

スイッチ、ルーター製品向け 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)

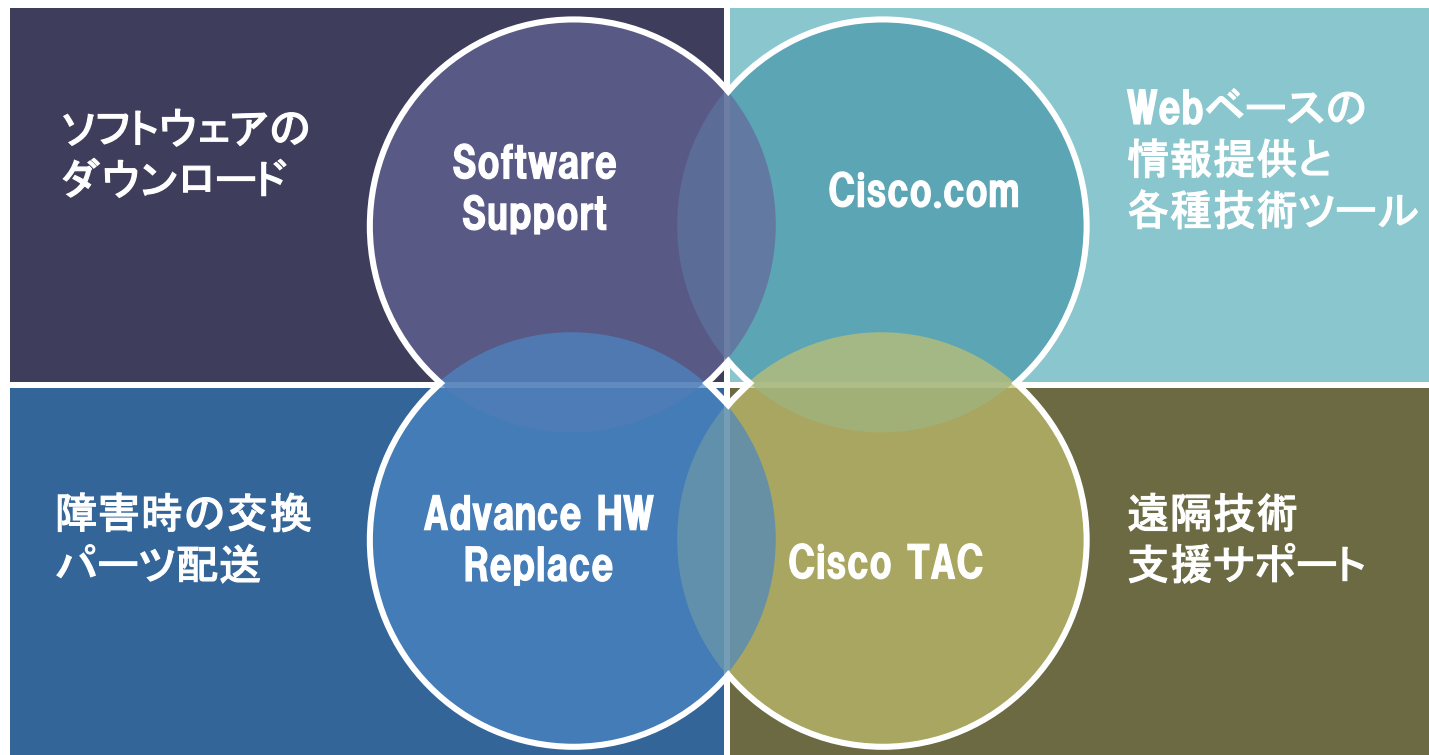
CISCOの正規代理店が各々建付けする自営保守です。

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できます。

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 (TP : 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。

UCSサーバ
向け

UCSサーバ向け、テレプレゼンス製品向けのサービスは、特殊なルールがございますので、別資料をご参照ください。

テレプレゼンス
製品向け

本資料は、ルータ、スイッチ、アクセスポイント、ASAファイアーウォールなど、特殊なルールがないものを対象としています。

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 8x5xNBD Onsite : CS	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 8x5x4 Onsite : C4S	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時まで時間に指定で配送
24x7x4 : SNTP 24x7x4 Onsite : C4P	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	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
Smart Foundation : SMBS	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

▶ **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。

SMBSはシビラティの概念がなく、順次対応になります。

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)

シビラティ1での深夜
対応は、Global-TACへ
転送されることもあります。

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	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

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。

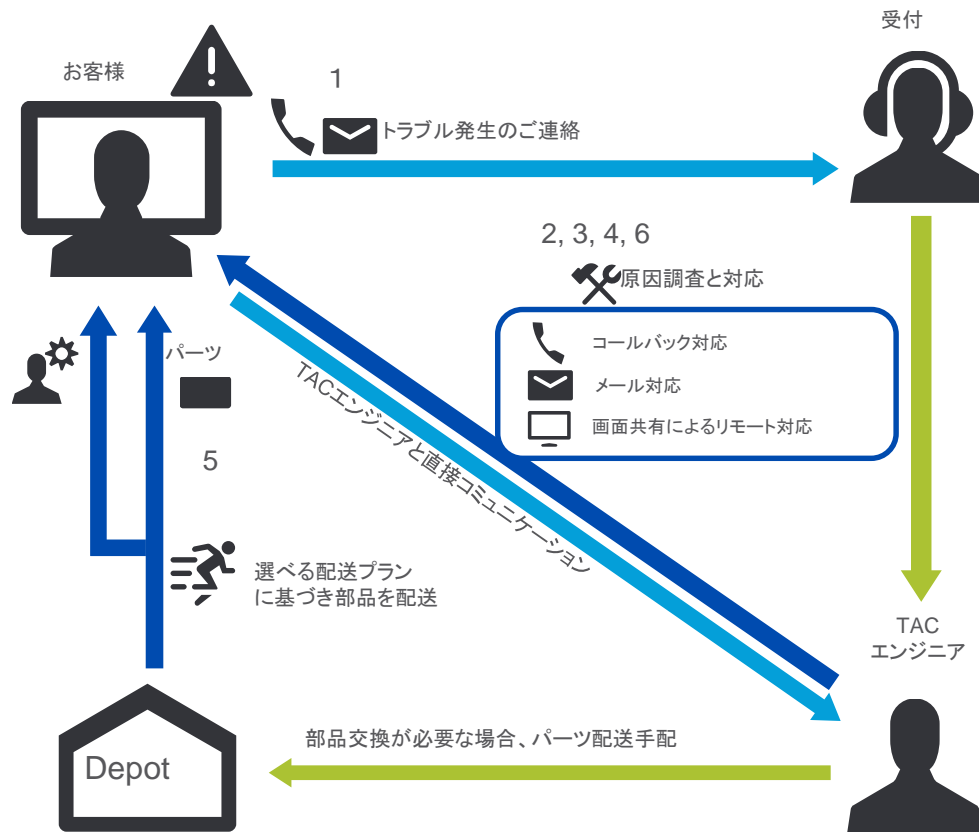
web-help-j@cisco.com

<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）

障害解決までの流れ



障害解決までの フロー

1. パートナー様、またはお客様にてシスコにケースを上げる
2. シスコのTAC担当者より折り返しのご連絡
3. パートナー様、またはお客様にてログ情報を送付
4. 障害の切り分けをシスコにて実施（CBSのケース）
5. シスコのデポより代替パーツの配送（H/W障害の場合）
6. S/W障害の場合、TACより障害解決方法を提示

※シビラティに応じて対応の内容が変わります

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>

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。

Cisco.com IDで利用出来るWEBツール

Software
Support

テクニカルサポート
ソフトウェア ダウンロード

ホーム
テクニカルサポート
ソフトウェア ダウンロード

ご希望のソフトウェアを製品一覧から選択して、簡単にダウンロードすることができます。

[Download Software \(英語\)](#)

[ガイドムービー \(英語\)](#) [ご利用ガイドPDF](#) [FAQ](#)

- **NEW:** 2012年1月27日からCisco.com ユーザIDに登録されたサービス契約に含まれない製品のソフトウェアはダウンロードすることができません。
- ダウンロードを実行するために必要なアクセス権限については、[アクセスレベルガイド](#)をご覧ください。
- ダウンロードしようとしているソフトウェアに対応する製品が、お客様のサービス契約情報と一致しない場合は、[ソフトウェアダウンロード機能拡張](#) (英語) をご利用ください。Cisco.com ユーザIDプロフィールを更新してください。

関連情報

ソフトウェア関連ツール	Cisco MIBs (英語)
Cisco Notification Service (英語)	シスコ製品がサポートする
ソフトウェアに関するメール/RSS通知受信を設定するツール	Special File Access
Software Advisor (英語)	
ハードウェア/ソフトウェアの互換性、MIBと不具合を調査するツール	
ツール & リソース	

<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。



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



<Japan SMB TAC直通> 日本語対応
• 電話 : 0120-033-428
• E-mail: japan-smbtac@cisco.com
受付時間 : 平日9:00-17:00 (シスコ定休日を除く)
※TEL又はE-mailでのお問合せのみとなります。

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。

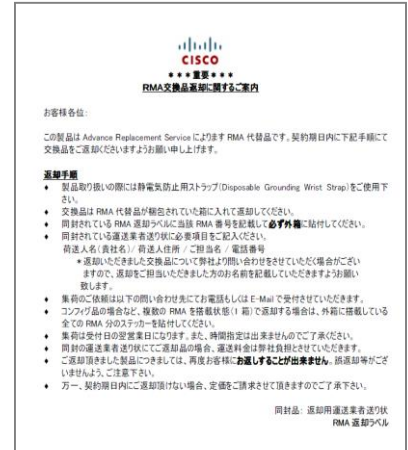
CISCO社が集荷に
お伺いしますので
送料はかかりません。

送ドバック保守では、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、ご注意ください。

- 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