



シスコ テクニカル サポート サービス

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



企業のネットワークを安心して使うための「保険」
ビジネスの基盤を守る総合的なサポート

2008年8月版

シスコ テクニカル サポート サービスとは？

日々のビジネスは、ネットワークなしでは成り立ちません。
ネットワークを安心して使える環境を整えることは、企業の重要な課題です。

- 顧客からの注文が受け付けられない
- 顧客への見積を発行できない
- メールが送受信できなくて連絡が取れない

ネットワークが原因で、このようなことになっては困ってしまいます。
このようなことが起こらないように日ごろから備えることはもちろん、
もし起こってしまっても速やかに対処できる下地を整えることが大切です。

- ・製品の状態を最新、最善に保ち、性能を最大限に発揮できるようにしておきたい
- ・セキュリティの設定や更新を欠かさず行い、次々と出てくるネットワークの脅威に備えたい
- ・障害の原因特定や交換パーツの速やかな手配によって、ネットワークの復旧をスムーズに行いたい

こうしたニーズにお応えするのが、シスコのテクニカル サポート サービスです。

シスコのテクニカル サポート サービスは、いわば企業のネットワーク インフラに対する「保険」です。
ビジネスの基盤であるネットワークを守るための総合的なサポートであり、
全世界で実績を積み重ねてきた技術力のあるシスコのエンジニアが、
お客様のネットワークにまつわる課題に迅速に対処いたします。

詳しくは、ウェブサイトに掲載している紹介ムービーをご覧ください。

<http://www.cisco.com/jp/go/smart/> で
シスコ テクニカル サポート サービスの紹介ムービーを見る



シスコ テクニカル サポート サービス – 6 つの基本

1 Cisco.com による ウェブ経由の情報/各種技術ツールの提供

シスコ製品の技術情報やマニュアル、各種ドキュメントは、
Cisco.com ウェブサイトで公開されています。豊富な情報いつでも
アクセスでき、更新や追加も毎月行われているので、常に最新の情報
をご利用いただけます。

2 Cisco IOS® などシステム ソフトウェアの アップデート版の提供

シスコのルータやスイッチ製品はシステム ソフトウェアである Cisco
IOS® を搭載しています。ネットワーク環境の変化に対応し、ハード
ウェアの性能をより引き出すために、常に改良とアップデートを行って
おり、Cisco.com を通じて最新版をご提供しています。

3 シスコ テクニカル アシスタンス センター (Cisco TAC)による遠隔技術サポート

電話、Eメール、インターネットによるリモート アクセスを経由して、
お客様(ご担当者様)への技術支援を行うサービスです。ネットワークの
運用における障害発生時の解決支援、製品の設定や操作方法など、お客
様からのお問い合わせに対応いたします。

4 障害発生時の代替ハードウェア部品配送/ オンサイト サービス(オプション)

ネットワーク障害の原因がハードウェアの故障などにあるものと特定
した場合、契約したサービス レベルに応じて交換部品の先出し配送を
行います。SMARTnet では、オプションのオンサイト サービスをご契約
いただくと、エンジニアが機器の交換を行います。

5 アプリケーション ソフトウェアの アップデート版の提供

アプリケーション ソフトウェアの次期バージョンやパッチが公開された
際にダウンロードできます。コミュニケーション マネージャなどの
ネットワーク アプリケーションを最新の状態に保つことができます。

6 シグネチャ(署名)ファイルの発行通知/ ダウンロード(自動更新)

シグネチャ ファイルとは、外部からの不正アクセスなどネットワーク上の
脅威を検知するために必要な情報をまとめたファイルです。シスコの
IPS 製品で利用するシグネチャ ファイルが更新されたとき、お客様に
Eメールにて通知されます。

シスコ テクニカル サポート サービスのご購入、ご利用の仕方、各サービス プログラムの詳細は、こちらでご確認ください。

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

サービス プログラムの概要

お客様に最適なサービス プログラムは、導入される製品やソリューションによって異なります。

お客様のビジネスにおけるネットワークの重要性や利用の仕方と、ネットワークを構成するハードウェアやアプリケーション ソフトウェアに応じて、サービス プログラムとサービス レベルをお選びいただくことができます。

サービス プログラムの詳細につきましては、「シスコ テクニカル サポート サービス」[ウェブサイト \(http://www.cisco.com/jp/go/smart/\)](http://www.cisco.com/jp/go/smart/) をご覧ください。



● SMARTnet® / SMARTnet Onsite (スマートネット/スマートネット オンサイト)

ネットワークがビジネスに不可欠で、営業時間を含め 24 時間稼働し利用する必要のあるお客様向けです。

シスコのすべての機器にテクニカル サポート サービス 4 つの基本(ページ 2①~④ 参照)をご利用いただける標準的なサービス プログラムです。

特に Cisco TAC による遠隔技術サポートでは、ネットワークの障害の度合いに応じ、世界中の TAC エンジニアが 24 時間体制でサポートをご提供します。SMARTnet Onsite をご契約の場合、交換作業を行うフィールド エンジニアが代替機器と障害機器を入れ替え、IP レベルの通信テストを実施します。

● SAS / SASU(サス/サス ユー)

シスコのアプリケーション ソフトウェアのメンテナンス サポートです。

SAS はマイナー リリースまでのダウンロード、SASU はメジャー リリースのダウンロードが可能です。

● Cisco Services for IPS(シスコ サービス フォー アイピーエス)

IPS(Intrusion Prevention System) 付きハードウェア向けサービス プログラムです。このプログラムには、シグネチャ アップデート及びアラート サービスと SMARTnet® のサービスが同梱されています。

● Unified Communications Essential Operate (ユニファイド コミュニケーション エssenシャル オペレート)

シスコの IP 電話システム(ユニファイド コミュニケーション)をご利用の方に必要なサービス プログラムです。

コミュニケーション マネージャなどのネットワーク アプリケーションを最新の状態に保つことができます。

● SMARTnet® for SBCS(スマートネット フォー エスピーシーエス)

シスコの Unified Communications 500 シリーズ製品向けのサービス プログラムです。このプログラムには、SMARTnet® と同等のサービスと SASU 相当のアプリケーション ソフトウェアのアップグレードが同梱されています。

● Smart Foundation(スマート ファンデーション)

ネットワークの利用頻度が少なく、稼働時間が限られている、ネットワーク依存度の低いビジネスを営むお客様向けです。

SMARTnet® に比べ、テクニカル サポート サービス 4 つの基本(ページ 2①~④ 参照)の利用範囲や対象機器を限定することで価格も抑えています。

サポート サービスの 6 つの基本とサービス プログラムの関係は以下のとおりです。

同じサービス カテゴリに「●」がついている場合でも、サービス プログラムやサービス レベルによって、ご提供するサービス内容が異なる場合があります。

	サービス プログラム	① Cisco.com による ウェブ経由の情報・ ツールの提供	② Cisco IOS® など システム ソフトウェア のアップデート版提供	③ TAC による 遠隔技術支援	④ 障害発生時の 代替パーツ配送	⑤ アプリケーション ソフトウェアの アップデート版提供	⑥ シグネチャ(署名) ファイルの発行通知/ ダウンロード
ハードウェア	SMARTnet® / SMARTnet Onsite	●	●	●	●	-	-
	Smart Foundation	●	●	●	●	-	-
	SMARTnet® for SBCS	●	●	●	●	●	-
IPS 付きハードウェア	Cisco Services for IPS	●	●	●	●	-	●
ソフトウェア	Unified Communications Essential Operate Services	●	-	●	-	●	-
	SAS / SASU	●	-	●	-	●	-

サービス プログラムとサービス レベル一覧

シスコ テクニカル サポート サービスでは、サービス プログラムごとに、以下のようなサービス レベルを設定しています。

サービス プログラム	サービス レベル
SMARTnet [®] (スマートネット)	8x5xNBD
	8x5x4
	24x7x4
	24x7x2
SMARTnet Onsite (スマートネット オンサイト)	オンサイト 8x5xNBD
	オンサイト 8x5x4
	オンサイト 24x7x4
	オンサイト 24x7x2
Smart Foundation(スマート ファンデーション)	8x5xNBD
Cisco Services for IPS (シスコ サービス フォー アイビーエス)	8x5xNBD
	8x5x4
	24x7x4
	24x7x2
	オンサイト 8x5xNBD
	オンサイト 8x5x4
	オンサイト 24x7x4
オンサイト 24x7x2	

サービス レベルの読み方(例)

- ・8x5xNBD: サポート サービスの依頼に対し、「1日8時間(9:00 - 17:00)」、「週5日(月～金)」で受け付けます。
テクニカル アシスタンス センター(TAC)により機器の交換が必要であると判断された場合には、機器故障時の代替パーツを手配し、翌営業日(NBD: Next Business Day)に配送します。
- ・24x7x4: サポート サービスの依頼に対し、「1日24時間」、「週7日(毎日)」で受け付けます。
障害重要度 1 については24時間対応、そのほかは営業時間(9:00 - 17:00)に対応し、テクニカル アシスタンス センター(TAC)により機器の交換が必要であると判断された場合には、代替パーツを手配してから4時間以内に配送します。

※TACの受付時間とご返答までの時間、障害重要度の区分けにつきましては、「シスコ テクニカル サポート サービス」[ウェブ サイト](http://www.cisco.com/jp/go/smart/) (<http://www.cisco.com/jp/go/smart/>)にて詳細をご確認ください。

はじめにご確認いただく事項

■ テクニカル サポート サービスは、ネットワーク製品の購入またはリプレースと同時にご購入いただくこととなります。サポート サービスを購入せずに、故障や障害復旧などの必要が生じたときは、製品と該当するサービス プログラムを新規に購入し直していただくこととなります。その段階でサービス プログラムだけをご購入することはできません。

■ テクニカル サポート には、シスコによるサポートと、販売パートナー様によるサポートがあります。この冊子でご紹介している各サービス プログラムは、シスコが運営するものです。これらは販売パートナー様経由でシスコにご発注いただけます。お客様へのサービスのご提供は、シスコが直接行います。このほか、販売パートナー様が独自に行っているサポートがあります。こちらは、お客様から販売パートナー様へ直接ご発注いただき、サービスの提供は販売パートナー様が実施します。

■ 本サポート サービスは、トラブル解決の支援をはじめとする、運用の技術支援を対象としております。以下のようなご質問、ご相談は、製品をご購入されるシスコ販売パートナー様までお願いいたします。

- ・製品購入前の、製品に関するご質問、推奨製品のご紹介など
- ・ネットワーク設計や導入計画のために必要な情報提供やご相談など(※)
- ・ネットワークの最適化、構成変更に関するご相談、最適な設定の推奨など(※)
- ・お客様の環境に合わせた導入前評価試験
- ・導入や構成変更における機器設定の実作業

※お客様ネットワークの詳細要件、詳細設計内容、課題、背景などの理解なしでは一意に回答できないような内容

サポート サービスのご購入とご利用について

【ご購入の流れ】

サービス プログラムとサービス レベルを決定後、サービス提供エリアを確認します。その後、サービス契約期間を決め、販売パートナー様にサポート サービスを発注してください。

【ご利用にあたって】

サービス発注後に発行される契約番号を受領のうえ、「シスコ テクニカル サポート サービス」[ウェブ サイト](http://www.cisco.com/jp/go/smart/) (<http://www.cisco.com/jp/go/smart/>)にて、購入されたサービス プログラムの「スタートアップガイド」をご覧ください。Cisco.com ユーザ ID の登録等を行ってください。

©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 2008 年 8 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>

お問い合わせ先 (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