

Клиентские контракты на техническую поддержку Cisco SMARTnet



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 на замену оборудования (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 4x часовых контрактов) запасных частей Cisco. Доставка осуществляется по адресу расположения оборудования курьерской службой.

Для SMARTNet 8x5x4, RMA открытый после 13:00 по локальному времени и для SMARTNET 8x5xNBD, открытый 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.

