



# Cisco SMARTnet® Cisco SMARTnet Onsite 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。

## 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プロフィールの変更
- 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** → 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合
- Section 8** → その他のCisco.comのコンテンツ

## Section 1 → シスコの保守サービス内容

### 1. Cisco IOS®ソフトウェアのアップデート提供

Cisco IOS®ソフトウェア（メンテナンスリリース、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ご提供します。

### 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。また、その他のCisco.com コンテンツ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。

#### 4-1. 交換部品の配送 (SMARTnet®契約の場合)

Cisco TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、SMARTnet®契約のサービスレベルに従い、翌営業日または、4時間、2時間でハードウェアの交換をできるように最善の配送を手配します。

#### 4-2. 交換部品の配送・現地での設置作業 (SMARTnet Onsite 契約の場合)

Cisco TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、SMARTnet Onsite契約のサービスレベルに従い、翌営業日または、4時間、2時間でハードウェアの交換をできるように最善の配送を手配します。それとともに、サービス担当者がお客様を訪問し、部品の交換作業を行います。

\*上記4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ービス契約をご希望される場合は、シスコ製品お買い求めのシスコ販売パートナーまでご連絡ください。

## 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。既に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。

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)

\*「Choose Language」欄のプルダウンメニューで「Japanese」を選択していただくことにより、日本語での表示も可能です。

下記の通り登録を行ってください。

### Step1. 「お客様の情報」

- ・名、姓を入力してください。
- ・電子メール アドレスを入力してください。  
確認のため、再入力欄にも入力してください。
- ・「言語の選択」は、Japanese またはお好きな言語を選択してください。

### Step2. 「ログイン情報」

- ・ユーザID を入力してください。(例: cisco7777)  
※使用できる文字は、半角英数字 (A~z、0~9) と記号 (@、-、\_、.) のみです。スペースは使わないでください。
- ※文字数は、9文字以上~50文字以内です。
- ・パスワードを入力してください。(例: cisco987654)  
確認のため、再入力欄にも入力してください。  
※使用できる文字は、半角英数字 (A~z、0~9) と記号 (@、-、\_、.) のみです。スペースは使わないでください。英字の大文字/小文字は区別されます。
- ※文字数は、5文字以上~15文字以内です。
- ※ユーザ名と同じパスワードは使用できません。

### Step3. 「アカウントタイプ」

- お客様の該当する「アカウントタイプ」を設定してください。
- 「SMARTnet, SAS/SASU契約をお持ちのお客様」を選択してください。

### Step4. シスコの製品/サービス情報について

シスコの製品やサービスについて、ご連絡を差し上げてもよいかどうかお答えください。

### Step5. シスコの Privacy Statement について

Privacy Statement をよくお読みいただいたうえで、ご承諾いただけるかどうか、「承諾」または「不可」でお答えください。

### Step6. 1.~5. の入力が終わったら、[送信] ボタンをクリックして、6. 次のステップへお進みください。

\*これ以降のステップは実際の登録画面の案内に従ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

The screenshot shows the Cisco.com registration page with several steps highlighted by red arrows and labels:

- Step 1:** Points to the 'Choose Language' dropdown menu where 'Japanese' is selected.
- Step 2:** Points to the 'User ID' input field.
- Step 3:** Points to the 'Account Type' dropdown menu where 'SMARTnet, SAS/SASU契約をお持ちのお客様' is selected.
- Step 4:** Points to the 'Product/Service Information' section with radio buttons for 'Yes' or 'No'.
- Step 5:** Points to the 'Privacy Statement' section with radio buttons for 'I agree' or 'I do not agree'.
- Step 6:** Points to the 'Submit' button at the bottom of the form.

## Section 3 → Cisco.com プロファイルの変更

Cisco.com ユーザIDの登録情報（姓名、ご勤務先/ご住所の情報、電話番号、電子メールアドレスなど）や、パスワードの変更がある場合は、下記のURLにアクセスしてください。

### Cisco.com Profile Manager

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

※「Choose Language」欄のプルダウンメニューで「Japanese」を選択していただくことにより、日本語での表示も可能です。

Cisco.comユーザ登録/プロフィール変更に関するお問い合わせ：  
[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) サービスレベルをプレミアムサービスレベル（2時間または4時間パーツ配送）へ変更された場合（例：NBDレベルから4時間サポートレベルへ変更）、シスコがオーダーを受注した日から30日間は、業務上可能な範囲でハードウェア交換ができるよう配送の手配をします。サービスレベル、契約開始日、および契約番号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つた場合には、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 Service Request Tool : [www.cisco.com/jp/go/tac/sr](http://www.cisco.com/jp/go/tac/sr)  
(シビラティ3、4のみ受付)

• 電話:0120-608-802 (SMARTnet®, SAS/SASU用)

受付時間:平日 9:00~17:00 (シスコ定休日を除く)

※シビラティ3、4のケースは、TAC Service Request Tool をご利用ください  
(電話もしくは [japan-tac@cisco.com](mailto:japan-tac@cisco.com)での受付も可)

※シビラティ2のケースは、電話もしくは [japan-tac@cisco.com](mailto:japan-tac@cisco.com)までご連絡下さい。

※シビラティ1のケースは、電話で24時間対応しております。

#### <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](mailto: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。

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| • シビラティ (影響度:Severity) |                  |
| • 契約番号                 | • 会社名 (日本語) (英語) |
| • 担当者名 (日本語) (英語)      | • 住所 (日本語) (英語)  |
| • Cisco.com ユーザID      | • 電話番号           |
| • FAX 番号               | • 電子メールアドレス      |
| • 製品設置先住所 (日本語) (英語)   |                  |
| • 機種名                  | • シリアル番号         |
| • ソフトウェアバージョン          | • 件名             |
| • 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ソ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ソ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又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: 0120-086-771 (平日9:00~17:00)

※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 → 交換部品の配送、または現地での設置作業が必要となった場合

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Cisco TAC のエンジニアが、問題のあるCisco製品が設置されている場所への部品配送の手続きを行います。

### 1. デリバリオプション

解析終了後、交換部品の配送にかかる時間はSMARTnet®のデリバリオプションによって異なります。

サービス契約についてのお問い合わせはお買い求めのCisco販売パートナーまでご連絡ください。

### SMARTnet 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のエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、翌営業日にハードウェアを交換できるように配送を手配します。

### SMARTnet 8x5x4

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のエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、4時間でハードウェアの交換をできるように配送を手配します。

### SMARTnet 24x7x4

1日24時間、週7日間受付。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、4時間でハードウェアの交換をできるように配送を手配します。

### SMARTnet 24x7x2

1日24時間、週7日間受付。TACのエンジニアが、ハードウェアの交換が必要と確認した場合、2時間でハードウェアの交換をできるように配送を手配します。

### 2. 故障したハードウェアの返送について

故障したハードウェアに関しては、Cisco 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。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られる事になりますのでご注意ください。

### 3. 現地での交換部品設置作業が必要となった場合

SMARTnet Onsiteをご購入の場合、問題のあるCisco製品が設置されている場所に交換部品が届けられ、サービス担当者がお伺いします。サービス担当者はCisco TACのエンジニアと連絡をとりながら、障害パーツの交換にあたります。

## Section 8 → その他のCisco.comのコンテンツ

### サポート&サービス・プログラム

<http://www.cisco.com/jp> > 製品&ソリューション > サービスプログラム

### 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

©2006 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。(0609R)

この資料の記載内容は2006年11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。



シスコシステムズ株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-14-27 国際新赤坂ビル東館

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

お問い合わせ先(シスコ コンタクトセンター)

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

0120-092-255(フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間：平日 10:00~12:00、13:00~17:00