



Приложение Product Upgrade Tool

Вопросы и ответы

Июнь 2016

Общая информация

1. [Зачем необходимо использовать приложение Product Upgrade Tool?](#)
2. [Какие типы продуктов можно запросить через приложение Product Upgrade Tool?](#)
3. [Можно ли использовать приложение Product Upgrade Tool для заказа технической документации?](#)
4. [Можно ли электронным образом загрузить медиа файл или сведения о лицензии?](#)
5. [Через какое время после размещения заявки в приложении Product Upgrade Tool я получу обновление?](#)
6. [Почему выполнение заказа на обновление занимает так много времени?](#)
7. [Можно ли получить временные лицензии до выполнения заказа?](#)
8. [Надо ли что-то платить за заказ на обновление?](#)

9. [Что нужно, чтобы получить доступ к приложению Product Upgrade Tool?](#)
10. [Что обычно включается в обновление?](#)
11. [Можно ли использовать средство обновления для новых установленных продуктов?](#)
12. [Как связаться со Службой поддержки пользователей, если требуется дополнительная помощь?](#)

Проблемы с заказом

1. [Как внести изменения в заказ на обновление после того, как заказ уже отправлен?](#)
2. [Как проверить статус отправленного заказа на обновление?](#)
3. [Как получить информацию об отгрузке или подтверждении доставки?](#)
4. [Возможно ли ускорить выполнение заказа на обновление?](#)
5. [Что делать, если в заказе на обновление не хватает элементов?](#)

Проблемы с приложением и доступом

1. [Почему после ввода номера моего контракта я получаю сообщение «Для номера контракта № нет продуктов, для которых доступно обновление»?](#)
2. [Я не вижу версию ПО, которая мне нужна. Как мне ее заказать?](#)
3. [Почему, когда я пытаюсь отправить заказ, я получаю сообщение «При поиске вашей информации произошла ошибка. Вернитесь назад и попробуйте еще раз. Если проблема сохранится, обратитесь в центр поддержки клиентов»?](#)

Другое

1. [Где я могу получить ROM для Cisco 4500, 4700 и 7200?](#)
2. [Я нахожусь на странице подтверждения приложения Product Upgrade Tool, на которой показана вся информация, которую я ввел до этого. Нужно ли мне распечатать эту страницу?](#)

Общая информация

1) Зачем необходимо использовать приложение Product Upgrade Tool?

Приложение Product Upgrade Tool содержит обновления для зарегистрированных и активных пользователей. Заказы, размещенные в приложении Product Upgrade Tool бесплатны в рамках заключенного сервисного контракта на техническую поддержку, где обновление ПО входит в контракт. Так как это приложение позволяет размещать запросы электронным образом, это обеспечивает более быструю обработку ваших запросов на обновление.

[Вернуться наверх](#)

2) Какие типы продуктов можно запросить через приложение Product Upgrade Tool?

Программное обеспечение, относящееся к Communications и Collaborations Group (CCG, ранее Voice Technology Group или VTG) и к группе сетевого управления (NMTG). Так как компания Cisco продолжает выпускать новые продукты, список доступных обновлений в Product Upgrade Tool будет увеличиваться.

[Вернуться наверх](#)

3) Можно ли использовать приложение Product Upgrade Tool для заказа технической документации?

Нет, нельзя.

[Вернуться наверх](#)

4) Можно ли электронным образом загрузить медиа файл или сведения о лицензии?

На данный момент существует несколько продуктов NMTG и CCG, доступных в Product Upgrade Tool для электронной доставки. Дополнительные продукты будут добавлены после того, как станут доступны. Если вы хотите, чтобы какой-то продукт добавили в электронную доставку, напишите нам по адресу: edelivery-customer-support@cisco.com. Обращаем ваше внимание: добавление продуктов в опцию электронной доставки — длительный процесс, кроме того, не все продукты подходят для электронной доставки.

[Вернуться наверх](#)

5) Через какое время после размещения заявки в приложении Product Upgrade Tool я получу обновление?

Для большинства медиа файлов среднее время обработки составляет 7—10 дней с момента размещения заказа до его доставки. Большинство заказов на обновление отправляются через 2—3 дня. Для заказов с электронной доставкой стандартное время выполнения заказа — 8-7 часов, если все возможные задержки устранены.

[Вернуться наверх](#)

6) Почему выполнение заказа на обновление занимает так много времени?

Компания Cisco стремится обеспечить наилучшее из возможного время обработки заказов на обновление, однако в связи с особенностью наших производственных процессов, «сборкой по заказу», к сожалению, обеспечить более короткое время выполнения заказа невозможно. После того как ваш заказ успешно размещен и подтвержден, он должен быть перенаправлен на производство, чтобы подобрать соответствующие комплектующие для вашего запроса. После того как все комплектующие будут получены и упакованы, производственная команда должна передать этот пакет в центр распределения, который координирует поставку от компании Cisco в конечное местоположение. Для определенных продуктов возможно использовать опцию электронной доставки, что позволяет сократить время выполнения заказа, поэтому при возможности, рекомендуем пользоваться этой опцией.

[Вернуться наверх](#)

7) Можно ли получить временные лицензии до выполнения заказа?

В большинстве случаев команда Cisco по предоставлению лицензией может предоставить временные лицензии сроком действия до 90 дней. Для получения временной лицензии отправьте электронное письмо на адрес: licensing@cisco.com, указав номер обновления SO# и MAC-адрес своего сервера.

Примечание. Команда по предоставлению лицензий не может выдать временную лицензию без наличия действующего заказа на обновление. Прежде чем обратиться за временной лицензией, убедитесь в том, что вы разместили заказ на обновление.

[Вернуться наверх](#)

8) Надо ли что-то платить за заказ на обновление?

Компания Cisco берет на себя все затраты на оплату средств записи и транспортных расходов. Импортёр должен оплатить соответствующие таможенные налоги и сборы, действующие на момент импорта, на реальную рыночную стоимость, указанную в товарной накладной.

Примечание. Бесплатные продукты или обновления будут сопровождаться товарной накладной с пометкой «Стоимость для таможенных целей», где будет указана фактическая рыночная цена.

[Вернуться наверх](#)

9) Что нужно, чтобы получить доступ к приложению Product Upgrade Tool?

Этим приложением могут пользоваться только пользователи, имеющие учетную запись на Cisco.com и действующий сервисный контракт, дающий соответствующие права. Если вы не можете войти в инструмент обновления продуктов, отправьте письмо на адрес: cs-support@cisco.com, указав в строке темы письма ключевое слово PUT-ACCESS. Обязательно укажите ваш идентификатор пользователя CCO ID и номер соответствующего сервисного контракта.

[Вернуться наверх](#)

10) Что обычно включается в обновление?

На странице «Обзор обновлений», где отображаются все выбранные обновления, готовые к заказу, есть ссылка напротив каждого артикула для обновления. Когда вы нажимаете на нее, отображается все, что будет включено в обновление. Возможны следующие варианты: полная установка с лицензией, полная установка без лицензии, только лицензия, обновление с лицензией и т. д.

[Вернуться наверх](#)

11) Можно ли использовать средство обновления для «свежей» установки?

На странице «Обзор обновлений», где отображаются все выбранные обновления, готовые к заказу, есть ссылка напротив каждого артикула для обновления. Когда вы нажимаете на нее, отображается все, что будет включено в обновление. Возможны следующие варианты: полная установка с лицензией, полная установка без лицензии, только лицензия, обновление с лицензией и т. д. Таким образом вы сможете определить, когда можно использовать средство обновления для свежей установки.

[Вернуться наверх](#)

12) Как связаться со Службой поддержки пользователей, если требуется дополнительная помощь?

Как связаться с нашей Службой поддержки см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

Проблемы с заказом

13) Как внести изменения в заказ на обновление, после того как заказ уже отправлен?

После того как заказ отправлен, изменения в него может внести только Служба поддержки. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

14) Как проверить статус отправленного заказа на обновление?

Партнеры Cisco с доступом в Cisco Commerce Workspace: http://forums.cisco.com/ecom/web/operations-exchange/cisco_commerce

могут просматривать информацию о статусе заказа в реальном времени, выполнив стандартный поиск заказа по его идентификационному номеру Upgrade Order ID.

Последние сведения о статусе заказа можно получить у Службы поддержки. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

15) Как получить информацию об отгрузке или подтверждении доставки?

Информацию об отгрузке, включая подтверждение доставки (POD), можно получить у Службы поддержки. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

16) Возможно ли ускорить выполнение заказа на обновление?

Компания Cisco старается обеспечить наилучшую возможную дату отправки на основе уровня доставки и среднего времени передачи из нашего центра доставки в центр распределения. В некоторых случаях производственная команда может ускорить запланированную дату отгрузки. Если ваш заказ очень важен, можно попросить ускорить его выполнение, обратившись в Службу поддержки. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

17) Что делать, если в заказе на обновление не хватает элементов?

Если в вашем заказе не хватает каких-то элементов, обратитесь в Службу поддержки. Контактную информацию см. на

[Вернуться наверх](#)

Проблемы с приложением и доступом

18) Почему после ввода номера моего сервисного контракта я получаю сообщение «Для контракта № нет продуктов, для которых доступно обновление» ("There are no orderable upgrade products available for the Entitlement Number (Contract#))?

Эта ошибка означает, что для номера контракта, введенного в PUT, нет доступных обновлений (для данного типа контракта и активных продуктов). Обращаем внимание, что типы контрактов на оборудование (SNT, SNTP и т. д.) не предусматривают права на обновление продуктов, поэтому необходимо использовать контракты на программное обеспечение (ESW, SAU и т. д.). Для продуктов группы CCG проверьте, что зарегистрирован UCSS.

[Вернуться наверх](#)

19) Я не вижу версии ПО, которая мне нужна. Как мне ее заказать?

Это означает, что в контракте нет активного продукта, связанного с запрашиваемым обновлением. Служба поддержки пользователей требует дополнительной регистрации. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

20) Почему, когда я пытаюсь отправить заказ, я получаю сообщение. «При поиске вашей информации произошла ошибка. Вернитесь назад и попробуйте еще раз. Если проблема сохранится, обратитесь в центр поддержки клиентов»? ("An error has occurred while retrieving your information. Please go back and try again. If the problem persists, please contact Customer Service for help.")

Эта ошибка означает, что возникла проблема на стороне сервера, препятствующая обработке вашего запроса. Для получения поддержки и обработки заказа на обновление вручную обратитесь в Службу поддержки. Контактную информацию см. на странице «Поддержка PUT Support — контактная информация».

[Вернуться наверх](#)

Другое

21) Где я могу получить ROM для Cisco 4500, 4700 и 7200?

Они больше не доступны в Инструменте обновления продуктов.

[Вернуться наверх](#)

22) Я нахожусь на странице подтверждения Product Upgrade Tool, на которой показана вся информация, которую я ввел до этого. Нужно ли мне распечатать эту страницу?

Это необязательно. Если информация указана верно, нажмите кнопку «Submit» внизу страницы. Копия с подтверждением информации будет автоматически отправлена вам на электронную почту.

[Вернуться наверх](#)

Поддержка PUT Support — контактная информация

Чтобы открыть запрос обслуживания клиентов по вопросам, связанным с приложением Product Upgrade Tool (PUT): Откройте приложение Customer Service Central: <https://www.cisco.com/cisco/psn/web/workspace>

Выберите 'Open a case'.

Выберите 'View All' под категорией **Program and Tool Support**.

Выберите 'Other Tool Inquiries' из всплывающего окна.

Выберите 'Product Upgrade Tool' из выпадающего меню Tool/Application

Заполните необходимые поля и нажмите Submit.

Дополнительная информация об использовании Customer Service Central доступна по ссылке:

<http://forums.cisco.com/ecom/web/operations-exchange/csc>