



Cisco Support Essentials

スタートアップガイド

2018 年 10 月 ver.1.3

サービス契約についてのご質問は、シスコ販売パートナーまでお問合せください。

Cisco Support Essentials Start Up Guide Outline

はじめに	3
シスコテクニカルサポートサービスご利用開始までのステップ	3
Section 1 シスコの保守サポートサービス内容	4
Section 2 Cisco.com への登録方法	5
登録に必要なもの	5
登録に必要なステップ	5
Section 3 Cisco.com サービス契約番号登録	6
必要なもの	6
必要なステップ	6
Section 4 サービス契約管理	7
契約期間	7
契約内容の変更	7
契約の更新	7
運用委託事業者の登録申請	7
Section 5 サービスリクエストをオープンする	8
Section 6 交換パーツの先出し配送	9
Section 7 その他 Cisco.com のコンテンツ	10

はじめに

この度は、シスコ製品およびシスコ サービス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 サービスをご利用いただくために必要な情報をご一読ください。

シスコ サービス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合せください。

シスコテクニカルサポートサービスご利用開始までのステップ

ご契約サービスをご利用いただくためには Cisco.com ID の取得と、ご契約サービスを Cisco.com ID にご登録いただく作業が必要となります。また、契約時に登録されていない運用管理委託事業者がエンドユーザに代わってサービスを利用する場合は、運用委託事業者の登録申請が必要となります。



契約管理やサービス提供内容のご利用方法、契約の注意事項は [Section 4 サービス契約管理](#) を参照してください。

Section 1 シスコの保守サポートサービス内容

Cisco Support Essentials は、シンプルなデータ通信を主体としたネットワークをサポートする、ベーシックなテクニカル サービスです。高度なテクノロジーや複雑な設定をご利用の場合、ミッションクリティカルなネットワークのサポートが必要な場合は、交換パーツの当日配送やオンサイトサポートの選択ができ、重大障害の 24 時間サポートが可能な Cisco Smart Net Total Care をご利用ください。

シスコテクニカルサービス:

https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical.html

Cisco Support Essentials のサービス内容は次のとおりです。

1. Japan SMB TAC による遠隔技術サポート (Japan SMB TAC エンジニアによる技術支援)

Japan SMB TAC では SMB(中小企業)向け製品に特化した知識と経験を持つサポートエンジニアが、運用フェーズの機器のトラブルシューティングについて、Eメール、電話、インターネット経由のリモートアクセス(Cisco WebEx)を使用して、日本語で技術支援を提供します。

サービスリクエストは、Eメールまたは電話にて申請を受け付け後、原則として翌営業日までに担当エンジニアより連絡します。Japan SMB TAC によるサポートは、シスコの標準営業時間内の対応となります。

シスコの標準営業時間: 月曜～金曜、午前 9 時～午後 5 時まで (祝日およびシスコが定めた休日を除く)

詳細は [Section 5 サービスリクエストをオープンする](#) をご参照ください。

*サービスリクエストは受付順に対応されます。シビラティの選択はできません。

*インストール、セットアップ、コンフィグレーションについては、シスコ販売パートナーにお問合せください。

2. 交換パーツの先出し配送

ネットワーク障害の原因がハードウェアの故障によるものと確定し、Japan SMB TAC 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、交換パーツの先出し配送を提供します。

詳細は [Section 6 交換パーツの先出し配送](#) をご参照ください。

3. ソフトウェア・アップデート

ソフトウェアのメンテナンスおよびリビルド リリースを提供いたします。これらのソフトウェアの入手は、Japan SMB TAC にご依頼ください。***SMB TAC エンジニアからソフトウェアを提供します。**

4. テクニカルオンラインリソース

セルフサポートツールとしてシスコ製品の技術情報やマニュアル、各種ドキュメントを Cisco.com で公開提供しています。

***Cisco.com へのアクセスはゲストレベルとなるため、Smart Net Total Care での提供内容とは異なります。**

Cisco Support Essentials: https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical/support-essentials.html

シスココミュニティ: <https://community.cisco.com/t5/-/ct-p/japanese-community>

Section 2 Cisco.com への登録方法

サービス契約の利用を開始するためには、ユーザ様ご自身による Cisco.com ID の登録が必要です。すでに Cisco.com ID をお持ちの方で契約情報の登録・変更を行う場合は [Section 3 Cisco.com サービス契約番号登録](#) へお進みください。

登録に必要なもの

- Cisco.com ID 用の電子メールアドレス
ID を有効化するためのメールが登録頂いたアドレスに送信されます。
* 1 つの電子メールアドレスを複数の Cisco.com プロファイルに関連付けることはできません。

登録に必要なステップ

1. [アカウントの作成](#) にログインします。
2. Japanese またはお好みの言語を選択します。
3. 登録に必要な情報を入力し「登録」ボタンをクリックします。
4. [シスコ・アカウントの有効化] メールが、ご登録のメールアドレスへ送付されます。
5. 受信したメールの [アカウントを有効化] をクリックすると [メール確認済み] 画面が表示されます。
6. 画面内のサインインからログイン後、アカウント作成完了通知メールを受信したら登録が完了します。
7. Cisco.com ID の有効化後、ご契約のサービス契約番号の登録が可能となります。
8. ID 有効化後、[Section 3 Cisco.com サービス契約番号登録](#) をお願いします。

<Cisco.com ID 登録画面>

Cisco One ID (アカウント登録):
https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui?ui_locale=ja_JP

Cisco.com ユーザ ID 登録ガイド:
<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3134336?attachment-id=159285>

Cisco.com ユーザ登録/プロファイル変更に関するお問合せは web-help-j@cisco.com まで、日本語でお問合せください。

Section 3 Cisco.com サービス契約番号登録

[Cisco.com Account Profile](#) より、取得された Cisco.com ID にサービス契約番号を登録できます。
この登録により、サービスをご利用頂く準備が整います。

必要なもの

- Cisco.com ID
- サービス契約番号

必要なステップ

1. [Cisco Account Profile](#) にログインします。
2. 「アクセス権の追加」から、Cisco Support Essentials のサービス契約番号を登録します。
詳しくは [Cisco Account Profile ユーザガイド](#) をご参照ください。

The screenshot shows the 'Cisco Account Profile' page. At the top, there is a 'Back to Profile Management' link and a language selection dropdown set to 'Japanese (日本語)'. Below this is a tabbed interface with 'その他のアクセス' (Other Access) selected. Under this tab, 'サービス契約' (Service Contract) is highlighted with a red box. Other tabs include '直接購入' (Direct Purchase), 'スマートサービス' (Smart Service), 'CCIE' (CCIE), 'パートナー' (Partner), and 'PICA ユーザ' (PICA User). A text block explains that full support access or download-only access requires a service contract, request ID, or product serial number. Below this is the 'アクセス権の追加' (Add Access) section, which has two sub-tabs: 'Your Current Access' and 'Your Access Requests'. The 'Your Current Access' tab is active, showing a table with columns for '契約番号' (Contract Number), '請求先 ID' (Request ID), and 'Administrators'. There are search boxes for 'Find Access' and a 'メールアドレス' (Email Address) field. A link 'Grant Access for Users From Other Companies' is also visible.

Cisco Account Profile :

<https://identity.cisco.com/ui/tenants/cisco/v1.0/profile-ui/personal>

Cisco Account Profile ユーザガイド

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/support/loc-guide/acctprofile-guide.pdf

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

Section 4 サービス契約管理

契約期間

- 1) サービス契約は基本的に年単位での契約となります。最長 5 年までの複数年契約もご購入いただけます。
- 2) 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販売パートナーまでお問合せください。

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、シスコ販売パートナーにご連絡ください。

契約の更新

サービス契約の更新をその終了日までに完了いただけない場合、終了日以降はサービスを受けることはできません。サービス契約の更新については、お買い求めのシスコ販売パートナーまでお問合せください。

運用委託事業者の登録申請

サービス契約では、サービス契約締結時にエンドユーザまたは請求先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。契約時に登録されていない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(第三者承認)を Cisco TAC に事前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を登録することでサービスを利用頂くことが可能です。詳細は購入元のシスコ販売パートナーへお問合せください。

承認に必要な情報、申請先については Cisco Account Profile ユーザガイドをご参照ください。

Cisco Account Profile ユーザガイド

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/support/loc-guide/acctprofile-guide.pdf

Section 5 サービスリクエストをオープンする

Cisco.com からトラブルシューティングに必要な情報やツール類にオンラインでアクセスすることができます。問題がこれらのオンラインリソースの情報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。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 ID が必要となります。

■ サービスリクエストコンタクト先

<Japan SMB TAC 直通> 日本語対応	
電話	0120-033-428 (Japan SMB TAC 専用)
受付時間	平日 9:00 ~ 17:00 (祝日およびシスコが定めた休日を除く)
Eメール	japan-smbtac@cisco.com

※Japan SMB TAC では運用フェーズの機器について、トラブルシューティングに関するお問合せを受付けます。本サービスは保守サポートサービスの為、インストレーション、セットアップ、コンフィグレーションについては、シスコ販売パートナーにお問合せください。

※英語でのサポートをご希望の場合は [Support & Downloads](#) ページよりお問合せください。

■ サービスリクエストオープン時に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. 住所:
7. メールアドレス:
8. 製品名:
9. 製品本体のシリアル番号:
10. 製品設置先住所:
11. 不具合内容:

例) 障害について下記の情報をご提供ください。

- ・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(” showtech ”コマンド等)
- ・障害解析に有用なログ(下記ページをご参照ください)

シスコトラブルシューティングドキュメント:

<https://community.cisco.com/t5/-/-/ta-p/3162064>

■ サービスリクエストオープン後のご案内

1. 進捗状況のお問合せについて

サービスリクエストを行うと、対応す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、進捗状況などの問合せを行う場合は、この番号を使用してください。

2. お客様満足度調査にご協力ください

より一層サポートサービスの品質を向上させるため、サービスリクエストのクローズ後にお客様満足度調査を実施しています。このフィードバックは、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、満足度調査のご回答内容について、弊社よりご連絡を差し上げる場合がございます。

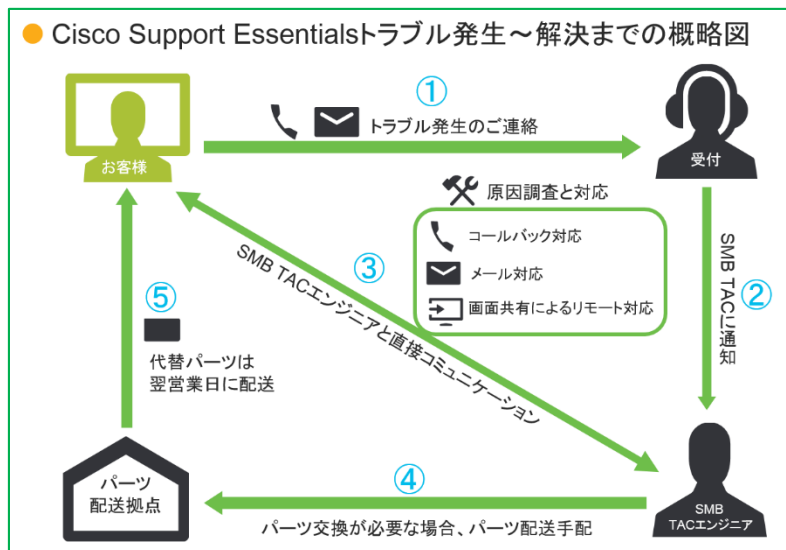
Section 6 交換パーツの先出し配送

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、Japan SMB TAC のエンジニアが交換パーツ配送の手続きを行います。配送先は、当該シスコ製品が設置場所として登録されている場所となります。

■デリバリオプション

サービスレベルは 8x5xNBD(1 日 8 時間・週 5 日受付、翌営業日配送)です。

月曜から金曜の午前 9 時～午後 5 時(祝日およびシスコの定めた休日を除く)に Japan SMB TAC のエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と判断し、営業時間内に配送手配を完了した場合、翌営業日に交換パーツを配送します。



- ※ 発送手配が午後 5 時以降になる場合は、翌々営業日のお届けとなります。
- ※ ハードウェア交換パーツは天候、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。
- ※ シスコによるサービスリクエストの受付け、ハードウェア障害の診断と発送手配が、午後 5 時より前に完了している必要があります。原則として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、交換品の到着が翌営業日以降になる場合があります。
- ※ 翌営業日配送のサービスレベルにおいては、配送時間の事前連絡や時間指定配送は行っておりません。

■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、Japan SMB TAC 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 E メールにて受付けします。指定の運送業者の送り状で返却の場合、運送料金は弊社負担となります。障害パーツを 10 日以内にご返却いただけない場合、交換パーツの国内リスト価格にて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。

Section 7 その他 Cisco.com のコンテンツ

Support Essentials:

https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical/support-essentials.html

テクニカルサポートサービス:

https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical.html

Smart Net Total Care:

https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical/smart-net-total-care.html