

シスコ サポートサービス



Cisco Smart Net Total Care サービス

サービス概要

Smart Net
Total Care
(SNTC)

迅速なトラブル解決を支援

シスコの技術専門家が問題点を割り出し、お客様の問題解決を支援することで、ネットワーク障害やシステムダウンを低減し、IT サービスレベルを改善します。



運用上のリスクを低減

最新バージョンのソフトウェア適用や SNTC ポータルのインベントリ内アラート管理によって、障害などのリスクを最小限にとどめ、ビジネスの継続性を向上させます。



運用コストとリソースを最適化

インベントリ情報や契約情報の管理など、手間がかかる作業を自動化して、運用コストやリソースを最適化します。

● 24 時間 365 日サポート

「フォローザサン」をモデルに 24 時間 365 日体制でサポートサービスを提供

● 充実のオンラインサポート体制

250 万人 / 月が利用する Web サポートや、100 万人 / 月が閲覧する、お客様どうしで情報交換できる「シスコ サポートコミュニティ」を提供

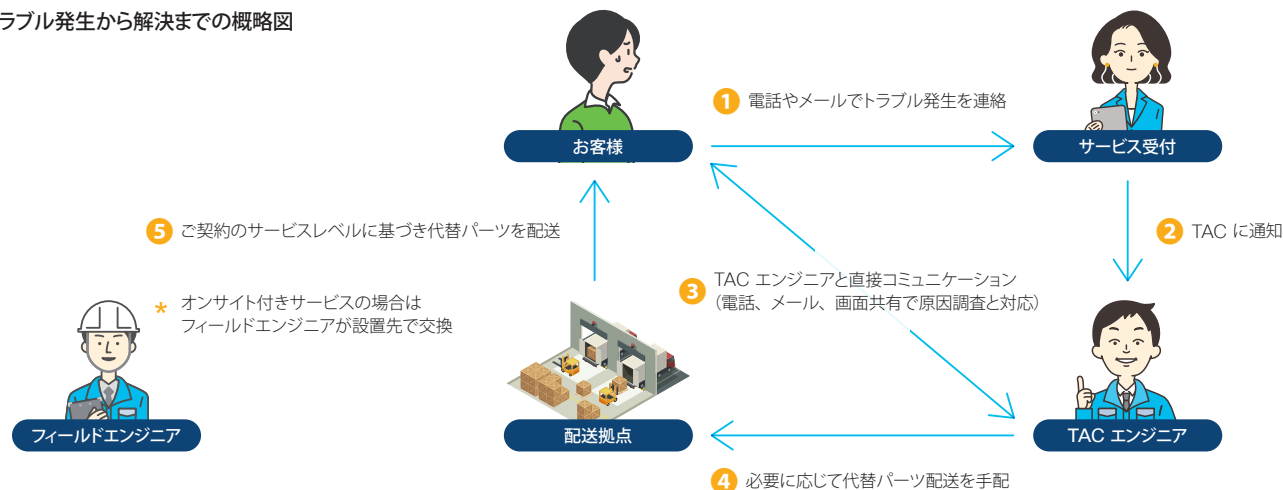
● 日本全国をカバー

日本全国に 120 か所以上の代替パーツ配送拠点を配備

● 業界トップクラスの解決力

所属エンジニアの約 60% が CCIE を取得し、年間 600 万件のお客様対応による経験を最大限に活用

トラブル発生から解決までの概略図



主なサービス提供内容

Cisco TAC によるリモート技術支援

Cisco TAC (Technical Assistance Center) は、シスコの認定資格を保有する、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で構成される組織です。障害解決の支援、製品の設定、操作方法など、お客様からのお問い合わせに対して、電話、メール、および Webex による画面共有で 24 時間 365 日、技術支援をしています。日本の Cisco TAC では、シビラティ (重大度) 1 の障害に対して 24 時間 365 日の日本語サポートを提供します。シビラティ 2 ~ 4 のサポートは、営業日および営業時間内に対応します。^{*1}

代替ハードウェアの配送

Cisco TAC のエンジニアが、ネットワーク障害の原因がハードウェアの故障によると特定した場合、契約したサービスレベルに応じて代替パーツの先出し配送を手配します。オンサイト付きサービスをご契約の場合は、フィールドエンジニアが設置先で交換します。

選べるサービスレベル ^{*2}	代替パーツ (およびオンサイト付きサービスの場合はフィールドエンジニア) 到着の目安 ^{*3}
8h × 5d × NBD (オンサイト付き選択可能)	障害原因箇所の特定、および営業時間内に代替パーツ配送手配が完了した場合、翌営業日 (NBD: Next Business Day) に到着。 ^{*4}
8h × 5d × 4h (オンサイト付き選択可能)	障害原因箇所の特定、および営業時間内に代替パーツ配送手配が完了した場合、4 時間以内に到着。 ^{*5}
24h × 7d × 4h (オンサイト付き選択可能)	障害原因箇所の特定、および代替パーツ配送手配が完了後、4 時間以内に到着。 ^{*6}
24h × 7d × 2h (オンサイト付き選択可能)	障害原因箇所の特定、および代替パーツ配送手配が完了後、2 時間以内に到着。 ^{*6}

ハードウェア製品用ソフトウェアのアップデート

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。シスコは、ネットワーク環境の変化へ迅速に対応し、ハードウェアの性能をより引き出すために、Cisco IOS をはじめとするシステムソフトウェアを常に改良および更新しています。最新の Cisco IOS は、Cisco.com でダウンロードできます。

^{*1} シビラティの詳細は『Cisco テクニカルサービスご利用ガイド』の「シビラティと TAC 対応時間」を参照。 ^{*2} SNTC のサービスレベルは『Cisco SNTC (Smart Net Total Care) サービス概要』を参照。

^{*3} 2 または 4 時間以内の配送サービスには提供可能な地域に制限あり。30 kg 以上の重量物、または 2 m 以上の形状物を配送する場合、配送手配完了から到着までの時間が異なる。詳細はお買い求めの販売パートナーまで。

^{*4} 営業時間外に配送手配が完了した場合、翌々営業日に到着。 ^{*5} 営業時間外に配送手配が完了した場合、翌営業日 9 時の配送手配完了扱いで 13 時までには到着。

^{*6} シビラティ (障害重要度) 1 の障害の場合、障害切り分け支援および代替パーツ配送のいずれも 24 時間 365 日の対応。その他のシビラティの障害の場合、障害切り分け支援は営業日、営業時間内の対応。

Cisco.com オンラインリソース (Web ベースの情報) の提供

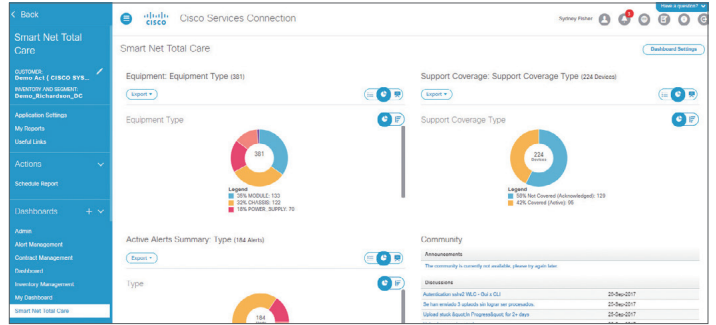
Cisco.com の「[サポート & ダウンロード](#)」ページ、[シスコ サポートコミュニティ](#)で、シスコ製品の技術情報やマニュアル、各種ドキュメントなど、豊富な最新情報を公開しています。



Smart 機能 : Cisco Smart Net Total Care ポータル

Cisco SNTC をご契約いただいた場合、[Cisco Smart Net Total Care ポータル](#)をご利用いただけます。このポータルは、お客様が所有するシスコ製品のインベントリ情報管理支援ツールです。ご購入いただいた各製品の契約サービス一覧や契約ステータス、OS のバージョン情報やアラート情報などを一元管理して、[グラフィカルに把握](#)できます。

- インベントリ情報管理
- サービス契約管理
- アラート、EOL 情報管理



Cisco SNTC ポータルをご利用いただくためには、データコレクタのインストールなど各種設定が必要です。[Cisco Smart Assist Service](#) を別途ご契約いただくと、導入サポートや導入時のトレーニング、ポータルやコレクタに対するテクニカルサポートをご利用いただけます。

提供内容	SNTC 契約のみ	+ Smart Assist
導入サポート	お客様のセルフサポート	シスコによるサポート
導入時のスマート機能トレーニング	お客様のセルフサポート	シスコによるサポート
インベントリ情報の調整	お客様のセルフサポート	年 2 回実施
ポータルやコレクタのテクニカルサポート	コミュニティ (英語) サポート	TAC サポート

Smart 機能 : Cisco Smart Call Home (自動診断ツール)

ハードウェアをモニタリングしてデバイスの問題点を早期検知し、改善依頼をお知らせする機能です。この機能をデバイスで有効にすると、問題が生じた場合に自動的にサービスリクエストが作成されて、[Cisco TAC に転送](#)されます。

その他のサポートサービス概要



本カタログでは、SNTC に絞ってサービスの詳細を紹介しています。その他のサポートサービスの詳細は、Web サイトをご覧ください。

カテゴリ サービス名	概要	基本サービス ^{*1}				拡張サービス ^{*1}				
		TAC 技術支援	代替パーツ 配送	ハードウェア 製品用 ソフトウェア アップデート	Cisco.com オンライン リソース	Smart 機能	ソフトウェア アップ グレード	TAC 優先対応	専任 サービス マネージャ (DSM) ^{*2}	
ハードウェア製品向け 4回保証	Smart Net Total Care (SNTC)	✓	✓	✓	✓	✓				
	Solution Support	✓	✓	✓	✓	✓		▲ ^{*7}		
	Support Essentials	▲ ^{*4}	✓	▲ ^{*5}	▲ ^{*6}					
特定テクノロジー製品向け 4回保証	Cisco DNA/UCS/HyperFlex 24 時間日本語サポートサービス	✓	✓	✓	✓	✓				
	Meraki RMA Only									
	TelePresence Essential Operate Service	✓	✓	✓	✓	✓				
ソフトウェア製品向け 4回保証	Independent Software Vendor (ISV) Application Services	✓			✓			✓ ^{*8}		
	SAS	✓			✓			▲ ^{*9}		
	Software Support	Basic (SWSS)	✓			✓			✓	
		Enhanced	✓			✓			✓	✓
Premium		✓			✓			✓	✓	

*1 対象製品やサービス、パーツ配送サービスによって、サービス内容が異なる場合あり。 *2 DSM: Designated Service Manager.

*3 その他のサポートサービスでは、シビリティ 1 のサービスリクエストについて 24 時間 365 日、日本語で対応。

*4 Support Essentials にはシビリティ (重大度) の設定はなく、Japan SMB TAC がシスコ営業日 (年末年始と祝祭日を除く平日) の 9 ~ 17 時に受付順に対応。 *5 メンテナンスアップグレードとリビルドアップグレードのみ提供。

*6 アクセス権はゲストレベル。 *7 SWSS 込みの Solution Support の場合のみ該当。 *8 Microsoft 製品はソフトウェアのアップデートのみ更新対象。 *9 メンテナンスリリースとマイナーリリースのみ提供。

カタログの掲載内容について

ソフトウェアのアップデートなどによって、製品の仕様などに変更が発生する場合があります。
最新の情報は、cisco.com のデータシートやリリースノートをご覧ください。

 www.cisco.com

シスコ コンタクトセンター

自社導入をご検討されているお客様へのお問い合わせ窓口です。
製品に関して | サービスに関して | 各種キャンペーンに関して | お見積依頼 | 一般的なご質問

お問い合わせ先

お電話での問い合わせ

平日10:00-12:00, 13:00-17:00

0120-092-255

お問い合わせウェブフォーム

cisco.com/jp/go/vdc_callback



©2021 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商標登録または商標です。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。(1502R) この資料の記載内容は2021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>