

Cisco製品保守サービス

テクノロジー・サポート・サービスのCisco製品保守サービスは堅実なサポートでダウンタイムのリスクを軽減します。

保守サポートの最適化

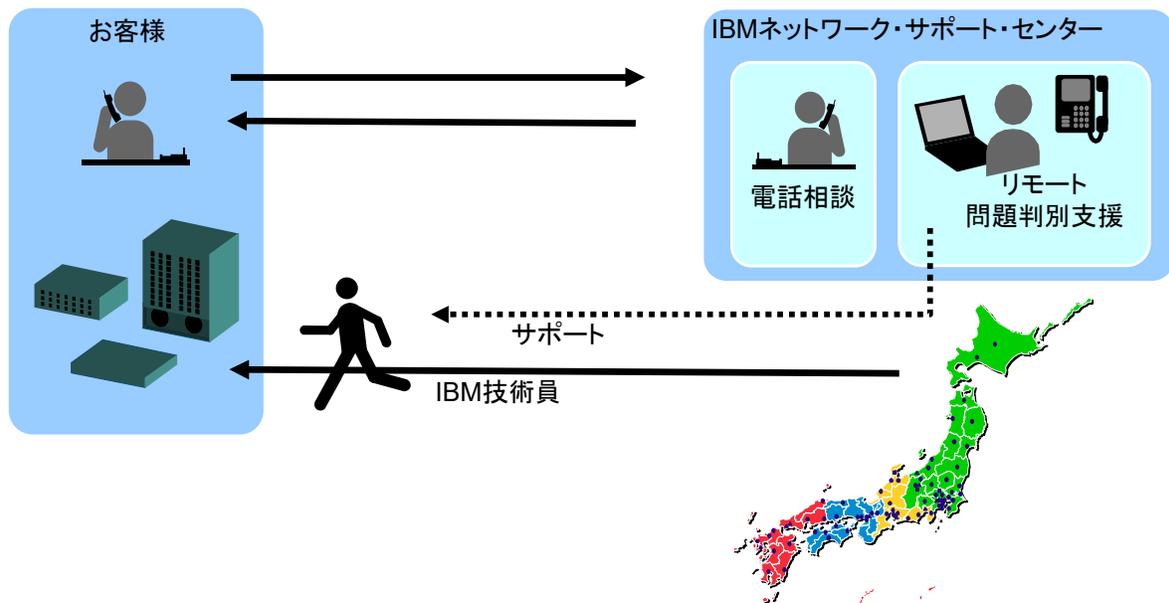
契約の一本化によりCisco製品の保守サポートの窓口を一本化し複雑な作業を軽減します。

ネットワークの安定性を向上

24時間体制のサポートによって問題を迅速に解決しネットワークの可用性とパフォーマンスを高めます。

IBMとCisco社との強力なパートナーシップ

世界屈指の品質を誇る技術サポート、実績と経験の豊富な熟練エキスパートの知識を活用してCisco製品の安心・安全な保守サポートをご提案します。



お客様のメリット

- ネットワークのスペシャリストが、リモート・サポート・センターから問題判別の支援をおこないます
- IBM技術員がお客様の機器設置場所で作業をおこないます

ベース・サービス (ESB)

1. オンサイト保守サービス
機械設置場所での部品修理、交換
2. 構成データ復元サービス
お客様が提供する構成データの導入復元（部品交換時）
3. IOS復元サービス
お客様指定のIOSの導入復元（部品交換時）
4. リモート問題判別支援
リモート・サポート・センターから、電話もしくはリモートアクセスによる
問題判別の支援（リモート・サポート・センター開設時間）
5. リモートQ&Aサービス
製品に関する情報、使用法などの簡単なQ&Aサービス
（リモート・サポート・センター開設時間）構成に関する相談などは対象外

アドバンス・サービス (ESA)

上記のベース・サービスに加えて次のサービスを提供します。

1. IOSレベルバックアップ・サービス(年2回)
お客様要請によりIOSレベルを採取しIBMにて保管
障害時にはIBM保管のIOSレベルをもとに、IOSのリロードを行う
2. 構成データバックアップ・サービス（年2回）
お客様要請により、構成情報を採取し、IBMにて保管。
3. ハードウェア構成変更サービス
MESなどハードウェア変更作業およびそれに伴う構成情報の変更作業を、
サービス開始日を基準に年間2回まで 実施（新しい構成情報はお客様が提供）
4. IOSバージョンアップ・サービス
サービス開始日を基準に年間2回まで実施
5. オンサイト問題判別支援サービス
IBM技術員によるオンサイトでのお客様問題判別の支援
IOS修正（PTF）適用サービス
Cisco社が提供するPTFの適用作業

保守サービス時間帯

以下4つのサービス提供時間帯よりらお選びいただくことが可能です。

時間帯	種類	曜日/時間
基本サービス	Base	月曜日から土曜日12時間
選択サービス	Half	月曜日から日曜日12時間
選択サービス	Middle	月曜日から日曜日18時間
選択サービス	Full	月曜日から日曜日24時間

*開始時間は各曜日の午前8時、18時間の場合は8時から20時を含む18時間

お問い合わせ先：http://ibm.biz/TSS_contact

掲載された情報は2020年8月現在のものです。事前の予告なく変更する場合があります。