Cisco Hyperconverged サポートサービス概要

お客様向け

シスコシステムズ合同会社
カスタマー エクスペリエンス

2025年 4月

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

コンポーネントと
サポートサービス構成

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Hyperconverged 製品概要

- Cisco Compute Hyperconverged with Nutanix 製品
- Cisco UCS製品の上でNutanixソフトウェアが動作するシステムです
- Hyperconverged 製品型番（一部）

製品ファミリー	製品型番	Product Description
HCIHW	HCIX210C-M7SN	210cM7 All NVMe Hyperconverged Node w/o CPU,Memory,Storage
HCIHW	HCIX210C-M8SN	210cM8 All NVMe Hyperconverged Node w/o CPU,Memory,Storage
HCIHW	HCIX215C-M8SN	215cM8 All NVMe Hyperconverged Node w/o CPU,Memory,Storage
HCIHW	HCIAF220C-M7S	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM7 All Flash Node
HCIHW	HCIAF220C-M7SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM7 All Flash NVMe Node
HCIHW	HCIAF240C-M7SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM7 All Flash NVMe Node
HCIHW	HCIAF240C-M7SX	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM7 All Flash Node
HCIHW	HCIAF220C-M8S	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF220cM8 All Flash Node
HCIHW	HCIAF225C-M8SN	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF225cM8 All Flash NVMe Node
HCIHW	HCIAF240C-M8SX	Cisco Compute Hyperconverged HCIAF240cM8 All Flash Node
HCIHW	HCI-FI-6454	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6454
HCIHW	HCI-FI-64108	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 64108
HCIHW	HCI-FI-6536	Cisco Compute Hyperconverged Fabric Interconnect 6536
HCIHW	HCIX-FI-6454	Cisco Compute Hyperconverged X Fabric Interconnect 6454
HCIHW	HCIX-FI-64108	Cisco Compute Hyperconverged X Fabric Interconnect 64108
HCIHW	HCIX-FI-6536	Cisco Compute Hyperconverged X Fabric Interconnect 6536

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Hyperconverged サポートサービス構成

サポートサービス	日本語サポート
SNTC	提供中
24時間日本語サポート	提供中
Solution Support	提供中

- 初年度のサービス購入は必須です。
- Nutanixソフトウェアのアップデート権を含むサポートサービスが含まれます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Hyperconverged サポートサービスのプロセス

- TACがトラブルシューティングします
  - UCSに起因すると判断されたら障害修復を試みます。
  - Nutanixに起因すると判断されたらNutanixサポートチームに転送します。
    - Nutanixサポートチームからお客様に回答されます。
    - Solution Support契約でもNutanixからの回答となります。
    - NutanixではシスコのS1-4とは異なる、プライオリティP1-4の定義によってサポート対応されます（後述）。

注1）SR起票時に、明らかにNutanixソフトウェアに起因する場合を除き“Nutanix Software”を選択しないでください。（“Nutanix Software”を選択するとTACではなくNutanixサポートチームに転送されます。）

注2）UCSのサポートサービス詳細は「UCSサポートサービス説明資料」を参照ください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Nutanixサポートサービスのプライオリティ

- プライオリティはNutanix サポートチームがケースの内容から判断します。
  - シスコのS1-4がNutanixのP1-4に継承されるわけではありません。

プライオリティ	内容	目標応答時間
P1	**緊急** - システムが利用できず、生産性が低下しています。製品を使用できません。すべてのデータ破損の問題はこの優先度レベルに割り当てられます。	1 時間以内
P2	**クリティカル** - システムは利用可能ですが、生産性に直接影響を与える問題が発生しています。重大な不便をおかけしています。	4 時間以内
P3	**通常** - システムには、解決する必要がある問題が時折発生しますが、生産性に大きな影響を与えていません。軽度のご迷惑をおかけしています。	8 時間以内
P4	**低** - 文書、プロセス、または手順に関する質問。情報に関する一般的な問い合わせ。	翌営業日以内

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

SNTC (Smart Net Total Care)

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

SNTC (Smart Net Total Care) 概要

ネットワークと IT インフラのパフォーマンスを向上させるテクニカルサービス

SNTC 提供内容

TAC サポート
シスコ テクニカル アシスタンス センター (TAC) による技術サポート

Cisco.com オンライン技術リソース
最新の技術情報と各種ツールの提供

交換パーツ配送及びオンサイトサポート
2時間/4時間/翌営業日配送、およびフィールドエンジニアの有無を選択可能

HW 製品のソフトウェアアップグレード
最新のハードウェア製品用ソフトウェアのアップグレードを提供

SNTC ポータルへのアクセス
インベントリのセルフ管理ツールの提供

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

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よる障害解析と復旧

- 高度な訓練を受けたエンジニアが、障害の原因解析と復旧までを遠隔支援します
- 24時間365日のグローバル アクセス
- 対応時間と復旧・回避策の提示目標時間はシビラティ（重大度）によって異なります。

※日本の TAC は、シビラティ(重大度) 1 に対して24時間・365日の日本語サポートを提供
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

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

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分けされています。
- シビラティの設定は TAC とお客様の合意の上で決定しています。
- 各シビラティに相当する障害状況は製品により異なりますので次項のシビラティの例を参照してください。

	障害状況	提供リソース	復旧・回避策提示目標時間	TAC 対応時間	SR オープン方法	受付時応答目安
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	1時間以内に折返しご連絡
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 午前 9:00 | 午後 5:00 （土日祝日、シスコが定めた休日を除く）	電話 またはEmail	営業時間中は1時間以内に折返しご連絡
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		TAC SR ツール (Support Case Manager) または Email	
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			

※ シビラティ 1 のサービスリクエストを申請される場合、エンドユーザ様、およびパートナー様も24時間対応可能である必要があります。
※ UCS 製品には、シビラティに関係なく 24 時間 365 日の日本語のサポートを提供するサービスプランもご用意しています。
※ Global TAC をご利用の場合、シビラティ 1、2 は電話連絡が必須となります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Cisco.com オンラインの技術リソース

効率的な問題解決支援

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/go/support

情報への常時アクセス

- トラブルシューティング ツール
- シスコ 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

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

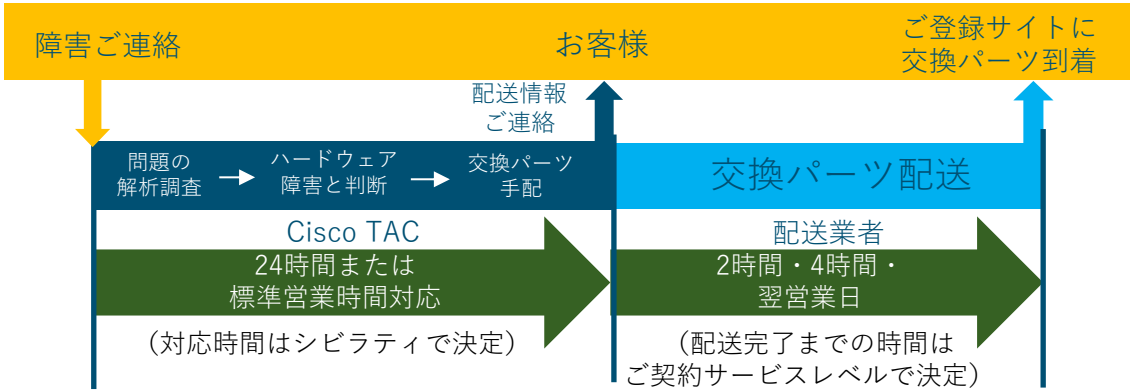
交換パーツ配送 及び オンサイトサポート

選択できるサービスレベル

- 4 種類の配送時間とオンサイト対応有無

配送時間

- TACでの障害切り分け後、配送手配を完了してから到着までの時間
- TACの障害対応時間はサービスレベルではなく、シビラティによって決定します *1



サービスレベル	パーツ配送 受付時間・受付日	ハードウェア障害判断・パーツ配送手配完了から、 交換パーツ（及びフィールドエンジニア）到着までの時間 *4
8h x 5d x NBD (Onsite)	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 (祝日およびシスコが定めた休日を除く)	**翌営業日** (NBD - Next Business Day) に配送 *2 *3
8h x 5d x 4h (Onsite)		配送手配完了後 **4 時間以内**に配送 *2 *3
24h x 7d x 4h (Onsite)	1日24時間・365日	配送手配完了後 **4 時間以内**に配送 *2
24h x 7d x 2h (Onsite)		配送手配完了後 **2 時間以内**に配送 *2

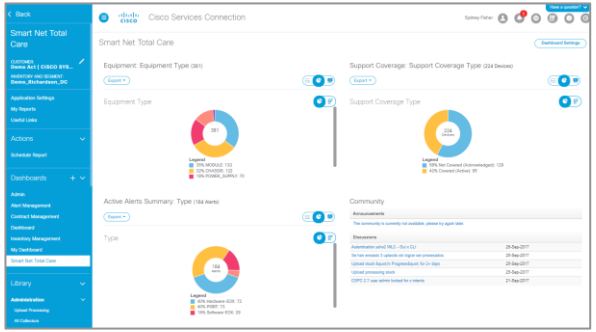
*1 シビラティ1の場合のみ営業時間外対応を行います。
*2 4時間、2時間の配送を利用できる地域については、お買い求めの販売パートナーまたは、シスコ担当営業までお問い合わせください。
*3 パーツ配送手配が営業時間内に完了している必要があります。
*4 天候・交通などのやむを得ない事情により、配送が遅延する場合があります。

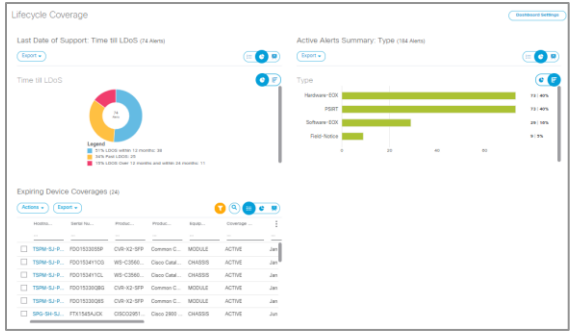
© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

SNTC ポータルでのインベントリ・契約情報の管理

- お客様が所有するシスコ製品のインベントリ情報の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、グラフィカルに把握することができます。

<サンプル画面>





※セルフ サポートでのご利用となります。SNTC ポータルの導入・保守サポートとして Smart Assist サービスもご利用いただけます。

参考情報

- Smart Net Total Care webサイト ： https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical/smart-net-total-care.html
- Smart Net Total Care Portal コミュニティ ： https://community.cisco.com/t5/-/ct-p/13070491-smart-net-total-care

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

24時間日本語サポートサービス（24H LLS）

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

サービス概要

- サービス名： 24時間日本語サポートサービス（24H LLS） （SNTC for 24H Local Language Support）
- Smart Net Total Care (SNTC) に対して、シビラティによらず全てのケースを24時間365日、受付・対応します
- ハードウェア障害を含め全てのケースに対して夜間や土日祝日でも初動し、解決に向けて対応しますので、SNTCより早期のクローズが期待できます
  - 復旧策・回避策提示までの目標時間は、シビラティの定義に準じます（「Cisco テクニカルサービスご利用ガイド」の「製品ごとのシビラティ例」を参照下さい）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

24H LLSとSNTCのサービスの違い

	SNTC	24時間日本語サポート	補足説明
シビラティ2～4の受付時応答目安	翌営業日	1時間以内に折り返しご連絡（シビラティ1と同じ）	
シビラティ2～4の対応開始	翌営業日から	24x7で対応（次ページ参照）	
シビラティ2の対応	平日9-17時	24x7で対応（シビラティ1と同じ）	24H LLSでも解決までの目安は2営業日（SNTCと同じ）
24x7x4, 24x7x2契約のシビラティ2～4のパーツ手配	翌営業日の対応	24x7で対応（次ページ参照）	金曜17時過ぎにサービスリクエストされた場合、SNTCでは障害切り分けは月曜9時以降から開始のためパーツが届くのは最短でも月曜日午後ですが、24H LLSでは金曜深夜に届く可能性があります。
バージョンアップや設定変更などの対応（一般的にシビラティ4）	翌営業日の対応	24x7で対応	夜間や週末、長期休暇時のメンテナンス作業時に発生したお問い合わせや障害に対して、翌営業日まで待たずに回答、解決できる可能性があります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

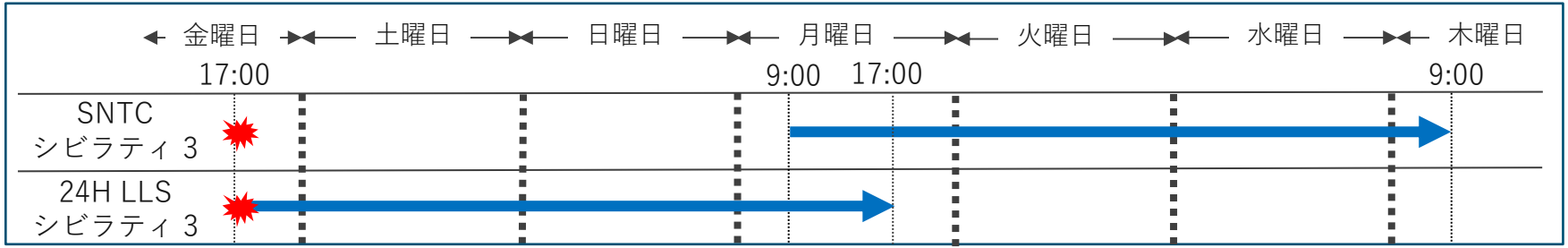
24H LLS と SNTC のサービスで変わらないこと

- サービスの利用方法は同じです。
  - 電話、メール、SRオープンツールでJapan TACにサービスリクエストしてください。
- シビラティの定義と、復旧策・回避策提示までの目標時間は同じです。
  - 24H LLS契約であっても、すべてのケースに対してシビラティ1相当のフルタイムリソースが提供されるわけではありません。
- サポート対象はHyperconvergedのハードウェアとOSに関する製品部分です。
  - VMwareなど3rdベンダー製品はSNTCや24H LLSの対象外です。
  - VMwareにはISV1サービス契約が用意されています。

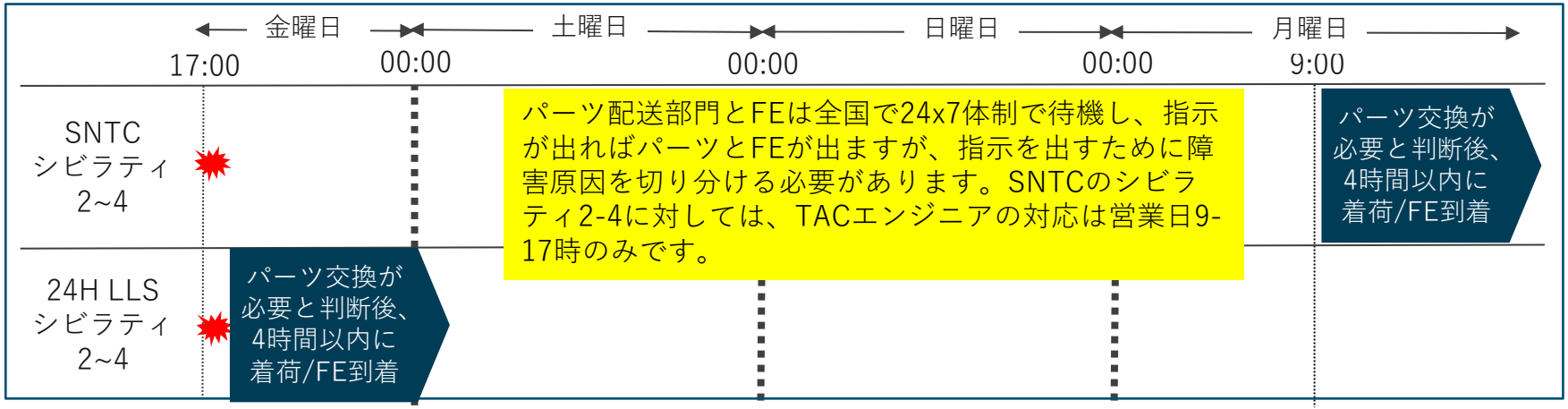
© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

24H LLS と SNTCのサービスの違い（ワースト事例）

- シビラティ3（ほとんどの障害）に対する復旧回復目処（5営業日以内）：72時間で解決できた場合



- 24x7x4 Onsite契約のパーツ着荷とFE到着



- ゴールデンウィークや年末年始休暇の場合は、上記のSNTC シビラティ 2~4の初動開始は、もっと後になります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

24時間日本語サポートサービスのサービス型番

	24H LLS			SNTC		
		Onsite	Onsite+DR		Onsite	Onsite+DR
8x5xNBD				SNT	OS	UCSD5
8x5x4				SNTE	OSE	UCSD6
24x7x4	SNTPL	C4PL	USD7L	SNTP	OSP	UCSD7
24x7x2				S2P	PREM	UCSD8

※Drive Retention : パーツ交換時不具合ドライブ返却不要オプション

24時間日本語サポートサービスは、
24 (時間) x 7 (日)　x 4 (時間)　のみの提供です

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

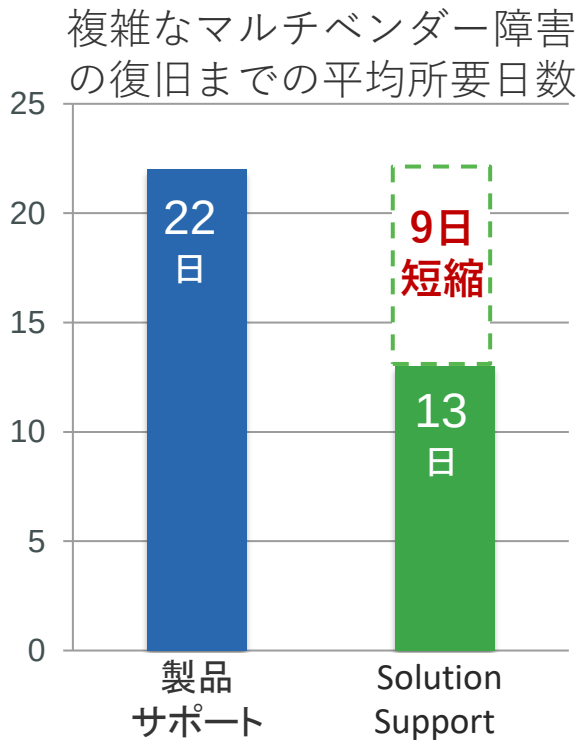
Solution Support for Hyperconverged

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

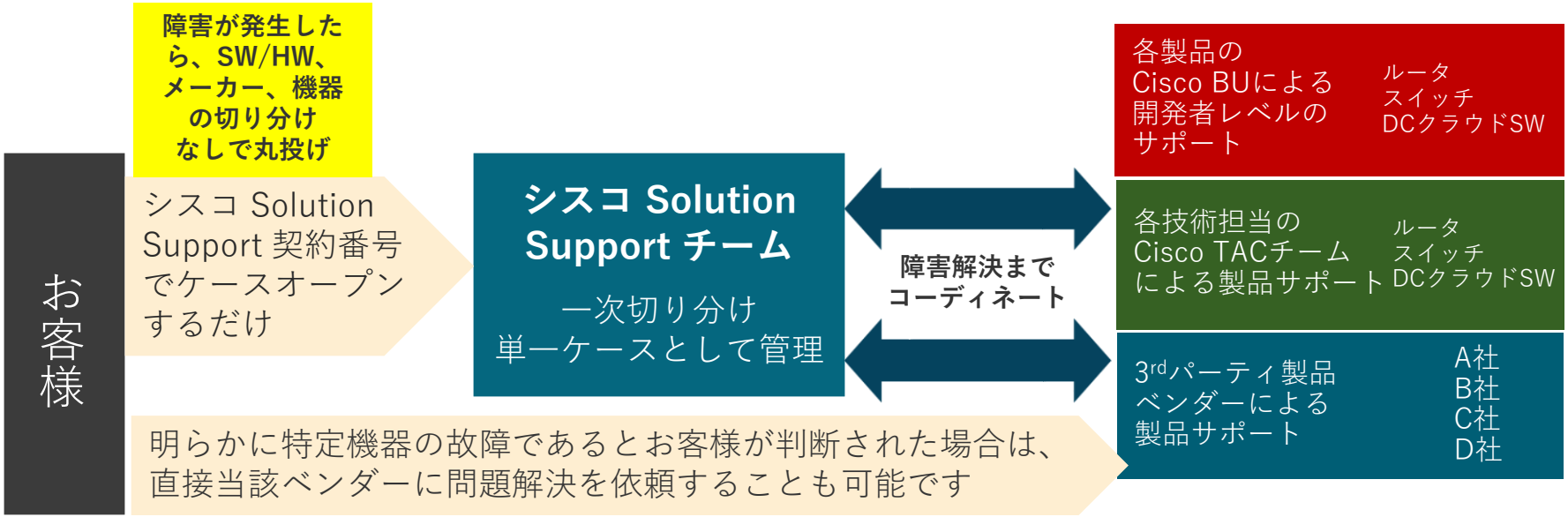
Solution Support と通常保守の違い

サービス内容	製品サポート	Solution Support
24x7 Cisco Technical Assistance Center (TAC) による製品レベルの技術サポート		
各種技術情報、サポートコミュニティ、障害解析ツールへのアクセス		
ハードウェアパーツ配送、オンサイト交換		
最新ソフトウェアリリースへのアップデート権限		
受付時の応答目安（S1 S2に対して営業時間内）	60分以内	30分以内
24x7 ソリューションレベルの技術サポート		
シスコと他ベンダーの障害の統合障害解析と解決		
ケースオープンから解決までのケース管理		



© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Solution Support のケースフロー



注1）各3rdパーティ製品の個別サポート契約があること

注2）3rdパーティベンダーが24x7対応でない場合は、シスコから24x7サポートを提供できない場合があります

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

組み合わせ構成時の推奨サポートサービス

- ACIやNexusなどの他シスコ製品や、VMwareやSAP HANAなどの3rdパーティ製品との組み合わせ構成時には、Solution Supportの購入を推奨します。
- SNTCや24H LLSなどのサポートサービスでは、お客様が障害の原因となる製品を特定の上、TACにケースを上げていただく必要があります。
- 対象の組み合わせ構成製品がすべてSolution Supportで契約されている場合、障害原因製品が不明でもTACが一次切り分けします。
    - TACが切り分け、他のシスコ製品に起因すると思われる場合は、TAC内で担当チームにケースを転送します。
    - TACが切り分け、3rdベンダー製品に起因すると思われる場合は、その見解を添えてお客様に回答しますので、お客様から3rdベンダーにケースを上げてください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Drive Retention Service

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Drive Retention Service 概要

SNTC、24時間日本語サポート、 SNTC Hardware Onlyのサービスに加えて、パーツ交換時のディスクドライブ返却を不要とするオプションが付いたサービスです。

サービス内容

- ディスクドライブ（HDD, SSD等）をSNTC等のサービスにて交換する場合、交換対象ドライブをお客様にて処理いただけます（交換対象品の返却義務がありません）。
- ディスクドライブ返却が不要となる以外はオンサイト付きサービスと同じです。

ご利用想定ケース

- データの消去、破棄の手続きあるいはその証明が求めらえるようなドライブに対して適用。
  例：企業、機関の機密データ、個人情報・マイナンバー等のデータストアに利用されるドライブ

交換時の手続き

- シスコの交換用ドライブを受領後、故障したドライブを当該システムから取り外したこと、再使用しないこと、廃棄したことを確認する内容の確認書に署名してシスコ宛にe-mailにてお送りください。
- 確認書はお客様、パートナー様のどちらでもご記入いただけます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Drive Retention Service の対象

<table>
<tr><th></th><th>記録デバイス</th><th>対応するサービス</th></tr>
<tr><td rowspan="5">対象</td><td>HDD</td><td rowspan="4">シャーシのDrive Retention Serviceがカバー</td></tr>
<tr><td>SSD</td></tr>
<tr><td>PCIe カード</td></tr>
<tr><td>NVMe ドライブ</td></tr>
<tr><td>Fusion-io3 カード</td><td>Fusion-io3自体に直接つく Drive Retention Serviceがカバー</td></tr>
<tr><td rowspan="2">対象外</td><td>USB</td><td rowspan="2"></td></tr>
<tr><td>Flash カード</td></tr>
</table>

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

記録データに関する補足事項

- 記録データ暗号化・機密対策の技術　Self-Encrypting Drive (SED)を採用したHDD/SEDオプションパーツ製品もあります。
- シスコ機器に記録されたデータの消去に関するポリシーについては、こちらを参照ください。
- ディスクドライブを交換する場合、故障パーツとして引き揚げたドライブについては、そのドライブに記憶されているデータ自体、あるいはデータの機密性の確認は行っていません。また、データ消去方法は、シスコの規定する方法で処理されます（データ種類等に応じた特別な処理方法の対応は行っていません）。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Drive Retention Service 実行時の流れ

お客様	パートナー様	Cisco

不具合品とRMA品を交換

RMA交換品を送付手配

不具合品を廃棄 （粉砕・焼却等）

確認書フォーマットを送付

確認書に記載

※確認書は、シスコからRMA品をお送りする先とシスコとの間で、直接やりとりします。
交換品送付後フォーマットをお送りしますので、受領後30日以内に記載してご返送ください。

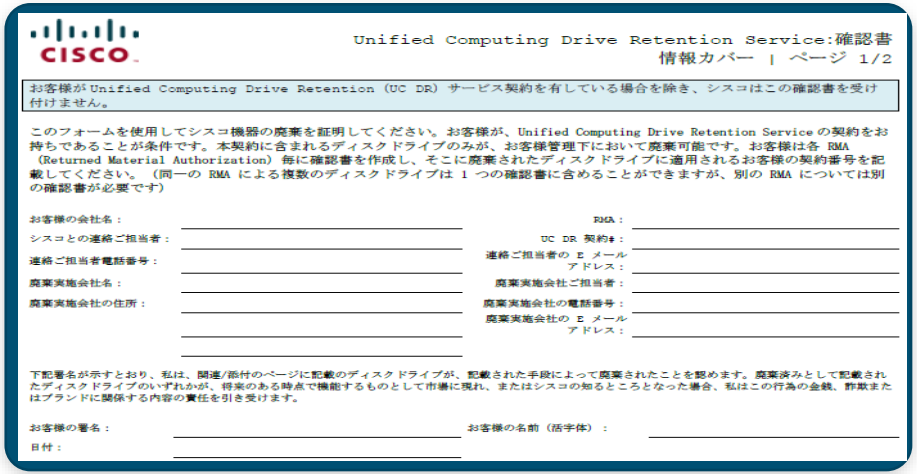
確認書をシスコに送付 ※e-mail

確認書を受領

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

確認書

- 交換品送付後にシスコからフォームをお送りします。
  必要事項を記入の上、30 日以内に資産回収チームにお送りください。
  - E-mailにて、資産回収チーム（asset-recovery-jp@cisco.com） 宛にお送りください
  - 製品のシリアル番号は重要な入力項目です
- 英語版フォームでも提出いただけます。英語版はCisco.comからダウンロード可能です。



CISCO

Unified Computing Drive Retention Service:確認書
情報カバー | ページ 1/2

お客様が Unified Computing Drive Retention (UC DR) サービス契約を有している場合を除き、シスコはこの確認書を受け付けません。

このフォームを使用してシスコ機器の廃棄を証明してください。お客様が、Unified Computing Drive Retention Service の契約をお持ちであることが条件です。本契約に含まれるディスクドライブのみが、お客様管理下において廃棄可能です。お客様は各 RMA (Returned Material Authorization) 毎に確認書を作成し、そこに廃棄されたディスクドライブに適用されるお客様の契約番号を記載してください。（同一の RMA による複数のディスクドライブは 1 つの確認書に含めることができますが、別の RMA については別の確認書が必要です）

お客様の会社名：
シスコとの連絡ご担当者：
連絡ご担当者電話番号：
廃棄実施会社名：
廃棄実施会社の住所：

RMA：
UC DR 契約#：
連絡ご担当者の E メールアドレス：
廃棄実施会社ご担当者：
廃棄実施会社の電話番号：
廃棄実施会社の E メールアドレス：

下記署名が示すとおり、私は、関連/添付のページに記載のディスクドライブが、記載された手段によって廃棄されたことを認めます。廃棄済みとして記載されたディスクドライブのいずれかが、将来のある時点で機能するものとして市場に現れ、またはシスコの知るところとなった場合、私はこの行為の金銭、詐欺またはブランドに関係する内容の責任を引き受けます。

お客様の署名：
日付：
お客様の名前（活字体）：

CISCO

Unified Computing Drive Retention Service：確認書
機器の詳細 | ページ 2/2

以下のページを使用して、確認書に各パーツを記載し、asset-recovery-jp@cisco.com へ提出する際にページ 1 に添付してください。

お客様の会社名（ページ 1 から）
廃棄日：

確認書の「情報カバー | ページ 1」の添付文書として、このフォームを使用してください。このページは、廃棄したすべてのディスクドライブを記載できるよう必要な数のコピーを作成してください。情報カバーと合わせて、asset-recovery-jp@cisco.com に送付してください。

RMA #：
ご契約 #：
廃棄日：
廃棄場所（都道府県、市）：

ディスクドライブの製品番号（PID）	ディスクドライブのシリアル番号	廃棄方法		
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：
		□粉砕	□焼却	□その他：

＊「その他」の場合は具体的な方法を記入してください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

UCS
長期サポートサービス

最長7年の長期サービス

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

UCS長期サポートサービスの提供内容

- 製品購入時から5年を超えて最長7年間のサービスを提供します。
- 該当期間のサービスを製品と同時に一括購入が条件です。
- 本長期サービス契約期間中にサポートサービス終了（End of Support / Last Date of Support）を迎える場合は、「ハードウェアの修理または交換」及び「ハードウェア/オペレーティング システムソフトウェアのカスタマー サービス/サポート（TAC へのアクセスおよびサポート）」に限り、サービス契約終了日まで提供します。
- サポート終了ポリシー http://www.cisco.com/c/ja_jp/products/eos-eol-policy.html
- 7年を超えるサポートは、Extended Support で申請してください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

UCS長期サポートサービスの条件

製品販売終了（End of Sales）告知前の、UCS、HyperFlex、Hyperconvergedハードウェアで、最新機種・モデル（パーツ）での構成が対象です。

※UCSのオプションソフトウェア（UCS Director、UCS Central、UCS Performance Manager、IMC Supervisor等）及びISVソフトウェア（OS、バーチャライゼーション ソフトウェア、その他ソリューションソフトウエア）は対象外

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ISV (Independent Software Vendor) Application Services

シスコ型番のOEMソフトウェアサポート

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ISV Application Services概要 (1/2)

提供内容	コメント
テクニカル サポート UCS製品と共に対象ソフトウェアを購入する場合、本サービスは購入必須です。	サポート対象製品： Hypervisor上のゲストOSなど、UCS製品と共に利用する3rdベンダー製OEMソフトウェア（お客様、もしくはパートナー様が独自に調達されたソフトウェアはサービス対象外です）。 • Microsoft Windows Server (Hyper-Vを含む) ※Hyper-VはGlobal TACによるサポートのみとなります。 • Red Hat RHEL • Novell SLES • シスコ TACで解決できないソフトウェアの問題は、各ソフトウェア ベンダーに問題解決を依頼します。 • シスコ Japan TACはソフトウェアの日本語版・英語版・Multi Lingual版の如何にかかわらず、サポートします。 • 重大度1(Severity 1)の問題は24x7で、重大度2-4は日本の営業時間内でのサポートとなります。詳しくは「シビラティとTAC対応」ページをご覧下さい。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

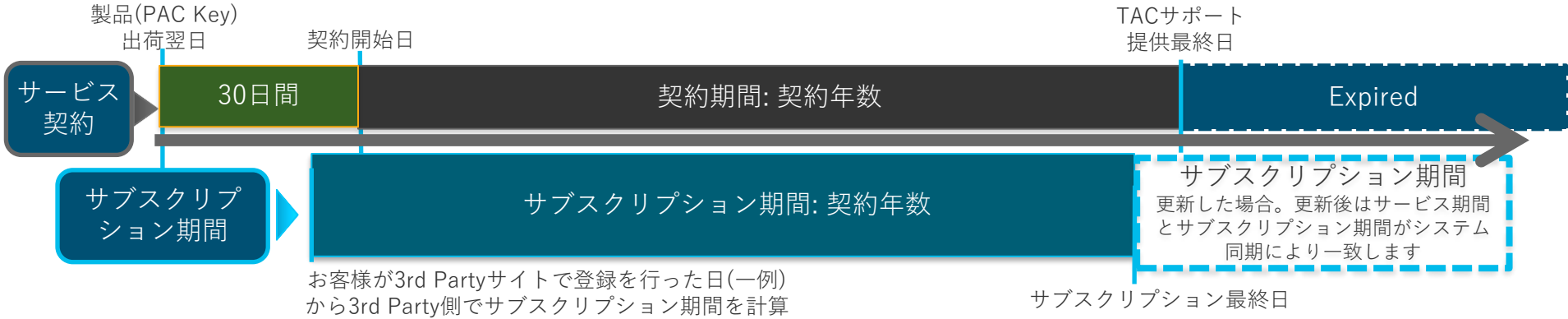
ISV Application Services概要 (2/2)

提供内容	コメント
ソフトウェア ダウンロード	• サービス契約対象ソフトウェアのメジャーアップグレード、マイナーアップデートを行えます。 • OEM (ISV) ソフトウェアについての技術情報やセキュリティ パッチ、バージョンアップのモジュールは各ベンダーのWebより直接入手ください。 • ※Microsoft製品は例外で、Windows Serverを購入した場合には同製品のみのサポートとなり、次世代Windows Serverはサポート対象外です。
ソフトウェア サブスクリプション ※Red Hat, Novell (SUSE)製品のみ	• UCS製品とともに販売されるRed Hat, Novell (SUSE)のISVソフトウェアは、ソフトウェアの利用期間に応じて料金を支払う「サブスクリプション」という考え方を取り、この**サブスクリプションの権利はISVサービスに含まれます**。 • サブスクリプションには、SWアップデートの権利、シスコを通じた3rd Partyからのテクニカルサポートの権利が含まれています。 • サブスクリプションの期間と、その延長方法は、**サブスクリプションと契約期間**のページで解説します。 • ※Microsoftの製品にはサブスクリプションという考え方がありません。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

サブスクリプションと契約期間

VMware, Red Hat, NovellのISVサービスにはSWサブスクリプションの権利が含まれています。
サブスクリプションの継続のためには、サービス契約の更新をお願いします。



	サブスクリプション更新に必要なオーダー	サブスクリプション数のカウント体系変更のため、更新でなく製品新規購入となるケース	サービス契約が切れていた（Expired）場合、サブスクリプション再開に必要なオーダー
Red Hat	サービス契約の更新をお願いします。 サービスが更新可能であれば、サブスクリプション期間を超過していても更新可能です。 型番の年数に関係なく発注頂けますが、契約期間は基本的に12か月以上です。	2015年9月1日（Red Hat製品）または、2015年5月1日(Novell SUSE製品)以前に購入の 2/4/8/Nソケットサブスクリプション等は、必要購入数のカウント法変更により、サブスクリプションの更新ではなく、製品とサービスの買い直しとなります。 対象製品型番など詳細は、販売パートナーに確認ください。	製品($0)・サービス両方の購入が必要です。
Novell (SUSE)			

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Microsoft 製品のサポートの注意点

ライセンス買取式

- サブスクリプションではありません
- アップグレードする場合は、製品ライセンスの買い直しが必要
- パッチ等のアップデートはサービス契約がなくともダウンロード可能

リテール版Microsoft製品の保守との違い

- リテール版: ライセンスに、Microsoftに問い合わせられる権利が付属
- シスコOEM版: シスコ TACでサポート受付。レベル3サポートをシスコとMSで協力して対応

保守契約が切れた後の契約再開はいつでも可能

（EoL Policyに沿っている場合）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Red Hat および Novell（SUSE）製品サポートの注意点

サブスクリプション方式

- ソフトウェアの利用期間に応じて料金を支払うサブスクリプション
- サブスクリプションの権利はISVサービスに含まれる
- サブスクリプションは、メジャーアップグレード、マイナーアップデートの権利を含む

バージョン非依存

- Red Hat および Novell (SUSE) ソフトウェア用の製品型番およびISVサービス型番は、ソフトウェア バージョンに限定されず、実装環境（ソケット数、仮想マシン インスタンス数、SAP、High Availability など）と年数によって必要な型番とその数が決まります。
- サブスクリプション期間中に使用するソフトウェアのバージョンを変更した場合でも、シスコのISV サービス契約は更新不要です。変更後のバージョンにおいて、既存のISV サービスが継続されます。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ISVサービス契約更新時のご注意点

- ISV契約では、購入後にリリースされた後継リリースに任意にバージョンアップできます。
- 契約更新時に、購入時のサービス型番がEnd of Sales日を過ぎていれば、End of Salesになっていないサービス型番にて契約更新いただく必要があります。
- ソフトウェアをアップデートしてバージョンを変更された場合は、アップデート後のソフトウェアバージョンに基づいてサービス契約を更新してください。
- 契約更新例
  - Windows Server 2022の製品購入時に ISV1（CON-ISV1-MSWS922S）を購入
  - Windows Server 2025にアップデートした
  - ISV1サービス契約更新時に CON-ISV1-MSWS25D6 で契約更新

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ISV製品のライフサイクルポリシーのご注意点

- ISV製品のライフサイクルポリシーは、シスコのEOLポリシーには準拠せず、各ベンダーの製品ライフサイクルポリシーに準拠します。
- ISVベンダーの製品ライフサイクルのスケジュールは各ベンダーで決定され表明されます。シスコからサポート終了等のライフサイクル スケジュールは表明しません（製品型番が変更になる場合を除く）。
- ご使用バージョンのベンダーにおけるサポート終了スケジュールは、ISVベンダーの製品ライフサイクル情報を確認ください。
- 有効なISV契約があれば、ISVベンダーのサポート終了後でもシスコTACは既存情報を元にできるだけのサポートを提供します。
  - ただしISVベンダーのサポートは終了していますので、シスコTACで解決できない場合、ISVベンダーへのエスカレーションはできません。
- ISV製品の一部は、サブスクリプションタイプです。ISVベンダーが定めるサブスクリプション契約に基づいてソフトウエアをアップグレード/アップデートすることで、サポートを継続・維持できる場合があります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

FAQ: ISVサポートについて

Q Microsoft、VMware、Red Hat、Novellなどの他社ソフトウェア製品のサポートは受けられますか？

A シスコから出荷された他社ソフトウェア製品であれば、シスコTACがサポートします。

Q Unicodeで日本語が選択できるものは、日本語の問題についてもサポートされますか？

A はい。シスコから出荷されたソフトウェアであれば日本シスコTACがサポートします。

Q Red Hatなど他社ソフトウェア製品を複数年（2年以上）でサポート契約できますか。

A はい、Red Hatなど他社ソフトウェア製品のサポート期間は、サービス型番別に用意しています。例えば、1A型番は1年間の、5A型番は5年間のサポートを意味します。

Q ISVサポート契約で、Root Cause Analysis（RCA、原因究明・分析）は提供されますか。

A いいえ。シスコと各OEM先メーカーとの契約で、原因究明・分析 (RCA)は対象外になっています。RCAが必要な場合は、該当メーカーから提供されるサービスをご検討ください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ソフトウェア製品のサポートサービス

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

SWSS（SoftWare Support Service）概要

- シスコのアプリケーション ソフトウェア製品を対象にしたサポート サービスです。
- サービス内容：
  - 問題の速やかな解決のため、 TACが技術支援します。
  - ソフトウェアのパッチやbug fix、新バージョンを以下から入手できます。
    - Cisco.com － Software Center
    - Product Upgrade Tool （PUT）
- UCS Directorの発注時には、初年度のSWSSの同時購入が必須です。
  - 複雑なソリューションで構成されており、業界標準としてサポートサービスが必ず求められるソフトウェア製品においては、初年度のサービスを購入必須とさせて頂きます。これは、Global共通の製品販売ルールとして適用しているものです。
  - 2年目以降の保守サービスについては制約はありません。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Intersightのサポートサービス

- Intersight製品には、通常のサービスは用意されず、製品構成の中にサポートサービスがデフォルトで含まれています。
- Intersightのいずれかの親型番には、下記のいずれかのサポートサービスが$0で付加されています。
  - SVS-DCM-SUPT-BAS = SWSS Basic Support
  - SVS-DCMS-SUPT-BAS = SaaS Basic Support
- サポートを受ける際には、上記型番のいずれかに付与されたサービス契約番号にてケースを上げてください。
- サービス内容は、SWSSと同様の、TACサポートと、ソフトウェアのパッチやbug fix、新バージョンの入手、です。
- Intersightの無償のBase版は、関連するUCS製品にサービス契約があれば、そちらの契約番号でケースを上げてください。
  - UCSが24時間日本語サポート契約であっても、Intersightのサービスレベルは通常のSNTCと同じです。
- Intersightの機能によってはJapan TACサポート対象外となり、Global TACのみのサポートなる場合があります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

パーツ配送、オンサイトサービス

- コンポーネントとサポートサービス構成
- SNTC (Smart Net Total Care)
- 24時間日本語サポートサービス
- Solution Support for Hyperconverged
- Drive Retention Service
- UCS長期サポートサービス
- ISV Application Services
- ソフトウェア製品のサポートサービス
- パーツ配送、オンサイトサービス

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

サービスレベルとご注意点

- 8x5x4, 24x7x4, 24x7x2（いずれもオンサイト有り・無し両方）の各サービスレベルが提供できるか否かは地域によって異なりますので、SAM (Service Availability Matrix) ツールにて都度ご確認ください。
- 重量物は翌日以降の配送調整が必要となるものがありますのでご注意下さい。
  - Partner Central - Tools & Resources - 重量パーツリスト
- ハードウェア障害時の代替品（パーツ）のお届けは、指定の建物の搬入搬出口までとなります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

主な提供可能オンサイトサービス

パーツ交換時に限り、お客様からのご依頼があれば、シスコTACとオンサイト作業員は、協働して下記の作業を行うことができます。

- ファームウェアバージョンの復元
- ライセンスのリホスト（復元）
- ドライバーバージョンの復元
- BIOS設定の復元
- CIMC (UCS-C)のIPアドレス設定等、CIMCにアクセスするための基本的な設定
- HA構成の1台のFabric Interconnectの交換時に、交換したFabric Interconnectのファームウェアの復元、及びHA再構築
- HA構成の2台のFabric Interconnect、もしくはスタンドアローン構成のFabric Interconnectの交換時に、ネットワーク経由でFabric Interconnectにアクセス可に
- サービスプロファイルの取り外しと再適用
- ハードウェア交換後に、管理ソフトウェア（UCS Manager、CIMC）による交換済みハードウェアの機能復旧確認

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

主なオンサイトサービス対象外事項

- 導入作業支援、障害診断や切り分けのためのエンジニアのオンサイト派遣
- トラブルシューティングや設定変更、障害とは無関係のパーツ交換やインストール作業
- サーバの起動・停止（DB、App、Web、監視システムなど多岐にわたり、環境に依存するため、お客様にて実施願います。）
- UCS Manager、CIMC、OS、アプリケーションソフトウェアなどのバックアップ
- データの復元
- アプリケーションの動作確認
- UCS上のISV, アプリケーションソフトウェア等の復旧（再インストール）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

オンサイトサービス提供に際してのお客様の責任範囲

下記の作業はお客様において実施願います。

- ソフトウェアイメージとconfiguration設定ファイルは、定期的にバックアップをお取りください。ハードウェア障害時は、必要に応じてそれらのファイルをシスコのオンサイト作業員にお渡し願う場合があります。
- 部品交換にとりかかれる状態で、オンサイト作業員にお引き渡しをお願いします。（例：サーバーシャットダウン、サービスプロファイルを該当サーバーから外す等の作業を事前にお願いします）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

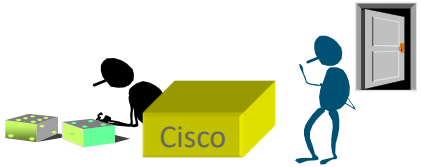
例1） Onsite 8x5xNBD
パーツ・FE手配から翌営業日の営業時間帯に到着

ケース1：翌営業日対応

1日（月） 9:00～17:00
パーツ・オンサイト作業員（FE)手配完了

2日（火） 9:00～17:00の時間帯でFEがご指定サイトへパーツ交換作業に伺います（FEはパーツの配送に合わせてサイトに到着します）。

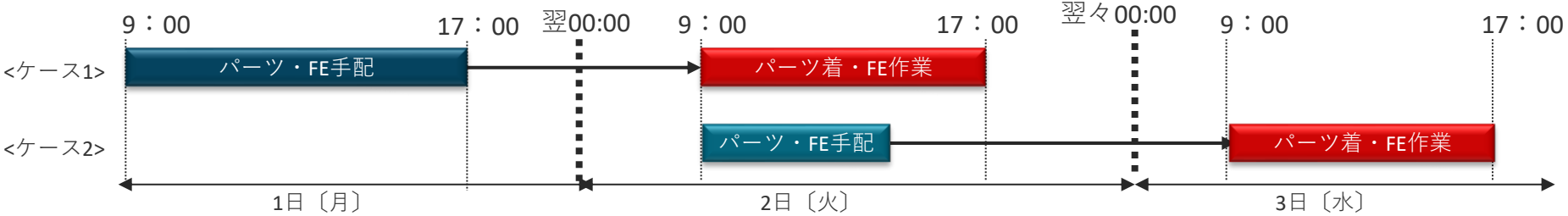
障害診断の結果、パーツ交換が必要と判断された場合、
パーツとオンサイト作業員を手配します。
（翌営業日中にパーツ交換をするためには、9:00～17:00までに
パーツ・FEの手配が必要です）



ケース2：翌々営業日対応

1日（月） 営業時間外
パーツとFEの要請は2日（火） 9:00受付扱い
パーツ・FE手配完了

3日（水） 9:00～17:00の時間帯でFEがご指定サイトへパーツ交換作業に伺います（FEはパーツの配送に合わせてサイトに到着します）。



© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

例2） Onsite 8x5x4
パーツ・FE手配から営業時間帯4時間以内に到着

ケース1：当日4時間対応

1日（月） 9:00～17:00 パーツとオンサイト作業員（FE)手配完了

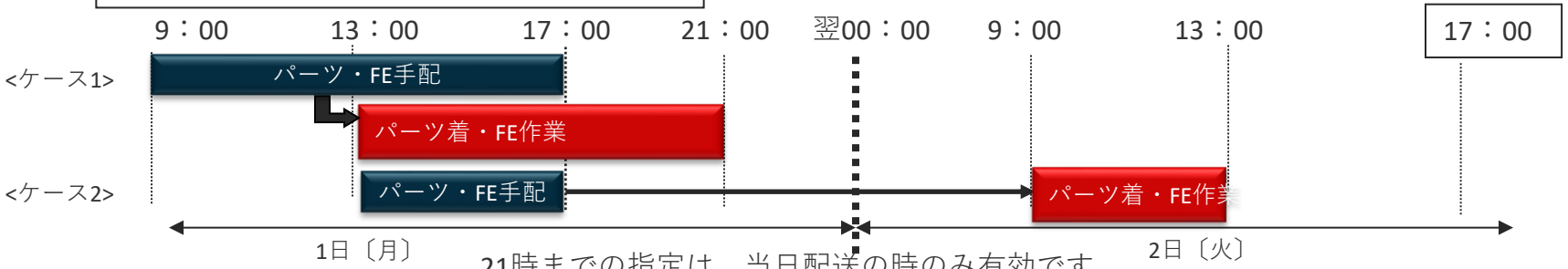
1日（月） パーツ/FE手配から4時間以内にご指定サイトへFEが駆け付け、パーツ交換作業を致します。（FEはパーツ配送に合わせてサイトに到着します）

障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、パーツとオンサイト作業員を手配します。
（当日中にパーツ交換をするためには、9:00～17:00までにパーツ・FEの手配が必要です）

ケース2：翌営業日対応

1日（月） 営業時間外
パーツとFEの要請は2日（火）9:00受付扱い
パーツ・FE手配完了

2日（火） 13:00にご指定サイトへFEが駆け付け、パーツ交換します。
（FEはパーツ配送時刻に合わせてサイトに到着します）



21時までの指定は、当日配送の時のみ有効です。
翌日以降の時間指定は17時までの間の時間で承ります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

例3）24x7x4（年中無休、パーツ手配から4時間以内にお届け）
Onsite 24x7x4 (年中無休、パーツ交換要請から4時間以内にFE派遣）

ケース１：24x7x4

1日（月） 1:00a.m.パーツ手配完了 → 1日（月） 5:00 a.m.までにご指定サイトにてパーツお渡し

障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、
パーツ（及びオンサイトサービスの場合はFEも）を手配します。
パーツ（＋FE）手配完了後、4時間以内で駆け付けます

ケース2：Onsite 24x7x4

1日（月） 23:00 パーツ・FE手配完了 → 2日（火） 3:00a.m.までにご指定サイトへ
FEが駆け付け、パーツ交換します。
（FEはパーツの配送に合わせてサイトに到着します）

■ ご注意点

上記のケース1, ケース2のように、時間外にパーツ配送やFEの派遣手配を行なうのは、下記のいずれかに該当する場合です。

A) SNTC 24時間日本語サポート契約 または オンサイト トラブルシューティング契約
B) SNTC契約でのシビラティ1 対応
C) SNTC契約でのグローバル TACへの英語での問合せ

シビラティ 2 - 4において日本語対応で、かつ時間外のパーツやFE手配をご希望の場合は、「SNTC 24時間 日本語サポート」を購入ください。

UCSにおけるシビラティ 1 の定義は、パートナーレター 「UCS 製品のシビラティの定義のお知らせ」(CA-MKT16-020) を参照ください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

UCS/Hyperconverged 「ログなしパーツ配送」 概要

- 特定のFault Codeのケースに対して、TACエンジニアがログ解析せずにパーツ手配します。
- オンサイト契約があれば、フィールドエンジニアも手配します。
- 契約済みのお客様への無償付加価値サービスです。
- ログ採取とシスコへの送付、ログ解析が省略できるため、通常より早期にパーツを受領できます。
- 対象： UCS＆Hyperconverged製品の全CBS契約
  - SNTC, 24時間日本語, Solution Support
- 対象Fault Code：
  - UCS = 7（F0181, F0184, F0185, F0374, F0424, F0425, F1732）

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

ログなしパーツ配送 – 利用方法と注意点

- 利用方法： 障害発生時に、管理ツールやアラートなどで表示される「Fault Code」を添えてJapan TACにケースを上げてください。
  - 担当するTACエンジニアがFault Codeからログ不要と判断し、速やかにパーツを手配します。
  - Japan TAC 連絡先
    - Email: japan-tac@cisco.com
    - 電話: 0120-608-802
    - SCM（Support Case Manager)の場合は「エンジニアのアサイン希望」を記載
- ただし、下記の場合は本サービスの対象外となりますので、ログ採取とシスコへの送付をお願いします。
  - 対象となるFault Codeのケースでも、TACエンジニアが被疑品のログ解析が必要と判断した場合。
  - 複数の機器で同じ問題が発生している場合。
- 本サービスを利用した場合は、Root Cause Analysis など原因究明のトラブルシューティングは適用外となります。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

CISCO