

# Cisco TS Advantage: Incident Management



## FOR CUSTOMERS WITH SILVER, GOLD OR PLATINUM PACKAGES

### 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 «серебряный»	< >	< >	< >
	Cisco TS Advantage «золотой»	< >	< >	< >

### 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 сервисного запроса мы рекомендуем выполнить следующие действия.

Уровень критичности	Рекомендуемый способ
Уровень критичности 1 (S1) и 2 (S2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>По телефону: Чтобы открыть заявку на обслуживание, позвоните в контактный центр HTTS по телефону &lt;укажите местный бесплатный номер телефона&gt;, затем &lt;укажите добавочный&gt;.</li> <li>Передача инженеру: вы должны передать заявку на обслуживание инженеру Cisco лично</li> </ul>
Уровень критичности 3 (S3) и 4 (S4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Через веб-сайт: откройте сервисный запрос, используя ссылку: <a href="https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case">https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case</a></li> <li>отправьте письмо на адрес <a href="mailto:https@cisco.com">https@cisco.com</a> и укажите в нем всю информацию, перечисленную ниже.</li> </ul>

### Открытие сервисного запроса по телефону

Для того, чтобы открыть сервисный запрос по телефону через оператора контактного центра выделенной технической поддержки (HTTS), вам необходимо будет предоставить следующую информацию:

- Ваш Cisco.com ID (CCO ID)
- Номер контракта (или серийный номер, в зависимости от того, что у вас есть)

- Уровень приоритета вашего запроса (выберите соответствующий приоритет, используя информацию, предоставленную в этой инструкции)
  - Описание проблемы и ее симптомы (влияние на бизнес, технологии)
- Также рекомендуется предоставить следующую информацию:
- Предпочтительный метод связи с вами (email, номер телефона)
  - Узел, на котором установлено оборудование
  - Топологию сети, название устройства Cisco и версию ПО
  - Подробную информацию о действиях, предпринятых для устранения проблемы, и их последствиях (опишите как можно подробнее)
  - Внутренний номер службы поддержки (необязательно)
  - Данные команды show tech, если применимо или доступно, и всю релевантную информацию

### Открытие сервисного запроса через веб-сайт

Чтобы открыть сервисный запрос с помощью инструмента Cisco Support Case Manager, перейдите по ссылке <https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case> используя ваш Cisco.com ID (CCO ID) и пароль. Необходимо предоставить всю информацию, запрашиваемую в данной форме, включая все сведения, перечисленные выше.

### Открытие сервисного запроса по электронной почте

- Чтобы открыть заявку на обслуживание по электронной почте, отправьте письмо на адрес [https@cisco.com](mailto:https@cisco.com).
- В теме письма необходимо указать следующую информацию: HTTS: <указать имя узла и описание проблемы>
- В теле письма необходимо указать следующую информацию:
  - Ваш Cisco.com ID (CCO ID)
  - Номер контракта и серийный номер устройства
  - Уровень приоритета вашего запроса (выберите соответствующий приоритет, используя информацию, предоставленную в этой инструкции)
- Описание проблемы и ее симптомы (влияние на бизнес, технологии)
- Контактная информация (компания, ФИО, должность и номер телефона)

### Как прикрепить файлы к сервисному запросу

- Чтобы прикрепить файл размером до 10 Гбайт к вашей заявке, воспользуйтесь инструментом TAC Service Request (<https://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/scm/mgmt/case>). Примечание: необходим Java Runtime Environment (JRE) версии 1.6.0\_17 или выше.

# Cisco TS Advantage: Incident Management



## FOR CUSTOMERS WITH SILVER, GOLD OR PLATINUM PACKAGES

- 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](mailto:attach@cisco.com), указав в теме письма номер заявки на обслуживание.
- 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 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](mailto:emear-lsc@cisco.com)
  - По телефону +31 20 485 4200
- Уровень сервиса **NBD** (Next Business Day) отгрузка оборудования со склада будет произведена следующей 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:** сообщение либо уведомление, отправляемое производителем или его представителем пользователям оборудования в связи с изменениями условий эксплуатации, относящиеся напрямую к продуктам Cisco и обычно требующие от заказчика конкретных действий — обновления, путей обхода или каких-либо других.  
[www.cisco.com/en/US/partner/support/tsd\\_products\\_field\\_notice\\_summary.html](http://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 имя и телефон 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.

#### Выделенный инженер Cisco (НТЕ):

Если проблема не эскалируется должным образом:

- попросите выделенного операционного менеджера подключить к процессу эскалации выделенного инженера.

# Cisco TS Advantage: Incident Management



## FOR CUSTOMERS WITH SILVER, GOLD OR PLATINUM PACKAGES

### 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, оценки готовности к управлению инцидентами, отчетности по договорам SLA, техническому анализу первопричин и другим операционным вопросам.	< >	< >	< >
Выделенный менеджер технической поддержки (НТТС)	Все вышеперечисленное плюс приоритизация и открытие заявок на обслуживание, координация команд Cisco по поддержке, создание базовой документации по операционным процедурам, технический анализ и рекомендации.	< >	< >	< >
Выделенный инженер (НТЕ)	Поиск и устранение неисправностей и передача информации, анализ процессов для внесения важных изменений, поддержка процесса управления изменениями, помощь по мере необходимости в планировании важных технических мероприятий, анализ первопричин, выполнение диагностики.	< >	< >	< >

Должность	Роль	Имя/фамилия	Телефон	Эл. почта
Консультант по обучению Cisco	Контактное лицо по вопросам предоставления ежеквартального сравнительного анализа, планирования учебной программы, 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.	< >	< >	< >
Команда по предоставлению услуги методологии контроля постоянной доступности сервисов (CSAM) Только для заказчиков золотого пакета.	Предоставление ежемесячного анализа простоев, анализа данных, рекомендаций по оптимизации, внедрение и оценка необходимых мер, текущий мониторинг и отчетность.	< >	< >	< >