



Cisco Smart Care Service

パートナー Q&A

目次

Cisco Smart Care Service について	1	特長およびツール	23
全般.....	1	ディスカバリおよびインベントリ.....	23
セキュリティ.....	5	デバイス サポート.....	26
入手とローカリゼーション.....	6	ラボ.....	28
製品.....	7	マーケティング サポート.....	28
パートナー	8	アセスメントとリモート修復.....	29
パートナーの資格と認定.....	8	ネットワーク アプライアンス (ハードウェアまたはソフトウェアクライアント).....	31
パートナー登録.....	9	ソフトウェア クライアント.....	33
トレーニングおよびテスト.....	11	ハードウェア アプライアンス.....	34
見積もり、注文、および課金.....	13	顧客ネットワーク.....	35
価格構成.....	14	データ.....	36
Cisco Smart Care Service のパートナー価格.....	15	アプリケーション.....	37
初回の価格概算見積もり (Estimate).....	16	IPS シグニチャのアップデート.....	40
最終見積もり.....	17	ダッシュボード レポート.....	42
注文.....	17	技術支援.....	42
請求および支払い.....	17	ハードウェア アドバンス交換.....	44
四半期ごとの調整 / 年間更新.....	17	他のサービスとの比較	45
契約管理.....	18	Cisco SMARTnet サービス.....	45
契約作成.....	18	コラボレーティブ サービス.....	45
契約の更新.....	18	Shared Support.....	45
契約のキャンセル.....	19	Remote Management Service.....	46
アクセスの管理.....	20	他のシスコ パートナー プログラムとの関連.....	46
パートナー イネーブルメント.....	21	マネージド サービス.....	47
メトリック.....	22		
ディストリビュータの役割.....	22		

Cisco Smart Care Service について

全般

Q. Cisco® Smart Care Service とは何ですか。

A. Cisco Smart Care Service とは、シスコ独自の予防型サービス プラットフォームです。シスコ認定パートナーは、シスコのネットワーキングの専門知識、手法、技術ツール、ベスト プラクティス、サービス インフラストラクチャを背景にしてこのプラットフォームを構築し、カスタマイズされた新たなサービスをお客様に提供することが可能になります。

Smart Care Service を導入することにより、お客様が求めるネットワークレベルでの洞察、従来型のメンテナンス、予防的なネットワーク サービスを提供するために必要な機能をご利用いただけるようになります。また、市場におけるビジネスの拡大と差別化を支援します。Cisco Smart Care Service の主な機能によってパートナーがお客様に提供できるサービスには、次のようなものがあります。

- ・ シスコ デバイスおよびソフトウェア アプリケーション* のリモート モニタリングおよび修復
- ・ 潜在的な問題を特定するための、シスコのネットワーク基盤、音声、およびセキュリティ テクノロジーに対する予防的な健全性チェックおよび定期的アセスメント
- ・ ネットワーク内のすべてのシスコ ハードウェアおよびソフトウェアの

テクニカル サポートをカバーする、ネットワーク全体の単一メンテナンス契約

- ・ 指定したソフトウェアのアップデートおよびアップグレード（下記の表を参照）
- ・ シスコ デバイスの翌営業日（NBD）アドバンス交換、オプションとしてデバイスを個別に 4 時間対応へアップグレード可能（オンサイト サービスを除く）
- ・ シスコ デバイスのアップデートを簡素化する事前通知
- ・ 今後の新技術およびアプリケーションの追加を容易にするためのアセス・プリペア機能
- ・ 遠隔地にあるお客様のルータ、スイッチ、およびセキュリティ ソリューションをバックアップし、障害時のネットワーク復元を容易にする障害回復サービス

シスコ支援による、クラス最高で即時利用可能な予防的ネットワーク監視機能を提供することで、サービスの一環として顧客ネットワークの状態の可視化を支援し、運用コストの削減とネットワークレベルの契約管理の簡素化を実現することができます。

エンド カスタマーにとって、Cisco Smart Care Service は、シスコのネットワーク全体に対するテクニカル サポートはもとより、予防的なネットワーク監視、健全性チェック、診断、ソフトウェアの修復を単一の契約でカバーする

*Cisco Smart Care Service でカバーされるデバイスおよびソフトウェア アプリケーションのリストについては、「製品」セクションの表 1 を参照してください。

表 1

契約の種類	説明	CCO アクセスレベル	Pica 管理	ハードウェアサポート	サービス レベルグループ	ソフトウェア センター アクセス	メジャーソフトウェアアップグレード	ソフトウェアメンテナンスリリース	TAC アクセス
CNL1	CNL1 ROUTR/SWTCH/SEC	パートナー	対応	対応	8x5xNBD	対応	非対応	対応	対応
CNL3	CNL3 VOICE ADDED	パートナー	対応	対応	8x5xNBD	対応	非対応	対応	対応
CNL4	CNL4 ADV VOICE ADDED	パートナー	対応	対応	8x5xNBD	対応	非対応	対応	対応
CNLA	SMARTCARE ASSESS SVC	パートナー	対応	非対応	クライアントのみの SAS	対応	非対応	非対応	対応
CNLB	SMARTCARE ASSESS SVC	パートナー	対応	非対応	クライアントのみの SAS	対応	非対応	非対応	対応
CNLP	SMARTCARE PREMIUM	パートナー	対応	対応	24x7x4	対応	非対応	対応	対応

*ソフトウェアアップグレードには、ライセンスが必要なアップグレードは含まれません。ライセンスが必要なアップグレードは別途購入する必要があります。

包括的なネットワークワイドのサービスといえます。Smart Care Service は、各地のシスコ認定パートナーによって提供するものです。シスコ認定パートナーはシスコと連携して優れたサービスを提供します。

中規模企業のお客様であれば、シスコ認定パートナーから Cisco Smart Care Service を購入することで、ネットワークの安全性、信頼性、機能の最適性が検証可能となり、これにより従業員の生産性を改善し、お客様への応答性を向上し、テクノロジーへの投資を最大限に活用することができるようになります。お客様は Cisco Smart Care Service によってネットワークのパフォーマンスをより可視化でき、ネットワークを効果的に稼働させるのに必要な時間と労力を削減できます。

Q. Cisco Smart Care Service に含まれる内容を教えてください。

A. Cisco Smart Care で提供される内容は、次のとおりです。

- ・ パフォーマンスのリモート モニタリングと潜在的な問題の遠隔修正をダッシュボードで行うことによる、顧客ネットワークの可視化
- ・ ネットワークの健全性および安全性についての潜在的な問題を特定するための、定期的なアセス・リペア機能
- ・ プロフェッショナル アセスメント サービスを単発で提供するため、または見込み客にサービスの価値のデモを行うための、1 回限りのネットワーク健全性およびセキュリティ アセスメント
- ・ 今後の新技術およびアプリケーションの追加を容易にするためのアセス・リペア機能
- ・ ネットワークでの音声配信に先だてて行う音声アセスメント サービス
- ・ 音響品質を保証するための音声品質監視サービス
- ・ 顧客ネットワーク内のすべてのシスコ デバイスに対する単一のサポート契約
- ・ エンド ユーザ ネットワーク全体のハードウェアの翌営業日 (NBD) アドバンス交換。オプションとしてデバイスを個別に、プレミアム 4 時間対応へのアップグレード、ソフトウェア更新およびアップグレード、ESW 同等品へのアップグレード (オンサイト サービスを除く)
- ・ 顧客ネットワークの問題を E メールまたはテキストを送信して通知する、カスタマイズ可能なアラート サービス

- ・ 顧客ネットワーク内のシスコ デバイスに対するサポート終了 (EoL) の事前通知
- ・ 顧客ネットワークの構成を遠隔バックアップする障害回復サービス
- ・ エスカレーションのための Cisco Technical Assistance Center (TAC) へのアクセス (パートナーは、すべてのお客様からのコールにに対し、レベル 0 またはレベル 1 のコールに対処することが必要)
- ・ 対象のシスコ アプリケーションに対するソフトウェア アップデートおよびメンテナンス リリース
- ・ Cisco IOS® ソフトウェア サポート (メンテナンス リリースおよびパッチ、フィーチャセット内のマイナー リリースおよびメジャー リリース、Cisco.com へのアクセス、Cisco Smart Care Service のポータルおよびリリースへのアクセスを含む)
- ・ 顧客ネットワーク内の対象シスコ デバイスをすべてカバーするネットワークレベル サービス契約 (Cisco Smart Care Service でカバーするデバイスおよびソフトウェア アプリケーションのリストについては、「製品」セクションの表 1 を参照)

Q. パートナーが Cisco Smart Care Service を販売するメリットは何ですか。

A. Cisco Smart Care Service は、予防型サービス プラットフォームを提供することで、パートナーのビジネス機会の拡大を支援します。パートナーはこのプラットフォーム上に次世代のパーソナライズされたサービスを構築することで、利益率を上げ、繰り返し発生する利益を生みだし、お客様との長期的関係を構築することができます。

Cisco Smart Care Service プラットフォームの導入により、パートナーは次のことを実現できます。

- ・ サービス主導モデルへの移行による収益性の改善。これにより利益率を上げ、予測可能な繰り返し発生する利益を生み出すことが可能となります。
- ・ 中規模企業のお客様にパーソナライズされたサービスを開発することによる、ビジネスの差別化。

- ・ シスコとパートナーのサービスの長所を補完的に組み合わせてお客様に優れたサービスを提供することによる、顧客ロイヤルティの改善。
- ・ シスコと連携した市場投入戦略による、サービス ビジネスの拡大。
- ・ ネットワーク全体を単一契約でカバーすることによる、契約管理の簡素化。

Q. お客様が Cisco Smart Care Service を購入するメリットは何ですか。

A. お客様にとって、Cisco Smart Care Service には次のメリットがあります。

- ・ ネットワーク カバレッジのレベルと種類を選択する機会。自身のビジネスの規模と複雑さをサポートするのに最適なものを選びます。
- ・ ネットワークに対する高い可視化。パートナーが顧客ネットワークの効率的な管理、および継続的な改善を行うのに必要な情報となります。
- ・ ネットワークの健全性、可用性、安全性の継続的な監視と定期的なアセスメント。基盤となるネットワーク アプリケーション、通信、および業務運用を保護および最適化し、業務に影響が出る前に問題に対処することができます。
- ・ 障害回復機能によるビジネス継続性の向上。ネットワークのルーティング、スイッチング、およびセキュリティの構成を遠隔でバックアップし、障害時の迅速な復旧を実現します。
- ・ 単一のサービス契約。シスコのデバイスをすべてカバーし、契約の管理やメンテナンス要件が簡素化されます。
- ・ 中規模企業の顧客にネットワークの管理と改善計画を提供。ネットワーク業界のリーダーであるシスコと、各地の付加価値再販業者が連携して、ネットワークの効率性と安全性を維持するために実施します。

Q. Cisco Smart Care Service の対象となるお客様は誰ですか。

A. Cisco Smart Care Service は、一般的には従業員が 100 ~ 1000 人の中規模企業を対象に設計されています。シスコのネットワーク デバイスを主に使用しているか、またはシスコのデバイスだけを使用しているお客様で、ネットワークの専門知識がある社内リソースが十分ではないお客様、または有能な IT スタッフはいるがネットワークの管理と最適化に要する時間と労力を削減して、ネットワークの安全性、可用性、およびパフォーマンスを高めたいお客様を対象にしています。

Q. Cisco Smart Care Service と他のサービスとの違いは何ですか。

- ・ ネットワークの健全性、安全性、および可用性を可視化する予防的リモート モニタリング
- ・ アセス・リペア機能
- ・ カスタマイズ可能なアラート サービス
- ・ 障害回復機能
- ・ レベル 2 以上の問題に対する、パートナーへのテクニカル サポート (パートナーは、すべてのお客様からのコールに対応し、レベル 0 またはレベル 1 のコールに対処することが必要)
- ・ シスコ デバイスの NBD ハードウェア アドバンス交換。オプションとしてデバイスを個別に 4 時間対応にアップグレード可能 (オンサイト サービスを除く)
- ・ アセス・プリペア機能により、今後の新技術およびアプリケーションを容易に追加
- ・ ネットワーク上の対象シスコ デバイスすべてをカバーする単一契約

Q. シスコはどのようにしてネットワーク カバレッジを定義するのですか。

A. ネットワーク カバレッジとしては、担当のシスコ認定パートナーにより提供されるテクニカルサポートや、予防的ネットワーク健全性チェック、リモート モニタリング、診断、ソフトウェアの修復などのサービス レベル契約のある顧客のネットワークで使用されているシスコ デバイス ** が対象となります。お客様はネットワーク全体で同じ高レベルのサービスを受けられます。

このサービスは中規模企業のお客様のニーズに合うように設計されているため、対象範囲はそのような企業で一般に購入されるような製品に限定していません。お客様のネットワーク製品の一部分がハイエンドの大企業向けであったり、サービス プロバイダー クラスのデバイスである場合、そのお客様は Cisco Smart Care Service を購入しない可能性があります。

** ほとんどのコマーシャル クラスおよび一部のエンタープライズ クラスのシスコ製品は、Cisco Smart Care Service によりカバーされます。対象製品についての詳細は、「製品」セクションの表 1 を参照してください。

Q. 一部のデバイスについて、Cisco SMARTnet® Service や Shared Support といった他のシスコ サービスをすでに契約している場合、お客様は Cisco Smart Care Service を受けることができますか。

A. はい。その時点で Cisco SMARTnet、Shared Support、その他のシスコ サービスを受けている場合でも、お客様は Cisco Smart Care Service でシスコのネットワーク全体をカバーするように選択できます。Cisco Smart Care Service は、保守サービス契約のない製品のみを課金対象としてご契約を開始いただけます。また、他のサービス契約の更新時点で、そのサービスの対象だったものが Cisco Smart Care Service によってカバーされるということになります。詳細については、「価格」セクションを参照してください。他のシスコ サービス契約が期限切れになると、そのデバイスは Smart Care 契約に移行され、価格は True-up（契約と実態の整合）プロセスの一環として調整されます。

Q. 1つのネットワークで Cisco Smart Care Service がサポートできるネットワーク ユーザの数に制限はありますか。

A. いいえ。Cisco Smart Care Service はネットワーク上のシスコ デバイスの数とクラスに基づいて販売されますので、ネットワークのユーザ数は実際にはさまざまです。

注：ネットワーク上のアクティブな同時ユーザ数は、50 ～ 1000 人であると見込まれています。製造業や医療などの一部の業界では、多数の従業員がネットワークにアクセスすることはまれです。従業員数は、アクティブな同時ユーザ数を大きく上回っていると考えるのが自然です。したがって、1000 ユーザまでが妥当だと考えられます。

Q. ネットワークに音声サービスを導入しようとする企業にとって Cisco Smart Care Service は良いオプションですか。

A. はい。IP 音声の実装には、単に IP 呼処理ソリューションと IP 電話を導入するだけでは充分ではありません。企業は、音声サービスの優先的な処理が可能で、必要な帯域幅および処理リソースが備わったネットワークを必要としています。さらに、このようなネットワークにおいて、他のサービスでは無視できるような一般的な問題でも、音声品質には重大な影響のあるものに対しては、万全の対策が施されている必要があります。



シスコからの広範なツールと詳細トレーニングによる支援を受けた認定シスコパートナーは、Cisco Smart Care Service によってネットワークの包括的な分析を提供し、ネットワークが要件を満たしているかどうかを、お客様が IP 音声テクノロジーに投資する前に判定します。アセスメント ツールには、音声トラフィック挿入機能、および顧客ネットワークの遅延、ジッタ、損失の詳細測定機能が含まれています。アセスメントには、顧客ネットワークの Mean Opinion Score (MOS; 平均オピニオン評点) も含まれています。これは IP 音声回路のスコア条件の業界標準です。

このアセスメントにより、シスコのパートナーはネットワークのすべての必要要件（交換が必要なデバイスまたはリンク、アップグレードが必要なオペレーティング システムなど）の詳細情報を提供します。これにより IP 音声を良好にサポートし、より円滑で順調な実装を支援します。IP 音声ソリューションを使用している企業を対象に 2005 年にシスコが行ったアンケートによれば、ネットワーク音声機能のプリセールス アセスメントを実施したお客様の 90% 近くがこのソリューションに満足したという結果が得られました。一方、このようなアセスメントを実施しなかった企業の約 80% には不満が残ったことも判りました。

Q. Cisco Smart Care Service と他のサービスとの違いは何ですか。

A. 従来のメンテナンス サービスと異なり、Cisco Smart Care Service は予防型サービス プラットフォームであり、提供されるツールでは従来型のメンテナンスと予防的サービスの両方が利用可能です。これに含まれるサービスは次のとおりです。

- ・ ネットワークの健全性、安全性、および可用性を可視化する予防的リモート モニタリング
- ・ アセス・リペア機能
- ・ カスタマイズ可能なアラート サービス
- ・ 障害回復機能
- ・ レベル 2 以上の問題に対する、パートナーへのテクニカル サポート（パートナーは、すべてのお客様からのコールに対応し、レベル 0 またはレベル 1 のコールに対処することが必要）

- ・ エンド ユーザ ネットワーク全体のハードウェアの翌営業日 (NBD) アドバンス交換。オプションとしてデバイスを個別に、プレミアム 4 時間対応へのアップグレード、ソフトウェア更新およびアップグレード、ESW 同等品へのアップグレード（オンサイト サービスを除く）
- ・ アセス・リペア機能により、今後の新技術およびアプリケーションを容易に追加
- ・ ネットワーク上の対象シスコ デバイスすべてをカバーする単一契約

Q. ハードウェアの交換について、お客様にはどのようなオプションがありますか（たとえば、NBD、4 時間、2 時間など）。既存の契約が期限切れになるまでは、お客様の現在の 2 時間契約はどのようにサポートされますか。

A. 基本レベルの Cisco Smart Care Service 契約は、NBD ハードウェア交換を提供します。パートナーは、個別のデバイスについて、プレミアム 4 時間ハードウェア交換オプションへ柔軟にアップグレードできます（注：4 時間オプションにはオンサイト サービスは含まれません）。既存の 2 時間契約のあるお客様が Cisco Smart Care Service を購入した場合、既存の Cisco SMARTnet 契約はその契約期間内においては有効となります。各デバイスは、既存の契約が満了すると、自動的に Cisco Smart Care Service に移行され、価格が適宜調整されます。よって、現在 2 時間 Cisco SMARTnet Service 契約があるお客様は、Cisco SMARTnet 契約が期限切れになるまで、そのハードウェア交換レベルのサービスが受けられます。

セキュリティ

注：Smart Care を使用してお客様のデータを保護する方法については、次を参照してください。www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/scs_security_wp.pdf

Q. ネットワーク データを安全にシスコに送信するには、どういう手順で行えばよいですか。

A. ネットワーク上のネットワーク アプライアンスまたはソフトウェア アプリケーションは、継続的にネットワークの健全性に関するデータを収集しています。このデータは高度に保護された HTTPS 接続を経由してシスコに送信され、分析されます。シスコは、ネットワーク パフォーマンスおよびセキュリティ アセスメントを安全な HTTPS 接続経由でお客様と認定パートナーに送信しま

す。

Q. 顧客ネットワークからの情報をシスコはどのように使用するのですか。

A. シスコは顧客ネットワークからのデバイス情報を使用して、ネットワークの健全性、安全性、および可用性の診断および修復に必要な情報を、お客様とその担当認定パートナーに提供します。また、シスコはこの情報を今後のソフトウェアおよびハードウェア製品の改善に役立てます。尚、シスコおよびパートナーのいずれもネットワーク上を行き交うデータへのアクセスはできません。

Q. シスコはお客様の機密情報をどのようにして保護しますか。

A. シスコはサービスの提供に必要なデバイス情報のみにアクセスし、顧客ネットワーク上を通過する情報にはアクセスしません。シスコは、サービスに関する義務を遂行するのに必要な顧客ネットワークの情報のみを保持します。アセスメント、リペア、およびプリペア サービスに使用する情報が一時的なメモリに保存され、サービス直後に削除されます。

Q. Smart Care ダッシュボード アラート / 通知は、Simple Network Management Protocol (SNMP) のアラート通知などを使用して、既存のネットワーク管理プラットフォーム（たとえば、WhatsUp Gold、SolarWinds など）と統合することはできますか。

A. Cisco Smart Care Service には、カスタマイズ可能な E メール / テキスト メッセージによるアラート機能があります。この機能をカスタマイズして、Customer Relationship Management (CRM; 顧客関係管理) プラットフォーム、および E メール によるケース入力機能をサポートするトラブル チケット システムと統合することができます。

Q. Smart Care は SNMP のどのバージョンをサポートしますか。

A. Smart Care は SNMP V1 および SNMP V2 をサポートします。SNMP V3 はサポートしていません。

Q. Cisco Smart Care Service の障害回復機能とは何ですか。

A. Cisco Smart Care Service には、大規模なシステム停止時におけるお客様のビジネス継続を支援するために、パートナーが使用できるサービス機能があります。Cisco Smart Care アプライアンスは、お客様のすべてのシスコ ルータ、スイッチ、および Cisco Catalyst® OS、Cisco IOS ソフトウェア、Cisco Security Device Manager が動作するセキュリティ デバイスの構成情報を、自動的にバックアップします。これらの構成ファイルは常にアプライアンスにローカルに保存され、Smart Care ポータルからオンデマンドで取得したり表示したりすることができます。パートナーは保存した構成ファイルを使用して、大規模な障害の発生時に、顧客ネットワークを以前と同じ機能に迅速に復旧することができます。

入手とローカリゼーション

Q. Cisco Smart Care Service はどこで入手できますか。

A. Smart Care の販売国情報については、www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/theater_availability.html の「Theater Availability」の表を参照してください。

Q. お客様のサイトまたは支社が複数の国にある場合、Smart Care でサポートされますか。

A. はい。複数の国にサイトがあっても、Smart Care で問題なくサポートされます。

製品

Q. Cisco Smart Care Service はどの製品をサポートしますか。

A. Cisco Smart Care Service は広範囲の製品をサポートしますが、これらは 6 つのテクノロジー グループに分類されます。シスコが新しい製品をこの市場区分に導入するたびに、このリストは継続的に更新されます。最新の製品リストについては、「Cisco Service Quote Upload and Estimates Tool」を参照してください。これは「Smart Care Partner Central」Web サイトの「Resources」の下の「Tools」セクションにあります（直接のリンクは、<http://tools.cisco.com/ca/cacsp/application/index.jsp> です）。

Q. Cisco Smart Care Service でサポートされない製品があるのはなぜですか。

A. このサービスは中規模企業向けに設計されているため、カバレッジは、そのような企業が一般に購入する製品に限定されています。Cisco Catalyst 6500 シリーズ スイッチなど、規模を問わずすべての企業で通常使用される製品は含まれています。ただし、ほとんどのエンタープライズ クラス製品はこのサービスに含まれません。

Q. サポートされないデバイスはどれですか。

A. 一般に、検知されたデバイスはお客様の契約に追加され、サービスを受ける資格を付与され、四半期ごとの価格改定で考慮されます。お客様が保有しているネットワークのデバイスに、Cisco Smart Care Service 契約から除外される可能性のあるデバイスがあることは、当然予想されます。除外される理由は次のとおりです。ただし、これらのみには限定されません。

- ・ シスコまたはパートナーが提供するテスト、研究、またはデモ用の製品
- ・ サービス プロバイダー所有の製品

パートナーは、Service Support Center (SSC) 経由で、Cisco Smart Care Service 契約からこれらの機器を除外するように要請することが可能です。要請は Cisco Smart Care Service 管理者が検討し、承認された場合には除外されたデバイスがインベントリ上で除外済みとしてマークされます。また、必要に応じて、Cisco Smart Care Service 契約から削除されます。

次のデバイスについては、除外を要請する必要はありません。

- ・ Smart Care アプライアンス
- ・ サードパーティ製デバイス
- ・ Smart Care インベントリにないデバイス
- ・ パーソナル コンピュータ

Q. ネットワーク上の Smart Care サポート対象外製品を他のサービスでカバーし、残りを Cisco Smart Care Service でカバーすることはできますか。

A. いいえ。ネットワーク上に Smart Care サポート対象外製品があるお客様は、Cisco Smart Care Service を受けることができません。

Q. 古いシスコ デバイス（たとえば Cisco 2503 ルータ）はサポートされますか。

A. デバイスにより異なります。サポート終了 (EoL) が通知されている場合、その製品はカバーされません。交換計画についてシスコのサービス アカウント マネージャと相談してください。

Q. お客様が Smart Care サポート対象外製品を購入した場合、ネットワーク レベルのサポート契約にはどう影響しますか。

A. お客様が Smart Care サポート対象外製品を購入した場合、そのお客様は Cisco Smart Care Service を受ける資格がなくなり、他のサービスの対象範囲に移行する必要があります。シスコは、お客様が契約した高品質のサービスを継続して受けられるように支援します。また、Cisco Smart Care Service はエンタープライズ クラス製品をサポートするようには設計されていません。

パートナー

パートナーの資格と認定

Q. Cisco Smart Care Service を販売およびサポートするためにパートナーが必要とする資格は何ですか。

A. 最低でも、シスコ セレクト、プレミア、シルバー、ゴールドの各認定パートナーであり、かつ Cisco Smart Care Service 試験に合格する必要があります。これらの要件に合致していれば、基本的なシスコのルーティング、スイッチング、セキュリティ、およびストレージテクノロジー製品を含んだネットワークに対して、Cisco Smart Care Service を販売およびサポートすることができます。基本的または高度な音声テクノロジー製品を使用したネットワークについては、Cisco Express Unified Communications スペシャライゼーションまたは Cisco Advanced Unified Communications スペシャライゼーションが必要です。(国により異なります。詳細についてはシスコの担当者にお問い合わせください)。さらに、お客様に対して週 5 日、8 時間体制のサポートが提供できる必要があります。

Q. Global Service Alliance (GSA) パートナーおよび Regional Service Alliance (RSA) パートナーは、Cisco Smart Care Service を提供できますか。

A. 最低限のパートナー資格要件に合致していれば、GSA パートナーおよび RSA パートナーも Cisco Smart Care Service を販売する資格を得ることができます。GSA パートナーまたは RSA パートナーが Cisco Smart Care Service を提供することを選択した場合、GSA または RSA のメリットは Cisco Smart Care Service には適用されません。Cisco Smart Care Service にはリベートまたはディスカウントは含まれません。GSA パートナーおよび RSA パートナーは、それまでの戦略的提携のメリットを Cisco Smart Care Service に対して適用することはできません。

Q. 登録する資格がない場合はどうすればよいですか。

A. Cisco Smart Care プログラムに登録するには、パートナー企業は特別の資格基準に適合する必要があります。その基準については、プログラムのホームページ (www.cisco.com/go/smartcare/) を参照してください。貴社が基準に合致していると考えられる場合は、<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do> にある「Partner Self Service」ツールを参照し、適切な認定またはスペシャライゼーションがあるかどうかを検証してください。

貴社の所在国が Cisco Smart Care プログラムを現在使用できない場合もあります。「Partner Self Service」ツールにアクセスして貴社の所在地情報を確認し、使用可否に関する最新情報を www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/theater_availability.html の「Theater Availability」の表で確認してください。

Q. 自社が所有している認定およびスペシャライゼーションのうち、ポータル上で非承認または表示されないものがある場合はどうすればよいですか。

A. 新しい認定またはスペシャライゼーションを最近取得した場合は、貴社のプロファイルが更新されていない可能性があります。確認するには、<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do> の「Partner Self Service」ツールにアクセスし、貴社の認定およびスペシャライゼーションを表示させます。問題があればお知らせください。

Q. スペシャライゼーションや認定のレベルが上がると、Smart Care の認定にはどのような影響がありますか。

A. 貴社がより高いスペシャライゼーションの 1 つを獲得し、それにより Cisco Smart Care のより高いアクセス レベルの資格を得た場合、Cisco Smart Care アクセス レベルは自動的に上がります。これにより、Cisco Smart Care をより複雑な顧客ネットワークでサポートおよび販売することが可能になります。Smart Care の資格要件については、www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/offer.html を参照してください。

パートナー登録

Q. Cisco Smart Care Service について独習する方法はありますか。

A. Cisco Smart Care Service の詳細については、www.cisco.com/go/smartcare/ を参照してください。このサイトには、データシート、概要に関する文書、プログラムやすべてのツールの概要デモ、ネットワークの健全性、安全性、音声アセスメントに関する概要、その他の資料があります。

Q. Cisco Smart Care Service を提供することを決定した場合、どこを参照すればよいですか。

A. Smart Care の Web サイト（※ 英語サイト）（www.cisco.com/go/smartcare/）の「Offer the Service」セクションには、5 段階の意志決定プロセスがあります。次の 5 つの段階があります。

- ・ Smart Care が提供する価値の理解
- ・ ビジネス ケースの構築
- ・ サービス製品の構築
- ・ ビジネス モデルへの組み込み
- ・ Smart Care Service の販売および提供

これらの 5 段階には、各段階の意志決定のガイドとなる関連文書とツールが含まれています。



Q. Cisco Smart Care Service に登録する資格を得るにはどうすればよいですか。

A. 地域ごとに追加の要件がある可能性はありますが、一般的には次の手順で Cisco Smart Care Service に登録します。

ステップ 1: パートナー資格の最低要件の確認

1. パートナーの所在するシアターにおいて利用可能であるかを確認
2. セレクト、プレミア、シルバー、またはゴールドのシスコ パートナー認定を取得
3. テクニカル サポートの提供に同意（8x5 業務時間、自己認定）
4. ライブまたはオンライン トレーニング修了（自己認定）
5. Cisco Smart Care Service オンライン試験に合格（試験料は無料、パートナー企業メンバーから最低 1 人の合格が必要）

ステップ 2: トレーニングの受講とオンライン試験の受験

Cisco Smart Care Service e-ラーニングには、役割に応じた複数のトレーニング パスがあります（オーナー/マネージャ、アカウント マネージャ、システム エンジニア、セールス オペレーション/管理者など）。これらは無料です。トレーニングの全体範囲を確認するには、www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/training_map.html のトレーニング マップを参照してください。

Cisco Smart Care Service プログラムに参加するためのパートナー資格を得るには、パートナーのセールス エンジニア、システム エンジニア、または同等の従業員 1 人が、Cisco Smart Care Service オンライン資格試験に合格する必要があります。この試験は、Cisco Smart Care Service 提供ツールのインストール、構成、および使用法を対象範囲にしています。パートナー企業メンバーのうち最低 1 人が試験に合格し、資格に適合する必要があります。パートナー企業が Cisco Smart Care Service プログラムに登録するには、この試験に合格する必要があります。e-ラーニング コースの [Registration] タブから Smart Care 試験にアクセスできます。

システム エンジニアのトレーニング パス モジュールには、関連する試験が 2 つあります。システム エンジニアまたは同等の従業員は、パートナー企業の サービス レベルに応じてどちらか 1 つの試験に合格する必要があります (次の各試験のタイトルの後ろの注を参照)。次の試験があります。

- ・ **Cisco Smart Care Base + Voice** : この試験に合格すると、Smart Care のレベル 3 およびレベル 4 (ユニファイド コミュニケーション) が販売できます。
- ・ **Cisco Smart Care Base** : この試験に合格すると、Smart Care のレベル 1 およびレベル 2 (基盤テクノロジーおよびセキュリティ) が販売できます。

ステップ 3 : 登録して Cisco Smart Care Service の提供を開始

システム エンジニアがオンライン試験に合格し、ステップ 1 で説明した他の資格要件に適合した場合、簡単な登録フォームに記入して登録することで、Cisco Smart Care を提供できるようになります。

ステップ 4 : Smart Care の販売開始

貴社は Cisco Smart Care Service の提供を開始するために正式に登録されたので、Cisco Smart Care コントロール パネルを使用して、オンライン マーケティング ツール、販売ツール、提供ツールのすべての使用を開始できます。

Q. Cisco Smart Care Service の登録先の URL を教えてください。

A. URL は、<https://tools.cisco.com/smartcare/> です。登録するには、すべての要件が合致している必要があります。

Q. Cisco Smart Care のポータル ページにアクセスできない場合はどうすればよいですか。

A. <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do> を参照して、ポータルにログインするための有効な Cisco.com ユーザ ID があるかどうかを確認してください。

Q. Cisco.com ユーザ ID が正常に使用できないのですが。

A. その場合は、web-help-j@cisco.com までお問い合わせ下さい。

Q. Cisco.com ユーザ ID がパートナー企業と関連付けられていないと表示されるのはなぜですか。

A. Cisco Smart Care Service の登録時の所属企業が、Cisco.com ユーザ ID と関連付けられていない可能性があります。最近、企業を変更したか、またはこのメッセージが誤りであると考えられる場合は、<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do> の「Partner Self Service」ツールにアクセスし、情報を訂正します。

Q. パートナー企業のメンバー全員がサインアップして、別個の Cisco Smart Care アカウントを作成する必要がありますか。

A. 各ユーザが別個の Cisco.com ユーザ ID を保有し、その企業の指定された Smart Care 管理者が Cisco Smart Care ポータルに登録する必要があります。

Q. すでに登録済みの場合、自社の登録ユーザとなるにはどうすればよいですか。

A. 貴社の指定された Smart Care 管理者に連絡してください。

Q. パートナー企業全員が Cisco Smart Care 登録において、契約条件への同意をクリックする必要がありますか。

A. いいえ、シスコの契約条件に同意する権限を持つ担当者のみ、登録時に署名する必要があります。

Q. 登録時の説明には、パートナーは週 5 日 8 時間体制でテクニカルサポートを提供する能力があることを自己認定する必要があります、と書かれています。これは何を意味するのでしょうか。

A. これは、Cisco Smart Care Service を販売するための要件です。1 日 8 時間、週 5 日の業務時間を通じてお客様にテクニカル サポートを提供できるパートナーに限り、このチェックボックスをオンにしてください。

Q. サーティフィケーションまたはスペシャライゼーションを新しく取得した場合、自分のアクセス レベルの変更に関する電子メールはいつごろ受け取るようになりますか。

A. パートナーが新しくスペシャライゼーションを取得し、プロフィールが <http://tools.cisco.com/wwchannels/getlog/welcome.do> にある Partner Self Service ツールにおいて更新されると、次に貴社から Cisco Smart Care ポータルにログインがあった時点で、アクセス レベルが自動的に上がります。そして、レベルが変更されたことを通知する電子メールがパートナーに届きます。

Q. 最低限必要な資格を満たしているのに Cisco Smart Care Service に登録できないのはなぜですか。

A. 登録に関する問題の大部分は、Partner Self Service ツールのパートナー サーティフィケーション レベルに関係しています。 <http://tools.cisco.com/wwchannels/getlog/welcome.do> にアクセスすると、資格を得るための適切な サーティフィケーションまたはスペシャライゼーションのレベルを取得しているか確認できます。

Q. このプログラムに登録するために Smart Care 試験に合格する必要がある従業員は何人ですか。

A. 従業員 1 人が COLT に合格する必要があります。

Q. Smart Care Exam を受験する従業員は、Cisco CCNA® など、なんらかの種類のシスコ技術者認定を取得する必要がありますか。

A. いいえ。

Q. Smart Care Exam は何語で受験できますか。

A. 英語のみです。

Q. 当社の弁護士が利用規約の特定の条項について質問がある場合、どの部署が連絡窓口でしょうか。

A. シスコの利用規約に関する質問は、 ask-smart-services-jp@cisco.com 宛ての電子メールで SSC にお問い合わせいただくか、 www.cisco.com/go/ssc/ でケースをオープンしてください（英語でのお問い合わせは、 ask-smart-services@cisco.com 宛てに電子メールでご連絡ください）。

トレーニングおよびテスト

Q. Cisco Smart Care Service のトレーニングはどこで受講できますか。

A. Smart Care およびシスコの広範なテクニカル サービスの社内営業 / ビジネス トレーニングを受講するには、シスコのパートナー ポータル サイトで サービス トレーニングおよび研修専門の www.cisco.com/go/accelerate/ で Accelerate にアクセスします。お客様への Smart Care 販売に役立つ、あらゆる必要なツールやリソースを入手するには、 www.cisco.com/go/smartcare/ にアクセスしてください。

www.cisco.com/go/pec/ にアクセスして Partner Education Connection の e-ラーニング リソースを利用すると、Cisco Smart Care Service の技術面に関するより高度な知識を得ることができます。

Q. オンライン トレーニングにアクセスするには料金がかかりますか。

A. いいえ。オンライン トレーニングは、シスコの全パートナーが無料で利用できます。

Q. Cisco Smart Care トレーニングはどうすれば修了できますか。Web ベースですか。対面ですか。記述式テストに合格する必要がありますか。

A. トレーニングを受けるには 2 種類あります。1 つ目は、自分のペースでオンライン トレーニングを修了する方法、2 つ目は、シスコのチャネル セールス チームからライブでのトレーニングが提供される場合もありますので、それを受講する方法です。Cisco Smart Care Service の登録パートナーになるための必須のオンライン テストに備えるには、トレーニングを修了する必要があります。

Q. どのような種類の Web ベース トレーニングを利用できますか。

A. パートナーは 4 種類のロールベースの学習パスを利用できます。次の 4 種類です。

オーナー / マネージャ対象 : 30 分

- **レッスン 1 :** Cisco Smart Care Service の概要 : 20 分

- **レッスン 2 :** パートナー登録 : 10 分

アカウント マネージャ対象：1 時間 15 分

- ・ **レッスン 1**：Cisco Smart Care Service の概要：20 分
- ・ **レッスン 2**：見積もりおよび注文：34 分
- ・ **レッスン 3**：Cisco Smart Care Service ツールの使用法：17 分

システム エンジニア対象：2 時間 36 分

- ・ **レッスン 1**：Cisco Smart Care Service の概要：20 分
- ・ **レッスン 2**：パートナー登録：10 分
- ・ **レッスン 3**：見積もりおよび注文：48 分
- ・ **レッスン 4**：Cisco Smart Care Service 契約の管理：14 分
- ・ **レッスン 5**：Cisco Smart Care Service ツールの使用法：56 分
- ・ **レッスン 6**：Cisco Smart Care Service サポート モデル：7 分

管理者 / オペレーション：2 時間

- ・ **レッスン 1**：Cisco Smart Care Service の概要：20 分
- ・ **レッスン 2**：パートナー登録：10 分
- ・ **レッスン 3**：見積もりおよび注文：48 分
- ・ **レッスン 4**：Cisco Smart Care Service 契約の管理：14 分
- ・ **レッスン 5**：Cisco Smart Care Service ツールの使用法：25 分
- ・ **レッスン 6**：Cisco Smart Care Service サポート モデル：7 分

Q. Cisco Smart Care Service へのサインアップ前または後に、パートナー テストを受験する必要がありますか。

A. Smart Care の販売のために登録するには、事前に貴社の従業員 1 名が該当するオンライン テストを受験して合格する必要があります。オンライン テストは、営業またはシステム エンジニアのラーニング パス コンテンツ（上記を参照）に基づいています。

Q. Cisco Smart Care Service テストには 2 種類あります。どちらのテストを受験すべきかどうかどうすればわかりますか。

A. 受験用の URL に移動すると、「Smart Care Base」または「Smart Care Base + Voice」の 2 種類が表示されます。貴社が Cisco Express スペシャライゼーション認定または Advanced Unified Communications スペシャライゼーション認定を取得済みで、レベル 3 および 4 の Smart Care 契約をサポートできる場合は、音声ツールへのアクセス権があるため Base + Voice テストを受験する必要があります。

Q. テストに受験料はかかりますか。

A. いいえ。パートナーは Cisco Smart Care Service を無料で受験できます。パートナー、営業担当者、システム エンジニアまたは同等の従業員のうち、最低 1 人がテストに合格する必要があります。

Q. テストの所要時間はどれくらいですか。

A. テスト終了まで 60 分以上はかかりません。60 分で終了時間となり、採点されます。

Q. テストに合格するには何点必要ですか。

A. Cisco Smart Care Service オンライン テストに合格するには 70% 正解する必要があります。

Q. 初回の受験で合格しなかった場合、いつ再受験できますか。

A. 電子メールで合格または不合格の通知を受け取ってから数分以内に再び受験できるようになります。テストの受験回数に制限はありません。

Q. 有資格者であり続けるためには、どの程度の頻度で（1 回、毎年など）受験する必要がありますか。

A. ご自身または貴社の営業担当者やシステム エンジニア（または同等の従業員）にとって必要なテスト受験回数は、1 回限りです。

Q. Cisco Smart Care にアクセスしてサービスを提供する従業員の全員がテストを受験する必要がありますか。それとも営業やシステム エンジニア (または同等の従業員) の 1 人だけでよいのでしょうか。

A. 該当する Cisco Smart Care テストに合格する必要があるのは、対象となるパートナー企業の従業員のうち 1 人だけです。

Q. Smart Care Service の資格テストを受験してから Cisco Smart Care に登録できるようになるまで、どのくらい期間がかかりますか。

A. 即時に Cisco Smart Care 登録プロセスを開始できます。

Q. e- ラーニングを起動できません。考えられる原因は何でしょうか。

A. ポップアップ ブロッカーの無効化が必要になることがあります。たとえば、Internet Explorer では、[ツール] → [ポップアップ ブロック] → [ポップアップ ブロックを無効にする] を選択します。また、Yahoo または Google のツールバーを使用している場合は、そのツールバーでも同様にポップアップ ブロックを無効にする必要があります。この操作が終了してから e- ラーニングを再試行してください。

Q. e- ラーニングを終了できません。どうすればよいですか。

A. 次のリンクでヘルプ情報を検索してください。 http://cisco.partnerelearning.com/peclms/lang-en/management/LMS_TheaterContent.aspx?PageName=CiscoOnlineSupport.html&PageType=Jump&ShowSidebar=0 回答が見つからない場合、ページ下部のリンクを使用してケースをオープンしてください。

Q. テストを受験できません。どうすればよいですか。

A. 次の URL に電子メールでお問い合わせください。 ask-smart-services-jp@cisco.com あるいは www.cisco.com/go/ssc でケースをオープンしてください。

Q. テストに合格しなかった場合はどうなりますか。どのくらいの頻度で受験できますか。

A. 初めてのテストで合格しなかった場合、すぐにでも再受験できます。再受験の回数に制限はありません。

見積もり、注文、および課金

全般

Q. 現在、契約対象外になっている機器についてはどのようなプロセスで確認しますか。

A. Cisco Smart Care Service インベントリ プロセスを使用して、他のメーカー製を含むネットワーク上のすべてのデバイスを検出します。これで契約対象外のシスコ機器が検出されます。すべてのデバイスは、検証を行うスクラビング プロセスに送信され、すべてのシスコのデバイスがサービスと課金の対象となっていることが確認されます。

Q. ディスカバリおよびインベントリ プロセスで、ある Smart Care パートナーが、別のパートナーが担当する有効なサービス契約の対象デバイスを検出した場合、コントロール パネルにはこの契約のどのような情報が表示されますか。Smart Care パートナーは、サービス契約タイプ、その契約のオーナー、有効期限といった情報を見ることはできますか。

A. いいえ。Smart Care 以外のパートナーが現在お客様にサポートを提供している場合は、Smart Care パートナーはそのデバイスに関する契約情報を入力することはできません。

価格構成

Q. Cisco Smart Care Service の価格設定について教えてください。

A. コストは、次の 2 つの要素で決定されます。(1) ネットワーク上のデバイス数 (10 種類の固定価格帯に分類)、(2) ネットワークに存在するアプリケーションおよびデバイスの種類。ネットワーク上のデバイス数は、自動的に検出されインベントリに追加された数と、パートナーが手動で追加したデバイス数との合算です。検出プロセスは毎週行われるため、この数は時間の経過によって増える可能性があります。

Q. エンド カスタマーはシスコから製品を直接購入できますか。

A. いいえ。

Q. ダイレクト パートナーは Smart Care を購入できますか。

A. はい。ただし、シスコ認定の Smart Care ディストリビュータからのみ購入できます。

Q. お客様の Cisco Smart Care Service の価格はシスコが設定するのですか。

A. いいえ。それぞれのお客様に提示する価格は、お客様とパートナーの間で合意したサービスのレベルや種類に応じて、パートナーが設定します。

Q. お客様の Cisco Smart Care Service の価格はどのように決定するのですか。

A. パートナーは、顧客ネットワーク全体のデバイスおよびアプリケーション数に基づいて、この事前対応型のサービス プラットフォームの使用料金をシスコに支払います。次に、パートナーは、各お客様特有の要件や、提供する付加価値サービスを考慮したうえでお客様に価格を提示します。たとえば、お客様に提示する価格は、顧客ネットワーク上のシスコ製デバイスおよびアプリケーションの数だけでなく、アセスメントを行う頻度や提供するサービスを追加する頻度を考慮して設定することも可能です。

Q. 特定のデバイスを対象に、Cisco SMARTnet または Shared Support などシスコの別のサービス契約をすでに締結しているお客様は、Cisco Smart Care Service を購入できますか。それとも、現在のサービス契約期間が終了するまで待つ必要がありますか。

A. お客様は、Cisco SMARTnet、Shared Support、またはそれ以外のシスコのサービスを現時点でご利用中の場合でも、シスコ ネットワーク全体を Cisco Smart Care Service の契約対象とするように選択できません (※ 但し、Smart Care の契約を開始するには、ネットワーク上に最低 1 台はサービス契約によってカバーされていない機器がある必要があります。ネットワーク上の全ての機器が有効な他のサービス契約によってカバーされている状態で Smart Care はご契約いただけません)。Smart Care 以外の有効なサービス契約によってカバーされているデバイスは、Smart Care サービス契約を開始する際におけるサービス価格決定要素としては除外されることになります。

その後、サービス契約が終了すると、これらのデバイスは Cisco Smart Care Service 契約に自動的に移行し、パートナーへの Smart Care Service の価格がこの時点で調整されます。パートナーからお客様への提示価格も同様に調整されることが予想されます。

Q. Cisco Smart Care Service は、Cisco SMARTnet Service と比較するとどのような価格設定になっていますか。

A. Cisco Smart Care Service と Cisco SMARTnet Service とでは互いに大きく異なり、共通する要素はごく一部です。シスコが期待するのは、Cisco Smart Care Service を通じて、最終的に従来とはまったく異なるサービス提供をパートナーが展開し、コンサルタント サービスにまで及ぶようなサービスの種類です。Cisco Smart Care Service では、ツール プラットフォームを管理するためのエンジニアリングを提供する一方で、アセスメントや監視といった保守以外のサービスもパートナーが提供することを想定しています。このため、コストの総額および提供される価値は多様多様であり、比較するのは困難です。Cisco Smart Care Service の価格設定は、ネットワーク上のデバイス数と、ネットワークで使用するテクノロジーやアプリケーションの種類に基づいて行われます。この 2 種類の要素を考慮することで、ネットワーク全体のサービス価格は、60 種類ある合計金額ポイントのいずれかに決定されます。

対照的に、Cisco SMARTnet には、ネットワーク上のそれぞれのデバイスおよびアプリケーション単位で個別のサービス価格があります。Cisco SMARTnet の価格は、ネットワークでカバーされるそれぞれのデバイスおよびアプリケーションの価格の合計に基づいています。必要な対象モデルと価格

計算との相違が非常に大きいことから、Cisco Smart Care Service の価格設定と Cisco SMARTnet Service の価格設定との間に直接的な関連性はありません。

Cisco Smart Care Service のパートナー価格

Q. パートナーに提示される Cisco Smart Care Service の価格はどのように決定されるのですか。

A. パートナーに対する価格は、次の 2 つの要素で決定されます。(1) ネットワーク上のデバイス数、(2) ネットワークに存在するアプリケーションおよびデバイスの種類。パートナーは、お客様にいくつかの質問をし、顧客ネットワークで Cisco Smart Care Service のディスカバリ ツールを実行することで、簡単にすばやくコストを計算できます。ディスカバリ ツールは、ネットワーク上のほとんどのデバイスを探し当て、それらをサービス契約に自動的に追加するため、契約における注文や管理に関する運用コストを削減します。

価格設定を簡素化するために、対象となるネットワークには、適用される価格帯が 20 種類あり、最大 200 台のシスコ デバイスを含めることができます (IP Phone は対象となりますが、デバイスとしてはカウントされません)。これ以外に、3 種類のテクノロジー価格レベルがあります。つまり、パートナーの価格は、顧客ネットワークのデバイス数が新しい価格帯に移行したか、新しいタイプのテクノロジーが追加された場合にのみ変更されます。したがって、ネットワークに少数の追加があっても、デバイス数が次の価格設定に移行しない限り、ほとんどの場合、価格の上昇にはつながりません。次のリンクは、Smart Care の価格設定フレームワークを示したものです。http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare_Pricing_QRG.pdf

Q. デバイス カウントの重み付けとは何ですか。一部のデバイスが 2 つ以上のデバイスとしてカウントされるのはなぜですか。

A. 多くの場合、複雑で高価なデバイス 1 台は、複数の簡素なデバイスに相当します。

このような複雑なデバイスをカウントする場合は、Cisco Smart Care Service の価格設定を公正に行うために、乗数を使用してデバイスに重み付けがされます。

Q. Cisco Smart Care ネットワーク クライアントと Cisco Smart Care ネットワーク アプライアンスはどのように価格設定されますか。スタンドアロンの製品としてこれを購入することはできますか。

A. Cisco Smart Care ネットワーク クライアントおよび Cisco Smart Care ネットワーク アプライアンスはサービス提供の一部であり、スタンドアロンで購入することはできません。ソフトウェア クライアントまたはハードウェア アプライアンスのいずれかのコストが、年間更新される契約の価格に組み込まれます。

Q. Cisco IP Phone はデバイスとしてカウントされますか。

A. いいえ。電話機はサービスの対象ですが、デバイス数にはカウントされません。Cisco Smart Care Service の 1 つの目標は、ネットワーク レベルの価格設定を簡素化することです。電話機の数とユーザの数を除外することにより、シスコでは、パートナーがサポートする各ネットワークのコストを決定しやすくなるようにしています。

Q. シスコのコマーシャル製品のうち、サービス対象のものが占める割合は何パーセントですか。Cisco Smart Care Service から除外されている主要製品を教えてください。

A. コマーシャル クラス製品の 95% 以上が Cisco Smart Care Service の対象です。場合によっては、新しいコマーシャル製品の発表と、その製品が Cisco Smart Care Service で利用可能になるまでにタイム ラグが生じることがあります。

Q. ハードウェア アプライアンス用に別途必要なコストがあるのですか。パートナーがソフトウェア クライアントを選択しても、サービス価格が低くならないのはなぜでしょうか。

A. ハードウェア アプライアンスはサービス価格に含まれています。このサービスはなるべくシンプルになるように設計されています。アプライアンスをサービスのコストに含めることにより、パートナーが実行する必要があるトランザクションは 1 回のみになります。ネットワーク アプライアンスとしてソフトウェアからハードウェアを選択できるということを、このサービスの売りに行っているわけではありません。

Q. Smart Care の契約対象ネットワーク上に Cisco SMARTnet 契約付きの製品が含まれている場合、既存契約の終了において、契約期間や契約更新はどのように処理されるのでしょうか。お客様は Cisco SMARTnet 契約を一定の期間分更新することを求められるのですか。また、お客様は価格がいくらになるか事前に知り得るのでしょうか。

A. 既存の契約がある場合、契約管理システムにより、「更新不可」と製品にマークされます。デバイスの更新が近づくと、Cisco Smart Care 調整プロセスにおいてこのデバイスが検出され、その製品は Cisco Smart Care Service 契約の残存期間中、この契約の対象として扱われます。このデバイスが使用中で、かつ以前の Cisco SMARTnet 契約の対象でないことが Cisco Smart Care Service アプリケーションによって判断されるまで、価格設定への影響はありません。デバイス カウントの変更はパートナーに通知され、パートナーは価格調整結果に関する情報をお客様と共有できます。

Q. お客様が年度の途中に一部の機器の使用を終了しネットワーク上のデバイス数が減少した場合、価格はどうなりますか。

A. 価格は年間更新時に下方調整されます。

Q. 更新はどのように実施されるのですか。

A. Cisco Smart Care Service は、お客様からキャンセルされない限り、毎年更新日の 30 日前に自動的に更新が請求されます。

Q. 複数年契約および割引は利用できますか。

A. Smart Care は 1 年、2 年または 3 年の期間で契約できます。それぞれの期間に応じた割引が適用されます。

Q. お客様が自身のネットワーク デバイスの数を減らした場合、シスコは、年半ばまたは契約の途中でサービス価格を調整しますか。

A. 現在、Cisco Smart Care Service 契約では、年間更新期間になるまではデバイス カウントの減少に関する再交渉は行っていません。シスコでは、年半ばまたは契約途中での「調整」には対応していません。

Q. 手動で見積もりを行いました。ディスカバリを実行したところ、すでに契約対象となっているデバイスであるにもかかわらず「新規デバイスが検出されました」と表示されました。どうすればよいですか。

A. まず、自動検出されたデバイスをインベントリに追加し、その後でインベントリを実行する必要があります。次に、手動で追加したデバイスを除外し、[Save and Continue] をクリックします。

Q. デバイスを手動でインベントリに追加しました。デバイスの SN が確認され、契約が更新されるまでにどのくらい時間がかかりますか。

A. 48 時間です。

Q. Smart Care 登録パートナー企業の従業員向けの Smart Care ポータルにアクセスする方法を教えてください。

A. アクセス権は、Smart Care に登録した従業員の CCO ID によって付与されます。このような問い合わせがパートナーの従業員からあった場合は、パートナー企業の管理者に問い合わせるようアドバイスしてください。依頼元がパートナー企業の管理者で、新しいユーザの追加方法を知る必要がある場合は、[Administration] > [Users] > [Add new] を実行してポータルにサインインする必要があります。

初回の価格概算見積もり (Estimate)

Q. 概算見積もり (Estimate) と見積もり (Quote) の違いは何ですか。

A. 価格概算見積もり (Estimate) は、パートナーがプログラムの販売活動を行う際、お客様に価格をすばやく提示できるように導入されたものです。パートナーとお客様がサービスの購入に向けて次の段階に進むことを合意したら、パートナーは最終見積もりを依頼する必要があります。これでお客様のデータがシスコに送信され、詳細なデータ スクラビングと検証が行われます。当初の概算見積もり (Estimate) とは異なる最終見積もりを受け取る場合があります。また、サポートの終了するデバイスが Smart Care 顧客ネットワークに含まれなくなるケースや、特定のデバイスを対象とした既存の契約をお客様がお持ちのケースなど、いくつかの例外が発生する場合があります。

最終見積もり

Q. 概算見積もり (Estimate) または見積もりにおける価格設定が、お客様への請求額や、パートナーがシスコから請求される金額に反映されるのですか。

A. 見積もりにおける価格設定は、Smart Care Service の価格に反映されません。パートナーへの請求額は、パートナーとディストリビュータとの交渉によって決定されます。

Q. 保留中の見積もりはどうすれば変更できますか。

A. 一度提出した見積もりは変更できません。ただし、[Inventory] または [Request for Quote] ページに変更を加えて、見積もり依頼をシスコ認定のディストリビュータに再度提出することで、見積もりの追加を依頼することはできます。

Q. NBD と 4 時間の契約の違いは何ですか。

A. NBD とは、部品交換の対象外の地域に対する、翌営業日の納入です。4 時間以内の対応は、一部の地域で利用可能です。

注文

Q. 少し前に見積もりを依頼し、今、購入を実行しようとしています。しかし、Smart Care にログインしても依頼した見積もりが見つかりません。見積もりはどうなったのでしょうか。

A. ディストリビュータがこの電子メール通知を受信していない場合、関連するデバイスのデータによってエラーが発生している可能性があります。Cisco Smart Care ポータルにログインし、「issue」になったままのデバイスがないか確認してください。ただし、見積もりが生成されてから 60 日以上経過していると期限切れで表示されない場合があります。

請求および支払い

Q. 請求書の内容に誤りがあった場合、どうすればよいですか。誰に問い合わせればよいのでしょうか。

A. 請求に関する質問がある場合は、ディストリビュータにお問い合わせください。

Q. お客様の支払いが滞っていて回収できません。この場合でもこちらからの支払い義務はありますか。

A. はい。このような場合も、ディストリビュータとの間で交わした契約ごとに期日までに支払いを行う義務があります。

四半期ごとの調整 / 年間更新

Q. 支払い期限はどのようにして通知されますか。

A. 四半期の期末が近づいているという通知を受け取ります。この通知は、パートナーの注文に応じてディストリビュータからインボイスが送られてくることを知らせる場合、または、当該四半期中にある一定の価格帯またはテクノロジーレベルに移行した場合に送られます。

Q. 年間更新はどのように実施されるのですか。

A. Cisco Smart Care Service では、お客様からのキャンセルがない限り、契約最終日の 30 日前に更新見積もりが自動的に生成されます。

Q. 契約が終了するとネットワークアプライアンスはどうなりますか。

A. 契約が終了すると、Cisco Smart Care アプライアンスはシスコの所有物となります。お客様のサイトへのインストール後であっても同様です。返却ポリシーは契約終了後 10 日間です。

Q. アプライアンスの返却方法を教えてください。

A. アプライアンスを返却するには、SmartCareApplianceReturn@cisco.com を宛先とした「SMART CARE RETURN-ONLY ORDER - [パートナーの名前] - 契約番号」という件名で電子メールを送信してください。その後、返却について記載された通知が届きます (メールは英語となります)。

契約管理

Q. お客様が物理的な所在地を持たない場合はどうなりますか。たとえば、移転の最中や、オフィスが準備中であるといった場合です。このようなお客様にはどのような Smart Care の見積もりを作成できますか。

A. お客様を Smart Care に追加するには、有効な物理的所在地（市町村名、番地、郵便番号）が必要です。パートナーは、有効な任意の所在地を使用できます。お客様のオフィスが完成したら、パートナーは新しい所在地に変更することができます。すべてのデバイスはこの新しい場所に移転します。変更処理は、移動プロセスを通じてバックグラウンドで行われます。

次のことに注意してください：新しい所在地の郵便番号が以前と異なる場合、および、新しい所在地がデポ サイトの範囲以外にある場合は、プレミアムのリクエストが無効になる場合があります。

Q. PICA とは何ですか。また、これが Smart Care Service のお客様にとって重要なのはなぜですか。

A. Partner-Initiated Customer Access (PICA) とは、資格を持つシスコのパートナーが、Cisco.com の登録利用をお客様に選択的に許可できるようにするグローバル プログラムです。お客様は、ソフトウェアをダウンロードしたり、サポート ケースを自分の契約に照らして見直したりできます。お客様が Cisco.com に登録するには、事前に支援を受ける必要があります。Partner-Initiated Customer Access ツールの詳細については、次のサイトを参照してください。www.cisco.com/web/applicat/picaadm/applications/overview_partner.html

Q. PICA は Smart Care Service 契約で有効ですか。

A. はい。

契約作成

Q. お客様に代わってネットワーク事前調査チェックリストに記入しなければならないのはなぜですか。どのような目的があるのでしょうか。

A. 顧客ネットワーク事前調査チェックリストは、Cisco Smart Care アプライアンスで検出される顧客ネットワークの複雑さをより詳細に調整する目的で使用されます。事前調査チェックリスト結果は、最適な契約をお客様にご提供するための調整に役立ちます。

Q. お客様に独自の Smart Care 提案をするためにテンプレートとして使用できる、Smart Care 契約用の定型表現はありますか。

A. はい。Smart Care 提案テンプレートは、次のサイトで参照できます。http://www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smart_care_proposal_template.doc

Q. 同一の顧客ネットワーク向けに複数の Smart Care Service を注文できますか。

A. 顧客ネットワークごとに異なるサービスレベル（翌営業日（NBD）およびプレミアム 4 時間対応サービス）を設定することはできます。結果的に、これらは別々の契約となりますが、いずれも単独の Smart Care Service の一部です。

契約の更新

Q. どうすれば新規デバイスを既存の Smart Care 契約に追加できますか。

A. 新規デバイスがネットワークに接続された後のオプションには、次の 2 種類があります。最初のオプションは、パートナーがディスクバリとインベントリ サービスを手動で実行して Cisco Smart Care Service 契約にデバイスを追加する方法です。もう 1 つは、週 1 回自動的に実行されるディスクバリで接続後のデバイスを検出し、アラートを送信する方法です。インベントリ サービスを実行するには、ログインしてデバイスのパスワードを入力する必要があります。この操作が終了すると、デバイスが Cisco Smart Care Services 契約に追加されます。

Q. どうすればシスコのデバイスで SNMP を有効にできますか。

A. シスコのデバイスで SNMP を有効化する詳細については、次のサイトを参照してください。 http://www.cisco.com/en/US/tech/tk648/tk362/technologies_tech_note09186a0080094aa4.shtml#snmpcommstrings

Q. お客様がローエンド デバイスをハイエンド デバイスにアップグレードするとどうなりますか。

A. お客様がハイエンド デバイスにアップグレードした場合は、サービス契約をより上位の契約レベルにアップグレードする必要があります。お客様の契約がアップグレードされ、Smart Care コントロール パネルからアクセスできるサービスが増えると、そのことがパートナーに通知されます。契約の四半期終了時に、パートナーは、価格の調整を交渉する見積もりをディストリビュータに提出する必要があります。その後、その四半期に実施されたテクノロジーレベルの変更、およびデバイスの重み付けの変更に応じて、パートナーはディストリビュータから請求書を受け取ります。

Q. お客様がネットワークからデバイスを除外しました。このデバイスが請求されないようにサービス契約から削除する方法を教えてください。

A. 週 1 回実行される Cisco Smart Care の必須のディスクバリ サービスでデバイスを検出するか、その前にディスクバリ サービスを実行するかして処理を行う必要があります。除外されたのが検出されると、デバイスのインベントリ ページに「Missing」と表示されます。パートナーは、そのデバイスを契約から本当に削除する必要があることを確認するために、当該デバイスを選択してから削除機能を実行する必要があります。次に、[Submit Changes] ボタンをクリックすると、デバイスが Cisco Smart Care Service 契約から削除されます。

Q. あるお客様の Cisco Smart Care Service 契約を変更しようとしています。契約を変更するにはどうすればよいですか。

A. 契約を変更するには、<https://tools.cisco.com/smartcare> から Cisco Smart Care ポータルにログインする必要があります。変更するお客様を選択し、変更の内容を検索します。所在地の変更、デバイスの追加、デバイスの終了はすべて Cisco Smart Care ポータルで管理できます。

Q. 既存の契約に変更を加えた場合、請求に反映されるのはいつになりますか。

A. 既存の Cisco Smart Care Service 契約にデバイスが追加された日付は追跡されています。この情報は四半期ごとの調整期間中に使用されます。変更が特定の四半期中に発生した場合は、この情報が収集され、任意の価格帯に移行した場合、この情報が計算に使用されます。価格帯が移行した場合、パートナーは、契約の四半期末までに生成される調整済みの見積価格で購入することになります。

Q. お客様から電話があり、別のパートナーに変更したいと言われました。お客様が別のパートナーに変更した場合、現在の Cisco Smart Care Service 契約はどうなるのでしょうか。この場合も出向いてアプライアンスを取り外す必要があるのでしょうか。

A. 既存の Cisco Smart Care Service 契約でパートナーを変更する処理を行うには、ask-smart-services-jp@cisco.com 宛ての電子メールで SSC にお問い合わせいただくか、www.cisco.com/go/ssc でケースをオープンしてください。SSC が該当する Cisco Smart Care Service の担当者と協力して、当初の契約のキャンセルに着手します。お客様はパートナー変更に関する文書を提出する必要があります。また、お客様は新しいパートナーと協力してディスクバリとインベントリをすべて実行し、新しい契約を作成する必要があります。新しいパートナーは、これまでの契約がキャンセルされるまでは Cisco Smart Care Service の最終見積もりを依頼しないでください。依頼されても、お客様のデバイスが対象となっている既存の契約がシステムによって検出されません。

契約のキャンセル

Q. どうすれば契約をキャンセルできますか。

A. Cisco Smart Care Service 契約のキャンセルが保証されている場合は、ask-smart-services-jp@cisco.com 宛ての電子メールで SSC にお問い合わせいただくか、www.cisco.com/go/ssc でケースをオープンしてください。

アクセスの管理

Q. Cisco Smart Care のポータル ページにアクセスできない場合はどうすればよいですか。どのログインとパスワードを使用すればよいですか。

A. ユーザが Cisco Smart Care ポータルにアクセスするには Cisco.com ユーザ ID およびパスワードが必要です。Cisco.com ユーザ ID をお持ちでない場合は、Cisco.com Registration のページでアカウントの作成を行ってください。

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Cisco.com ユーザ ID をお持ちの場合は、さらに、ユーザは Partner Self Service ツールでパートナーのアカウントにリンクする必要があります。ガイドランスに従ってパートナーレベルアクセスへアップグレードしてください。

<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do>

Q. Cisco Smart Care Service のログインまたはパスワードを忘れてしまいました。または、Cisco.com のユーザ ID が機能していません。どうすればよいですか。

A. まず、ご自分の Cisco.com ユーザ ID が有効かどうかを確認してください。有効でない場合は、<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do> にアクセスして入手してください。

Cisco.com ユーザ ID が有効であることが確実な場合には、Cisco.com Password Management でパスワードの変更が可能です。

<http://tools.cisco.com/RPF/passwordreset.do>

ご登録の E メールアドレスをご記入いただきますと、該当メールアドレスへお客様の ID とパスワード変更ツールの URL が送信されます。記載の URL へアクセスし、ユーザ確認用の質問の回答をご記入いただきますとパスワード変更画面へ進みます。そちらで新しいパスワードにご変更願います。該当 URL はセキュリティ上、一度しかアクセスできませんのでご注意ください。セッションタイムアウトまたは他の理由によりもう一度パスワード変更ツールの URL が必要な場合は、お手数ですが Cisco.com Password Management にて再度 URL を配信する手続きを行ってください。

Q. Cisco Smart Care ポータルで適切なツールにアクセスできません。考えられる原因は何でしょうか。

A. パートナー企業が適切なサートیفケーション / スペシャライゼーションを取得していない場合、それぞれのサービスにアクセスできません。自社が正しいサートیفケーション / スペシャライゼーションを取得していることが確実な場合は、<http://tools.cisco.com/wwchannels/getlog/welcome.do> を参照して、自社のパートナー プロファイルに表示されているか確認してください。

Q. 所有していたシスコ サートیفケーション / スペシャライゼーションの有効期限が切れて特定の Cisco Smart Care Service 機能にアクセスできなくなりました。どうすればよいですか。このことが既存の契約者にサービスを提供するうえで、どのような影響がありますか。

A. これらの機能へのアクセス権を取り戻すために、シスコ サートیفケーション / スペシャライゼーションを更新する必要があります。継続するために一時的な例外として要求することはできません。

パートナーのシスコ サートیفケーションが失効した場合、サートیفケーションを再取得するための 90 日間が与えられます。90 日以内に更新されないと、すべての新しい Cisco Smart Care Service 契約を新規のお客様に販売できなくなります。既存のお客様の契約をサポートすることはまだできますが、契約は該当の更新日に自動更新されなくなります。



パートナーのシスコ スペシャルライゼーションが失効した場合も同様に、再取得するための 90 日間が与えられます。必要なスペシャルライゼーションが更新されないと、パートナーのアクセス レベルはダウングレードされ、より上位のスペシャルライゼーションに関連した契約タイプを販売できなくなります。上位レベルの既存の契約がある場合は、これらのサポートは継続できますが、契約は年度末に自動更新されません。

Q. 社内の他のユーザにどうすれば管理者権限を割り当てることができますか。

A. まず、ご自身が管理者権限を持っている場合は、<https://tools.cisco.com/smartcare> の Cisco Smart Care ポータルにログインしてください。ログインしたら、左側の列にある [Administration] セクションで [User] を選択します。次に、管理者権限を与える必要のあるユーザを選択してから、[Edit] をクリックします。そのユーザのプロファイル ページでアクセス タイプを変更してください。

Q. スペシャルライゼーションを強化したばかりですが、音声販売 (CNL3 または CNL4 の契約) のアクセス権があるはずですが、これらのツールがオンと表示されるまでに、どれくらい時間がかかりますか。

A. パートナーのプロファイルとスペシャルライゼーションの関連付けが終了している場合は、Cisco Smart Care ポータルにログインしたときに、自動的にパートナーのアクセス レベルが上がります。24 時間以内に、この変更を知らせる電子メールの通知が届くことになっています。電子メールを受け取らなかった場合は、<http://tools.cisco.com/WWChannels/GETLOG/welcome.do> の Partner Self Service ツールを使用して、新しいスペシャルライゼーションが表示されるか確認してください。

Q. お客様が Cisco Smart Care ポータルでカスタマー ダッシュボードを表示できなくなっています。考えられる原因は何でしょうか。

A. パートナーが [Customer name] -> [Administration] -> [Users] で表示される [User Management] 画面で、お客様の Cisco.com ユーザ ID をセットアップしていることを確認してください。お客様が Smart Care ポータルにアクセスするには、有効な Cisco.com ユーザ ID が必要です。

パートナー イネーブルメント

Q. パートナーが Cisco Smart Care Service の販売を増やしたりサポートを充実させたりできるように、シスコはどのようなサポートを提供していますか。

A. シスコでは、「Steps to Success」、トレーニング、マーケティング支援用の各種ツールなど、数多くのリソースを提供しています。

- ・ シスコのパートナーに提供している「Steps to Success」は、サービスの販売と納入からネットワークのライフサイクル全体を通じたサポートまでの詳細な手順を示したものです。これはシスコの実証済みの研究開発と、シスコの実績あるソリューション エンゲージメントから収集した知識をベースに作成しています。
- ・ トレーニングは包括的なトレーニング リソースを集約したもので、インストラクタ主導のトレーニング、e-ラーニング、サポート関連資料などを組み合わせて提供しています。
- ・ Partner Marketing Central をご利用いただくと、パートナーは独自のマーケティング キャンペーンを構築できます。Partner Marketing Central では、パートナーは電子メール プラスト、葉書、フライヤーなどを独自に作成できます。この機能は一部の国ではご利用いただけません。Cisco Partner Marketing Central を利用するには、次の URL にアクセスしてください。<https://www.ciscopartnermarketing.com/default.aspx>
- ・ Financial Modeling Tool で作成されるカスタマイズ可能なシナリオは、パートナーが Cisco Smart Care Services を販売するときに活用できる、財務ビジネス上有益なスナップショットを提供します。このツールは [Resources] の [Tools] タブにある、[Partner Central] の [Smart Care] ページに表示されます。
- ・ LabOps は、パートナーが実際のお客様の環境で実行する可能性のある、一般的な Cisco Smart Care Service のタスクをデモによって体験できます。

Q. 「Steps to Success」にはどのような効果がありますか。

A. Steps to Success ポータルは、複数のテクノロジー領域に分かれていて、その各テクノロジーがシスコ ライフサイクル サービスの各フェーズ（準備、計画、設計、実装、運用、最適化）に関連付けられています。各フェーズ内で、パートナーは特定のタスクを表示したり、関連のリソースをダウンロードしたりできます。また、コンテンツを検索したり、プロセス フローを参照したりできます。コンテンツやニュースのカスタマイズもできます。

メトリック

Q. パートナーが Cisco Smart Care Service のお客様に、サービスを付与しない形で製品を販売すると、パートナー メトリックが悪化しますか。

A. いいえ。Cisco Smart Care Service は、ネットワーク レベルのサービスであり、すべての製品が対象です。製品がネットワークに追加されると、システムがこの製品を検出し、製品はサービスのビジネス ルールに応じてパートナーのメトリック対象になります。

Q. パートナーによる Cisco Smart Care Service の販売が、他のプログラムのレポートや割引資格として適用されますか。

A. Cisco Smart Care Service ブッキングは、該当する場合は Pay for Performance リポート計算に含まれます。さらに、他のプログラムのアタッチ レートおよび利益率のメトリックからも利益を得ることができます。

Q. Cisco TAC ケースおよび RMA カウントは、Cisco Shared Support メトリックと相反しますか。アタッチ レートおよび利益率は Cisco Shared Support メトリックにどのようにカウントされますか。

A. アタッチ レート、交換レート（該当する場合）、および更新レートは、パートナー レベルで測定されます。その結果、Cisco Shared Support または Pay for Performance プログラムに参加するパートナーは、販売メトリックから利益を得ることができます。同時に、サービス リクエストおよび RMA リクエストなどのサービス デリバリ メトリックは、プログラム レベルで測定されます。その結果、Cisco Smart Care Service サポートによって、他のサービス プログラムのパフォーマンス メトリックに影響が及ぼされることはありません。

Q. Cisco Smart Care Service では電話機はどのような扱いになっていますか。

A. Cisco Smart Care Service では、電話機は対象範囲ですが、パートナーが電話サービスに料金を支払うことはありません。Cisco Unified Communication Manager および Cisco Unified Communication Manager Express では、電話機は自動的にサービスの対象となります。

ディストリビュータの役割

Q. ディストリビュータの役割はどのようなものですか。

A. ディストリビューション サービスは、幅広いプロフェッショナル サービスを提供することでパートナーの Smart Care Service ブランドの促進に役立つだけでなく、運用サポートや販売機会の特定という側面からも Smart Care サービス製品を後押しすることができます。

特長およびツール

ディスカバリおよびインベントリ

Q. ディスカバリとインベントリでどのような情報が収集されますか。

A. ディスカバリおよびインベントリを実行中に収集される情報には、次のものがあります。

- ・ IP アドレス
- ・ デバイス名
- ・ 設定情報
- ・ 製品 ID
- ・ シリアル番号
- ・ カード

Q. ディスカバリとインベントリではプロセスにどのような違いがありますか。

A. ディスカバリ プロセスは、顧客ネットワークにどのデバイスがどの IP アドレスでインストールされているかを検出します。インベントリ プロセスでは、パートナーとお客様がデバイスレベルのパスワードを入力する必要があります。このプロセスにより、各デバイスから非常に多くの情報を抽出することができます。

インベントリ プロセスの実行後にのみ、デバイスは Cisco Smart Care Service 契約に含まれ、さまざまなサービスを受けることができます。

Q. ディスカバリおよびインベントリで、他のパートナーが担当している既存のデバイスを表示できますか。

A. 既存サービスの対象デバイスは、[Network Inventory] ページに表示されます。

注:このようなデバイスは「Existing Coverage」セクションに表示され、ネットワークの重み付け計算には含まれません。

Q. インベントリ プロセスを完了するために各デバイスに必要なパスワードはどうすれば入手できますか。

A. デバイスのパスワードを調べるには、お客様のシステム管理者に問い合わせる必要があります。

Q. Service Control でディスカバリを行うための [Run Now] のボタンが、[Continue] と表示されています。この問題の原因は何でしょうか。新たにディスカバリを行うにはどうすればよいですか。

A. この問題は、直前のセッションを閉じずにブラウザを終了した場合に発生します。[Continue] ボタンをクリックして [Terminate Session] をクリックしてください。その後ディスカバリを再実行します。

Q. 顧客ネットワークでインベントリを実行中に問題が発生したらどうすればよいですか。

A. Cisco Smart Care Service では技術的な問題の解決を支援するさまざまなオプションが利用できます。Smart Care Contact 情報 (www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/smartcare_contact_info.pdf) を参照すると、オンライン サポートおよび電話サポートに関する情報が記載されています。

Q. ディスカバリの実行中に通信が切断されました。もう一度起動する必要がありますか。

A. いいえ。再起動する必要はありません。ディスカバリの自動プログラム（ウィザードと呼ばれています）により、切断直前の状態から再開できます。プログラムは、サービスがすでにインスタンス化されていた場合、ウィザードのステップに従って継続されます。



Q. ディスカバリ プロセスが終了するまで非常に長い時間がかかりません。考えられる原因は何でしょうか。処理を速くする方法はありますか。

- A. サービスに時間がかかる場合、次のようにいくつかの原因があります。
- ・ ネットワークの規模
 - ・ ネットワーク上のデバイス数
 - ・ ネットワークで遅延が発生している
 - ・ 使用不能のデバイスがある
 - ・ ソフトウェア クライアントに問題がある

考えられる対処法としては、ネットワークの規模を縮小して、特定の IP アドレス群または特定の IP アドレス範囲を検索する方法があります。

ただし、クライアントが正常に動作しているように見える場合や、ネットワークの規模が特に大きくないという場合は、Cisco TAC からサポートを受けてください。

Q. ネットワークにあることが確実なデバイスが、ディスカバリを実行しても表示されませんでした。この状況でもインベントリは作成できますか。

- A. このように見つからないデバイスは、手動で追加することができます。まず、Cisco Smart Care ポータルに移動します。デバイスを追加するお客様を選択し、[Discovered Devices] をクリックしてから、[Add by IP Address] というボタンをクリックします。その後、必要な情報を入力してください。

Q. インベントリ データのダウンロードやエクスポートは可能ですか。

- A. はい、インベントリ データは、PRD、Excel または Word 文書にエクスポートできます。

Q. インベントリ データの手動によるアップロードやインポートは可能ですか。

- A. はい、QUE (Cisco Service Quote Upload and Estimates) ツールを使って実行できます。

Q. インベントリがデバイスを識別しないのはなぜですか。

- A. Simple Network Management Protocol (SNMP; 簡易ネットワーク管理プロトコル) をネットワークでイネーブルにする必要があります。ネットワークでは読み取り専用が優先されます。読み取りと書き込みの両方ではセキュリティ上の問題が起きやすいためです。セキュリティ上の理由から、SNMP をイネーブルにするときに、コミュニティ スtring を「public」以外に設定することをお勧めします (その場合、ディスカバリ時に指定する必要があります)。また、Intrusion Prevention (IPS; 侵入防御) または Intrusion Detection (IDS; 侵入検知) システムが導入されている場合、ディスカバリの動作でアラートが生成されます。デバイスの資格情報が認識されないために、このような状況が発生する場合があります。

Q. デバイスのインベントリと一致しないデバイスがいくつかあります。どうすればよいですか。

- A. デバイスの正しい情報 (デバイス ユーザー名、パスワード、管理者のパスワード) をデバイス インベントリに再入力してから再試行してください。

Q. ディスカバリとインベントリでは、どのプロトコルが使用されますか。

- A. ディスカバリ中には、Internet Control Message Protocol (ICMP; インターネット制御メッセージ プロトコル) と SNMP が使用されます。インベントリでは、Telnet、セキュア シェル (SSH)、SNMP、および HTTP/HTTPS が使用されます。

Q. 各プロトコルで使用するポートを教えてください。

- A. ICMP ではポート 8、SNMP では UDP ポート 161、Telnet ではポート 23、SSH ではポート 22、HTTP ではポート 80、HTTPS ではポート 443 をそれぞれ使用します。

Q. ディスカバリ中にアプライアンスはデバイスを何回 ping しますか。

- A. 現在のエンジンでは、デバイスからの応答が受信される場合、デバイスは 2 回 ping されます。それ以外の場合は、クライアントがデバイスをさらに 2 回 ping します。したがって、デバイスが応答する場合は合計 2 回の ping 要求が送信され、デバイスが応答しない場合は合計 4 回の ping 要求が送信されます。

Q. タイムアウトは設定可能ですか。

A. SNMP タイムアウトおよび再試行パラメータは設定可能ではありませんが、ディスカバリ プロセス中は異なるセットのパラメータ (Medium、Slow、Fast) を使用します。

Q. ディスカバリ中には、どのような MIB オブジェクトが収集されますか。

A. すべてのルータ、スイッチ、およびその他のネットワーク デバイスは、sysObjectID だけが照会されます。Windows サーバ (SNMP が有効化されている場合) は、エンタープライズの MIB が照会されます。sysObjectID は、System Object Identifier (システム オブジェクト識別情報) の短縮形であり、業界標準の SNMP データ エレメントです。これは、オペレーティング システムが SNMP に対応していれば、ネットワーク機器ベンダーによってサポートされます。

sysObjectID には、各ネットワーク機器ベンダー固有の IANA Enterprise Number 値が含まれます。ベンダーは製造する各製品にこの固有のハードウェア モデル値を割り当てます。シスコの IANA Enterprise Number は 9 です。

Q. Cisco Smart Care Service には、スプレッドシートや他のネットワーク管理ワークステーションから Inventory に必要な IP アドレスごと (機器ごと) の User Name/Password などの情報をインポートする機能がありますか。

A. この機能はサポートされており、追加が可能です。シスコのサービス アカウント マネージャか、Smart Care 管理者にお問い合わせください。

Q. パートナーが同じパートナー CCO ID でポータルにお客様としてアクセスすることはできますか。

A. いいえ。パートナーがポータルにパートナーとしてログインする場合と、お客様としてログインする場合とで同じ CCO ID を兼用することはできません。ポータルにお客様としてアクセスするには、新しいユーザ ID を作成する必要があります。

Q. Smart Care でサポートされていないシスコ デバイスおよびサードパーティ製品については、どのような情報が収集されますか。

A. Smart Care のサポート対象外の機器も検知の対象となっており、sysObjectID を使用してデバイスを識別します。使用するプロトコルは SNMP です。

Q. Smart Care アプリケーションは、サポート対象のすべてのデバイスでテストされていますか。

A. Smart Care アプリケーションは、サポートされるデバイス一覧内の各製品ファミリに含まれるいくつかのデバイスでテストされています。個々のデバイスモデルによっては、Smart Care との互換性がテストされていない場合があります。

Q. 「There are no inventory run devices/devices that support the service」のメッセージが表示されるのはなぜですか。

A. サポートされるデバイスとそのデバイスでサポートされるサービスの一覧を、パートナー ダッシュボードの [Support] で確認する必要があります。他のサービスを実行する前に、そのデバイスに対するインベントリ サービスが完了している必要があります。

Q. ディスカバリでは、ネットワーク内でどのような処理を行っていますか。

A. ディスカバリでは、ICMP と SNMP を使用して、指定された IP アドレスに何らかの機器が存在するかどうかを判別します。

Q. インベントリでは、ネットワーク内でどのような処理を行っていますか。

A. デバイス タイプによってプロセスは異なりますが、インベントリ中には、一般にルータおよびスイッチに対して次のコマンドが実行されます。

- show version
- show system
- show module
- show inventory
- show diag
- show flash
- show bootflash

Q. 電話機はどのように検出されますか。どのようにして適切な電話機タイプに分類されますか。

A. IP Phone は、コール プロセッサ (Unified Communication Manager/Unified Communication Manager Express) のインベントリの取得時に検出されます。

- ・ ホスト名
- ・ アプリケーション ロード ID (OS リリースとして)
- ・ バージョン
- ・ ハードウェア リビジョン
- ・ シリアル番号 (プロセッサ ボード ID として)
- ・ モデル番号 (PID として)
- ・ MAC アドレス
- ・ インターフェイス情報

Q. Cisco Smart Care Service では、いずれかのレポートのためにネットワークトラフィック(実際のデータ)をキャプチャしますか。

A. いいえ。Cisco Smart Care Service ではパケットの内容を読み取りません。LAN/WAN の使用率を計算する目的でのみトラフィックをチェックします。

Q. Smart Care では、シグニチャ ファイルの更新をどのように処理しますか。

A. Smart Care では、IPS シグニチャ アップデートを提供しません。IPS シグニチャが必要なデバイスを使用しているパートナーは、それらのデバイスを Smart Care から除外して代替のサービス契約を取得するか、もしくは IPS シグニチャアップデート専用サービスを Smart Care に追加してご購入いただく必要があります。

デバイス サポート

Q. Smart Care では Cisco Small Business Pro デバイスをサポートしていますか。

A. Smart Care では Cisco Small Business Pro デバイスをサポートしていません。これは綿密な検討に基づくポートフォリオ上の判断であり、Small Business Pro デバイス向けには別のサービスが計画されています。

Q. Smart Care では、他社製のメディア コンバージョン サーバ (MCS) 相当製品にどのようなサポートを提供していますか。

A. Smart Care としてもシスコとしても、他社製 MCS サーバ相当製品はサポートしていません。ただし、パートナーがこのような非シスコ製品上で実行される音声アプリケーションを追加し、それらのアプリケーションに対するサポートを取得することは可能です。

Q. ハードウェア アプライアンスの寸法を教えてください。

1U

寸法 (高さ x 幅 x 奥行) (ベゼルあり)

4.32 x 42.62 x 60.96 cm (1.70 x 16.78 x 24.0 インチ)

GEN2

1U

梱包材を除いたサイズ :

380 x 430 x 43.4 mm (14.96 x 16.93 x 1.7 インチ)

Q. 複数のアプライアンスを導入して 200 台超のデバイス ユニットのサポートできる可能性はありますか。

A. はい。ただし、アプライアンスごとに個別のネットワークおよびカスタマー契約が必要です。また、重み付けによるデバイス数 200 台の制限を超過する場合は、シスコの承認が必要になります。

Q. パートナーが提示できる、または提示すべき最小または最大契約期間を教えてください。

A. 契約期間は最短で 1 年、最長で 3 年です。複数年ディスカウントが用意されています。

Q. パートナーの技術コンサルタントや営業担当者が Smart Care を見積もるには、どのようなツール / アクセスが必要ですか。

A. 初期見積もり用に QUE ツールが用意されています。その他の見積もりは、カスタマー ポータルを通じた見積もり依頼 (RFQ) プロセスにより作成されます。Smart Care の対象範囲として提供可能なデバイスは、ポータルに含まれているサポート マトリックスに示されます。

Q. お客様によるネットワーク アプライアンスの注文から納入およびサービスの開始に至るまでのプロセスはどのようになりますか。

A. パートナーは、ディストリビュータに対して注文書を発行し、契約がスタートします。その後、パートナーは、スマートケア コントロール パネルからネットワーク アプライアンスを注文し、インストール及び再度のネットワーク アプライアンスのお客様割り当て、および、ディスクバリとインベントリを実施します。ネットワーク アプライアンスのインストールなどの作業は、パートナーのエンジニア スタッフの担当となります。

Q. アプライアンス上で必要な設定と、顧客環境内での設置要件を教えてください。

A. デバイスは 1U で、Linux OS ベースとなっており、Smart Care ソフトウェアがロードされます。設定情報はシスコによって提供されます。アプライアンスは、ファイアウォールの内側に設置し、ネットワークに接続します。情報は、セキュアな接続を通じてシスコに転送されます。パブリック データは共有されません。

Q. パートナーはアプライアンスとどのように通信しますか。アプライアンスからパートナーへ動的に通信が行われるのでしょうか。それともお客様がアプライアンス用のファイアウォール ルールの作成またはネットワーク アドレス変換 (NAT) を行う必要があるのでしょうか。

A. パートナーは アプライアンスへはポータルサイト経由で通信を行います。そのためアプライアンスからポート 443 (通常の HTTPS ポート) を通じて Web サイトの tools.cisco.com に到達可能になっている必要があります。ポータルサイトではニーズに応じたアラートの設定、変更および顧客ネットワークの詳細に対する読み取り専用アクセスを行うことが可能です。ポータルサイトへのアクセスには Cisco.com ログイン ID およびパスワードが必要です。

Q. デバイス数に基づいて予想されるコール量を、ネットワーク オペレーション センター (NOC) マネージャにどれくらいと伝えればよいでしょうか。

A. 予防的サービスであるため、一概には言えません。通常は、お客様がヘルプ デスクへの連絡を必要とするポイントに達する前にエンジニアが対処すれば、電話コール数は減ります。

Q. NOC エンジニアが TAC への特別なアクセスを必要とするとしたら、どのようなアクセスでしょうか。TAC でケースをオープンする必要がある場合は、どうすればよいでしょうか。

Cisco.com のログインと ID が必要です。これは SMARTnet プロセスに従います。パートナーは、TAC に 24 時間 365 日アクセスできます。お客様はシスコ TAC ではなく、パートナーに連絡を取ります。

Q. SMARTnet 契約の販売と更新については、すでに熟知しています。SMARTnet 契約を置き換えることになるのでしょうか。それとも増強することになるのでしょうか。

A. Smart Care は、パートナーの顧客環境を増強します。Smart Care の価格設定のもとでは、資金面で実現不能な SMARTnet 契約もあります。パートナーは、Smart Care と SMARTnet が融合されたサポート環境を持つことになります。

Q. Smart Care のバックアップ機能はどのようなもののでしょうか。MTTF (平均故障寿命) はどれくらいですか。当社では通常、管理に冗長性のある製品のみをお客様に販売しています。

A. 現時点では冗長構成はサポートしていません。

アプライアンスの設定はバックアップして他のアプライアンスにロードし直すことができます。

Smart Care には、アプライアンスのソフトウェア クライアント バージョンが用意されているので、これを Windows ベースのコンピュータにロードしておく、そのコンピュータをアプライアンス障害の発生時にバックアップ コンフィギュレーションとして使用できます。アプライアンスは、追加の部品がローカルのスペア保管施設に維持されていれば、翌営業日でのパーツ交換としてサポートされます。

Q. Smart Care のデモを見るか、または Smart Care のデモバージョンを操作するには、どのサイトにアクセスすればよいですか。

A. Smart Care は、次のオンライン ラボ サイトでレビューできます。
www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/resources.html#~training

ラボ

Read Me First! トレーニング ラボ インストラクション (英語 | [スペイン語](#) 南米) (PDF - 10.2 MB)

Smart Care Service の機能を実際に使用してみることで e-ラーニング コースの学習内容を強化します。

- ・ [トレーニング ラボ](#)

Read Me First! デモ ラボ ガイド (英語 | [スペイン語](#) 南米) (PDF - 6.43 MB)

このラボでは、見込み客に対して Smart Care Service の予防的ネットワークケア機能のデモを行えます。このラボは、技術的知識のある人を対象としています。

- ・ [デモ ラボ](#)

Read Me First! ファスト デモ ラボ ガイド (英語 | [スペイン語](#) 南米) (PDF - 513 KB)

このラボでは、すべてのサービスが稼働している状態で、Smart Care Service のすべての機能について短時間でデモを行えます。

- ・ [ファスト デモ ラボ](#)

注：連続して複数のラボにアクセスするには、次のラボに進む前にブラウザをいったん閉じる必要があります (ブラウザ エラー回避のため)。

マーケティング サポート

Q. セールスおよび製品資料はどこで入手できますか。

A. Smart Care の資料は、www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/resources.html#~collateral から入手できます。

Q. Smart Care でのマーケティングに成功したパートナーの事例を見ることはできますか。

A. Smart Care Service でお客様の問題を解決したパートナーの事例が、PDF およびビデオ形式で用意されています。また、パートナー戦略の成功事例も PDF 形式で用意されています。これらの事例を見ると、個人的な戦略、考え方、ヒントを含めて、特定のパートナーが Smart Care のセールスをどのように実施し、管理しているかがわかります。いずれの事例も www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/resources.html に用意されています。

Q. ポータルを使用するユーザ数に制限はありますか。

A. ユーザ数の制限はありませんが、サービスを前回いつ実行したか、ポータル ビューをいつ更新するかによって表示されるデータがユーザごとに異なることがあります。

Q. 「標準的な」 Smart Care ヘルプ デスク エンジニアとして必要な経験またはシスコ技術者認定について教えてください。

A. 現時点では必須ではなく、推奨事項ですが、シスコ CCNA 認定以上の取得者が Smart Care Service のサポートに当たることが推奨されます。



Q. Smart Care アプライアンスには、ポータルをヘルプ デスク担当者に表示するための専用のモニタが必要ですか。

A. パートナー ヘルプ デスク ソフトウェアを複数のウィンドウで実行できる場合は、単一のモニタ上で Smart Care ダッシュボードを実行できます。専用のディスプレイは不要です。

Q. 複数の場所にシスコ製品を導入しているお客様が Smart Care 契約でそれらの製品をカバーしようと考えている場合、場所ごとに別個のアプライアンスが必要になるのでしょうか。

A. いいえ。すべての場所の重み付けによるデバイス数が 200 台未満であれば、すべてのサイトに対して 1 台の Smart Care アプライアンスが必要になるだけです。

Q. ハードウェア アプライアンスのシリアル番号を取得するコマンドを教えてください。

A. ハードウェア アプライアンスのシリアル番号を取得するには、コマンドライン インターフェイス (CLI) コマンドの dmidecode を使用します。

Q. シスコの保証 (Warranty) と Smart Care の比較はありますか。

A. こちらをご参照下さい。

www.cisco.com/en/US/prod/cisco_serv_to_warranty_comp_0509.pdf

Q. どのシスコ デバイスが Smart Care の見積りに含まれるかを簡単に確認する方法はありますか。

A. シャーシとソフトウェア

製品 ID の先頭部分で判断：

- ・ CISCO または C = ルータ
- ・ WS-C = スイッチ
- ・ MCS = MCS サーバ

- ・ SW = ソフトウェア (含めるかどうかは任意)

- ・ CP = 電話

その他のモジュールとコンポーネント (見積りに含める必要なし)

製品 ID の先頭部分で判断：

- ・ CON = SMARTnet またはその他のサービス適用範囲レベル

- ・ MEM = ルータやスイッチなどの追加メモリ

- ・ VWIC = 音声 WAN インターフェイス カード (通常はルータ内部に搭載)

- ・ VIC = 音声インターフェイス カード (通常はルータ内部に搭載)

- ・ CP-PWR = 電源アダプタ

- ・ UCSS = 追加不要

- ・ CUWL = 追加不要

- ・ ESW = 追加不要

アセスメントとリモート修復

Q. Cisco Smart Care Service は、パートナーとお客様がネットワークの安全性、信頼性、および最適な動作を確認するうえでどのように役立ちますか。

A. パートナーは、ネットワークの健全性と可用性を定期的にアセスメントすることで、潜在的な問題を予防的に特定し、すべての認定シスコ デバイスがシスコのベスト プラクティスに基づいて最適に設定することができます。

お客様は、ダッシュボードを通じてネットワークのパフォーマンスを把握できます。セキュリティ、音声、ネットワーク全体の健全性がグラフィカルに表示されるので、お客様は潜在的な問題を予測でき、パートナーは必要に応じてリモート修復を実施できます。

パートナーは、お客様と同じダッシュボード情報にアクセスできるほか、お客様に確かな提案を行うために必要な詳細情報を取得できます。

Q. どのようなアセスメントが用意されていますか。

A. 次の3種類のアセスメント サービスが用意されています。

- ・ アセス・リペア機能
- ・ アセス・プリペア機能
- ・ 1回限りのネットワーク健全性およびセキュリティ アセスメント

アセス・リペア機能では、すべてのデバイス ポートおよびルーティング プロトコルがシスコのベスト プラクティスに基づいて最適に設定されるようにするために、ネットワーク内のすべてのシスコ ルータ、スイッチ、およびその他のデバイスを徹底してアセスメントします。このアセスメントではさらに、セキュリティの設定がシスコ TAC による 30 項目のセキュリティ ベスト プラクティス ルールおよび米国国家安全保障局 (NSA) による 80 項目のセキュリティ ベスト プラクティス ルールを満たしているかどうかを確認します。パートナーは、お客様の要件に基づいて、基本的なネットワーク健全性アセスメントおよび/またはセキュリティ アセスメントを提供することができます。

アセス・プリペア機能は、Voice over IP (VoIP) などの高度なテクノロジーをネットワークに追加する準備が完了しているかどうかを購入前に確認するためのアセスメント サービスです。

1回限りのネットワーク健全性およびセキュリティ アセスメントでは、パートナーが1回限りのプロフェッショナル サービスとしてアセスメントを提供したり、見込み客に対する年間サービスの価値のデモを行うために、1回限りのネットワーク稼働状態アセスメントを提供できます。パートナーは、基本的なネットワーク健全性およびセキュリティか、または基本的なネットワーク稼働状態およびセキュリティと音声パフォーマンスに関する、1回限りのアセスメント サービスを購入して、見込み客のネットワークを最大で60日にわたり監視することができます。これらの1回限りのアセスメントは、プロジェクトベースの収益を創出すると同時に、年間サービスの価値を明らかにする強力なセールス ツールとなります。パートナーは、お客様の実際のネットワーク内に存在するセキュリティ脆弱性、契約対象外のデバイス、およびその他の問題を指摘することにより、フル サービスによりお客様が実現できるネットワーク可視性と安心感がどのようなものであるかを正確に示すことができます。

Q. 音声アセスメントはどのように使用できますか。

A. 音声アセスメントは主に、ネットワークに VoIP テクノロジーを追加するために企業が行う準備を支援するために使用されます。パートナーは、Cisco Smart Care 音声アセスメント ツールを使用することにより、顧客ネットワークが音声サービスを効果的に提供するために必要な帯域幅、サービス品質、処理能力などの要件を満たしているかどうかを判断する包括的な分析を、お客様が IP 音声テクノロジーに投資する前に提供することができます。このアセスメントでは、顧客ネットワークへの音声トラフィック挿入を実行し、遅延、ジッタ、損失を測定するための自動ツールを提供します。このツールには、平均オペニオン評点 (MOS) も用意されています。パートナーは、この包括的なアセスメントを通じて、ネットワークで IP 音声を正しくサポートし、実装を円滑に成功させるために必要なあらゆる要件 (交換の必要なデバイスやリンク、アップグレードの必要なオペレーティング システムなどを含む) に関する詳細な情報を提供することができます。

Q. セキュリティ アセスメントでは、どのようなことを明らかにできますか。

A. セキュリティ アセスメントでは、ネットワークの設定を次のような面から検証します。

- ・ ネットワーク デバイスへの不正アクセスを防止するためのパスワード暗号化と管理
- ・ ネットワーク デバイスを過負荷状態にしてネットワークを麻痺させる DDoS 攻撃から防御するためのフラッド管理
- ・ ネットワーク デバイスの制御が不正ユーザによって奪われないようにするためのアクセス コントロール
- ・ インターネットまたはその他の信頼されていないネットワーク上で稼働するリモート ネットワーク管理サービスのセキュリティ
- ・ ネットワークおよびセキュリティ イベントのロギング
- ・ セキュア IP ルーティング
- ・ 攻撃者に悪用される可能性のある不必要なサービスがネットワーク デバイス上で稼働していないかどうか

セキュリティ アセスメントによりネットワークが正しく設定されていないことが判明した場合、パートナーは問題があることをお客様に警告し、問題を修正することができます（多くの場合は問題をリモートから修正します）。これにより、パートナーは潜在的なセキュリティ上の問題が実際に損害を引き起こす前に、お客様が問題に予防的に対応できるように支援することができます。

Q. Cisco Smart Care Service は、顧客ネットワークの可用性が十分高いかどうかを判断するうえで、どのように役立ちますか。

A. すべてのデバイス ポートおよびルーティング プロトコルがシスコのベスト プラクティスに基づいて最適に設定され、すべてのデバイスの可用性が維持されるようにするために、ネットワーク内のすべてのシスコルータ、スイッチ、およびその他のデバイスを徹底してアセスメントするためのアセスメント ツールがパートナー向けに用意されています。アベイラビリティ ダッシュボードは、アップタイムとダウンタイムの集計値の割合を示すとともに、ダウンタイムの最も大きな要因になっているデバイスに関する情報を示します。可用性に関する問題がある場合、パートナーは問題があることをお客様に警告し、問題を修正することができます（多くの場合は問題をリモートから修正します）。

Q. Cisco Smart Care Service では、どのようなディスクバリ情報が得られますか。

A. ディスカバリ サービス実行後のレポートは、顧客ネットワーク上で検出されたすべてのネットワーク デバイス（サードパーティ デバイスを含む）を報告します。IP アドレス、デバイスのタイプ、設定の詳細が示されます。パートナーは、必要に応じて各デバイスの場所を入力することで、今後の部品交換を高速化できます。

Q. お客様のクライアント アクセス情報は安全に保護されますか。

A. はい。パートナーが Cisco Smart Care ディスカバリおよびその他のサービスを実行するには、お客様がクライアント アクセス情報を提供する必要があります。この情報は暗号化された後、HTTPS 経由で顧客ネットワーク上のソフトウェアまたはハードウェア アプライアンス クライアントに送信されます。デバイス アクセス情報は、クライアントにのみ格納されます。

Q. アセスメントはどれくらいの頻度で実行しますか。

A. 継続的な健全性およびセキュリティ アセスメントの頻度は、お客様のニーズについて検討した後、パートナーとお客様が決定します。

Q. アセス・リペア機能のアセスメント レポートに潜在的な問題が示されている場合、どのようにすれば問題を解決できますか。

A. アセスメントが完了すると、問題のあるサポート対象デバイスがレポートに示されます。パートナーは、これらの問題の詳細と推奨される修復の一覧を表示できます。Cisco IOS ソフトウェアの設定に関する問題の多くは、Web ポータル内のレポートに表示される [Fix vulnerabilities on device] オプションを選択して、これらのアクションの結果を確認することにより修正できます。

Q. 修正を取り消すことはできますか。

A. アクティブ セッション中は、以前の設定のバックアップ バージョンが維持されます。そのセッション中であれば、必要に応じて元の設定に戻すことができます。ただし、セッションをいったん終了すると、元の設定を復元することはできなくなります。

Q. Cisco Smart Care Service には、事前設定済みのアセス・リペア機能の範囲外で、手動でのリモート修復を実施するための手段が用意されていますか。

A. Cisco Smart Care Service には、Telnet または SSH を使用してネットワーク デバイスを手動で操作し、リモート修復を実施できるフェールセーフ機能があります。

ネットワーク アプライアンス（ハードウェアまたはソフトウェア クライアント）

Q. Cisco Smart Care ネットワーク アプライアンスとは何ですか。

A. Cisco Smart Care ネットワーク アプライアンスは、Cisco Smart Care Service の予防的サービス機能を実現するために顧客ネットワークに導入されるハードウェア ベースまたは Windows ソフトウェア ベースのクライアントです。このアプライアンスは、お客様のシスコ デバイスのインベントリを収集し、ネットワークの健全性に関するデータを継続的に収集します。パートナーは、このアプライアンスを通じて、定期的なネットワーク健全性およびセキュリティ アセスメントを実施したり、修正をリモートから処理したり、高度なセキュリティ ソリューションや Cisco Unified Communications IP 音声システムなどの新しいテクノロジーをネットワークでサポートできるかどうか判断するための準備状態アセスメントを実施したりできます。

Q. ソフトウェア クライアントおよびハードウェア ベースのネットワーク アプライアンスは、その両方をカバーしたいと考えているお客様のためにパッケージとして提供可能ですか。

A. 1つのネットワークで必要となるのは、ソフトウェア ベースのアプライアンスか、ハードウェア ベースのネットワーク アプライアンスのいずれか 1つだけです。1つのネットワーク上で稼働するアプライアンスは 1つだけなので、ハードウェア クライアントとソフトウェア クライアントをパッケージ化する必要はありません。

Q. ソフトウェア クライアントとハードウェア クライアント (アプライアンス) の違いを教えてください。

A. ソフトウェア クライアントは、ダウンロードして標準的な Windows XP デバイス (ラップトップなど) または Windows 2003 サーバ上にインストールする、Windows ベースのアプリケーションです。ソフトウェア クライアントは、主にプリセールス ツールとして設定されています。インストールに加えて、ユーザが登録プロセスを完了する必要があります。

ハードウェア クライアントは、Linux マシンにプリインストールされているソフトウェアであり、契約締結後に顧客サイトに設置できるようにパートナーに納入されます。顧客ネットワークに配置した後、登録プロセスを開始できます。

Q. Smart Care 契約では、マイナー アップグレードとメジャー アップグレードの両方が提供されるのでしょうか。

A. Smart Care 契約で提供されるのは、マイナー アップグレード (6.1 から 6.9 へのアップグレードなど) だけです。パートナーがメジャー アップグレード (6.1 から 7.5 へのアップグレードなど) を取得するには、ソフトウェア アプリケーション アップグレード (SAU) など、異なるタイプの契約を購入する必要があります。



Q. 顧客ネットワークを通過するデータをシスコまたはパートナーが読み取ることができますか。

A. いいえ。パートナーもシスコも、顧客ネットワークを通過している情報を読み取ることにはできません。パートナーとシスコは、ネットワーク上に存在するデバイスとそれらの健全性、セキュリティ、可用性に関する情報を表示できます。ネットワーク アプライアンスは、このデータが格納される唯一の場所です。デバイス アクセス パスワードなどの機密データはすべてアプライアンスに格納され、シスコ側では維持されません。

Q. ネットワーク アプライアンスが収集した情報はシスコとパートナーにどのように送信されますか。

A. ネットワーク アプライアンスは、ネットワーク内のすべてのサポート対象デバイスに関するデータを定期的に収集して、シスコに安全に送信します。シスコでは、広範なナレッジ ベースを使用して、受信したデータを分析します。リスクまたは問題が特定された場合は、シスコがパートナーに事前に通知します。多くの場合、シスコは特定の修正を提供するとともに、その修正を顧客ネットワーク内のデバイスにリモートから適用できるようにします。

Q. お客様はどのような情報を受信しますか。

A. お客様は、使いやすいサービス ダッシュボードを通じて、ネットワーク内のすべてのデバイスの全体的な健全性、可用性、セキュリティのスナップショットにアクセスできます。さらにポータルには、特定されたリスクに関するアラート、ネットワークの健全性と可用性のトレンドのレポートおよび分析が表示されます。

Q. アプライアンスは顧客ネットワーク内でどのような情報を監視しますか。

A. アプライアンスは、ネットワーク内のすべてのデバイスを継続的に監視して、次の情報を取得します。

- ・ インベントリと設定：デバイスのタイプ、IP アドレス、シリアル番号、詳細な設定情報が含まれます。
- ・ 各デバイスの可用性：アップタイムとダウンタイムの集計値の割合と、ダウンタイムの最も大きな要因になっているデバイスに関する情報が含まれます。
- ・ ネットワーク上のセキュリティ デバイスのステータス
- ・ ネットワーク上のシスコ VoIP ソリューションのステータス
- ・ コア ネットワーク デバイスの基本的な安定性およびパフォーマンス

Q. アプライアンスはネットワーク パフォーマンスにどのように影響しますか。

A. アプライアンスによる監視がネットワーク パフォーマンスに与える影響は最小限にとどまるはずですが、継続的な監視と、ネットワーク健全性およびセキュリティ アセスメントのスケジュールと頻度は、お客様とパートナーが決定できます。

ソフトウェア クライアント

Q. ソフトウェア クライアントをインストールするシステムは、どのような要件を満たしている必要がありますか。

A. Windows XP および Windows 7 に対応しており、少なくとも 1 GB の空きディスク容量がある最新の PC であれば十分です。

Q. ソフトウェアクライアントのダウンロードしてインストールするには、事前に Customer の登録をしておく必要がありますか。

A. ソフトウェア クライアントはいつでもダウンロードしてインストールできます。ただし、顧客ネットワークに対してソフトウェア クライアントを実行するには、Customer を事前に Smart Care ポータルに登録しておく必要があります。

Q. クライアントの割り当てとクライアントの有効化の違いを教えてください。

A. クライアントの割り当ては、特定のクライアントを特定のお客様にマッピングするために行う最初のステップです。そのクライアントを有効化すると、そのクライアントがそのお客様に対してサービスの実行を開始できるようになります。

Q. ソフトウェア クライアントのインストール時にお客様の情報を確かに入力したのですが、クライアントが動作していないようです。顧客ネットワーク用にソフトウェア クライアントを設定するには、他にも何か必要な作業がありますか。

A. ソフトウェア クライアントが顧客ネットワークに割り当てられていることを確認する必要があります。Smart Care ポータルにログインし、左側のナビゲーション ウィンドウで [Administration] > [Assessment Appliances] を選択する必要があります。ここで、特定のお客様用サイトを作成することができます。

Q. ソフトウェア クライアントのインストール時に表示される「クライアント名 (client name)」は、お客様とソフトウェア クライアントのどちらを指しているのでしょうか。これらのフィールドには何を入力できて、何を入力できないのでしょうか。文字やスペースに関する制限を含めて教えてください。

A. 「クライアント名」は、お客様の Cisco.com ID を指しています。これは必須フィールドではありません。

Q. 1 つのソフトウェア クライアントを複数のお客様に割り当てることは可能ですか。

A. お客様ごとのクライアント数は常に 1 つ、クライアントごとのお客様数は常に 1 つです。1 つのクライアントを複数のサイトに対して使用する場合は、リモート ネットワークが 1 つのクライアントからアクセス可能になっている必要があります。ディスクバリの実行時は、ネットワークの範囲にリモートサイトを必ず含めてください。

Q. ソフトウェア クライアントをある顧客サイト用にインストールして有効化した後、そのソフトウェア クライアントを別の顧客サイト用に再設定することは可能ですか。可能なら、その方法を教えてください。

A. はい。ソフトウェア クライアントは、別の顧客サイト上で使用できるように再設定できます。これを行うには、Smart Care ポータルにログインします。[Administration] > [Assessment Appliances] メニュー オプションを使用すると、クライアントを現在の顧客サイトから割り当て解除して、別の顧客サイトに割り当てることができます。

ハードウェア アプライアンス

Q. ハードウェア アプライアンスの注文方法を教えてください。

A. お客様のために契約を注文および作成すると、[Administration] > [Assessment Appliances] メニューの下に、顧客サイト用のハードウェア アプライアンスを注文するためのオプションが表示されるようになります。この注文プロセス内で、発送先と電源コードのタイプを選択します。注文が処理され、注文確認と出荷通知がパートナーに届きます。

Q. ハードウェア アプライアンスをインストールするシステムは、どのような要件を満たしている必要がありますか。

A. これに該当する状況はありません。ハードウェア アプライアンスはシスコによって提供されます。パートナーが異なるマシンにこのソフトウェアをインストールすることはできません。

Q. ハードウェア アプライアンスの発送先として、どこを指定できますか。

A. Smart Care Partner Control Panel に登録済みの Customer の Company Profile の住所か、Partner user profile の住所にハードウェア アプライアンスを発送可能です。

Q. ハードウェア アプライアンスは誰が設置できますか。

A. 管理権限を持っているユーザであれば誰でもハードウェア アプライアンスを設置できます。

Q. 顧客サイトへの設置後、誰がハードウェア アプライアンスを所有しますか。

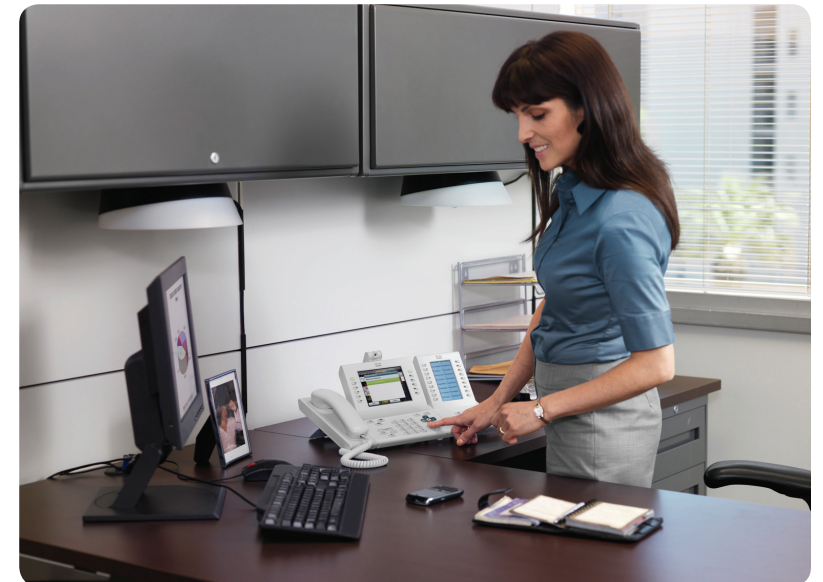
A. 実際にはシスコがハードウェア デバイスの所有者ですが、エンド カスタマーのネットワークにインストールされている以上、ハードウェア デバイスの管理責任はパートナーにあります。

Q. アプライアンスは、顧客ネットワーク内のどこに配置すればよいでしょうか。

A. 顧客ネットワーク内にハードウェア アプライアンスを配置する場所は、顧客ネットワーク内のすべてのデバイスに (ping、SNMP、Telnet、HTTP、HTTPSなどを經由して) アクセスできる場所とします。物理的な場所としては、ハードウェア アプライアンスをその他のシスコ機器とともにラック マウントできるように、ラック マウントが用意されています。

Q. アプライアンスとシスコの間には、どのようなリンクが形成されますか。

A. アプライアンスとシスコ間のリンクは、セキュア HTTPS 接続です。



Q. Smart Care でサービスを実行していないときに使用される帯域幅はどれくらいですか。

A. 平均サイズのネットワークおよび通常の動作状況では、クライアントとサーバ間のトラフィックは最小限にとどまります。クライアントがサーバをポーリングする場合の典型的な値を次に示します。

継続時間 20 分で、大きなアクティビティがない場合：

毎秒のパケット数の平均値	1,414
平均パケット サイズ	204 バイト
総バイト数	347,403
毎秒のバイト数の平均値	289
毎秒のメガビット数の平均値	0.002

注：帯域幅使用量の最小値は 289 バイト / 秒 (0.3 KB/ 秒) です。

中規模なネットワークでディスカバリとインベントリを実行している場合の数値を次に示します。これは、1 つのサブネットで 130 台超のデバイスを検出し、70 台超のデバイスのインベントリを収集する場合の例です。

継続時間 28 分で、ディスカバリとインベントリ サービスを実行している場合：

毎秒のパケット数の平均値	4,109
平均パケット サイズ	346 バイト
総バイト数	2,392,075
毎秒のバイト数の平均値	1,422,944
毎秒のメガビット数の平均値	0.011

注：帯域幅使用量の最大平均値は 1500 バイト / 秒 (1.5 KB/ 秒) です。

他のコマーシャルトラフィックと併用する場合の推奨帯域幅は 256 Kbps です。

Q. アプライアンスの冗長性についてはどうですか。

A. アプライアンスにはバックアップ機能があり、障害発生時には情報とアプライアンスを以前の状態に復元できます。詳細については、『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』を参照してください。パートナーがアプライアンスを時々、手動でバックアップすることも必要です。

Q. アプライアンスはサードパーティ ネットワーク管理システム (NMS) とどのように統合されますか。

A. Smart Care 通知を設定することで、これに対応している NMS アプリケーションに電子メール アラートを送信することができます。

顧客ネットワーク

Q. お客様がネットワークに関する問題を発見した場合、お客様はどこに連絡すればよいのでしょうか。

A. お客様がパートナーに連絡し、パートナーが初期トラブルシューティングを実施します。パートナーは、レベル 0 およびレベル 1 のサービス リクエストを解決する責任を負います。パートナーがお客様の問題を解決できない場合は、パートナーはお客様に代わってシスコ TAC に対してサービス リクエストをオープンします。

Q. パートナーがお客様の質問に回答できない場合、お客様がシスコに直接、テクニカル サポートを求めるとはできますか。

A. いいえ。パートナーは、テクニカル サポートのためにシスコに連絡する権限を付与された唯一の有資格者です。

Q. お客様の問題に関してバックアップ サポートのためにシスコ TAC と連絡を取るには、どうすればよいですか。

A. レベル 0 およびレベル 1 のサポートを完了した後でシスコ TAC サポートが必要になった場合、パートナーは電話または Web を使用して通常どおりのプロセスでシスコ TAC に連絡できます。

Q. パートナーは、Cisco Smart Care Service プロバイダーとして、どのタイプのシスコ TAC サポートを受けられますか。

A. レベル 2 以上のサポートです。

Q. シスコ TAC のサポート対応時間を教えてください。

A. パートナーは、シスコ TAC を 24 時間 365 日利用できます。

※尚、シスコ TAC による対応は障害のシビラティ レベルに応じるものとなります。詳細は下記 URL をご参照ください。

<http://www.cisco.com/web/JP/support/loc/contact/index.html>

Q. Cisco Unified Communication Manager は、Cisco Smart Care でどのように扱われますか。

A. Cisco Unified Communication Manager はソフトウェアであり、Cisco Smart Care ではデバイスとしてカウントされません。しかし、Cisco Unified Communication Manager の導入に使用する MCS サーバは 1 台のデバイスとしてカウントされます。(非 MCS サーバやサードパーティ サービスはカウントされません。)

Q. Cisco Unified Communication Manager は、バックアップ用のサーバを含むサーバ数に基づいているため、デバイスは価格設定に際してどのようにカウントされるのでしょうか。

A. MCS サーバとバックアップ サーバはデバイスとしてカウントされるので、プライマリまたはセカンダリ サーバに問題が発生した場合、そのサーバはネットワーク レベル対応の対象となります。

Q. Cisco Smart Care を通じてパートナーとお客様が Unified Communications Software Subscription (UCSS) サービスを購入する方法を教えてください。

A. Cisco Smart Care 契約には、ESW 相当のサポートが含まれています。UCSS を購入し、Cisco Smart Care 契約と組み合わせた場合、License の入手が必要です。詳細については、Cisco Smart Care のルールとポリシーに関する文書 (www.cisco.com/web/partners/services/programs/smartcare/downloads/scs_partner_bus_policies.pdf) に記載されている UCSS の項を参照してください。

データ

Q. Smart Care ではネットワーク経由でどのようなデータを収集しますか。

A. ネットワーク アプライアンス (ハードウェア)、またはネットワーク クライアント (ソフトウェア) とともに、ネットワーク情報が収集、保存、および分析されます。次の情報が含まれます: 設定 (実行設定とスタートアップ設定を含む)、製品識別番号、シリアル番号、ホスト名、機器の場所、IP アドレス、システムの連絡先、機器モデル、フィーチャ セット、ソフトウェア バージョン、ハードウェア バージョン、搭載メモリ、搭載フラッシュ、ブート バージョン、シャーシシリーズ、これらの情報への例外 (たとえば、重複したホスト名、

重複した IP アドレス、暫定リリース イメージが稼働しているデバイス)、スロット ID、カード タイプ、カード ファミリー、ファームウェア バージョン、シスコが適切と判断したその他のネットワークおよびインベントリ情報。

Q. ネットワーク アプライアンス (ハードウェア) またはネットワーク クライアント (ソフトウェア) に格納されるものの、シスコには転送されない情報はどの情報ですか。

A. ログイン、パスワード、コンフィギュレーション ファイルなどの情報はネットワーク アプライアンスまたはネットワーク クライアントに格納されるだけで、シスコには転送されません。

Q. シャーシ内のモジュールは、どのようにカバーすればよいでしょうか。

A. 子部品をカバーする必要はありません。シャーシをカバーすると、すべての子部品がカバーされ、適用されるサービス レベルも同じになります。

Q. シャーシ内のモジュールは、どのように検出すればよいでしょうか。

A. IP のないモジュールは検出できません。しかし、シャーシは検出可能です。デバイス インベントリ内でシャーシの IP をクリックすると、そのシャーシのモジュールがすべて表示されるはずですが。

注: これが当てはまるのは、手動での追加ではなく、自動でデバイスが検出された場合だけです。

Q. シスコに送信する情報を確認するにはどうすればよいですか。

A. Smart Care からパートナーに確認が送信されることはありません。しかし、ネットワーク アプライアンスにログインし、トレースを (trace enable コマンドで) 有効化してインベントリを実行すれば、実際に何が行われているかを確認できます。どのコマンドが実行され、どの変数がシスコに送信されているかがトレースに示されます。trace view コマンドを実行し、目的の日付とデバイスを選択します。トレース内に、実行されたコマンドが表示され、値が格納された変数が末尾に表示されます。なお、トレースをオンにすると、ある程度オーバーヘッドが生じるため、パフォーマンスに影響を与えることがあるので注意してください。

アプリケーション

Q. デバイスのシリアル番号をポータルから確認できますか。

A. シリアル番号は、インベントリレポートに表示されます。シリアル番号は、デバイスから取得できる電子情報から抽出されたものです。通常、抽出されたシリアル番号は、デバイスに物理的に付属しているシリアル番号に一致します。Cisco 2500 や Cisco 2600 などの旧モデルでは、デバイスに物理的に付属しているシリアル番号とは異なる電子シリアル番号を使用しています。

Q. コンソールが非アクティブ Telnet ポートに接続されている場合、アプライアンスのブート障害を修正するにはどうすればよいですか。 grub> というプロンプトでブートが失敗しています。

A. ターミナル サーバ回線に接続したままアプライアンスの電源を再投入するか、またはシリアル ケーブルを抜いて電源を再投入し、30 秒待機してからケーブルを再接続する必要があります。または、PC をコンソールセッションに使用することもできます。

Q. ハードウェア登録が失敗するのですが、何が原因でしょうか。

A. conf ip コマンドで割り当てられた静的 IP を使用します。reload コマンドでリブートします。register コマンドを使用する場合は、パートナーポータルでパートナー管理者またはパートナー ユーザとして Cisco.com ID が設定されていることを確認します。また、クライアント名やサイト名にスペースを含めることはできません。アプライアンスからポート 443 (通常の HTTPS ポート) を通じて Web サイトの tools.cisco.com に到達可能になっている必要があります。

Q. クライアントをインストールする前にお客様を追加する必要がありますか。

A. 一意のログイン名でお客様を追加することは、推奨されますがオプションです。ソフトウェアまたはハードウェア クライアントを登録するときは、顧客ログイン名 (お客様の Cisco.com ID と同じ) を指定します。これにより、お客様が自動的にクライアントに関連付けられ、サイトに追加されます。このため、追加の手順が不要になります。

Q. ボタンをクリックしたのに何も起こらなかったり、ボタンが表示されないことがあるのですが、原因は何ですか。たとえば、お客様にデバイスを割り当てる際にボタンをクリックしても何も起こらなかったり、アプライアンスを割り当て解除する際に [OK] ボタンや [Cancel] ボタンの代わりに [Close] ボタンが表示されます。

A. Internet Explorer 6 は、現在サポートおよび推奨されている唯一のブラウザです。アプリケーションが正しく動作するためには、ポップアップ ブロックをオフにします。これには、Yahoo! ツールバーや Google ツールバーが含まれます。

Q. お客様に対してサービスが灰色で表示されるのですが、なぜでしょうか。

A. サービスを利用可能にするには、ネットワーク アプライアンスを割り当てて有効化し、有効な契約を結ぶ必要があります。

Q. お客様の追加、トークンの要求、クライアントの割り当てに使用する [Administrator] メニューが左側のナビゲーションペインに表示されません。 [Administrator] メニューへのアクセス権限を組織内の他のユーザ (ネットワーク エンジニアなど) に与えるには、どうすればよいですか。

最初に Smart Care への登録を実施した人がパートナー管理者です。パートナー管理者は、[Administrator] メニューが表示されています。別のユーザが [Administrator] メニューにアクセスする必要がある場合は、そのユーザを [Administrator] として登録する必要があります。ただし、パートナーユーザの削除はサポートに依頼をする必要があります。

Q. ネットワーク アプライアンスのユーザ ID/ パスワードと イネーブルパスワードを教えてください。

A. デフォルト ユーザ ID : cisco

イネーブルパスワード : admin

このアクセス情報は変更が可能です (変更が推奨されます)。

Q. 顧客サイトでのインストール前に顧客ログイン情報が必要になりますか。

A. インストール前に顧客ログイン情報を知っておくことが推奨されますが、必須ではありません。

Q. クライアントをインストールする前にダッシュボードで顧客情報を追加する必要がありますか。

A. Customer を事前に登録しておくことを推奨していますが、必須ではありません。ソフトウェアかハードウェア アプライアンスを登録するときに、お客様の Cisco.com ID を指定できます。これにより、Customer が自動的にアプライアンスに関連付けられ、サイトに追加されます。このため、追加の手順が不要になります。パートナー ダッシュボードにあるお客様の [Login Name] フィールドは、登録時にアプライアンスに入力されたお客様の Cisco.com ID と照合されます。完全に一致していれば、クライアントが割り当てられ、お客様用のサイトが作成されます。

Q. 「Client reinstallation failed error message—1628: Failed to complete installation on Windows when installing software client (CNAC)」というメッセージが表示されるのですが、どう対処するのが正しいのでしょうか。

A. これは Install Shield のバグです。解決するには、次のようにします。

1. タスク マネージャを開き (Ctrl-Alt-Del)、msiexec.exe プロセスをすべて終了します。
2. Windows の一時ディレクトリ (例: C:\Windows\Temp) の内容をすべて削除します。
3. リブートします。
4. インストールを再起動します。

Q. お客様のラボにあるアプライアンスを登録して、顧客ネットワークに移動することはできますか。

A. はい。ただし、顧客ネットワークに基づく新しい IP アドレスをハードウェア クライアントに割り当てて (conf ip コマンド)、ハードウェア クライアントをリブートする (reload コマンド) 必要があります。

Q. ハードウェア アプライアンスの更新中に、暗号化されたソフトウェアにパートナーがアクセスできないことを示すエラーが表示されることがあります。どうすればよいですか。

A. エラー メッセージに示されている URL に移動し、利用規約に同意してから、update コマンドをもう一度実行してください。

Q. 登録ファイルのクライアント テーブルを更新できないことを示すエラー メッセージが表示されるのですが、なぜでしょうか。

A. これは既知の問題です。静的 IP を割り当てて、アプライアンスをリブートする必要があります。

Q. クライアントを割り当てて有効化するには、どうすればよいですか。

A. 登録が正常に完了したクライアントは、パートナー ダッシュボードの [Administrator] の下に表示されます。お客様にサイトを追加するには、[Add Site] をクリックしてお客様を選択し、都市名や所在地などのサイト名を入力します。その後 [Assign/Unassign] をクリックして、クライアントをお客様に割り当てます。終了すると、クライアントのステータスが [Assigned] と表示されます。右端の [View] をクリックして、[Enable] を選択し、[Save] をクリックします。

Q. 「Appliance Status: Operation queued in server for remote client processing」というアプライアンス ステータス メッセージが表示され、その状態で停止したまま完了しないのですが、どうすればよいでしょうか。最終的に「Timeout: Client Failed to respond」メッセージが表示されます。

A. デバイスを ping できるかどうかを確認してください。これを行うには、ネットワークをチェックし、CLI (Telnet/SSH) または HTTP/HTTPS (アプリケーションの場合) でデバイスが到達可能かどうかを確認します。デバイスが到達可能であれば、この問題をサポート (パートナーまたはシスコ) にエスカレーションします。

Q. 顧客サイトと場所の違いを教えてください。

A. サイトは、ネットワーク アプライアンスの設置先です。場所は、デバイスがある住所です。デバイス インベントリでは場所の参照と更新が可能です。

Q. ネットワークでサービスはどのような働きをしますか。

A. この情報を理解するには、パートナー ポータルまたは Smart Care Acceleration Web サイト (www.cisco.com/partner/services/smartcare/accelerate/) にアクセスします。『Smart Care Service Partner User Guide』の内容を確認します。

Q. 顧客情報をシスコから削除するには、どうすればよいですか。

A. パートナー ポータルまたは Acceleration Web サイト (www.cisco.com/partner/services/smartcare/accelerate/) に用意されている『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』で「Customer Administration > Users > Deleting Users」の項を参照してください。

手短かに言えば、アプライアンスおよびポータルから顧客ネットワーク データを消去するには、ネットワーク アプライアンス上で unregister コマンドを使用します。unregister コマンドを実行すると、ネットワーク アプライアンスとユーザ間の関連付けが削除されます。その後、手動で Smart Care からお客様を削除します。

Q. Cisco Smart Care コントロール パネルからお客様を削除すると、どうなりますか。

A. お客様を削除すると、ユーザ名、パスワード、コミュニティ スtring などの機密情報が Cisco Smart Care クライアントから削除されます。お客様の削除後に、どのユーザ（パートナーおよび Smart Care 管理者）も、Smart Care Service コントロール パネルから顧客データにアクセスできなくなります。顧客データはソフト削除されます（ハード削除されません）。

ソフト削除では、データを物理的には削除せず、ユーザ（Smart Care 管理者を含む）がアプリケーションからアクセスできないようにデータの特定の属性を変更します（たとえば、ステータスを非アクティブに変更します）。データベース管理者など、権限を持つユーザはデータベース内のデータにアクセスできません。

ハード削除では、データを物理的に削除 / 消去し、データベース管理者を含むあらゆるユーザに対してアクセス不能にします。

ソフト削除される情報を具体的に挙げると、顧客情報（名前、住所、連絡先の詳細）、カスタマー契約情報（契約番号、タイプ、ステータス、発効日）、顧客ユーザ情報、顧客向け見積り製品の製品情報および価格情報、ネットワーク名、

IP アドレス、サブネット マスク、デフォルト ゲートウェイ、シリアル番号、モデル名、シリーズ名、ハードウェア バージョン、メーカー、ファームウェア バージョン、ソフトウェア バージョン、アセンブリ番号、およびアセンブリ リビジョンがあります。

ハード削除される情報を具体的に挙げると、デバイス固有の情報、デバイスにログインするためのユーザ名および暗号化パスワードがあります（これらの情報が顧客ネットワークの外部に転送されることはありません）。

顧客情報のうち、契約データベース内のお客様向け見積もりと契約の詳細、Cisco CA Address Services (CAAS) 内の顧客情報、および ERP (Ordering Tool) 内の顧客情報は、Smart Care 内のお客様をソフト削除した後も、他のシステムでアクセス可能です。

Q. アプライアンス / クライアントからシスコへの ping の頻度を教えてください。

A. アプライアンス / クライアントがシスコを ping する頻度は、アクティビティがある場合は 10 秒おき、アクティビティがない場合は 30 秒おきです。

Q. パートナー ユーザと比較したパートナー管理者の義務を教えてください。

A. パートナー ユーザが実行できる操作はパートナー管理者が実行できる操作のサブセットであり、管理者はさらにパートナー アクセスの制御とパートナー 詳細の変更ができます。これが両者の違いです。

Q. クライアント ネットワーク用として異なるユーザ権限がありますか。

A. 異なるパートナー ユーザが存在します。パートナー管理者は Cisco Smart Care コントロール パネルを使用するすべての権限を持ち、機能が制限されているユーザには管理用リンクが表示されません。

Q. パスワードはどこにどのように保存されますか。

A. 入力したユーザ名とパスワードは、32 ビット カスタム暗号化で暗号化されてネットワーク アプライアンスに保存されます。ユーザ名、パスワード、SNMP コミュニティ スtring は、アプライアンス データベースにのみ保存され、これらも暗号化されます。これらの情報がシスコ側で（つまり Smart Care サーバ内に）保存されることはなく、パートナーが開始するサービスの実行にのみ使用されます。

Q. セキュリティ アセス・リペア機能では、どのようなサービスが提供されますか。

A. 『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』の「Operating the Cisco Smart Care Application > Customer Relations > Smart Care Services」の項で詳細を確認してください。

Q. 音声のアセス・リペア機能とアセス・プリペア機能の違いを教えてください。

A. 『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』の「Operating the Cisco Smart Care Application > Customer Relations > Smart Care Services」の項で詳細を確認してください。

Q. 音声アセス・リペア機能では、どのようなサービスが提供されますか。

A. 『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』の「Operating the Cisco Smart Care Application > Customer Relations > Smart Care Services」の項で詳細を確認してください。

Q. syslog サービスでは、どのような処理が行われますか。どのような前提条件を満たす必要があるのでしょうか。

A. 『Cisco Smart Care Service Partner User Guide』の「Operating the Cisco Smart Care Application > Customer Relations > Smart Care Services」の項で詳細を確認してください。

Q. アベイラビリティ サービスについて教えてください。また、デバイスの可用性が 100 パーセント未満になるのは、どのような場合ですか。

A. アベイラビリティ サービスは、アップタイムからの計算に基づきます。初期導入以来、デバイスに一度も障害が発生していなければ、可用性が 100 パーセントになります。

Q. Transport Layer Security (TLS) のどのバージョンが使用されますか。

A. Smart Care では、TLS/Secure Sockets Layer (SSL) バージョン 3 を使用します。

IPS シグニチャのアップデート

Q. Cisco IOS 侵入防御システム (IPS) をインストールまたは有効化するには、どうすればよいですか。

A. IPS センサー デバイスおよびモジュールに関する情報については、www.cisco.com/en/US/partner/docs/security/ips/7.0/configuration/guide/cli/cli_logging_in.html を参照してください。

Cisco IOS IPS に関する情報については、www.cisco.com/en/US/partner/prod/collateral/iosswrel/ps6537/ps6586/ps6634/prod_white_paper0900aecd805c4ea8.html を参照してください。

Q. 最新の IPS バージョンへのアップグレードが必要なのはなぜですか。

A. シスコ IPS ソフトウェア バージョンの販売終了 (EoS) が発表される場合、通常は、それに置き換わるソフトウェアがその発表の中で指定されます。IPS センサー上で最新のアクティブ ソフトウェア バージョンを維持することは、IPS シグニチャのアップデートを継続するうえでの必須条件であり、顧客ネットワークを脆弱性から保護するうえでも不可欠です。

シスコ IPS ソフトウェア アップデートを取得するには、<http://tools.cisco.com/support/downloads/go/Redirect.x?mdfid=268438162> の Cisco Software Center にアクセスし、侵入防御システム (IPS) を選択してください。(ログインが必要です。)

Q. IPS ライセンスを取得してインストールする方法を教えてください。

A. センサーはライセンス キーがなくても機能しますが、シグニチャのアップデートを取得して特定の IPS 機能を使用するにはライセンス キーが必要です。ライセンス キーを取得するには、次の要件を満たしている必要があります。

- ・ Cisco Services for IPS サービス契約があること。契約を購入するには、リセラー、シスコ サービス、または製品セールスにお問い合わせください。
- ・ IPS デバイスのシリアル番号があること。

Cisco IPS Device Manager (IDM) で IPS デバイスのシリアル番号を確認するには、[Configuration] > [Sensor Management] > [Licensing] を選択します。Cisco IPS Manager Express (IME) の場合は、[Configuration] > [sensor_name] > [Sensor Management] > [Licensing] を選択するか、または CLI で show version コマンドを使用します。

有効な Cisco.com ユーザ名およびパスワードが必要です。

トライアル ライセンス キーも使用可能です。契約に関する問題によりセンサーのライセンスを入手できない場合は、ライセンスが必要なシグニチャアップデートをサポートしている 60 日のトライアル ライセンスを入手してください。

ライセンス キーは Cisco.com のライセンシング サーバから取得でき、センサーに送信されます。または、ローカル ファイルに含まれているライセンス キーから、ライセンス キーをアップデートすることもできます。ライセンス キーを申し込むには、www.cisco.com/go/license/ にアクセスして、[IPS Signature Subscription] をクリックします。

ライセンス キーのステータスは次の場所で確認できます。

- ・ IDM ホーム ウィンドウの [Health] タブにある [Licensing] セクション
- ・ [IDM Licensing] ペイン ([Configuration] > [Licensing])
- ・ IME ホームページの [Licensing] タブにある [Device Details] セクション
- ・ CLI ログイン時に表示される License Notice

IDM、IME、CLI のいずれを起動した場合も、ライセンス ステータス (ライセンスがトライアルか、無効か、期限切れか) が表示されます。ライセンス キーがない場合か、ライセンス キーが無効または期限切れになっている場合でも、IDM、IME、CLI を引き続き使用できますが、シグニチャ アップデートのダウンロードはできません。

センサーの有効なライセンスがすでにインストールされている場合は、[License] ペインの [Download] をクリックすると、IDM または IME が稼働しているコンピュータにライセンス キーのコピーをダウンロードして、ローカル ファイルに保存することができます。これにより、消失または破損したライセンスを置き換えたり、センサーの再イメージ後にライセンスを再インストールしたりすることができます。

Q. Cisco Services for IPS 契約がなくてもシグニチャ アップデートを入手できますか。

A. いいえ。シグニチャ アップデートは、Cisco Services for IPS サービス契約を購入したお客様に対してのみ提供されています。Smart Care 契約に加えて、IPS ソリューションごとの契約が必要です。

Q. IPS シグニチャを最新のものに維持する必要があるのはなぜですか。

A. Cisco IPS シグニチャは、特定の脆弱性に対する攻撃や特定のタイプの脅威を検出してブロックするために使用されます。新しい脅威や脆弱性が絶え間なく発見されているため、IPS による保護を常に最新のものに維持するためにシグニチャ データベースを更新し続ける必要があります。

ネットワーク セキュリティの脅威が深刻度を増すのに伴い、被害の範囲が個々のコンピュータやネットワークから地域規模のネットワーク、さらにはグローバル インフラストラクチャにまでも広がっています。脆弱性は数時間あれば悪用が可能です。更新を欠かしていると、IPS ソリューションが新しい脅威と攻撃への保護を提供できなくなります。セキュリティ侵害が検出されず、阻止されなかった場合にどうなるかは、よく知られています。大規模な修復と復元が必要になり、収益の損失、重要なデータの漏洩と消失、業務の停止、企業の信用失墜を招きます。

Q. IPS センサー、AIM-IPS、または AIP-SSM モジュールの IPS ソフトウェアをアップグレードする方法を教えてください。

A. Smart Care とは別に適切な IPS 契約を購入している場合は、Cisco Security Manager などのネイティブ Cisco IPS 機能または管理ツールを使用して、シグニチャ ファイルを手動でインストールするか、またはダウンロードして自動でインストールすることができます。アップグレードの正しい手順の詳細については、次のリンクを参照してください。

バージョン 6x が稼働しているセンサーの場合は、www.cisco.com/en/US/docs/security/ips/6.0/configuration/guide/cli/cliImage.html#wp1243115 を参照してください。

バージョン 7x が稼働しているセンサーの場合は、www.cisco.com/en/US/docs/security/ips/7.0/configuration/guide/cli/cli_system_images.html#wp1142504 を参照してください。

IPS モジュールの場合は、ルータ CLI から `show version` コマンドまたは `service-module ids-sensor slot/port status` コマンドを使用すると、どのバージョンの IPS がモジュール上で稼働しているかを確認できます。

Q. Cisco IOS ソフトウェアに基づく IPS のアップグレード方法を教えてください。

A. アップグレード方法については、http://www.cisco.com/en/US/docs/ios/sec_data_plane/configuration/guide/sec_cfg_ips_ps6350_TSD_Products_Configuration_Guide_Chapter.html#wp1110687 を参照してください。

Q. 自動アップグレードの設定方法を教えてください。

A. 設定方法については、http://www.cisco.com/en/US/docs/security/ips/7.0/release/notes/20115_01.html#wp1063971 を参照してください。

ダッシュボード レポート

Q. お客様のダッシュボードにパートナーのロゴを表示するには、どうすればよいですか。Smart Care ポータルのブランディング方法を教えてください。

A. [Administration] ページに移動し、[Profile Configuration] を選択します。そのダッシュボードに、パートナーブランディングのセクションがあります。

Q. アセスメントの結果には、どのようにしてアクセスできますか。

A. パートナーとお客様は、Web ポータルを通じて、顧客ネットワーク内のすべてのデバイスの継続的な健全性、可用性、セキュリティを把握でき、ネットワーク健全性と可用性トレンドの分析、さらに特定された問題に関するアラートにアクセスできます。パートナーは、詳細なレポートおよび修正、高レベルのステータスレポートにアクセスできます。お客様は高レベルのダッシュボードビューにのみアクセスできますが、パートナーが詳細なアセスメントレポートをお客様に提供することも可能です。

Q. お客様は、どのような情報にアクセスできますか。また、パートナーの場合はどうですか。

A. お客様に対しては、顧客ネットワークの健全性、可用性、セキュリティに関するダッシュボードビューだけが提供されますが、パートナーに対しては、

ダッシュボードビューに加えて、特定された問題と推奨される修正に関するより詳細な情報も提供されます。このアプローチにより、お客様は必要としている高レベル ネットワーク ステータスにアクセスでき、パートナーは問題を理解して修正するために必要な詳細情報にアクセスできます。

Q. お客様向けレポートとパートナー向けレポートとで、含まれる情報に違いがあるのはなぜですか。

A. Cisco Smart Care Service の対象となるお客様は、一般に IT スタッフが限られており、ネットワークの問題の解決とネットワーク投資の保護を信頼できるアドバイザーに任せたいと考えています。このタイプのお客様は、顧客ネットワークの健全性、可用性、セキュリティに関して、負担になるほど詳細な情報ではなく、高レベルのレポートにアクセスしたいと考えています。

技術支援

Q. お客様がネットワークに関する問題を発見した場合、お客様はどこに連絡すればよいでしょうか。

A. お客様はシスコ パートナーに連絡する必要があります。パートナーはお客様からの連絡に対応して、初期トラブルシューティングを実施します。パートナーは、レベル 0 およびレベル 1 のサービス リクエストを解決する責任を負います。パートナーは、お客様の問題を解決できない場合、シスコ TAC に対してサービス リクエストをオープンする必要があります。

Q. サービス リクエストをオープンするのは誰ですか。

A. パートナーがお客様に代わって、シスコ TAC に対しサービス リクエストをオープンします。

Q. シスコは、どのようなサポートを提供しますか。

A. シスコは、パートナーが問題を解決できない場合に、パートナーからレベル 2 以上のコールを受け付けて、パートナーをサポートします。

Q. サービス リクエスト レベル 0 ~ 3 の定義を教えてください。

A. サービス リクエスト レベルの定義は次のとおりです。

レベル 0：手続き

- ・ エンド カスタマーからのコールを記録し、お客様の問題、影響を受けるハードウェア、およびソフトウェアのバージョン情報とともに適切なリソースまたは技術チームにアサインします。
- ・ サポート資格およびサービス レベルを確認します。
- ・ 問題の初期分類を行います。
- ・ 所定の文言を使用して、一般的な質問に回答します。
- ・ Cisco.com に用意されているツールまたは文書にお客様を誘導します。

レベル 1：基本

- ・ 一般的な製品情報を提供します（プリセールスおよびポストセールス）。
- ・ 成熟製品に関するハードウェアおよびソフトウェアの設定、インストール、およびフィチャセットのアップグレードのサポートを提供します。
- ・ ハードウェアに関する明白な問題を解決します。
- ・ Cisco.com に用意されているドキュメントまたはその他のローカル リソースを通じて既知の問題を解決します。
- ・ 基本的なインターネットワーキングのトラブルシューティングに関する専門知識を提供します。
- ・ 標準的なソフトウェア プロトコルおよび機能に関する基本的なサポートを提供します。
- ・ キャプチャされたネットワーク トレースおよび診断データを収集します。
- ・ 定期的な問題解決ステータス レポートをエンド ユーザに提供します。
- ・ 技術的な問題と技術以外の問題を振り分けます。
- ・ 問題に関する基本的な判断と、関連する技術情報の収集を行います。

レベル 2：高度

- ・ トラブルシューティングと問題シミュレーション（再現など）により、設定関連の複雑な問題の大部分を解決します。
- ・ ソフトウェアまたはハードウェアに関するほとんど問題を解決します。

- ・ 製品の不具合についての判断を行います。
- ・ トラブルシューティング / 解決に必要なアクション プランを策定します。
- ・ 外部の分析ツールを適宜使用します。
- ・ トレース分析データおよび診断データを適宜提供します。
- ・ 新しいソフトウェアおよびハードウェア リリースの相互運用性および互換性を、実稼働ネットワークへの導入前にテストします。
- ・ ラボ シミュレーションを実施して問題を再現します。
- ・ 可能な修正の導入前にラボ テストを実施します。
- ・ ハードウェアおよびソフトウェア バグの回避策の提案（既存または代替の機能が使用できる場合）、およびレベル 1 サポートで診断または解決されなかったバグのトラブルシューティングを行います。
- ・ レベル 3 サポートにエスカレーションする場合、問題を再現するための全手順を伝達します。

レベル 3：エキスパート

- ・ シスコ TAC に初めて報告されたため、関連する情報が文書またはその他の形式で Cisco.com に存在しない問題を解決します。
- ・ Cisco.com でまだ公開されていない、過去に未発見のバグに関連する問題を解決します。
- ・ ハードウェアおよびソフトウェアのバグの回避策の提案と、レベル 1 またはレベル 2 サポートでは対応できない、特殊な専門知識が必要となるバグのトラブルシューティングを行います。
- ・ 複雑なラボ シミュレーションにより問題を再現します。
- ・ 製品および / またはソフトウェア開発部門の技術サポート スタッフに、製品の不具合の解決方法を提供するか、解決作業を支援します。
- ・ サードパーティ製ソフトウェア / ハードウェアに起因すると考えられる、相互運用性の問題を識別します。

Q. お客様の問題に関してバックアップサポートのためにシスコ TAC と連絡を取るには、どうすればよいですか。

A. レベル 0 およびレベル 1 のサポートの完了後に、パートナーが追加のシスコ TAC サポートを必要とすることがあります。シスコ TAC に連絡を取るには、電話または Web による方法が最善です。シスコ TAC の世界各国の連絡先情報については、www.cisco.com/en/us/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html を参照してください。

レベル 0 およびレベル 1 のサポートの完了後に追加のシスコ TAC サポートが必要になった場合は、通常の方法で電話または Web を使用してシスコ TAC に連絡することができます。

Q. パートナーは、Cisco Smart Care Service プロバイダーとして、どのタイプのシスコ TAC サポートを受けられますか。

A. レベル 2 以上のサポートです。

Q. シスコ TAC のサポート対応時間を教えてください。

A. シスコ TAC は 24 時間 365 日利用できます。

ハードウェア アドバンス交換

Q. シスコ ハードウェアの交換が必要になった場合は、どうすればよいですか。

A. パートナーがシスコ TAC に対してサービス リクエストをオープンします。シスコ交換部品の必要性が確認されたら、シスコ TAC が翌営業日着でお客様に直接、交換部品を発送します。交換部品の取り付けは、パートナーの個々のサービス契約に基づいてパートナーまたはお客様のいずれかが行います。

Q. どのようなハードウェア交換オプションがお客様に提供されますか (例: 翌営業日、4 時間、2 時間)。

現在 2 時間契約を結んでいるお客様は、既存の契約が満了するまでの間、どのようにサポートされますか。

A. 基本レベルの Cisco Smart Care Service 契約では、翌営業日のハードウェア交換を提供します。ただし、パートナーは、個々のデバイスをプレミアムの 4 時間ハードウェア交換対応にアップグレードすることができます。(注:



4 時間オプションには、オンサイト サービスは含まれません)。現在 2 時間契約を結んでいるお客様が Cisco Smart Care Service を購入した場合、そのお客様の既存の Cisco SMARTnet 契約は契約満了日まで有効となります。各デバイスは、既存の契約が満了すると、自動的に Cisco Smart Care Service に移行され、価格が適宜調整されます。したがって、現在 2 時間の Cisco SMARTnet 契約を結んでいるお客様は、その Cisco SMARTnet 契約の満了日まで、そのレベルのハードウェア交換を利用できます。

Q. 基本レベルの翌営業日対応では、部品が必ず翌日に到着しますか。

A. 交換部品は、そのサービスの利用が可能な地域で翌営業日に届けられます。お届け先が遠隔地であったり、アクセスが容易でない場合は、「ベスト エフォート」方式でのお届けとなります。

Q. 交換後の不良部品を返却する責任は誰が負いますか。

A. 交換部品の受領後に不良部品をシスコに返却することは、お客様の責任となります。

他のサービスとの比較

Cisco SMARTnet サービス

Q. Cisco Smart Care Service と Cisco SMARTnet Service の違いを教えてください。

A. Cisco Smart Care Service では、ネットワーク全体にわたる予防的ネットワーク稼働状況チェック、リモート モニタリング、診断、ソフトウェア修復、テクニカル サポートが担当のシスコ認定パートナーを通じてカスタマイズされ、お客様に提供されます。

Cisco SMARTnet Service では、お客様がシスコのエンジニアおよび受賞歴のあるシスコ サービス ツールに随時に直接アクセスして、テクニカル サポート、柔軟なデバイス レベルの対応、各種ハードウェア交換サービス レベル オプションを利用できますが、顧客ネットワークの健全性とセキュリティに関する可視性を提供するダッシュボード情報は提供されず、全体的なサービスの一部としてパートナーが行うリモート モニタリングも提供されません。

コラボレーティブ サービス

Q. シスコのコラボレーティブ サービスにおける Cisco Smart Care Service の位置付けを教えてください。

A. Cisco Smart Care Service は、シスコおよびシスコ認定パートナーの強みを組み合わせて卓越したサービス エクスペリエンスを提供するシスコのコラボレーティブ サービス ファミリの一部です。

Shared Support

Q. Cisco Smart Care Service と Shared Support Program の違いを教えてください。

A. Cisco Smart Care Service は、主に 5 つの点で Shared Support と異なっています。

1. コラボレーティブ サービス ファミリの一部である Cisco Smart Care Service は、パートナーがお客様ごとに作成するカスタマイズ ソリューションの一部として、パートナーとシスコにより合同で提供されます。Shared Support Program の場合とは異なり、コラボレーティブ サービス モデルで

はサービス提供のアカウントビリティをシスコが共有します。

2. お客様に対して提供される Smart Care Service は共同ブランド サービスであり、シスコとパートナーの補完サービスの強みを組み合わせて、お客様のニーズに最適となるよう 1 つに統合されたサービスを実現します。サービス提供においてはシスコの方が高いリスク共有の役割を担うため、お客様はシスコテクノロジーへの投資に関してシスコから高い安心を得ることができます。

3. Smart Care Service は、お客様がネットワークを予防的に計画、構築、運用して最適なパフォーマンスを実現するうえで必要なネットワーク レベルのインテリジェンスとツールを提供します。これには、顧客ネットワークに高度なテクノロジーを追加するに当たっての準備状態アセスメントと推奨事項、すべてのネットワーク デバイスに関する分析、ステータス、推奨事項、およびその他のサービスが含まれます。

4. パートナーは、Smart Care Service 予防型サービス プラットフォームを使用して、中小規模企業のお客様向けにパーソナライズされたサービスを開発することにより、自社の差別化を図ることができます。

5. Smart Care のサービス プラットフォーム ツールは、パートナーが優れたコスト効率でテクニカル サポートを提供するうえで役立ちます。さらに、パートナーはレベル 2 以上のコールでシスコ TAC にアクセスできます。

Q. Shared Support Program の一部として提供されるサービスよりも、Cisco Smart Care Service の方がパートナーの収益が高くなる仕組みを教えてください。

A. シスコのコラボレーティブ サービス ファミリーでは、サービス機能および知的資本に対するシスコの投資を活用して、パートナーのビジネス成長と増益に結びつく機会を提供します。さらに、Cisco Smart Care Service はシスコからお客様に直接販売されないため、パートナーが差別化された高価値サービスを市場に提供する機会を実現します。

Remote Management Service

Q. Cisco Smart Care Service と Remote Management Service の違いを教えてください。

A. Cisco Smart Care Service と Remote Management Service の相違点を下の表に示します。

表 2 Cisco Smart Care Service と Remote Management Service の比較

比較点	Cisco Smart Care Service	Remote Management Service
ホスティング場所	シスコがホストする NOC	シスコがホストする NOC
ネットワーク ユーザおよびデバイスの数	50 ~ 1,000 ユーザ、最大で 200 台のデバイス	500 超のユーザとデバイス
主な差別化要因 (サービスレベル契約に影響)	スケジュールされたスキャンにより障害イベントを報告 (5 分に 1 回までの頻度)	完全なリモート管理サービス (監視に加え、インシデント、問題、変更、リリース、設定の管理とレポートを含む) をシスコが提供
監視対象となるネットワーク デバイス	ルータ、スイッチ、ファイアウォール、ゲートウェイ、セキュリティ、Unified Communication Manager	Cisco Unified Communication Manager、Cisco Unity [®] 、Cisco Unified Contact Center、Cisco Unified Communications Manager Express 製品、ルータ、スイッチ、ゲートウェイ、セキュリティ
提供モデル	ASP モデルとして提供されるコラポレーティブ サービス、パートナー	マネージド サービスとして提供されるサービス
購入者	パートナー	パートナーまたはお客様
メンテナンス モデル	あり。顧客ネットワーク上のすべてのシスコ ハードウェアおよびソフトウェアを対象とするアドバンス ハードウェア交換およびテクニカル サポートが含まれます。	なし。このサービスを追加するには、シスコ デバイスに対する Cisco SMARTnet が事前に必要です。

Q. どのようなパートナーが Cisco Smart Care Service の提供に適しているでしょうか。

A. 経営陣がセールスを重視しており、独自の NOC を構築してホストするよりもシスコ サービス プラットフォームを利用したいと考えているパートナーや、独自の 24 時間 365 日体制の NOC を使用していてもシスコ サービス プラットフォーム (シスコによってホスティングされる NOC) を利用したいと考えているパートナー。

Q. どのようなパートナーが Remote Management Service の再販に適しているでしょうか。

A. システム インテグレーションに重きを置き、シスコ製品向けの独自のマネージド サービスを開発およびホスティングせずに自社のポートフォリオを拡張したいと考えており、インシデント監視、インシデント管理、問題管理、変更/リリース管理、設定管理、レポートが要件として含まれる SLA とともにリアルタイムの監視および管理サービスを提供したいと考えているパートナー。

Q. お客様によって選択するサービスに違いがあるのはなぜでしょうか。

A. お客様は、ビジネス継続性に対するネットワークの重要性および社内での IT の自立性に基づいて決定を下すことがあります。またお客様は、サービスでサポート可能なユーザ数を考慮する傾向があります。パートナーは、自社のビジネス モデル、リソース割り当て、およびリモート テクニカル サービスの望ましい提供方法に基づいて最終的な決定を行います。

他のシスコ パートナー プログラムとの関連

Q. Strengthen Your Core Program は Cisco Smart Care に適用されますか。

A. いいえ。Strengthen Your Core Program は、米国のパートナー向けのインセンティブ プログラムであり、特定のネットワーク ディスカバリ アクティビティおよびツールにターゲットを絞り込んでいます。このプログラムは、顧客ネットワークのディスカバリを実行しようとしているパートナーに適していません。

一方、Smart Care は、パートナーが自社のサービス プラクティスを構築および強化して、お客様のニーズに応じた独自のサービスを提供できるようにする統合サービス プラットフォームおよびインフラストラクチャです。Smart Care は、ディスカバリとインベントリ、予防的監視、セキュリティおよび音声のアセスメントのリモート実行、自動加入および更新機能、簡素化された契約管理など、数多くのメリットをもたらします。さらに、Smart Care の紹介プロモーションとして Quick Start が現在用意されています。詳細については、www.cisco.com/partner/services/smartcare/quickstart/ を参照してください。

Q. Cisco Opportunity Incentive Program (OIP) には Smart Care が含まれていますか。

A. Cisco OIP は、新しい販売機会が登録されたときに契約の保護と金銭インセンティブをパートナーに提供するプログラムです。しかし、Smart Care Service プログラムにはディスカウントやリベートが含まれないため、Smart Care の販売機会には OIP が適用されません。

OIP の対象となる別の契約がすでに登録されているお客様に対して Smart Care Service を販売しても、直接の競合は生じません。Smart Care の販売はサービスのみの契約とみなされるため、完全に別の販売機会とみなされます。

マネージド サービス

Q. Cisco Smart Care Service と完全なマネージド サービスの違いを教えてください。

A. Cisco Smart Care Service には、スペア部品、テクニカル サポート、ネットワーク監視、事前通知、ネットワーク健全性およびセキュリティチェックが含まれます。ある程度の基本的な監視は提供しますが、ネットワーク管理製品やネットワーク管理サービスではありません。シスコのパートナーがお客様に対し、パーソナライズされた予防的サービスを提供できるように設計されています。





シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

Cisco and the Cisco Logo are trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the U.S. and other countries. A listing of Cisco's trademarks can be found at www.cisco.com/go/trademarks. Third party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1005R)