

	サービスレベル	サービスレベル詳細	略称
Smart Net (正式名称: Smart Net Total Care)	SNTC 8x5xNBD SNTC 8x5x4 SNTC 24x7x4 SNTC 24x7x2 SNTC Onsite8x5xNBD SNTC Onsite8x5x4 SNTC Onsite24x7x4 SNTC Onsite24x7x2 ECMU SAU	SMARTnetセンドバック保守 平日9-17 翌営業日 SMARTnetセンドバック保守 平日9-17 目標4時間 SMARTnetセンドバック保守 24時間365日 目標4時間 SMARTnetセンドバック保守 24時間365日 目標2時間 SMARTnet Onsite保守 平日9-17 翌営業日 SMARTnet Onsite保守 平日9-17 目標4時間 SMARTnet Onsite保守 24時間365日 目標4時間 SMARTnet Onsite保守 24時間365日 目標2時間 Software Support Service(SWSS) ※ライセンス専用	SNT SNET SNTP S2P CS(OS) C4S(OSE) C4P(OSP) C2P(PREM) ECMU
	Smart Net (正式名称: Smart Net Total Care) ※テレプレゼンス製品専用	TP-Essential 8x5xNBD TP-Essential 8x5x4 TP-Essential 24x7x4 TP-Essential Onsite 8x5xNBD TP-Essential Onsite 8x5x4 TP-Essential Onsite 24x7x4	TelePresenceセンドバック保守 平日9-17 翌営業日 TelePresenceセンドバック保守 平日9-17 目標4時間 TelePresenceセンドバック保守 24時間365日 目標4時間 TelePresenceOnsite保守 平日9-17 翌営業日 TelePresenceOnsite保守 平日9-17 目標4時間 TelePresenceOnsite保守 24時間365日 目標4時間
サポートエッセンシャルズ (旧名称: Smart Foundation)	8x5xNBD	センドバック保守 平日9-17 翌営業日	SMB5
Solution Support (SMARTnetの上位サポート)	Solution Support 8x5xNBD Solution Support 8x5x4 Solution Support 24x7x4 Solution Support 24x7x2 Solution Support Onsite 8x5xNBD Solution Support Onsite 8x5x4 Solution Support Onsite 24x7x4 Solution Support Onsite 24x7x2 Solution Support ECMUS	Solution Supportセンドバック保守 平日9-17 翌営業日 Solution Supportセンドバック保守 平日9-17 目標4時間 Solution Supportセンドバック保守 24時間365日 目標4時間 Solution Supportセンドバック保守 24時間365日 目標2時間 Solution Support Onsite保守 平日9-17 翌営業日 Solution Support Onsite保守 平日9-17 目標4時間 Solution Support Onsite保守 24時間365日 目標4時間 Solution Support Onsite保守 24時間365日 目標2時間 Solution Support Software Support Service(SWSS) ※ライセンス専用	SSSNT SSSNE SSSNP SSS2P SSCS SSC4S SSC4P SSC2P ECMUS
Smart Net for UCS ※With Drive Retention Service HD	SNTC Onsite with DR 8x5xNBD SNTC Onsite with DR 8x5x4 SNTC Onsite with DR 24x7x4 SNTC Onsite with DR 24x7x2	Onsite保守 平日9-17 翌営業日 ※パーツ交換時のHD返却不要 Onsite保守 平日9-17 目標4時間 ※パーツ交換時のHD返却不要 Onsite保守 24時間365日 目標4時間 ※パーツ交換時のHD返却不要 Onsite保守 24時間365日 目標2時間 ※パーツ交換時のHD返却不要	UCSD5 UCSD6 UCSD7 UCSD8
Smart Net for UCS ※24時間日本語サポート(LLS)	SNTC 24x7x4 SNTC Onsite 24x7x4 SNTC Onsite with DR 24x7x4	センドバック保守 24時間365日 目標4時間 Onsite保守 24時間365日 目標4時間 Onsite保守 24時間365日 目標4時間 ※パーツ交換時のHD返却不要	SNTPL C4PL USD7L
Smart Net for UCS ※Hardware Only	UCS HW Only Onsite 8x5xNBD UCS HW Only Onsite with DR 8x5xNBD UCS HW Only Onsite 24x7x4 UCS HW Only Onsite with DR 24x7x4	Onsite保守 平日9-17 翌営業日 Onsite保守 平日9-17 翌営業日 ※パーツ交換時のHD返却不要 Onsite保守 24時間365日 目標4時間 Onsite保守 24時間365日 目標4時間 ※パーツ交換時のHD返却不要	UCW5 UCWD5 UCW7 UCWD7
Smart Net for UCS ※ISV Application Services	ISV Application Services	Software Support Service ※VM等の3rd Party ソフトウェア専用	ISV1
Meraki専用	RMA Only 8x5xNBD RMA Only 24x7x4 RMA Only 24x7x2 RMA Only Onsite 8x5xNBD RMA Only Onsite 24x7x4 RMA Only Onsite 24x7x2	Merakiセンドバック保守 平日9-17 翌営業日 Merakiセンドバック保守 24時間365日 目標4時間 Merakiセンドバック保守 24時間365日 目標2時間 Meraki Onsite保守 平日9-17 翌営業日 Meraki Onsite保守 24時間365日 目標4時間 Meraki Onsite保守 24時間365日 目標2時間	ROB RO4 RO2 ROBP RO4P RO2P

◆本体同梱や別途購入される、電源コード・電源ケーブル・ラックマウントキットは保守対象外です。

◆Solution Support: Global TACのみのサポートです。

◆Meraki保守: 電源コード、スタッキング ケーブル、マウントハードウェア、SFPは対象外です。

■SMARTnet(メーカー保守)資料

https://www.cisco.com/c/dam/assets/global/JP/services/portfolio/tss/pdf/SNTC_Glance_Guide.pdf

■サポートエッセンシャルズ資料(サービスレベル: SMBS)

<https://www.cisco.com/c/dam/assets/global/JP/services/portfolio/tss/pdf/support-essentials-startup-guide.pdf>

■SWSS資料(サービスレベル: ECMU)

<https://www.cisco.com/c/dam/assets/global/JP/services/portfolio/tss/pdf/sw-ts-overview-customer.pdf>

■Solution Support資料(SMARTnetの上位サポート)

<https://www.cisco.com/c/dam/assets/global/JP/services/portfolio/documents/cisco-solution-support-overview-2t-customer-jp.pdf>

■UCS製品サービス資料(サービスレベル: ISV1含む)

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/services/technical/pdf/sntc-for-ucs-customer-overview.pdf

■Meraki RMA Only資料

https://www.cisco.com/c/dam/global/ja_jp/about/doing-business/legal/service-descriptions/docs/meraki-rma-only-service-jp.pdf