



Cisco UCS サポート サービス概要

(HyperFlexはHyperFlexサービス概要資料を参照ください)

お客様、インダイレクト パートナー様向け

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 1月



目次

1. Cisco UCSサービス概要
2. Smart Net Total Care (SNTC)
3. UCS 24時間日本語サポート
4. SNTC for UCS Hardware Only
5. Drive Retention service
6. UCS/HX長期サポートサービス
7. ISV (Independent Software Vendor) Application Services
8. シスコのソフトウェア製品に対するサポートサービス
9. パーツ配送、オンサイトサービス
10. よくあるご質問

1. Cisco UCS サービス概要

- 提供サービス一覧
- 提供サービスの違い

Cisco UCS サービス一覧

- 購入いただいたUCSハードウェア、ソフトウェアをサポートするサービスメニューを各種用意しています。
- Smart Net Total Care (SNTC) でカバーするサービスメニューは、オンサイト トラブルシューティング付き、オンサイト付き、パーツの配送時間のレベルわけ、HDD返却不要オプションの有無などにより、型番を分けてご提供しています。

Cisco Branded Services (CBS)

Solution Support

- 受付時の30分以内の応答目安 (S1 S2に対して営業時間内)
- ソリューションレベルの切分け解析

24時間日本語対応

SNTC (Smart Net Total Care)

- シスコが直接サポートを提供する、標準的なサービス
- パーツ交換時のHDD返却不要オプションを選択可能
- 24時間365日 日本語対応のサービスレベルあり

SNTC Hardware Only

- SNTCのサポート範囲をハードウェアに限定したサービス
- パーツ交換時のHDD返却不要オプションを選択可

ISV Application Service

- UCS製品と共に出荷される、シスコ型番の3rd Party ソフトウェアサポート
- OEMソフトウェアのサブスクリプション権を含む
- 製品購入時に、初年度のサービス購入必須

SW Support Service

- シスコ製ソフトウェアのサポート
- 対象ソフトウェアのアップデート&アップグレードが可能
- UCS Directorは製品購入時に初年度のサービス購入必須

UCS サービス比較

サービスプログラム	Solution Support	SNTC (Smart Net Total Care)			ソフトウェア サポート	
		24時間日本語サポート	SNTC	SNTC Hardware Only	ISV Application Software	SW Support Service
契約管理	パートナー様					
Call受付	シスコ 30分以内に返答	シスコ 60分以内に返答		シスコ NBDまでに返答	シスコ 60分以内に返答	
シビラティ1対応	24時間365日 日本語対応	24時間365日 日本語対応	24時間365日 日本語対応			
シビラティ2-4対応	標準営業時間：日本語	標準営業時間：日本語 / 標準営業時間外：英語				
Level1 サポート	シスコ			シスコ 交換パーツ確定のためのサ ポート	シスコ	シスコ
Level2 サポート					3rd Party vendor	
Level3 サポート						
パーツ配送の サービスレベル	8x5xNBD / 8x5x4 / 24x7x4 / 24x7x2 8x5xNBD Onsite 8x5x4 Onsite 24x7x4 Onsite 24x7x2 Onsite 8x5x4 Onsite DR 24x7x4 Onsite DR	24x7x4 24x7x4 Onsite 24x7x4 Onsite DR	8x5xNBD / 8x5x4 / 24x7x4 / 24x7x2 8x5xNBD Onsite 8x5x4 Onsite 24x7x4 Onsite 24x7x2 Onsite 8x5xNBD Onsite DR 8x5x4 Onsite DR 24x7x4 Onsite DR 24x7x2 Onsite DR	8x5xNBD Onsite 24x7x4 Onsite 8x5xNBD Onsite DR 24x7x4 Onsite DR	N/A	
SWアップグレード / アップデート	BIOS, Driver, Firmware UCSM アップグレード / アップデート			BIOS, Driver, Firmware UCSMはアップデートのみ	3rd Partyソフトウェア アップグレード / アップデート ※Microsoft製品を除く	SWアップグレード / アップデート

※ ISV Application Serviceをご購入の場合、ハードウェアのサービスにHardware Onlyは選択不可です。

2. Smart Net Total Care (SNTC)

- Smart Net Total Care 提供内容
- テクニカルサポート内容
- シビラティとTAC対応
- パーツ配送のサービスレベル

Smart Net Total Care (SNTC) 概要

提供内容	説明
シスコ TAC による テクニカル サポート	<u>ハードウェアおよびソフトウェアの障害対応</u> ハードウェア及びソフトウェアの問題、またどちらか不明な場合でも問題の切り分け、障害対応を行います。
契約サービスレベル に応じた対応時間で のパーツ交換	お客様が購入されたサービス契約に基づき、所定の対応時間で交換パーツを送付、もしくは交換パーツの送付と交換エンジニアの手配を行います。 交換エンジニア（オンサイト エンジニア）の作業範囲 1. 交換対象機器のアンマウントと障害パーツの取り外し 2. 新しいパーツの取り付けと交換機器のマウント 3. Fabric Interconnect 交換時のUCSMのバージョンあわせ 4. Fabric Interconnect 交換時のライセンス適用（場合により、受け渡しについてお客様とご相談になります） 5. 電源を含むケーブルの接続 6. 電源Onを確認 7. ファームウェア, Driver ソフトウェア, BIOS などのアップデート 8. 管理ソフトウェアからHW動作確認
ソフトウェア ダウンロード	Cisco.com にアクセスし、下記のダウンロードが可能です。 • UCSM (Unified Computing System Manager) のマイナー/メジャーバージョンアップ • BIOS, Driver, Firmware

※UCS製品とともに販売され、シスコから出荷された以下のソフトウェア製品に関するテクニカルサポートを受けるには、後述のISV Application Serviceの契約が必要です。

- Microsoft Windows Server
- Red Hat RHEL
- VMware vSphere/vCenter
- Novell SLES

テクニカルサポート内容

SNTCでは、シスコが全ての障害カテゴリーレベルをサポートします。

障害カテゴリー	Level 1 by Cisco	Level 2 by Cisco	Level 3 by Cisco
ハードウェア	<ul style="list-style-type: none">ハードウェアインストールの際に発生した問題LEDでの確認やGUIツール、CLIツールを使用して確認できるハードウェアの障害	<ul style="list-style-type: none">ハードウェア障害のログ確認による切り分け	<ul style="list-style-type: none">Cisco BU（開発元）との作業によるハードウェア障害原因などの切り分け
UCSM (Unified Computing System Manager)	<ul style="list-style-type: none">UCSMを使った基本的なコンフィグレーションUCSMのインストール、バージョンアップコンフィグレーションのバックアップ・復元既知の問題の検索による切り分け	<ul style="list-style-type: none">ソフトウェアの障害のログ確認既知の問題の検索による切り分け	<ul style="list-style-type: none">新規に発生した問題の切り分けCisco BU（開発元）との作業による障害の修正と検証
ドライバソフトウェア / メザニンカード	<ul style="list-style-type: none">ドライバのインストールに関する問題メザニンカードのコンフィグレーション既知の問題の検索による切り分け	<ul style="list-style-type: none">ドライバソフトウェアの問題なのかの切り分け既知の問題の検索による切り分け	<ul style="list-style-type: none">新規に発生した問題の切り分けCisco BU（開発元）との作業による障害の修正と検証

※他社ハードウェアおよびソフトウェア製品はシスコによるサポートの対象外です。

シビラティとTAC対応

- TACの対応は、障害重要度（シビラティ）によって定義されています。
 - 標準営業時間内のお問い合わせ：受付後1時間以内に折り返しご連絡します。
 - 標準営業時間外のお問い合わせ：シビラティ1の場合は1時間以内にご連絡し、シビラティ2～4の場合は翌営業日に連絡します。
 - UCS24時間日本語サポートの契約においては、標準営業時間内外の区別はありません。全件24時間体制で受付・対応します。

シビラティ	障害状況	提供リソース	復旧策・回避策提示までの目標時間	TAC受付時間と方法	
				右記以外	24時間日本語サポート
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。	Cisco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 1時間以内に折り返し ご連絡	24時間365日 電話受付 1時間以内に折り返し ご連絡
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。	Cisco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 1時間以内に折り返し ご連絡	24時間365日 電話、 Email受付 1時間以内に折り返し ご連絡
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。	Cisco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 1時間以内に折り返し ご連絡	24時間365日 Email、 Web受付 1時間以内に折り返し ご連絡
4	シスコの製品機能、設置、導入又は構成に関する情報又は支援が必要とされる。エンドユーザ様の業務には全く影響がない。	Cisco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	シスコ標準営業時間内 Email、Web受付 1時間以内に折り返し ご連絡	24時間365日 Email、 Web受付 1時間以内に折り返し ご連絡

パーツ配送のサービスレベル

交換パーツ及びオンサイト作業員が到着する時間は、サービスレベルと「障害切り分け後、TACエンジニアが交換機器配送の手配を完了したタイミング」によって決まります。

サービスレベル	シビラティ	TACエンジニアによる 交換機器手配完了タイミング	指定場所へ交換パーツ（及びオンサイト エンジニア）が到着するタイミング
8x5xNBD (Onsite) (9時-5時/週5日/翌営業日配送)	全シビラティ (1~4)	シスコの標準営業時間内	翌営業日中
		営業時間外	翌々営業日中
8x5x4 (Onsite) (9時-5時/週5日/4時間以内配送)	全シビラティ (1~4)	シスコの標準営業時間内	手配完了のタイミングから4時間以内 ※平日17時丁度に手配が完了した場合は21時 (17時から4時間後)まで
		営業時間外	翌営業日13時までに時間指定で配送
24x7x4 (Onsite) (24時間/週7日/4時間以内配送)	シビラティ 1	営業時間内外は不問	手配完了のタイミングから4時間以内
	シビラティ 2~4	シスコの標準営業時間内	手配完了のタイミングから4時間以内 ※平日17時丁度に手配が完了した場合は21時 (17時から4時間後)まで
		営業時間外	翌営業日13時までに時間指定で配送
24x7x2 (Onsite) (24時間/週7日/2時間以内配送)	シビラティ 1	営業時間内外は不問	手配完了のタイミングから2時間以内
	シビラティ 2~4	シスコの標準営業時間内	手配完了のタイミングから2時間以内 ※平日17時丁度に手配が完了した場合は19時 (17時から2時間後)まで
		営業時間外	翌営業日13時までに時間指定で配送

※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。

※4時間以内/2時間以内配送サービスは、提供可能な地域に制限があります。事前に提供可能な地域を Services Availability Matrix ツールで確認ください。

3. UCS 24時間 日本語サポート

UCS を24時間日本語でサポートする
サービス

サービス概要
注意事項

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)

24H LLSとSNTCのサービスの違い

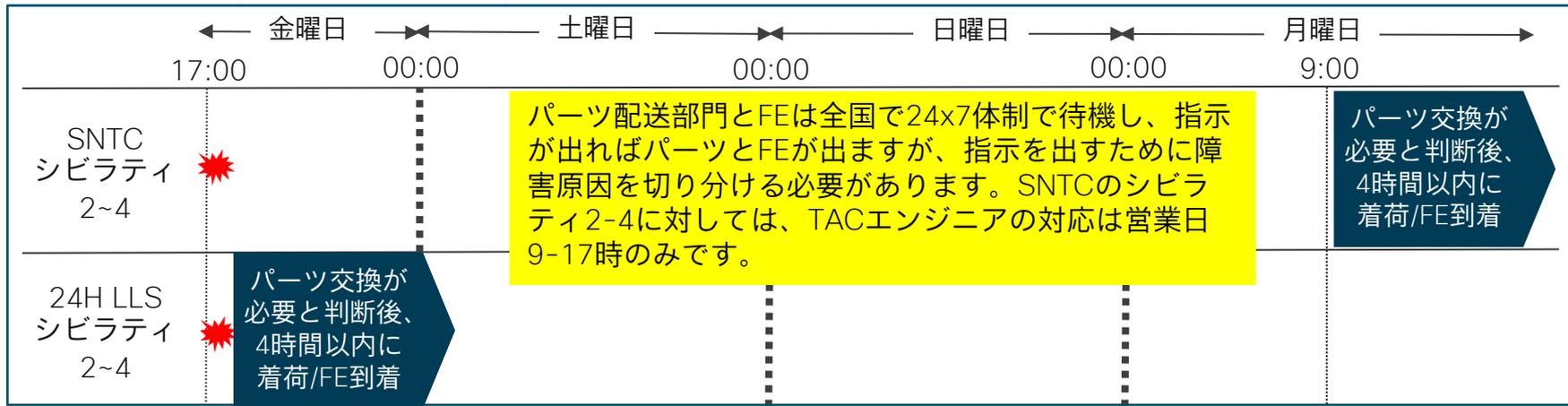
	SNTC	24時間日本語サポート	補足説明
シビラティ2～4の受付時応答目安	翌営業日	1時間以内に折り返しご連絡（シビラティ1と同じ）	
シビラティ2～4の対応開始	翌営業日から	24x7で対応（次ページ参照）	
シビラティ2の対応	平日9-17時	24x7で対応（シビラティ1と同じ）	24H LLSでも解決までの目安は2営業日（SNTCと同じ）
24x7x4, 24x7x2契約のシビラティ2～4のパーツ手配	翌営業日の対応	24x7で対応（次ページ参照）	金曜17時過ぎにサービスリクエストされた場合、SNTCでは障害切り分けは月曜9時以降から開始のためパーツが届くのは最短でも月曜日午後ですが、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。

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。

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

サポート対象外についての注意事項

- UCS 製品とともに販売され、シスコから出荷された以下のソフトウェア製品に関するテクニカルサポートのためには、ISV Application Service (後述)の契約が必要です。
- UCS Director, UCS Central等のシスコ製ソフトウェアのサポートには、別途 SoftWare Support Service (SWSS) (後述)の契約が必要です。
- UCS 上で動作する Nexus 1000V のようなアプリケーション製品や Unified Communication製品等はサポート対象外です。

4. SNTC Hardware Only

SNTCのテクニカルサポートを
ハードウェアに限定したサービス

SNTC Hardware Only概要

SNTC Hardware Only 概要

ハードウェアのみにサポート範囲を限定したサービスです。

- サービス内容

- SNTC のサービスのうち、ハードウェアの問題きりわけを行い、障害パーツの交換手配を行います。
- お問い合わせには翌営業日までに返答します。回答目標時間はSNTC 同様シビラティに基づきます。

- 注意事項

- ISVサービスを利用する場合のHardware製品のサービスは、Hardware Onlyではなく SNTC を選択下さい。
- UCS Managerのメジャーバージョンへのアップグレードは利用できません。
- OSを含めソフトウェアはサポート対象外です。障害切り分けを進める中でソフトウェアの原因と判明した（RMAで解決しない）場合は、それ以降のサポートを提供できません。

SNTC Hardware Only のサービス型番

CBS サービス名	FE派遣とパーツ配送 サービスレベル	サービスSKU
SNTC HW Only Onsite	8x5xNBD Onsite	CON-UCW5
	24x7x4 Onsite	CON-UCW7
SNTC HW Only Onsite with Drive Retention	8x5xNBD Onsite	CON-UCWD5
	24x7x4 Onsite	CON-UCWD7

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

5. Drive Retention Service

不具合ディスクドライブをお客様にて
廃棄することを可能にするサービス

Drive Retention Service概要

提供対象

記録データに関する補足事項

Drive Retention Service実行時の流れ

確認書について

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れ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。

Drive Retention Service の対象

	記録デバイス	対応するサービス
対象	HDD	シャーシのDrive Retention Serviceがカバー
	SSD	
	PCIe カード	
	NVMe ドライブ	
	Fusion-io3 カード	Fusion-io3自体に直接つく Drive Retention Serviceがカバー
対象外	USB	
	Flash カード	

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）。

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



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](https://www.cisco.com)からダウンロード可能です。



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: _____ RMA: _____
 シスコとの連絡ご担当者: _____ UC DR 契約#: _____
 連絡ご担当者電話番号: _____ 連絡ご担当者の E メールアドレス: _____
 廃棄実施会社名: _____ 廃棄実施会社ご担当者: _____
 廃棄実施会社の住所: _____ 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、野暮またはブランドに開示する内容の責任を引き受けます。

お客様の署名: _____ お客様の名前 (活字体): _____
 日付: _____



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に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		
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> その他:
		<input type="checkbox"/> 粉砕	<input type="checkbox"/> 焼却	<input type="checkbox"/> 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。

6. UCS/HX長期 サポートサービス

最長7年の長期サービス

提供内容

提供対象

UCS/HX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。

UCS/HX長期サポートサービスの対象製品

製品販売終了（End of Sales）告知前の、以下のプロダクトファミリーに含まれるUCS/HX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 : UCS B/C共通パーツ（例CPU、メモリなど）
- UCSB : UCS-Bシリーズ（標準型番）
- UCSC : UCS-Cシリーズ（標準型番）
- UCSV : UCS-Vシリーズ（標準型番）
- UCSX : UCS プロモーション型番
- UCSHX : HyperFlexシリーズ

※UCS/HX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ェア）は対象外

7. ISV (Independent Software Vendor) Application Services

UCS製品とともに出荷される
シスコ型番のOEMソフトウェアサポート

ISV Application Services概要
サブスクリプションと契約期間
契約更新時の注意点

ISV Application Services概要 (1/2)

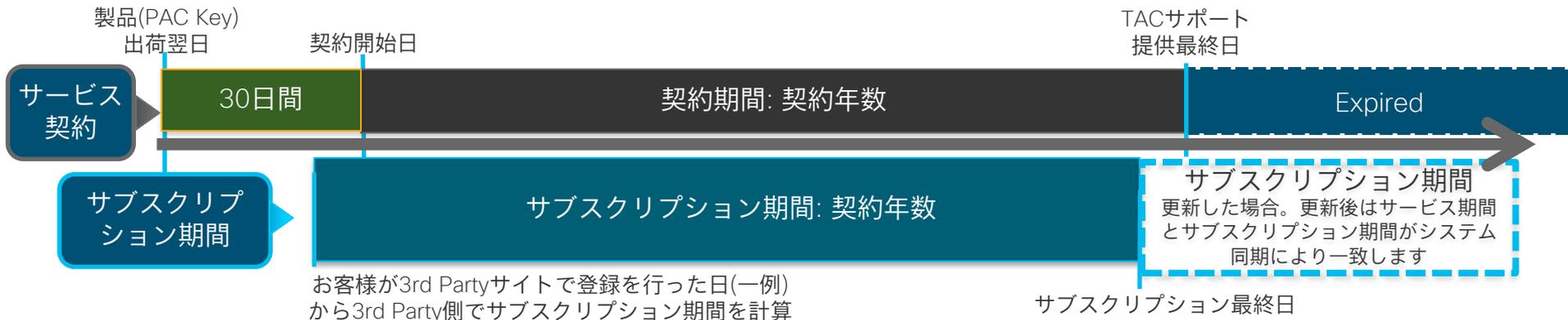
提供内容	コメント
<p data-bbox="104 448 498 489">テクニカル サポート</p> <p data-bbox="104 565 571 694">UCS製品と共に対象ソフトウェアを購入する場合、本サービスは<u>購入必須</u>です。</p>	<p data-bbox="610 203 1760 331">サポート対象製品： Hypervisor上のゲストOSなど、UCS製品と共に利用する3rdベンダー製OEMソフトウェア（お客様、もしくはパートナー様が独自に調達されたソフトウェアはサービス対象外です）。</p> <ul data-bbox="645 355 1746 940" style="list-style-type: none"><li data-bbox="645 355 1421 456">• 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。<li data-bbox="645 484 919 519">• Red Hat RHEL<li data-bbox="645 548 890 583">• Novell SLES<li data-bbox="610 600 1746 683">• 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。<li data-bbox="610 711 1676 794">• 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。<li data-bbox="610 812 1746 940">• 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」ページをご覧ください。

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	<ul style="list-style-type: none">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 ※VMware, Red Hat, Novell (SUSE)製品のみ	<ul style="list-style-type: none">UCS製品とともに販売されるVMware, 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<u>サブスクリプションの権利はISVサービスに含まれます</u>。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、<u>サブスクリプションと契約期間</u>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ありません。

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
VMware	<u>サービス契約の更新をお願いします。</u> 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。	-	製品・サービス両方を新たに購入頂くか、期間を遡りサービス契約が必要となります。この場合は弊社サービス担当営業までお知らせください。
Red Hat	型番の年数に関係なく発注頂けませんが、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)			

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)

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。

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

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ェ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。

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。

8. シスコのソフトウェア製品に対するサポートサービス

Software Support Service (SWSS)
概要

Intersightのサポートサービス

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いただきます。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。

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/HX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/HX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。

9. パーツ配送、 オンサイトサービス

サービスレベルとご注意点
オンサイトサービス概要
オンサイトサービス詳細
ログなしパーツ配送

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ください。
 - 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。

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

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）

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をお願いします）

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）



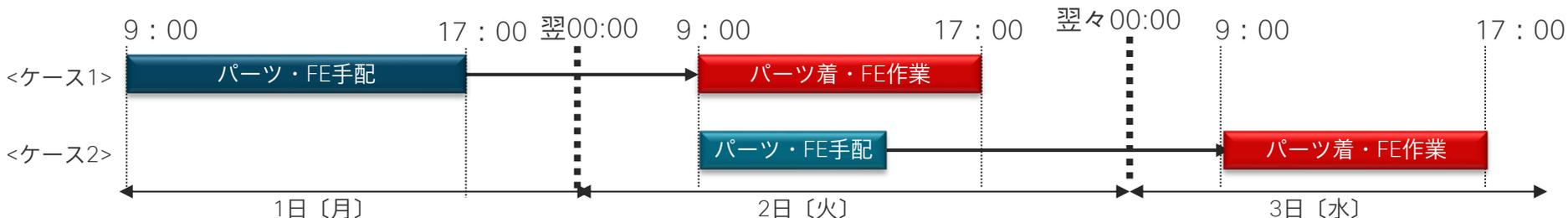
ケース2：翌々営業日対応

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）。



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）



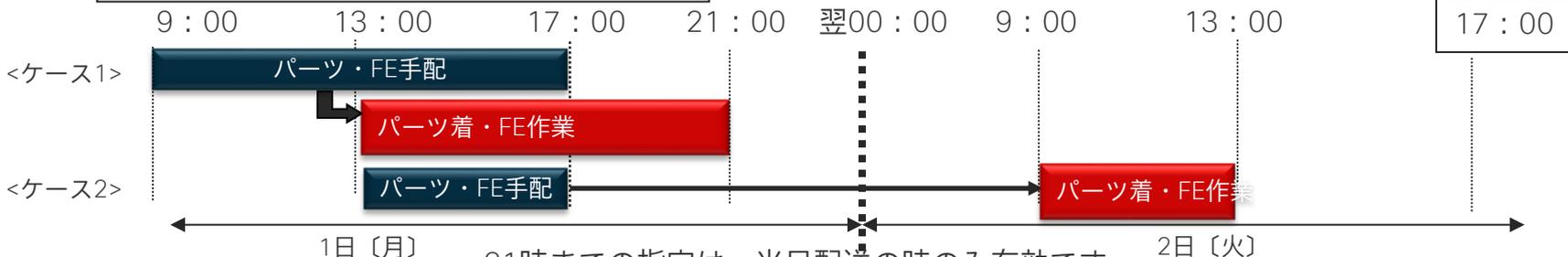
障害診断の結果、パーツ交換必要と判断された場合、
パーツとオンサイト作業員を手配します。
（当日中にパーツ交換をするためには、9:00～17:00までに
パーツ・FEの手配が必要です）



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。

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)

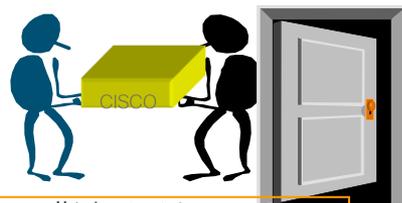
ケース1 : 24x7x4

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があります。

- A) SNTC 24時間日本語サポート契約
- 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。

UCS/HyperFlex 「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 & HyperFlex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)

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。

10. よくあるご質問

Tips: License Re-host

Tips: License Re-host

- License付け替えを License Re-host（ライセンス リホスト）と呼びます。
- RMA発生時のLicense Re-host作業が発生する場合は、ケース対応の中でサポートされます。
- 基本的に、お客様がUCSの操作に使用している端末からWebexに接続頂き、TACエンジニアがリモートで支援させて頂く方法を推奨しています。
- 状況により、ライセンスを先にemailでお客様にお送りし、オンサイト作業員にお渡しいただくようお願いする場合があります。

