

Cisco製品保守サービス

Cisco製品のサポートもIBMのスペシャリストが対応、お客様のネットワークの安定稼働を支援

Cisco製品保守サービスが、堅実なサポートでダウンタイムのリスクを減らします。サービスには以下の3種類がございます。お客様の環境などによりお選びください。

ベース・サービス

1. オンサイト・サービス（ハードウェア修理/交換）
2. 他社製プログラム復元サービス
3. 構成データ復元サービス
4. リモート問題判別支援サービス
5. リモートQ&Aサービス（サービス対象製品の簡単な取扱いに関する質問）

サービス提供時間

- ・ オンサイト・サービス
お客様には以下の4つの時間帯から保守サービス提供の時間帯として選択いただけます。

基本サービス時間帯	月曜日～土曜日	12時間
選択サービス時間帯	月曜日～日曜日	12時間
選択サービス時間帯	月曜日～日曜日	18時間
選択サービス時間帯	月曜日～日曜日	24時間

*開始時間は各曜日の午前8時、18時間は8時から20時を含む18時間

- ・ IBMリモート・サポート・センター
月曜日～金曜日 8時～21時（祝祭日、12月30日～1月3日を除く）
- ・ IBMリモートQ&Aサービス受付
月曜日～金曜日 9時～17時（祝祭日、12月30日～1月3日を除く）

アドバンス・サービス

ベース・サービスとあわせて下記のサービスをご提供いたします。

1. 他社製プログラムバックアップ・サービス（年2回）
2. 構成データ・バックアップ・サービス（年2回）
3. ハードウェア構成変更サービス（年2回）
4. 他社製プログラム・バージョンアップ・サービス（年2回）
5. オンサイト問題判別支援サービス
6. 他社製プログラム修正適用サービス

サービス提供時間

オンサイト・サービス、IBMリモート・サポート・センター、IBMリモートQ&Aサービス受付のサービス提供時間はベース・サービスと同様です。

センドバック・サービス

障害となったCisco製品に対しお客様の要請により交換用部品（部品は先出し配送）をお届けし障害部品を引き取るサービスで、ネットワークの管理および障害対応をご自身で実施可能なお客様にお勧めです。

センドバック・サービスの受付はインターネットによる受付になります。

サービスの流れ

障害発生時にインターネットよりサービス・コールをしていただきます。コールには事前に「My IBMの登録」が必要です。登録済みのお客様は「依頼の発行」からコールをお願いいたします。

↓

ご指定の送付先に部品を送付します。必要な場合、担当者から障害部品と梱包の送付先の確認の電話をいたします。

↓

障害部品の交換終了後、同梱の「ご案内」により障害部品の梱包とIBMへの交換終了の連絡をしていただきます。

↓

IBMからの引き取りに対し障害部品の引渡しをしていただきます。

サービス提供時間

月曜日～金曜日 9時～17時（祝祭日、12月30日～1月3日を除く）

その他、Juniper、F5など他社製のネットワーク製品についても対応しております。詳細についてはお問い合わせください。