

CISCO SYSTEMS



# 思科增强 渠道合作伙伴计划

思科渠道合作伙伴计划概况

(2006年7月)



# 目录

<b>第一部分</b>	<b>思科增强渠道合作伙伴认证计划概述</b>	<b>2</b>
<b>第二部分</b>	<b>渠道合作伙伴认证要求</b>	<b>7</b>
	1. 概要	
	2. 详细介绍	
	1) 人员要求	
	2) 培训要求	
	3) 专业化认证要求	
	4) 支持体系要求	
	5) 现场支持能力要求	
	6) 实验室要求	
	7) Cisco TAC 中心的使用规则 (Call rates)	
	8) 客户满意度要求	
	9) 备件策略	
	10) 售前支持	
<b>第三部分</b>	<b>申请认证手续</b>	<b>15</b>
	1. 申请认证流程	
	2. 关于重认证	
<b>第四部分</b>	<b>认证审核需要准备的资料</b>	<b>16</b>
<b>第五部分</b>	<b>附录</b>	<b>18</b>
	附录一. Cisco 专业化认证考试及培训最低要求科目表	
	附录二. Cisco TAC 故障 (Case)	
	附录三. 自动呼叫跟踪系统要求	
	附录四. 合作伙伴必备工具包	
	附录五. 思科培训合作伙伴联系信息	



## 思科增强渠道合作伙伴认证计划概述

### 帮助您加速成长、区分业务并提升盈利水平

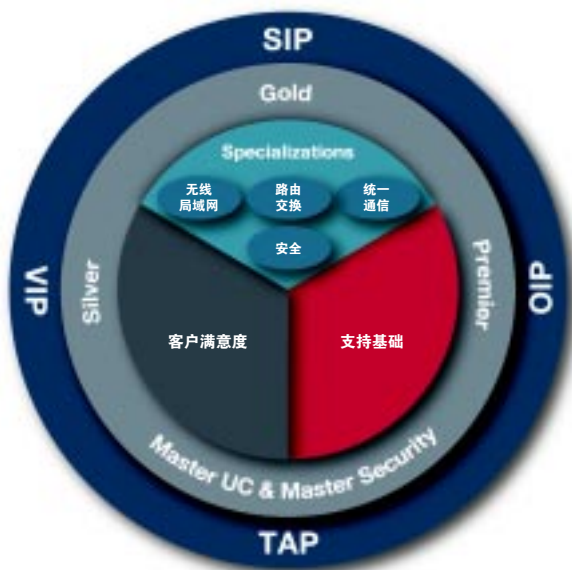
随着行业形势和客户需求的不断变化，思科系统公司和我们的合作伙伴促进业务增长和提高自身竞争力的方式也在发生变化。今天的客户需要集成化的、广泛的、深入的技术能力，以及一种针对他们的网络和业务策略的生命周期服务方式。一场行业变革正在如火如荼地进行，即将智能集成到网络内部。因此，网络正在成为一个集成化、智能化的平台，可以将通信、应用和IT服务整合为一个统一的系统。这为思科和您——我们的合作伙伴——带来了前所未有的机遇。

为了满足客户的需求，帮助您抓住这个难得的发展机遇，思科对业界领先的思科渠道合作伙伴计划进行了进一步的改进，增强渠道合作伙伴计划，以帮助您加速度成长、区分业务并提高盈利水平。

经过改进的计划让您可以加强自身的能力，成为一个提供广泛的、整合网络解决方案和高度专业化的解决方案的供应商——为您的努力提供相应的回报。思科生命周期服务方式也被集成到这项计划之中，以帮助您成功地部署、运营和优化思科解决方案，加强您的客户关系并提高盈利水平。

但是，一个始终不变的原则是，思科仍然将针对合作伙伴对思科的忠诚度和他们为客户提供的附加值给予奖励——括通过更多的经济激励，利用思科品牌优势的新定义，思科销售部门的优先支持，联合营销机会和资金协助，以及多种服务支持计划。

思科一直致力于领导和改进我们的渠道合作伙伴计划，并为其投入了大量的资金。与我们一同进步和保持领先的合作伙伴将获得前所未有的机遇，实现持续发展。只有借助思科的渠道合作伙伴计划和独一无二的解决方案组合，您才可以最大限度地提高增长速度、竞争力和盈利水平。



## 思科渠道合作伙伴计划的变革

思科渠道合作伙伴计划将继续提供认证、专业化认证和经济激励。您将能够在充分利用已有投资的同时，开发重要的、针对客户的能力。

### 1. 拓展技术能力广度

您对培养更加广泛的、集成化的技术能力的投资，将帮助您为客户提供他们所需要的整合网络解决方案，帮助您扩大业务范围并开辟新的市场。

### 2. 加强技术能力深度

您对于加强技术能力深度的关注，将让您可以提供更加复杂、更加先进的技术解决方案、垂直解决方案和应用，从而进一步树立自己的特色。

### 3. 支持思科生命周期服务方法论

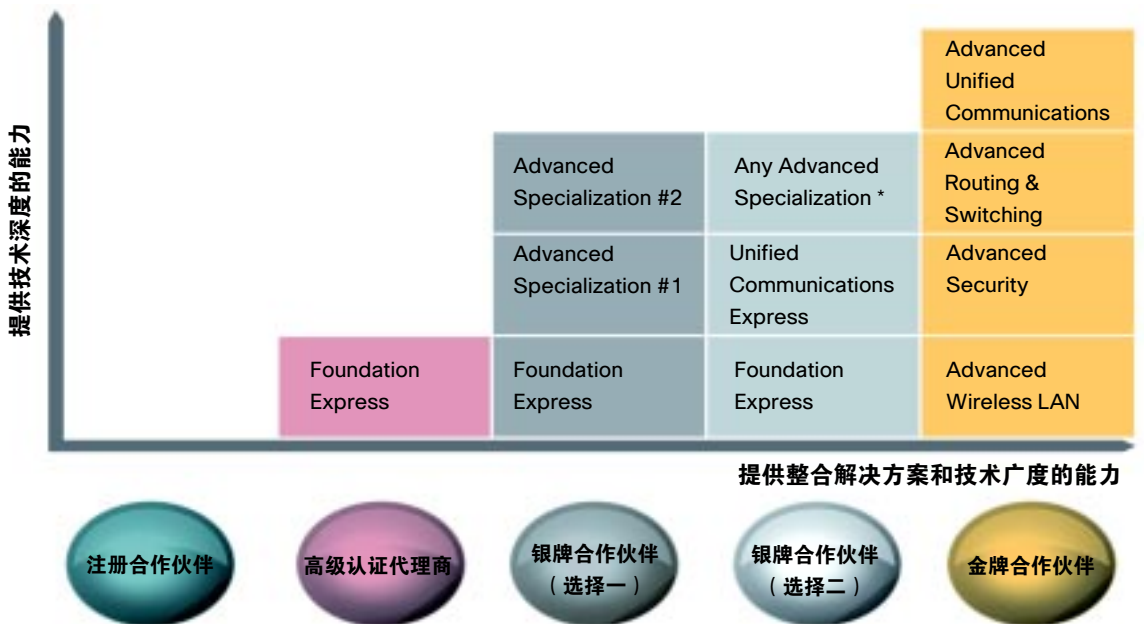
通过采用思科生命周期服务方法论，您将可以成功地部署、运营思科解决方案，优化技术性能和降低部署风险所需要采取的措施。这样，您就可以在您的服务业务中实施或者整合这些经过实践验证的、可重复的流程，从而加强您与客户的关系并提高盈利水平。

## 计划架构

### 认证

本计划将继续提供高级认证代理商、银牌和金牌合作伙伴这三种认证等级。认证等级直接反映了您在主要技术领域的技能广度，确保您具有提供整合的解决方案的能力。今后，认证将不再采用基于积分的模式。

图 2 最新认证要求——专业化认证一览



\* 不包括 Advanced Unified Communications

# 思科增强渠道合作伙伴计划

**高级认证代理商**需要具有 Express Foundation 专业化认证资格。

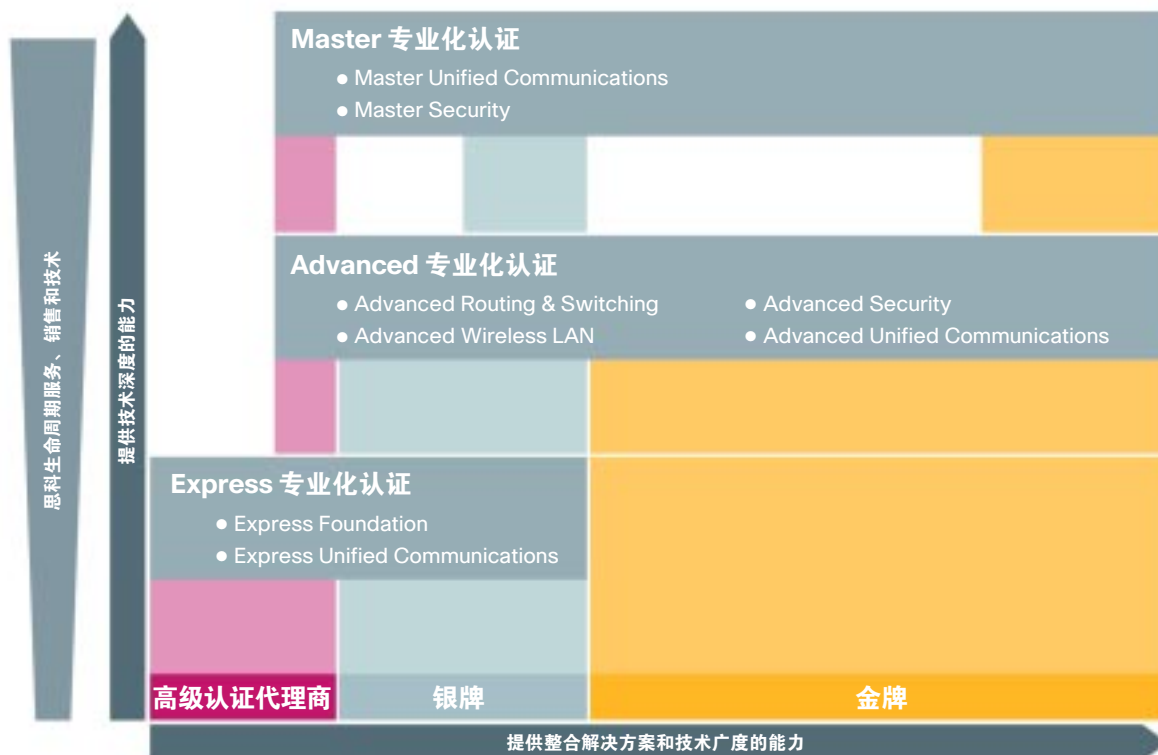
**银牌认证合作伙伴**需要 Express Foundation 专业化认证资格的同时，做到下面两项专业化认证要求之一：

- 任意两个高级专业化认证资格
- Express United Communications 专业化认证和一个 Advanced 专业化认证（不包括 Advanced Unified Communications 专业化认证）。

**金牌认证合作伙伴**需要同时做到下面四项专业化认证要求：

- Advanced Routing & Switching
- Advanced Security
- Advanced Unified Communications
- Advanced Wireless LAN 专业化认证。

图 3 认证和专业化认证框架



# 一如既往地支持您

一个始终不变的原则是，思科仍然将针对合作伙伴对思科的忠诚和他们为客户提供的附加值给予奖励——包括更多的经济激励，利用思科品牌优势的新定义，思科对您的价值的宣传，联合营销机会和资金协助，以及多种服务支持计划。除了为您提供产品、服务、培训和支持以外，成为思科认证合作伙伴或者专业化认证合作伙伴还可以加强您与思科及其销售部门的合作关系。这将让您可以获得比以往任何时候都多的销售机会。

## 1. 经济激励

- 为您对认证计划的投资提供奖励
- 奖励您在推动高新技术发展 (VIP 价值激励计划)、拓展新的业务 (OIP 商机激励计划)、销售解决方案 (SIP 解决方案激励计划)、移植已有客户 (技术移植计划[TMP]和抵价折扣促进计划 [TAP]) 方面所做的努力。
- 我们正在为每个专业化认证等级——Express、Advanced和Master——增加层次化的价值激励计划奖励

## 2. 销售和营销计划

- 通过下列措施加强您与思科销售部门的合作，利用您独特的价值定位创造更高的销售额
- 在合作伙伴查找工具中(Partner Locator)向思科销售部门和客户展示合作伙伴状态
- 利用免费销售培训提高销售效率
- 首选产品获取 (根据各个地区的具体情况而定)
- 思科向客户宣传合作伙伴的价值
- 合作伙伴联合营销计划 (例如 Cisco Campaign Builder) 有助于降低成本和加快产品上市速度
- 为您的直接营销活动提供联合市场基金

## 3. 服务能力传授

- 免费的思科生命周期服务在线学习：五个模块，每个时长大约五个小时
- 针对合作伙伴高层管理人员的免费思科生命周期服务培训，包括业务模块介绍
- 思科合作伙伴服务实施工具：对于拥有Advanced专业化认证资格的合作伙，该工具可以提供领先的服务最佳实践、自我评估和建议 (将于 FY07 第一季度推出)
- 思科 Steps to Success 门户网站：为您提供深入的思科生命周期服务内容、方法、工具和模板 ([www.cisco.com/go/steptosuccess](http://www.cisco.com/go/steptosuccess))
- 参与支持计划的资格要求
- 使用合作伙伴品牌的思科 Shared Support 服务支持计划的资格要求：过去享受系统集成商服务支持计划的金牌和银牌认证合作伙伴 (根据各个地区的具体情况而定)
- 合作伙伴语音支持服务 (PSVO) 的资格要求：拥有 Master Unified Communications 专业化认证资格的合作伙伴 (根据各个地区的具体情况而定)
- 思科技术支持中心 (TAC) 中的首选
- TAC 服务请求工具中的附加功能：二级案例现在可以在线提交

## 4. 计划改动和新增规定

表 1 思科渠道合作伙伴计划的主要改动和新增规定汇总

新规定	优势	
认证	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于必要的专业化认证，不采用积分形式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 明确地定义竞争力</li> </ul>
专业化认证	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 三个专业化认证等级：Express、Advanced 和 Master</li> <li>● 六个基本专业化认证，四个可选专业化认证</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 竞争力机会</li> <li>● 六个基本专业化认证，四个可选专业化认证</li> </ul>
培训	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 技术：改进和简化</li> <li>● 40% 培训免费</li> <li>● 缩短 Express Unified Communications 专业化认证所需的时间</li> <li>● 大部分技术专家角色使用同一个课程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 经过改进，更加简便</li> <li>● 更多的在线学习机会</li> <li>● 提高销售效率</li> </ul>
个人认证	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于专业化认证中唯一人员的专任角色规定</li> <li>● 减少认证金牌和银牌所需要的专业化认证的人数</li> <li>● Express Foundation 专业化认证的角色可以担任其他 Advanced 专业化认证的角色</li> <li>● CCIE 要求保持不变</li> <li>● 需要完成培训的人数增多</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 更好的资源整合</li> <li>● 加强技术和销售深度</li> <li>● 提高客户满意度</li> </ul>
实验室和演示	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 取消每年实验室设备购买金额的要求（除了 Unified Communications 专业化认证之外）</li> <li>● 思科 Shared Support 服务计划的合作伙伴和系统集成商服务支持</li> <li>● 需要具有演示能力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 节约成本</li> </ul> <p>的合作伙伴需要支持实验室</p>
客户满意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 客户满意度成绩突出的合作伙伴将会在合作伙伴查找工具中被注明</li> <li>● 经过改进的调查工具</li> <li>● 客户满意度要求保持不变</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 通过客户满意度凸现特色</li> <li>● 便于开展业务</li> </ul>
思科生命周期服务框架	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全面的培训和工具</li> <li>● 全面的免费思科生命周期服务培训</li> <li>● Steps to Success 工具和流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 改进或者完善服务组合</li> <li>● 提高部署成功率和客户满意度</li> </ul>
经济激励	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 基于新的专业化认证等级的不同给予 VIP 奖励</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 更多盈利机会</li> </ul>

表1 显示了经过改进的渠道合作伙伴计划中的基本和可选专业化认证，以及已被取消的专业化认证。

## 5. 提供投资回报

成为思科认证合作伙伴的投资回报可能会令您喜出望外。思科正在加大对渠道合作伙伴计划的投资，并积极地提供配套的培训、工具和激励，以帮助您利用日益增长的商机并更加方便地与我们合作。作为合作伙伴，您需要投资购买培训服务，加强您的能力，从而继续创造价值。为了降低您的成本，我们取消了每年的实验室设备购买金额的要求，减少了金牌和银牌认证合作伙伴所需要的认证人员数量。通过经过简化的工具、在线学习和可重复的思科生命周期服务流程，维持认证资格所需要的成本将会随着时间逐渐降低，而生产率将会逐渐提高。

通过降低开展业务的成本，获得更多的经济激励，以及拓展新的业务，您将可以逐渐提高增长速度、盈利水平和投资回报。



# 渠道合作伙伴认证要求

## 概要

成为思科渠道合作伙伴，必须满足以下三项要求

- 基本要求：职业认证人员、技术（售前、售后）支持体系要求
- 专业化认证
- 客户满意度

基本要求 1：职业认证人员的角色要求被整合到每项专业化认证的角色要求中（见表 2）

表 2

计划要求	客户经理	项目经理	系统工程师	现场工程师	总人数
Advanced Unified Communications	CSE (2)	PM (1)	CCDA (1)	CCVP (1)	5
Advanced Wireless LAN	CSE (1)		CCDA (1)	CCNA (1)	3
Advanced Security	CSE (1)		CCDA (1)	CCSP (1)	3
Advanced Routing & Switching	CSE (1)		CCDA (1)	CCNP 充当 FE1 (1) CCIE 充当 FE2 (1)	4
Express United Communications	CSE (1)		CCDA (1)	CCNA (1)	3
Express Foundation	CSE (1)		CCDA (1)	CCNA (1)	3

# 思科增强渠道合作伙伴计划

基本要求 2 (见表 3)

表 3

基本要求			
支持体系要求	金牌	银牌	高级认证代理商
售前支持	要求	要求	
售后支持	要求	要求	
远程登录能力及工具	要求	要求	
聘用制度及培训	要求	要求	
电话支持中心	24 小时 × 7 天	8 小时 × 5 天	
支持中心经理	要求	要求	
基于计算机的呼叫跟踪系统	要求	要求	
报警	自动	自动或人工	
回呼客户	1 小时	1 小时	24 小时
现场响应	4 小时	24 小时	24 小时
Cisco TAC 使用规则	升级到思科 TAC 的 Case 40% 由 CCIE 开立, 升级到思科 TAC 的 Case 20% 由 CCNP 开立	升级到思科 TAC 的 Case 25% 由 CCIE 开立, 升级到思科 TAC 的 Case 10% 由 CCNP 开立	
配置 (Config) Case	不超过 20%	不超过 20%	能提供配置服务
服务配售率 (适用于 CBR)	销售思科带服务产品个数 / 销售思科总产品个数 > 40%; 服务销售额 / 总销售额 > 15%		
客户满意度调查 (PAL)	金牌	银牌	高级认证代理商
新认证合作伙伴	至少有 15 个反馈, 总平均分达到思科设定目标的 95%		
重认证合作伙伴	至少有 30 个反馈, 总平均分达到思科设定目标		

## 详细介绍

以下各部分将着重介绍金、银牌合作伙伴认证要求，高级认证代理商认证要求，您可访问：<http://www.cisco.com/CN/partners/> 获得详细信息。

### 1. 认证人员要求

参加认证的人员必需为不同的人，不可重复。(更高等级上通过了认证而又没有被用于该等级认证要求的人员，可被用于较低等级同类别认证人员要求)。(CSE有效期为2年，CCNA/CCDA有效期为3年，CCNP/CCDP有效期为3年，CCIE有效期为2年)

个人认证要求今后将取决于专业化认证角色，但是针对金牌和银牌认证的CCIE要求还将保持不变。为了加强您的销售和技术能力，降低受训员工离职所带来的风险，我们制定了专任角色的规定。每个基本专业化认证角色必须由某个唯一的人选担任。在Express Foundation中担任角色的人员也可以在其他的基本专业化认证中担任一个角色。对于可选专业化认证，我们将继续允许一个人在两个专业化认证中的一个担任最多两个角色。专业化认证专任角色规定将要求您的更多员工参与培训，这有助于扩展您的组织的技能，提高客户满意度。总体而言，金牌和银牌认证所需要的最低总人数将会有所降低。

\*\* 了解培训与考试信息，请访问中文站点 [www.cisco.com/cn](http://www.cisco.com/cn)，点击“合作伙伴与代理商” - “渠道合作伙伴认证计划” - “培训与活动”或咨询Cisco代理商服务中心。

#### 关于CCIE:

对于已获的金银牌认证的合作伙伴，如果失去一名CCIE而导致CCIE人数少于认证的要求，合作伙伴应于30天内通知Cisco并在六个月内补足CCIE。在这六个月内，该合作伙伴可以保留其认证资格。如果合作伙伴没有在30天内主动通知Cisco，而由Cisco发现并通知合作伙伴，则合作伙伴应于收到通知之日起2个月内补足CCIE。

如果某个合作伙伴从另一个思科认证合作伙伴聘用了一位CCIE，那么从聘之日(以CCO Profile信息更新的日期为准)起12个月内，这位CCIE不具备参与新聘用公司认证的资格。

(由原公司解聘除外，但要求出具原公司解聘该CCIE的相关证明)

### 2. 培训要求

思科技术培训服务进行了改进和简化。新的销售和思科生命周期服务培训课程将免费提供，以帮助提高销售效率和加强您对思科生命周期服务方式的使用效果。超过40%的课程是通过在线学习提供的，它们可以提高您的生产率，让您更加方便地与思科合作。

### 3. 专业化认证要求

在进行审核之前，合作伙伴必须通过相应等级认证所要求的专业化认证。专业化认证有效期为1年，每年需进行年度再认证。

# 思科增强渠道合作伙伴计划

## 专业化认证

本计划包含了三个专业化认证等级，它们可以直接反映您在某个特定技术领域的销售、技术和服务技能。思科提供了六个基本专业化认证供您选择，您可以利用它们达到认证资格的要求。下面列出了 Express 和 Advanced 专业化认证等级所包含的六个基本专业化认证。

**Express 专业化认证：**思科为您提供了两个 Express 专业化认证。Cisco Express Foundation 专业化认证会在路由和交换、无线局域网和安全技术方面提供集成化培训。所有高级认证代理商和银牌认证合作伙伴都必须参加这种培训。Express Unified Communications 专业化认证可以反映您在融合式数据 / 语音 / 视频网络领域的技术能力。

**Advanced 专业化认证：**合作伙伴可以在统一通信、安全、无线局域网和路由、交换等技术领域获得 Advance 专业化认证资格。您的认证等级将决定您需要具有多少个专业化认证资格。

**Master 专业化认证：**在某个特定的技术领域(语音和安全)拥有高水平的合作伙伴可以获得 Master 专业化认证——无论合作伙伴的认证等级有多高。这将让您可以提供更加复杂的业务解决方案，而且这是一项全新的 Master 专业化认证品牌，可以为树立市场特色提供更多的机会。

表 4 专业化认证概况

基本专业化认证 (6)	可选专业化认证 (4)	已被取消的专业化认证 (7)
Advanced Unified Communications	CRM-Express Solution	IP Communications Express (2006 年 3 月 14 日)
Advanced Routing & Switching	Global Commerce	IP Communications (2006 年 3 月 14 日)
Advanced Security	Security VPN/Firewall Express	Routing & Switching (2006 年 3 月 14 日)
Advanced Wireless LAN	Storage Networking	VPN Security (2006 年 3 月 14 日)
Express Foundation		Wireless LAN (2006 年 3 月 14 日)
Express Unified Communications		Teleworker Solution (2005 年 12 月 20 日)
		Converged Business Solution (2005 年 12 月 20 日)
<b>基本 =</b>	新的认证计划所包含的专业化认证	
<b>可选 =</b>	新的认证计划所没有包含的专业化认证	
<b>已被取消 =</b>	在注明日期宣布终止的专业化认证，只在终止日期之前有效	

表 4 显示了经过改进的渠道合作伙伴计划中的基本和可选专业化认证，以及已被取消的专业化认证。

表 5 不同级别的认证要求

认证	专业化认证要求	CCIE	个人认证数目的最低要求	当前的最低要求
<b>GOLD</b>	<b>FOUR ADVANCED SPECIALIZATIONS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADVANCED UNIFIED COMMUNICATIONS</li> <li>• ADVANCED ROUTING AND SWITCHING</li> <li>• ADVANCED SECURITY</li> <li>• ADVANCED WIRELESS LAN</li> </ul>	<b>FOUR CCIEs</b> REQUIRED FOR CERTIFICATION	<b>MINIMUM # OF INDIVIDUALS = 15</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ADVANCED UNIFIED COMM =5</li> <li>• ADVANCED ROUTING AND SWITCHING=4</li> <li>• ADVANCED SECURITY=3</li> </ul>	<b>16 INDIVIDUALS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4CCIE</li> <li>• 4CCxP</li> <li>• 4CCxA</li> <li>• 4CSE</li> </ul>
<b>SILVER (OPTION 1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION</li> <li>• ANY TWO ADVANCED SPECIALIZATION</li> </ul>	<b>Two CCIEs</b> REQUIRED FOR CERTIFICATION	<b>MINIMUM # OF INDIVIDUALS=6</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION=3</li> <li>• ADVANCED SPECIALIZATION # 1=0 (UTILIZED FROM EXPRESS FOUNDATION)</li> <li>• ADVANCED SPECIALIZATION # 2=3</li> <li>• ADVANCED WIRELESS LAN=3</li> </ul>	<b>8 INDIVIDUALS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 CCIE</li> <li>• 2 CCxP</li> <li>• 2 CCxA</li> <li>• 2 CSE</li> </ul>
<b>SILVER (OPTION 2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION</li> <li>• EXPRESS UNIFIED COMMUNICATIONS</li> </ul>	<b>Two CCIEs</b> REQUIRED FOR CERTIFICATION	<b>MINIMUM # OF INDIVIDUALS=6</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION=3</li> <li>• ADVANCED SPECIALIZATION # 1=0 (UTILIZED FROM EXPRESS FOUNDATION)</li> <li>• ADVANCED SPECIALIZATION # 2=3</li> </ul>	<b>8 INDIVIDUALS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 CCIE</li> <li>• 2 CCxP</li> <li>• 2 CCxA</li> <li>• 2 CSE</li> </ul>
<b>PREMIER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION</li> </ul>	<b>DOES NOT APPLY</b>	<b>MINIMUM # OF INDIVIDUALS=3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EXPRESS FOUNDATION=3</li> </ul>	<b>3 INDIVIDUALS</b>

请参考附录一：了解获取专业化认证详细信息。

## 4. 支持体系

申请金牌的公司应建立 24 小时 × 7 天的电话支持中心，申请银牌的公司应建立 8 小时 × 5 天的电话支持中心，有专门人员负责接听技术服务电话，在呼叫跟踪系统里记录，建立 Case、分类并转给相应的工程师。工程师应在 1 小时内响应客户，进行回呼。

金牌合作伙伴的电话支持中心应 24 小时 × 7 天有专人直线电话值班。非工作时间如由本公司人员值班，应有排班表。如外包给第三方服务公司接听电话，则应有详细合同并对服务公司工作人员进行相应培训及考核。服务公司的人员应可以登录呼叫跟踪系统建立 Case，技术支持不可以外包。

售后支持中心人员结构：

- 电话受理员；
- 一般支持工程师；
- 高级支持工程师 (CCNP,CCIE)；
- 支持中心经理。

公司应建立一整套服务规范，如全国技术支持体系，各分公司和总部的支持人员分布，各自的职责，故障 (Case) 分级的设定标准，Case 的处理跟踪和升级程序 (包括升级 Cisco TAC)，Case 的提醒、报警等。

请参考附录二：CiscoTAC 内部故障分级的设定标准及升级程序。

公司应有自己的自动呼叫跟踪系统，基于计算机系统的 Case 分配、建立、跟踪、升级、提醒、报警功能，并可以按照 Case 的级别、负责的工程师、客户进行检索、统计。

请参考附录三：详细要求。

支持手段包括远程支持（电话、传真、Email、远程登录等）、现场支持、备件更换等。

思科公司鼓励对所有支持覆盖范围采用集中式管理（同一电话支持中心及自动呼叫跟踪系统）来提供更高水平的技术支持以及对呼叫电话的跟踪和管理。

以上所有 Case 的处理跟踪均应在自动呼叫跟踪系统里有详细的记录。

公司应有适当的方式公布自己的热线电话号码（金牌 24 小时 × 7 天，银牌 8 小时 × 5 天必须为直接电话，不可用手机替代），传真号码，电子邮件信箱，Web 主页等。银牌在非工作时间也应有适当支持方式。

### 5. 现场支持能力要求

申请金牌的公司应能在 24 小时 × 7 天时间内，根据需求提供 4 小时（或更快）响应现场支持要求，必要时携带必需的服务和备件。

申请银牌的公司应在 8 小时 × 5 天时间内，根据需要提供 24 小时（或更快）响应现场支持要求，必要时携带必需的服务和备件。

具体情况需根据公司的业务、支持体系的地理分布来分析。具体现场支持流程应在自动呼叫跟踪系统或手动文档记录里体现。

### 6. 实验室要求

为了降低您的成本，除了特殊的 Unified Communications 专业化认证以外，本计划今后将不再包含实验室设备购买金额的要求，您仍然需要具有演示能力。思科 Shared Support 服务支持计划和系统集成商服务支持合作伙伴还是一个支持的实验室。

实验室设备可在合作伙伴公司内用于售前、售后的支持及故障模拟、培训及在公司内做客户项目演示，不得用于公司以外（如运到客户现场）的演示。备件不可作为实验室设备。

### 7. Cisco TAC 中心的使用规则(Call rates)

申请金、银牌认证的公司审核前三个月在 Cisco TAC 中心建立的 Case 中，配置 (Configuration) Case 不能超过 20%。

对使用 CSSP (Cisco Shared Support Program) 支持模式的合作伙伴，在过去三个月在 Cisco TAC 中心建立的 Case 中，申请金牌的公司必须有至少 40% 的 CCIE 开的 Case，20% 是 CCNP 开的 Case；申请银牌的公司必须有至少 25% 是 CCIE 开的 Case，10% 是 CCNP 开的 Case。

SMARTspares、CCO 查询，DOA 及 RMACase 不计算在 Call Rates 内。

TAC Call Rates报告可通过发电子邮件到[www.partner-support@cisco.com](mailto:www.partner-support@cisco.com)或访问网站[http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/partner\\_portal/pp\\_ctrl/pp\\_home.html](http://www.cisco.com/cgi-bin/front.x/partner_portal/pp_ctrl/pp_home.html) 查询。

思科公司将每季度检查金牌合作伙伴的TAC Call Rates状况，如果合作伙伴连续两个季度未能达到要求，则思科将提给合作伙伴4个月的改进计划，如没有在改进期内的其中3个月达到要求，则合作伙伴将被降级或取消认证资格。

如果不是CSSP支持模式的合作伙伴，则没有Cisco TAC Call Rates要求，但是有Service Attach Rate（销售有附加服务的产品数量占总销售产品数量比率）及Revenue from Services（服务销售额占总销售额比率）要求。

	金牌	银牌
Service Attach Rate	至少 40%	至少 40%
Revenue from Services	至少 15%	至少 15%

Service Attach Rate 和 Revenue from Services 由合作伙伴提供相应合同中的数据证明并通过思科现场核实。

## 8. 客户满意度要求

客户满意度是我们的计划的重要基础；这些要求仍然与过去一样。已经取得了出色的客户满意度成绩的合作伙伴将在思科合作伙伴查找工具中获得杰出客户满意度称号。另外，经过改进的调查工具将更加准确、更加方便地衡量客户满意度水平，以便让您可以更加方便地与思科展开合作。

客户的满意是我们的共同目标。

- a) 合作伙伴应对公司自己完成的售后支持 Case 做客户满意度调查。
- b) 金、银牌合作伙伴必须参加思科公司年度客户满意度调查，通过思科公司提供网上工具 PAL ([www.cisco.com/go/pal](http://www.cisco.com/go/pal)) 来完成。注：要登录 PAL 网站需向思科渠道经理申请受权。

合作伙伴通过金、银牌认证后的12个月内（从通过认证之日起到下一年度重审日止）应使用思科PAL工具参加思科年度客户满意度调查，在下一年度重审日前达到思科设定的总平均分目标，客户反馈数目不低于30个（其中15个必须是合作伙伴自己发送的客户的反馈）。

对于新申请认证的合作伙伴，在申请认证前过去12个月必须有15个反馈数目，总平均分应达到思科设定的财年目标的95%。

如果重认证的合作伙伴在年度重审日前反馈数目已达到30个或更多而总平均分未达预定目标，思科将提给合作伙伴6个月的改进计划，合作伙伴需在6个月内达到思科设定目标。

如果重认证的合作伙伴在年度重审日前反馈数目未达到30个，则思科不会提给合作伙伴任何改进计划，而根据思科认证小组的判断，合作伙伴将被降级或取消认证资格。

要查询客户满意度调查反馈情况，请登录[www.cisco.com/go/pal](http://www.cisco.com/go/pal) 点击“Reports”，再点击“Summary”，请注意此时界面显示的数据为根据思科财年时间统计的调查结果，如要查看根据合作伙伴年度重审日计前12个月的数据，应在右上方选择“12 months trend”。

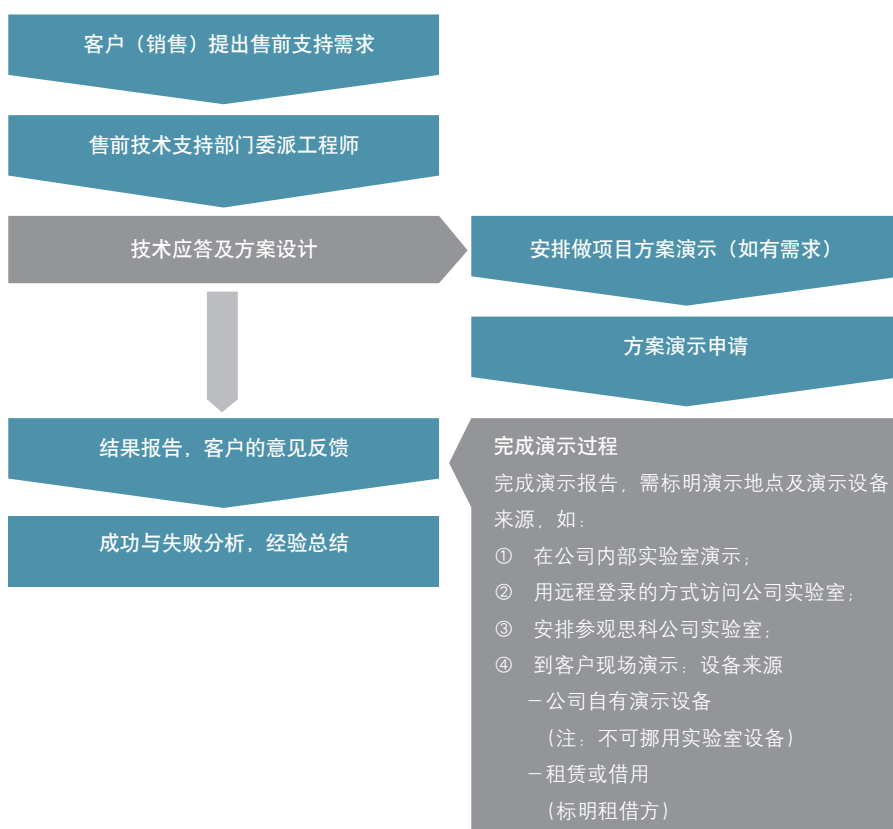
## 9. 备件策略

申请金牌、银牌的公司应有备件库有相应的备件策略或使用 Cisco SMARTspares, 有专门人员负责备件工作, 指定本公司的备件申请更换 (RMA) 处理流程, 流程应与公司的服务协议书所表述的义务与责任一致。

## 10. 售前支持

合作伙伴售前支持的能力, 包括: 售前技术支持队伍组成及分工, 项目演示能力, 网络设计能力, 质量保证及经验总结。

图 4 售前支持流程:





# 申请认证手续

## 申请认证流程：

- 1) 访问[http://www.cisco.com/global/CN/partners/partner\\_policy/plan/silver/plan\\_silver\\_title.shtml](http://www.cisco.com/global/CN/partners/partner_policy/plan/silver/plan_silver_title.shtml)下载“认证和规定文档审核 (Audit Requirement and Polices)”此文档会定期更新版本，请留意。
- 2) 登陆 <http://www.cisco.com/go/cpapp> 网站进行金银牌合作伙伴认证的在线申请；作为预审的一部分，合作伙伴必须在网上提交 case 的升级上报流程。
- 3) Cisco 公司美国认证中心进行在线审查。审查确认后，安排第三方审核公司进行现场审核，申请递交以后一个月以内，Cisco 公司合作伙伴事业部的合作伙伴客户经理会通知贵公司进行审核的时间；
- 4) 现场审核，大约需要 6 小时；
- 5) 审核结束后，审核员提交报告给 Cisco 公司，Cisco 公司对报告进行审批。从审核之日起，Cisco 公司将于 25 个工作日内通知贵公司结果。若通过认证，随后会寄送认证资料和授权牌给贵公司。若没有通过认证，则会指出不足之处，待改正后再安排审核。

## 关于重认证：

- 1) 合作伙伴获取认证后需每年进行年度重审。在年度重审日之前或之后最迟不超过 60 天须登录 Csapp 完成网上重认证申请，如在认证满一年后 60 天内未完成网上申请，将被取消认证资格。年度重审必须在认证满一年提前或之后最迟不超过 90 天内完成。

注：在合作伙伴专业化认证满周年日 (Expired Date) 前 90 天，在金牌、银牌合作伙伴认证满周年日 (Expired Date) 前 60 天，思科 CSAPP 系统都会发电子邮件提醒合作伙伴，请合作伙伴关注这些电子邮件。

- 2) 在合作伙伴获取认证以后的一年当中，在任何时候如合作伙伴在以下几方面未能满足要求，则思科可以随时将合作伙伴降级或取消其认证资格。
  - 认证人员人数不够
  - 专业化认证失效
  - 没有达到客户满意度要求



# 认证审核需要准备的资料

以下材料，主要供金银牌合作伙伴现场审核使用，建议在审核前装订成册。

## 讲演稿

采用 Microsoft PowerPoint 格式，共包括五部分。

- **公司简介**  
包括公司的历史、组织机构、人员、企业文化、销售收入等；  
贵公司和 Cisco 合作的历史、主要的项目、客户的分类、所使用的 Cisco 产品、所获奖项；
- **支持服务体系**  
公司的技术支持体系、Case 的级别定义，现场服务规范、Case 的建立、支持、升级流程；公司获得 Cisco 认证的人员名单等；对思科帮助工具 - 电话、CCO 等 - 的使用情况；
- **备件策略和备件申请更换（RMA）处理流程**  
备件使用、储备策略、库存情况、SMARTspares 使用情况、RMA 流程；
- **客户满意度**  
Case 满意度调查，思科年度满意度调查（PAL）；
- **公司的培训制度**  
培训目的、类型（如：新员工培训，技术人员培训等）、形式、计划等，认证人员的聘用、培训及如何保持稳定性；
- **售后支持环境**  
售后支持环境示意图和设备清单；
- **售前支持流程**  
售前技术支持及售前项目演示；
- **自动呼叫跟踪系统演示**

## 白皮书

此部分内容为讲演稿内容的详细介绍。并附以下文档（其中 1-4 项需英文文档）：

- 最佳服务协议书（SLA）样本（合作伙伴与客户之间关于服务的专门协议书）
- Case 升级上报程序（包括内部升级上报程序及升级到 Cisco TAC 程序）
- 公司组织图、支持体系结构图
- 实验室清单
- 如果是 SI 合作伙伴，需提供 Case 原始记录 10 个（最好其中有 5 个是升级到 Cisco TAC 的，有 1 个现场服务的）如果不是 SI 合作伙伴，则提供 5 个 Case 原始记录。

## 其他附件

其它有助于贵公司通过认证的资料，如 ISO9000 认证，国内国际获奖证书、公司 Web 主页等。

注意：

审核员在进行认证时，不仅审核现场准备的资料，同时需要审核 Case 的原始记录。例如：新认证的合作伙伴的过去 3 个月所有 Case（合作伙伴自己解决及升级到 Cisco TAC）的原始记录，员工培训的记录，RMA 原始记录，客户满意度调查纪录。

合作伙伴需在获得认证后每年进行年度重审。年度重审应看过去一年的原始记录，而不是三月的。

参考：现场审核日程：

1. 审核员介绍审核目的及要点；
2. 合作伙伴讲演介绍；
3. 自动呼叫跟踪系统演示；
4. 审核员检查合作伙伴实验室，合作伙伴需演示已通过的专业化认证的其中一个专业化技术方案
5. 检查其它文档；
6. 总结。

# 附录

## 附录一：Cisco 专业化认证考试及培训最低要求科目表

认证类型	角色相关		课程相关	考试相关		
	角色名称	人数	培训课程	考试名称	考试代码	
高级路由交换 专业化认证	Account Manager	1	Cisco Sales Expert #	CSE	646 – 203	
			Cisco Routing and Switching Sales Specialist	ARSAM	646 – 002	
			Cisco Lifecycle Services Express	LCSE	646 – 391	
	Systems Engineer	1	CCNA associate-level certification (options)	ICND	642 – 801	
			CCDA associate-level certification	DESGN	640 – 861	
			Cisco Routing and Switching Solutions Specialist <sup>N</sup>	RSSSE	642 – 054	
			Cisco Lifecycle Services Advanced Routing and Switching #	LCSARS	646 – 056	
	Field Engineer 1	1	CCNP associate-level certification			
			Cisco Advanced Routing and Switching Field Specialist <sup>N</sup>	ARSFE	642 – 055	
			Cisco Lifecycle Services Advanced Routing and Switching #	LCSARS	646 – 056	
Field Engineer 2	1	CCIE associate-level certification				
高级安全 专业化认证	Account Manager	1	Cisco Sales Expert #	CSE	646 – 203	
			Cisco Security Sales Specialist	ASAM	646 – 561	
			Cisco Lifecycle Services Express #	LCSE	646 – 391	
	Systems Engineer	1	CCNA associate-level certification (options)	ICND	642 – 801	
			CCDA associate-level certification	DESGN	640 – 861	
			Cisco Security Solutions and Design Specialist <sup>N</sup>	SSSE	642 – 564	
			Cisco Lifecycle Services Advanced Security #	LCSAS	646 – 573	
	Field Engineer	1	CCSP <sup>①</sup>	Securing Cisco Network Devices Exam	SND	642 – 551
				Securing Networks with Cisco Routers and Switches	SNRS	642 – 502
				Securing Networks with PIX and ASA Exam	SNPA	642 – 522
				Securing Networks Using Intrusion Prevention Systems	IPS	642 – 532
				Securing Hosts Using Cisco Security Agent Exam <sup>③</sup>	HIPS	642 – 513
				Cisco Secure Virtual Private Networks <sup>④</sup>	CSVPN	642 – 511
				CCIE <sup>②</sup>	CCIE Security expert-level certification	
Cisco Advanced Security Field Specialist <sup>N</sup>				ASFE	642 – 567	
Cisco Lifecycle Services Advanced Security #	LCSAS	646 – 573				

① 与安全的 CCIE 是可选的关系：

② 与安全的 CCSP 是可选的关系：

③ 与下面的一门课程是二选一的关系：

④ 与上面的一门课程是二选一的关系

# 线上学习课程

N 新增课程



## 附录一：Cisco 专业化认证考试及培训最低要求科目表（续）

认证类型	角色相关		课程相关	考试相关	
	角色名称	人数	培训课程	考试名称	考试代码
快速基础 专业化认证	Account Manager	1	Cisco Sales Expert #	CSE	646 – 203
			Cisco Foundation Express Sales Specialist	FOUNDAM	646 – 361
			Cisco Lifecycle Services Express #	LCSE	646 – 391
	Systems Engineer	1	CCNA associate-level certification (options)	ICND	642 – 801
			CCDA associate-level certification	DESGN	640 – 861
			Cisco Foundation Express Design Specialist	FOUNDSE	642 – 371
			Cisco Lifecycle Services Express Exam #	LCSE	646 – 391
	Field Engineer	1	CCNA associate-level certification	ICND	642 – 801
			Cisco Foundation Express Field Specialist	FOUNDFE	642 – 381
			Cisco Lifecycle Services Express Exam #	LCSE	646 – 391
快速统一通信 专业化认证	Account Manager	1	Cisco Sales Expert #	CSE	646 – 203
			Cisco IP Communications Express Sales Specialist	IPCXAM	646 – 222
			Cisco Lifecycle Services Express #	LCSE	646 – 391
	Systems Engineer	1	CCNA associate-level certification (options)	ICND	642 – 801
			CCDA associate-level certification	DESGN	640 – 861
			Cisco IP Communications Express Specialist	IPTX	642 – 143
			Cisco Lifecycle Services Express Exam #	LCSE	646 – 391
	Field Engineer	1	CCNA associate-level certification	ICND	642 – 801
			Cisco IP Communications Express Specialist	IPTX	642 – 143
			Cisco Lifecycle Services Express Exam #	LCSE	646 – 391

# 线上学习课程

备注：

1 AM 销售经理；SE 售前工程师；FE 售后工程师

2 考试途径：

[www.certification.net](http://www.certification.net) 或 [www.sylvan.com.cn](http://www.sylvan.com.cn) 思尔文考试中心

3 自学网址：

[http://cisco.partnerearning.com/peclms/lang-en/management/LMS\\_Learner\\_Hom.aspx](http://cisco.partnerearning.com/peclms/lang-en/management/LMS_Learner_Hom.aspx)

4 了解更多信息请访问英文站点：

[www.cisco.com/go/sepcialization](http://www.cisco.com/go/sepcialization) 或中文站点：[www.cisco.com/cn](http://www.cisco.com/cn)。点击“合作伙伴与代理商” – “渠道合作伙伴认证计划” – “专业化认证计划”。

# 思科增强渠道合作伙伴计划

## 5. 角色共享的举例

基本专业化认证	
Foundation Express	Advanced UC
AM role filled by 赵剑 SE role filled by 李新 FE role filled by 孙玮	AM1 role filled by 赵剑 AM2 role filled by 王明 Johnes SE role filled by 李新 FE role filled by 孙玮 PM role filled by 洪伟
<ul style="list-style-type: none"><li>• 对于不同的角色要求唯一的人员，不可共享</li><li>• 在 Foundation Express 里担任角色的人员，可以与任何一个基本专业化认证里的角色共享一次</li></ul>	

可选专业化认证	
Security Express	Storage Networking
AM role filled by 赵剑 SE role filled by 赵剑 FE role filled by 孙玮	AM role filled by 赵剑 SE role filled by 李新 JFE role filled by 孙玮
<ul style="list-style-type: none"><li>• 仍然允许 2 × 2 的角色共享</li><li>• Individuals can also satisfy role(s) in Base specializations</li></ul>	

6. 公司专业化认证需每年进行年度检验。

7. 满足人员要求后，请登录 [www.cisco.com/go/csapp](http://www.cisco.com/go/csapp) 完成专业化认证申请，每年年审也于同一网址于年审日之前递交申请完成年审。

## 附录二：Cisco TAC 故障 (Case)

### 分级设定标准和升级上报程序

为了确保能所有故障的上报有统一标准，思科公司设定了以下故障 (Case) 分级的设定标准。这些分级标准可以帮助思科公司合理安排资源来解决问题。合作伙伴给升级到 Cisco TAC 的 Case 定义一个级别。故障等级设定：

一级故障：现有的网络停机，或对最终用户的业务运作有重大影响。

二级故障：现有网络的操作性能严重降级，或由于网络性能失常严重影响用户业务运作。

三级故障：网络的操作性能受损，但大部分业务运作仍可正常工作。

四级故障：在 Cisco 产品功能、安装或配置方面需要信息或支援。很显然对用户的业务运作几乎无影响，或根本没有影响。

注：对一级故障，思科公司、合作伙伴及用户须承诺全天候全力配合处理；对二、三、四级故障，思科公司、合作伙伴及用户应保证在标准工作时间配合处理。

Cisco 公司故障确诊时限和超时上报程序如下：

确诊时间	一级故障	二级故障	三级故障	四级故障
1 个小时	客户支持经理			
4 个小时	技术支持主管	客户支持经理		
24 个小时	客户满意部 副总裁	技术支持主管		
48 个小时	公司总裁 (CEO)	客户满意部 副总裁		
72 个小时		公司总裁 (CEO)	客户支持经理	
96 个小时			技术支持主管	客户支持经理

注意：上报时间按每周 7 天、每天 24 小时计时。

备注：

金、银牌合作伙伴必须按照的 Cisco 公司的故障级别定义，确立最终用户故障级别，合作伙伴应设定公司内部升级上报程序（可参考以上思科公司的升级上报程序），须同时标明 Case 升级到 Cisco TAC 的时间。

Cisco TAC 对金、银牌的合作伙伴上报 Cisco TAC 的时限要求：

一级故障：不迟于四个小时，从最终用户向金、银牌合作伙伴发出通知计算起；

二级故障：不迟于三个工作日，从最终用户向金、银牌合作伙伴发生通知计算起；

三级故障：不迟于五个工作日，从最终用户向金、银牌合作伙伴发生通知计算起；

四级故障：不迟于十个工作日，从最终用户向金、银牌合作伙伴发生通知计算起；

## 附录三：自动呼叫跟踪系统要求

### 1. Cisco 金牌 / 银牌代理自动呼叫跟踪系统功能

	Gold 金牌	Silver 银牌
1. Has a computer-based tracking system. 基于计算机的跟踪系统。	✓	✓
2. Automatically allocates case identifier (case number). 按设定的规则自动生成 Case 号码。	✓	✓
3. Contains fields to track the caller information (name, company, phone number, e-mail ID, pager, contract ID, etc.). 有记录呼叫者的信息（姓名、公司、电话号码、电子邮件地址、寻呼号码、合同号等）的区域。	✓	✓
4. Contains a field for a brief case description/headline. 有记录故障简要描述的区域。	✓	✓
5. Has the ability to log case notes with a date/timestamp and track all support activities (even those initiated internally). Logs call information and RMA shipments, onsite activities. 跟踪所有支持活动（包括系统的自发活动）。记录处理信息、RMA 发货到货、现场支持活动等，并自动记录录入日期及时间。	✓	✓
6. Records date/timestamp when the case is opened and closed. 自动记录 Case 的建立和关闭日期 / 时间。	✓	✓
7. Generates automatic escalation alerts on current priority and length case has been open; these escalations can take the form of e-mails, SMS messages, or pager alerts (Gold only). 按 Case 当前故障级别、建立时间生成自动的升级上报报警；这些报警可以是电子邮件、短信息（SMS）、或寻呼形式等。（本项对金牌为必选项，银牌可选择 7 或 8 项）	✓	
8. Any alerts as defined by the partner escalation process are recorded in system, but can be processed manually (silver only). 报警可人工完成，但需在系统中有记录。		✓
9. Logs case updates as unmodifiable entries. 任何记录一旦生成便不可更改。	✓	✓
10. Timestamps for significant events are not modifiable (e.g. change of priority, change of status, change of owner). 特别事件的时间记录不可更改（如：Case 故障级别改变、Case 状态改变，Case 的负责人改变。）	✓	✓
11. Records Cisco TAC case numbers (prefer separate field, but in case notes is acceptable). 记录 Cisco TAC case 号码（最好有单独区域，也可记录在 Case 的标注里。）	✓	✓

当意义发生混淆时，以英文为准。打“✓”的为必选项。

建议的功能：

- An alert should continue to be displayed until the case is closed or the case priority is downgraded to P3 (or equivalent) or lower. 报警可以重复直到 Case 关闭，或者当 p1, p2 级 Case 已得到相当程度的解决但还未关闭时，将 Case 降级到 p3 级或更低级别。
- Records date/timestamp when escalation alerts are activated. 记录报警发出的日期及时间。
- Records date/timestamp and system user when changes in the alert priority status occur. 当报警级别改变时记录操作人、日期及时间。

## 2. Case 设置状态

名称	状态	是否计时
Open	新建立的 Case，尚未分配。	是
Assigned	已分配或重分配的 Case，等待工程师响应处理。	是
Eng-Pend	工程师正在处理中。	是
Cust-Pend	工程师请用户提供信息，正等待用户回应。	是或否（计时与否都可以）
RMA-Pend	硬件问题，RMA 处理过程中。	是
Cisco-Pend	Case 已升级到 Cisco TAC。	是
Close-Pend	工程师已提供解决方案，等待用户最终确认。	是
Close	征得用户同意，Case 关闭。	否

(仅供参考，不是必选项)

### 附录四：合作伙伴必备工具包

- 合作伙伴服务热线：800-810-1515, 密码: 5511
- 代理商认证新旧转型分析工具 (Gap Analysis Tool): [www.cisco-cpp.com](http://www.cisco-cpp.com)
- CCO 在线注册: [www.cisco.com/register](http://www.cisco.com/register)
- 思科中文网站: [www.cisco.com/cn/](http://www.cisco.com/cn/)
- 思科代理商（渠道）中文网站: [www.cisco.com/cn/partners/](http://www.cisco.com/cn/partners/)
- Cisco E-learning 合作伙伴在线学习:
- [http://cisco.partnerelearning.com/peclms/lang-en/SYS\\_login.asp](http://cisco.partnerelearning.com/peclms/lang-en/SYS_login.asp)
- 思科联合市场基金 (MFB): [www.cisco.com/partner/jmf/](http://www.cisco.com/partner/jmf/)
- 销售工具包 /Sales Tools: [www.cisco.com/go/tools](http://www.cisco.com/go/tools)

### 附录五：思科培训合作伙伴联系信息

培训合作伙伴	联系人	电话	手机	传真	电子邮件
北京晨宇汇佳咨询有限公司	梁田	010-58693588	13910707695	010-58693599	carrie.liang@itlearningsolution.com
北京西门子通信网络股份有限公司	马天英 / 朱天民	010-64366125/6137 010-64366125/6137	13511064941/ 13911730345	010-64366237 010-64366237	tainying.ma@siemens.com; tianmin.zhu@siemens.com
神州数码有限公司	科勇 / 王华才	010-82705379 010-82705379	13011831900/ 13426288667	010-82707829 010-82707829	keyong@digitalchina.com / wanghcb@digitalchina.com
晓通网络技术培训中心	胡微	010-88026720-2186	13701266953	88026417	huwei@xiaotong.com.cn
启迪（中国）咨询培训有限公司	盛江宁	010-58208081	13501022292	010-58208079	Jennings@globalknowledge.com.cn

思科合作伙伴服务中心 (CRC) 联系方式:  
热线电话: 800-810-1515 (拨 1, 口令: 5511)  
010-85155942/ 5214/5215  
电子邮件: channel\_response\_center@cisco.com



### 思科系统 (中国) 网络技术有限公司

#### 北京

北京市东城区东长安街1号东方广场  
东方经贸城东一办公楼19~21层  
邮编: 100738  
电话: (8610)85155000  
传真: (8610)85181881

#### 上海

上海市淮海中路222号  
力宝广场32~33层  
邮编: 200021  
电话: (8621)23024000  
传真: (8621)23024450

#### 广州

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编: 510620  
电话: (8620)85193000  
传真: (8620)85193008

#### 成都

成都市顺城大街308号  
冠城广场23层  
邮编: 610017  
电话: (8628)86961000  
传真: (8628)86528999

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com/cn>

思科系统 (中国) 网络技术有限公司版权所有。

2006©思科系统公司版权所有。该版权和/或其它所有权利均由思科系统公司拥有并保留。Cisco, Cisco IOS, Cisco IOS标识, Cisco Systems, Cisco Systems标识, Cisco Systems Cisco Press标识等均为思科系统公司或其在美国和其他国家的附属机构的注册商标。这份文档中所提到的所有其它品牌, 名称或商标均为其各自所有人的财产。合作伙伴一词的使用并不意味着在思科和任何其他公司之间存在合伙经营的关系。