Cisco® Solution Support for Cisco DNA Center (旧DNA Center) 24時間日本語一次受付サービス

お客様向け

シスコシステムズ合同会社
カスタマー エクスペリエンス
2024年 3月

Cisco Solution Support for Cisco® DNA Center (旧DNA Center) における 24時間日本語一次受付サービス概要

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Cisco® Solution Support の優位性

ソリューション環境に適したテクニカル サービス

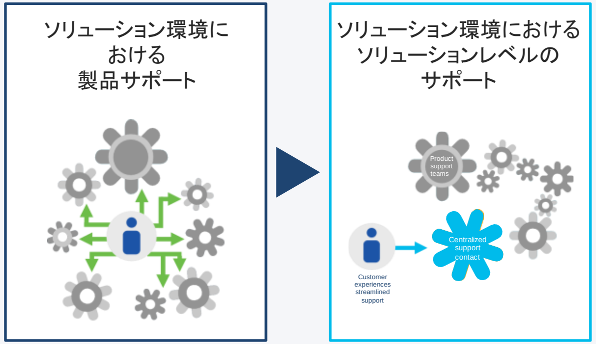
- Cisco Solution Supportは、ソリューションレベルサポートの受付窓口を一元化し、優先的に受け付けることにより、迅速にケース対応を行います
- 問題解決までの時間を製品レベルサポートと比べて、平均 44 %[1] 短縮しました（2019年調査）

Cisco DNA ソリューションの全ハードウェアおよびソフトウェアにわたる問題管理および解決をシスコ ソリューション エキスパートが包括的に担当します

44%

Cisco Solution Support を利用した場合のソリューションレベルの問題を解決する時間の平均短縮率（製品レベルサポートのみの場合との比較）は44 %[1] です

[1] 2019 年 10,000件超のサポートケースをもとにしたシスコ社内調査による



Cisco DNA のハードウェアとソフトウェアをくまなく網羅したソリューションレベルのサポートと、複数の製品サポート チーム間で複雑な問題の調整を行う一次受付窓口をご提供します

Cisco® Solution Support for Cisco DNA Center (旧DNA Center)
TACによる24時間日本語一次受付サービス

- Cisco DNA Center ApplianceのSolution Supportの以下の対象サービス型番につき、日本語での24時間受付を開始しました。

正式サービス名称	Cisco® DNA Center Appliance 24**時間日本語** Solution Support Cisco® Solution Support for Cisco DNA Center Appliance 24H LLS（Local Language Support）			
販売・提供開始日	2020年9月1日（火）			
対象製品ファミリー	DNAHW	メール件名識別子	DNA247J	
対象製品型番	DN1-HW-APL DN2-HW-APL DN2-HW-APL= DN2-HW-APL-L DN2-HW-APL-L= DN2-HW-APL-U DN2-HW-APL-XL DN2-HW-APL-XL=	ケースオープン リクエスト方法	**メールでのサービスリクエスト**（SR） （通常のケースオープン時に必要な情報に加え、メール件名識別子の追加が必要です）	
対象ソフトウェア	DNA-SW-x.x	体制	Japan TAC	
対象サービス型番（CON-xxxxx）	24x7x4	24x7x2	24x7x4 Onsite	24x7x2 Onsite
	SSSNP	SSS2P	SSC4P	SSC2P
Success Tracks Level 1	L14HR	L12HR	L14OS	L12OS
Success Tracks Level 2	L24HR	L22HR	L24OS	L22OS

本サービス開始日以降の新規あるいは更新契約の際、対象型番を選択することで、24時間日本語サポートを受けることができます。

Cisco Solution Support for Cisco Catalyst Center (旧DNA Center)
24時間日本語一次受付サービスの詳細内容

- 本件は既存型番に対するサービス内容のみの変更となりますので、型番、価格は価格表に記載のとおりであり、販売手続きにも変更はありません。
- 「Cisco DNA Center 24時間日本語一次受付サービス」の対象は、ソリューションサポートプレミアム配送レベル以上の契約(24x7x4 or 24x7x4 Onsite) のCisco Catalyst Center単体障害に対してご提供します。
- 重大度 2と判定された場合、従来は翌営業日からの対応でしたが、24時間日本語サポートでは土日祝日を含めてサポートします（重大度2の復旧・回避策提示目標時間までの目標はカレンダー日で２日）。
- 重大度3~4は、営業時間外はケース番号発行から1時間以内に一次受付（担当者アサイン）のご連絡をします。解析は翌営業日から優先対応します。
- 復旧および回避策提示までの目標時間は、重大度 1～4 の定義に準じ、営業日ではなくカレンダー日での提供となります。
- ケース対応は重大度の目標時間に準ずるため、すべてのサポートの夜間休日対応をお約束するものではありません。（「Cisco テクニカルサービスご利用ガイド」の「製品ごとの重大度例」ご参照）
- パーツ手配は被疑パーツの切り分け後となります。
- 金曜17時以降にオープンされた重大度 S2 のSRの場合、従来は障害切り分けが月曜午前9時以降から開始されるため、ハードウェア障害の場合、パーツが届くのは最短でも月曜日午後でしたが、Catalyst Center 24時間日本語一次受付サービスでは金曜深夜に届く可能性があります。

対応比較表

	重大度	SR番号発行(受付)	営業時間外のエンジニアアサイン	営業時間外の解析	回答目標
SNTC/Solution Support	S1	○	○	○	24時間以内
	S2	○	-	-	2営業日
	S3	○	-	-	5営業日
	S4	○	-	-	10営業日
24時間日本語一次受付サービス	S1	○	○	○	24時間以内
	S2	○	○	○	カレンダー2日
	S3	○	○	-＊	カレンダー5日
	S4	○	○	-＊	カレンダー10日

＊ 営業時間開始から優先対応

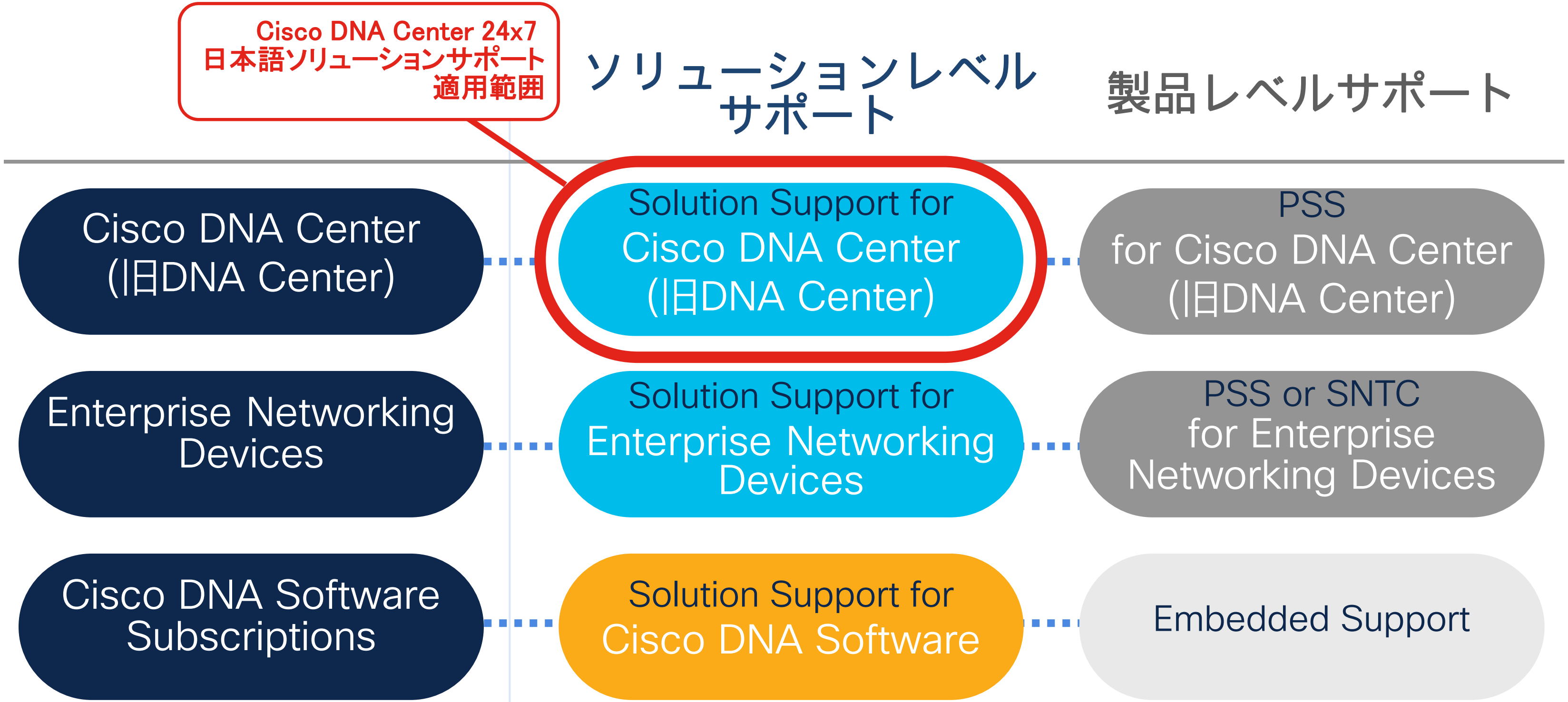
© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

サポート適用範囲

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Cisco Solution Support for Cisco DNA ファミリー

Cisco DNA Center(旧DNA Center) 日本語サポート適用範囲



© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

Cisco Solution Support for Cisco DNA Center (旧DNA Center)

24時間日本語一次受付サービス適用範囲

**DNA Center 24x7
24時間日本語一次受付サービス
適用範囲**

<table>
<tr><td rowspan="3">Catalyst Center
(旧DNA Center)</td><td>契約</td><td>Solution Support 24x7x4, 24x7x2 /
24x7x4, 24x7x2 Onsite</td><td>Solution Support
8x5xNBD, 8x5x4</td><td colspan="2">PSS</td></tr>
<tr><td>ハードウェア
Appliance</td><td>TAC: L1-3
24時間日本語一次受付サービス</td><td>TAC: L1-3</td><td colspan="2">Partner: L1-2, TAC: L3</td></tr>
<tr><td>ソフトウェア</td><td>TAC: L1-3
24時間日本語一次受付サービス</td><td>TAC: L1-3</td><td colspan="2">Partner: L1-2, TAC:L3</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Devices
H/W
(Switch/Wireless/
Routers)</td><td>契約</td><td colspan="2">Solution Support</td><td>PSS</td><td>SNTC</td></tr>
<tr><td>ハードウェア</td><td colspan="2">TAC: L1-3</td><td>Partner: L1-2 / TAC: L3</td><td>TAC: L1-3</td></tr>
<tr><td>Network
ライセンス</td><td colspan="2">TAC: L1-3</td><td>Partner: L1-2 / TAC: L3</td><td>TAC: L1-3</td></tr>
<tr><td>DNA サブスク
リプション</td><td colspan="2">TAC: L1-3</td><td>Partner: L1-2 / TAC: L3</td><td>TAC: L1-3</td></tr>
</table>

※ DNA Center ソフトウェアのサポートはハードウェア保守契約に含まれます

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

お客様の利点

✓日本語サポートへの要望

契約時間外の日本語サポートへのご要望が多くなっていることを受けて、該当契約型番をご購入のお客様に追加料金なしでケース重大度に応じて日本語での一次受付や解析(※)を提供いたします。

✔S2レベルサポートへの対応(※)

営業時間外に重大度2相当のサポートが必要な場合に、24時間日本語でケースの一次受付と解析を行う対応により、復旧・回避策提示目標時間までの時間短縮を図ります。

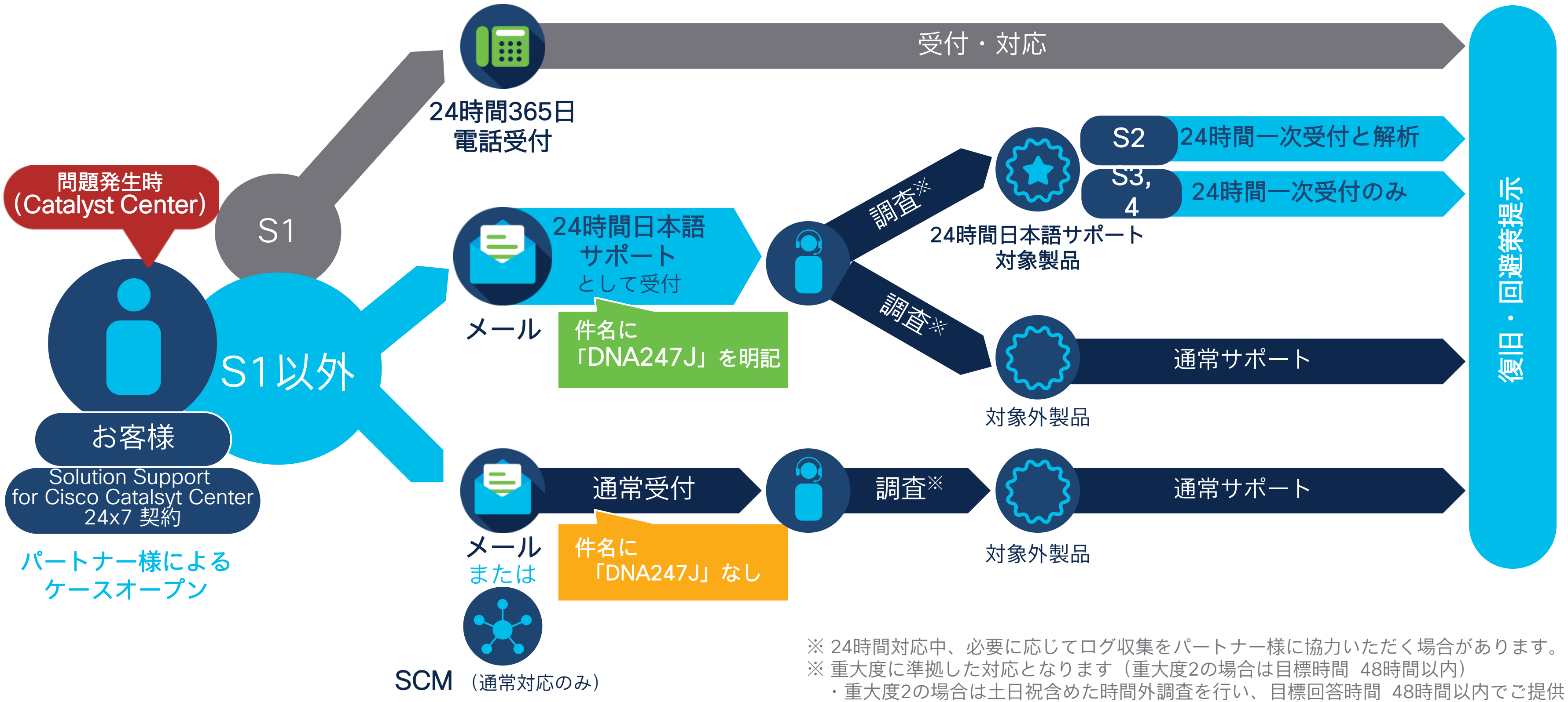
※重大度3~4は、営業時間外にケース番号発行から1時間以内に一次受付（担当者アサイン）のご連絡をします。解析は翌営業日から優先対応します。

サービスリクエストプロセスと対応事例

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

サービスリクエストプロセス

24時間日本語サポートの受付は、メールのみのご対応となります。



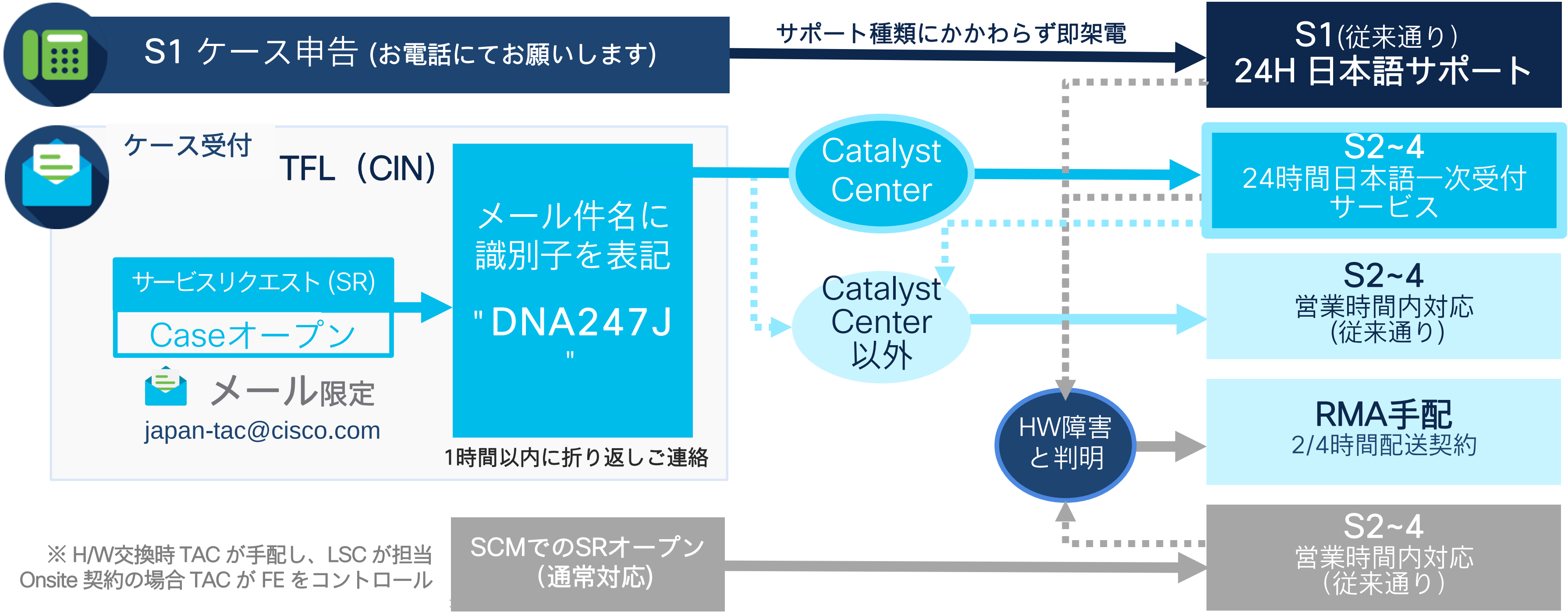
※ 24時間対応中、必要に応じてログ収集をパートナー様に協力いただく場合があります。
※ 重大度に準拠した対応となります（重大度2の場合は目標時間 48時間以内）
・重大度2の場合は土日祝含めた時間外調査を行い、目標回答時間 48時間以内でご提供
・重大度3, 4の場合は営業時間外はケース番号発行から1時間以内に一次受付（担当者アサイン）のご連絡をします。解析は翌営業日から優先対応します。

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

TAC サポートプロセス

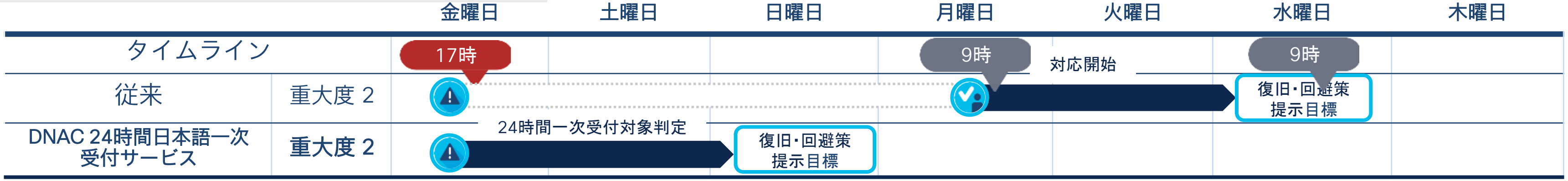
24時間日本語一次受付サービスでの対応をご希望の場合は、メールで申請をお願いいたします。
メール件名に「DNA247J」の識別子を表記するルールで識別し、Catalyst Centerにあたる件のみ、本資料で説明しているCisco Catalyst Center 24時間日本語一次受付サービス対象となります。同一環境にあるCisco Catalyst Center以外のソフトウェアあるいはハードウェアは、それに紐づくサポート契約に従い対応します。なお、**識別子のないメールでの受付や、SCM による受付の場合は通常対応となります。**

※デバイス障害およびデバイス/Catalyst Center連携障害については
標準の Local Language Support 時間に準拠した対応

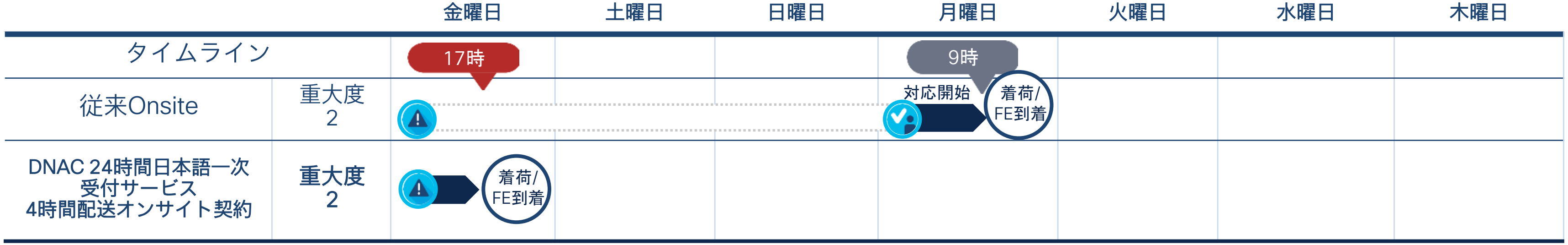


対応事例

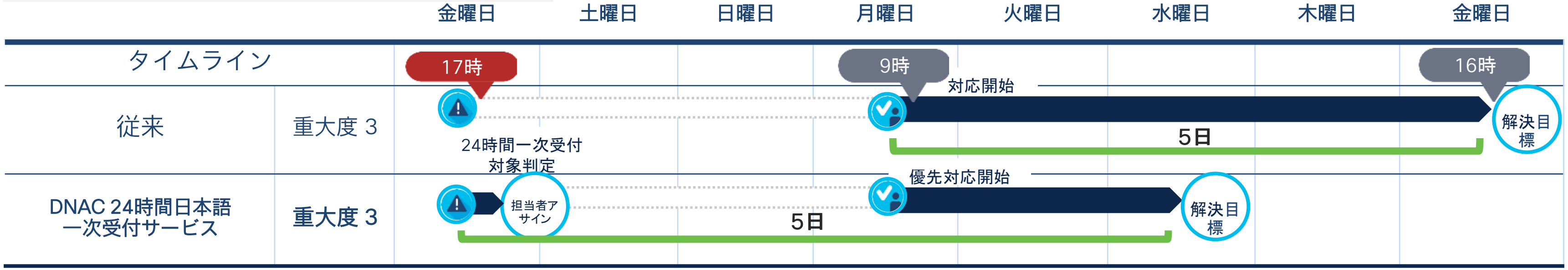
● 重大度 2 に対する 障害復旧回復目処（2日以内）



●重大度 2 に対する 障害 24x7x4 Onsite契約のパーツ着荷とFE到着



● 重大度 3 に対する 障害復旧回復目処（5日以内）



よくあるご質問

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

よくあるご質問

ご指摘・ご質問	回答
Cisco Solution SupportはSmart Net Total Careとどう違うのでしょうか？	• Cisco Solution Supportは、(1) Smart Net Total Care、(2) Software Support Services、(3) Cisco Cloud offersとバンドルするテクニカル サポート サービスです。Solution Support はサポートリクエストの際、TACにて一元的に当該環境内のデバイスおよびソフトウェア等を切り分けします。 詳しくは、Service Definition をご覧ください。
ルータやスイッチのSolution Supportは、どのような場合に必要になりますか？	• **Solution Support はソリューション内の全ての製品を Solution Support 契約でご購入いただくことを前提としています。** SNTC、PSSの機器が含まれる場合は、機器レベル、機器単位のサポートとなることから、被疑機器の特定はお客様での対応となり、復旧・回避策提示までの時間が長くなる可能性があります。
Solution Support Cisco DNA Center 24時間日本語一次受付サービスでは、型番や価格などはどのような変更がありますか？	• 既存型番に対するサービス内容のみの変更となりますので、従来の価格表に記載のとおりの型番、価格となり、販売手続きに変更はありません。

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

よくあるご質問

ご指摘・ご質問	回答
24時間365日、どの重大度でもケース（SR）オープンの時点から解決に向けて対応してもらえるということでしょうか？	• 重大度1の場合は、従来どおりお電話ください。その時点から24時間365日、解決に向けた調査解析を日本語で対応いたします。 • 重大度 2と判定された場合、時間外土日祝日を含めて解決に向けた調査解析を提供します（重大度2の復旧・回避策提示までの目標はカレンダー日で２日）。 • 重大度3~4は、営業時間外はケース番号発行から1時間以内に一次受付（担当者アサイン）のご連絡をします。調査解析は翌営業日から優先対応します。 • ケース対応は重大度の目標時間に準ずるため、すべてのサポートの夜間休日対応をお約束するものではありません。
復旧策、回避策提示までの目標時間は重大度により異なりますか？	• 復旧策、回避策提示までの目標時間は、重大度の定義に準じます（「Cisco テクニカルサービスご利用ガイド」の「製品ごとのシビラティ例」をご参照ください）。

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

よくあるご質問

ご指摘・ご質問	回答
夜間や土日祝日のサポートも日本語で受け付けられるのでしょうか？	• 重大度1の場合は、従来どおりお電話ください。その時点から24時間365日、解決に向けた調査解析を日本語で対応いたします。 • 重大度 2と判定された場合、時間外土日祝日を含めて解決に向けた調査解析を提供します（重大度2の復旧・回避策提示までの目標はカレンダー日で２日）。 • 重大度3~4は、営業時間外はケース番号発行から1時間以内に一次受付（担当者アサイン）のご連絡をします。調査解析は翌営業日から優先対応します。 • ケース対応は重大度の目標時間に準ずるため、すべてのサポートの夜間休日対応をお約束するものではありません。
メールにてケースオープンをしなかった場合や、メールの件名に識別子がなかった場合は、どうなりますか？	• このサポートが必要な事態においては、必ずメールでのケースオープンをお願いします。その際、通常のケースオープン時に必要な情報に加え、メールの件名に識別子「DNA247J」を必ず付与してください。 メールでのケースオープンでない場合や、識別子がない場合は、ケースの認識がされなかったり、時間がかかる場合がありますことをご了承ください。

© 2024 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Public

詳細情報

- Solution Support for Cisco DNA サービス概要 パートナー様向け
- Cisco テクニカルサービスご利用ガイド
- Cisco Solution Support Enterprise Networking Service Definition
- サービスディスクリプション (Solution Support with SNTC)
- Cisco Solution Support

CISCO