



Cisco Support Essentials

お客様・2次店パートナー様向け概要資料

Ver.1.1

2018年4月

シスコシステムズ合同会社

1. Cisco Support Essentials プログラム概要

Cisco Support Essentialsの位置づけ

Smart Net
Total Care

ミッションクリティカルな企業向け

小規模なお客様向け

ビジネスニーズ

- ・ 安価
- ・ メーカー直接サポート
- ・ 販社の負担減

サービスニーズ

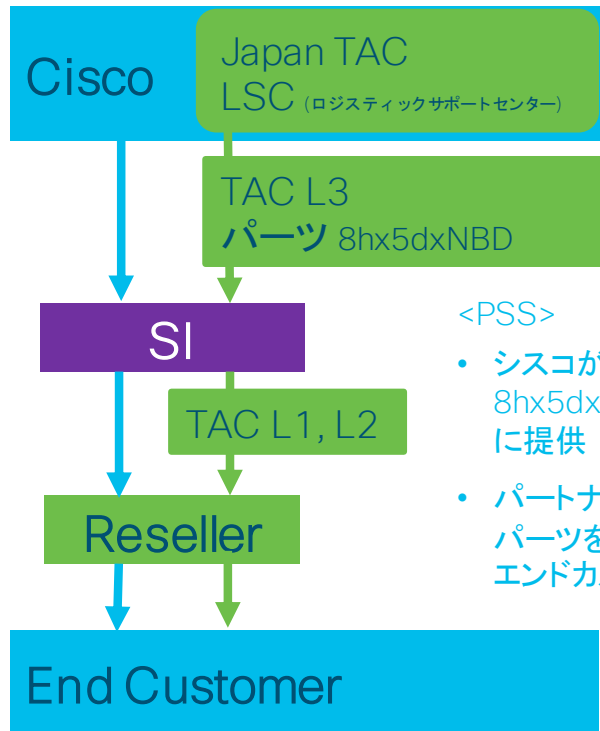
- ・ 非IT専任者向け
- ・ セルフヘルプ機能
- ・ シンプルな内容
- ・ 容易な利用方法

Support
Essentials

Cisco Support Essentialsは、サービスレベルを限定してシンプル化と低価格化を図り、シスコからエンドカスタマー様を直接サポートすることで、運用フェーズパートナー様やリセラー様の負担を軽減するサポートプログラムです。

プログラムの位置づけとデリバリーモデル

PSS

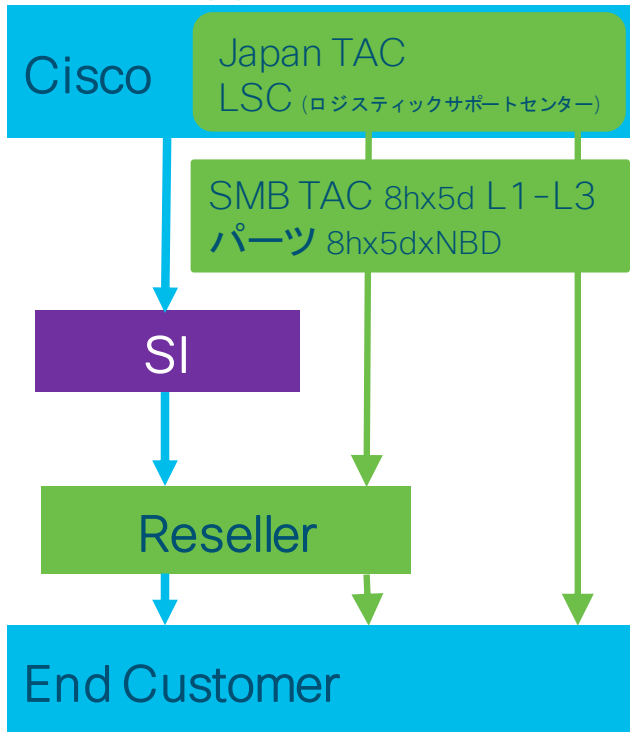


<PSS>

- シスコが製品と共にTAC L3とパーツ配送 8hx5dxNBDを含むサービスをパートナー様に提供
- パートナー様が製品と共にTAC L1 L2とパーツを含むサービスをリセラー様ないしはエンドカスタマー様にご提供

→ Product & Service販売
→ Service提供

CBS / Support Essentials



サービス内容比較： Support EssentialsとSmart Net Total Care

	Support Essentials	SNTC
セルフサポートツール ご利用可能範囲	一般公開範囲 (ゲストアカウント相当)	全範囲 (カスタマーアカウント)
交換パーツ配送	翌営業日配送	翌営業日配送 オンサイトオプション選択可 2時間、4時間配送 指定時間に合わせて配送 オンサイトオプション選択可
TAC 遠隔技術支援	8h x 5d SMB TAC サポート 翌営業日までに受付連絡 5 または 10 営業日以内の対応	24h x 7d Cisco TAC サポート シビラティ(重大度)ガイドラインに沿って対応
ソフトウェア アップデート範囲	ハードウェア製品の ソフトウェア アップデート (メンテナンスリリースのみ)	ハードウェア製品のソフトウェア アップグレード (メジャー、メンテナンス、リビルドの全リリースが対象)
サポート対象製品・機能	SMB 対象製品のベーシックな機能	すべてのシスコ製品・機能

1. Cisco.comへのGuestレベルのアクセス

24時間×365日

製品情報マニュアル

The screenshot shows the Cisco.com support page. At the top, there is a navigation bar with the Cisco logo and links for '製品 & サービス', 'サポート', '購入案内', 'トレーニング & イベント', 'パートナー', and 'シスコ社員'. Below this is the main heading 'サポート & ダウンロード' with a language selector 'Japan - 日本語'. The page is divided into two main sections: '製品サポート' and 'ダウンロード'. Under '製品サポート', there is a dropdown menu labeled '製品を選択'. Under 'ダウンロード', there is a search bar with the placeholder text '製品名を入力 (例: 「AnyConnect」 または 「5506」 など)' and a '検索' button. On the left side, there is a '製品カテゴリ' section with a grid of buttons for various categories: 'スイッチ', 'ネットワークソフトウェア (IOS と NX-OS)', 'セキュリティ', 'クラウドおよびシステム管理', 'ルータ', '会議', 'ワイヤレス', 'カスタムコラボレーション', 'ユニファイドコミュニケーション', and 'コラボレーションエン'. On the right side, there is a 'マイ サポート' section with a list of links: 'オープンケースを表示', 'ダウンロード履歴', 'デバイス', and '最近表示した製品'. A blue banner at the bottom of the screenshot contains the text '必要な情報が必要な時に'.

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

2. パーツ配送

8h x 5d x NBD (Next Business Day)

- 1日8時間(午前9時から午後5時まで)、週5日間(月曜日から金曜日まで)受付。
- SMB TACがハードウェアの交換が必要と判断した場合には、確定した翌営業日に届くようハードウェア交換部品を発送します。
 - 原則的に関東地区のセンターデポからの配送になります。交通事情や地域によっては翌々営業日以降の到着となる場合があります。
 - サービス契約番号やシリアル番号など必要な情報をお知らせいただけない場合や、正しいサービスリクエストの手順を経ただけでない場合は、交換品の到着が翌営業日以降になる場合があります。
 - シスコによるサービスリクエストの受付、ハードウェア障害の診断と発送手配が、午後5時より前に完了している必要があります。
 - 障害パーツは10日以内にシスコに返却いただく必要があります。10日以内にご返却いただけない場合、該当製品の国内リスト価格の請求書がお客様に発行されます。

3.SMB TAC

- エンドカスタマー様をシスコの SMB TAC が直接サポートします。
 - TAC Level 1, 2, 3 のすべてをシスコが提供します。
 - SMB 向け製品に特化した知識と経験をもつサポートエンジニアからサポートを受けることができます。
- サービスリクエストオープン申請方法は、電子メール、電話のいずれかとなります。
- サービスリクエストは受付順に対応されます。ただし、クローズの順番は内容により異なります。
- 保守サポートサービスのため、導入・設定支援依頼などには対応できません。
- 高度なテクノロジーや複雑な設定をご利用の場合は、Smart Net Total Care (SNTC) をご購入ください。
- 受付後、原則的に翌営業日までに担当エンジニアより連絡します。
- SMB TAC によるサポート対応は、平日9時-17時となります。(祝日・シスコ休日を除く)

4. ソフトウェア・アップデートの提供

- シスコでは、ネットワーク環境の変化に迅速に対応するため、Cisco IOS をはじめとするシステム・ソフトウェアの機能に拡張を加えています。
- ソフトウェアのメンテナンスおよびリビルド・リリースを契約カスタマー様に提供します。
(入手の際は、Japan SMB TACにご依頼ください。)
これらのソフトウェアを入手するには、Japan SMB TACにご依頼ください。
- これによって、装置を最大限に活用し、耐用期間を延長させることができます。

2. Cisco Support Essentials 購入と利用

サービス価格、複数年契約

サービス価格

- パートナー様にお問合せください。

複数年契約

- 2年から5年までの複数年契約がご購入いただけます。この場合、事前一括払いが条件になりますが、複数年契約割引が適用されます。

契約、発注・更新

● 契約

- シスコとの個別の契約締結は不要です。

● 発注

- 顧客の名称や拠点アドレスなどを添えて、シスコのパートナー様またはディストリビュータ様に発注を依頼してください。
- 複数年契約も可能ですので、パートナー様またはディストリビュータ様に依頼してください。事前一括払いが前提です。

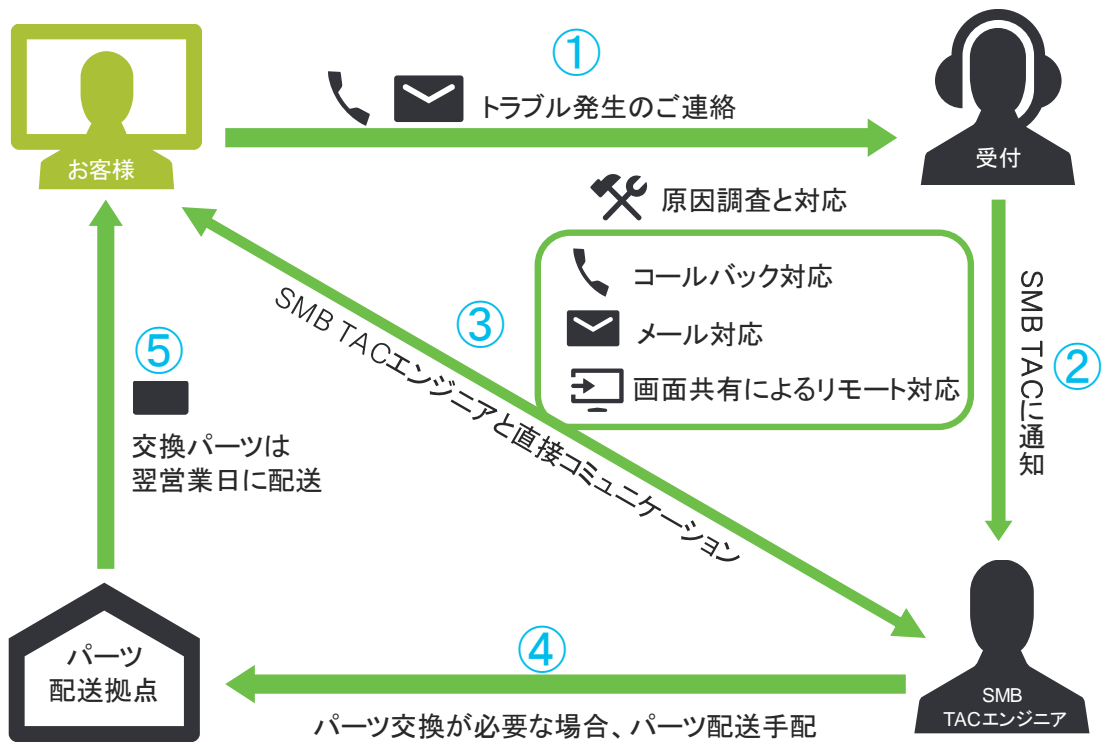
● 更新

- 発注したシスコのパートナー様またはディストリビュータ様に更新を依頼してください。

● 発注後に必要な作業

- 製品受領時ないしは受領後に発注したパートナー様から契約番号、サービスディスクリプション、「Cisco Support Essentials スタートアップガイド」を受け取ってください。
- エンドカスタマー様からシスコへ直接サービスをご利用頂く場合は、パートナー様からエンドカスタマー様に契約番号、サービスディスクリプション、「Cisco Support Essentials スタートアップガイド」をお知らせください。
注)エンドカスタマー様との間に他の販社様がある場合も同様です。

パーツ配送とサポートプロセス



サービス利用法

- Support Essentialsはエンドカスタマー様がシスコのサービスを直接利用するものです。
 - パートナー様もしくはリセラー様がエンドカスタマー様に成り代わってシスコのサービスを利用することができます。
- TAC
 - 契約番号とシャーシのシリアル番号を用意してSMB TAC用の電話番号とメールアドレス宛にSRオープンしてください。注) PSSなどのJapan TACの連絡先とは異なります。
 - 電話: 0120 - 033 - 428 (受付: 平日9:00 - 17:00)
 - Eメール: japan-smbtac@cisco.com
 - 英語でのサポートをご希望の場合は下記ページよりお問合せください。
<https://www.cisco.com/c/en/us/support/index.html>
 - Severityの選択はできません。
 - 受付後、原則的に翌営業日まで担当エンジニアからご連絡します。
- パーツ配送
 - SMB TACにRMA申請してください。
 - SMB TACにて原因がハードウェアであると切り分けられると、SMB TACにてRMA処理します。
注) SVOツールではリクエストできません。

