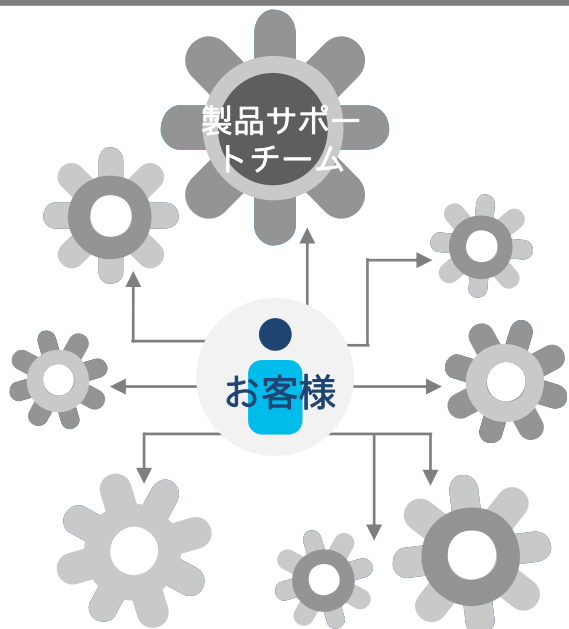


Cisco[®] Solution Support 概要

2024年4月
シスコシステムズ合同会社

複雑な問題の交通整理を行います

各製品レベルのサポート

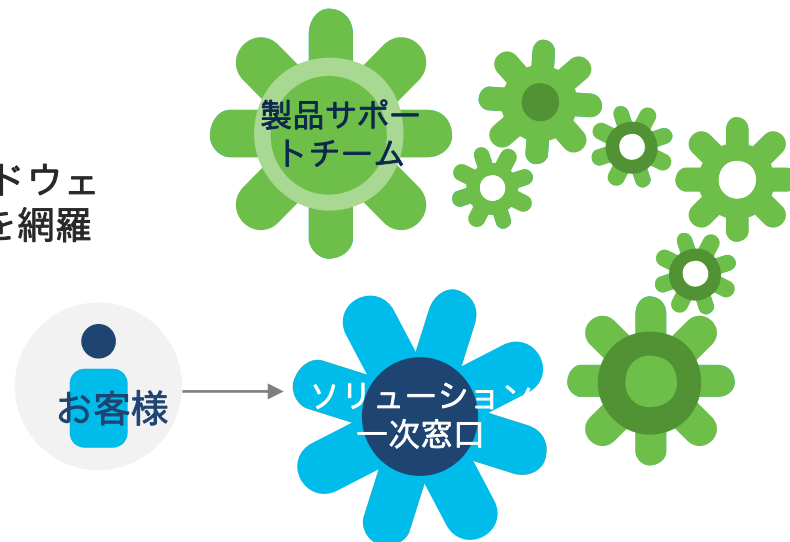


製品単位のサポート
ソリューションエキスパート不在
お客様にて製品間の切り分け
複雑な問題により問題解決の遅延の可能性あり

製品レベルの問題解決に適した体制

Cisco DNA のハードウェアとソフトウェアを網羅

ソリューションレベルのサポート



ソリューションに対する一次窓口
ソリューションエキスパート
製品間の切り分けを提供
複雑な問題をより迅速に解決

ソリューションレベルの問題解決に適した体制

目に見えるCisco Solution Support の効果



スピード

- 被疑品ごとのケースオープンは不要
- 重大度の高い問題には、30分以内の折り返し連絡*1
- 24時間365日の対応時間
- 2時間から翌営業日までの迅速なハードウェア交換オプション



効率的

- 問題発生時のやりとりの窓口を一元化*2
- シスコ製品エキスパートによるソリューションの問題解決
- Smartnet Total Careと比較して同一重大度のケースにおいて優先的に対応



専門的

- ソリューション、ソフトウェアとハードウェアにわたる相互運用性に関する深い専門知識
- 製品間の切り分けを提供し、複雑な問題をより迅速に解決

*1 シビラティ（重大度）1の応答時間。営業時間内は30分以内に折り返し連絡。営業時間外は、1時間以内に折り返し連絡

*2 同一アーキテクチャソリューション内の1つの事象が条件。1事象1ケース対応

各サポートサービスの比較

サービス機能

| | Embedded Support (ソフトウェア) | Cisco Smart Net Total Care | Cisco Solution Support |
|---|---------------------------|----------------------------|------------------------|
| 製品レベルサポート | ● | ● | ● |
| Cisco® オンラインリソースへのアクセス | ● | ● | ● |
| ネットワークマネジメント/ OS のソフトウェア アップデート、アップグレード | ● | ● | ● |
| ハードウェア交換 (2時間、4時間、翌営業日対応のオプション) | | ● | ● |
| 製品エキスパートによるソリューションの問題解決 | | | ● |
| 複数製品・複数のテクノロジーにまたがる問題を1事象 1 SR で解決まで対応 | | | ● ^{*1} |
| TAC 窓口の一元化 | | | ● |
| ケースの優先対応 | | | ● ^{*2} |

ソリューションエキスパートによる一元サポート^{*1}

ケースオープンから問題解決まで

1

ソリューションサポート契約
にもとづき、
サービスリクエストをオー
プンします



2

ソリューションサポート製品の
問題であれば、弊社TACの担
当者に引継ぎ、次のステップ
をご案内します



3

シスコが製品サポート
チーム間のコーディネート
を行い、迅速な問題解決を
目指し取り組みます



4

問題が解決するまで、ケース
はオープンされたまま、
最終的な解決まで
フォローします

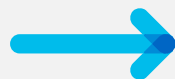


Cisco Solution Support のケースフロー

Cisco Solution Support
契約番号でケースオープン



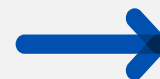
被疑品ごとのケースオープンは
不要



一次切り分け後、単一
ケースとして管理



シスコからご説明の上、切り分けに必
要な情報収集、ログ取得などをご依頼
することがあります



Cisco Solution Support
一元窓口担当者が障
害解決までコーデ
ィネート



関連資料・Webサイト

日本語資料

- [Cisco Solution Support サービスディスクリプション](#)

英語資料

- [Solution Support on Cisco.com](#)
- [Solution Support Overview Video](#)
- [Solution Support Resource Guide](#)

サポートサービス ご利用にあたっての前提条件

- PC 操作能力、ネットワークの基本的知識、及び製品の基礎知識をお持ちであること
- その他前提条件
 - 自社のネットワークとシステムを理解されていること
 - 製品マニュアルを読んで操作方法などを理解いただけること
 - 製品の基本的な操作（製品へのコンソール接続、ログ収集と送付、ソフトウェア更新手順など）を理解いただけること
 - 保守対象機器リスト、設置先情報が正確かつ最新状態であること
- シスコの オンサイトサービスを利用されない場合の前提条件
 - 故障機器の取り外し・返却と交換品の設置作業が可能であること
 - 機器交換作業後のソフトウェアの入れ替え、設定リストア等のシステム復旧作業が可能であること
(オンサイトサービスをご利用の場合は上記作業はシスコが実施しますが、FEの作業対象外となる場合もあります)

サポートサービス ご利用にあたっての注意点

- **トラブル解決支援など運用時における技術支援を行うサービスです。**
以下のようなご質問、ご相談は、製品をお買い求めのシスコ販売パートナー様、またはシスコ担当営業までご相談ください
 - 製品購入前の製品に関するご質問、推奨製品のご紹介など
 - 設計のご相談や導入計画のために必要な情報提供など
 - ネットワークの最適化、デザイン変更に関するご相談、最適な設定の推奨など
 - お客様の環境に合わせた導入前評価試験
- **電話及びEメールによるサポートです**
 - 回答はすべて電話か E メールにて行います。レター形式による障害解析報告書の提出等はありません
 - リモートから診断を行うため、お客様ネットワーク環境にアクセスさせていただくことがありますWebex やVPN を利用して、お客様のシスコ機器へのリモートアクセス環境をご用意いただく必要があります。(シスコのサポートサービスを受ける前提条件となりますので、ご注意ください。)
- **スペアパーツの提供には TAC エンジニアの判断が必要です**
 - 予防交換はいたしません
 - スペアパーツは再生品となります。

制限事項

- サービスご利用にあたって、最新ソフトウェアのご利用をお願いすることがあります。また、場合によってはハードウェアの追加購入をお願いすることがあります。
*当該ハードウェアのアップグレードはサービス対象外です。
- 2 時間、4 時間配送のプレミアムサービスの場合、発注からスペアパーツの提供までの準備期間として通常 30 日いただいております。サービス開始日前のスペアパーツの要請にはお応えできません。なお、サービス開始後でも準備期間中の場合は、ベストエフォート対応となります。
- スペアパーツ配送はサービス開始日以降になります。ご契約終了から90日以上経過して再契約された場合のスペアパーツ配送開始はサービス開始日から30日目となります。
- サービス契約に含まれない内容
 - 導入作業支援、障害診断や切り分けのためのフィールドエンジニア派遣、会議参加のための訪問など
 - ネットワーク設定の作成やソフトウェアのカスタマイズのサポート
 - 製品の改変、取扱いの間違い、自然災害等の不可抗力により破損した製品に対するサポート
 - サードパーティー製品に対するサポート
 - フィールドエンジニアはオンサイトで該当パーツの交換に必要な作業のみを行います。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はサービス対象外です。
 - 詳細は [Service Not Covered](#) (英語)をご覧ください。([日本語参考訳](#))

