

Cisco TS Advantage: Incident Management



FOR CUSTOMERS WITH BRONZE PACKAGE OPERATIONAL SUPPORT

Информация о вашем контракте на предоставление услуг по программе Cisco TS Advantage

В таблице ниже приведена информация о вашем текущем сервисном контракте с компанией Cisco®. Храните эту информацию в надежном и доступном месте, так как она понадобится для открытия сервисных запросов и получения технической поддержки в рамках приобретенного вами пакета.

Номер контракта	Тип	Объем	Дата начала	Дата окончания
<1234567>	Cisco TS Advantage «бронзовый»	< >	< >	< >
Другие?	< ? >	< ? >		
	< ? >	< ? >		

Открытие сервисного запроса

Открывая сервисный запрос (по телефону или на сайте Cisco.com), необходимо иметь под рукой следующую информацию:

- Ваш Cisco.com ID (CCO ID)
- Уровень приоритета вашего запроса (выберите соответствующий приоритет, используя информацию, предоставленную в этой инструкции)
- Контактные данные (полное имя/фамилия)
- Предпочтительный метод связи с вами (email, номер телефона)
- Номер сервисного контракта и серийный номер
- Описание проблемы и ее симптомы (влияние на бизнес, технологии)
- Узел, на котором установлено оборудование

Для ускорения решения проблемы рекомендуется также предоставить следующую информацию:

- Название устройства Cisco и версию ПО
- Внутренний номер службы поддержки (необязательно)
- Описание уже предпринятых вами действий по устранению проблемы и их последствий
- Данные команды show tech или данные журнала, если применимо или доступно, и вся релевантная информация
- Топологию сети

Рекомендуемые способы для открытия сервисных запросов в центре технической поддержки Cisco

Для того чтобы специалисты смогли комплексно исследовать возникшую проблему и решить ее, а также для полноценного использования ресурсов Cisco для открытия заявки на обслуживание мы рекомендуем выполнить следующие действия.

Уровень критичности	Рекомендуемый способ
Уровень критичности 1 (S1) и 2 (S2)	<ul style="list-style-type: none"> • По телефону: позвоните в центр технической поддержки по телефону <укажите местный бесплатный телефонный номер> и откройте заявку на обслуживание • Передача инженеру: вы должны передать заявку на обслуживание инженеру Cisco лично
Уровень критичности 3 (S3) и 4 (S4)	<ul style="list-style-type: none"> • Через веб-сайт: откройте заявку на обслуживание, используя ссылку https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case • По e-mail: tac@cisco.com

Как прикрепить файл к вашему сервисному запросу

- Чтобы прикрепить файл размером до 10 Гбайт к вашей заявке, воспользуйтесь инструментом Cisco Support Case Manager (<https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>). Примечание: необходим Java Runtime Environment (JRE) версии 1.6.0_17 или выше.
 - Во время загрузки на веб-сайт Cisco файлы шифруются и надежно защищаются. Файлы не видны никому, кроме Cisco.
 - Если вы не используете Java, вы можете отправить файлы по эл. почте (не более 20 Мбайт) по адресу attach@cisco.com, указав в теме письма номер сервисного запроса.
 - Прежде чем отправить файл(ы), удалите всю переписку из тела письма, так как эта информация попадет в текстовое поле заявки на обслуживание и продублирует уже имеющуюся информацию.

Определение приоритета сервисного запроса

- **Приоритет 1 (S1):** Сбой сети или неполадки, оказывающие критическое воздействие на бизнес-операции. Для разрешения ситуации все ресурсы Вашей компании и Cisco задействуются в круглосуточном режиме.
- **Приоритет 2 (S2):** Значительное снижение производительности сети или негативное воздействие некорректной работы продуктов Cisco на важные аспекты

Cisco TS Advantage: Incident Management



бизнес-операций компании. Для разрешения ситуации штатные ресурсы Вашей компании и Cisco задействуются в рабочее время.

- **Приоритет 3 (S3):** Снижение рабочих характеристик сети при функционировании большей части бизнес-операций. Для разрешения ситуации Ваша компания и Cisco принимают меры и задействуют ресурсы в рабочее время для восстановления приемлемого уровня обслуживания.
- **Приоритет 4 (S4):** Потребность в информации или содействии в отношении возможностей, установки или настройки продуктов Cisco. Негативное воздействие на бизнес-операции незначительно либо отсутствует. Ваша компания и Cisco стремятся выделить необходимые ресурсы в рабочее время для предоставления требуемой информации или помощи.

Return Material Authorization (RMA) – Авансовая замена оборудования

- Статус запроса RMA можно проверить с помощью инструмента Service Order RMA:
 - <http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>
 - По электронному адресу emear-lsc@cisco.com
 - По телефону +31 20 485 4200
- Уровень сервиса **NBD** (Next Business Day) отгрузка оборудования со склада будет произведена следующий рабочий день в интервале с 9:00 до 18:00 по местному времени (при условии, что RMA открыт до 15:00 московского времени).

RMA, открытый после 15:00 по московскому времени, обрабатывается на следующий рабочий день.

Возврат: Неисправное оборудование должно быть возвращено на склад Cisco в течение 10 календарных дней. При невозврате в 10-дневный срок компания Cisco оставляет за собой право выставить счет за оборудование, предоставленное по замене.

Другие ресурсы Cisco

- **Field Notices:** опубликованные уведомления о значимых проблемах, не связанных с информационной безопасностью, напрямую относящиеся к продукции Cisco и обычно требующие обновления, применения обходного решения или других действий со стороны клиента. www.cisco.com/en/US/partner/support/tsd_products_field_notice_summary.html
- **Security Advisories:** документы, которые официально публикуются производителем оборудования по обнаруженным проблемам безопасности в конкретном продукте или группе продуктов, и требующих модернизации, установки исправления или других действий со стороны заказчика. <http://tools.cisco.com/security/center/home>.

Процедура эскалации заявки

Если заявка не рассматривается должным образом или в установленные сроки, вы можете эскалировать эту заявку, выполнив следующие действия.

В рабочие часы (по местному времени):

Обратитесь к вашему выделенному операционному менеджеру (НТОМ):

- основное контактное лицо для эскалации текущих проблем, 5 дней в неделю в рабочие часы по местному времени.
- Если операционный менеджер будет недоступен, он должен предоставить контакты заменяющего его сотрудника, который поможет вам в рабочее время.

В нерабочее время, выходные и праздники:

Обратитесь к вашей команде по операционной поддержке в нерабочие часы:

- по электронной почте (укажите адрес электронной почты команды по операционной поддержке в нерабочие часы) или позвоните по телефону <укажите местный бесплатный телефонный номер>, затем наберите <укажите добавочный> и попросите поговорить с дежурным операционным менеджером.

- Укажите номер сервисного запроса.

Ваша команда Cisco TS Advantage

Должность	Роль	Имя/фамилия	Телефон	Эл. почта
Выделенный операционный менеджер (НТОМ)	Единое контактное лицо по вопросам управления инцидентами, мониторинга услуг, предоставления отчетов, разрешений на возврат материалов и другим операционным вопросам.	< >	< >	< >
Консультант по обучению Cisco	Контактное лицо по вопросам предоставления ежеквартального сравнительного анализа, разработки индивидуального плана обучения, проведения семинаров и передачи знаний.	< >	< >	< >
Менеджер по управлению ИТ-активами	Контактное лицо по вопросам инвентарной базы: документирование добавлений, переносов и изменений, показатели управления ИТ-активами, рекомендуемые изменения в случае проблем с инвентарной базой и ежемесячная отчетность.	< >	< >	< >