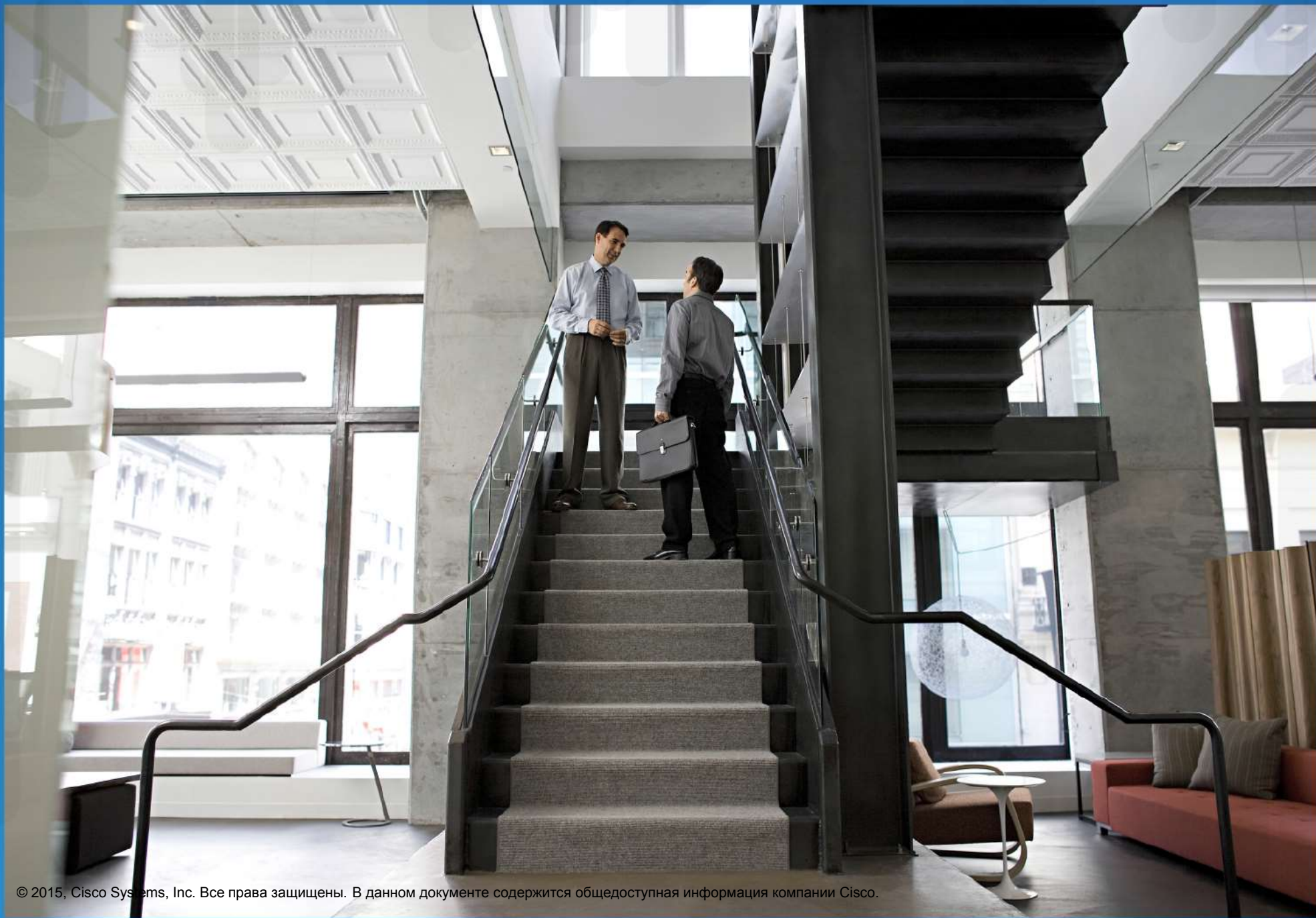


Проверка прав доступа к сервисным услугам

Апрель 2015



Проверка прав доступа к сервисным услугам Cisco

Права доступа к сервисным услугам Cisco (Service Entitlement) — это набор привилегий, которые получает Клиент или Партнер при покупке сервисного контракта Cisco. Проверка прав доступа к услугам способствует оперативному оказанию услуг, предусмотренных сервисным контрактом, исходя из реальной конфигурации оборудования и версии программного обеспечения.

В зависимости от условий сервисного контракта Cisco Вы можете получить доступ к одному или нескольким видам услуг, которые помогают обеспечить доступность и надежность работы сети:

- Центр технической поддержки Cisco (TAC);
- Замена оборудования;
- Лицензирование программного обеспечения и оборудования;
- Доступ к сайту технической поддержки Cisco;
- Загрузка программного обеспечения.

Центр технической поддержки Cisco (TAC)

В зависимости от условий Вашего сервисного контракта Центр Технической Поддержки Cisco (TAC) предлагает удаленную техническую поддержку, доступную во всем мире 24 часа в день, 7 дней в неделю. Список контактов можно найти по ссылке:

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html

Замена оборудования

Этот вид услуг, также известный под названием «разрешение на возврат материалов» (RMA), дает Вам возможность произвести замену неисправного оборудования, которая осуществляется согласно уровню сервиса Вашего сервисного контракта.

Лицензирование программного обеспечения и оборудования

Для активации программного обеспечения некоторых продуктов Cisco необходимо получить файл с лицензией. Как правило, при покупке продукта компании Cisco Вы получаете ключ авторизации продукта (ПАК), который необходимо зарегистрировать на сайте [Cisco.com](http://www.cisco.com) с помощью приложения [Product License Registration](#). После регистрации Вы получите электронное письмо с информацией о лицензии. Активация лицензий позволяет расширить функциональные возможности устройства и его программного обеспечения.

Доступ к сайту технической поддержки Cisco

Наличие действующего сервисного контракта позволяет получить доступ к дополнительным разделам сайта технической поддержки Cisco, где размещено большое количество материалов о продукции Cisco, технических приложений и инструментов. Здесь также можно создать онлайн сервисный запрос или загрузить программное обеспечение. Для доступа к дополнительным разделам сайта необходима регистрация и наличие действующего сервисного контракта, который должен быть указан в профиле пользователя CCO ID.

Загрузка программного обеспечения

Тип программного обеспечения, доступного для загрузки, определяется условиями сервисного контракта. Сервисный контракт может предоставлять доступ к:

- обновлениям приложений, включая исправления, обслуживание, вспомогательные версии;
- модернизации приложений, которая может включать значимые изменения архитектуры, новые свойства и функции;
- обновлениям операционной системы (ОС) в рамках набора лицензированных функций.

Загрузить программное обеспечение можно с помощью приложений [Download Software](#) или [Product Upgrade](#).



Проверка прав доступа к сервисным услугам



Преимущества проверки прав доступа к сервисным услугам

Точная информация о серийных номерах и соответствующих им сервисных контрактах, которая хранится в базе данных компании Cisco, позволяет быстро определить доступный тип услуги сервисной поддержки и соответствующий уровень сервиса. Благодаря этому, сервисные запросы Клиентов обрабатываются эффективнее, что в конечном счете способствует улучшению качества предоставляемых услуг сервисной поддержки.

Проверка прав доступа к услугам позволяет получить:

- Своевременный и беспрепятственный доступ к ресурсам сервисной поддержки Cisco согласно условиям Вашего сервисного контракта.
- Соответствующий Вашему контракту уровень сервиса с минимальным временем ожидания. Уменьшение времени ожидания происходит за счет того, что запросы от клиентов, для которых не предусмотрена сервисная поддержка, отсеиваются в момент открытия, и далее не влияют на время обработки других запросов.
- Своевременную доставку оборудования по замене. Потенциальные задержки в доставке минимизированы, поскольку запасы сервисных складов не расходуются на клиентов, для которых не предусмотрена сервисная замена.

Проверка прав доступа к услугам позволяет минимизировать бизнес-риски, связанные с:

- потенциальным мошенничеством;
- задержками в восстановлении работоспособности оборудования, особенно в области передовых технологий;
- получением по замене оборудования, которое отличается от авторизованной продукции Cisco;
- непредвиденными расходами, которые связаны с выходом оборудования из строя на длительный срок.

Проверка прав доступа к услугам ограничивает возможность:

- переноса лицензионного программного обеспечения Cisco на компоненты, произведенные другими поставщиками;
- загрузки обновлений программного обеспечения без действующего сервисного контракта.

Разница между услугами сервисной поддержки и гарантией

Гарантия распространяется на все аппаратные и программные продукты компании Cisco на срок не менее 90 дней с момента отгрузки оборудования с производства. Некоторые продукты имеют гарантию с более продолжительным сроком действия.

Большинство типов гарантии предусматривает 10-дневную авансовую замену оборудования со склада в Нидерландах. При этом доступ к технической поддержке TAC, загрузке программного обеспечения, дополнительным онлайн ресурсам и приложениям, размещенным на сайте Cisco.com, пользователю не предоставляется.

Компания Cisco и авторизованные Партнеры предлагают целый ряд услуг проактивной сервисной поддержки, обеспечивающих неизменно высокий уровень надежности и отказоустойчивости сети, а также способствующих росту эффективности Ваших инвестиций в информационные технологии.

Гарантия или Сервисная поддержка

	Гарантия	Сервис	
Замена оборудования	Отгрузка со склада в Нидерландах	Авансовая замена: 8x5xNBD, 8x5x4, 24x7x4	Замена оборудования
TAC	Доступ не предоставляется	Круглосуточный доступ к инженерам технической поддержки Cisco TAC	TAC
IOS	Доступ не предоставляется	Доступ к Центру ПО (Software Center)	IOS
Доступ к сайту технической поддержки	Ограниченный доступ к онлайн ресурсам	Доступ к дополнительным разделам сайта	Доступ к сайту технической поддержки
Доступность	Стандартная гарантия Cisco на все продукты 90 дней или более	Поддержка всех технологий Cisco – 1 год или более *	Доступность

* К отдельному оборудованию могут применяться исключения: за получением более подробной информации обратитесь к Вашему менеджеру по работе с клиентами (Cisco Service Account manager) или менеджеру со стороны Партнера.

Что Вы можете сделать?

Чтобы минимизировать количество вопросов, связанных с получением доступа к услугам сервисной поддержки, рекомендуется выполнять следующее:

- Своевременно обновлять информацию в Вашем сервисном контракте (изменения/ дополнения/ перемещения).
- Следить за тем, чтобы номера сервисных контрактов были указаны в профиле пользователя.
- Следить за тем, чтобы адрес установки оборудования (Install site address) в Вашем сервисном контракте совпадал с фактическим местом установки оборудования.
- По мере возможности не использовать адреса популярной бесплатной электронной почты (Hotmail, Yahoo и т. п.). Это может привести к задержкам при обработке запроса, так как требуется дополнительная проверка.
- Убедиться в том, что оборудование, для которого Вы хотите загрузить программное обеспечение, покрыто сервисным контрактом.
- Провести повторное лицензирование ПО и проверку оборудования вторичного использования или приобретенного с вторичного рынка перед включением его в сервисный контракт.

Вы также можете обратиться к Вашему Партнеру или Cisco сервис аккаунт менеджеру для получения более подробной информации о приобретении сервисного контракта, лицензировании программного обеспечения и покупке лицензий для обновления ПО.

Для подбора услуг сервисной поддержки, соответствующих Вашим продуктам Cisco, воспользуйтесь приложением [Service Finder](#).

Для проверки условий и сроков гарантии для Вашего продукта Cisco, воспользуйтесь приложением [Cisco Warranty Finder](#).

См. детальное [сравнение услуг сервисной поддержки и гарантии](#).

Проверка прав доступа к услугам при открытии сервисного запроса

Проверка прав доступа производится в момент открытия сервисного запроса на техническую поддержку Cisco TAC или замену по RMA. Если сервисный контракт предусматривает оказание услуг технической поддержки напрямую от компании Cisco, то при открытии сервисного запроса Клиентам/ Партнерам необходимо предоставить следующую информацию:

- идентификатор пользователя (CCO ID);
- номер сервисного контракта, указанного в профиле CCO ID;
- серийный номер неисправного устройства;
- серийный номер шасси;
- тип продукции и номер модели;
- версию программного обеспечения;
- уровень приоритета сервисного запроса ([приоритет 1,2,3 или 4](#)).

Дополнительная информация, которая может потребоваться для проверки доступа к услугам:

- продуктовый номер неисправного устройства (например: CISCO2501) и его конфигурация;
- сведения о месте установки (название компании, адрес, страна).

Время с момента получения заявки на техническую поддержку до предоставления услуги может варьироваться в зависимости от особенностей Вашего сервисного контракта. Как правило, доступ к Центру Технической Поддержки TAC предоставляется с момента активации Вашего сервисного контракта, а услуга замены оборудования по RMA – по прошествии 30 дней. Если контракт приобретен у Партнера Cisco и предусматривает услуги Collaborative Services, тогда по всем вопросам поддержки необходимо обращаться к Партнеру. Если Вы приобрели сервисный контракт через Партнера Cisco и не знаете, какие виды услуг в нем предусмотрены, свяжитесь с Вашим Партнером для получения подробной информации по контракту.

Что происходит, если серийный номер не покрыт сервисным контрактом?

Проверка прав доступа к сервисным услугам относится к компетенции Глобальной команды Cisco по услугам сервисной поддержки (**Global Service Relations, GSR**). Эта команда проводит проверку прав доступа к сервисным услугам для Клиентов, которые хотят получить техническую поддержку Cisco.

Команда **Global Service Relations (GSR)** тщательно рассматривает случаи, когда сервисный запрос не проходит проверку прав доступа к услугам. В случае отказа в предоставлении услуг сервиса Клиент может предпринять следующие действия:

- Свяжаться со своим поставщиком оборудования и услуг для обсуждения вариантов обслуживания;
- Если необходима замена оборудования, приобрести запчасти или оборудование у компании Cisco или своего поставщика оборудования или услуг.

Проверка прав доступа к сервисным услугам



Доступ к услугам сервисной поддержки:

Для оперативного получения сервисной поддержки Cisco важно, чтобы номер сервисного контракта был указан в профиле пользователя CCO ID.

Если сервисный контракт предусматривает, что контактным лицом является [Партнер Cisco](#), то по вопросам доступа к услугам сервисной поддержки необходимо обращаться к этому Партнеру.

Если Вы не знаете номер сервисного контракта, Вы можете обратиться к менеджеру по работе с клиентами (Cisco Service Account manager) или менеджеру со стороны Партнера и получить полный список номеров Ваших сервисных контрактов.

Если Вы приобрели сервисный контракт, который предусматривает оказание услуг напрямую от компании Cisco, то номер этого контракта необходимо добавить в профиль Вашего CCO ID. Это может сделать администратор приложения Service Access Management Tool (SAMT).

Приложение SAMT позволяет администратору в Вашей компании самостоятельно добавлять номера сервисных контрактов в профили пользователей. **Наличие номера контракта в профиле пользователя является одним из основных условий для получения доступа к технической поддержке Cisco.**

- Если между Вашей компанией и компанией Cisco заключен сервисный контракт, а также оформлен Bill-to ID, тогда администрирование сервисного контракта возможно как по номеру сервисного контракта, так и по этому Bill-to ID.

- Если у Вашей компании нет администратора приложения Service Access Management Tool или Вы не знаете, кто является администратором, выполните следующие действия:

1. Зарегистрируйтесь на сайте [Cisco.ru](#).
2. Выберите раздел «Учетная запись» в верхнем правом углу экрана.
3. Нажмите ссылку для перехода к «Profile manager».
4. На вкладке «Доступ к содержимому с ограниченным доступом» укажите номер сервисного контракта/ Bill-to ID в соответствующем разделе.
5. Нажмите «Отправить».
6. Ожидайте подтверждение о добавлении контракта в профиль CCO ID на адрес электронной почты, указанный при регистрации.

Если для определенного Bill-to ID или сервисного контракта назначен SAMT администратор, то запросы, связанные с их администрированием, а также с загрузкой программного обеспечения, будут автоматически направляться этому SAMT администратору. Если же его нет, запрос будет обработан соответствующей командой компании Cisco.

В случае задержки, свяжитесь с Партнером, у которого Вы приобрели этот сервисный контракт, или командой [Customer Interaction Network \(CIN\)](#).

Service Access Management Tool – приложение, позволяющее администратору в Вашей компании управлять доступом к сервисным контрактам. С его помощью администратор может добавлять номера сервисных контрактов в профили пользователей (CCO ID), чтобы в дальнейшем у них был доступ к услугам технической поддержки: Центр Технической Поддержки TAC, авансовая замена оборудования, загрузка программного обеспечения и лицензирование.



Доступ к сервисной поддержке по Bill-To ID

Для того, чтобы обеспечить доступ сразу к нескольким сервисным контрактам, администратор приложения SAMT может указать в профилях пользователей номера Bill-to ID, на которые эти контракты оформлены.

Вы можете воспользоваться этим методом, если сервисные контракты оформлены на Вашу компанию, и Вы хотите обеспечить доступ инженерам или отделам технической поддержки ко всем контрактам с этим Bill-to ID.

Доступ к сервисной поддержке по номеру контракта

Администратор приложения SAMT может указать номера сервисных контрактов в профилях пользователей для того, чтобы они имели доступ к сервисным услугам Cisco.

Вы можете использовать данный способ администрирования, если сервисные контракты оформлены на Вашу компанию, и Вы хотите предоставить доступ к этим контрактам определенным пользователям, чтобы они могли обращаться в компанию Cisco напрямую.

Дополнительная информация и обучающие материалы доступны на сайте приложения Service Access Management Tool:
<http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/index.html>

Проверка прав доступа к сервисным услугам



Защита от злоупотреблений услугами технической поддержки

Контроль над использованием услуг

Компания Cisco принимает активные действия для контроля над неразрешенным доступом к услугам технической поддержки, сомнительными сервисными контрактами, злоупотреблением услугами, невозвратом дефектного оборудования в случае авансовой замены, утечкой информации о серийных номерах и номерах сервисных контрактов. Также компания Cisco не допускает случаев предоставления сервисной поддержки для контрафактной или украденной продукции.

Компания Cisco осуществляет мониторинг за использованием услуг сервисной поддержки, отслеживает тенденции, которые могут свидетельствовать о злоупотреблении услугами.

При возникновении сомнений привлекается команда аккаунт менеджеров. Компания Cisco ведет статистику всех таких случаев, которая может быть использована командой Global Service Relations (GSR) в ходе процедуры проверки прав доступа. Злоупотребление услугами сервисной поддержки может иметь юридические последствия.

Продукты вторичного рынка

На Оборудование вторичного пользования или приобретенное со вторичного рынка стандартная гарантия Cisco не распространяется. Покупка сервисного контракта возможна только после того, как программное обеспечение будет повторно лицензировано, а само оборудование пройдет проверку.

Программа проверки оборудования и повторного лицензирования программного обеспечения Cisco разработана для того, чтобы обеспечить соблюдение правовых норм, а также предоставить возможность получения сервисной поддержки для продуктов вторичного пользования или приобретенных на вторичном рынке. Данная программа способствует предотвращению злоупотреблений услугами технической поддержки и авансовой замены оборудования.

Допустима перепродажа оборудования Cisco. Однако программное обеспечение Cisco, запускаемое на этом оборудовании, передаче не подлежит. Покупатели должны приобрести новую лицензию для такого программного обеспечения, прежде чем сервисный контракт будет признан действующим.

Такая практика способствует защите Вашей сети и является гарантией того, что оборудование будет находиться в надлежащем состоянии, а используемое программное обеспечение безопасно и соответствует заявленным техническим характеристикам и Вашим требованиям.

См. [Политика компании Cisco о передаче программного обеспечения и его повторному лицензированию](#).

Политика компании Cisco при установке компонентов сторонних поставщиков:

- Если заказчик сообщает о сбое или дефекте оборудования, и компания Cisco обоснованно полагает, что сбой или дефект мог быть вызван компонентом стороннего поставщика, например модулем памяти, кабелем или контроллером GBIC/SFP, который был установлен Заказчиком или реселлером, то компания Cisco может по собственному усмотрению отказаться от предоставления поддержки в рамках гарантийных обязательств или программы Cisco по оказанию технической поддержки, например SMARTnet™.
- Если по заключению компании Cisco сбой или дефект оборудования не вызван компонентом стороннего поставщика, который был установлен Заказчиком или реселлером, компания Cisco будет предоставлять поддержку продукции в рамках гарантийных обязательств или программы Cisco по оказанию технической поддержки.
- Причина дефекта или ошибки является основным фактором при определении обязательств по поддержке оборудования, в котором установлены компоненты стороннего поставщика. Компания Cisco также оставляет за собой право на выставление счета за время и материала, затраченные на выяснение причины сбоя по действующим на тот момент расценкам на услуги, если в ходе анализа установлено, что причиной сбоя являлся компонент стороннего поставщика.

http://www.cisco.com/c/en/us/products/prod_warranty09186a00800b5594.html

Проверка прав доступа к сервисным услугам



Доступ к программному обеспечению и лицензированию

Для того, чтобы получить доступ к услугам, описанным ниже, необходимо наличие активного сервисного контракта, который предусматривает данные услуги и который указан в профиле ССО ID Клиента/ Партнера:

- Загрузка обновлений операционной системы (ОС);
- Обновление или установка дополнений для программного обеспечения (ПО);
- Получение лицензии на систему предотвращения вторжения (IPS): чтобы зарегистрировать лицензионный ключ онлайн, Клиентам необходимо предоставить серийный номер устройства, номер сервисного контракта, номер заказа на покупку и продажу (SO#, PO#) и ПАК ключ.

Загрузка программного обеспечения Cisco IOS и ОС возможна только для продуктов, покрытых активным сервисным контрактом.

[Лицензионное соглашение Cisco с конечным пользователем](#) содержит более подробную информацию об условиях загрузки программного обеспечения и файлов сигнатур.

Более подробная информация о лицензировании программного обеспечения доступна по ссылке:

http://www.cisco.com/en/US/services/ps2827/us_sw_licensing_aag.pdf

Знаете ли Вы все детали программы поддержки от Вашего Партнера?

Сервисная поддержка, предоставляемая компанией Cisco

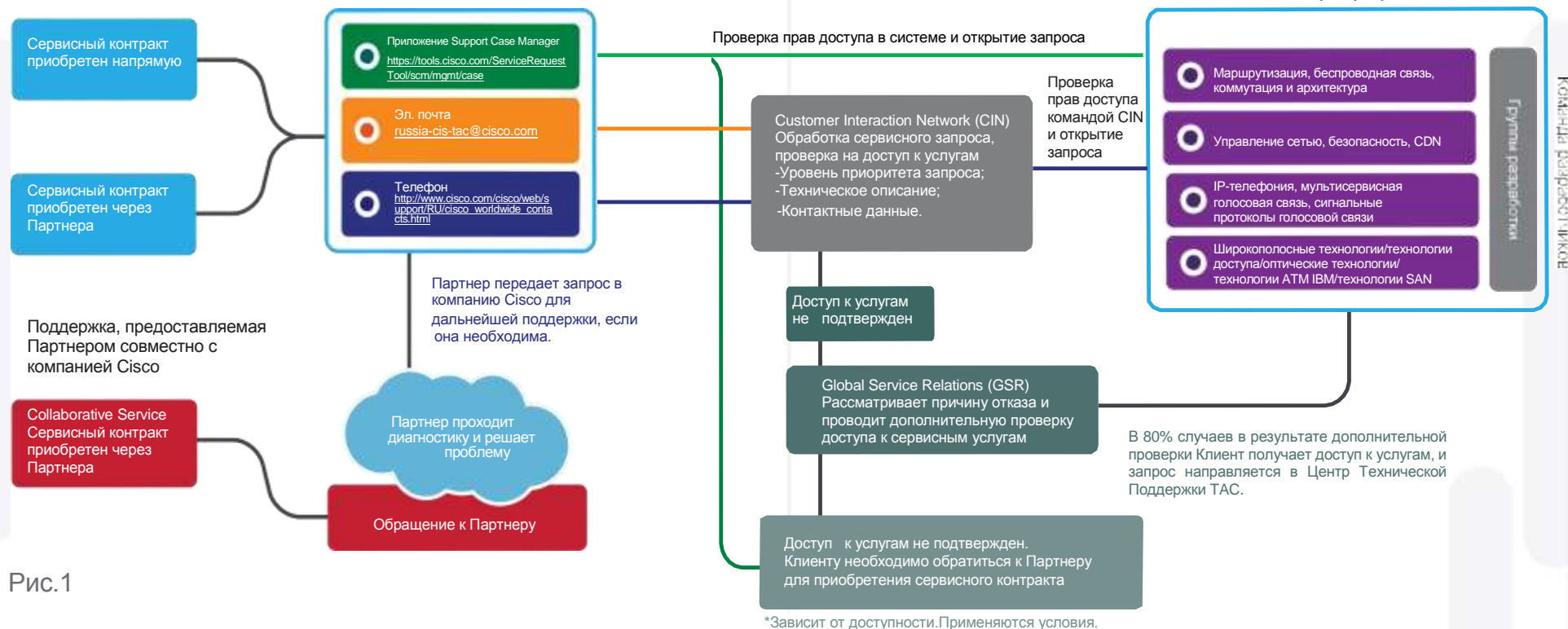


Рис.1



Убедитесь в том, что Вы получаете полноценную сервисную поддержку у Вашего Партнера

Для сервисных контрактов, приобретенных у авторизованного Партнера Cisco, применяются два уровня проверки прав доступа к сервисным услугам.

- Партнерский сервисный контракт - контракт, заключаемый между Вашей компанией и Партнером Cisco.
- Сервисный контракт, заключаемый между Партнером и компанией Cisco. Он позволяет Партнеру предлагать Вам услуги сервисной поддержки и различные уровни обслуживания.

Партнер обязан указать серийные номера оборудования Заказчика в рамках «зеркального» контракта (back-to-back contract) с компанией Cisco, если он собирается передать конечному пользователю право доступа к услугам сервисной поддержки Cisco.

При покупке сервисного контракта через авторизованного Партнера Cisco, мы рекомендуем воспользоваться списком вопросов справа.

- ✓ Будет ли техническая поддержка Cisco доступна для всех серийных номеров, покрытых сервисным контрактом?
- ✓ Откуда будет поставляться оборудование по замене?
- ✓ Будут ли обновления операционной системы (ОС) доступны для всех серийных номеров, покрытых сервисным контрактом?
- ✓ Будут ли выполняться условия лицензионного соглашения для приложений и программного обеспечения ОС в случае замены оборудования или его компоненты? Другими словами, будет ли переноситься лицензия на программное обеспечение?
- ✓ Будет ли техническая поддержка TAC доступна для всех серийных номеров, покрытых сервисным контрактом? Если нет, для каких серийных номеров она будет доступна?
- ✓ Согласен ли поставщик (Партнер) продемонстрировать наличие доступа к услугам сервисной поддержки?

Прежде, чем принимать решение о приобретении сервисного контракта, важно, чтобы потенциальный поставщик удовлетворительно ответил на вышеперечисленные вопросы.

Проверка прав доступа к сервисным услугам



Краткая справка: как получить техническую поддержку

Что я хочу получить	Услуги сервисной поддержки Cisco. Приобретаются напрямую у компании Cisco или Партнера Cisco. Сервисная поддержка предоставляется компанией Cisco.	Услуги сервисной поддержки Collaborative Service. Приобретаются у Партнера Cisco. Сервисная поддержка предоставляется Партнером совместно с компанией Cisco.
<ul style="list-style-type: none"> Техническую поддержку Cisco TAC 	<ul style="list-style-type: none"> См. процесс на рис.1 	<ul style="list-style-type: none"> Услуга доступна через Партнера. По всем вопросам поддержки необходимо обращаться к Партнеру. В случае, если необходима дополнительная помощь, Партнер передаст Ваш запрос в Центр Технической Поддержки Cisco TAC.
<ul style="list-style-type: none"> Замену неисправного оборудования/компоненты 	<ul style="list-style-type: none"> См. процесс на рис.1 	<ul style="list-style-type: none"> Услуга доступна через Партнера. В случае, если необходима дополнительная помощь, Партнер передаст Ваш запрос в компанию Cisco.
<ul style="list-style-type: none"> Доступ к дополнительным материалам и приложениям на сайте технической поддержки Cisco 	<ul style="list-style-type: none"> Добавьте номер сервисного контракта в профиль Вашего CCO ID для получения доступа к ресурсам 	<ul style="list-style-type: none"> Для доступа к дополнительным ресурсам на странице технической поддержки Cisco обратитесь к Партнеру для того, чтобы в Вашем профиле пользователя указали номер непрямого сервисного контракта ("Indirect contract").
<ul style="list-style-type: none"> Загрузить обновления программного обеспечения Cisco IOS или отдельных приложений 	<ul style="list-style-type: none"> Доступно с помощью приложения Download Software Tool. 	<ul style="list-style-type: none"> Обратитесь к Партнеру для получения подробной информации о загрузке этих обновлений или отправьте заявку на предоставление доступа, используя вкладку «Доступ к содержимому с ограниченным доступом» в разделе «Profile manager» на сайте Cisco.com.
<ul style="list-style-type: none"> Обновить дополнения приложений программного обеспечения 	<ul style="list-style-type: none"> Доступно с помощью приложения Product Upgrade Tool. 	<ul style="list-style-type: none"> Доступно для Партнера с помощью приложения Product Upgrade Tool
<ul style="list-style-type: none"> Перенести лицензию на программное обеспечение Cisco IOS с неисправного устройства на полученное по замене 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определите продуктовый и серийный номера устройства/компонента: неисправного и предоставляемого по замене. 2. Откройте приложение Product License Registration Tool на сайте Cisco.com и введите эти номера. Дополнительно можно внести номер разрешения на возврат материалов (RMA). 3. Приложение Product License Registration Tool автоматически определит лицензии, которые соответствуют данному оборудованию, и создаст новую лицензию. 4. Установите новую лицензию на устройство, полученное по замене. См. лицензионное соглашение Cisco с конечными пользователями. 	<ul style="list-style-type: none"> Обратитесь к Партнеру для переноса лицензии. <p>См. Политика компании Cisco о передаче лицензии конечному пользователю.</p>

Проверка прав доступа к сервисным услугам



Что я хочу получить	Услуги сервисной поддержки Cisco. Приобретаются напрямую у компании Cisco или Партнера Cisco. Сервисная поддержка предоставляется компанией Cisco.	Услуги сервисной поддержки Collaborative Service. Приобретаются у Партнера Cisco. Сервисная поддержка предоставляется Партнером совместно с компанией Cisco.
• Добавить номер сервисного контракта в профиль пользователя CCO ID	Воспользуйтесь приложением Service Access Management Tool . Проверьте, добавлены ли номера сервисных контрактов в профили CCO ID. Проверить информацию возможно во вкладке «Доступ к содержимому с ограниченным доступом» в разделе «Profile manager». Отправьте запрос на добавление номера контракта в профиль пользователя CCO ID	Обратитесь к Партнеру
• Открыть сервисный запрос	Воспользуйтесь приложением Support Case Manager или обратитесь в команду Customer Interaction Network (CIN)	Обратитесь к Партнеру

Полезная информация и приложения

Дополнительные материалы о проверке прав доступа к услугам

[Проверка серийного номера устройства для доступа к услугам сервисной поддержки](#)

Сравнительная характеристика гарантии и сервисной поддержки

[Сравнение услуг сервисной поддержки Cisco и гарантии](#)
[Приложение Warranty Finder](#)
[Приложение Service Finder](#)

Обновление информации сервисного контракта

- Если сервисный контракт приобретен напрямую у компании Cisco, то для обновления информации в нем воспользуйтесь приложением [Cisco Service Contract Center \(CSCC\)](#). С помощью данного приложения можно посмотреть информацию о сервисном контракте, запросить изменение серийного номера, изменение фактического места установки (Install site) или других параметров.
- Запрос на обновление можно открыть с помощью приложения [Customer Service Central](#)¹ или отправить запрос по электронной почте на адрес: cs-support@cisco.com.
- Вы также можете запросить обновления данных сервисного контракта через Партнера, у которого Вы приобрели сервисный контракт.

¹ Более подробная информация по открытию запроса в CSC доступна в инструкции [«Как получить доступ к сервисному контракту»](#).

Дополнительные сведения о лицензировании программного обеспечения и оборудования

Приложение [Product License Registration](#)

[Требование о лицензировании программного обеспечения](#)

[Программа повторного лицензирования и проверки оборудования](#)

[Передача и повторное лицензирование программного обеспечения](#)

* Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco Systems и (или) ее филиалов в США и ряде других стран. Для просмотра перечня товарных знаков Cisco обращайтесь по адресу: www.cisco.com/go/trademarks. Прочие товарные знаки, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не означает наличия партнерских отношений компании Cisco с какой-либо другой компанией. (1110R) C45-494519-02 0412