



シスコ サポート サービス概要

2021年3月版

シスコシステムズ合同会社



シスコ サポートサービス ポートフォリオ

シスコ サポートサービス



ハードウェア製品向けサポートサービス

Cisco Smart Net Total Care®



ハードウェア製品向けサポートサービス

Cisco Solution Support



ハードウェア製品向けサポートサービス

特定テクノロジー製品向け
サービス



ソフトウェア製品向けサポートサービス

Software Support Service



Smart Net Total Care[®] (SNTC)

Cisco Smart Net Total Care (SNTC) は、シスコのハードウェア製品のための基本的なテクニカル サービスです。

IT インフラストラクチャへの保守サポートとして、Technical Assistance Center (TAC) のエキスパートによる技術支援やハードウェア製品用ソフトウェアのアップデート、代替パーツの配送などを提供します。また、各デバイスのご契約サービスの一覧や契約ステータス、ソフトウェアのバージョン情報など、膨大なインベントリ情報を一元管理するSNTCポータル機能もご利用いただけます。



迅速なトラブル
解決支援



運用上のリスク
低減



運用コストと
リソースの最適化

シスコの基本サポートサービス

- 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サポートを「製品単位」「年間契約」「パッケージ」で提供
- シスコのほとんどの製品に販売、提供



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提言し、ITサービスレベルを改善します。



最新バージョンのソフトウェアの適用や、SNTCポータルによるインベントリ内のアラート管理により、障害などのリスクを最小限にとどめ、ビジネスの継続性の向上に貢献します。



インベントリ情報や契約情報の管理など、手のかかる工程を自動化させ、運用コストやリソースの最適化を可能にします。

詳細は下記URLもあわせてご参照ください。

https://www.cisco.com/c/dam/m/ja_jp/partners/partner-with-cisco/services-partner-program-cspp/tools-resource/sntc-overview-customer.pdf



Smart Net Total Careのおもな提供内容

TACサポート

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

故障時の代替パーツ配送

2 時間/4 時間/翌営業日配送を選択可能

オンサイトサポート (オプション)

代替パーツ配送時のフィールドエンジニア派遣

Cisco.com

最新の技術情報と各種ツールの提供

ハードウェア製品のソフトウェアアップデート

最新のハードウェア製品のソフトウェアのアップグレードを提供

スマート機能

IB 管理、機器の自動診断、アラートレポートなど

SNTC ポータル

SNTC をご契約いただくと、SNTC ポータルを無償で利用できます。

このポータルでは、お客様のインベントリ情報とサービス契約などをグラフィカルに一元管理することで、運用を効率化します。SNTC ポータルのご利用には、無償のデータコレクターのインストールと設定が必要となります。導入支援が必要な場合は Cisco Smart Assist Service (有償) をご利用ください。





シスコ サポートサービスの基本的な提供内容

● シスコ テクニカル アシスタンス センター (Cisco TAC) による遠隔技術サポート

Cisco TAC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の組織で、障害解決支援などのお問い合わせにEメールや電話で24時間365日*お客様への技術支援を行っています。

※ 日本の 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。シビラティについては下記サービスURLをご参照ください。

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

● ハードウェア製品のソフトウェアアップデート

シスコはネットワーク環境の変化に対応しソフトウェアの機能を改善するため、ルーターやスイッチのシステムソフトウェアである Cisco IOS などを常にアップデートしています。最新版ソフトウェアはCisco.comの専用ページから入手できます。

● 自動診断ツール (Smart Call Home機能)

ハードウェアをモニタリングし、デバイスの問題点を早期検知して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ケースが作成され、TACに伝達されます。

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



シスコ サポートサービスの基本的な提供内容

● 代替ハードウェアの配送

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行います。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機器の交換作業を行います。

- ※ 2時間および4時間以内の配送サービスは、提供可能な地域に制限があります。また、30kg以上の重量パーツは配送の時間帯が異なります。
- ※ サービスレベルの詳細については、SNTCのWebサイトの資料で確認することができます。
- ※ 障害箇所の特定および配送手配の営業時間外対応はシビラティ1の場合のみです。（2時間、4時間配送サービスの場合を含む）
- ※ 詳細はSNTCの各種関連資料をご参照ください。https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical/smart-net-total-care.html

選べるサービスレベル	内容
8h x 5d x NBD (オンサイト付き) ※NBD: Next Business Day	障害原因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、翌営業日に代替パーツを配送します。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が機器を交換します。
8h x 5d x 4h (オンサイト付き)	障害原因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時間以内に代替パーツを配送します。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が機器を交換します。
24h x 7d x 4h (オンサイト付き)	障害原因箇所の特定および配送手配完了後、4時間以内に代替パーツを配送します。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が機器を交換します。
24h x 7d x 2h (オンサイト付き)	障害原因箇所の特定および配送手配完了後、2時間以内に完了した場合、翌営業日に代替パーツを配送します。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が機器を交換します。

● オンラインリソース (Webベースの情報) の提供

Cisco.comサポートページ、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。

Cisco.comサポートページ

https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/index.html

シスコサポートコミュニティ

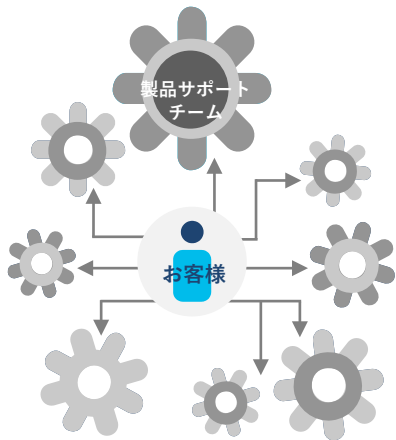
<https://supportforums.cisco.com/ja>

Cisco Solution Support

Cisco Solution Support では、シスコの Cisco Solution Support チームのエンジニアが複数の製品やアライアンスパートナーの製品サポートチーム間の調整を行います。製品に重点を置くエンジニアがさらなる専門知識が必要と判断した場合、シスコ社内外の複数の製品サポートチームにわたるサポートケースを一元的に管理し、ソリューションレベルの視点を持って取り組みます。障害や問題の影響を最小限に抑えるとともに解決に至るまで責任を持ち、最初のコールから問題が解決してご満足いただくまで一次連絡窓口としてお客様をサポートします。

各製品レベルのサポート

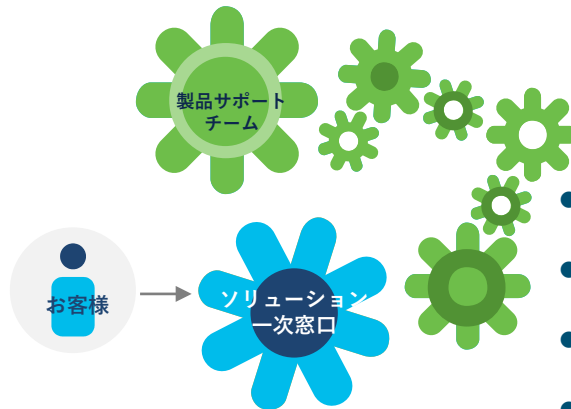
製品レベルの問題解決に適した体制



- 製品単位の専任チームによるサポート
- お客様にて Solution Partner および製品チーム間の切り分け
- 複雑な問題により問題解決の遅延の可能性あり

ソリューションレベルのサポート

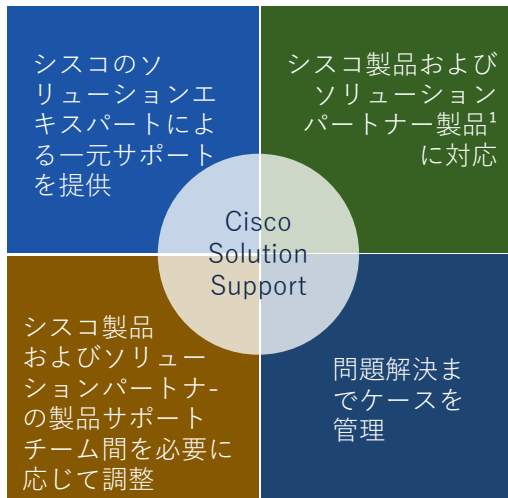
ソリューションレベルの問題解決に適した体制



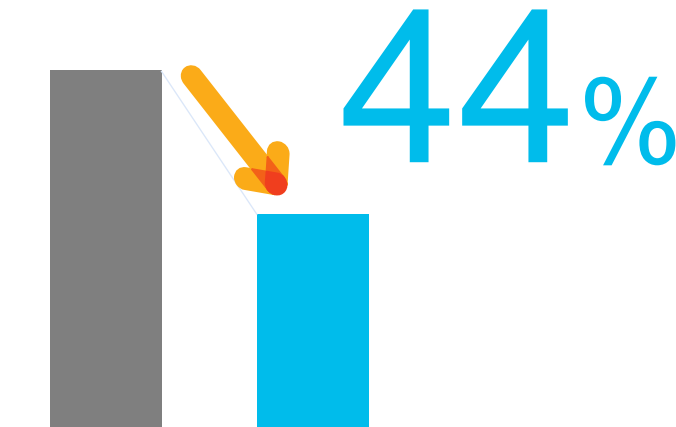
- ソリューションに対する一次窓口
- ソリューションレベルのエキスパート
- Solution Partner および製品間の切り分けを提供
- 複雑な問題をより迅速に解決



Cisco Solution Support



全ハードウェアおよびソフトウェアにわたって
問題管理および解決を担当するシスコ
ソリューション エキスパートによる一元サポート。



シスコ ソリューション サポートを利用した場合の
ソリューションレベルの問題解決時間の平均短縮率
(製品レベルサポートのみの場合との比較)¹

¹ 2019年 10,000件超のサポートケースをもとにした
シスコ社内調査による



24 時間日本語サポートサービス

Cisco DNA※3/Cisco UCS/Cisco HyperFlex 製品専用のサポートサービスです。夜間や休日を通じて、シビラティ（重大度）に関係なく日本語による24時間体制で対象製品をサポートします。電話・リモートによる技術支援だけでなく、オプションのオンサイトサービスでも24時間対応でエンジニアを派遣し、お客様サイトでのパーツ交換を実施します。また、Cisco SNTC の特長をそのまま提供しているため、Cisco.com で公開されている技術情報やマニュアル、各種ドキュメントなど、豊富な情報にアクセスできるほか、必要に応じてシステム ソフトウェアをダウンロードして更新することができます。

ビジネスニーズに合わせて柔軟に選択できるサービス内容

- シビラティ（重大度）に関係なく24時間365日で日本語サポート
- 障害発生時の交換パーツ配送は24x7x4のサービスレベルのみ
- オンサイトサービス（オプション）※1
- ドライブリテンションサービス（オプション）※2
 - ※1 サービス提供エリアの事前確認が必要です。
 - ※2 故障したハードディスクを返却せずに交換用ハードディスクを入手できるサービス。オンサイトサービスの契約が必要です。
 - ※3 Cisco DNAについては、Cisco DNA Center Appliance 向けの24時間型番に限定したサービスです。

● Cisco DNA/UCS/HyperFlex 24 時間日本語サポートサービスに関するテクニカルサービスの詳細は、次の資料をご覧ください。

Cisco DNA サポートサービス概要

https://www.cisco.com/c/dam/m/ja_jp/partners/partner-with-cisco/services-partner-program-cspp/tools-resource/dna-24hlls-overview-customer.pdf

Cisco UCS サポートサービス概要

https://www.cisco.com/c/dam/m/ja_jp/partners/partner-with-cisco/services-partner-program-cspp/tools-resource/sntc-for-ucs-customer-overview.pdf

Cisco HyperFlex サポートサービス概要

https://www.cisco.com/c/dam/m/ja_jp/partners/partner-with-cisco/services-partner-program-cspp/tools-resource/hyperflex-service-customer-jp.pdf



Cisco Meraki RMA Only – プレミアムレベルの代替品配送

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/partners/support/merakirma-only-partner.pdf

Meraki RMA Onlyは、Meraki Subscriptionをお持ちのお客様の代替品配送をプレミアムレベルで提供するサービスオプションです。

契約タイプは、以下から選択が可能です。

- 翌営業日配送
- 4時間以内の配送
- 2時間以内の配送
- 現地での交換作業を行うオンサイトオプション

フィールドエンジニアはオンサイトで該当パーツの交換に必要な作業のみ実施。詳細は下記サイトの『Service Not Covered (英語)』をご覧ください。

https://www.cisco.com/legal/Services_Not_Covered.pdf (日本語参考訳)

サポート

Meraki TACサポート

Meraki
ワランティ

Cisco Meraki
RMA Only
(Cisco Meraki Now)
サポート

製品

Meraki
ハードウェア



Cisco TelePresence Essential Operate Services

Cisco TelePresence 製品のハードウェアとソフトウェアをカバーするサポートサービスです。

提供内容

TAC サポート

TACキスパートによる
技術サポート

オンサイトサポート
(オプション) ※

代替パーツ配送時のフィール
ドエンジニア派遣オプション

Cisco.com

最新の技術情報と
各種ツールの提供

ソフトウェア
アップデート

最新のソフトウェアアップデー
トとアップグレードの提供

故障時の
代替パーツ配送※

4 時間/翌営業日
配送を選択可能

※ソフトウェア製品に対しては代替パーツ配送、オンサイトサポートを除いた内容が提供されます。



ソフトウェア製品保守サービス

		Software Application Support SAS	Software Support SWSS/Basic	Software Support Enhanced	Software Support Premium
Cisco Software Application Support (SAS)	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	✓	✓	✓	✓
シンプルなソフトウェアサポート	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		✓	✓	✓
Cisco Software Support (SWSS) Basic	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			✓	✓
ソフトウェアサポート Basicレベル	TAC のケース優先対応			✓	✓
Cisco Software Support Enhanced	専任サービスマネージャ				✓
Basicよりワンランク上のサービス					✓
Cisco Software Support Premium					✓
最上位のサービス					✓

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

※Cisco 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。Cisco

UCS 製品向けテクニカルサービス ページをご参照ください。

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

※High-Value Services の Enhanced/Premium オプションはシスコの特定の製品に対して提供されています。

シスコのサポートサービス一覧

カテゴリ	サービス名	概要※1	基本サービス				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アクセス	Smart機能	ソフトウェアアップグレード	有線対応	専任サービスマネージャ (DSM) ※2
ハードウェア製品向け	Cisco Smart Net Total Care (SNTC)	シスコの独自技術を結集したハードウェア製品の標準的なサービス。TAC によるテクニカルサポートや代替パーツの配送、ソフトウェアのアップデートなどの技術支援やインベントリ情報の管理を支援する専用のポータルを提供	●	●	●	●	●			
	Cisco Solution Support	シスコのハードウェアとソフトウェア、サードパーティの製品をソリューションレベルで包括サポート（お客様でのメーカー切り分け不要） ※SNTC を内包	●	●	●	●	●	▲※4		
	Support Essentials	ネットワークへの依存度が低いお客様向けに、基本サービスを限定的に提供	▲※5	●	▲※6	▲※7				
特定テクノロジー製品向け	Cisco DNA/UCS/HyperFlex 24時間日本語サポートサービス	夜間や休日を通じてシビラティ（重大度）に関係なく 24 時間体制で日本語でサポート※3	●	●	●	●	●			
	Cisco Meraki RMA Only	Cisco Meraki 製品のハードウェア交換を提供するサービス。Meraki サービスによる技術支援は本サービスではなく、クラウドサブスクリプションに紐付き提供		●		●				
	TelePresence Essential Operate Service	Cisco TelePresence 製品を対象としたサービス。オプションでオンサイトサポートが選択可能	●	●	●	●	●	●		
	Independent Software Vendor (ISV) Application Services	シスコ型番で Cisco UCS 製品と共に提供するサードパーティ製ソフトウェアを対象としたサービス。該当製品の発注時に初年度分の同時購入が必要	●			●		●※8		
ソフトウェア製品向け	SAS	シスコのソフトウェアを対象に、メンテナンス/マイナーリリースを提供	●			●		▲※9		
	Software Support Services (SWSS)	Basic (SWSS)	SAS のサービスに加えてメジャーリリースを提供。Perpetual ライセンスを購入の場合、初年度分のサービス購入が必要	●			●	●		
		Enhanced	Basic よりもワンランク上のサービス	●			●	●	●	
		Premium	ソフトウェアサポートの中で最上位のサービス	●			●	●	●	●

※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 Designated Service Manager の略 ※3 24 時間日本語サポートサービス以外のサポートサービスでは、シビラティ 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 SWSS 込みの Solution Support の場合のみ該当 ※5 Support Essentials にはシビラティ（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 ※6 メンテナンスアップデートとリビルドアップデートのみ提供 ※7 アクセス権はゲストレベル ※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

