

## シスコ スモールビジネスサポートサービス スタートアップガイド



この度は、シスコ製品およ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。

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、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。

### Section 1 ⇒ サービス内容

シスコ スモールビジネスサポートサービスは、シスコ スモールビジネス製品を安心してお使いいただくための3年間サポートをご提供します。

#### <サービス内容>

- **テクニカルサポート(受付時間:平日 9時-18時) ※シスコ定休日を除く**  
シスコ スモールビジネス製品に特化した知識と経験を持つシスコ スモールビジネス サポートセンター(SBSC)のエンジニアが、製品使用時のハードウェア/ソフトウェア障害に関するご相談や、インストールと設定に関するご質問等に電話または電子メールにてお答えします。
- **Cisco.com のアクセス**  
Cisco.com へのゲストレベルのアクセス権限をご提供します。Cisco.com では、シスコ製品情報、マニュアルの最新情報を入手することができます。
- **ソフトウェア バグフィックス**  
ソフトウェアに関して報告された問題点について、Cisco.com Software Center ([www.cisco.com/software/](http://www.cisco.com/software/))においてソフトウェアのパッチをご提供するか、またはメンテナンス リリースをお客様にお送りします。
- **交換パーツの翌営業日配送**  
シスコ スモールビジネスサポートセンターのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と判断した場合には、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。(※)  
※ 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。  
※ シスコによるリクエストの受け付けとハードウェア障害の診断が、午後5時より前に完了している必要があります。午後5時までにお問い合わせいただいた場合であっても、ハードウェアの障害診断が午後5時までに完了していない場合は、翌営業日の受付扱いとなる旨ご了承ください。

## Section 2 ⇒ サポートサービス利用の事前準備

シスコのサポートサービスのご利用に先立ち、ユーザーご自身による次の作業が必要です。

### 【1】 Cisco.com ユーザ(Cisco.com ID)登録

※すでに Cisco.com ID をお持ちの場合は、【2】Cisco.com プロファイルの変更へお進みください。

下記の URL の画面に従って作業を進めてください。

英語ページ → <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

日本語ページ → [http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja\\_JP](http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do?locale=ja_JP)

登録完了後、約 24 時間で Cisco.com へアクセスできるようになります。

### 【2】 Cisco.com プロファイルの変更

Cisco.com Profile Manager にアクセスし、その他アクセスのタブから Small Business Support Service 契約番号を入力して追加登録の作業を進めてください。

Cisco.com Profile Manager [http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile\\_root.do](http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_root.do)

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 スモールビジネスサポートセンター 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、購入元の販売店にお問い合わせください。

Cisco.com ユーザ登録 / プロファイル変更に関するお問い合わせは [web-help-j@cisco.com](mailto:web-help-j@cisco.com) までお問い合わせください。

## Section 3 ⇒ スモールビジネスサポートセンターへのサービスリクエスト方法

Cisco.com からトラブルシューティングに必要なドキュメントやツール類にアクセスできます。問題が Web 上のドキュメントにて解決できない場合、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、お一人につき必ず1つのCisco.com ユーザID が必要となります。

### ■ コンタクト先

<シスコ スモールビジネスサポートセンター> (受付時間: 平日 9 時—18 時、シスコ定休日除く)

#### お客様向け

電話 0120-916-326 (フリーダイヤル)  
03-6908-7148

電子メール [sbsc-japan-enduser@cisco.com](mailto:sbsc-japan-enduser@cisco.com)

#### 販売パートナー様向け

電話 0120-916-029 (フリーダイヤル)  
03-6908-7147

電子メール [sbsc-japan-partner@cisco.com](mailto:sbsc-japan-partner@cisco.com)

### ■ ご用意いただく情報

1. 契約番号:
2. 会社名:
3. 担当者名:
4. Cisco.com ユーザID:
5. 電話番号:
6. FAX番号:
7. 住所:
8. メールアドレス:

9. 製品名:
10. 製品本体のシリアル番号:
11. 製品設置先住所:
12. 不具合内容:

<例>

- ・ 障害の経緯やトリガー、頻度
- ・ ネットワーク構成図
- ・ シスコ機器の基本情報("show tech"コマンド等)

## ■ 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

お客様がシスコ Small Business センターにご連絡いただき、対応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。対応が終了するまでの期間、シスコ Small Business センター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。

## Section 4 ⇒ 交換部品の発送

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シスコ Small Business センターのエンジニアが、問題のあるシスコ製品が設置場所として登録されている場所への部品配送の手続きを行います。

### ■ パーツ配送について

シスコ Small Business サポートセンターのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確定した場合には、確定した翌営業日中に届くようハードウェア交換部品を発送します。

#### <注意>

- ※ シスコによるリクエストの受け付けとハードウェア障害の診断が、デポの現地時間の午後5時より前に完了している必要があります。午後5時までにお問い合わせいただいた場合であっても、ハードウェアの障害診断が午後5時までに完了していない場合は、翌営業日の受付扱いとなる旨ご了承ください。
- ※ 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。
- ※ 配送時間の事前連絡は行っておりません。また、配送時間の指定は承っておりません。

### ■ 故障したハードウェアの返却について

故障したハードウェアに関しては、Small Business サポートセンターから提供されるRMA番号を明記の上、10日以内にご返送ください。集荷のご依頼は、お電話もしくは電子メールにて受け付けます。指定の運送業者の送り状でご返却の場合、運送料金は弊社負担となります。万が一10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付されますので、ご注意ください。

詳細につきましては、RMA出荷品の箱の中に同梱されている案内書「RMA交換品返却に関するご案内」をご参照ください。

サービス契約についてのお問い合わせはお買い求めのシスコ販売パートナーまでご連絡下さい。

©2008 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。(0704R)

この資料の記載内容は2010年9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。



お問い合わせ先

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 URL (シスコ コンタクトセンター)

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

0120-092-255 (通話料無料) 03-6670-2992 (携帯電話、PHS)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00