

Решения Cisco SMARTnet

Краткая справка для руководства

Решения SMARTnet™ и SMARTnet OnSite™ предоставляют ресурсы поддержки для продления жизненного цикла установленных у вас сетевых устройств Cisco Systems.

Решения SMARTnet предоставляют Вашей компании:

- обновления программного обеспечения по требованию;
- возможности для повышения профессионального уровня ваших сотрудников;
- онлайн- и телефонный доступ к технологическим экспертам Cisco;
- замена аппаратных средств в течение 24 часов

Доступность и производительность - вот основные требования, предъявляемые к любому сетевому устройству. Сейчас, когда сети превратились в основной компонент бизнеса, их значение резко возросло. Теперь Вы отвечаете не только за постоянную готовность сети к работе при разумных и предсказуемых затратах, но и за повышение производительности труда во всей компании, а также за качество услуг, предоставляемых заказчикам.

Решения SMARTnet предоставляют Вашей компании удаленные услуги и услуги на местах. В результате ваши сотрудники получают доступ к технологическим знаниям Cisco и передовому опыту, а сетевые устройства начинают работать с самой высокой надежностью и производительностью.

Компоненты услуг SMARTnet

- Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Cisco IOS® через сайт www.cisco.com или на физических носителях (по требованию).
- Постоянный (24x7) авторизованный доступ к сайту www.cisco.com.
- Постоянный (24x7) доступ к Центру Технической Поддержки Cisco (Cisco TAC) по телефону для решения проблем с приоритета 1 (P1) и приоритета 2 (P2) и эскалацией критических проблем (после вашего сообщения о любой аппаратной, конфигурационной или программной проблеме специалист Cisco TAC перезвонит вам в течение часа с 9.00 до 17.00 по местному времени с понедельника по пятницу, за исключением официальных праздничных дней Cisco).
- Упреждающая замена запчастей: Упреждающая замена оборудования, с (SMARTnet OnSite) или без (SMARTnet) доставки техническим специалистом, доставка в течение 4 или 24 часов (в зависимости от выбранного уровня сервиса) с момента принятия решения о необходимости замены (открытия RMA).

Обслуживание устройств Cisco по этим программам позволяет:

- повысить доступность, надежность и производительность;
- расширить возможности и производительность без приобретения новых программных и аппаратных средств;
- удлинить жизненный цикл устройств.

Компоненты SMARTnet

В основе услуг поддержки Cisco лежат решения SMARTnet, включающие обновление версий и релизов операционной системы Cisco IOS, постоянную доступность 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году, зарегистрированный доступ к Центру технической поддержки (Cisco TAC) через заслуживший немало наград Web-сайт Cisco TAC www.cisco.com, а также постоянный доступ к Cisco TAC по телефону для решения критических сетевых проблем.

Обновление операционной системы Cisco IOS

Cisco быстро реагирует на изменения в сетевой среде, и немедленно предоставляет заказчикам обновленные версии системного программного обеспечения Cisco (например, операционной системы Cisco IOS). Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл. Суммы, которые Cisco тратит на совершенствование своего системного ПО, превышают общий исследовательский бюджет большинства наших конкурентов. В новых версиях постоянно совершенствуются:

- безопасность;
- производительность;
- управление полосой пропускания;
- поддержка новых протоколов;
- взаимодействие и совместимость.

По требованию заказчика, SMARTnet предоставляет автоматические обновления для всех основных версий с поддержкой сложных процессов модернизации и установкой промежуточных коррекционных модулей (maintenance fixes). Вы можете получить эти обновления на сайте www.cisco.com 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Техническая поддержка

Центр технической поддержки (Cisco TAC) предоставляет услуги всем заказчикам, которые имеют действующее соглашение о сервисном обслуживании CSA (Cisco Service Agreement). Зарегистрированные пользователи сайта www.cisco.com получают немедленный открытый доступ к информации, ресурсам и системам Cisco — то есть к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты Cisco TAC, поддерживающие вас по телефону. Web-сайт Cisco TAC доступен в любом месте в любое время. Он дает возможность заказчикам использовать мощь Интернета для быстрого доступа к критически важной информации, самообразования, быстрого решения сетевых проблем, и повышения общей производительности сети с помощью профилактических мер. Web-сайт Cisco TAC предоставляет решения, которые необходимы заказчикам для резкого сокращения простоев сети, повышения ее надежности и удовлетворения потребностей своих клиентов.

Web-сайт Cisco TAC предоставляет доступ к следующим онлайн-базам знаний, инструментальным средствам и программному обеспечению:

Онлайн-базы знаний

- Top Issues Pages (*решение наиболее актуальных проблем*) — детальные технические описания решений наиболее часто встречающихся сетевых проблем; сетевой адрес www.cisco.com/tac/topissues
- Cisco TAC Product Support Pages (*поддержка продуктов*) — www.cisco.com/tac/products
- Cisco TAC Technology Support Pages (*технологическая поддержка*) — www.cisco.com/tac/technologies
- Cisco TAC Solutions Support Pages (*поддержка решений*) — www.cisco.com/tac/solutions
- Open Q&A Forum (*открытый форум вопросов и ответов*) — архив решений типичных сетевых проблем; направьте свой вопрос и получите ответ от сертифицированного эксперта Cisco (CCIE™) по адресу - www.cisco.com/openf/openproj.shtml

Онлайн-инструментальные средства

Полный список инструментальных средств, доступных на сайте Cisco TAC, можно получить по адресу www.cisco.com/tac/tools:

- Compatibility Advisor for the Catalyst® 5000 and 6000 (*средство для определения совместимости коммутаторов Catalyst® 5000 и 6000*) — определяет совместимые конфигурации для программного обеспечения Catalyst Supervisor Engine Operating System (Catalyst OS) - www.cisco.com/cgi-bin/Support/Advisor/advisor.cgi
- Cisco Feature Navigator (*навигатор по функциям Cisco IOS*) — определяет, какие образы Cisco IOS поддерживают те или иные функции и какие функции поддерживаются в данном образе Cisco IOS. Это средство позволяет сетевым специалистам подбирать функции Cisco IOS к конкретным аппаратным платформам Cisco - www.cisco.com/go/fn
- Output Interpreter (*интерпретатор выходных данных*) — расшифровывает команды Cisco IOS и выдает сообщения об ошибках или предупреждения - www.cisco.com/support/OutputInterpreter/
- Cisco 2600 and 3600 Series Memory Calculator (*калькулятор памяти для маршрутизаторов Cisco 2600 и 3600*) — рассчитывает объем памяти, необходимый для маршрутизаторов серий Cisco 2600 и 3600 - www.cisco.com/cgi-bin/Support/MemCalc/mem-calc.pl
- Hardware and Software Compatibility Matrix (*матрица аппаратной и программной совместимости*) — определяет совместимость между конкретными продуктами и версиями программного обеспечения - www.cisco.com/cgi-bin/front.x/Support/HWSWmatrix/hswmatrix.cgi

- Troubleshooting Assistant (*вспомогательное средство диагностики*) — имитирует шаги, которые предпринимает инженер Cisco TAC, пытающийся диагностировать проблему, найти ее решение или разработать рекомендацию: www.cisco.com/support/tsa
- Software Bug Toolkit (*средство отладки программного обеспечения*) — выявляет, оценивает, классифицирует и отслеживает дефекты, создающие реальные или потенциальные проблемы для функционирования и эксплуатации сети - www.cisco.com/support/bugtools/

Программное обеспечение

Вы можете искать и загружать новые версии программных средств (software и firmware) на сайте www.cisco.com/software. С этого сайта вы также можете получить доступ к другим средствам технической поддержки, связанным с ПО: Software Bug Toolkit (*средства отладки ПО*), Software Search Tool (*средства поиска ПО*) и Cisco IOS Upgrade Planner (*планировщик обновления версий Cisco IOS*).

Упреждающая замена запчастей

В случае аппаратного отказа, услуга упреждающей замены (SMARTnet Advance Replacement) позволит вам получить нужную запчасть в течение 2, 4, или 24 часов после получения заявки (в зависимости от выбранного уровня поддержки).

Последовательность действий при возникновении проблемы.

В случае возникновения проблемы вне пределов рабочего времени, Заказчик должен сообщить о ней непосредственно в Центр Технической Поддержки Cisco TAC одним из следующих способов:

- При помощи веб-интерфейса, заполнив форму по ссылке: http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/case_tools/caseOpen.pl
- При помощи электронной почты: <mailto:tac@cisco.com>
- При помощи звонка по телефону с использованием одного из следующих номеров доступа:
Европа: +32-2-704-5555
Москва: +7-495-961-1382
С. Петербург: +7-812-363-3328
Бесплатный номер телефона для звонков внутри России: 8-800-700-05-22

При обращении в центр технической поддержки инженер Заказчика должен иметь следующую информацию:

- Номер контракта SMARTnet - XXXXXXXX
- Парт-номер устройства/модуля
- Серийный номер устройства/модуля
- Краткое описание проблемы

При обращении в центр технической поддержки инженер ЗАКАЗЧИКА сам назначает ей один из четырех приоритетов. Впоследствии приоритет может быть изменен как в сторону повышения, так и в сторону понижения по согласованию с инженером ЗАКАЗЧИКА.

В результате обращения в Cisco TAC проблеме присваивается номер, после чего она передается одному из инженеров центра технической поддержки, который ведет работу над проблемой вплоть до ее решения. Проблема закрывается с согласия инженера ЗАКАЗЧИКА.

Получение информации о текущем состоянии проблемы и ходом ее решения возможно через веб-интерфейс по следующей ссылке:

http://www.cisco.com/cgi-bin/case-tool/case_query.pl

Порядок осуществления авансовой замены оборудования

Если инженер центра технической поддержки в процессе работы над проблемой приходит к выводу о необходимости замены устройства или его компонентов, он осуществляет авторизацию замены (RMA) с присвоением данной замене регистрационного номера.

Информация о замене поступает на ближайший склад запасных частей Cisco, который производит отправку замены в место расположения оборудования курьером.

Для SMARTNet 8 x 5 x 4, RMA открыт после **13:00** по московскому времени и для SMARTNET 8x5xNBD, открыт после **15:00** по московскому времени, переходит на следующий рабочий день (процесс предоставления замены сдвигается на один рабочий день).

Возврат неисправного оборудования или его компонентов осуществляется также через локальный склад запасных частей. Неисправное оборудование можно вернуть через того же курьера, который доставил замену, либо, если такой возможности нет, это можно сделать в течение 30 календарных дней, связавшись с локальным складом запасных частей.

Уровень Сервиса	Описание
24 x 7 x 4 ³	Упреждающая замена оборудования, с или без доставки техническим специалистом, доставка в течение 4 часов с момента принятия решения о необходимости замены (открытия RMA) (24 часа в день, 7 дней в неделю). ²
8 x 5 x 4	Упреждающая замена оборудования, с или без доставки техническим специалистом, доставка в течение 4 часов с момента принятия решения о необходимости замены (открытия RMA) (8 часов в день, 5 дней в неделю). ²
Следующий Рабочий День (NBD)	Упреждающая замена оборудования, с или без доставки техническим специалистом, доставка на следующий рабочий день в интервале 9:00 до 17:00 (при условии, что заявка получена до 15:00 местного времени). ^{2,4}

1. Определенные ограничения распространяются на тяжелое или крупногабаритное оборудование.

2. Данный уровень сервиса доступен только в случае, если расстояние до склада Cisco не превышает 100 миль, в США; до 120 км. в Канаде и странах Европы; в Австралии, Н.Зенландии, странах Латинской Америки и Азии - не более 75 км. Для проверки доступности сервиса, см. Матрицу доступности Cisco (Cisco Service Availability matrix) <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

В России и СНГ данный сервис действует только в пределах городов, в которых расположены склады с данным уровнем поддержки.

3. Исключая праздники, соблюдаемые Cisco. Время отсечения заявок может различаться в зависимости от региона, и может быть уточнено у Вашего Cisco Service Account Manager.

Порядок получения обновлений программного обеспечения Cisco IOS

Получение обновлений программного обеспечения Cisco IOS возможно при помощи веб-приложения Cisco Software Center, расположенного по ссылке:

<http://www.cisco.com/kobayashi/sw-center/>

После выбора линейки оборудования и других необходимых параметров соответствующая версия Cisco IOS может быть загружена.







