

Service Cisco SMARTnet



Sommaire

Sommaire

Présentation du service Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et bénéfices

Comparaison avec d'autres services

Comparaison entre la garantie et le contrat de service

Disponibilité et autres informations

Présentation du service Cisco SMARTnet	4		
Qu'est-ce que le service Cisco SMARTnet ?	4	Qu'est-ce que la mise à niveau d'un jeu de fonctionnalités ?	
Que contient le service Cisco SMARTnet ?	4	Sont-elles incluses dans les programmes Cisco SMARTnet ?	9
Quels sont les avantages du service Cisco SMARTnet ?	4	Quels sont les logiciels dont je peux bénéficier grâce à Cisco SMARTnet ?	9
Comment obtenir le service Cisco SMARTnet ?	4	L'assistance pour les applications Cisco relatives à la sécurité, à la téléphonie IP et à la gestion de réseaux, est-elle incluse dans le service Cisco SMARTnet ?	10
Le service Cisco SMARTnet se limite-t-il à l'assurance de réparation ?	5	Comment suis-je informé des nouvelles versions logicielles de système d'exploitation si je dispose d'un contrat Cisco SMARTnet ?	10
Quelles sont les fonctions supplémentaires offertes par Cisco SMARTnet onsite ?	5	Comment pouvez-vous accéder aux mises à jour logicielles incluses dans votre contrat de service SMARTnet ?	10
Quels critères permettent de choisir entre Cisco SMARTnet et Cisco SMARTnet onsite ?	5	Le service Cisco SMARTnet peut-il être utilisé pour un périphérique Cisco non couvert par le contrat de service Cisco ?	10
Fonctions et avantages : fonctions de service	6	Cisco SMARTnet permet-il d'accéder aux services d'installation des mises à jour logicielles sur site et à distance ?	10
Quelles sont les fonctions de service pour SMARTnet ?	6	Remplacement du matériel avancé	10
Puis-je accéder au TAC, le centre d'assistance technique, si je ne dispose pas d'un contrat de service ?	6	Qu'est-ce que le remplacement de matériel avancé de Cisco ?	10
Comment le TAC fait-il pour hiérarchiser les demandes de services ?	6	Le remplacement matériel avancé offert par Cisco est-il disponible à l'échelle internationale ?	10
Quels sont les certifications et les prix remportés par Cisco pour ses services focalisés d'assistance technique ?	7	Quels sont les temps de réponse disponibles pour les options de remplacement matériel ?	11
Assistance Cisco et site Web de documentation	8	Les pièces sont-elles toujours livrées le jour ouvrable suivant si le contrat du client présente cette option ?	11
Quels sont les outils et les ressources proposés par l'autoassistance en ligne ?	8	Comment s'organise la répartition des livraisons de pièces en 4 heures ?	12
Quel type de ressources et d'outils propose le site Internet d'assistance ?	8	Que se passe-t-il si ma société ne dispose pas des ressources techniques nécessaires pour l'installation du matériel de remplacement ?	12
Assistance pour système d'exploitation	9	Qui est responsable du retour des pièces défectueuses remplacées dans le cadre des programmes de remplacement de matériel ?	12
Les mises à jour logicielles de Cisco sont-elles incluses dans le contrat Cisco SMARTnet ?	9		
Quelle valeur ces mises à jour de système d'exploitation peuvent apporter à mon entreprise ?	9		
D'autres fournisseurs déclarent offrir des mises à niveau logicielles. Pourquoi Cisco n'offre-t-il que des « mises à jour » logicielles avec Cisco SMARTnet ?	9		

Sommaire

 Présentation du service
 Cisco SMARTnet

 Fonctionnalités et
 bénéfices

 Comparaison avec
 d'autres services

 Comparaison entre la
 garantie et le contrat de
 service

 Disponibilité et autres
 informations

Sommaire

suite

Cisco Smart Call Home	12	Comparaison entre Cisco SMARTnet et d'autres services techniques Cisco	17
Qu'est-ce que Cisco Smart Call Home ?	12	Quelle est la différence entre le service Cisco SMARTnet et les autres offres de service technique Cisco ?	17
Quels sont les périphériques pris en charge par Smart Call Home ?	12	Service Cisco SMARTnet	17
Quelle version du système d'exploitation Cisco est nécessaire à l'utilisation de Smart Call Home ?	12	Groupes de services spécifiques à une technologie	17
Comment puis-je obtenir un contrat de service Cisco SMARTnet pour couvrir les périphériques compatibles avec la technologie Call Home ?	12	Service de gestion à distance	17
Qui est le destinataire des alertes ?	12	Services focalisés d'assistance technique de Cisco spécialisés dans l'assistance personnalisée et prioritaire	17
Quels types d'événements peuvent donner lieu à des alertes ?	13	Assistance réseau pour les réseaux de production des prestataires de services	18
Existe-t-il un historique des alertes transmises ?	13	Assistance d'application logicielle	18
Les messages d'alerte sont-ils sécurisés ?	13	Assistance SMARTnet et Unified Communications Software	18
De quelle manière Smart Call Home analyse-t-il les problèmes potentiels ?	13	Cisco Smart Foundation pour PME	18
Dans quelle mesure Cisco Generic Online Diagnostics (GOLD) permet-il de réduire le temps nécessaire au dépannage ?	13	Comparaison entre la garantie et le contrat de services Cisco	19
À quel moment Smart Call Home génère-t-il automatiquement une demande de service au TAC de Cisco ?	14	Que couvre une garantie Cisco ?	19
Comment suis-je informé qu'une demande de service a été faite ?	14	Si un produit est déjà couvert par une garantie Cisco standard, pour quelle raison devrais-je acheter le service Cisco SMARTnet pendant la période de garantie ?	21
Fonctions SMARTnet et niveaux de service propres à Unified Computing System	14	Comment le service Cisco SMARTnet permet-il de prendre en charge la durée de vie de mon réseau ?	21
Quelle est l'assistance offerte par Cisco Unified Computing System (Cisco UCS) ?	14	Ressources	22
Comment puis-je obtenir de l'assistance pour un logiciel tiers sur Cisco Unified Computing System ?	14	Disponibilité	22
Quel est le contenu de l'assistance des services Independent Software Vendor Application (ISV1) ?	14	Où puis-je accéder à l'assistance Cisco SMARTnet ?	22
Quelles marques de logiciels tiers sont prises en charge ?	15	Plus d'informations	22
Quel est le niveau de service SMARTnet réservé au matériel ?	15	Où puis-je trouver des informations supplémentaires sur les services Cisco SMARTnet ?	22
Qu'est-ce que SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque ?	15	Existe-t-il d'autres services Cisco fournissant cette assistance technique ?	22
Quels sont les avantages du service SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque ?	16		

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Présentation du service Cisco SMARTnet

Qu'est-ce que le service Cisco SMARTnet ?

Cisco® SMARTnet® est un service d'assistance technique primé qui offre à votre équipe informatique un accès direct et permanent aux experts Cisco et aux ressources en ligne d'autoassistance nécessaires à la résolution des problèmes posés par la plupart des produits Cisco. Le service SMARTnet vous permet de choisir parmi une large gamme d'options de services pour les produits Cisco.

Que contient le service Cisco SMARTnet ?

Le service Cisco SMARTnet propose l'assistance suivante à l'échelle des périphériques :

- Accès direct 24h/24, 365 jours par an aux experts du Cisco Technical Assistance Center (TAC)
- Une autoassistance étendue grâce à la base de connaissances en ligne, aux communautés, aux ressources et aux outils Cisco
- Des diagnostics proactifs intelligents et des alertes immédiates pour les périphériques qui ont la fonction Cisco Smart Call Home
- Mises à jour continues des logiciels du système d'exploitation (mises à jour mineures et majeures) compris dans la licence
- Options de remplacement de matériel avancé, notamment en deux heures, en quatre heures ou le jour ouvrable suivant, ainsi qu'un service de réparation
- Service sur site facultatif grâce auquel un ingénieur de terrain est envoyé pour le remplacement des pièces

Quels sont les avantages du service Cisco SMARTnet ?

La couverture des périphériques réseau par un contrat Cisco SMARTnet vous fait bénéficier des avantages suivants.

- Amélioration de la disponibilité, de la fiabilité, de la stabilité et de la sécurité de votre réseau grâce à un accès direct aux experts techniques et ingénieurs réseau de Cisco.
- Réduction du coût d'acquisition du réseau grâce à l'expertise, aux connaissances et à la disponibilité de Cisco.



- Augmentation du ROI jusqu'à 192 % grâce à l'accès aux améliorations des systèmes d'exploitation Cisco
- Accélération du temps de réparation en fournissant les bonnes pièces au bon moment afin de résoudre rapidement les problèmes
- Amélioration de l'accès aux ressources limitées d'experts internes sur tous les sites, grâce aux diagnostics proactifs et aux alertes en temps réel de Smart Call Home sur une sélection de périphériques.
- Renforcement de votre équipe informatique et amélioration de la productivité et du chiffre d'affaires généré par chaque employé avec un accès aux outils et à la documentation technique, pour davantage d'autonomie et de connaissance technique.

Comment obtenir le service Cisco SMARTnet ?

Vous pouvez acheter des services SMARTnet Cisco via notre réseau global de partenaires hautement qualifiés ou contacter votre gestionnaire de services client Cisco. Pour localiser un partenaire situé proche de vous, utilisez Cisco Partner Locator sur www.cisco.com/go/partnerlocator.

Sommaire

Présentation du service Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et bénéfices

Comparaison avec d'autres services

Comparaison entre la garantie et le contrat de service

Disponibilité et autres informations

Le service Cisco SMARTnet se limite-t-il à l'assurance de réparation ?

Non. Le service Cisco SMARTnet vous permet de gérer le fonctionnement de réseaux complexes et de certains problèmes de gestion, par exemple :

- La configuration logicielle avancée
- Les questions d'interopérabilité et de mise à niveau
- Informations logicielles et matérielles

Le service Cisco SMARTnet protège également les investissements de votre réseau tout en réduisant les risques grâce aux fonctionnalités suivantes.

- Mise à jour permanente de votre technologie réseau, grâce aux dernières fonctions de système d'exploitation et aux améliorations système incluses dans votre licence
- Soutien de votre infrastructure d'assistance réseau afin de vous fournir un niveau de connaissance et de compétences suffisant pour répondre à l'évolution constante des technologies.
- Accès à des experts et des outils permettant une résolution rapide des problèmes.
- Élimination des difficultés liées à la fourniture du matériel de remplacement dans les inventaires et à la livraison des sites à distance.
- Intervention en option d'experts techniques et ingénieurs spécialisés pour les remplacements quand et où vous en avez besoin.
- Dépannage en temps réel des périphériques compatibles avec la technologie Call Home et renvoi de rapports détaillés via un portail Web et génération d'alertes via Smart Call Home.

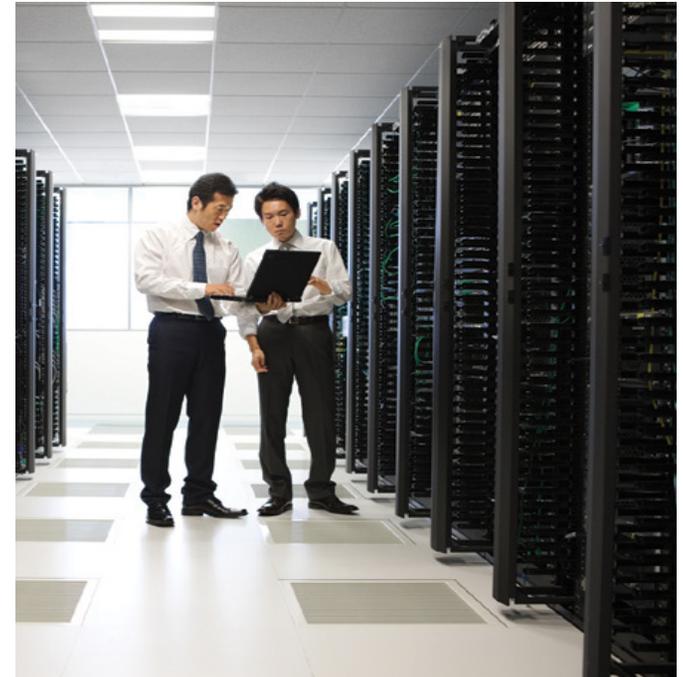
Quelles sont les fonctions supplémentaires offertes par Cisco SMARTnet onsite ?

Cisco SMARTnet onsite englobe les mêmes fonctionnalités que Cisco SMARTnet, à la différence que viennent s'ajouter les services d'un technicien qui se déplace pour le remplacement et l'installation de pièces. Il est disponible avec tous les niveaux de service de remplacement matériel avancé SMARTnet.

Quels critères permettent de choisir entre Cisco SMARTnet et Cisco SMARTnet onsite ?

L'assistance Cisco SMARTnet onsite est le choix le plus approprié dans les cas suivants.

- Vous ne disposez pas de l'expertise suffisante sur un site donné, par exemple un site distant.
- Vos experts ne sont pas en mesure de répondre rapidement aux problèmes de réseau. L'option de service Cisco SMARTnet onsite assure un remplacement rapide du matériel.



Sommaire

 Présentation du service
 Cisco SMARTnet

 Fonctionnalités et
 bénéfices

 Comparaison avec
 d'autres services

 Comparaison entre la
 garantie et le contrat de
 service

 Disponibilité et autres
 informations

Fonctions et avantages : fonctions de service

Quelles sont les fonctions de service pour SMARTnet ?

Le Tableau 1 illustre les cinq fonctionnalités principales de SMARTnet.

Tableau 1. Fonctionnalités du service Cisco SMARTnet

Cisco Technical Assistance Center (TAC)	Remplacement de matériel	Base de connaissance, outils et ressources en ligne d'autoassistance	Système d'exploitation et assistance	Services intelligents de diagnostic et d'alerte
Accès illimité 24h/24 et 7j/7	Remplacement avancé : · 24x7x2 heures · 24x7x4 heures · 8x5x4 heures · 8x5xJour ouvrable suivant Autres : · Service de réparation ¹	Règles d'accès	Mises à jour permanentes d'un jeu de fonctionnalités	Smart Call Home sur une sélection de périphériques

1. Retour pour réparation d'une sélection de produits vidéo uniquement.

- Assistance experte** : en complément de vos ressources internes, le TAC Cisco vous fait bénéficier d'un personnel hautement qualifié, doté de plusieurs années d'expérience dans la réseautique, notamment des experts techniques et ingénieurs spécialisés dans le support client qualifiés pour la mise en réseau et certifiés CCIE®, ainsi que des experts techniques et ingénieurs en recherche et en développement. Les experts techniques et ingénieurs Cisco détiennent plus de 800 brevets publiés aux États-Unis et sont les auteurs de nombreux ouvrages et livres blancs.
- Accélération de la résolution** : le TAC Cisco évalue constamment la satisfaction client et le temps de résolution, en utilisant notamment une séquence de remontée des problèmes automatisée commençant une heure après la transmission de problèmes de niveau 1 et 2, donnant lieu à une intervention du PDG John Chambers après 48 heures pour les problèmes de niveau 1. Pour en savoir plus, consultez le guide [Cisco Severity and Escalation](#).

Consultation du statut de résolution des problèmes : vous êtes informés de toutes les modifications apportées à votre cas par le biais de notifications par courriel et d'échanges personnalisés entre vous et les experts techniques et ingénieurs Cisco, si votre dossier doit être transmis dans un autre service en raison de la nature du problème, ou si le cycle de travail est modifié.

Expérience en réseautique : le TAC Cisco possède une expertise et un savoir-faire à la fois vaste et spécifique en matière de périphériques Cisco et de systèmes d'exploitation. Son champ de compétence couvre également de nombreux environnements et technologies réseau. Les experts techniques et ingénieurs du TAC Cisco disposent d'au moins cinq ans d'expérience dans le secteur et bénéficient d'une formation permanente afin de rester au courant des dernières nouveautés technologiques.

Assistance 24h/24, 365 jours par an dans plusieurs langues : par téléphone, Internet ou par courriel, le TAC Cisco est là quand vous en avez besoin.

Méthodes de résolution testées et approuvées : Cisco teste les problèmes de réseau et les résolutions recommandées à l'aide d'un puissant laboratoire virtuel, représentant une ressource et base de connaissances précieuses pour les experts techniques et ingénieurs

Puis-je accéder au TAC si je ne dispose pas d'un contrat de service ?

Oui. Le TAC Cisco vous apporte de l'aide même si vous ne disposez pas de contrat de service Cisco. Vous devrez cependant payer pour chacune des interventions ou acheter un contrat de service.

Comment le TAC fait-il pour hiérarchiser les demandes de services ?

Les processus Cisco vous permettent de définir le niveau de gravité de chaque demande de service. Les problèmes sont rapportés sous un format standard grâce aux définitions suivantes :

- Gravité 1** : lorsqu'un réseau ou un environnement existant est interrompu ou en cas de répercussion critique sur les opérations métiers de l'utilisateur. Cisco et l'utilisateur final mobilisent des ressources à plein-temps pour résoudre la situation.
- Gravité 2** : lorsque le fonctionnement d'un réseau ou d'un environnement existant rencontre une perte de performances significative ou lorsque certains aspects clés du fonctionnement métier de l'utilisateur sont entravés par des performances réseau insuffisantes. Cisco et l'utilisateur final engageront des ressources à plein-temps pendant les horaires de travail normaux pour résoudre la situation.

> Suite

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

- **Gravité 3** : lorsque les performances opérationnelles du réseau ou de l'environnement sont réduites alors que la plupart des activités commerciales de l'entreprise restent fonctionnelles. Cisco et l'utilisateur final envisagent de mobiliser des ressources pendant les horaires de travail normaux afin de restaurer le service à des niveaux satisfaisants.
- **Gravité 4** : lorsqu'il s'agit d'une demande d'informations relatives aux fonctions, à l'installation ou à la configuration de produits Cisco et qu'il n'y a aucune incidence sur l'opération de l'utilisateur final. Cisco et le client sont prêts à engager des ressources pendant les horaires de travail normaux pour fournir des informations ou une assistance.

Quels sont les certifications et les prix remportés par Cisco pour ses services focalisés d'assistance technique ?

Le Tableau 2 présente les derniers prix et certifications remportés par Cisco

Tableau 2. Service technique de haute qualité reconnu

Récompenses	
J.D. Power and Associates 2011	<p>Cisco Systems, Inc., Global a été primé par J.D. Power and Associates pour la qualité supérieure de son service client. Le programme Certified Technology Service and Support récompense les sociétés proposant un support technique inégalé. J.D. Power and Associates est une société de services internationale spécialisée dans les services d'information marketing et opère dans plusieurs domaines d'activité clés, tels que les études de marchés, les prévisions, l'amélioration des performances, les renseignements sur Internet et la satisfaction client.</p> <p>Le programme J.D. Power and Associates 2011 Certified Technology Service & Support a été développé en partenariat avec la Technology Services Industry Association (TSIA). Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.jdpower.com ou www.tsia.com.</p>
Prix TSIA Hall of Fame Lifetime Achievement	<p>Le STAR Awards est l'une des plus hautes distinctions de l'industrie des services technologiques. Elle récompense les sociétés contribuant à l'amélioration des services technologiques à l'échelle du secteur. En 2011, Cisco a été intégré au STAR Award Hall of Fame pour ses 15 STAR Awards depuis la création du prix. Cisco a également été reconnu pour son excellence en matière d'optimisation des services et pour son assistance en ligne innovante.</p>
Certification TSIA Support Staff Excellence	<p>En 2011, la TSIA a reconnu Cisco pour son engagement en matière d'excellence opérationnelle dans les opérations d'assistance.</p>
Prix de l'Association of Support Professionals (ASP)	<p>Ce prix récompense les sites Web affichant les meilleures pratiques selon 25 mesures de performances, tels que l'intérêt du site, l'intégration de la base de connaissance, l'expérience utilisateur et l'utilisation de la technologie.</p> <p>Cisco a été choisi pour intégrer le ASP Web Support Hall of Fame, qui récompense les sites Web ayant intégré le classement des dix meilleurs sites d'assistance pendant au moins quatre ans. Le site d'assistance en ligne Cisco.com a décroché la première place parmi les dix meilleurs sites d'assistance en 1998, 1999, 2002, 2005, 2007, 2008, 2010 et 2011.</p>
Prix M2M Value Chain 2010	<p>Le prestigieux M2M Value Chain Award récompense les sociétés ayant le mieux réussi à intégrer les technologies de machine à machine (M2M) ainsi que les équipes de fournisseurs de solutions à l'origine de l'intégration. Le prix de 2010 a récompensé Itron pour l'intégration de Cisco Smart Call Home à l'échelle mondiale, sur ses 6 500 commutateurs Cisco Catalyst®, garantissant des notifications d'alertes, la résolution et un contrôle permanent des périphériques. Cisco a été récompensé pour la mise en place d'alertes de diagnostics proactives dans le cadre de Smart Call Home.</p>
Classement siteIQ Annual Website	<p>Le site Web d'assistance Cisco reste le numéro un en termes de maniabilité et de tendances. En octobre 2011, le site Web d'assistance de Cisco a été classé en première position en termes de maniabilité par les analystes du site siteIQ.</p>
Prix Forrester Groundswell	<p>La communauté d'assistance de Cisco a été récompensée en 2011 pour son assistance interentreprise innovante, notamment pour l'utilisation des réseaux sociaux et des technologies mobiles.</p>

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Assistance Cisco et site Web de documentation

Quels sont les outils et les ressources proposés par l'autoassistance en ligne ?

L'autoassistance en ligne fournit de nombreux outils et ressources aux clients qui ont un contrat de service Cisco. Grâce à ces précieuses informations, vos équipes peuvent mettre à jour leurs connaissances en matière de réseau et résoudre rapidement les problèmes de réseau. En réalité, les ressources de l'assistance technique en ligne disponibles via votre contrat de service Cisco SMARTnet sont tellement complètes qu'elles permettent de résoudre généralement 80 % des problèmes de service, sans avoir à effectuer de demande de service. L'expérience de l'assistance Cisco fournit des outils et des ressources afin de vous assister dans vos opérations réseau 24h/24, 365 jours par an.

Quel type de ressources et d'outils propose le site Internet d'assistance ?

Notre système d'information et d'assistance en ligne primé et numéro un du secteur propose un outil de demande auprès du TAC, l'assistance en ligne personnalisée MyCisco et des outils de dépannage complets. Le site d'assistance et de documentation vous offre un accès à de nombreuses informations techniques sur les outils et les produits Cisco, pour plus d'autonomie et d'expertise interne, ainsi qu'une productivité accrue. Le Tableau 3 présente les outils de dépannage et les ressources d'assistance disponibles en ligne.

Tableau 3. Outils et ressources d'assistance en ligne Cisco

Ressources d'assistance en ligne	
Téléchargements de logiciels	Procurez-vous les mises à jour, les correctifs et les versions des logiciels Cisco les plus récents.
Software Advisor	Choisissez le logiciel approprié pour votre périphérique réseau en faisant correspondre les fonctions logicielles pour les versions logicielles du système d'exploitation, en comparant les versions de systèmes d'exploitation Cisco, ou en déterminant les versions logicielles prenant en charge votre matériel.
Bug Toolkit	Trouvez rapidement les solutions à vos problèmes de logiciel sur la base de la version et des jeux de fonctionnalités.
Collection de dossiers du TAC	Effectuez un diagnostic interactif des problèmes courants concernant le matériel, la configuration et les problèmes de performances, à l'aide des solutions fournies par les experts techniques et ingénieurs du TAC.
Error Message Decoder	Recherchez des explications pour les chaînes de message d'erreur de la console, dans le guide des messages Cisco Software System.
Command Lookup Tool	Consultez la description détaillée d'une commande Cisco OS, Cisco Catalyst, Cisco Catalyst ou ASA spécifique.
Interpréteur de sortie	Recevez des analyses de dépannage en temps réel et suivez les différents états de votre routeur ou de votre commutateur à l'aide des résultats de la commande d'affichage.
Documents techniques	Accès à plus de 90 000 documents techniques, y compris une documentation sur l'intégration des produits et des technologies, concernant les produits Cisco et tiers, ainsi qu'à des guides de dépannage et des notes de version.
Outil de demande de services du TAC	L'outil de demande de services du TAC vous permet de réduire le temps nécessaire à la transmission et au suivi des demandes de services.
Forum en ligne homologue-à-homologue MyCisco	Un forum en ligne homologue-à-homologue vous permet de partager vos questions, vos suggestions et des informations avec d'autres professionnels des réseaux Un portail Web personnalisé, appelé « MyCisco », vous permet de trouver toutes les informations dont vous avez besoin à un emplacement unique, personnalisé pour votre réseau, comportant notamment de nouvelles versions des logiciels, des descriptions et résolutions de bogues et des outils de dépannage.
Services techniques Bulletin d'information Cisco	Un bulletin d'information alerte les abonnés des nouveautés en termes d'outils, de ressources et offre des conseils en réseau chaque mois.

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Assistance pour système d'exploitation

Les mises à jour logicielles de Cisco sont-elles incluses dans le contrat Cisco SMARTnet ?

Oui. Cisco SMARTnet fournit toutes les mises à jour de systèmes d'exploitation nécessaires aux jeux de fonctionnalités incluses dans la licence pour la plate-forme utilisée par le client. Les mises à jour logicielles comprennent la correction des bogues, la version de maintenance, la version mineure et la version majeure incluses dans un jeu de fonctionnalités. Vous ne devrez payer aucune charge supplémentaire pour les mises à jour tant que le produit est couvert par Cisco SMARTnet.

- **Version majeure (version ou ligne directrice) :** consolide les précédentes corrections des bogues, ainsi que les précédentes versions de déploiement et la version de maintenance, ou encore les nouvelles fonctions d'une même version, par exemple le passage de la version 12.0 ou 12.0M à la version 13.0 ou 13.0M, respectivement.
- **Version mineure :** version interne de Cisco réservée aux systèmes d'exploitation Cisco et concordant avec une version majeure, par exemple le passage de la version 12.3 ou 12.3M à la version 12.4 ou 12.4M, respectivement.
- **Version de maintenance :** comprend la correction des bogues, par exemple 12.2(16), 12.2(16a) ou 12.2.16. Comprend également de nouvelles fonctionnalités ponctuelles ou une précédente version de déploiement, par exemple 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T ou 12.2.8T1.

Quelle valeur ces mises à jour de système d'exploitation peuvent apporter à mon entreprise ?

Les mises à jour de système d'exploitation aident votre entreprise à tirer parti des dernières innovations technologiques, à augmenter le retour sur investissement et à diminuer votre coût total de possession, tout en restant concurrentielle dans l'économie globale actuelle. L'achat de nouvelles versions de système d'exploitation peut coûter plus du double de l'intégration de ces versions dans votre contrat d'assistance technique. La réception de mises à jour logicielles dans le cadre de votre

contrat SMARTnet peut vous aider à réduire vos coûts opérationnels en augmentant votre retour sur investissement. Une fois déployées correctement, les mises à jour de système d'exploitation vous aident à conserver et à développer la valeur de vos investissements informatiques. Les nouvelles fonctions de système d'exploitation incluses dans la licence offrent de meilleures capacités réseau et davantage de sécurité. Elles offrent également un niveau de conformité et d'interopérabilité plus élevé.

D'autres fournisseurs déclarent offrir des mises à niveau logicielles. Pourquoi Cisco n'offre-t-il que des « mises à jour » logicielles avec Cisco SMARTnet ?

Il ne s'agit que d'une différence de terminologie. Cisco utilise le terme « mise à niveau » lorsqu'un client passe d'une fonctionnalité logicielle à une autre. Les versions majeures incluses dans un jeu de fonctionnalités logicielles sont équivalentes à ce que d'autres fournisseurs appellent des mises à niveau, par exemple de la version 2.X à la version 3.X.

Qu'est-ce que la mise à niveau d'un jeu de fonctionnalités ? Sont-elles incluses dans les programmes Cisco SMARTnet ?

La mise à niveau d'un jeu de fonctionnalités correspond à une version logicielle vendue séparément avec une licence distincte. Elle présente des configurations améliorées et de nouvelles fonctionnalités. Par exemple, les clients doivent acheter la mise à niveau du jeu de fonctionnalités de IP Base à Enterprise Base ou de IP Base à Advance Security, qui contient de nouveaux jeux de fonctionnalités pour les routeurs de la gamme Cisco 12000 et les routeurs de services intégrés de la gamme Cisco 2800 et 3800. Ces mises à niveau de jeux de fonctionnalités ne font pas partie des programmes Cisco SMARTnet ou SMARTnet onsite.

Quels sont les logiciels dont je peux bénéficier grâce à Cisco SMARTnet ?

Vous bénéficiez de toutes les mises à jour logicielles de système d'exploitation incluses dans votre jeu de fonctionnalités pour les périphériques couverts. Ces logiciels comprennent la correction des bogues, les versions de maintenance, ainsi que les versions mineures et majeures du système d'exploitation. L'assistance SMARTnet pour Cisco Unified Computing System™ comprend le téléchargement de BIOS, des pilotes, des microprogrammes et de Cisco Unified Computing System Manager (Cisco UCSM). Comme d'autres serveurs, Cisco UCS® exécute un système d'exploitation provenant de fournisseurs tiers tels que Microsoft ou RedHat. Pour en savoir plus sur l'assistance offerte pour ces logiciels, reportez-vous à la section [Unified Computing Third-Party Software](#)

Sommaire

 Présentation du service
 Cisco SMARTnet

 Fonctionnalités et
 bénéfices

 Comparaison avec
 d'autres services

 Comparaison entre la
 garantie et le contrat de
 service

 Disponibilité et autres
 informations

L'assistance pour les applications Cisco relatives à la sécurité, à la téléphonie IP et à la gestion de réseaux, est-elle incluse dans le service Cisco SMARTnet ?

Non, l'assistance pour les applications n'est pas couverte par SMARTnet. Cisco offre effectivement des services d'assistance pour les applications dans le domaine de la sécurité, de la téléphonie IP et de la gestion de réseaux, mais ces derniers ne font pas partie du service SMARTnet. Quatre offres d'assistance sont actuellement disponibles :

- **Cisco Software Application Support Service (SAS)** : inclut la version de maintenance et la version mineure
- **Cisco Software Application Support Service with Upgrades (SASU)** : inclut l'ensemble des composants de SAS, ainsi que des mises à jour
- **Cisco UC Essential Operate Service (ESW)** : inclut la version de maintenance et la version mineure
- **Cisco UC Software Subscription Service**

Afficher l'outil [Service Finder](#) afin de rechercher les services de maintenance disponibles pour votre produit.

Comment suis-je informé des nouvelles versions logicielles de système d'exploitation si je dispose d'un contrat Cisco SMARTnet ?

Les bulletins de produits publiés sur Cisco.com et dans le bulletin d'informations des services techniques permettent d'annoncer la sortie des nouvelles versions. Les utilisateurs peuvent s'inscrire au bulletin d'information sur le site <http://www.cisco.com/techsupport>.

Comment pouvez-vous accéder aux mises à jour logicielles incluses dans votre contrat de service SMARTnet ?

Les mises à jour logicielles de système d'exploitation Cisco peuvent être téléchargées depuis le [Software Center](#).

Le service Cisco SMARTnet peut-il être utilisé pour un périphérique Cisco non couvert par le contrat de service Cisco ?

Oui, dans la mesure où vous utilisez la version actuelle du logiciel. Si le logiciel présente une version plus ancienne, vous

devrez commencer par acheter la version actuelle avant de pouvoir acheter le service Cisco SMARTnet pour chaque périphérique. Le produit doit également être inspecté par Cisco afin de s'assurer que l'ensemble des composants et des logiciels sont approuvés.

Cisco SMARTnet permet-il d'accéder aux services d'installation des mises à jour logicielles sur site et à distance ?

Non. Les services Cisco SMARTnet n'incluent pas l'installation logicielle. Le client est responsable de l'installation logicielle. Il peut également choisir d'acheter ces services auprès d'un partenaire privilégié de Cisco. Le contrat Cisco SMARTnet vous permet de contacter le TAC Cisco par téléphone pour vous aider à effectuer l'installation.

Système de remplacement avancé du matériel

Qu'est-ce que le remplacement de matériel avancé de Cisco ?

Si votre produit Cisco est couvert par un service Cisco SMARTnet et que vous rencontrez une panne de produit irréparable, Cisco vous garantit le remplacement du matériel afin d'assurer le bon fonctionnement de votre réseau et de votre activité.

Le remplacement standard de matériel avancé Cisco consiste en un remplacement le jour ouvrable suivant. Le service premium vous permet d'obtenir des pièces de remplacement sur site en seulement 2 ou 4 heures.

Le remplacement matériel avancé offert par Cisco est-il disponible à l'échelle internationale ?

Oui. Le remplacement de matériel avancé est disponible dans le monde entier. La livraison assurée des pièces dans le monde entier est soutenue par la chaîne d'approvisionnement des services Cisco, réseau de plus de 1 100 dépôts de pièces de rechange dans le monde, gérés par un inventaire global sophistiqué qui automatise les processus de stockage des pièces au niveau international. Cisco ajuste en permanence ses stocks locaux pour que les pièces de rechange soient disponibles où et quand vous en avez besoin.

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Quels sont les temps de réponse disponibles pour les options de remplacement matériel ?

Les options de service de remplacement suivantes sont disponibles sur le service Cisco SMARTnet (voir le Tableau 4) :

- **Jour ouvrable suivant** : les pièces sont fournies le jour ouvrable suivant, avec ou sans ingénieur de terrain, entre 9 h et 17 h (à condition que la demande soit effectuée avant 15 h, heure du site de stockage).
- **8x5x4*** : les pièces sont livrées en moins de 4 heures suite à la demande, au cours de la semaine de travail standard (8 heures par jours, 5 jours par semaine).
- **24x7x4*** : les pièces sont livrées en moins de 4 heures suite à la demande, au cours de la semaine de travail standard (24 heures par jours, 7 jours par semaine).
- **24x7x2*** : les pièces sont livrées en moins de 2 heures suite à la demande, au cours de la semaine de travail standard (24 heures par jours, 7 jours par semaine).

*Ces options de service peuvent inclure l'installation des pièces de rechange sur site par un ingénieur spécialisé au moment de leur réception.

- **Retour pour réparation** : le client renvoie le matériel défaillant à Cisco. Cisco fait preuve d'efforts raisonnables du point de vue commercial pour réparer le matériel défaillant et le renvoyer au client dans les 30 jours suivant la réception du matériel.

Les pièces sont-elles toujours livrées le jour ouvrable suivant si le contrat du client présente cette option ?

Les pièces sont livrées le jour ouvrable suivant aux heures de travail habituelles, le cas échéant, à condition que le signalement de la panne de matériel ait été effectué avant 15 h. (heure du site de stockage). Si une demande est effectuée après 15 h, Cisco expédiera le produit de remplacement le jour ouvrable suivant. Si le service au jour ouvrable suivant n'est pas disponible, Cisco propose un service le jour même, où les pièces sont envoyées depuis le site de stockage au même jour. Toutefois, pour les sites de réception situés en dehors des États-Unis, la date de livraison exacte peut poser des problèmes ne relevant pas de la responsabilité de Cisco, tels que des règles ou des taxes spécifiques au pays de réception. Contactez votre responsable Cisco pour vérifier quels niveaux de service sont disponibles dans votre zone géographique ou pour afficher la [matrice de disponibilité des services](#).

Tableau 4. Options en fonction du niveau de service

	Ingenieurs du TAC Cisco	Remplacement de matériel	Cisco.com Ressources en ligne	Système d'exploitation et assistance	Périphériques admissibles	Diagnostics intelligents et alertes de service	Ingénieur sur site
Service Cisco SMARTnet	Accès illimité 24h/24 et 7j/7	Remplacement avancé • 24x7x2 h • 24x7x4 h • 8x5x4 h • 8x5xJour ouvrable suivant Autres : • Service de réparation	Règles spéciales d'accès	Mises à jour continues pour les fonctionnalités incluses dans la licence ²	Tous	Périphériques Smart Call Home compatibles avec la technologie Call Home	Uniquement avec l'option d'assistance SMARTnet onsite

1. Retour pour réparation d'une sélection de produits vidéo uniquement.

2. Cisco Unified Computing System™ englobe le téléchargement de BIOS, des pilotes, des microprogrammes et de Cisco Unified Computing System Manager (Cisco UCSM) en tant que partie intégrante du système d'exploitation et de l'assistance.

Sommaire

Présentation du service Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et bénéfices

Comparaison avec d'autres services

Comparaison entre la garantie et le contrat de service

Disponibilité et autres informations

Comment s'organise la répartition des livraisons de pièces en 4 heures ?

La mesure des 4 heures commence à partir du moment où le TAC indique qu'une pièce doit être remplacée et envoie une pièce ou un ingénieur spécialisé.

Que se passe-t-il si ma société ne dispose pas des ressources techniques nécessaires pour l'installation du matériel de remplacement ?

Les niveaux de service du service Cisco SMARTnet incluent une option sur site. Si vous achetez l'un de ces niveaux de service, Cisco envoie un ingénieur spécialisé afin d'effectuer le remplacement du matériel avancé sur site.

Qui est responsable du retour des pièces défectueuses remplacées dans le cadre des programmes de remplacement de matériel ?

En tant que client de Cisco SMARTnet, vous êtes chargé d'obtenir un numéro d'autorisation de retour de matériel permettant de renvoyer le produit. Aux États-Unis et au Canada, Cisco fournit des bordereaux d'expédition prépayés pour le renvoi d'équipements. En dehors de ces deux pays, les conditions de renvoi peuvent varier selon la région. Contactez votre représentant local Cisco pour en savoir plus sur les réglementations propres à votre région.

Cisco Smart Call Home

Qu'est-ce que Cisco Smart Call Home ?

Service intelligent et sécurisé du service Cisco SMARTnet, Cisco Smart Call Home vous aide à identifier et à résoudre les problèmes rapidement, afin de diminuer les pertes de temps de vos équipes et d'améliorer la disponibilité, à l'aide de diagnostics proactifs et détaillés et d'alertes en temps réel sur de nombreux produits. Grâce à la surveillance automatique de périphériques réseau, Smart Call Home recueille des informations de manière dynamique et sécurisée et déclenche une alerte dès qu'un problème est détecté. Smart Call Home se sert du capital intellectuel de Cisco pour diagnostiquer en amont les problèmes liés aux périphériques et les résoudre de manière proactive et codifiée. Les clients peuvent ainsi optimiser considérablement la maintenance de leurs périphériques, tout en accélérant la résolution des problèmes et en réduisant les dépenses opérationnelles de leur réseau.

Les périphériques équipés de la technologie Call Home surveillent leur propre état en continu et vous transmettent des notifications de manière sécurisée en cas de problème. Smart Call Home détecte automatiquement les problèmes graves et génère une demande de service au Cisco Technical Assistance Center afin de résoudre le problème. Smart Call Home vous fournit également un accès au portail Web de Smart Call Home, qui comporte des messages Call Home personnalisés, des recommandations, et bien plus encore, pour tous vos périphériques Call Home.

Quels sont les périphériques pris en charge par Smart Call Home ?

Smart Call Home est disponible sur une sélection de périphériques et les périphériques Cisco supplémentaires seront ajoutés par la suite. Pour obtenir une liste complète des périphériques compatibles avec la technologie Call Home, rendez-vous sur le site www.cisco.com/go/smartcall.

Quelle version du système d'exploitation Cisco est nécessaire à l'utilisation de Smart Call Home ?

Référez-vous au guide de démarrage rapide du site www.cisco.com/go/smartcall pour connaître la version de système d'exploitation convenant au périphérique compatible avec la technologie Call Home que vous souhaitez configurer. Notez que vous devez disposer d'un contrat de service technique approprié pour accéder à la dernière version du système d'exploitation depuis le site Web.

Comment puis-je obtenir un contrat de service Cisco SMARTnet pour couvrir les périphériques compatibles avec la technologie Call Home ?

Smart Call Home est inclus dans le prix d'achat du service Cisco SMARTnet. Le service Cisco SMARTnet peut être acheté auprès de votre représentant local ou de votre partenaire Cisco. L'outil [Partner Locator](#) permet aux clients de trouver un partenaire à proximité.

Sommaire

Présentation du service Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et bénéfices

Comparaison avec d'autres services

Comparaison entre la garantie et le contrat de service

Disponibilité et autres informations

Qui est le destinataire des alertes ?

Une fois le profil Call Home du périphérique installé, vous pouvez indiquer le destinataire des alertes, la manière dont ces alertes sont transmises et les types d'événements signalés par ces alertes. Vous pouvez également indiquer plusieurs destinataires : votre équipe, votre partenaire Cisco autorisé ou le TAC. Si le TAC Cisco est inclus dans la liste de notification et qu'un problème grave apparaît, Smart Call Home détecte automatiquement le problème, génère une demande de service au TAC et la transmet à l'équipe indiquée. Smart Call Home s'appuie sur les normes utilisées dans le secteur pour évaluer le niveau de gravité d'un problème. Vous pouvez configurer le niveau de gravité des messages que vous souhaitez recevoir, mais vous ne pouvez pas modifier le niveau de gravité générant des demandes de services.

Quels types d'événements peuvent donner lieu à des alertes ?

Trois sortes d'événements peuvent déclencher des alertes :

- Les événements de diagnostic, tels que les pannes logicielles ou matérielles.
- Les événements d'environnement, tels que le dépassement de température, d'alimentation et d'autres seuils en lien avec le système.
- Les événements syslog sont générés par les périphériques Cisco et permettent d'enregistrer dans un journal des informations générales relatives au dépannage et à la gestion d'incidents. Par défaut, un message syslog présentant un niveau de sécurité majeur ou supérieur déclenche une notification Smart Call Home. Une option permet d'élever ou d'abaisser le niveau de sécurité des notifications reçues.

Existe-t-il un historique des alertes transmises ?

Oui. Tous les messages sont stockés sur un portail personnalisé où sont répertoriés des rapports contenant l'ensemble des messages Call Home et d'autres informations connexes à un emplacement pratique. Ces informations peuvent être consultées en toute sécurité, n'importe où et à tout moment par vos équipes informatiques dotées des droits d'accès suffisants et sont automatiquement incluses dans les demandes de service du TAC générées par Smart Call Home.

Les messages d'alerte sont-ils sécurisés ?

Les messages Call Home sont chiffrés puis transmis par voie sécurisée (HTTPS) ou par courriel (SMTP) au centre de données Cisco. Vous pouvez sélectionner le mode de transmission et permettre à Call Home d'inclure ou non les informations de configuration. Si les informations de configuration sont transmises au centre de données Cisco, les détails confidentiels tels que les mots de passe sont supprimés avant la transmission afin de préserver la confidentialité du réseau. La communication entre le centre de données et les utilisateurs s'effectue via le protocole SMTP pour les notifications par courriel et le protocole HTTPS pour les accès au portail Web.

De quelle manière Smart Call Home analyse-t-il les problèmes potentiels ?

Smart Call Home utilise la fonctionnalité Cisco Generic Online Diagnostics (GOLD) incluses sur de nombreux périphériques Cisco. La fonctionnalité GOLD détecte les erreurs avec une très grande précision et permet de déclencher automatiquement des fonctions de haute disponibilité et certaines actions telles que la commutation de modules ou la désactivation de modules ou de ports individuels. La série de tests GOLD offre également au personnel d'assistance les outils pour tester le fonctionnement des modules matériels et dépanner les unités remplaçables sur site. Les fonctionnalités des diagnostics GOLD se divisent en quatre catégories.

- **Diagnostic de démarrage** : effectué lors du démarrage ou de l'OIR d'une carte d'interface ou d'un module.
- **Diagnostic de contrôle de l'état** : effectué en arrière-plan pendant que le système est en fonctionnement.
- **Diagnostic à la demande** : permet d'effectuer plusieurs tests sur demande à l'aide de l'interface de ligne de commande.
- **Diagnostic planifié** : permet d'effectuer plusieurs tests à une date, une heure et fréquence planifiée à l'aide de l'interface de ligne de commande.

Dans quelle mesure Cisco Generic Online Diagnostics (GOLD) permet-il de réduire le temps nécessaire au dépannage ?

Grâce aux tests GOLD, qui permettent d'identifier les pannes et les problèmes matériels avec une très grande précision, vos équipes et le TAC Cisco sont en mesure de déterminer avec exactitude l'origine d'un problème, facilitant au passage les opérations de dépannage.

> Suite

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

À quel moment Smart Call Home génère-t-il automatiquement une demande de service au TAC de Cisco ?

Pour les événements sélectionnés, une alerte vous est transmise et une demande de service est automatiquement présentée au TAC Cisco. Pour consulter la [liste complète](#) des alertes qui génèrent une demande de service, rendez-vous sur le site :

Comment suis-je informé qu'une demande de service a été faite ?

Smart Call Home vous envoie un courriel vous indiquant que la demande de service a été faite. Le TAC vous contacte également selon votre mode de communication préféré (téléavertisseur, courriel ou téléphone). Lorsqu'un périphérique est enregistré pour Smart Call Home, vos coordonnées sont documentées. Ces coordonnées sont utilisées pour avertir en cas d'événement. Vous pouvez saisir plusieurs adresses ou bien les modifier depuis l'application Smart Call Home en ligne. Les procédures de résolution des problèmes de Smart Call Home sont toujours transmises par courriel aux clients.

Fonctions SMARTnet et niveaux de service propres à Unified Computing System

Quelle est l'assistance offerte par Cisco Unified Computing System (Cisco UCS) ?

Cisco Unified Computing System est pris en charge par SMARTnet. Outre ses fonctionnalités standard, SMARTnet intègre des fonctionnalités conçues pour Cisco UCS telles que :

- Accès direct 24 h/24 et 365 j/an aux experts techniques et ingénieurs spécialisés dans les serveurs et les applications du TAC primé de Cisco
- Assistance triage pour les problèmes d'intégration de logiciels tiers pour les logiciels répertoriés sur le site [Cisco.com](#), certifiés comme interopérables pour la plate-forme Cisco UCS.

- Accès aux mises à jour logicielles telles que le BIOS, le micrologiciel, les pilotes et Cisco UCS Manager
- Téléchargement des mises à jour de Cisco Unified Computing System Manager et les mises à niveau pour les systèmes dotés des licences logicielles appropriées.

Comment puis-je obtenir de l'assistance pour un logiciel tiers sur Cisco Unified Computing System ?

Les logiciels tiers sont créés par un fournisseur de logiciels indépendant et revendus par Cisco avec un contrat d'assistance réservé au produit tiers. Lorsqu'elle est incluse dans une offre Cisco UCS, l'assistance est un élément de vente obligatoire et ne peut pas être retirée de la commande. L'assistance pour les logiciels tiers vendus avec le matériel Cisco Unified Computing est délivrée par l'intermédiaire du service « Independent Software Vendor Application Services », également appelé assistance « ISV1 ».

Quel est le contenu de l'assistance des services Independent Software Vendor Application (ISV1) ?

L'assistance ISV1 comprend :

- L'accès au Cisco Technical Assistance Center 24h/24 et 7j/7 pour vous aider à utiliser, à configurer et à dépanner les logiciels tiers.
- L'accès au site [Cisco.com](#) pour obtenir des informations sur les solutions impliquant les logiciels tiers.
- La clé d'activation d'abonnements logiciels, qui permet aux clients d'accéder aux mises à jour et aux mises à niveau logicielles (selon le produit), aux outils d'assistance et aux services du site d'IDV.

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Quelles marques de logiciels tiers sont prises en charges ?

Les produits et les marques actuellement prises en charge sont les suivantes.

- VMware vCenter et vSphere 5
- BMC Cloud Lifecycle Management
- Microsoft Windows Server 2008 ST/NT, 2003 R2 ST
- Novell SUSE Enterprise Linux Server v11
- Red Hat Enterprise Linux 5,3

Tous les logiciels des fournisseurs mentionnés ci-dessus nécessitent au moins un an d'abonnement au service d'assistance.

Quel est le niveau de service SMARTnet réservé au matériel ?

Le niveau de service réservé au matériel est uniquement disponible pour les produits Cisco UCS. Il étend la garantie Cisco UCS en intégrant l'option de remplacement de matériel avancé 24x7x4.

Tableau 5. Niveau d'assistance de SMARTnet pour Cisco UCS

Fonctionnalités	Assistance matérielle et logicielle				Réservé au matériel	
	24x7x2	24x7x4	8x5x4	8x5xJour ouvrable suivant	24x7x4	8x5xJour ouvrable suivant
Plage de remplacement matériel suivant	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Assistance sur site*	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Assistance du TAC	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Téléchargements de mises à jour du BIOS, des pilotes et du microprogramme.	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mises à jour de Cisco UCSM	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mises à niveau de Cisco UCSM	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Assistance triage pour les logiciels tiers	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Smart Call Home (diagnostics proactifs)	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Non
Type de contrat	CON-C2P	CON-C4P	CON-C4S	CON-CS	CON-UCW7	CON-UCW5

* Le modèle d'assistance matérielle et logicielle propose également quatre offres d'assistance hors site.

Contrairement aux niveaux de service d'assistance matérielle et logicielle, les niveaux de service réservés au matériel ne vous permettent pas d'accéder aux mises à niveau Cisco UCSM, à l'assistance triage pour les logiciels tiers ou aux diagnostics proactifs de Smart Call Home. Consultez le Tableau 5 pour les fonctionnalités des niveaux de service.

Qu'est-ce que SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque ?

Le service SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque permet aux clients de remplacer un lecteur de disques défaillant par un nouveau lecteur de disques sans renvoi de la pièce défectueuse. Pour que le lecteur soit remplacé par Cisco, votre société doit fournir un certificat de destruction confirmant que le lecteur a été extrait du système indiqué, mis hors service puis détruit. Consultez le Tableau 6 pour connaître les niveaux de service de SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque.

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Tableau 6. SMARTnet pour Cisco UCS : niveaux de service matériel et logiciel avec rétention de disque

Fonctionnalités	Assistance matérielle et logiciel		Réservé au matériel	
	24x7x4	8x5xJour ouvrable suivant	24x7x4	8x5xJour ouvrable suivant
Plage de remplacement matériel				
Assistance sur site	Oui	Oui	Oui	Oui
Assistance du TAC	Oui	Oui	Oui	Oui
Téléchargements de mises à jour du BIOS des pilotes et du microprogramme.	Oui	Oui	Oui	Oui
Mises à jour Cisco UCSM	Oui	Oui	Oui	Oui
Mises à niveau Cisco UCSM	Oui	Oui	Non	Non
Assistance triage pour les logiciels tiers	Oui	Oui	Non	Non
Smart Call Home (diagnostics proactifs)	Oui	Oui	Non	Non
Types de contrats	CON-UCSD7	CON-UCSD5	CON-UCWD7	CON-UCWD5

Quels sont les avantages du service SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque ?

Grâce au service Cisco SMARTnet pour Cisco UCS avec rétention de disque, vous pouvez prendre et garder le contrôle sur la confidentialité et la sécurité de vos données, en conservant de l'espace sur le disque tout en tirant parti des avantages offerts par les services d'assistance.

Les avantages sont les suivants :

- Votre société conserve le contrôle de vos données et de vos disques propriétaires, confidentiels ou critiques.
- Aide à respecter et à appliquer les obligations réglementaires en termes de confidentialité et de sécurité des données.
- Diminution des risques commerciaux et informatiques potentiels relatifs à la rétention et à la destruction des disques
- Simplification des procédures et des processus de sécurité des données
- Garantie de confidentialité grâce au contrôle permanent de la société sur les données



Sommaire

 Présentation du service
 Cisco SMARTnet

 Fonctionnalités et
 bénéfices

 Comparaison avec
 d'autres services

 Comparaison entre la
 garantie et le contrat de
 service

 Disponibilité et autres
 informations

Comparaison entre Cisco SMARTnet et d'autres services techniques Cisco

Quelle est la différence entre le service Cisco SMARTnet et les autres offres de service technique Cisco ?

Les services techniques Cisco proposent une gamme complète de services réactifs et proactifs, afin de vous offrir un niveau de service capable de répondre au mieux aux besoins de votre entreprise. Ces services vous aident à préserver l'état de votre réseau, à améliorer sa disponibilité et à protéger vos investissements informatiques.

Service Cisco SMARTnet

Cisco SMARTnet est un service technique offert par Cisco à la fois réactif et proactif. Ce service s'avère avantageux pour les entreprises disposant d'une équipe informatique interne et souhaitant bénéficier d'un accès direct et permanent aux solutions Cisco telles que la résolution rapide des problèmes, à la flexibilité de la couverture périphérique par périphérique, au dépannage en temps réel, aux notifications proactives et aux meilleurs niveaux de service pour l'assistance des périphériques Cisco. SMARTnet offre les avantages suivants.

- Accès direct 24h/24, 365 jours par an aux experts du Cisco Technical Assistance Center Cisco (TAC)

- Une autoassistance étendue grâce à la base de connaissances en ligne, aux communautés, aux ressources et aux outils Cisco

- Des diagnostics proactifs intelligents et des alertes immédiates pour les périphériques qui ont la fonction Cisco Smart Call Home

- Mises à jour continues des logiciels du système d'exploitation (mises à jour mineures et majeures) compris dans la licence

- des options de remplacement de matériel, en deux heures, quatre heures ou le jour ouvrable suivant, ainsi qu'un service de réparation,

- service sur site facultatif grâce auquel un ingénieur de terrain est envoyé pour le remplacement des pièces.

Groupes de services spécifiques à une technologie

Plusieurs groupes de services spécifiques à une technologie sont actuellement disponibles. Ces derniers fournissent des services à l'échelle du système pour le matériel et le système d'exploitation, l'assistance d'applications, ainsi que d'autres fonctionnalités de services pour les communications unifiées, la sécurité, la téléprésence et les routeurs de services intégrés. Ces groupes spécifiques à une technologie peuvent se substituer à SMARTnet. Si les groupes spécifiques à une technologie ne sont pas disponibles, le service Cisco SMARTnet doit être utilisé comme option d'assistance. Contactez votre représentant local ou votre partenaire Cisco pour connaître la solution la plus appropriée.

Service de gestion à distance

Si vous recherchez une offre de service complète de Cisco, vous pouvez choisir d'ajouter le service Cisco Remote Management à votre contrat SMARTnet. Le service de gestion assure une surveillance, une gestion et une résolution permanente et proactive du réseau grâce à l'intervention des experts Cisco à distance et à l'échelle du système. Les clients améliorent leur efficacité et préservent leurs précieuses ressources en déléguant les opérations du réseau et la gestion des technologies Cisco. Remote Management Service est disponible pour les technologies de base de Cisco, les communications unifiées, la sécurité, la téléprésence, les centres de données, ainsi que les solutions émergentes.

Services focalisés d'assistance technique de Cisco spécialisés dans l'assistance prioritaire personnalisée

Le service d'assistance technique spécialisé peut être ajouté à SMARTnet afin d'offrir aux sociétés un service prioritaire personnalisé, ainsi que l'assistance d'une équipe d'experts techniques Cisco. Trois niveaux de services sont offerts : le service sur mesure de gestion des opérations, le service d'assistance technique sur mesure et le service de solutions d'ingénierie sur mesure de Cisco pour l'ensemble de votre réseau.

> Suite

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Assistance réseau pour les réseaux de production des prestataires de services

SP Base offre un ensemble de niveaux de service similaires à ceux de SMARTnet, mais tournés vers les besoins des fournisseurs de services. SP Base offre différents niveaux de services et prend en charge de nombreux produits. Il propose notamment des options sur site.

Software Application Support

Pour l'assistance des applications utilisées sur votre réseau, le service Cisco Software Application Support, avec ou sans mise à niveau, peut être ajouté au contrat de service Cisco SMARTnet. Le service de base Software Application Support (SAS) offre un accès direct aux experts techniques et ingénieurs du Cisco Technical Assistance Center, ainsi qu'un accès aux outils d'autoassistance et à la documentation relative à vos applications Cisco et aux mises à jour mineures. Software Application Support plus Upgrades (SASU) pour offre également davantage de mises à niveau, en plus des fonctionnalités SAS de base. Cisco Software Application Support aide à conserver les performances et la disponibilité de vos applications pour une gamme de technologies Cisco. Pour obtenir une liste des services disponibles pour vos technologies, utilisez l'outil [Service Finder](#).

Assistance SMARTnet et Unified Communications Software

Les clients Unified Communications dotés d'un contrat SMARTnet et souhaitant obtenir une assistance pour les applications logicielles peuvent acheter le service UC Essential Operate, qui comprend les mises à jour d'applications. Les principales mises à niveau de versions logicielles peuvent être obtenues en souscrivant au logiciel Cisco Unified Communications à moindre prix après un, deux ou trois ans d'abonnements.

Cisco Smart Foundation pour PME

Les PME peuvent également préférer le service Cisco Smart Foundation au service SMARTnet pour leurs produits Cisco présentant des données spécifiques aux PME.

Le service Cisco Smart Foundation est conçu pour les PME nécessitant une assistance pour certains produits Cisco spécifiques aux PME dotées de 250 utilisateurs de réseau ou de 50 périphériques réseau.

Le service Cisco Smart Foundation offre les avantages suivants :

- Remplacement de matériel avancé : Jour ouvrable suivant (8 x 5 x Jour ouvrable suivant)
- Accès au TAC pour PME pendant les heures de bureau (entre 8 h et 17 h); les niveaux d'accès varient selon la région
- Base de connaissances Cisco.com pour PME
- Outils en ligne pour la résolution de problèmes réseau destinés aux PME
- Des mises à jour des logiciels du système d'exploitation pour la correction des bogues

Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

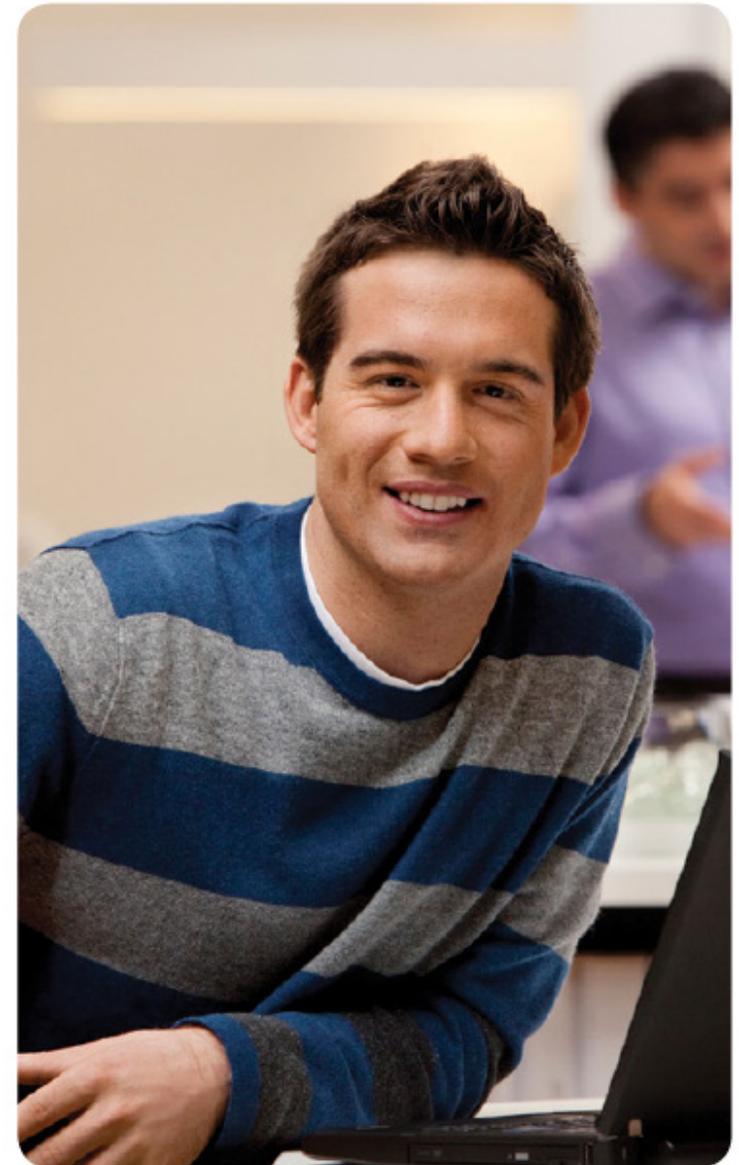
Comparaison entre la garantie et le contrat de services Cisco

Que couvre une garantie Cisco ?

Les garanties engagent la responsabilité de Cisco à court terme pour la réparation des défauts et le remplacement des produits Cisco. Ces garanties sont limitées dans le temps et offrent une assistance restreinte. La plupart des garanties n'incluent pas l'assistance du TAC Cisco, les mises à jour logicielles ou les avantages supplémentaires offerts par un contrat de service d'assistance. Cisco est responsable de la réparation et du remplacement des produits Cisco au cours de la période stipulée dans la carte de garantie accompagnant le produit Cisco d'origine. Éléments couverts par une garantie Cisco type :

Garantie matérielle : garantit que le matériel est exempt de défauts matériels et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation ou qu'il sera remplacé par Cisco pendant la période indiquée.

Garantie logicielle : garantit que les supports physiques sont exempts de défauts et qu'ils seront remplacés par Cisco le cas échéant. La garantie est explicitement fournie en tant que telle et n'inclut aucune nouvelle version.



Sommaire

Présentation du service
Cisco SMARTnet

Fonctionnalités et
bénéfices

Comparaison avec
d'autres services

Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service

Disponibilité et autres
informations

Si un produit est déjà couvert par une garantie Cisco standard, pour quelle raison devrais-je acheter le service Cisco SMARTnet pendant la période de garantie ?

Le service Cisco SMARTnet offre un niveau d'assistance plus robuste que celui proposé par la garantie Cisco (voir Tableau 7).

Pour la plupart des produits, les garanties Cisco sont limitées dans le temps (en fonction du type de produit) par rapport au service Cisco SMARTnet. Les fonctionnalités incluses dans un contrat de service Cisco SMARTnet et non couvertes par la garantie sont les suivantes :

Remplacement rapide du matériel le jour ouvrable suivant, sous 4 heures ou 2 heures (soumis à restrictions, voir la [fiche technique Cisco SMARTnet](#) pour plus d'informations), ainsi que le retour pour réparation des produits sélectionnés.

Assistance technique permanente via le TAC Cisco
Dernières mises à jour, y compris les versions mineures et majeures de l'ensemble de fonctions sous licence
Accès homologué aux ressources et aux outils en ligne d'autoassistance

Dépannage et alertes proactives pour les périphériques compatibles avec la technologie Call Home

Tableau 7. Comparaison entre le service Cisco SMARTnet et la garantie

	Équipement couvert	Durée	Remplacement de matériel	Mises à jour de système d'exploitation	Prise en charge du TAC Cisco	Accès homologué à Cisco.com	Diagnostics et alertes Smart Call Home
Service Cisco SMARTnet	Tous ¹	Contrats renouvelables	Remplacement matériel avancé • 24x7x2 heures • 24x7x4 heures • 8x5x4 heures • 8x5xJour ouvrable suivant Options sur site disponibles Autres : • Retour pour réparation ²	Oui, des mises à jour sont disponibles pour les fonctionnalités incluses dans la licence ⁵	Oui	Oui	Oui
Garantie matérielle Cisco standard	Tous ¹	Matériel standard : 90 jours ³ Logiciel de base : 90 jours ³	Remplacement avancé (sous 10 jours) ³	Non ⁴	Non	Non	Non

1. Certains équipements peuvent être exclus; consultez un représentant de vente de service pour plus de détails.

2. Retour pour réparation des produits sélectionnés uniquement.

3. Certains produits disposent de plusieurs garanties. Consultez le site www.cisco.com/go/warranty pour plus d'informations

4. Les garanties permettent uniquement de s'assurer que les logiciels ne présentent aucun défaut et que ce dernier est conforme aux spécifications publiées.

5. Cisco Unified Computing System comprend le téléchargement de BIOS, des pilotes, des microprogrammes et de Cisco Unified Computing System Manager (Cisco UCSM).

Sommaire

**Présentation du service
Cisco SMARTnet**

**Fonctionnalités et
bénéfices**

**Comparaison avec
d'autres services**

**Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service**

**Disponibilité et autres
informations**

Comment le service Cisco SMARTnet permet-il de prendre en charge la durée de vie de mon réseau ?

Le service Cisco SMARTnet aide à conserver l'état du réseau et à garantir la disponibilité, la sécurité et le fonctionnement du réseau grâce aux fonctions suivantes.

Mise à jour permanente de votre technologie réseau, grâce aux dernières fonctions de système d'exploitation et aux améliorations système incluses dans votre licence

Soutien de votre infrastructure d'assistance réseau afin de vous fournir un niveau de connaissance et de compétences suffisant pour répondre à l'évolution constante des technologies.

Accès à des experts et des outils permettant une résolution rapide des problèmes.

Élimination des difficultés liées à la fourniture du matériel de remplacement dans les inventaires et à la livraison des sites à distance.

Intervention en option d'experts techniques et ingénieurs spécialisés pour les remplacements quand et où vous en avez besoin.

Dépannage en temps réel des périphériques compatibles avec la technologie Call Home et renvoi de rapports détaillés.



[Sommaire](#)[Présentation du service
Cisco SMARTnet](#)[Fonctionnalités et
bénéfices](#)[Comparaison avec
d'autres services](#)[Comparaison entre la
garantie et le contrat de
service](#)[Disponibilité et autres
informations](#)

Disponibilité

Où puis-je accéder à l'assistance Cisco SMARTnet ?

L'assistance Cisco SMARTnet est disponible à l'échelle internationale, à l'exception de certains niveaux de services, en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie et en Amérique latine. Cisco continue d'étendre la couverture de ses services et dispose actuellement de 1 100 dépôts en service. La [matrice de disponibilité des services](#) Cisco permet également de vérifier la disponibilité des services produits dans le monde entier.

Informations complémentaires

Où puis-je trouver des informations supplémentaires sur les services Cisco SMARTnet ?

Pour en savoir plus sur le service Cisco SMARTnet, rendez-vous sur www.cisco.com/go/smartnet.

Existe-t-il d'autres services Cisco fournissant cette assistance technique ?

Oui, d'autres services Cisco fournissent l'assistance technique dont votre entreprise, selon sa taille et les technologies actuellement implémentées, a besoin. Obtenir [plus d'informations](#) sur les services techniques Cisco.

↑ Retour au
sommaire



Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc. San
Jose, Californie

Siège social Asie/Pacifique
Cisco Systems (États-Unis)
Pte. Ltd. Singapour

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV Amsterdam,
Pays-Bas

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, numéros de téléphone et de fax sont répertoriés sur le site Web de Cisco, à l'adresse : www.cisco.com/go/offices.

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour voir la liste des marques commerciales Cisco, accédez à l'adresse : www.cisco.com/go/trademark. Les autres marques de commerce mentionnées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas de relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)