



Cisco Unified Computing System Support スタートアップガイド

シスコシステムズ合同会社

2012年2月

はじめに

この度は、シスコ製品及びシスコサービスプログラムをご購入いただきありがとうございます。
います。

この資料はシスコサービスプログラムを通じ、シスコ製品を最大限有効活用していただくことを目的としたものです。以下、シスコサービスプログラムをご利用いただくために必要な情報をお読みください。

シスコサービスプログラム、およびサービス契約についてのご質問はシスコ担当営業までお問い合わせください。

スタートアップガイド構成

Section 1 シスコの保守サービス内容

Section 2 Cisco.comへの登録方法

Section 3 Cisco.com プロファイルの変更

Section 4 サービス契約について

Section 5 Cisco.com テクニカルサポートを利用する

Section 6 サービスリクエストをオープンする

Section 7 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合

Section 8 その他のCisco.comのコンテンツ

Section 1: シスコの保守サービス内容

1. Cisco IOS® ソフトウェアのアップデート提供

Cisco IOS®ソフトウェア(メンテナンスリリース、およびメジャーリリース)をCisco.com テクニカルサポートからのダウンロードにより提供します。

2. Cisco.com のテクニカルサポート/e-Support ツールの提供

契約番号にてCisco.comにご登録いただくと、アウトプットインタープリタ、Bug Toolkit (バグツールキット)などのe-Supportツールをテクニカルサポートからご利用になれます。その他、Cisco.comよりシスコ製品の最新情報を入手することができます。

3. サービスリクエスト(TACエンジニアによる技術支援申請)の受付

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、本資料4ページ目の「シビラティの定義」をご参照ください。

Section 1: シスコの保守サービス内容

4-1. 交換部品の配送 (UCSサービス契約の場合)

Cisco 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、UCSサービス契約 (CON-UCS(D)1~4) のサービスレベルに従い、翌営業日または、4時間、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。ハードウェア交換部品は天候、交通事情、及び在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。

4-2. 交換部品の配送・現地での設置作業 (UCSサービス オンサイト契約の場合)

Cisco 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、UCSサービス オンサイト契約 (CON-UCS(D)5~8) のサービスレベルに従い、翌営業日または、4時間、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。ハードウェア交換部品は天候、交通事情、及び在庫状況等のやむをえない事情により到着日時が遅れる場合があります。

それとともに、サービス担当者がお客様を訪問し、部品の交換作業を行います。

* 上記4つのサポートは、契約された製品に適用されます。未契約のシスコ製品に対して新たにサービス契約をご希望される場合は、シスコ製品お買い求めのシスコ担当営業までご連絡ください。

Section 2: Cisco.comへの登録

ユーザ様ご自身によるCisco.com ユーザ（Cisco.com ID）登録が必要です。すでにCisco.com ID をお持ちの方で変更が必要な場合はSection 3 へお進みください。

登録ステップ詳細説明

http://www.cisco.com/JP/support/public/loc/guide/access_acquisition.shtml

英語ページ

<https://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

日本語ページ

https://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP

Cisco.comユーザ登録／プロフィール変更に関するお問い合わせは、web-help-j@cisco.com まで日本語でお問い合わせください。

Cisco UCS契約ユーザの登録ステップ

1.	Cisco.com Registrationにアクセス (https://tools.cisco.com/RPF/register/register.do)
2.	Webによる登録：お客様情報やログイン名・パスワードの登録、ユーザ確認用の質問・回答 ※パスワードとユーザ確認用の質問・回答すべてをお忘れになると、ご利用のIDが使えなくなりますのでご注意ください。
3.	メールによる認証：メールに記載されているガイダンスに沿ってIDを有効化
4.	契約番号登録：ID有効化のWeb画面にて「Cisco.comへのアクセス条件を変更する」を選択
5.	Cisco.com Profile Manager (http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_root.do) 「シスコから直接製品をご購入されているお客様」を選択し、送信。 顧客番号、受注番号、会社・団体名の登録

言語選択及びログイン情報入力

Welcome to Cisco

Cisco.com Registration

Please provide your business address to gain access to download software.

アカウントの作成

シスコ アカウントの登録を行うには、こちらのフォームに入力してください。シスコ アカウントを既にをお持ちの場合、情報はすべて英語で入力してください。

* 入力必須フィールド

登録フォームの表示言語:

Japanese

ログイン情報

* 電子メール アドレス

この電子メール アドレスは、登録の確認に使用されます

* 電子メール アドレスの再入力

* ユーザ ID

9 ~ 50 字の英数文字を入力してください (少なくとも 1 字以上の文字を含める必要があります)。

* パスワード

大文字と小文字の英数字 (a ~ z, A ~ Z, 1, 2, 3 など) の両方を含む、8 字以上の文字、数字、記号を入力してください

* パスワードの再入力

Step1. 「言語の選択」

- 「言語の選択」は、Japanese またはお好きな言語を選択してください。

Step2. 「ログイン情報」

- 電子メールアドレスを入力してください。
- ユーザID を入力してください。(例 cisco7777)

※9 ~ 50 字の英数文字を入力してください (少なくとも 1 字以上の文字を含める必要があります)。

* パスワード 大文字と小文字の英数字 (a ~ z, A ~ Z, 1, 2, 3 など) の両方を含む、8 字以上の文字、数字、記号を入力してください

<https://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

プロフィール情報

プロフィール情報

* 連絡先情報(ビジネスまたはプライベート)を入力してください。

ビジネス プライベート

* 名(例: Taro)	<input type="text"/>
* 姓(例: Yamada)	<input type="text"/>
職種	<input type="text" value="select one"/>
職位	<input type="text" value="select one"/>
* 電話番号	<input type="text"/>
* 会社 / 団体名(例: Cisco Systems)	<input type="text"/>
* 国	<input type="text" value="select one"/>
* 住所 1(例: 9-7-1 Akasaka)	<input type="text"/>
住所 2(例: Tokyo Midtown Tower)	<input type="text"/>
* 区 または 市(例: Minato)	<input type="text"/>
都道府県(例: Tokyo)	<input type="text"/>
* 郵便番号(例: 107-6227)	<input type="text"/>

Step 3. 「プロフィール情報」

・ 連絡先情報 (ビジネスまたはプライベート) を入力してください。

セキュリティ、プライバシーおよび製品情報

セキュリティ

質問を選択し、それに対する回答を入力してください。

*質問 1

select one

*回答 1

I

*質問 2

select one

*回答 2

プライバシーおよび製品情報

- 製品とサービスに関するシスコからの案内通知を希望します。
- 製品およびサービスに関するシスコ提携企業からの案内通知を希望します。
- * シスコのプライバシー規定に従い、シスコがここに含まれる情報(更新を含む)を処理および保管することに同意します。

Step 4. 「セキュリティ」

- ・ 質問を選択し、それに対する回答を入力してください。

Step 5. 「プライバシーおよび製品情報」

- ・ プライバシー及び製品情報案内についてご回答ください。

Step 6. 「送信」


- ・ ご注意事項を確認の上、送信してください。

Section 3: Cisco.comプロフィールの変更

Cisco.com Profile ManagerよりCisco.com IDに、サービス契約番号を追加、または変更してください。

Cisco.com Profile Manager

http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_root.do



Welcome to Cisco Systems

Cisco.com Profile Manager

CONTACT ORGANIZATION ADDITIONAL ACCESS PREFERENCES CHANGE PASSWORD

Choose Language

- English
- English
- French
- French (Canada)
- Japanese**
- Portuguese (Brazil)
- Spanish

Your Profile

Welcome

This is your most current profile, containing information you've given us about yourself. Update your profile at anytime by selecting "Edit This Info" in the relevant areas below.

Return to Referring Page

「Choose Language」欄のプルダウンメニューで「Japanese」を選択していただくことにより、日本語での表示も可能です。

Section 3: Cisco.comプロフィールの変更

Welcome to Cisco Systems
Cisco.com Profile Manager

ご連絡先 企業/団体 その他のアクセス 設定条件 パスワードの変更

プロフィール - その他のアクセス

登録されたアプリケーションについては、下記のリストからアクセスすることができます。また、その他のアプリケーションを登録することも可能です。

ご登録済みのアプリケーションへのアクセス

その他のアクセスへのご登録
他のサービス契約を追加します。

[このリンク先からCisco.com Profile Managerにリセラー](#)

- シスコから直接製品をご購入されているお客様(日本国内では適用外)
※ 日本国内では、パートナー経由での販売のみを行っております。
- シスコ認定パートナー企業から紹介され、PICAプログラムに加盟しているお客様
※ ステップ2で、「認証キー」の登録がありますので、あらかじめお手元にご用意ください。なお、ステップ2はスキップして、登録完了後、「Cisco.com Profile Manager」で追加入力することもできます。
- CCIE資格の認定者
※ ステップ2で、「CCIE認定番号」の登録がありますので、あらかじめお手元にご用意ください。なお、ステップ2はスキップして、登録完了後、「Cisco.com Profile Manager」で追加入力することもできます。

キャンセル 送信

「その他のアクセスへのご登録」にて「他のサービス契約を追加します。」をクリックします。

Welcome to Cisco Systems
Cisco.com Profile Manager

ご連絡先 企業/団体 その他のアクセス 設定条件 パスワードの変更

サービス契約、追加の依頼

サービス契約に追加するには、以下に必要な情報を入力してください。サービス契約番号がわからない場合は、貴社のサービス販売代理店にお問い合わせいただくか、web-help@cisco.comまで電子メールにてご連絡ください。

下記にサービス契約番号を入力してください。(カンマ区切り)

サービス契約番号

サービス契約番号が確認されるまでには、約6時間かかります。

キャンセル 送信

次に「サービス契約番号」に契約番号を入力し、送信ボタンをクリックします。

Section 4: サービス契約について

1. 契約期間

- サービス契約は基本的には年単位での契約となります。
- サービスレベルをプレミアムサービスレベル(2時間または4時間パーツ配送)へ変更された場合(例:NBDレベルから4時間サポートレベルへ変更)、シスコがオーダーを受注した日から30日間は、業務上可能な範囲でハードウェア交換ができるよう配送の手配をします。サービスレベル、契約開始日、および契約番号についてはシスコ担当営業までお問い合わせください。

2. 契約内容の変更

現在お客様にご利用いただいているシスコ製品にモジュールの追加やネットワーク構成の変更などを行う場合、また事業所の移転などがあった場合には、シスコ担当営業までお問い合わせください。

Section 5: Cisco.comテクニカルサポートを利用する

ネットワークのトラブルや技術的問題の解決には、シスコのテクニカルサポート（TAC）をご利用ください。

「テクニカルサポート」ページは、Cisco.com日本ページから次のとおりリンクされています。

テクニカルサポート

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

Section 6: サービスリクエストをオープンする

問題がWebで解決できない場合、サービスリクエスト(Service Request)をオープンいただけます。
サービスリクエストのオープンには、お1人につき必ず1つのCisco.com ユーザIDが必要となります。

<Japan-TAC> 直通 日本語対応

TACサービスリクエストツール (TSRT)

<http://www.cisco.com/jp/go/tac/sr/>でサービスリクエストが申請いただけます。

(シビラティ3、4はTSRTをご利用下さい)

電話: 0120-608-802

E-mail: japan-tac@cisco.com

- シビラティ1 : 24時間365日、電話又はEmailで受付
- シビラティ2 : シスコ標準営業時間内に電話又はEmailで受付
- シビラティ3、4 : シスコ標準営業時間内TSRT又はEmailで受付

<Global-TAC> 英語でのサービスリクエスト

グローバルTACエンジニアが英語によるサポートを提供いたします。

Global TAC Service Request Tool :

<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>

電話: 0066-33-800-926

E-mail: tac@cisco.com

※グローバルTACでは、24時間365日サポートサービスを提供しています。

テクニカルサポートWebによる解決

ネットワーク運用の現場で技術的問題が発生したら、最初にシスコのテクニカルサポート (<http://www.cisco.com/jp/go/tac/>) にアクセスしてください。シスコのテクニカルサポートには、ネットワーク運用の現場で発生するさまざまな問題に対処する方法と、解決策が用意されています。

- **ダウンロード**

IOSなどのソフトウェアをダウンロードする場合、「ダウンロード」をクリックしてインデックスへお入りください。製品分野別に分類されたインデックスから、ソフトウェアのダウンロードを実行していただけます。

- **e-Supportツール**

「e-Support ツール」をクリックしてインデックスへお入りください。ネットワークのトラブル対応をはじめ、アップデートや設定に役立つさまざまなツールが利用できます。

<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: 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
- 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
- Bug Toolkit: ソフトウェアのバグ検索、情報閲覧、特定バグの調査・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

テクニカルサポートWebによる解決

- **テクニカルドキュメント**

- 製品サポート・技術サポート

トラブル対応に役立つ内容を中心に、世界中のCisco TACエンジニアが発信するテクニカルドキュメントを日本語で掲載しています。

- よくあるお問い合わせ

製品サポート・技術サポートの中から、特にトラブルシューティングの基本となるテクニカルドキュメントをピックアップし、掲載しています。

- **アクセス権が必要なコンテンツのご利用について**

e-Supportツールやダウンロードなどのコンテンツご利用には、ご契約に基づいたCisco.comユーザIDが必要となります。

Cisco.comユーザIDを取得してもソフトウェアのダウンロードが実行できないなどトラブルがある場合、Cisco.com Profile Managerにアクセスいただき、「その他のアクセス」から契約内容に基づくプロフィールの更新を行ってください。

サービスリクエストオープン前にご用意いただく情報

1. お客様に関する情報（必須）

サービスリクエストオープン前に、あらかじめ以下の情報をご用意ください。

- ・ シビラティ（影響度：Severity） *シビラティの定義は次ページをご確認願います。
- ・ 契約番号
- ・ 担当者名（日本語、英語）
- ・ Cisco.com ユーザID
- ・ FAX 番号
- ・ 製品設置先住所（日本語、英語）
- ・ 機種名
- ・ ソフトウェアバージョン
- ・ 会社名（日本語、英語）
- ・ 住所（日本語、英語）
- ・ 電話番号
- ・ 電子メールアドレス
- ・ シリアル番号
- ・ 件名
- ・ 内容

シビラティの定義

- **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ために、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。

サービスリクエストオープン前にご用意いただく情報

2. ログなどの情報

サービスリクエストオープン前にログなどの情報を採取いただくことで、TACエンジニアによる問題の一次切り分けが容易になり、原因の特定に要する時間を短縮することが可能となります。

ログなどの技術的情報を採取するためのコマンドや、採取時の注意点は「シスコのテクニカルサポート」に掲載しています。サービスリクエストオープン前にアクセスいただき、最新の情報をご確認いただくようお願いいたします。

テクニカルサポート

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

サービスリクエストコンタクト

サービスリクエストオープン前に取得いただく技術的情報

<http://www.cisco.com/jp/go/tac/cntrt>

***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、CiscoTACから貴社シスコ製品への、モデム、インターネット、WebEx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、お客様の迅速な解決に対する要求にお応えできない場合がありますので、あらかじめご了承ください。**

Section 7: 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合

解析の結果、障害の原因がハードウェアにあり、パーツの交換が必要となった場合は Cisco TAC のエンジニアが、問題のあるシスコ製品が設置されている場所への部品配送の手続きを行います

解析終了後、交換部品の配送にかかる時間はUCSサービス契約のデリバリオプションによって異なります。UCSサービス契約のデリバリオプションは24ページをご参照願います。

故障したハードウェアに関しては、Cisco TACから提供されるRMA番号を明記の上、30日以内にご返送ください。万が一、30日以内に返送されない場合、製品リスト価格にて交換部品の請求書が送られる事になりますのでご注意ください。

Section 7: 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合

■ サービスリクエストオープン後のご案内

1. 進捗状況のお問い合わせについて

お客様がCisco TACにご連絡いただき、処理される問題ごとにサービスリクエスト番号が発行されます。処理が終了するまでの期間、Cisco TACに対してサービスリクエストの進捗状況などの問い合わせを行う場合は、このサービスリクエスト番号を使用してください。

Web上のサービスリクエスト管理ツール: テクニカルサポート <http://www.cisco.com/jp/go/tac/>

Query a service request

サービスリクエストの進捗状況チェックや、すでにオープンしているサービスリクエストに追加の情報を加えてアップデートすることができます。

Section 7: 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合

■ サービスリクエストオープン後のご案内

2. Bingo調査にご協力ください

問題が解決し、サービスリクエストがクローズすると自動的にお客様が登録したメールアドレスにアンケート(Bingo)が電子メールで、送付されます。Bingoにはいくつかの質問があり、お客様によって、問題解決を行ったエンジニアを5段階で評価していただいています。

このフィードバックは、Cisco TAC オペレーションの改善の参考として使用されます。また、評価が低かった場合には、TAC マネージャーよりご連絡を差し上げています。

問題に対する回答や解決の進み具合が万が一ご期待にそえない場合は、Cisco TACマネージャーへご連絡いただくことが可能です。

E-mail: j-tac-external-escalation@cisco.com

TEL: 0120-608-802 (シスコ標準営業時間内)

※SR番号、エスカレーションの内容およびご連絡先をお伝えください。

Unified Computing Support Servicesのデリバリオプション

Unified Computing Support Services 24x7x2	シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 2 時間レスポンスに基づいて、アドバンス リプレースメントのパーツの最善の配送を手配します。
Unified Computing Support Services 24x7x4	シスコ社内の休日を含む週 7 日、1 日 24 時間における 4 時間レスポンスに基づいて、アドバンス リプレースメントのパーツの最善の配送を手配します。
Unified Computing Support Services 8x5x4	デポ時間午後 1 時より前にシスコがハードウェア障害を確認した場合、同営業日のデポ時間午前 9 時～午後 5 時における 4 時間レスポンスに基づいて、アドバンス リプレースメントを出荷できるよう最善の配送を手配します。お客様からの要求がデポ時間の午後 1 時以降であった場合、シスコはアドバンス リプレースメントを翌営業日の朝に出荷します。
Unified Computing Support Service 8x5xNext Business Day	デポ時間午後 3 時より前にシスコがハードウェア障害を確認し、翌営業日の納期での配送が可能な場合、翌営業日の到着に向けてアドバンス リプレースメントを出荷できるように最善の配送を手配します。

上記のサービス全てにUnified Computing Drive Retention Serviceをつけることが可能です。

Unified Computing Support Servicesのデリバリオプション

Unified Computing Support OnSite Services 24x7x2	シスコ社内の休日を含む週7日、1日24時間における2時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を手配します。
Unified Computing Support OnSite Services 24x7x4	シスコ社内の休日を含む週7日、1日24時間における4時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を手配します。
Unified Computing Support OnSite Services 8x5x4	デポ時間の午後1時より前に、オンサイトサービスが必要だとシスコが判断した場合、デポ時間で午前9時～午後5時における4時間レスポンスに基づいて、ハードウェア補修メンテナンスおよびパーツ、作業員、資材を配送できるように手配します。お客様からの要求がデポ時間の午後1時以降であった場合、シスコはアドバンス リプレースメントを翌営業日の朝に出荷します。
Unified Computing Support OnSite Services 8x5xNext Business Day	ハードウェア補修メンテナンスと必要なパーツ、作業員、資材を、翌営業日のデポ時間午後5時まで提供します。ただし、前日のデポ時間午後3時までにシスコによってオンサイトサービスが必要と判断されることを条件とします（午後3時以降のコールについては、2営業日後となります）。翌営業日の納期でパーツを配送できない場合は、同日に出荷いたします。シスコは、パーツの到着後にオンサイトサポートを提供します。

上記のサービス全てにUnified Computing Drive Retention Serviceをつけることが可能です。

Section 8: その他Cisco.comのコンテンツ

- サポート & サービスプログラム

<http://www.cisco.com/jp> > 製品 & ソリューション > サービスプログラム

- 製品マニュアル

<http://www.cisco.com/jp> > テクニカルサポート > 日本語マニュアル一覧

- 販売終了製品に関するご案内

一般製品に関する販売終了次取り扱い(英語)

http://www.cisco.com/en/US/products/products_end-of-life_policy.html

IPS製品に関する販売終了次取り扱い(英語)

http://www.cisco.com/en/US/prod/collateral/vpndevc/ps5729/ps5713/ps4077/prod_bulletin0900_aecd80358daa.html

代理申請に関するご注意事項

サービス契約では、サービス契約締結時にエンドユーザとして会社名が登録されているお客様が、サービスを利用できる権利を有します。

エンドユーザ以外の販売店、運用管理委託先がエンドユーザに代わってサービスを利用する場合は、エンドユーザによる承認をCisco TAC に提示する必要があります。承認情報を元に申請者のCisco.com ID にサービス契約番号の登録が行われた後、サービスが提供されます。

詳しくは、シスコ担当営業にお問い合わせください。

サービス契約についてのお問い合わせは、シスコ担当営業までご連絡下さい。

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。

この資料の記載内容は2012年2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。

Thank you.

