



# Cisco Smart Foundation Services

2010. 2 Version 7.0



## Cisco Smart Foundation Services 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 ⇒ シスコの保守サービス内容

Cisco Smart Foundation 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ためのベーシックなサービス プログラムです。アドバンステクノロジー製品が導入されていたり、高度なセキュリティが設定されるミッションクリティカルなネットワークには代替パーツの当日配送やオンサイトサポートも選択することができる Cisco SMARTnet Services が用意されています。

### Start Up Guide Outline

- 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 ⇒ サービスリクエストをオープンする
- Section 5 ⇒ 交換部品の配送
- Section 6 ⇒ 契約の更新
- Section 7 ⇒ その他 Cisco.com のコンテンツ

オンラインツール リソース	Smart Foundation	Cisco.com のゲストアクセス
	SMARTnet NED	Cisco.com のフルアクセス
パーツ交換	Smart Foundation	翌営業日アドバンス リプレースメント
	SMARTnet NED	翌営業日アドバンス リプレースメント (当日配送オプション有)
テクニカルサポート	Smart Foundation	8x5 SMB TACアクセス 翌営業日までにご連絡
	SMARTnet NED	24x7 Cisco TAC アクセス
OSソフトウェア メンテナンス	Smart Foundation	IOS アップデート(マイナー/メンテナンスリリース)
	SMARTnet NED	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	Smart Foundation	SMB向けコアテクノロジー製品
	SMARTnet NED	すべてのコアテクノロジー製品 アドバンステクノロジー製品

各サービスプログラムの詳しい提供内容は、次の URL をご参照ください。

<http://www.cisco.com/web/JP/services/smb-svc/index.html>

Cisco の保守サービス内容は次のとおりです。

### 1. Cisco IOS ソフトウェアのアップデート

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 リースを提供いたします。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 エンジニアからソフトウェアを提供いたします。

### 2. Cisco.com のアクセス

Cisco.com のゲストレベルのアクセス権限があります。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。

### 3. Japan SMB TAC への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

Japan SMB TAC では、SMB 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日本語でサポートを提供します。

サービスリクエスト オープン申請方法は、電話、Eメールのいずれかとなります。Japan SMB TAC によるサポート対応は、シスコの標準営業時間(※)となります。既に導入済みの機器のコンフィグレーション、トラブルシューティングに関するお問い合わせを受付けます。導入前の機器の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、販売店にお問い合わせください。受け付け後、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。

※ 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。

### 4. 交換部品の配送

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)受け付けます。Japan SMB TAC 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、確定した翌営業日に届くようハードウェア交換部品を発送します。(※)また、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 3 時より前に完了している必要があります。

※ 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。

### Section 2 ⇒ Cisco.com への登録方法

ユーザー様ご自身による 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。

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。

### Section 3 ⇒ Cisco.com プロファイルの変更

■ Cisco.com ID を Smart Foundation サービス契約に追加します。

Cisco.com Profile Manager

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

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

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、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、日本語でお問い合わせください。

#### 1. 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。

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販売店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、販売店にご連絡ください。

### Section 4 ⇒ 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。

■ 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 (シスコ定休日を除く)

Eメール：Japan-smbtac@cisco.com

※ Japan SMB TAC では既に導入済みの機器のコンフィグレーション、トラブルシューティングに関するお問い合わせを受付けます。

#### ■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. 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:障害であれば下記の情報をご提供頂けますようお願い致します>

- ・ 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Japan SMB TAC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、Japan SMB 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。

##### 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E メールアドレスにアンケート(Bingo)が送付されます。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、Japan SMB 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、ご回答いただきました内容によりましては、後日弊社よりご連絡を差し上げることがございます。なお、ご提供いただいた情報は、この目的以外に利用することは一切ございません。

### Section 5 ⇒ 交換部品の配送

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、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。

#### ■デリバリオプション

サービスレベルは、8x5xNBD(Next Business Day)のみです。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)受け付けます。Japan SMB TAC 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。

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3 時より前に完了している必要があります。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。いずれのサービスにおいても配送時間の事前連絡は行っておりません。また、NBD 配送の場合に時間指定配送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、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。

### Section 6 ⇒ 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。

サービス契約の終了日が到来する3ヶ月程度前に契約終了日と対象機器をサービス購入時に登録いただいたメールアドレスにご案内いたします。更新案内にしたがって、手続きを進めてください。

サービス契約が更新されず、障害復旧等に影響があった場合、シスコはサービスの提供及びサービスの販売を行うことはできません。

### Section 7 ⇒ その他 Cisco.com のコンテンツ

#### 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

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。



**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

お問い合わせ先