



Cisco SMARTnet®/ SMARTnet Onsite データシート

2005.11 Version2.0



Cisco SMARTnet®による投資効果の向上

SMARTnet®およびSMARTnet Onsite は、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。SMARTnet®を利用すれば、Webサイトを通じて膨大な専門知識を活用することや、必要なときにシステムソフトウェアを更新することができます。また、障害発生時の機器交換サービスも提供しています。

SMARTnet Onsite では、SMARTnet®の全サービスメニューに加え、サービス担当者の派遣により、障害ハードウェアの交換を代行するサービスを提供します。スタッフの人数が足りない場合、また部品を交換できるスタッフがいない場合に非常に役立ちます。

これらのサービスによって、お客様の投資効果を向上させます。

- ・ネットワークを最高レベルの可用性とパフォーマンスで稼働できます。
- ・追加料金を支払うことなく、機能とパフォーマンスを拡張できます。
- ・装置の実耐用年数を延長できます。

Cisco SMARTnet®/ SMARTnet Onsite サービス内容

SMARTnet®およびSMARTnet Onsiteでは、次のサービスを提供します。

- ・Cisco IOS®ソフトウェアアップデート
- ・Cisco.comのオンラインテクニカルツールの提供
- ・Cisco TAC
- ・障害ハードウェア部品の交換
- ・オンサイトサービス (SMARTnet Onsiteのみ)

1. Cisco IOS®ソフトウェアのアップデート提供

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。

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 | |

2. Cisco.comのテクニカルサポートの提供

Japan TAC Web (<http://www.cisco.com/jp/go/tac>) はシスコが誇るテクニカルサポートウェブサイトです。Cisco SMARTnet®/SMARTnet Onsiteユーザはこのサイトからテクニカル情報をご覧頂くことが可能です。また、オンラインテクニカルサポートツール(e-Support ツール)へのアクセス権が付与され、24時間365日いつでもご利用可能です。最新の情報を膨大に提供している本サイトでは、毎月何百ものドキュメントが追加または更新されています。

Cisco.comによって提供されるツールの一例

ダウンロード

Cisco IOS®などのソフトウェアをダウンロードできます。

エラーメッセージデコーダ

エラーメッセージの意味を解析し、具体的な対処方法、関連情報などを提供するツール。

e-Support ツール

トラブルシューティングに役立つツール (一部)

- *アウトプットインタープリター: Showコマンドの出力結果からトラブルの原因解析を行い、具体的な対処方法や関連文書などを提供するツール
- *Bug Toolkit: ソフトウェアのバグ検索、情報閲覧、特定のバグの調査、修正状況などの最新ステータスのトラッキングを提供するツール

3. Cisco TAC (テクニカルアシスタントセンター) へのアクセス
問題がWebで解決できない場合、サービスリクエスト (Service Request) をオープンいただくことができます。

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までのすべ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およびシビラティ2のみのサポートとなります。ただし、標準営業時間外のJapan TACによる日本語での対応は、シビラティ1のみとなります。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、下記「シビラティ (影響度) の定義」をご参照ください。

シビラティ (影響度) の定義

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ソ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ソ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また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、またはまったく影響がない。シスコ、パートナー、およびエンドユーザは、要請に応じて情報また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。

4. 障害ハードウェア部品の交換

障害の原因がハードウェアにあると確定した場合は、ご契約の配送時間にもとづき、交換部品が配送されます。

配送時間は、ご契約時に以下の4種類のサービスレベルからお選びいただきます。

4種類のサービスレベル

(1) SMARTnet 8×5×NBD (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。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、翌営業日にハードウェアを交換できるように最善の配送を手配します。

(2) SMARTnet 8×5×4

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。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、4時間でハードウェアの交換をできるように最善の配送を手配します。

(3) SMARTnet 24×7×4

1日24時間、週7日間受付。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、4時間でハードウェアの交換をできるように最善の配送を手配します。

(4) SMARTnet 24×7×2

1日24時間、週7日間受付。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、2時間でハードウェアの交換をできるように最善の配送を手配します。

オンサイトサービス

SMARTnet Onsite をご契約している場合は、交換を必要とするハードウェア部品をインストールするため、現場にサービス担当者を派遣します。対応時間は、ご契約時に上記サービスレベルからお選びいただきます。

シスコの販売パートナーネットワーク

シスコは最善のサポートおよびネットワークサポートを提供する Cisco Technical Support Services プログラムを拡大し、また維持するためにグローバル、かつ特別なパートナー制度を設けています。シスコとシスコ販売パートナーとの密接なサポートにより、安心して満足の得られるサービス&サポートを受けることができます。

シスコのサポート

シスコはシスコ製品を最善の状態で、かつ常に最新のソフトウェアからも利益が得られるよう、確実に支援します。Cisco SMARTnet®及び Cisco SMARTnet Onsite サポートにより提供されるベネフィットを最大限に有効活用するために、シスコ製品ご購入時にシスコサービスを契約ください。生産性を向上させ、経営効率を増加させるべく、包括的サポートのソリューションへの即座なアクセスを可能にします。

本件に関するお問い合わせはシスコ担当営業か、お買い求めのシスコ販売パートナーまでお問い合わせください

©2005 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.
Cisco, Cisco SystemsおよびCiscoロゴは米国およびその他の国における Cisco Systems, Inc.の商標または登録商標です。
その他、記載されている会社名、製品名は各社の商標、登録商標または登録サービスマークです。
この資料の記載内容は2005年11月現在のものです。
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。



シスコシステムズ株式会社
URL : <http://www.cisco.com/jp/>
問い合わせURL : <http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館
TEL : 03-6670-2992
電話でのお問い合わせは、以下の時間帯で受付けております。
平日10:00～12:00および13:00～17:00