



ソフトウェア製品向け保守サービスの概要(SWSS)

お客様向け

シスコ システムズ 合同会社

シスコ サービス

2019年4月



Index

- 1 シスコのソフトウェア製品向け保守サービス概要
- 2 サービス提供内容
- 3 サービス契約に関する情報

シスコのソフト ウェア製品向け 保守サービス概要

ソフトウェア製品保守サービス

High-Value Services

Software Application
Support
SAS

Software Support
SWSS/Basic

Software Support
Enhanced

Software Support
Premium

シスコのソフトウェア製品を対象に、
メンテナンス/マイナーリリースを提供



シスコのソフトウェア製品を対象に、
メジャーリリースを提供



お客様のソフトウェア導入に関連する
ガイダンスを提供=「テクニカルアドプション」と
「オンボーディング」のサポート



TACのケース優先対応



専任サービスマネージャ



※Cisco IOS®およびCat OS等ハードウェア製品のソフトウェアサポートは[Smart Net Total Care](#)サービスで提供しています。

※UCS製品と共にシスコから販売するサードパーティ製ソフトウェアサポートにはISVサポートサービスを提供しています。

サービス提供内容

TACによる技術支援 – 問題の速やかな解決

シスコの技術専門家に直接アクセス

- 高度な訓練を受けたネットワークおよびソフトウェアエンジニア
- 平均5年間の実務経験者
- 日本、アジア太平洋、中国のTACエンジニアの多くがCCIE/CCNPを保有するプロフェッショナル
- シスコテクノロジーの広範は専門知識
- 24時間365日のグローバルアクセス*

*日本のTACでは、シビルティ(重大度)1に対して24時間・365日の日本語サポートをご提供します。
シビルティ2~4に対しては営業日および営業時間内に対応いたします。

シビラティとTAC対応時間

- TACの対応時間は、障害の重大度を表すシビラティによって定義
- シビラティの設定はTACとお客様の合意の上で決定

	障害状況	提供リソース	復旧・回避策 提示目標時間	TAC受付時間と方法
シビラティ 1	既存のシステム環境がダウンするか、エンドユーザ様の業務に重大な影響を及ぼしている。	シスコおよびエンドユーザ様は、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。	24時間以内	24時間 365日 電話受付1時間以内に 折り返しご連絡
シビラティ 2	既存のシステム環境の運用が著しく低下するか、エンドユーザ様の業務の重要な面が、ネットワーク機能低下によりマイナスの影響を受けている。	シスコおよびエンドユーザ様は、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。	2営業日以内	シスコ標準営業時間内 電話、Email受付 営業時間内は1時間以内に 折り返しご連絡
シビラティ 3	ほとんどの業務は正常に機能しているが、システム環境の運用上の機能が損なわれている。	シスコおよびエンドユーザ様は、サービスを満足なレベルまで回復する為に、標準時間内において積極的にリソースを提供する。	5営業日以内	シスコ標準営業時間内 Email、Web受付 営業時間内は1時間以内に 折り返しご連絡
シビラティ 4	シスコの製品機能、設置、又は構成に関する情報が必要とされる。エンドユーザ様の業務には全く影響がない。	シスコおよびエンドユーザ様は、要請に応じて情報又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。	10営業日以内	シスコ標準営業時間内 Email、Web受付 営業時間内は1時間以内に 折り返しご連絡

※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。

※Cisco クラウドコラボレーション製品の技術的な問い合わせについては、[シスココミュニティ](#)をご参照ください。

Cisco.comのテクニカルリソース

オンラインの最新技術情報とセルフヘルプツールによる問題の迅速な解決 www.cisco.com/jp/support

- 技術情報への常時アクセス
 - トラブルシューティング ツール
 - サポート コミュニティでの知識の共有
 - サービス リクエストをオンラインでオープン/追跡
- 問題解決時間の短縮
 - ケースを作成することなく、技術問題をオンラインで解決
 - 最新のアップデートプログラムを迅速かつ容易に利用可能
- スタッフの能力開発支援
 - 広範な技術的知識から成るライブラリ
 - 認定トレーニングに関する情報

シスコ サポート コミュニティ
どなたでも登録・参加可能です
<https://supportforums.cisco.com/ja>

シスコ サポート コミュニティへようこそ！あなたのご意見を聞かせください。

よくある質問と解決方法 | トラブルシューティング | 設定例 | オンラインセミナー | Cisco Start

シスコ サポート コミュニティ トピック

全てのコミュニティトピックを見る | 詳細に絞り込む

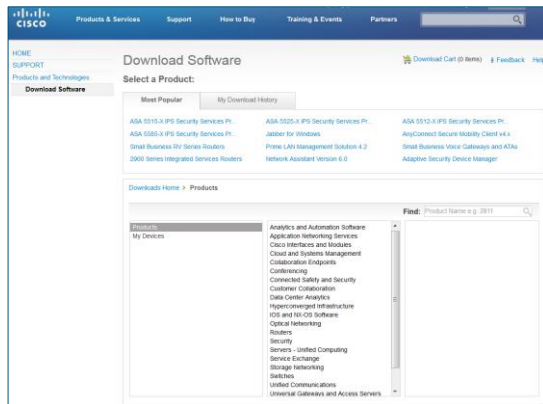
ネットワークインフラストラクチャ ネットワークインフラストラクチャ SR コレクション ネットワークインフラストラクチャ トキメント LAN スイッチング ルーティング / WAN ネットワークインフラストラクチャ イベント 全て表示...	サービスプロバイダ サービスプロバイダ SR コレクション サービスプロバイダ トキメント サービスプロバイダ イベント CMTS ハブアンドスポーク 全て表示...	データセンター データセンター トキメント データセンター SR コレクション ユニファイドコンピューティング データセンター イベント アプリケーション ネットワーク サービス 全て表示...	ワイヤレス ワイヤレス トキメント ワイヤレス SR コレクション 自律型アクセスポイント ユニファイドワイヤレスネットワーク ワイヤレス イベント 全て表示...
セキュリティ セキュリティ トキメント Cisco Start Cisco Start トキメント Cisco Start イベント Cisco Start ビデオ 全て表示...	コラボレーション コラボレーション SR コレクション コラボレーション トキメント コラボレーション トレンディゼス ボイスゲートウェイ 全て表示...	Cisco Start Cisco Start トキメント Cisco Start トキメント Cisco Start イベント Cisco Start ビデオ 全て表示...	TAC Tips TAC Tips トキメント TAC Tips ビデオ 全て表示...

ソフトウェアアップデートの方法

メンテナンス・マイナーリリースを入手可能

Download Software

<https://software.cisco.com/download/navigator.html>



・Cisco.comユーザIDが必要です。

・[ご利用ガイド](#)

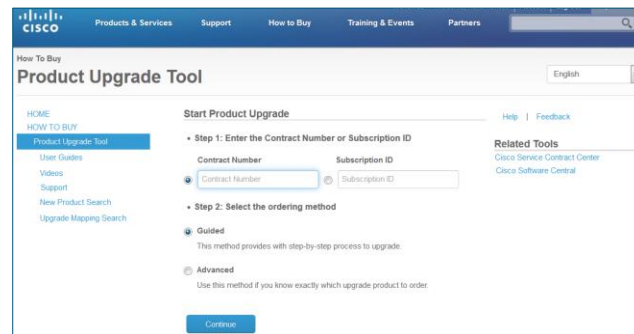
*ソフトウェアダウンロードとサービス契約

<http://www.cisco.com/cisco/web/support/JP/loc/download/index.html>

メジャーリリース*を入手可能

Product Upgrade Tool (PUT)

<https://upgrad.cloudapps.cisco.com/upgrad/>



- ・Cisco.comにログイン後契約番号を入力しリクエスト
- ・Cisco製品出荷プロセスにより、100%ディスカウントの形式でアップグレードを提供します。
- ・[PUT Reference Guide](#)(英語)

*SWSS未購入のお客様がメジャーリリースのアップグレードを行うためには、アップグレードライセンス製品を購入する必要があります。(SASのみご契約の場合でも同様です。)

サービス契約に関する情報

サービス契約時のご注意

- ソフトウェア向けテクニカルサービスの前提条件
対象となるソフトウェアのライセンスを合法的に購入していること
(ソフトウェアの「無償」入手が判明した場合はサービス契約を購入できません。)
- SWSS契約は初年度の購入が必要
何らかの事情でご購入いただけなかった場合、サービス契約復帰手数料が別途かかる可能性があります。
参考和訳「[サポートのサービス契約復帰に関するポリシー](#)」(※)
英語の原文はこちら[Support Reinstatement Policy](#)
- 製品販売終了後のサポートポリシー
ソフトウェア最終販売日以降のサポート可能期間は3年間です。
[シスコのサポート終了\(End-of-Life\)ポリシー](#)(英語の原文は[こちら](#))

