



お客様向け  
概要資料

# ソフトウェア製品向け 保守サービスの概要 (SWSS)

お客様向け

シスコ システムズ 合同会社  
シスコ サービス  
2021年2月



# はじめに

本資料で用いる重要な略称について、ご紹介いたします

**SAS**

Software Application Support

SASとは、Cisco® Software Application Supportの略称です

**SWSS**

Software Support Service

SWSSとは、Cisco® Software Support Serviceの略称です

# Index

1

シスコのソフトウェア製品向け保守サービス概要

2

サービス提供内容

3

サービス契約に関する情報

1

# シスコのソフトウェア製品向け 保守サービス概要

# ソフトウェア製品保守サービス

	Software Application Support SAS	Software Support SWSS/Basic	Software Support Enhanced	Software Support Premium
シスコのソフトウェア製品を対象にメンテナンス/マイナーリリースを提供	✓	✓	✓	✓
シスコのソフトウェア製品を対象にメジャーリリースを提供		✓	✓	✓
お客様のソフトウェア導入に関連するガイダンスを提供=「テクニカルアドブション」と「オンボーディング」のサポート			✓	✓
TACのケース優先対応			✓	✓
専任サービスマネージャ				✓

High-Value Services

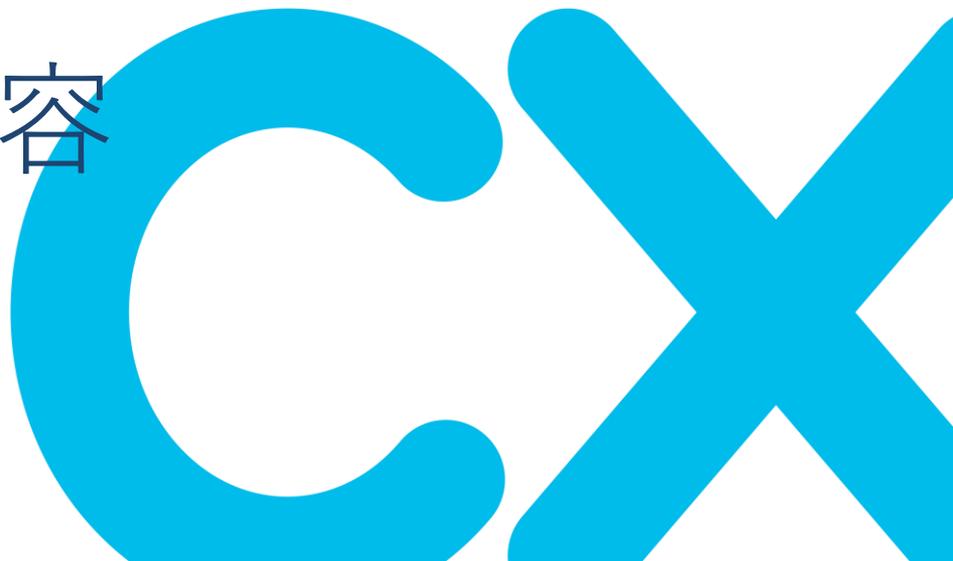
※Cisco IOS®およびCat OS等ハードウェア製品のソフトウェアサポートは[Smart Net Total Care](#)サービスで提供しています。

※UCS製品と共にシスコから販売するサードパーティ製ソフトウェアサポートにはISVサポートサービスを提供しています。[UCS製品向けテクニカルサービス](#)ページをご参照ください。

※High-Value ServicesのEnhanced/Premiumオプションはシスコの特定の製品に対して提供されています。別途資料「特定製品向けCisco Software Support概要資料」をご確認ください。

2

# サービス提供内容



# TAC による技術支援 – 問題の速やかな解決

## シスコの技術専門家に直接アクセス

- ✓ 高度な訓練を受けたネットワークおよびソフトウェアエンジニア
- ✓ 平均 5 年間の実務経験者
- ✓ 日本、アジア太平洋、中国の TAC エンジニアの多くが  
CCIE/CCNP を保有するプロフェッショナル
- ✓ シスコテクノロジーの広範は専門知識
- ✓ 24 時間 365 日のグローバルアクセス※

※ TACは、シスコのテクニカルアシスタンスセンターの略称です。日本のTACでは、シビルティ(重大度)1に対して24時間・365日の日本語サポートをご提供します。(一部製品を除く)  
シビルティ2~4に対しては営業日および営業時間内に対応いたします。

# 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ています。

	障害状況	提供リソース	復旧・回避策 提示目標時間	TAC受付時間と方法
シビラティ 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。	シスコ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
シビラティ 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。	シスコ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
シビラティ 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。	シスコ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 営業時間内は1時間以内に 折り返しご連絡
シビラティ 4	シスコの製品機能、設置、又は構成に関する情報が必要とされる。エンドユーザ様の業務には全く影響がない。	シスコ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	

※シスコの標準営業時間：月曜から金曜、午前9時から午後5時まで。ただし、祝日およびシスコが定めた休日を除く。

※Cisco クラウドコラボレーション製品の技術的な問い合わせについては、シスココミュニティをご参照ください。

# Cisco.com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/support](http://www.cisco.com/jp/support)

## ✓ 技術情報への常時アクセス

- トラブルシューティング ツール
- サポート 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

The screenshot displays the Cisco Support Community homepage. At the top, there is a banner for an event titled 'IOS-XR 64-bit (eXR) の概要と基本アーキテクチャ紹介' (Overview and Basic Architecture Introduction of IOS-XR 64-bit (eXR)), scheduled for January 26th at 10:00. Below the banner are navigation buttons for 'よくある質問と解決方法' (FAQ and Solutions), 'トラブルシューティング' (Troubleshooting), '設定例' (Configuration Examples), 'オンラインセミナー' (Online Seminars), and 'Cisco Start'. The main section is titled 'シスコ サポート コミュニティ トピック' (Cisco Support Community Topics) and lists various categories of content:

- ネットワークインフラストラクチャ**: ネットワークインフラストラクチャ SR コレクション, ネットワークインフラストラクチャ ドキュメント, LAN スイッチング ルーティング / WAN, ネットワークインフラストラクチャ イベント
- サービスプロバイダ**: サービスプロバイダ SR コレクション, サービスプロバイダ ドキュメント, サービスプロバイダ イベント, OMTS, ハイエンドルーター
- データセンター**: データセンター ドキュメント, データセンター SR コレクション, エンファイド コンピューティング, データセンター イベント, アプリケーションネットワークサービス
- ワイヤレス**: ワイヤレス ドキュメント, ワイヤレス SR コレクション, 自律型アクセスポイント, エンファイドワイヤレスネットワーク, ワイヤレス イベント
- セキュリティ**: セキュリティ ドキュメント, 仮想プライベートネットワーク (VPN), ファイアウォール, セキュリティ イベント, セキュリティ ビデオ
- コラボレーション**: コラボレーション SR コレクション, コラボレーション ドキュメント, IP テレフォニー, テレプレゼンス, ボイスゲートウェイ
- Cisco Start**: Cisco Start ドキュメント, Cisco Start, Cisco Start イベント, Cisco Start ビデオ
- TAC Tips**: TAC Tips ドキュメント, TAC Tips ビデオ

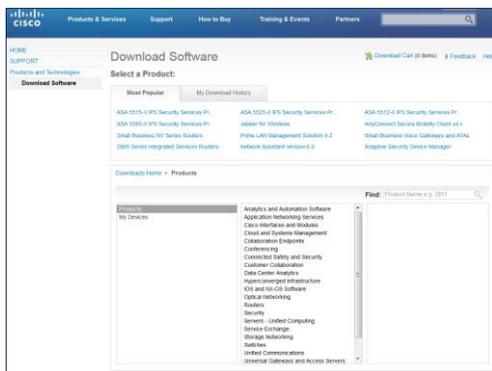
シスコ サポート コミュニティ  
どなたでも登録・参加可能です  
<https://supportforums.cisco.com/ja>

# ソフトウェアアップデートの方法

メンテナンス/マイナーリリースを入手可能

Download Software

<https://software.cisco.com/download/navigator.html>

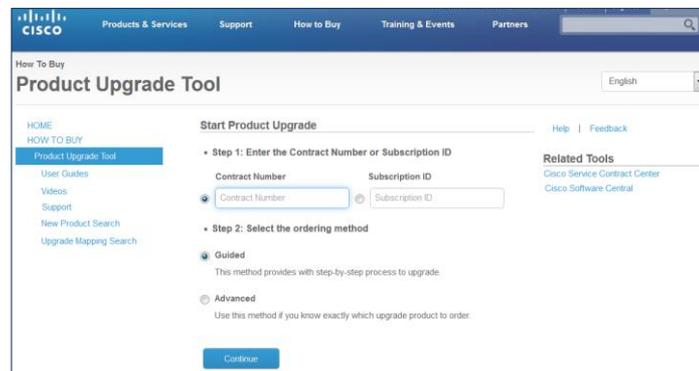


- Cisco.comユーザ ID が必要です。
- [ご利用ガイド](#)

メジャーリリース※を入手可能

Product Upgrade Tool (PUT)

<https://upgrad.cloudapps.cisco.com/upgrad/>



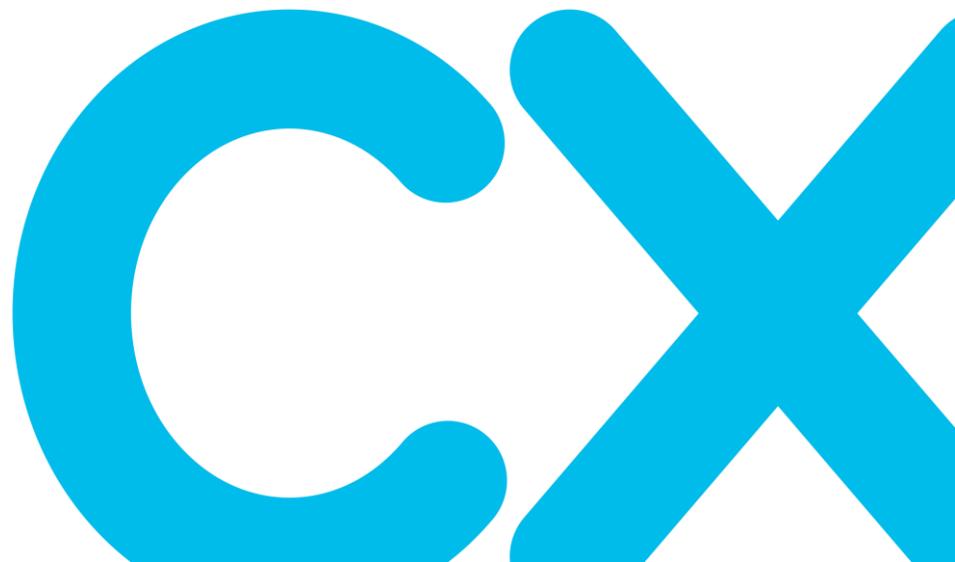
- Cisco.comにログイン後契約番号を入力しリクエスト
- シスコ製品出荷プロセスにより、100%ディスカウントの形式でアップグレードを提供します。
- [PUT Reference Guide](#) (英語)

※ソフトウェアダウンロードとサービス契約 <http://www.cisco.com/cisco/web/support/JP/loc/download/index.html>

※ SWSS未購入のお客様がメジャーリリースのアップグレードを行うためには、アップグレードライセンス製品を購入する必要があります。(SASのみご契約の場合でも同様です。)

3

# サービス契約に 関する情報



# サービス契約時のご注意

## → ソフトウェア向けサポートサービスの前提条件

対象となるソフトウェアのライセンスを合法的に購入していること  
(ソフトウェアの「無償」入手が判明した場合はサービス契約を購入できません。)

## → SWSS 契約は初年度の購入が必要

何らかの事情でご購入いただけなかった場合、サービス契約復帰手数料が別途かかる可能性があります。

参考和訳「[サポートのサービス契約復帰に関するポリシー](#)」※  
英語の原文はこちら[Support Reinstatement Policy](#)

## → 製品販売終了後のサポートポリシー

ソフトウェア最終販売日以降のサポート可能期間は3年間です。  
[シスコのサポート終了\(End-of-Life\)ポリシー](#)(英語の原文は[こちら](#))  
一部、サブスクリプションに含まれるBasicサポートについてはこの限りではありません。

