



Cisco コラボレーションデバイス (TelePresence) 製品向け サポートサービス概要

お客様・2次店パートナー様向け

シスコシステムズ合同会社

2023年 9月



目次

1 Cisco TelePresence Essential Operate Service 概要

2 TAC (Technical Assistance Center) サポート

3 Cisco.com

4 代替パーツ配送 (RMA) と
オンサイトオプション

5 ソフトウェア アプリケーション アップデート

6 契約の前提条件、注意点、制限事項

Cisco TelePresence Essential Operate Service 概要

Cisco TelePresence Essential Operate

シスコサービスライフサイクルの『運用』フェーズに位置付けられるサポートサービスプログラムです。



TelePresence Essential Operate Service 利点

利益創出までの
期間短縮



- 技術力の向上
- 専門技術者への迅速なアクセス

顧客満足度の
向上



- ITインフラの高可用性維持
- 事前の問題対処で業務への影響を回避

運用効率の向上



- ネットワーク利用効率の向上
- ITインフラ耐用年数の延長

リスクの削減



- ビジネス継続性の確保
- セキュリティ強化
- 事前のダウンタイムリスク削減

TelePresence Essential Operate Service 概要

コラボレーションデバイス（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

提供内容

TACサポート

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

Cisco.com

最新の技術情報と
各種ツールの提供

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

オンサイトサポート
（オプション）*

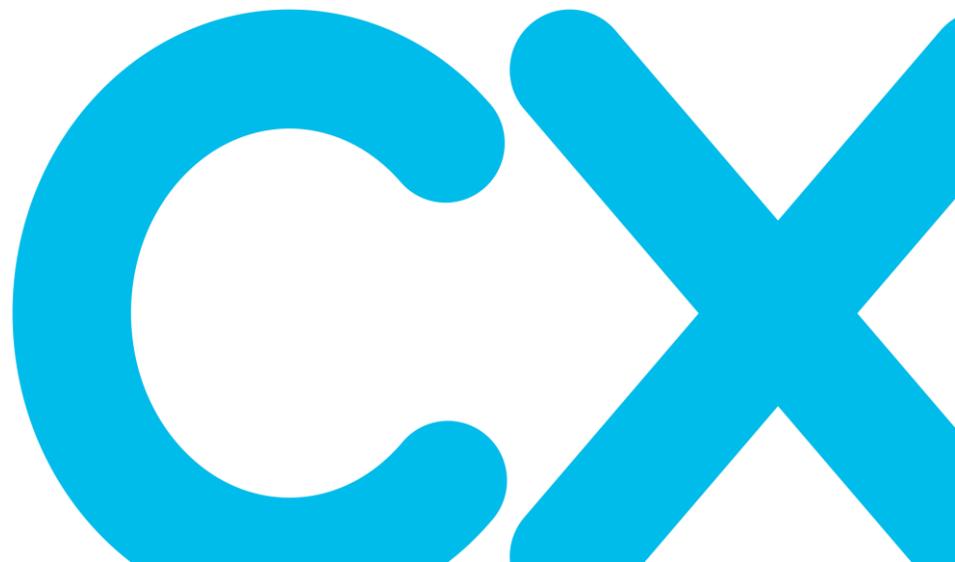
代替パーツ配送時の
フィールドエンジニア派
遣オプション

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

*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 サポートは提供されません。

TAC (Technical Assistance Center) サポート



TAC（Technical Assistance Center）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直接サポート

- ✓ 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
- ✓ 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集団
- ✓ シスコテクノロジーの広範な専門知識
- ✓ 24 時間 365 日のグローバルアクセス※

※Global TACの場合。日本のTACによる日本語での受付時間は次ページをご覧ください。

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・回避策提示までの目標時間	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 電話受付後、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.com

CX

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/support (英語) (日本語)

- 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
 - 最新のアップデートプログラムを迅速かつ容易に
- 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/community/csc-japan>

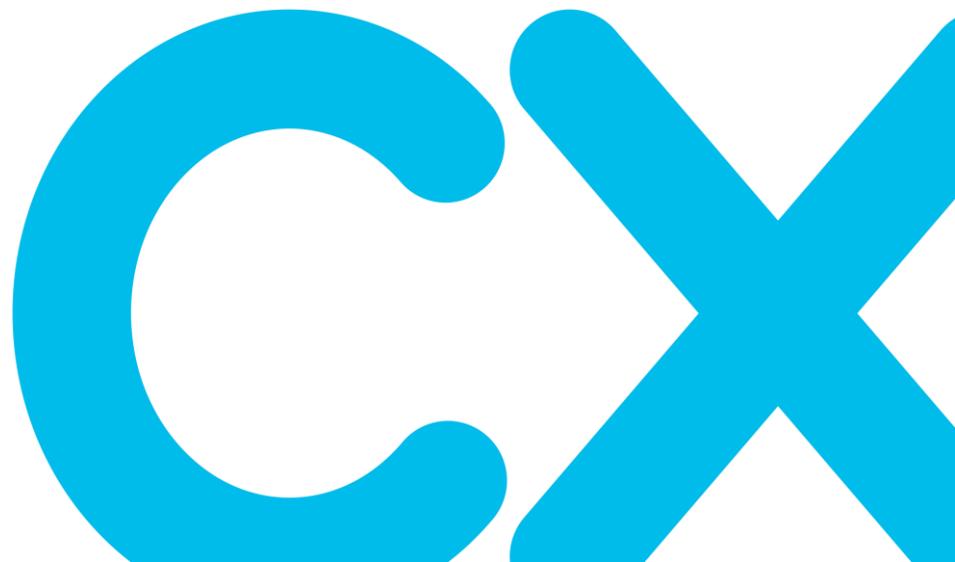
Webcast 5/13 開催!
「Cisco ESA スキャン エンジン の仕組みについて」
シスコテクニカル サポート Security Team 金 廣皓 (Kulhao Jin)
Cisco ESA 製品に関して専門的な知識をもつエキスパートが解説します

エキスパートに質問
シスコエキスパートがみなさんからの質問にお答えします。

開催テーマ「WAN ルーティングについて」
担当エキスパート: 野々瀬 浩史 (Hirofumi Nonose)
開催期間: 2014年4月14日(月) ~ 4月27日(日)
質問する

開催テーマ「テレプレゼンスについて」
担当エキスパート: 金 廣皓 (Kulhao Jin)
開催期間: 2014年3月31日(火) ~ 4月13日(日)
Q&A を読む

代替パーツ配送 (RMA) と オンサイトオプション



日本のパーツ先出し交換拠点 (プレミアム) と対応範囲



As of September 2023

RFD (デポ) 数:116

RFD = Rapid Fulfillment Depot

プレミアム契約別対応可能割合
(全国の郵便番号を対象)



※重量パーツ以外の配送

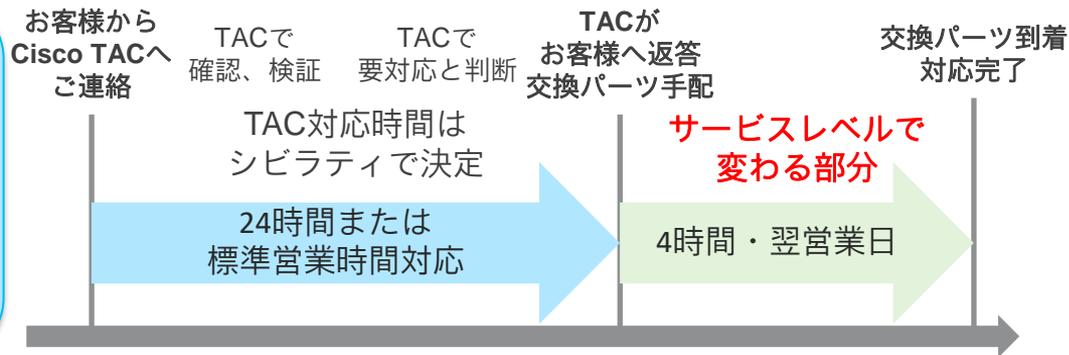
選べるサービスレベル

サービスレベル

- 4種類の配送時間と、オンサイトエンジニアオプションを選択可能

配送時間

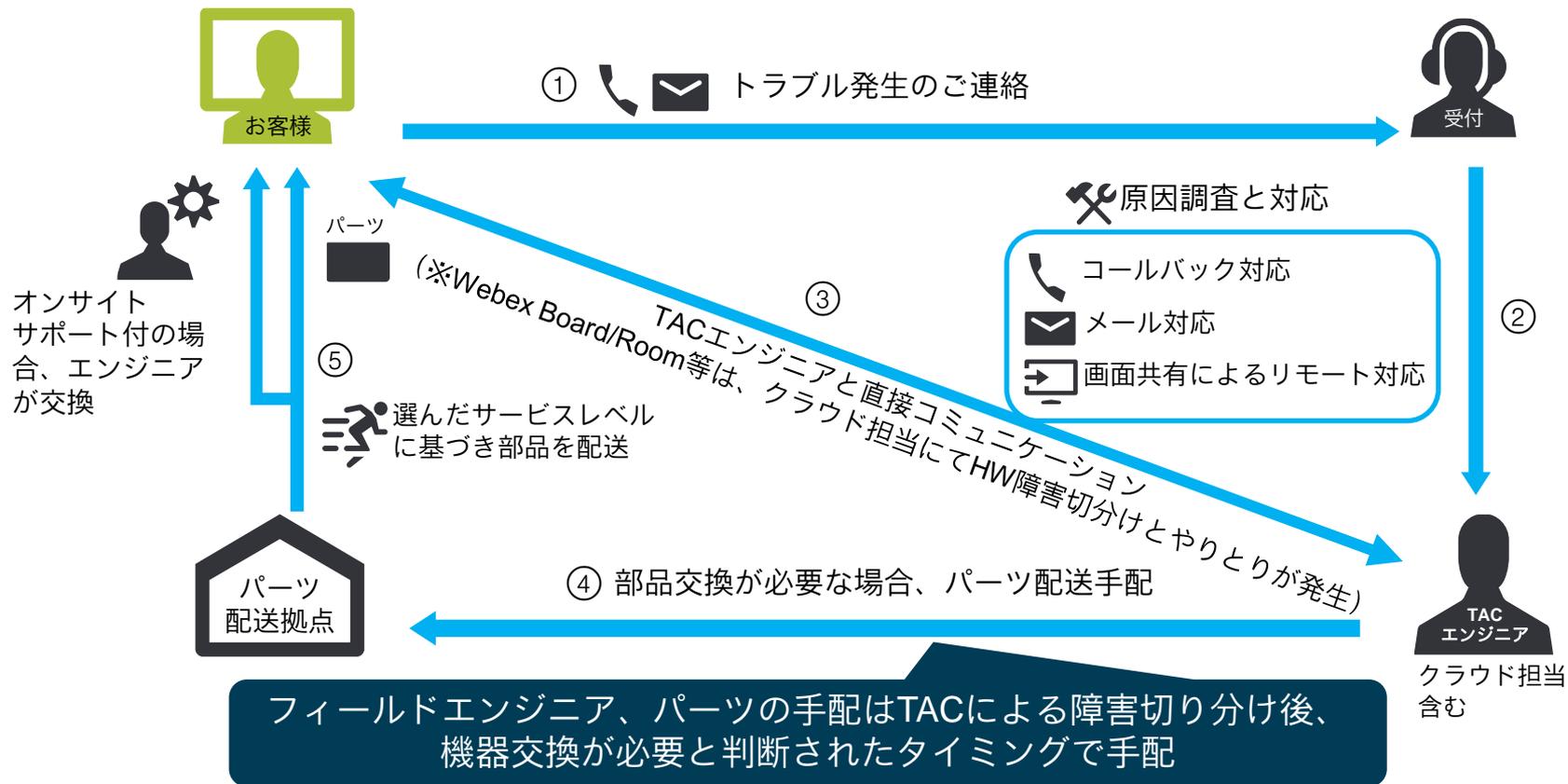
- TACでの障害切り分け後、配送手配を完了してから到着までの時間
- *TAC対応時間はサービスレベルではなく、シビラティによって決定します



サービスレベル	パーツ配送 受付時間・受付日	ハードウェアの交換が必要と確定してから、交換パーツ(及びオンサイトエンジニア)が到着するまでの時間
8h x 5d x NBD (Onsite)	1日8時間・週5日間	翌営業日(NBD, Next Business Day)に配送
8h x 5d x 4h (Onsite)	<ul style="list-style-type: none"> 午前9時～午後5時 シスコ営業日: 祝日を除く月曜から金曜まで 	平日 17時までに手配が完了した場合、4時間以内に配送。営業時間外に完了した場合、翌営業日 13時以降に時間指定配送
24h x 7d x 4h (Onsite)	1日24時間・365日	運送業者を手配後4時間以内に配送

※4時間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。

パーツ配送とオンサイトエンジニアのサポートプロセス



例1：8h×5d×NBD - 翌営業日の営業時間帯にパーツが到着

ケース1：翌営業日対応

1日（月）9:00～17:00に
TACにてパーツ手配完了



2日（火）9:00～17:00の時間帯
パーツがご指定サイトへ到着

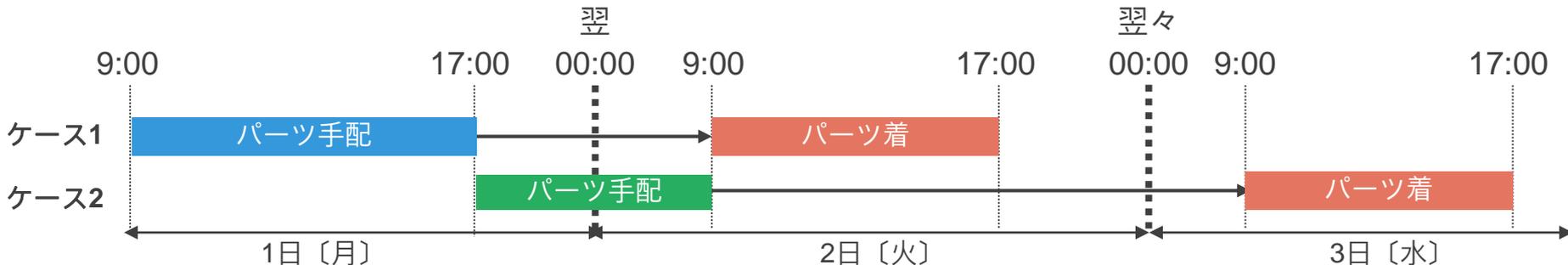
ケース2：翌々営業日対応

1日（月）営業時間外に
パーツ交換の判断がされた場合、
2日（火）9:00受付扱いでパーツ手配



3日（水）9:00～17:00の時間帯で
パーツがご指定サイトへ到着

- TACでの障害診断の結果、パーツ交換が必要と判断されたタイミングでパーツを手配します。
- 翌営業日中にパーツ交換をするためには、9:00～17:00までにパーツの手配が必要です



例2 : 8hx5dx4h Onsite - 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にTACにて
パーツ・FE手配完了

1日（月） パーツ/FE手配から4時間以内に
ご指定サイトでFEがパーツ交換作業を実施
(FEはパーツ配送に合わせて到着)

ケース2: 翌営業日対応

1日（月） 営業時間外にパーツ交換の
判断がされた場合、2日（火）9:00受付
扱いでパーツ・FE手配

2日（火） 13:00以降の時間指定で
ご指定サイトでFEがパーツ交換を実施
(FEはパーツ配送時刻に合わせて到着)

- TACでの障害診断の結果、パーツ交換が必要と判断された場合、パーツとFE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



例3 24hx7dx4h (年中無休、パーツ手配から4時間以内にお届け)

24hx7dx4h Onsite (年中無休、パーツ手配から4時間以内にFE派遣)

ケース1: 24hx7dx4h

1日(月) 1:00AMに
TACにてパーツ・FE 手配完了



1日(月) 5:00AMまでに
ご指定サイトにてパーツお渡し

ケース2: 24hx7dx4h Onsite

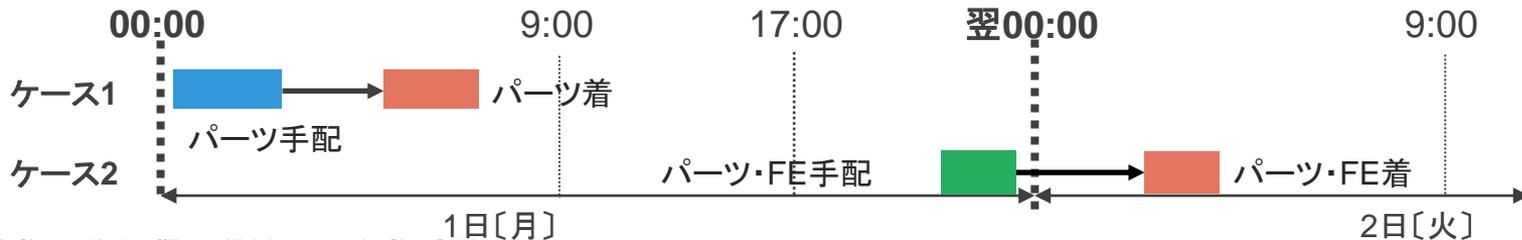
1日(月) 23:00に
TACにてパーツ・FE 手配完了



2日(火) 3:00AMまでに
ご指定サイトへFEが駆け付け、パーツ交換を実施
(FEはパーツ配送時刻に合わせてサイトに到着)

- ・ 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Onsiteサービスの場合はFE)を手配します。
- ・ 24時間365日サービス提供: パーツ(及びFE)手配完了後、4時間以内で駆け付けます。

※シブラティ(重大度)1の障害対応の場合。シブラティが2から4の場合はJapan TACの切り分け対応は営業時間内のみです。
Global TACでの切り分け対応(英語)は24時間受付しています。



TelePresence製品

パーツ交換・オンサイト作業に関するご注意点 1/2

4時間配送サービスレベルの場合のご注意点

- 地域により一部、4時間配送が提供できない場合があります。提供可否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。
- 30kg以上の重量パーツは4時間配送の対象外です。プラズマディスプレイは翌日以降の時間指定配送(休日・祭日含む)となります。対象製品と配送時間は重量区分および配送時間一覧表をご参照ください。

サービス対象外となるサポート内容

- 映像や音声のケーブル類、一部イマーシブ製品の照明器具は消耗品のため、交換パーツ配送対象外です。
- 通常使用による消耗や、プラズマディスプレイ表示におけるピクセレーション (pixilation、不十分な画面解像度を使用した結果生じる正常なモザイク効果) は交換パーツ配送対象外です。
- ソフトウェア イメージと configuration ファイルの定期的なバックアップはお客様にて実施をお願いいたします。
 - ハードウェア障害時、バックアップ ファイルをシスコのオンサイト エンジニアにお渡しいただく場合があります。

TelePresence製品

パーツ交換・オンサイト作業に関するご注意点 2/2

代替パーツは通常、指定の建物の搬入搬出口までお届けします。

プラズマディスプレイのみ、以下の条件でTelePresence設置場所まで配送します。

※事前に問診表をお送りします。

- 配送希望日時および、事前入館申請の要不要の確認
- ディ스플레이の箱（木箱 142x177x63cm以上）が入るエレベータがあること
- ディ스플레이の箱（木箱 142x177x63cm以上）を一時的に保管できるスペースがあること（障害品をその木箱に入れますので、回収日時までどこかに保管いただく必要があります）
- ビル内の所定の場所への誘導頂く方の同席
- ビル内の器物破損の免責
- その他注意事項
 - Onsiteの場合、構内運搬作業はシスコが行いますが、セキュリティ上お客様にエスコートをお願いすることがあります。
 - 養生はいたしかねます。必要な場合は受入れビル側にご準備頂きますようお願いいたします。
 - クレーン等の特別な搬入機器や特殊な搬入方法が必要な場合を除きます。

オンサイト交換サービス提供時のお客様およびパートナー様とCisco間の役割分担

	障害切り分け作業	パーツ配送手配	良品パーツ配送	良品パーツのお客様建物内搬送・開梱作業	パーツ交換作業	SWインストールとコンフィグ復元作業	パーツ単体の動作確認作業	システム・N/Wの復旧および稼動確認作業	不良パーツの梱包作業 及び屋内搬出	不良パーツ引取依頼及びシスコへの返却
お客様 またはパートナー様	●			●				●	▲	▲ ※4
Cisco TAC	●	●				● 電話での支援				
Cisco パーツ配送とオンサイトエンジニア		●	●	● ※1	●	● ※2	● ※3		●	●

※1 お客様建物内搬送が必要な場合は事前にご相談ください。

その場合、セキュリティ上お客様にエスコートをお願いする場合があります。

また、開梱作業はオンサイト エンジニアが行います。

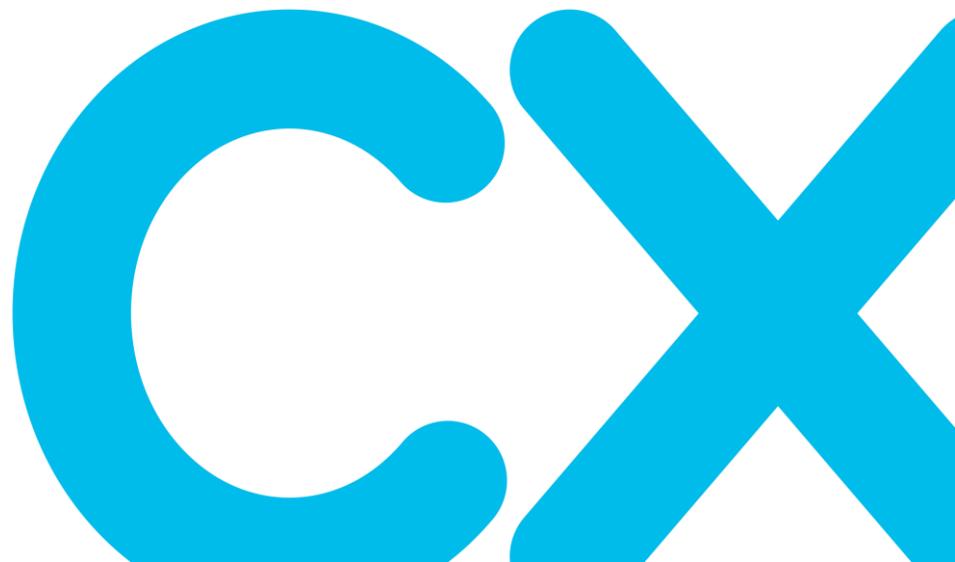
※2 Codecに関してはConfig復元、CUCM へのRegisterまでオンサイトエンジニアが実施します。

その先のリモートサイトとの接続確認に関してはユーザー様責任となります。

※3 オンサイト エンジニアが機器交換作業後、動作チェックの接続確認を行います。

※4 プラズマディスプレイ等の大型・重量部品、公共交通機関での搬送が困難な場合など、オンサイトエンジニアが持ち帰る事が困難な場合は、お客様にお預かり頂き、運送会社への引き渡しにご協力頂いてます。

ソフトウェア
アプリケーション
アップデート



ソフトウェアのアップデートおよびアップグレード シスコ アプリケーションの機能性を強化

Cisco TelePresence Essential Operate Service
では、OSソフトウェアのメジャーリリース、
マイナーリリース、およびメンテナンスリ
リースを全て提供します。

- 重要なビジネス アプリケーションの安定性を維持
- 可用性、機能性、および信頼性の強化
- メジャー アップグレード リリースでアプリケー
ションの機能を強化
- 突発的な製品購入の予算ではなく、運用経費の予算
でソフトウェアアップデートを計上

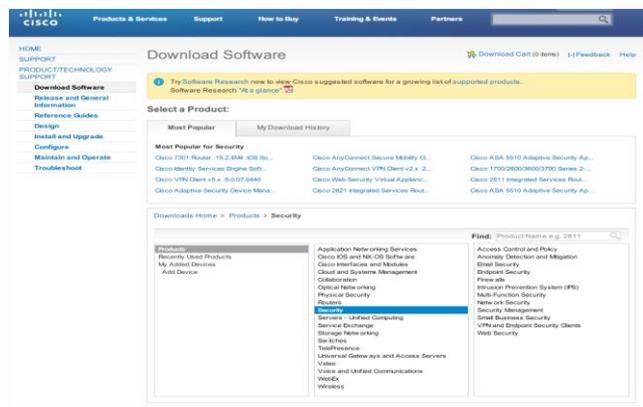


ソフトウェアアップデートの方法

Cisco.com Software Center

メンテナンス / マイナー リリースを入手可能

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

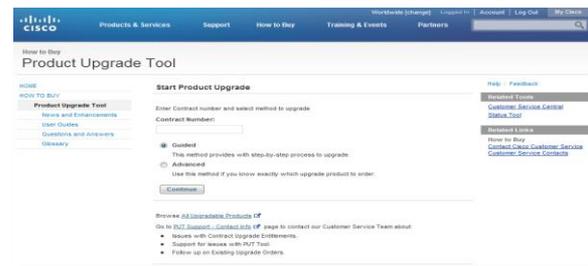


Cisco.comへのアクセス権 (Cisco.comユーザID) が必要です。

Product Upgrade Tool (PUT)

メジャーリリースを入手可能

<http://www.cisco.com/upgrade/>



Cisco.comにログイン後、契約番号を入力し
リクエスト

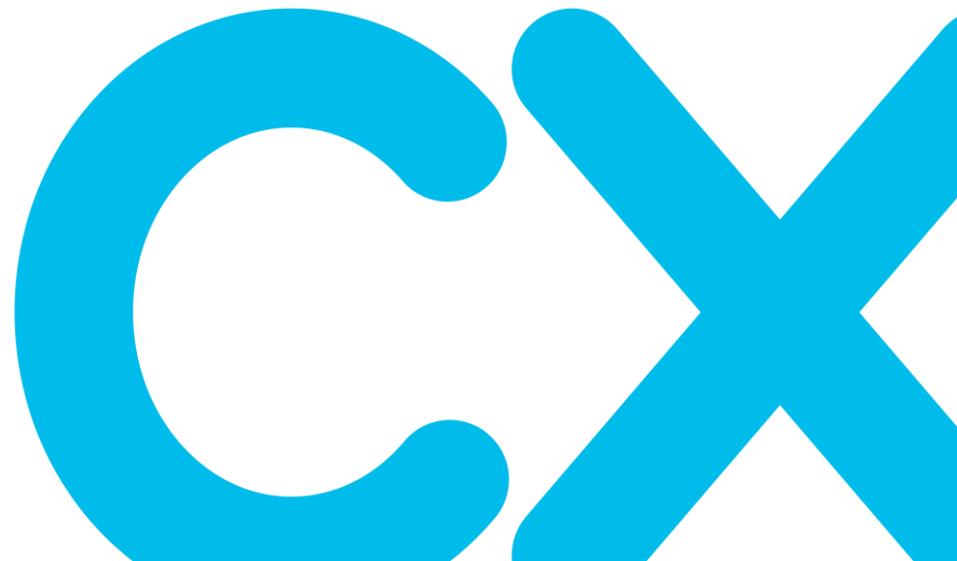
契約種別・対象製品はPUTより確認可能

Cisco製品出荷プロセスを経て出荷

PUT ガイド :

<http://upgrad.cloudapps.cisco.com/upgrad/jsp/index.jsp>

契約の注意事項



サービスご利用にあたっての前提条件

- 前提条件
 - 自社のネットワークとシステムを理解していること
 - PCの基本的操作ができること
 - 製品マニュアルを読んで操作方法などが理解できること
 - 製品の基本的な操作（ネットワーク機器へのコンソール接続方法、エラーメッセージの収集方法など）を理解しており、メールなどで送付できること
 - 保守対象機器リスト、設置先情報が正確かつ最新である こと
- シスコの オンサイトサービスを利用しない 場合の前提条件（利用する場合は下記の作業はシスコが実施します）
 - 機器交換作業が行える
 - 機器交換作業後の OS の入れ替え、設定リストア等のシステム復旧作業ができる

サービスご利用にあたってのご注意点

- トラブル解決支援など運用時における技術支援を行うサービスです。以下のようなご質問、ご相談は、製品をお買い求めのシスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業までご相談ください。
 - 製品購入前の製品に関するご質問、推奨製品のご紹介など
 - 設計のご相談や導入計画のために必要な情報提供など
 - ネットワークの最適化、デザイン変更に関するご相談、最適な設定の推奨など
 - お客様の環境に合わせた導入前評価試験
- 電話やEメールによるサポートです。
 - 回答はすべて電話かEメールにて行います。レター形式による障害解析報告書の提出等はありません。
 - リモートから診断を行うため、お客様ネットワーク環境にアクセスさせていただくことがあります。モデムやVPNを利用して、お客様のシスコ機器へのリモートアクセス環境をご用意いただく必要があります。
(シスコのサポートサービスを受ける前提条件となりますので、ご注意ください。)

制限事項

- ご発注からサービス提供開始までの準備期間として通常30日いただきます。サービス開始日前の、交換パーツの要請にはお応えできません。
- サービス契約に含まれない内容
 - 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、会議参加のための訪問など
 - ネットワーク設定の作成など
 - 製品の改変、取扱いの間違い、自然災害等の不可抗力により破損した製品に対するサポート
 - サードパーティー製品に対するサポート
 - 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を行います。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はサービス対象外です。
 - 詳細は Service Not Covered（英語）をご覧ください。

各種情報へのリンク

- サービスご利用方法のご案内
 - Cisco テクニカル サービス ご利用ガイド
https://www.cisco.com/c/ja_jp/services/technical.html
- End-of-Sale (EoS) 情報
 - 製品ライフサイクルの終了
https://www.cisco.com/c/ja_jp/products/eos-eol-policy.html
 - End-of-Sale (EoS) および End-of-Life (EoL) 製品
<https://www.cisco.com/c/en/us/products/eos-eol-listing.html>

