



Cisco Smart Foundation
Services のご紹介
お客様・2次店パートナー様



2008年8月

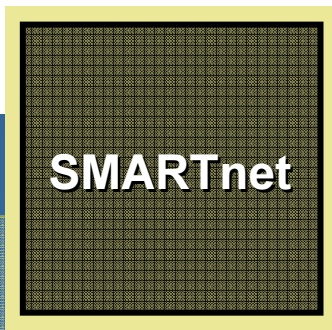
シスコシステムズ合同会社

CA営業 サービスマーケティング部

1. Smart Foundation プログラム概要



Smart Foundationの位置づけ



ミッションクリティカルな企業向け

小規模顧客向け

ネットワークがミッションクリティカルでないネットワーク向け

ビジネスニーズ

- ・安価
- ・メーカーの直接サポート
- ・販社の負担減

サービスニーズ

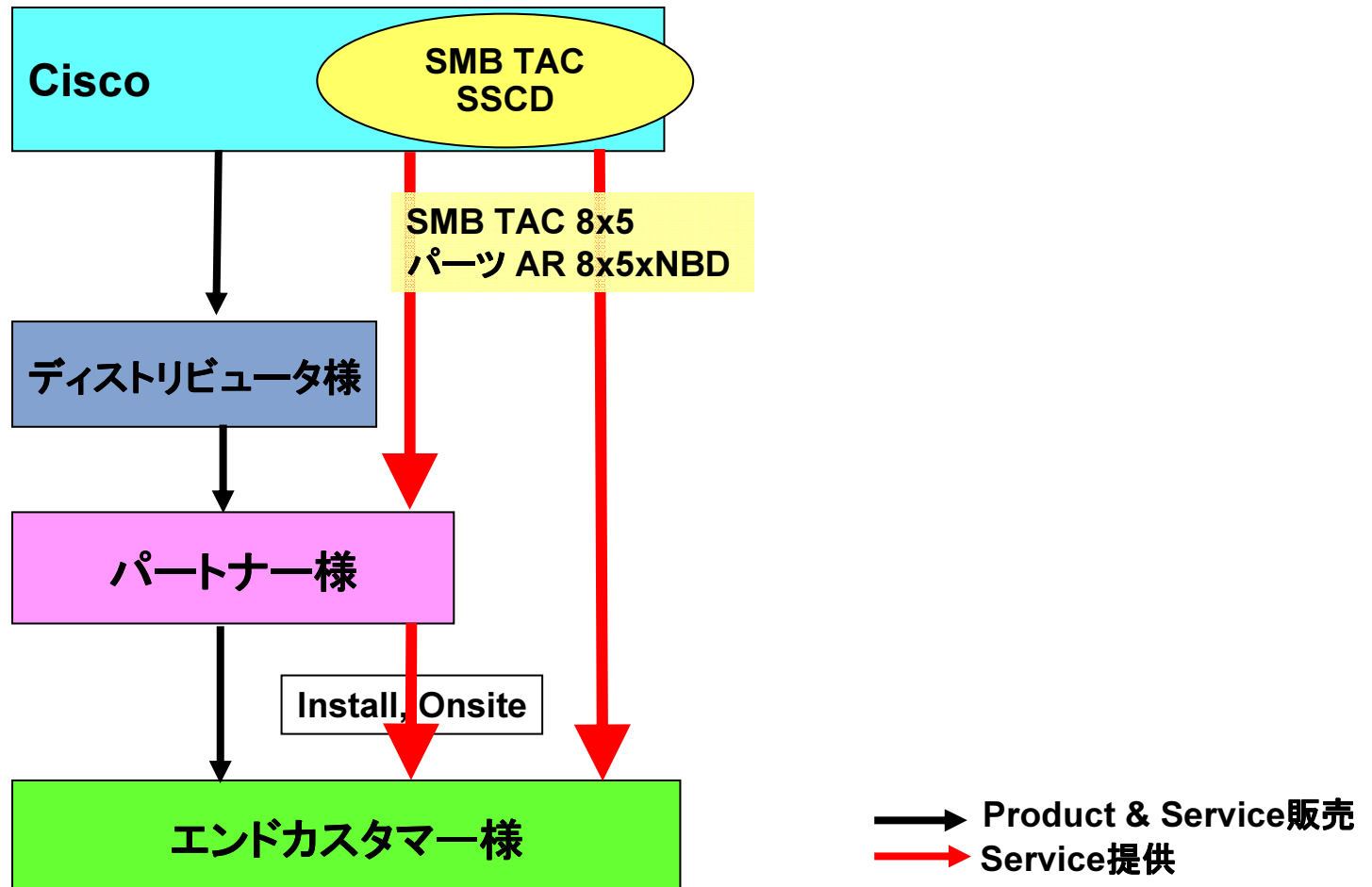
- ・非IT専任者向け
- ・セルフヘルプ機能
- ・シンプルな内容
- ・容易な利用方法

Smart
Foundation
Services

サービスレベルを限定してシンプル化と低価格化を図り、シスコからエンドカスタマー様を直接サポートすることでパートナー様やパートナー様の負担を軽減するサポートプログラムです。

プログラムの位置づけとデリバリーモデル

CBR / Smart Foundation



Smart FoundationとSMARTnetの比較

	Smart Foundation	SMARTnet NBD	
オンラインツール ・リソース	Cisco.com ツールへのゲストレベルのアクセス	Cisco.com へのフルアクセス	
パーツ交換	翌営業日 先だし交換	翌営業日 先だし交換	2時間・4時間配送のプレミアムレベルのサービスあり
テクニカルサポート	8x5 SMB TAC アクセス: 翌営業日までにご連絡	24x7 Cisco TAC アクセス	
OS ソフトウェア メンテナンス	IOS アップデート (マイナー, メンテナンスリリース)	IOS アップデート (メジャー, マイナー, メンテナンス リリース)	
対象製品	SMB 向け製品のみ	すべてのコア製品、およびアドバンステクノロジー製品	

1. Cisco.comへのguestレベルのアクセス

- 24時間 x 365日



- 製品情報
- マニュアル

必要な情報が必要な時に

2. パーツ配送

- 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。

TACがハードウェアの交換が必要と確定した場合には、確定した翌営業日に届くようハードウェア交換部品を発送します。

原則的に関東地区のセンターデポからの配送になります。交通事情や地域によっては翌々営業日以降の到着となる場合があります。

。

サービス契約番号やシリアル番号など必要な情報をお知らせいただけない場合や、正しいサービスリクエストの手順を経ていただけない場合は、代替品の到着が翌営業日以降になる場合があります。

シスコによるリクエストの受付とハードウェア障害の診断が、デポの現地時間の午後3時より前に完了している必要があります。

障害パーツは10日以内にシスコに返却いただく必要があります。10日を過ぎますと、該当製品の国内リストプライスの請求書がお客様に発行されます。

3. SMB TAC

- エンドカスタマー様をシスコのSMB TACが直接サポートします。
 - SMB向け製品に特化した知識と経験をもつサポートエンジニアからサポートを受けることができます。
- サービスリクエストオープン申請方法は、電話、電子メールいずれかとなります。
- SMB TACによるサポート対応は、平日9時-17時となります。
- 受付後、原則的に翌営業日までに担当エンジニアより連絡します。
- サービスリクエストは受付順に対応されます。ただし、クローズの順番は内容により異なります。



4. Cisco IOSソフトウェア提供

- シスコでは、ネットワーク環境の変化に迅速に対応するため、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。
- Cisco IOS ソフトウェアのマイナー・リリースおよびメンテナンス・リリースを契約カスタマー様に提供します。
これらのソフトウェアを入手するには、Japan SMB TACにご依頼ください。SMB TAC エンジニアからご依頼されたソフトウェアを提供いたします。
- これによって、装置を最大限に活用し、耐用期間を延長させることができます。

Smart Foundationがサポートする製品ファミリー

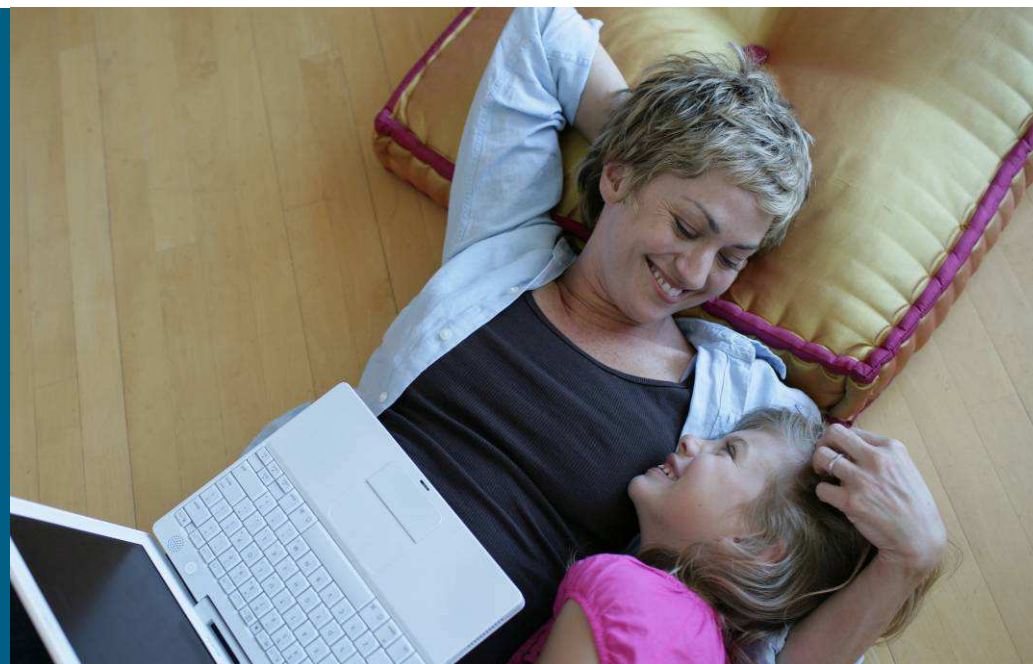
Switches	SOHO Routers	Routers	Security	Firewall	Wireless
Cisco Catalyst® Express 500 Series Switches	Cisco 0800 Integrated Services	Cisco 1700 Series Modular Access Routers	Cisco ASA 5505 Adaptive Security Appliance	Cisco PIX® 501 Security Appliance	Cisco Aironet® 340 Access Points
Cisco Catalyst 2900 XL Series Switches	Cisco 800BB Integrated Services	Cisco 1800 Series Integrated Services Routers	Cisco ASA 5510 Adaptive Security Appliance	Cisco PIX 506 Firewall	Cisco Aironet 350 Access Points
Cisco Catalyst 2940 Series Switches	Cisco 800TRAD Integrated Services	Cisco 2600 Series Multiservice Platforms	Cisco ASA 5520 Adaptive Security Appliance	Cisco PIX 515 Firewall	Cisco Aironet 1000 Series
Cisco Catalyst 2950 Series Switches	Cisco SB100 Integrated Services	Cisco 2800 Series Integrated Services Routers			Cisco Aironet 1100 Series
Cisco Catalyst 2960 Series Switches					Cisco Aironet 1200 Series
Cisco Catalyst 2970 Series Switches					Cisco Aironet 1300 Series
Cisco Catalyst 3500 XL Series Switches					Cisco Aironet 1400 Series
Cisco Catalyst 3550 Series Switches					
Cisco Catalyst 3560 Series Switches					
Cisco Catalyst 3750 Series Switches					
Cisco Catalyst 4503 Switch					

•本リストは2008年5月現在のものです。最新の対象製品は次のURLをご参照ください

http://www.cisco.com/en/US/services/ps2827/ps6193/services_data_sheet0900aecd8025e842.html

•ここに記載されている全製品ファミリーについては、SMARTnetも選択いただけます

2. Smart Foundation の購入と利用



サービス価格、複数年契約

- サービス価格

パートナー様にお問い合わせください。

例)

	製品	Smart Foundation	SMARTnet
WS-CE500-24TT	¥99,000	¥5,000	¥7,000
CISCO1812-J/K9	¥118,000	¥7,000	¥12,000

- 複数年契約

- 2年から5年までの複数年契約が購入いただけます。この場合、事前一括払いが条件になりますが、複数年契約割引が適用されます。

契約、発注・更新

- 契約
 - シスコとの個別の契約締結は不要です。
- 発注
 - 顧客の名称や拠点アドレスなどを添えて、シスコのパートナー様またはディストリビュータ様に発注・更新を依頼してください。
 - 複数年契約も可能ですので、パートナー様またはディストリビュータ様に依頼してください。
事前一括払いが前提です。
- 更新
 - 発注したシスコのパートナー様またはディストリビュータ様に更新を依頼してください。
- 発注後に必要な作業
 - 製品受領時ないしは受領後に発注したパートナー様から契約番号、サービスディスクリプション、「Cisco Smart Foundation スタートアップガイド」を受け取ってください。
 - エンドカスタマー様からシスコへの直接サービス利用いただく場合は、エンドカスタマー様に契約番号、サービスディスクリプション、「Cisco Smart Foundation スタートアップガイド」をお知らせください。
注) エンドカスタマー様との間に他の販社様がある場合も同様です。

サービス利用方法

- Smart Foundationはエンドカスタマー様がシスコのサービスを直接利用するものです。
 - - パートナー様もしくはパートナー様がエンドカスタマー様に成り代わってシスコのサービスを利用することができます。
- TAC
 - 契約番号とシャーシのシリアル番号を用意してSMB TAC用の電話番号とメールアドレス宛にSRオープンしてください。
 - 電話: 0120 – 033 – 428 (受付: 平日9:00 – 17:00)
 - Eメール: japan-smbtac@cisco.com
 - 英語をご希望の場合は「Global SMB TAC」にお問い合わせください。
 - <http://tools.cisco.com/Support/SMBSA/vm/ServiceRequestContacts.html>
 - Severityの選択はできません。
 - 受付後、原則的に翌営業日まで担当エンジニアからご連絡します。
- パーツ配送
 - SMB TACにRMA申請してください。
 - SMB TACにて原因がハードウェアであると切り分けられると、SMB TACにてRMA処理します。
 - 注)SVOツールではリクエストできません。

Smart FoundationとSMARTnetの利用基準

