

UCSサーバ向け 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

**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？

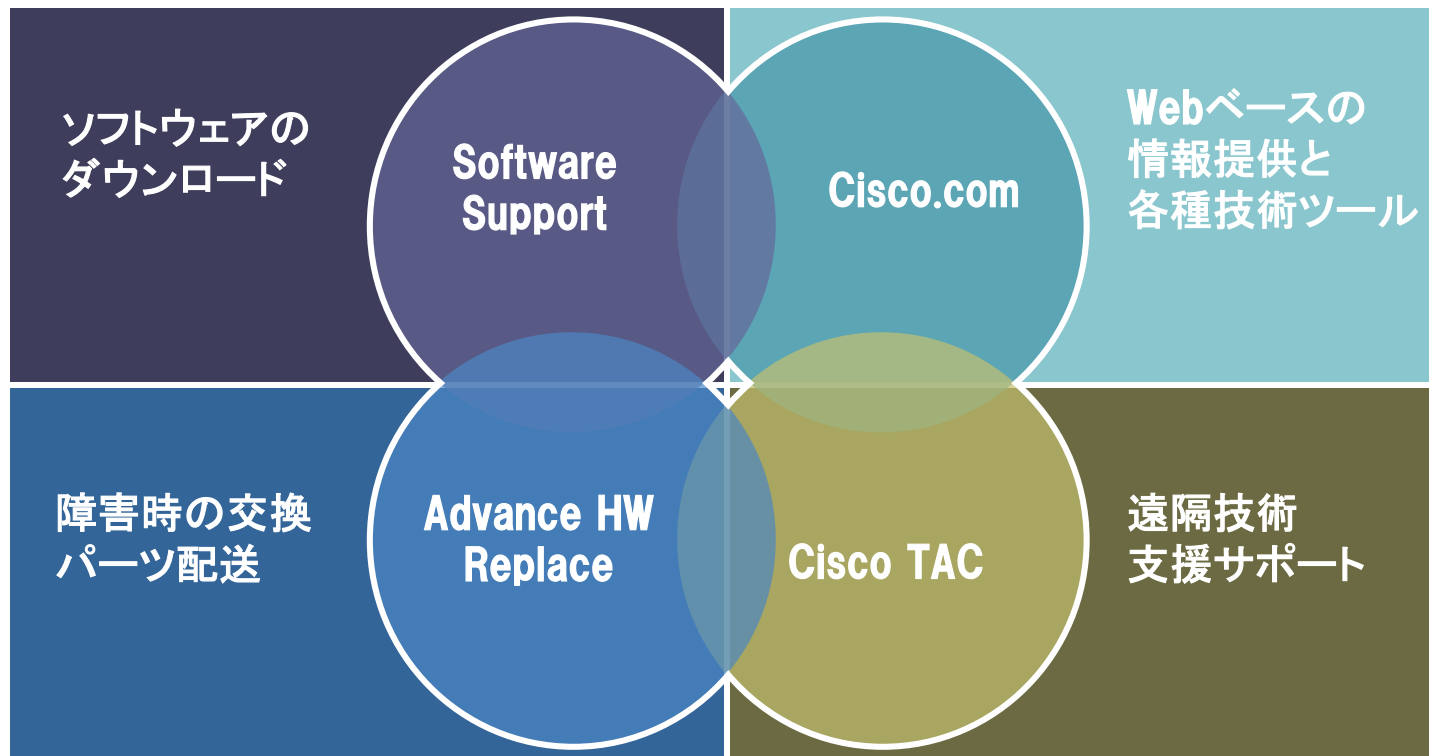
お客様(もしくは販売店様)が、CISCO社のサービスを直接受けられる保守です。故障したハードウェアの交換だけでなく、CISCO社のWEBサイト「Cisco.com」から、IOSなどのダウンロードや、障害解析に役立つツールを利用する事が出来ます。

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	UC製品 (IP電話関連)	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	この部分は UCSサーバでは 無関係です Smart Foundation 24 x 5 x NBDのみ	メジャーUpdate不可 ダウンロード不可 (IOSはSMB専用の TACへ依頼)
ソフトウェア部分			ISV Application Service	Software Application Support (略称SAS)			

UCSサーバ 向けでは

**SMARTnet
&
SNTC for UCS 24時間日本語対応サービス**

- ・ UCSサーバのハードウェア
- ・ ファームウェア、BIOS、ドライバ等
- ・ UCSマネージャ(管理ソフトウェア)

**Software Application Support
(略称SAS)**

- ・ UCS Central (複数拠点管理ソフトウェア)
- ・ UCS Director、Cisco IAC
- ・ UCS invicra用ソフトウェア

**ISV Application Service
(ライセンスと同時発注必須)**

- ・ OEM版 Microsoft Windows Server (Hyper-Vを含む)
- ・ OEM版 RedHat RHEL
- ・ OEM版 VMware vSphere / vCenter
- ・ OEM版 Novell SLES

UCSサーバ向けに提供される技術サポート

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

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 8x5xNBD Onsite DR : UCSD5	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 8x5x4 Onsite DR : UCSD6	9時-5時/週5日/4時間以内配送 DR (Drive Retention)ではHDD 返却不要	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 日本語 : SNTPL 24x7x4 Onsite : C4P 24x7x4 Onsite DR : UCSD7 24x7x4 Onsite 日本語 : C4PL 24x7x4 Onsite 日本語 DR : USD7L	24時間/週7日/4時間以内配送 DR (Drive Retention)ではHDD 返却不要	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 日本語 : S2PL 24x7x2 Onsite : C2P 24x7x2 Onsite DR : UCSD8 24x7x2 Onsite 日本語 : C2PL	24時間/週7日/2時間以内配送 DR (Drive Retention)ではHDD 返却不要	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。

サービスレベルのマトリクス

	センドバック				オンサイト			
	通常メニュー		シビラティに関わらず 終日日本語対応		通常メニュー		シビラティに関わらず 終日日本語対応	
	HDD返却	HDD返却 不要 (DR)	HDD返却	HDD返却 不要 (DR)	HDD返却	HDD返却 不要 (DR)	HDD返却	HDD返却 不要 (DR)
8*5*NBD	SNT	-	-	-	CS (OS)	UCSD5	-	-
8*5*4	SNTE	-	-	-	C4S (OSE)	UCSD6	-	-
2*7*4	SNTP	-	SNTPL	-	C4P (OSP)	UCSD7	C4PL	USD7L
2*7*2	S2P	-	S2PL	-	C2P (PREM)	UCSD8	C2PL	-

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。

サーバ冗長やV-Motion等によりシステム停止しない構成では、シビラティ 2 以下になります

※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	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	UCS24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 営業時間内は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

- Fabric Interconnect/IO Module が両系ともダウンしており、UCS 上で運用するサービスが停止している状態
- Fabric Interconnect/IO Module のいずれかがダウンしており、片系へのフェールオーバーが機能しておらず、UCS 上で運用するサービスが停止している状態
- 複数のブレードサーバがダウンしており、サービス継続に必要なコンピューターリソースが確保できない状態
- UCS ソフトウェアの障害に起因し、サービス継続に必要なコンピューターリソースが確保できない状態

SNTC for UCS 24時間日本語対応サービスであれば、シビラティに関係無く終日対応されます。

DR (Drive Retension)とは

ハードウェア障害時、ハードディスクドライブ返却が不要なサービスレベルです。

サービス内容：

ハードディスクドライブが故障した際、故障品を返却せずに交換用の新しいドライブの入手が可能。

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。

ひな形は、Japan-TAC窓口から障害時にお渡しします。

確認書はお客様、販売店様のどちらでもご記入可能です。

サンプル

The image shows a sample of a confirmation form for Cisco's Unified Computing Drive Retention Service. The form is titled "Unified Computing Drive Retention Service: 確認書" and "情報カバー | ページ 1/2". It includes the Cisco logo and a header section. The main body of the form contains instructions in Japanese, stating that the form is used to confirm the disposal of a hard drive. It mentions that the customer must sign the form and return it to Cisco via email. The form includes several fields for the customer's company name, contact information, and the name of the person responsible for the disposal. There are also fields for the RMA number and the date. The form is presented as a sample, with a grey oval containing the word "サンプル" (Sample) overlaid on it.

▼ 送付先

資産回収チーム (asset-recovery-jp@cisco.com)

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。

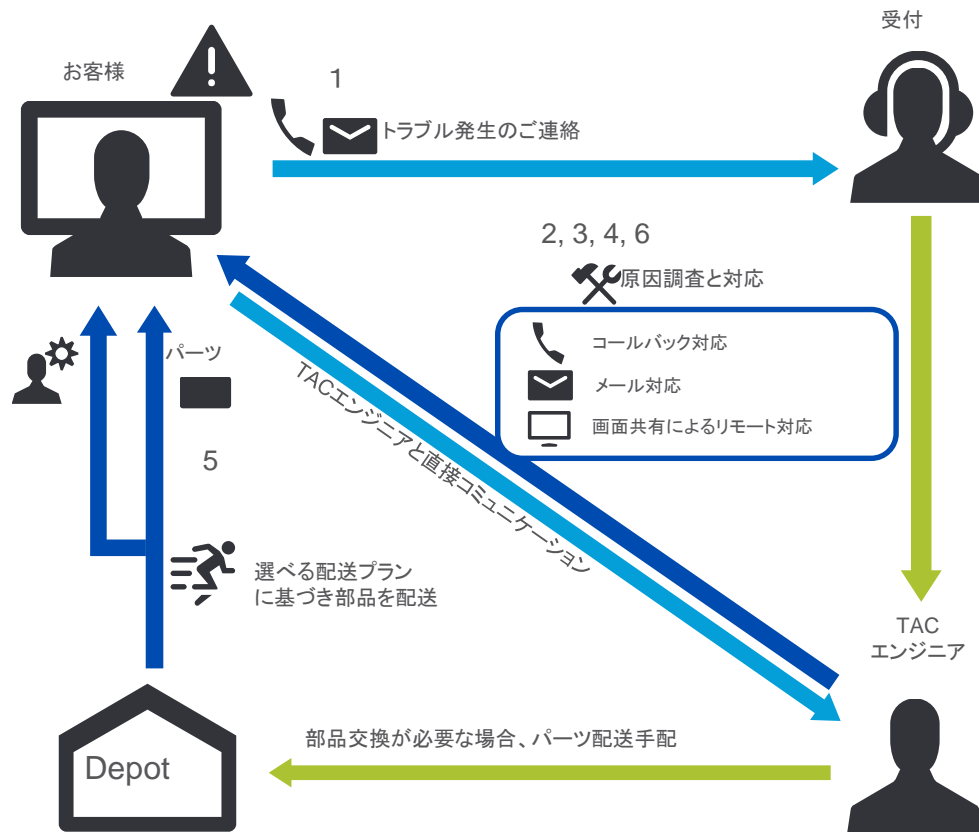
web-help-j@cisco.com

<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

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 (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](#)に
- 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 (ソフトウェアダウンロード機能拡張) したが、Cisco.com ユーザ ID プロファイルを更新し

関連情報

ソフトウェア関連ツール
[Cisco Notification Service \(英語\)](#) [Cisco MIBs \(英語\)](#)
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 シスコ製品がサポートする
[Software Advisor \(英語\)](#) [Special File Access](#)
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。

※シビラティ3,4 の受付時間は、平日9-17時です。

※SNTC for UCS 24時間日本語対応サービスでは、シビラティに関係無く終日受付です。

- 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

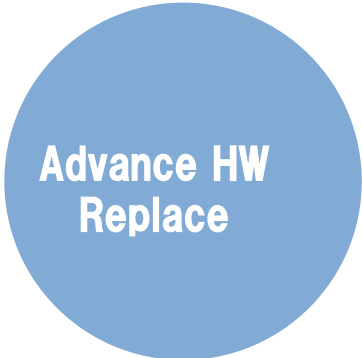
予め右記の情報をご用意下さい

※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



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。



センドバック保守では、パーツのみお届けとなります。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。



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。



集荷方法は良品に同梱

オンサイト保守の対応内容

お客様からのご依頼に応じて、以下の作業を行います。

- ファームウェアのアップグレード
- ライセンスのリホスト（復元）
- ドライバーのアップデート
- 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アップグレード、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

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は事前にお客様にてお願いします

以下はオンサイト作業対象外です。



- 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）