

## Smart Care リリース 1.9 Q & A

最終更新日：2012年7月11日

**Q.** Cisco® Smart Care リリース 1.9 の新機能を教えてください。

**A.** Smart Care リリース 1.9 の概要は次のとおりです。

- Cisco SMARTnet® サービスに合わせた SKU ベースの価格設定
- デバイス ウェイトとネットワークを構成するテクノロジーをベースとした価格体系を撤廃。また、四半期毎の価格調整 (True-up) の仕組みも撤廃
- SMS3、Cisco Service Contract Center (CSCC)、Cisco Commerce Workspace (CCW) などのシスコの既存の主要コマース ツールやプロセスを使用可能
- デバイス数の上限制約や四半期毎の価格調整 (True-up) の仕組みを撤廃
- ネットワーク内の全デバイスがサービス契約必須だったのに対し、今後はサービス契約を必要とするデバイスのみを対象として選択可能
- ネットワーク内の各デバイスの契約終了日は同日に調整可能
- 新たなオプション (有償) : オンサイト サービス、侵入防御システム (IPS) シグネチャアップデート/アラート付きサービス、ハードウェア ネットワーク アプライアンスの購入 (デフォルトのコレクタ ツールは仮想版のネットワーク アプライアンスになります)

**Q.** Smart Care の価格の仕組みはどうなりますか。

**A.** このリリースより、Smart Care は SKU ベース (機器単位) の価格体系となります。個々の製品のプロダクト ID に対し Smart Care サービス型番が用意され、各サービス型番には SMARTnet に連動した価格が設定されています。

**Q.** Smart Care ネットワークの定義とは何でしょうか。

**A.** ネットワークとは、アプライアンスによってディスカバリ及びインベントリされるデバイスと、Smart Care 契約上に明記されるデバイスの組み合わせです。リリース 1.9 では、サポートの対象とするネットワークをパートナー様が定義できます。

**Q.** Smart Care ネットワークの定義とは何でしょうか。

**A.** ネットワークとは、アプライアンスによってディスカバリ及びインベントリされるデバイスと、Smart Care 契約上に明記されるデバイスの組み合わせです。リリース 1.9 では、サポートの対象とするネットワークをパートナー様が定義できます。

**Q.** このリリースでは、Smart Care の資格要件に変更がありますか。

**A.** Smart Care の資格要件に変更はありません。シスコ セレクト認定以上の資格を持ち、週 5 日 X 8 時間体制のヘルプデスクを提供し、Smart Care 試験に合格しているパートナー様は Smart Care Service の提供資格が付与されます。

**Q.** SKU ベースの価格設定とはどのようなものですか。

**A.** Smart Care では、ウェイトベースの価格帯設定から SKU ベースの価格設定に順次移行します。SKU ベースの価格設定とは、現在のネットワークのウェイトベースの価格設定モデルとは対称的に、デバイス単位で価格を設定します。

- Q. SKU ベースでの契約を行えるのはいつからですか。
- A. 2012 年 8 月 10 日より、段階的導入が開始されます。SKU ベースの見積と発注に最初に移行するのは、米国とカナダのパートナー様およびディストリビュータ様となります。その後、2012 年 8 月後半より他の国々にも展開していきます。時間差のある導入戦略となるため、具体的な日付と詳細については今後順次お知らせいたします。
- Q. 現行の価格設定モデルからの変更によって価格はどのように変わりますか。また、現在の契約にどのような影響がありますか。
- A. 現行の価格設定モデルに基づくご契約は、1.9 リリース後もご契約終了日まで現行の価格設定モデルが適用されます。また、現在の価格設定モデルについては価格の変更はありません。
- Q. Smart Care Service 契約の購入方法に影響はありますか。
- A. 今回のリリースから、パートナー様は標準的なシスコの発注ツールとプロセスを使用できるようになります。現在、ディストリビュータを通して購入しているパートナー様は、他のシスコ サービスで行われているのと同様の方法で、Smart Care の見積を依頼し、発注することができます。
- Q. 現在作成されているウェイトベースの Smart Care 見積はどうなりますか。
- A. SKU ベースでの契約が開始される前に作成されたウェイトベースの見積は、その有効期限まで有効となります。2012 年 8 月以降の 1.9 リリース開始日以降に発生した見積および見積更新には、SKU ベースの価格設定が適用されます。
- Q. SKU ベースに変わることで契約管理はどのようにになりますか？
- A. Smart Care ポータルは今後もデバイスのモニター用に使われますが、見積をリクエストする機能は Smart Care ポータルからなくなります。
- Q. 既存の契約に対する True-up(四半期毎の価格調整)は行われますか。
- A. 現行の価格設定モデルのご契約には、その更新まで True-up のプロセスが適用されます。その後は True-up の仕組みがない SKU ベースの価格体系にて契約を更新いただくこととなります。
- Q. QUE ツールはどうなりますか。
- A. ウェイトベースの見積用の QUE ツールは終了します。SKU ベースの価格設定モデルでは、標準の見積ツールが利用できるようになります。
- Q. リリース 1.9 により、アプライアンスの発注はどのように変わりますか。
- A. リリース 1.9 から、パートナー様は無料の仮想アプライアンスをダウンロードするか、またはディストリビュータを通して有償のハードウェア アプライアンスを発注いただくこともできます。ハードウェア アプライアンスの所有権はパートナー様が持つこととなります。
- Q. どのようなトレーニングが提供されますか。また、トレーニングに登録するための情報はいつ通知されますか。
- A. 準備に関する総合的なライブ形式のデルタトレーニングの開催を、8 月に予定しています。このトレーニングは、世界中でご覧いただけるよう、時間帯を考慮して 3 回放送されます。受講の申し込み方法についてはトレーニングの に先立って事前にお知らせいたします。(注意: 上記トレーニングの言語は英語となります。)
- Q. ライブ セッションに参加できない場合はどうすればよいでしょうか。
- A. イベント後に、セッションの録画と資料へのリンクを提供いたします。8 月のリリース以降は e-ラーニングも更新されます。
- Q. 他のサービスでカバーされるデバイスは、どのようにして Smart Care の SKU ベースの契約に追加できますか。
- A. パートナー様は他のサービスに使用しているのと同じ現行の契約管理ツールを使用します。
- Q. 現在のウェイトベースの契約に、オンサイト サービスへのアップグレード パスは存在しますか。
- A. 現在、ウェイトベースの契約においてオンサイト サービスへのアップグレード パスは存在していません。