



# Cisco SAS/SASU

## Software Application Support Software Application Support plus Upgrades

### スタートアップガイド

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。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。

## Section 1 → シスコの保守サービス内容

### 1. ソフトウェアのアップデート提供

SAS 契約の場合: ソフトウェアのアップデート(メンテナンスリリース、およびマイナーリリース)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。

SASU契約の場合: ソフトウェアのアップデート / アップグレード(メンテナンスリリース、マイナーリリース、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。

\* 上記3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ポートサービス契約をご希望される場合は、シスコ担当営業までご連絡ください。

## 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 → その他のCisco.comのコンテンツ

## Section 2 → Cisco.com への登録方法

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。

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 に、サービス契約番号を追加、または変更をする。

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。

## Section 4 → サービス契約について

### 1. 契約期間

1) サービス契約は基本的には年単位での契約となります。

### 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、シスコ販売パートナー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。

### 1. Webによる解決 - テクニカルサポート Japan TAC Web

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。

Cisco.com/JP(<http://www.cisco.com/jp/>) > **テクニカルサポート**

→ <http://www.cisco.com/jp/go/tac>

#### ■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>  
一部をご紹介します。

#### 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  
このほかにも、<ソフトウェアの導入やアップグレードに役立つツール>、<ネットワークの設定や設計に役立つツール>などをご提供しています。

#### ■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。

## 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。

#### ■サービスリクエストコンタクト先

##### <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。(シブラティ3、4はTSRTをご利用下さい)

・電話:0120-608-802 (SAS/SASU用)

・E-mail:japan-tac@cisco.com

シブラティ1:24時間365日、電話又はEmailで受付

シブラティ2:シスコ標準営業時間内に電話又はEmailで受付

シブラティ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>

E-mail: tac@cisco.com

TEL:0066-33-800-926

※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。

#### ■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。

- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| ・シブラティ(影響度:Severity) | ・会社名(日本語)(英語) |
| ・契約番号                | ・住所(日本語)(英語)  |
| ・担当者名(日本語)(英語)       | ・電話番号         |
| ・Cisco.com ユーザID     | ・電子メールアドレス    |
| ・FAX 番号              | ・シリアル番号       |
| ・製品設置先住所(日本語)(英語)    | ・件名           |
| ・機種名                 |               |
| ・ソフトウェアバージョン         |               |
| ・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。

## 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。

Cisco.com/JP(<http://www.cisco.com/jp/>)>  
「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、Cisco TACから貴社シスコ製品への、モデムまたはインターネット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。

## ■ 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  
Cisco.com/JP(<http://www.cisco.com/jp/>)>  
**テクニカルサポート**  
→<http://www.cisco.com/jp/go/tac/>  
からアクセスしてください。

### ・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。

### 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。

1) E-mail: [j-tac-external-escalation@cisco.com](mailto:j-tac-external-escalation@cisco.com)

2) 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。



## 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物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2009年1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>

0120-933-122 (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

Cisco Systems, Inc.

All contents are Copyright (c) 1992-2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved. Important Notices and Privacy Statement.

Page 5 of 5