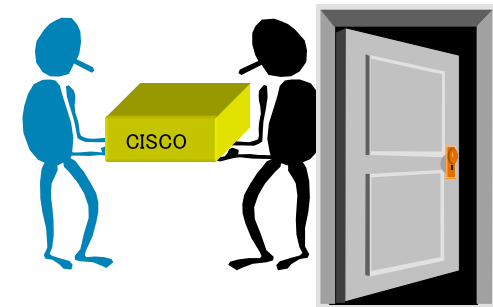
1日(月) 5:00 a.m. までにご指定サイトにてパーツお渡し



障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、
パーツ(及びOnsiteサービスの場合はFEも)を手配します。

24時間365日サービス提供

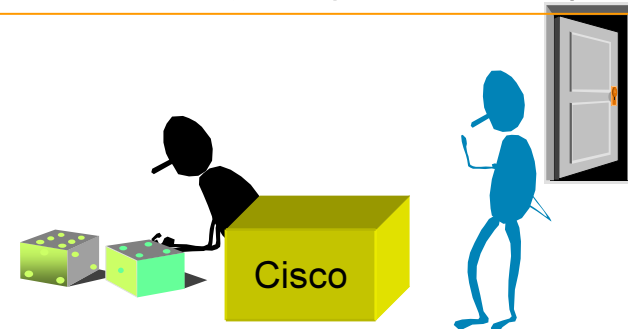
パーツ(+FE)手配完了後、4時間以内で駆け付けます



ケース2: Onsite 24x7x4

1日(月) 23:00 パーツ・FE手配完了

2日(火) 3:00 a.m. までにご指定サイトへFEが駆け付け、
パーツ交換します。
(FEはパーツの配送に合わせてサイトに到着します)



3 Cisco.com

Cisco.com概要

Cisco.com は、シスコが誇る業界最先端のオンラインサポートおよび情報サービスで、24 時間 365 日 いつでも利用可能です。

Cisco.comでは、毎月何百ものドキュメントが追加または更新され、膨大な最新情報をお客様に提供しています。

SMARTnet 及びSAS/SASUを契約している場合は、さらに広範なオンライン テクニカル ツールを利用できます。

ツール(目的別):

- トラブルシューティング
- ソフトウェアの導入やアップグレード
- ネットワークの設定や設計 など



Cisco.comによって提供されるツールの一例

●Bug Toolkit

ネットワークに影響を与える可能性のある不具合 (bug) に関する最新情報を検索するツール。不具合とその修正方法を調べたり、関連する最新情報を電子メールで受け取ることができます。

●アウトプット インタープリタ

Showコマンドの出力結果を解析することでトラブルの原因がどこにあるかを探り、解決までの時間を短縮化するツール。

●エラー メッセージ デコーダ

デバイスに表示されたエラーメッセージをコピーして送信することで、エラーメッセージの意味とその対処方法を調べることができます。

●プロダクト アラートツール

予め登録したネットワークセキュリティに関する問題や製品の最新情報をタイムリーにEメールで受け取るツール。

この他にも、＜ソフトウェアの導入やアップグレードに役立つツール＞、＜ネットワークの設定や設計に役立つツール＞なども提供しています。

シスコ製品の保守・運用に役立つオンラインツールへは、このページからアクセスしてください。

www.cisco.com.jp > テクニカル サポート > **e-Support ツール**

4 Cisco TAC

Cisco TAC概要

製品を通常利用していて問題が発生した場合に、電話、電子メールなどで問い合わせ、CiscoTAC のサポートを受けることができます。

Cisco TAC には、シスコ製品ライン、およびデータ通信ネットワーク技術の各分野における多くの実績を持つカスタマサポートエンジニアが配置されており、お客様の問題の解決にあたります。



Cisco TACの応答時間

Cisco TAC では、シスコの標準営業時間内(※ 1)にご依頼を受けたSeverity(シビラティ:影響度)1 から4 までの全てのお問い合わせに対応します。

標準営業時間外は、シビラティ 1 のみの対応となります。

標準営業時間内のお問い合わせは、受付後1 時間以内に折り返しご連絡します。標準営業時間外のお問い合わせに関しましては、シビラティ 1 および2 のみ1 時間以内にご連絡し、シビラティ 3、4 につきましては、翌営業日にご連絡します。お問い合わせの際には、障害やご質問の重要度に応じてシビラティをつけていただきます。(※ 2)

※ 1 シスコの標準営業時間: 月曜から金曜、午前9 時から午後5時まで。ただし、祝日およびシスコが定めた休日を除く。

※ 2 シビラティの定め方は、「シビラティ(影響度)の定義」をご参照ください。

シビラティの定義

お客様には、Cisco TACにお問合せいただく際に、以下の定義に沿って優先レベルをご連絡頂き、TACはこれを確認の上、対応します。

シビラティ 1:

既存のネットワークがダウンするか、エンドユーザの業務に重大な影響を及ぼしている。シスコ、パートナー、およびエンドユーザは、状況を解決するためにフルタイムのリリースを提供することとする。

シビラティ 2:

既存のネットワーク運用が著しく低下するか、エンドユーザの業務の重大な側面が、ネットワークの機能低下によりマイナスの影響を受けている。シスコ、パートナー、およびエンドユーザは、状況を解決するために、標準営業時間内におけるフルタイムのリリースを提供することとする。

シビラティ 3:

ほとんどの業務は正常に機能しているが、ネットワーク運用上の機能が損なわれている。シスコ、パートナー、およびエンドユーザは、サービスを満足なレベルまで回復する為に、標準時間内において積極的にリソースを提供する。

シビラティ 4:

シスコの製品機能、設置、導入または構成に関する情報又は支援が必要とされる。エンドユーザの業務には明らかにほとんど、または全く影響がない。シスコ、パートナー、およびエンドユーザは、要請に応じて情報又は支援を提供するために、標準の営業時間内での支援を積極的に提供する。

Cisco TAC ご連絡先

- 問題がWebで解決できない場合、サービスリクエストをオープンいただけます。

＜Japan-TAC直通＞日本語対応

- TAC Service Request Tool (Japan TSRT):

www.cisco.com/jp/go/tac.sr

- 電話: 0120-608-802

- E-mail: japan-tac@cisco.com

- 受付時間: 平日9:00-17:00 (シスコ定休日を除く)
- シビラティ 3, 4のケースはTAC Service Request Toolをご利用ください。(電話もしくはE-mailでの受付も可)
- シビラティ 2のケースは電話もしくはE-mailでご連絡ください。
- シビラティ 1のケースは、電話で24時間対応しています。

＜Global-TAC直通＞英語対応

- Global TAC Service Request Tool (Global TSRT):
- <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>
- E-mail: tac@cisco.com
- TEL: 0066-33-800-926
- Global TACでは24時間365日サポートを提供しています。

Cisco TACにご連絡頂く際に必要な情報

予め右記の情報をご用意下さい

※速やかに問題の切り分けを行い、迅速に問題解決をするためにCisco TACから貴社シスコ製品へのモデムまたはインターネットによるアクセスをお願いする場合があります。

アクセスできない場合は、迅速な解決に対する要求にお答えできない場合があります。

シビラティ(影響度: Severity)

契約番号

会社名(日本語)(英語)

住所(日本語)(英語)

担当者名(日本語)(英語)

Cisco.com ユーザーネーム

電話番号

FAX 番号

E-mail アドレス

製品設置先住所(日本語)(英語)

機種名

シリアル番号

ソフトウェアバージョン

件名

内容

サービスリクエストのオープン時のご注意点

- 速やかな問題解決に向け、下記ご留意いただくようお願いします。
 - TACへご連絡いただく際、またTACよりサポート提供をする際、連絡頂いた方が貴社側で利用されているシステムについて把握し、またパソコン、インターネット環境、及びコンソール操作方法等理解されている必要があります。
 - 24x7サービスでの標準営業時間外のTACサポートにおいて、製品によっては、Global-TACによる英語での対応になります。サービスご購入前に、シスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業にご確認をお願いします。
- 以下は**TACサポートに含まれておりません**のでご注意ください。
 - 製品購入前の製品仕様に関する質問、推奨製品の紹介、ネットワークの設計相談など、導入や設計のために必要な情報提供、及び設計支援
 - ネットワークの最適化やデザイン変更など、実際に機器を購入した後に発生するデザインに関するご相談、最適な設定の推奨など

⇒ これらの製品購入前のお問合せについては、製品お買い求めのシスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業までご相談ください。

5 Cisco IOS ソフトウェア アップデート

Cisco IOSソフトウェア・アップデート

シスコは、ネットワーク環境の変化に迅速に対応するため、常にCisco IOSをはじめとするシステムソフトウェアの機能に拡張を加えています。

SMARTnet では、Cisco.com を通じて、Cisco IOS ソフトウェアのメジャーリリース、マイナーリリース、およびメンテナンスリリースを提供します。

これによって、ネットワーク機器の機能性、セキュリティ、パフォーマンスを常に最高の状態に維持することができ、耐用期間を延長させることができます。

Cisco IOS ソフトウェアのアップデートによって 拡張される機能

- セキュリティ
- パフォーマンス
- 帯域管理
- 新しいプロトコルのサポート
- 相互運用性
など

シスコテクニカルサポートJapan TAC Webの「ダウンロード」をご参照ください。

<http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/service/tac/index.shtml>

7

サービスプログラム SMARTnet, SMARTnet Onsite SAS/SASU

SMARTnetおよびSMARTnet Onsite ハードウェア製品対象TSS

- SMARTnet およびSMARTnet Onsite は、シスコ社製ネットワーク機器のサポートサービスプログラムです。
- SMARTnet を利用すれば、豊富な専門知識と最新のシステムソフトウェアを利用したり、障害時に代替パーツ配送サービスが受けられます。
- SMARTnet Onsite では、SMARTnet の全サービスメニューに加え、フィールドエンジニアの派遣により、障害ハードウェアの部品交換サービスを提供します。



SMARTnet サービス項目

障害H/Wの部品配送

・ 必要な交換部品を配送
SMARTnet オンサイトの場合はフィールドエンジニアも派遣

Cisco.com : 登録ログインで、24x7 いつでも IOS planner や Bug Toolkit などの豊富な情報にアクセス可

Cisco TAC : 24x7 いつでもシスコ テクニカル アシスタント センタにアクセス可 (日本語)

IOS のダウンロード

IOSアップデート版 (バグフィックスや機能追加等)をCisco.com からいつでもダウンロード可能

1

2

3

4

SMARTnetおよびSMARTnet Onsite サービス提供内容

	24時間×365日、2時間対応								
交換技術者	24時間×365日、4時間対応								
派遣サービス	8時間×5日/週、4時間対応								
	8時間×5日/週、翌営業日対応								
	24時間×365日、2時間対応								
交換保守部品	24時間×365日、4時間対応								
提供サービス	8時間×5日/週、4時間対応								
	8時間×5日/週、翌営業日対応								
障害解決支援	TAC 対応 ※								
サービス	Cisco.com アクセス								
アップデート・ソフト	メジャーアップデート版提供								
提供サービス	修正バージョン版提供								
	※障害重要度に応じて24時間対応	NBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	NBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2
		SMARTnet				SMARTnet Onsite			

SASおよびSASU アプリケーションソフトウェア製品対象TSS

- 企業、及びサービスプロバイダーのお客様向けのダイレクト ソフトウェア サポート プログラムです。
- Cisco製アプリケーションソフトウェア製品を対象にしたサポートを提供します。

注) Cisco IOS® およびCatOSはSMARTnet ®でサポートされます。

対象製品例:



*但しJapan-TACでは一部サポートされない製品があります。

- サービスレベルに応じて2種類のプログラムから選択いただけます。

SAS (Software Application Support)

SASU (Software Application Support Plus Upgrades)

SASおよびSASUのサービス提供内容

	Cisco.comへのアクセス	TAC 24時間365日 サポート	Maintenance Releases and Patches x.x.X	Minor Releases x.X.x	Major Releases X.x.x
SAS (Software Application Support)					
SASU (Software Application Support + Upgrades)					

- SASUのみメジャーアップグレードが可能です。
- 製品により、SASのみ、もしくはSASUのみが用意される場合があります。

8

本サービスの前提条件、 ご注意点、制限事項

Ciscoのサポートサービスを効果的にご利用いただくための前提条件

- PC操作能力、ネットワークの基本的知識、及び製品の基礎知識をお持ちであることを前提としています。

前提条件：

- ・ 自社のネットワークとシステムを理解している
- ・ PCの基本的操作ができる
- ・ 製品マニュアルを読んで操作方法などが理解できる
- ・ 製品の基本的な操作(ネットワーク機器へのコンソール接続方法、エラーメッセージの収集方法など)を理解しており、メールなどで送付できる
- ・ 保守対象機器リスト、サイト情報が正確かつ最新であること

シスコの Onsite サービスを利用しない場合は下記も前提条件になります。
(利用する場合は下記の作業はシスコが実施します)

- ・ 機器交換作業が行える
- ・ 機器交換作業後の OS の入れ替え、設定リストア等のシステム復旧作業ができる

Ciscoのサポートサービスのご注意点

- トラブル解決支援など運用時における技術支援を対象としたサービスです。
 - － 以下のようなご質問、ご相談は、製品をお買い求めのシスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業までご相談ください。
 - 製品購入前の製品に関するご質問、推奨製品のご紹介など
 - 設計や導入計画のために必要な情報提供やご相談など
 - ネットワークの最適化、デザイン変更に関するご相談、最適な設定の推奨など
 - お客様の環境に合わせた導入前評価試験
- 電話やEメールによるサポートです。
 - － 回答はすべて電話か Eメールベースとなります。
(レター形式による障害解析報告書の提出等はい行いません)
 - － リモートから診断を行うためにお客様ネットワーク環境にアクセスさせていただくことがあります。モデムや VPN、あるいは MeetingPlace を利用して、お客様のシスコ機器へのリモートアクセス環境をご用意いただく必要があります。(Ciscoのサポートサービスを受ける前提条件となりますので、ご注意ください。)

サービスの制限事項

- サービスご利用にあたって、**最新IOS**のご利用をお願いすることがあります。最新のIOSへのアップデートの際、場合によっては、ハードウェア（HW）の追加購入をお願いすることがあります（当該HWのアップグレードは、サービス対象外です）。
- 導入作業支援、障害診断や切り分けのためのエンジニアのオンサイト派遣、会議参加のための訪問などは本サービスには含まれません。
- NBD以外のプレミアムサービスの場合は、ご発注から、サービス提供開始までの準備期間として**30日**いただきます。サービス開始日前の、スペアパーツの要請にはお応えできません。
- NW Configurationの作成や、IOS等のシステムソフトウェア以外のアプリケーションソフトのサポートは本サービスには含まれません。
- 製品を改変したり、取扱いを間違えたり、自然災害等の不可抗力により破損した製品、第三者の製品に対するサポートは致しかねますのでご了承ください。
- フィールドエンジニアはオンサイトで該当パーツの交換に必要な作業のみを行います。トラブルシューティングや設定変更、障害とは無関係のパーツ交換やインストールはサービス対象外です。

