

Клиентские контракты на техническую поддержку Cisco SMARTnet




CISCO

Клиентские контракты на техническую поддержку Cisco SMARTnet

Cisco SMARTnet – это контракт на услуги технической поддержки, предоставляющий ИТ-персоналу возможность непосредственного обращения инженерам центра технической поддержки Cisco TAC и ресурсам Cisco.com в любое время для быстрого получения квалифицированной поддержки с целью устранения неполадок сети и возможности отслеживания этих неполадок. Приобретая контракт Cisco SMARTnet, можно выбрать наиболее удобные варианты обслуживания для всех сетевых устройств.

Как приобрести сервисный контракт Cisco SMARTnet:

Cisco SMARTnet можно приобрести через нашу глобальную сеть высококвалифицированных партнеров. Ближайшего партнера можно найти с помощью средства поиска партнеров Cisco по адресу www.cisco.com/go/partnerlocator.

Для этого Вам нужно сообщить ему дату начала действия сервисного контракта, серийный номер устройства, для которого он предназначен, а также контактные данные лиц, которым будет предоставлена информация по контракту.

Компоненты сервисов технической поддержки

Авансовая замена оборудования
Замена оборудования с локального склада
Доставка на адрес заказчика

Cisco TAC
Глобальный и круглосуточный Центр
Технической поддержки помогает
специалистам в решении сложных сетевых
проблем

Поддержка ПО
Обновление Cisco IOS® и прикладного
ПО повышает эффективность инвестиций
в оборудование Cisco

Cisco.com
Доступ к информационным ресурсам
и обучению

Авансовая замена оборудования

В случае выхода из строя оборудования сервисный контракт Cisco SMARTnet позволит Вам получить нужную запчасть на следующий рабочий день или в течение 4-х часов после открытия заявки RMA (в зависимости от выбранного уровня поддержки).

Уровни сервиса:

24x7x4 – авансовая замена оборудования, доставка в течение 4х часов с момента принятия решения о необходимости замены (открытия RMA) (24 часа в день, 7 дней в неделю).2

8x5x4 – авансовая замена оборудования, доставка в течение 4х часов с момента принятия решения о необходимости замены (открытия RMA) 8 часов в день, 5 дней в неделю (при условии, что заявка получена до 13:00 московского времени).

NBD (Следующий рабочий день) – авансовая замена оборудования, доставка на следующий рабочий день в интервале 9:00 до 18:00 по местному времени (при условии, что заявка получена до 15:00 московского времени).

Для проверки доступности сервиса, воспользуйтесь инструментом **ServiceAvailability Matrix** <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

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 московский (для контрактов уровня NBD) или локальный склад (для 4х часовых контрактов) запасных частей Cisco, который производит отправку замены в место расположения оборудования курьером.

Для SMARTNet 8x5x4, RMA открыт после 13:00 по локальному 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.

Центр технической поддержки Cisco TAC

Центр технической поддержки Cisco TAC предоставляет Вам быстрый доступ к технологическим экспертам с опытом диагностики и решения самых сложных проблем. Cisco TAC обладает развитой системой управления запросами, которая позволяет оперативно направить проблему в соответствующую технологическую команду или перевести на следующий уровень поддержки, если проблема не решена в заданный период. Cisco TAC предоставляет круглосуточную поддержку по всему миру, в том числе и на русском языке.

Последовательность действий при возникновении проблемы:

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

При помощи веб-интерфейса, заполнив форму по одной из следующих ссылок:

- Для получения поддержки на русском языке с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 по московскому времени http://tools.cisco.com/Support/tsloc/LaunchServiceRequestAction.do?userLocale=ru_ru

- В остальное время Вы можете воспользоваться круглосуточной поддержкой 24x7 на английском языке <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>

- По электронной почте: tac@cisco.com

- По телефонам:

Москва: +7-495-961-1382

Санкт-Петербург: +7-812-363-3328

Бесплатный номер для звонков внутри России:
8-800-700-0522

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

- Номер контракта SMARTnet – XXXXXXXX
- CCO User ID – имя пользователя на Cisco.com
- Парт-номер устройства/модуля
- Серийный номер устройства/модуля
- Краткое описание проблемы

Обновление программного обеспечения

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.

По требованию заказчика, SMARTnet предоставляет:



- Апгрейды ПО (major releases)
- Обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- Апдейты ПО (minor releases)
- Обновление цифры версии ПО: [x. (x).x]
- Исправление ошибок (Bug Fixes)

Вы можете получить эти обновления на сайте www.cisco.com 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

- Найти и загрузить новые версии программных средств Вы можете на сайте <http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rch>
- Кроме этого, получение обновлений программного обеспечения Cisco IOS возможно при помощи веб-приложения Cisco Software Center, расположенного по ссылке <http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rch>

Доступ к сайту Cisco.com

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:

Онлайновые базы знаний

- Top Issues Pages (решение наиболее актуальных проблем) – детальные технические описания решений наиболее часто встречающихся сетевых проблем 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 – <https://supportforums.cisco.com/index.jspa>

Онлайновые инструментальные средства

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

- 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/
- Software advisor (матрица аппаратной и программной совместимости) – определяет совместимость между конкретными продуктами и версиями программного обеспечения – <http://tools.cisco.com/Support/Fusion/FusionHome.do>
- 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/

Приложение 1. Ориентировочные сроки доставки по городам

	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7
ABAKAN					x			
ACHINSK					x			
AKHTUBINSK				x				
ALEKSIN	x							
AMURSK							x	
ANAPA						x	x	
ANZHERO-SUDZHENSK				x				
APATITY						x		
APRELEVKA		x						
ARGUN			x					
ARMAVIR			x					
ARTEM				x				
ARZAMAS	x							
ASBEST					x			
ATKARSK					x			
AZOV					x			
BABAYURT				x				
BAKSAN		x						
BALAKHNA					x			
BALASHIKHA	x							
BALASHOV					x			
BARNAUL		x						
BATAYSK				x				
BELEV				x				
BELGOROD		x						
BELOGORSK				x				
BELOMORSK				x				
BELORECHENSK				x				
BELORETSK				x				
BELOZERSK				x				
BERDSK				x				
BESLAN				x				
BIROBIDZHAN								x
BIRSK				x				
BIYSK				x				
BLAGOVESHCHENSK				x				
BRYANSK			x					
BUDENNOVSK				x				
CHEBOKSARY			x					
CHELYABINSK		x						
CHEREPOVETS		x						
CHERKESSK				x				
CHITA				x				
CHUSOVOY					x			
DEMIDOV					x			
DMITROV					x			
	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7

	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7
DZERZHINSK					x			
EFREMOV					x			
EKATERINBURG			x					
ELABUGA					x			
ELETS					x			
ELISTA				x				
ELKHOVKA					x			
GALICH					x			
GATCHINA					x			
GELENDZHIK			x					
GEORGIEVSK					x			
GLAZOV					x			
GOLITSYNO					x			
GUDERMES			x					
ISTRA			x					
IVANOVO		x						
IZHEVSK		x						
KALININGRAD		x						
KALUGA				x				
KAMENSK			x					
KARACHAEVSK			x					
KARACHEV			x					
KASPIYSK			x					
KEMEROVO	x							
KHABAROVSK				x				
KHANTY-MANSIYSK				x				
KHASAVYURT			x					
KHIMKI	x							
KIREEVSK			x					
KIROV		x						
KIROVSK			x					
KIZILYURT			x					
KIZLYAR			x					
KOMSOMOLSK-NA-AMURE			x					
KOROLEV	x							
KORYAZHMA			x					
KOSTROMA		x						
KOTLAS			x					
KOVROV			x					
KRASNODAR	x							
KRASNOGORSK	x							
KRASNOKAMENSK			x					
KRASNOYARSK				x				
KURGAN			x					
KURSK		x						
LABINSK				x				
	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7

	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7
LIPETSK		x						
LIVNY				x				
LUBERTSY	x							
MAGADAN				x				
MAGNITOGORSK		x						
MAKHACHKALA			x					
MAYKOP					x			
MOROZOVSK				x				
MOSKVA	x							
MOZDOK				x				
MURMANSK		x						
MYTISHCHI	x							
NAKHODKA			x					
NARO-FOMINSK	x							
NARTKALA				x				
NEFTEYUGANSK						x		
NERYUNGRI					x			
NEVINNOMYSSK					x			
NIZHNEKAMSK			x					
NIZHNEVARTOVSK			x					
NOGINSK	x							
NORILSK						x		
NOVGOROD			x					
NOVOKUZNETSK			x					
NOVOMOSKOVSK				x				
NOVOSHAKHTINSK					x			
NOVOSIBIRSK			x					
OBNINSK	x							
ODINTSOVO	x							
OMSK		x						
OREKHOVO-ZUEVO				x				
OREL		x						
ORENBURG			x					
ORSK				x				
PENZA	x							
PETROZAVODSK			x					
PLAVSK				x				
PLESETSK				x				
PSKOV			x					
PUSHKINO			x					
PYATIGORSK			x					
ROSTOV			x					
RYBINSK			x					
SALAVAT			x					
SALEKHARD			x					
SAMARA			x					
	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7

	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7
SARANSK			x					
SARATOV		x						
SARMANOVO			x					
SERPUKHOV			x					
SEVERODVINSK				x				
SEVEROMORSK						x		
SHAKHTY			x					
SMOLENSK			x					
SOCHI		x						
SOLIKAMSK			x					
SOLNECHNOGORSK			x					
SORTAVALA			x					
STUPINO	x							
SURGUT			x					
SUVOROV			x					
SVETLOGRAD			x					
SYKTYVKAR			x					
TAGANROG			x					
TAMBOV		x						
TOMSK		x						
TUAPSE		x						
TULA	x							
TYNDA			x					
UFA		x						
USSURIYSK			x					
VALDAY			x					
VENEV			x					
VLADIKAVKAZ			x					
VLADIMIR		x						
VLADIVOSTOK				x				
VNUKOVO			x					
VOLGODONSK			x					
VOLGOGRAD		x						
VOLKHOV			x					
VOLOGDA			x					
VORONEZH		x						
VOTKINSK			x					
VYBORG			x					
YOSHKAR-OLA			x					
ZELENOGRAD	x							
ZHELEZNOGORSK			x					
	NBD	NBD+1	NBD+2	NBD+3	NBD+4	NBD+5	NBD+6	NBD+7



Подробную информацию можно найти на нашем веб-сайте <http://www.cisco.com/web/RU>



www.vkontakte.ru/ciscowww



www.youtube.com/CiscoRussiaMedia



twitter.com/CiscoRussia



www.facebook.com/CiscoRu



www.blogs.cisco.ru



www.slideshare.net/CiscoRu



Россия, 115054, Москва,
бизнес-центр «Риверсайд Тауэрс»,
Космодамианская наб., д. 52, стр. 1, 4
этаж
Телефон: +7 (495) 961 1410,
факс: +7 (495) 961 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл», пр.
Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230, факс:
+7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600,
факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза», ул.
Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 этаж.
Телефон: +375 (17) 269 1691,
факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru, www.cisco.com

Казахстан, 050059, Алматы,
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101,
факс: +7 (727) 244 2102

Азербайджан, AZ1010, Баку, ул. Низами,
90А, Лэндмарк здание III, 3-й этаж
Телефон: +994-12-437-48-20,
факс: +994-12-437-48-21

Узбекистан, 100000, Ташкент, бизнес
центр INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998-71-140-4460,
факс: +998-71-140-4465

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. (1110R)