

Smart Net Total Care (SNTC)

ミッションクリティカルなネットワーク向けサポートサービス



提供内容

- **テクニカル アシスタンス センター (TAC) による遠隔技術サポート**
サポート時間 月～金 9:00 - 17:00 (祝日、シスコが定めた休日は除きます)
シビラティ(重大度) 1 の障害に対しては 24 時間 365 日サポート *1
対応方法 電話、メール、WebEX の画面共有などによるリモート対応

● 交換パーツの配送とオンサイトサポートオプション

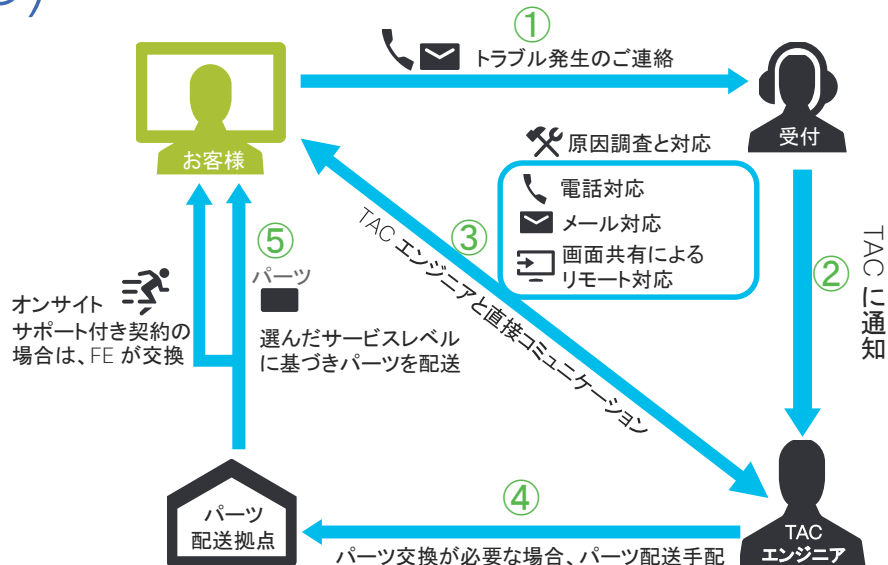
選べるサービスレベル	内容
8h×5d×NBD (オンサイト付選択可*2)	障害箇所の特定および配送手配が営業時間内に完了した場合、翌営業日に交換パーツを配送 (NBD = Next Business Day)
8h×5d×4h (オンサイト付き選択可)	障害箇所の特定および配送手配が営業時間内に完了した場合、4 時間以内に交換パーツを配送 (営業時間外に配送手配が完了した場合は、翌営業日9時の手配完了後13時までの配送)
24h×7d×4h (オンサイト付き選択可)	障害箇所を特定および配送手配後、4 時間以内に交換パーツを配送
24h×7d×2h (オンサイト付き選択可)	障害箇所を特定および配送手配後、2 時間以内に交換パーツを配送

- **ハードウェア製品のソフトウェアアップデートの提供**
- **オンラインセルフヘルプツール (Cisco.com からの提供)**
- **インベントリ管理 Web ツールの提供*3**

ここがポイント!

- TAC エキスパートエンジニアが日本語で対応
- 画面共有を利用したりリモートでのトラブル対応
- オンサイト付き契約の場合、交換パーツ設置と Cisco IOS の設定復旧などをサポート (設定復旧は、主にルータ・スイッチ製品が対象。お客様ご提供の設定ファイルを復元。*4)
- 4 時間交換パーツ配送エリアは日本の郵便番号のうち 99% をカバー

● トラブル発生～解決までの概略図



詳しくはこちらをご覧ください

Smart Net Total Care Web サイト

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

- *1 シビラティに関しては『Cisco テクニカルご利用ガイド』のシビラティと TAC 対応時間の項をご覧ください。英語での Global TAC サポートはシビラティに関係なく24時間対応を開始できます。
- *2 オンサイトサポート付き契約の場合はフィールドエンジニアが機器を交換します。
- *3 インベントリ管理ツールである SNTC ポータル。加えて Smart Call Home (自動機器診断機能)もご利用いただけます。
- *4 詳細については『Cisco テクニカル サポートご利用ガイド』をご参照ください。

○保守サポートサービスのため、導入作業支援やコンフィグレーション (設定) 作成作業等は対象外となります。

○『Cisco テクニカルサポートご利用ガイド』

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

★ SNTC をベースに、より高度なサービスもご用意しています。

・UCS 24 時間日本語サポートサービス ・TS Advantage サービス ・Asset Management サービス ほか