

テレプレゼンス製品向け メーカー保守 紹介資料

(保守の通称 : SMARTnet)

2017年3月

ソフトバンク コマース&サービス株式会社

ネットワークマーケティング室

CISCO社の保守には2種類あります

Cisco Brand Service
(略称：CBS)

**CISCO社が直接サービス提供する保守です。
(今回はこちらのご紹介です)**

Cisco Partner Service
(略称：PSS)

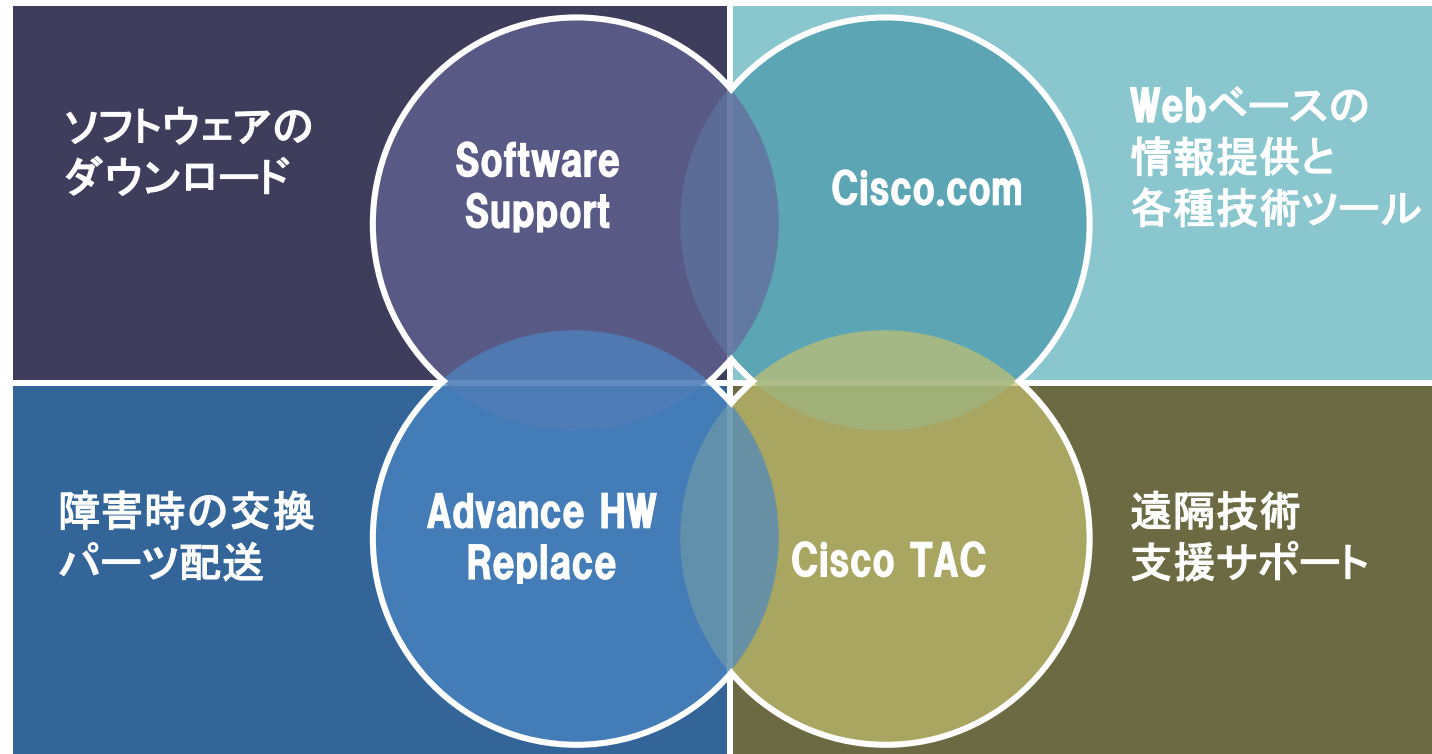
CISCOの正規代理店が各々建付けする自営保守です。

CBS サービスとは？

お客様(もしくは販売店様)が、CISCO社のサービスを直接受けられる保守です。故障したハードウェアの交換だけでなく、CISCO社のWEBサイト「Cisco.com」から、IOSなどのダウンロードや、障害解析に役立つツールを利用する事が出来ます。

IOS のダウンロード：
IOSアップデート版 (バグフィックス等)をCisco.comからいつでもダウンロード可能

障害ハードウェアの部品配送：
必要な交換部品を配送
オンサイト契約の場合はオンサイトエンジニアも派遣



Cisco.com:
いつでもBug Toolkitなどの豊富なツールにアクセス

Cisco TAC:
シスコ テクニカル アシスタント センターによる技術サポート (日本語/英語)

CBS サービスの種類

	ルータ、スイッチ、アクセスポイント、ASA、UCSサーバ	UCSサーバ	OEM版ソフトウェア	ソフトウェア系の製品 (アプライアンス含む)	IPS製品	コラボレーション製品 (IP電話、TV会議)	小規模向け
ハードウェア部分	SMARTnet	SNTC for UCS 24時間日本語対応サービス	-	SMARTnet	Cisco Service for IPS	SMARTnet (TelePresence Essential Operate Services)	Smart Foundation (8 x 5 x NBDのみ)
ソフトウェア部分			ISV Application Service	Software Application Support (略称SAS)		Software Application Support Plus Upgrades (略称SASU)	Software Support Service (略称SWSS)

※SMARTnet の正式名称は、SMARTnet Total Care です。本資料では SMARTnet と記載します。

テレプレゼンス
製品向けでは

SMARTnet
TelePresence Essential Operate Services

- ・ビデオ端末のハードウェア
- ・ファームウェア

Software Support Service
(略称SWSS)

- ・コラボレーションソフトウェア

電話関連から誕生したDX70などの製品は、通常のSMARTnet、
テレプレゼンス製品は、SMARTnet (TelePresence Essential Operate Services)と2つ存在します。

ハードウェアのサービスレベル

サービスレベルと略称	内容	TACエンジニアによる 交換機器手配完了のタイミング	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 : SNT TP 8x5xNBD : ECDN 8x5xNBD Onsite : CS TP 8x5xNBD Onsite : ECDO	9時-5時/週5日/翌営業日配送	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 : SNTE TP 8x5x4 : ECEN 8x5x4 Onsite : C4S TP 8x5x4 Onsite : ECEO	9時-5時/週5日/4時間以内配送	シスコの標準営業時間内	手配完了のタイミングから4時間目標 ※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時まで時間指定で配送
24x7x4 : SNTP TP 24x7x4 : EC4N 24x7x4 Onsite : C4P TP 24x7x4 Onsite : EC4T	24時間/週7日/4時間以内配送	営業時間内外は不問	手配完了のタイミングから4時間目標
24x7x2 : S2P 24x7x2 Onsite : C2P ※TPは対応メニューなし	24時間/週7日/2時間以内配送	営業時間内外は不問	手配完了のタイミングから2時間目標

▶ **ハードウェア障害と切り分けられた後のサービスレベルです。**
切り分けは、障害のシビラティにより対応が異なります。(次ページご参照)

製品ごとに提供地域の制限がございます。

設置場所の郵便番号をご連絡くださいましたら提供可能か確認致します。

シビラティ (Severity)の定義

障害の対応は、定められたシビラティに基づいた対応となります。
シビラティはお客様申告にて障害報告する形となりますが、Cisco TACが判断致します。

※終日オンサイト保守を契約していても、シビラティが低い障害は翌営業日対応です。
※シビラティは状況で可変します。
(シビラティ1でも、TACからの質問に早く回答しませんが、2以下になることもあります)

テレプレゼンス製品のみ、
シビラティ1は
Global-TACでの対応

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	Japan-TACの受付時間と方法
				通常メニュー
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
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 営業時間内は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
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

シビラティの例-Collaboration

障害事例

シビラティ 1

- ・全ての内外線の発着信、端末の登録ができない等、コールの基本機能が全く利用できず、業務に重大な影響を及ぼしている。
 - ・コンタクトセンターの製品で Agent に全くログインできない、コールが着信できないなど、コールセンターの基幹業務ができず、重大な影響を及ぼしている。
 - ・全てのテレプレゼンス会議が全く実施できず、会議を開催できない。
- [注] テレプレゼンス製品はJapan TACの営業時間外の日本語によるシビラティ 1対応は行っておらず、Global TACでの英語対応となります。

シビラティ 2

- ・業務で主に利用している Collaboration 製品の機能 (Mobility、Extension Mobility、チャット、Voice Mail など) が全く利用できず、業務に重大な支障をきたしている。
- ・コンタクトセンターの製品で、業務に主に利用している録音、レポート機能などの主要機能が利用できず、コンタクトセンター業務が適切に遂行できない。
- ・Jabber クライアントを利用したチャットやコールなどの一部の機能が全く利用できない。
- ・一部のテレプレゼンス会議ブリッジが利用できず、会議リソースが全て利用できないため、開催できる会議が制限されている。
- ・プライマリ サーバが利用できなくなり、冗長側で動作しているが、冗長側に問題があると製品が利用できなくなるため業務影響をきたす状態。

シビラティ 3

- ・業務で利用している Collaboration 製品の機能が利用できず、一部の業務で支障をきたしている。
- ・一部の Jabber クライアントが登録・利用できない。
- ・一部の IP Phone、テレプレゼンス エンド ポイントが利用できない。
- ・コンタクトセンターの製品で、利用することのある機能が利用できずに、業務に支障をきたすことがある。
- ・問題は収束しているが、原因解析が必要。

シビラティ 4

製品共通の シビラティ4 をご参照ください。

CBS サービスが利用できる方は？

エンドユーザ様

+

リセラー様

契約管理者の
位置づけに
なります

※保守手配時に申請書WEBへ
記載くださったエンドユーザ

※Distributorへ保守をご注文
くださった企業です

上記以外の第三者が利用したい場合は、
リセラー様からCISCO社へ承認を得る必要があります。

管理者の方から、以下のメールアドレスへ右記情報を
添えてご依頼ください。

web-help-j@cisco.com

<承認者（契約情報に記載の会社）より提供してもらう情報>

- 今回使用する契約番号
- 申請者の会社名
- 申請者のCisco.com ID

- 承認者の会社名
- 承認者の氏名(フルネーム)
- 承認者の電話番号
- 承認者のEmailアドレス
- 承認者のCisco.com ID
- 紐づけ理由：（例：保守運用を依頼されているため等）

サポートを受けるためには

お問い合わせされる方の「Cisco.com ID」と、保守契約時に発行される「Contract番号」との紐付けが必要です。

<http://www.cisco.com/web/JP/account/index.html>

アカウント

登録情報の変更

登録情報の変更には、Profile Manager をお使いください。

登録情報は、次のようなものがあります。

- ・連絡先
- ・アクセス
- ・パスワード

登録情報を変更する

Cisco.com にご登録ください

Cisco.com に掲載されている情報やリソースには、24時間、毎日、世界中どこからでもアクセスすることができます。

ゲスト、カスタマー、またはパートナー。さらに多くの情報やサービスを。今すぐ登録

IDをお持ちの方は、
Contract番号を紐付け
ください

IDをお持ちで無い方は作成
ください。
メールアドレス1つに対し、
IDを1つ作成できます。

シスコ アカウントプロフィール

言語を選択

個人プロフィール 会社組織 その他のアクセス 設定条件 パスワード

サービス契約 直観購入 CCIE パートナー

フル サポートとダウンロードのみのアクセス権

どのようなアクセス権が必要ですか？フル サポート アクセス権またはダウンロードのみのアクセス権が必要な場合は、シスコアカウントを食社のサービス契約、請求先 ID、または製品のシリアル番号と関連付けてください。

アクセス権の追加

フル サポートのアクセス権 ダウンロード権限のみの契約は表示されません。

契約番号 請求先 ID アクセス権の管理者

-Filter- -Filter-

Cisco.com IDで利用出来るWEBツール

Software
Support



<http://www.cisco.com/go/software>

Cisco.com

Bug Toolkit

製品名やバージョン情報からバグを検索できます。

アウトプット インタープリタ

show コマンドの出力を利用してトラブルシューティングできます。

Cisco Notification Service

アップデートやセキュリティ情報などを電子メールで受信できます。

Command Lookup Tool

サポートされているコマンドの詳細情報を検索できます。

エラー メッセージ デコーダ

コンソール エラーメッセージを解析できます。

Software Advisor

製品ごとにソフトウェア機能を比較できます。

Cisco TAC

問合せ回数の
制限などは
ありません

Japan-TAC (日本語)

- シビラティ 3, 4 : TAC Service Request Toolをご利用ください。
- シビラティ 2 : 電話もしくはE-mailでご連絡ください。
- シビラティ 1 : 電話で24時間対応しています。

- TAC Service Request Tool (Japan TSRT) :

http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do?locale=ja_JP

※2016/2/29以降は右記 : <http://mycase.cloudapps.cisco.com>

- 電話 : 0120-608-802 (シビラティ1、2のみ)
- E-mail: japan-tac@cisco.com

Global-TAC (英語)

- Global TACでは24時間365日受付しています。(英語のみ)
- 受付は終日ですが、対応はシビラティに準じます。

- Support Case Manager : <http://mycase.cloudapps.cisco.com>
- E-mail: tac@cisco.com
- TEL: 0066-33-800-926

Cisco TAC

予め右記の情報をご用意下さい

※速やかに問題の切り分けを行い、迅速に問題解決をするためにCisco TACから貴社シスコ製品へのモデムまたはインターネットによるアクセスをお願いする場合があります。アクセスできない場合は、迅速な解決に対する要求にお答えできない場合があります。

シビラティ（影響度：Severity）
Contract番号
会社名（日本語）（英語）
住所（日本語）（英語）
担当者名（日本語）（英語）
Cisco.com ID
電話番号
FAX 番号
E-mail アドレス
製品設置先住所（日本語）（英語）
機種名
シリアル番号
ソフトウェアバージョン
件名
内容

- 速やかな問題解決に向け、以下ご留意下さい。
 - TACへご連絡いただく際、またTACよりサポート提供をする際、連絡頂いた方が貴社側で利用されているシステムについて把握し、またパソコン、インターネット環境、及びコンソール操作方法等理解されている必要があります。
 - 製品によっては、Global-TACによる英語での対応になります。
サービスご購入前に、シスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業にご確認をお願い申し上げます。
- 以下はTACサポートに含まれておりませんのでご注意ください。
 - 製品購入前の製品仕様に関する質問、推奨製品の紹介、ネットワークの設計相談など、導入や設計のために必要な情報提供、及び設計支援
 - ネットワークの最適化やデザイン変更など、実際に機器を購入した後に発生するデザインに関するご相談、最適な設定の推奨など

ハードウェア障害時のパーツ交換について

Advance HW
Replace

TACがハードウェア故障と断定した場合、代替品が提供されます。代替ハードウェア部品（サービス パーツ）は工場での再生品です。故障部品単位での提供となりますので、例えばメモリ故障の場合は、メモリのみ交換となります。

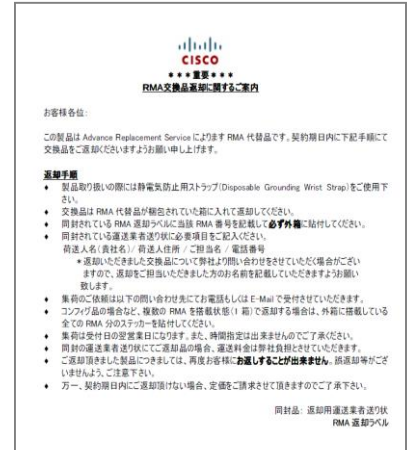
CISCO社が集荷に
お伺いしますので
送料はかかりません。

送り返保では、パーツのお届けのみとなります。交換作業はお客様自身での実施となります。障害パーツの回収はお客様にてご依頼ください。回収方法は、良品に同梱されています。

※ 2週間以内に返却しない場合、実費請求されることがあります

オンサイト保守をご契約の場合は、パーツの出荷手配と合わせて、エンジニアが派遣されます。

8x5x4, 24x7x4, 24x7x2のサービス契約がある場合は、物品到着時刻に合わせてオンサイトエンジニアが訪問いたします。NBD契約の場合、TACと訪問時間を調整のうえ、翌営業日にオンサイトエンジニアが訪問いたします。



集荷方法は代替品に同梱

以下は行いませんので、ご留意下さい。

- 障害部品の交換を伴わないエンジニアの派遣
- 障害原因の特定や切り分けを目的としたエンジニアの派遣
- OS またはアプリケーション ソフトウェアのコンフィグレーション（設定）データのバックアップ、リストア作業
- OS またはアプリケーション ソフトウェアのアップグレード、コンフィグレーションのカスタマイズ
- 障害復旧に関係ない機器に対する作業
- お客様が運用されているアプリケーション ソフトウェアの動作確認、運用テストほか