



シスコ セキュリティ製品向け サポート サービス

Cisco Software Support for Security 概要

お客様、インダイレクト パートナー様向け

2023年 12月

シスコシステムズ合同会社
シスコ サービス



Cisco Software Support for Security

ほとんどのCiscoセキュリティ製品をカバー

ネットワーク
セキュリティ



Cisco Secure Firewall

ポリシーと
アクセス



Identity Services Engine
(ISE)

クラウド、Web、
Eメール



EメールとWebセキュリティ
Duo
Umbrella
Cloudlock

高度な脅威



Secure Network Analytics
Secure Endpoint
Threat Gridクラウド

より多くの価値を引き出す、リスクの軽減、セキュリティの強化

Software Support for Security の概要

4種類のサービスレベルから選択

Basic (SWSS)

基本的なソフトウェアサポート

- テクニカルサポート（オンラインのみ）
- 受付時の応答目安が60分以内（S1 S2に対して営業時間内）
- 最新ソフトウェアへのアップデート権限
- ナレッジベースとオンラインリソースに常時アクセス
(セキュリティソフトウェアサブスクリプション製品に内包)

Solution Support

Basicの機能に加えて、次の機能が含まれます。

- テクニカルサポート（電話とオンライン）
- 受付時の応答目安が30分以内（S1 S2に対して営業時間内）
- ソリューションレベルのエキスパートによる技術サポート
- ケースオープンから解決までのケースの一元管理

Enhanced

Solution Supportの機能に加えて、次の機能が含まれます。

- オンボーディングと導入の技術支援
- 受講トレーニングの推奨カリキュラム立案

Premium

Enhancedの機能に加えて、次の機能が含まれます。

- お客様専任エキスパートによる...
- 更新や継続的な管理、最適化を支援
- インシデント管理、エスカレーション管理、変更管理
- サポートケース分析
- 定期的な技術レビュー

注) 製品により提供されないサービスレベルがあります

サービスのレベルと提供者

主なサービス機能	Basic	Solution Support **	Success Tracks ****	Enhanced **	Premium **
技術サポート（トラブルシューティングなど）	TAC	TAC	TAC	TAC	TAC
最新ソフトウェアリリースへのアップデート権限	Web	Web	Web	Web	Web
ナレッジベースとオンラインリソースに常時アクセス	Web	Web	Web	Web	Web
ソリューションレベルのエキスパートによるサポートとケース管理		TAC	TAC	TAC	TAC
オンボーディングと導入の技術支援				DSM ***	DSM ***
ITスタッフのレベル向上のための受講トレーニングの推奨カリキュラム立案			e-Learning (L1) リモートラボ / 認定準備 (L2)	DSM ***	DSM ***
ソフトウェアの使用に関するガイダンス			ATXs (L1) / ACCs (L2)	DSM ***	DSM ***
技術的なご質問に対する回答 *			Success Tracks コミュニティ (L1)		DSM ***
サポートケース分析			CX Cloud		DSM ***
お客様専任エキスパートによるインシデント管理、ケース管理、変更管理に加え事前対応型のコンサルティングと推奨			(下段のCX Cloudによる運用高度化で対応)		DSM ***
お客様専任エキスパートによるケースのエスカレーション管理					DSM ***
定期的な技術レビュー（サポートケース分析含む）			CX Cloud		DSM ***
運用高度化：運用管理情報の一元化、自動的・継続的なリスク分析			e-Learning (L1) リモートラボ / 認定準備 (L2)		

* = 技術的なご質問に対する回答

- Success Tracks : トラブル調査と設計支援以外をコミュニティ(L1)で対応
- Premium : トラブル調査と設計支援以外をDSMで対応
(トラブル調査はTACが、設計支援はPSが担当します)

** = 製品により英語での提供となる場合があります

*** = 製品によりDSM以外の専任技術員が担当する場合があります

DSM (Designated Service Manager) = 専任サービスマネージャ

**** = Success Tracksの詳細はCXチームの資料を参照ください

セキュリティ製品のサポートサービスの種類

サービスプログラム	Basic	SNTC/SWSS	Solution Support
サポートレベル	製品レベル (被疑品特定はお客様の責務)		ソリューションレベル (被疑品特定から実施)
サービス型番例	SVS-xxx-B	SNT, ECMU	SSSNT, ECMUS, SVS-xxx-S
契約形態	製品に内包	製品単位、任意契約	ソリューション全体で 単一契約レベル必須
受付時の応答目安 (S1 S2に対して営業時間内)	60分以内		30分以内
TAC L1, L2, L3 障害解析と復旧	TAC	TAC	TAC
技術情報、サポートコミュニティ、ツールアクセス	✓	✓	✓
アップデートソフトウェアの提供	✓	✓	✓
パーツ配送、オンサイト交換		HW製品のみ	HW製品のみ
複数製品にまたがる問題を1 SRで担当			✓
同一Severityにおいてケースの優先対応			✓

シビラティと TAC 対応時間

- TAC の対応時間は、障害の重大度を表すシビラティによって定義分けされています。
- 重大度の設定は TAC とお客様の合意の上で決定します。
- 各シビラティに相当する障害状況は製品により異なりますので次項のシビラティの例を参照ください。

	障害状況	復旧・回避策 提示目標時間	TAC 対応時間	受付時 応答目安
シビラティ 1	システムがダウンするか、業務に重大な影響を受けている	24時間 以内	24時間 365日	1時間以内に 折返しご連絡
シビラティ 2	システム運用が著しく低下するか、業務の重要な面が影響を受けている	2営業日 以内	シスコ標準 営業時間	
シビラティ 3	ほとんどの業務は正常に機能しているが、運用上の機能が損なわれている	5営業日 以内	午前 9:00 午後 5:00	営業時間中 1時間以内に 折返しご連絡
シビラティ 4	機能や構成に関する問い合わせ	10営業日 以内	(土日祝日、 シスコが定めた 休日を除く)	

オンラインのテクニカル リソース

オンラインの最新技術情報とセルフヘルプツールによる、問題の迅速な解決
www.cisco.com/jp/go/support



情報への常時アクセス

- トラブルシューティング ツール
- シスコ コミュニティでの知識の共有
- サービス リクエストをオンラインでオープン/追跡



問題解決時間の短縮

- ケースを作成することなく、技術問題をオンラインで解決
- 最新のアップデートプログラムを迅速かつ容易に利用可能



スタッフの能力開発支援

- 広範な技術的知識から成るライブラリ
- 認定トレーニングに関する情報

Cisco.com で利用可能なオンラインリソース

リソース	機能および利点
My Cisco	パーソナライズされた Web ポータルでは、それぞれのネットワークに応じた新しいソフトウェアリリース、バグ レポートや修正情報、およびトラブルシューティング ツールを見つけることができます。
検索・自動化 ツール	<p>トラブルシューティング ツールや構成ツール、ナレッジベース、ソフトウェアアップデート、およびその他のパーソナライズされたコンテンツをすぐに利用できます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ソフトウェア リサーチ・ CLI Analyzer・ バグ サーチ ツール・ Cisco Notification Service
ドキュメントへの アクセス	<p>シスコや関連の機器およびアプリケーションに関する豊富なテクニカル ドキュメントのライブラリを利用できます。利用できるドキュメントには次のようなものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ハードウェアおよびソフトウェアのマニュアル・ オンデマンドのテクニカル ビデオ・ ホワイトペーパー・ Web キャストおよびポッドキャスト・ セキュリティ 勧告
Support Case Manager	サービスリクエストをオンラインで提出、追跡、TAC ケースの履歴や解決記録の表示、ファイルのアップロードができます。
シスコ コミュニティ	<p>オンラインのディスカッション フォーラムで、質問、提案、および情報を他のユーザと共有できます。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ユーザフォーラム・ TAC Case Collection・ オンラインセミナー (Webcast)・ Japan TAC エンジニアが作成したテクニカルドキュメント

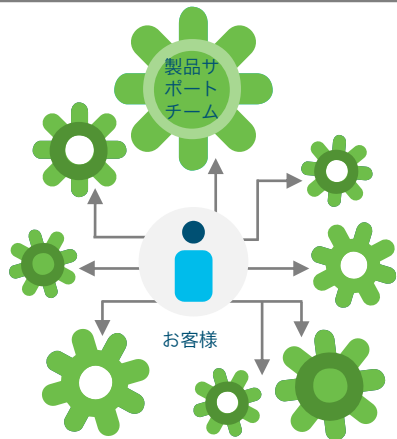
サービス利用方法

- Japan TAC による技術サポート
 - 受付時間：平日9:00 - 17:00 (※シビラティ1のみ24時間サポート)
 - 電話 0120-608-802
 - Eメール japan-tac@cisco.com
 - SR オープンツール [Support Case Manager \(SCM\)](#)
 - 必要情報：氏名、会社名、会社住所、電話番号、Cisco.com ID (Eメールアドレス)、製品名 (製品型番)、サービス契約番号
 - 詳細は「[Cisco テクニカルサービスご利用ガイド](#)」参照
- Enhanced/Premium TAC以外のサービス
 - 契約後にお客様のご担当者宛にwelcomeメールが届きます
 - Welcomeメールの内容に基づき、キックオフミーティングなどご希望をお知らせください

Cisco Solution Support

複数製品を利用時に被疑品の特定から障害復旧まで一元管理します

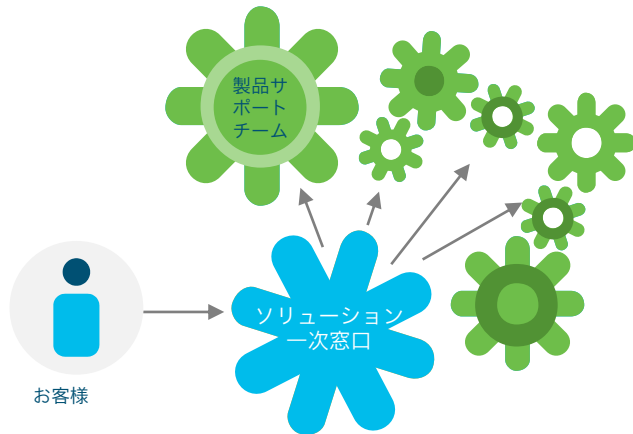
各製品レベルのサポート



- 障害の原因となる被疑品の特定はお客様の責任範囲となります
- お客様にて被疑品を特定した上でケースをあげてください
- 複雑な問題の場合、問題解決が遅延する可能性があります

製品レベルの問題解決

ソリューションレベルのサポート



- お客様は被疑品を特定せずにシスコに丸投げしてください
- ソリューションレベルのエキスパートが被疑品の特定から製品サポートチーム間の連携まで一元管理し、障害復旧まで責任をもちます
- 複数の製品にまたがる複雑な問題を迅速に解決できます

ソリューションレベルの問題解決

DSM (Designated Service Manager) 専任サービスマネージャとは？

- ソフトウェア製品レベルの専門知識を持つエンジニアです。
- 以下の業務を担当します。
 - お客様のIT環境の把握
 - 技術的なオンボーディングとIT導入の支援
 - お客様のITチームと協力してプロアクティブなサポートを提供
 - 移行と更新に関するアドバイスの提供
 - 問題管理、変更管理、サービス解決の支援

製品毎のサービスの特徴

Umbrella向けサービスのレベルと提供者

主なサービス機能	Solution Support	Enhanced	Premium
技術サポート（トラブルシューティングなど）	TAC 日本語	TAC 日本語	TAC 日本語
ソリューションレベルのエキスパートによるサポートとケースの一元管理	S1=24時間通年	S1=24時間通年	S1=24時間通年
同一Severityにおいてケースの優先対応	S1以外=営業時間	S1以外=営業時間	S1以外=営業時間
受付時の応答目安（S1 S2に対して営業時間内）	30分以内	30分以内	30分以内
最新ソフトウェアリリースへのアップデート権限	Web	Web	Web
技術情報、サポートコミュニティ、ツールアクセス	Web	Web	Web
オンボーディングと導入の支援		SDM 英語 契約時から3ヶ月間	TAM 日本語 *
お客様専任エキスパートによる定期的な技術レビュー （S1 S2サポートケース分析と障害を減らすアドバイス含む）			TAM 日本語 *
お客様専任エキスパートによるソフトウェアの更新と移行、最適化に関するコンサルティング			CSM 英語
お客様専任エキスパートによるケースのインシデント管理とエスカレーション管理			CSM 英語
お客様専任エキスパートによる定期的なビジネスレビュー			CSM 英語

- 無償保守サービス（Basic）は提供していません。

SDM = Service Delivery Manager 英語のみ

TAM = Technical Account Manager 日本語可

* 英語での提供の場合があります

CSM = Customer Success Manager 英語のみ

Umbrella の Enhanced/Premiumサービス

Enhancedで提供するサービス（英語提供）

- On-boardingに利用できるリソースや資料についての説明
- On-boarding時に、ローミングクライアントの実稼働ネットワークまたは実稼働ラウンドが正常に導入されるよう支援（最大3ヶ月間）
- Domain管理のための設定の支援
- ソリューションを最適化するための新機能を紹介
- SIEM、ATR、APIなどの統合の支援

Premiumで提供するサービス（Enhancedのサービスに加えて）（一部は英語提供）

- お客様の環境を熟知する専任エキスパートが、下記を提供します。
 - On-boardingの開始から完了まで支援
 - アラートが発生すると自動的に専任エキスパートに通知され、解決のために支援
 - TACおよびセキュリティ製品グループと協力して障害の早期解決を支援
 - お客様のトラフィック、設定、サポートケースを定期的にチェックし、定期的なビジネスおよび技術レビューを実施
 - ライフサイクル管理: ポリシー設定、ログ管理、SIEM 統合、詳細なレポートを確認

Cisco Cloudlock

支援内容	Basic (サブスクリプションに内包、 別途購入不要)	Gold (有償)
サポートサービス提供時間	営業時間内	24 x 7 英語によるサポートの場合あり
データ侵害を防止し、ユーザー ポリシーコンプライアンスを確保 する方法に関するガイダンス	なし	✓
悪意のある内部関係者の特定と 対応のサポート	なし	✓

Cisco Cloudlockサポート (Gold) レベルでは、製品がID、データ、およびアプリケーションセキュリティを介してクラウドアプリケーションの使用を保護できるように、テクニカルサポートおよびガイダンスが提供されます。

Secure Access by Duo

Enhanced は提供されません

支援内容	Standard (サブスクリプション に内包、別途購入不要)	Solution Support (有償)	Duo Care Premium (有償)
お客様向けのガイダンス	✓	✓	✓
オンライン コミュニティフォーラム	✓	✓	✓
サポート チケット ポータル	✓	✓	✓
リアルタイム システム ステータス	✓	✓	✓
Duo以外の製品の被疑品切り分け	なし	✓	なし
定期ミーティング	なし	なし	✓
専任担当者による個別支援	なし	なし	✓
サポートサービス提供時間	24 x 7 (重大度 1) ※ 営業時間内 (重大度 1 以外)		24 x 7 ※

※日本時間 9:00 - 16:30 以外は英語での対応となる場合があります。

Vulnerability Management (Kenna) KickStart オンボーディングサービス 購入必須

KickStart は、Vulnerability Management (Kenna) のソリューションを最大限に活用するために必要な実践的経験を習得いただくための、購入必須のサービスです。

KickStart は 3 つのレベルから選択でき、いずれも次のものが含まれます。

- 規範的導入サービス
- Kenna REST API 使用ガイドンス
- 管理者とユーザーのトレーニング
- 完了時の Kenna サポートへの移行

成果物	KickStart Basic	KickStart Plus	KickStart Enterprise
オンボーディング/プロジェクトのキックオフコール	✓	✓	✓
調査会議	✓	✓	✓
事前定義されたアクティビティ	✓	✓	✓
スケジュールされた会議	週次	週次	週次
プロジェクトチームの対応時間	平日9時~17時	平日9時~17時	平日9時~17時
オンラインコミュニティ	✓	✓	✓
KickStart 中のカスタマーサクセスマネージャとサクセスエンジニア	✓	✓	✓
コネクタ構成ガイドンス	最大： サポート対象の 3 つのコネクタ (CMDB を除く)	最大： サポート対象の 5 つのコネクタ 2 つの認定ツールキットコネクタ 1 つの KDI データ統合	最大： サポート対象の 10 のコネクタ 5 つの認定ツールキットコネクタ 2 つの KDI データ統合
管理者とユーザーのトレーニング	Web ベースのトレーニング 管理者 (ライブ) 1 回 ユーザー (収録) 1 回	Web ベースのトレーニング 管理者 (ライブ) 2 回 ユーザー (ライブ) 2 回	Web ベースのトレーニング 管理者 (ライブ) 2 回 ユーザー (ライブ) 2 回
仮想トンネルまたはエージェントセットアップの支援	✓	✓	✓
RBVM ポリシーに関するコンサルティングとレビュー	✓	✓	✓
Kenna リスクメーターのガイドンスとお客様向けセットアップトレーニング	✓	✓	✓
プロジェクトの終了	✓	✓	✓
プラットフォームまたは API (あるいはその両方) のベストプラクティスに関するガイドンスと有効化	✓	✓	✓
構成後のレビューとサポートの引き継ぎ/移行	✓	✓	✓
展開の概要ドキュメント	✓	✓	✓
エンゲージメントの時間枠	6 週間	12 週間	16 週間
SKU	SVS-KENNA-OB1	SVS-KENNA-OB2	SVS-KENNA-OB3

Vulnerability Management (Kenna) サポートサービス

成果物	Basic	Enhanced	Premium
一般的な障害対応、機能利用に関する質問対応	✓	✓	✓
電子メール対応時間	平日9-17時	毎日7-19時	毎日7-19時
ソフトウェアのアップデートリリース利用	✓	✓	✓
ナレッジベースとドキュメントのオンライン利用	✓	✓	✓
ケース管理のためのチケットポータル	✓	✓	✓
オンラインコミュニティ	✓	✓	✓
四半期ごとのビジネスレビュー		✓	✓
年1回のロードマップレビュー		✓	✓
半年ごとのサポート/チケット レビュー		✓	✓
ベストプラクティスのガイダンスと有効化		✓	✓
優先的なケースのエスカレーション		✓	✓
技術レビュー会議			✓
年1回のヘルスチェック			✓
ベータ版リリースの早期アクセス			✓
新機能のデモと早期アクセス			✓
継続的なCMDB統合、API、リスクメーター、RBAC、SLA、ツールキット/KDIガイダンス			✓

Basic (製品に無償バンドル)

- 基本的なサポートサービス

Enhanced (有償)

- Basicサービスに加えて、カスタマーサクセス マネージャ (CSM) が以下を提供
- ガイダンス、ベストプラクティス
- 導入、エスカレーション、定期的なビジネスレビューの支援

Premium (有償)

- Enhancedサービスに加えて、テクニカルアカウント マネージャ (TAM) が以下を提供
- お客様向けにカスタマイズしたガイダンスと各種サポート
- お客様向けにカスタマイズした新機能紹介と早期アクセス支援

Enhanced以上を推奨します

XDR (eXtended Detection & Response) サポートサービス

- Enhanced : 製品ライセンスに組み込み
- Premium : 有償追加オプション

提供サービス	Enhanced	Premium
Solution Support (TACによるテクニカルサポート)	24時間365日 目標初期応答時間 : 60分	24時間365日 目標初期応答時間 : 30分
オンボードガイダンス	あり	あり
デジタルアダプション	あり	あり
セキュリティヘルスチェック	あり	あり
専任カスタマーサクセスマネージャー		あり
お客様向けアダプションセッション		あり
ビジネスおよびテクニカルの定期的なレビュー		あり

Premium Support 提供サービスは日本語で8x5で提供

XDR サポートサービス

Enhanced で提供するサービス

提供サービス	スコープ
Solution Support (TACによるテクニカルサポート)	<ul style="list-style-type: none">他製品障害発生時*の単一窓口のご提供と一次切り分けの実施障害対応とその解決
オンボードガイダンス	<ul style="list-style-type: none">お客様利用目的を把握し、初期導入に必要な資料及びラーニングコンテンツ等、情報をご提供
デジタルアダプション	<ul style="list-style-type: none">製品を活用頂くための定期開催ウェビナー (1対多数) への参加新機能情報やベストプラクティスのご紹介
セキュリティヘルスチェック (年1回)	<ul style="list-style-type: none">自動および手動による利用環境のレビュー、及びレポートのご提示改善すべき点、及び推奨案のご提示

Premium で提供するサービス (Enhanced の内容に加えて)

提供サービス	スコープ
専任カスタマーサクセスマネージャ (CSM)	<ul style="list-style-type: none">製品利用状況に合わせたコンテンツや機能に関する情報をご提供ロードマップや新機能等、プロアクティブな情報提供
お客様向けアダプションセッション	<ul style="list-style-type: none">最大6回の1対1のカスタマイズされたテクニカルセッションをご提供1~2時間程度/回を想定
ビジネスおよびテクニカルの定期的なレビュー	<ul style="list-style-type: none">ビジネスレビューおよびテクニカルレビューの定期開催

製品別サポートサービス対応状況 (1/2)

製品	Software Support		Smart Net Total Care	Solution Support		Software Support Enhanced	Software Support Premium
	Embedded (8x5 online)	Basic (24x7 phone)		Attach to Hardware	Attach to software		
AnyConnect Secure Mobility Client							
• Perpetual	-	Yes	-	-	Yes	-	-
• Subscription	-	Yes	-	-	-	Yes	Yes
Identity Services Engine	-	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Secure Analytics & Logging							
• On-Prem	-	Yes	-	-	Yes	-	-
• Cloud	Yes	-	-	-	Yes	-	-
Secure Cloud Analytics	Yes	-	-	-	Yes	-	-
Secure Email							
• Appliance	-	Yes	Yes	-	-	-	-
• On-Prem	-	Yes	-	Yes	Yes	Yes	Yes
• Cloud	-	Yes	-	-	Yes	Yes	Yes
• Mailbox Defense	-	-	-	-	-	Embedded	-
Secure Endpoint							
• Private Cloud Appliance	-	-	Yes	Yes	-	-	-
• Subscriptions	-	Yes	-	-	Yes	Yes	Yes
Secure Firewall							
• Appliance	-	-	Yes	Yes	-	-	-
• On-Prem	-	Yes	-	-	-	Yes	Yes
• Virtual (FTDv)	Yes	-	-	-	Yes	-	-

製品別サポートサービス対応状況 (2/2)

製品	Software Support		Smart Net Total Care	Solution Support		Software Support Enhanced	Software Support Premium
	Embedded	Basic		Attach to hardware	Attach to software		
Secure Malware Analytics	-	-	Yes	Yes	-	-	-
Secure Malware Analytics SaaS	-	Yes	-	-	Yes	Yes	Yes
Secure Network Analytics	-	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Secure Telemetry Broker	-	-	-	-	-	Yes	Yes
Secure Web	-	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Secure Workload							
• Hardware	-	-	-	Yes	-	-	-
• On-Prem	Yes	-	-	-	Yes	-	-
• Cloud	Yes	-	-	-	Yes	-	-
Umbrella®	-	-	-	-	Yes	Yes	Yes
Other Software Support offerings							
Cloudlock®	Basic		-	-	-	Gold	-
Secure Access by Duo	Standard		-	-	Yes	-	Duo-Care Premium Support
Vulnerability Management (Kenna Security)	Yes (non-standard)					Yes (non-standard)	Yes (non-standard)

