

Service und Supportlösungen

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer
Die einfache und kostengünstige Absicherung des Netzwerkes über 3 Jahre im Small Business Umfeld	→ Cisco Small Business Pro Service**)	Hotline: Telefonischer Support über das Small Business Support Center unter 0800 503 0017 und Chat-Support zu den üblichen Geschäftszeiten. Small Business Support Community Software: Bugfix Hardware: Austausch: NBD	CON-SBS-xxx
Eine einfache und kostengünstige Absicherung des Netzwerkes	→ Cisco Smart Foundation Service **)	TAC: Case Open Online, Rückruf nächster Arbeitstag Cisco.com: Gastzugang Software: Bugfix Hardware: Austausch: 8x5xNBD	CON-SMBS-xxx
- Ein komplettes Servicepaket - Technische Hotline-Unterstützung - Eine Option für Hardwareaustausch	→ Cisco SMARTnet™	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Software Hardware: Hardwareaustausch, wahlweise¹⁾:	
		8x5xNBD 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SNT-xxx
		8x5x4 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SNTE-xxx
		24x7x4 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SNTP-xxx
		24x7x2 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 2 Stunden	CON-S2P-xxx
- Ein Onsite Servicepaket - Technische Hotline-Unterstützung - Eine Option für Hardwareaustausch durch einen Techniker vor Ort	→ Cisco SMARTnet™ Onsite	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Software Hardware: Hardwareaustausch mit Techniker, wahlweise¹⁾:	
		8x5xNBD 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-OS-xxx
		8x5x4 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-OSE-xxx
		24x7x4 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-OSP-xxx
		24x7x2 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 2 Stunden	CON-PREM-xxx

¹⁾ Die lokale Verfügbarkeit der Serviceleistung finden Sie unter: <http://tools.cisco.com/apdo/sam/search/search.do> (Service Availability Matrix).

^{**)} Diese Serviceleistung wird nur für bestimmte Produktgruppen angeboten.

Service für Cisco Softwareapplikationen

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer
Service für Cisco Software Applikationen (nicht IOS!).	→ SAS Software Application Support	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Minor Updates, Patches und Bug Fixes für Cisco Applikationen.	CON-SAS-xxx
Service für Cisco Software Applikationen (nicht IOS!) inklusive Upgraderecht.	→ SASU Software Application Support & Upgrades	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Major Updates, Minor Updates, Patches und Bug Fixes für Cisco Applikationen.	CON-SAU-xxx

Service für Cisco Unified Communication Software (UC)

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer
Service für Cisco Unified Communication Software / Minor Updates.	→ ESW Essential Services	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Minor Updates, Patches und Bug Fixes für Cisco UC-Software.	CON-ESW-xxx
Major Updates für die UC-Software sind nur in der Kombination Essential Services (ESW) <u>mit</u> Unified Communication Software Subscription (UCSS) möglich.			

Service für IPS (Intrusion Prevention System)

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer
- Ein komplettes Servicepaket - Technische Hotline-Unterstützung - Update von Signature Files - Eine Option für Hardwareaustausch	→ Cisco Service für IPS **)	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Signature File: Zugriff auf aktuelle Updates Hardware: Hardwareaustausch, wahlweise¹⁾:	
		8x5xNBD 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SU1-xxx
		8x5x4 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SU2-xxx
		24x7x4 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SU3-xxx
		24x7x2 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 2 Stunden	CON-SU4-xxx
- Ein Onsite Servicepaket - Technische Hotline-Unterstützung - Update von Signature Files - Eine Option für Hardwareaustausch durch einen Techniker vor Ort	→ Cisco Service für IPS Onsite **)	TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365) Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365) Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Software Signature File: Zugriff auf aktuelle Updates Hardware: Hardwareaustausch mit Techniker, wahlweise¹⁾:	
		8x5xNBD 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SU01-xxx
		8x5x4 8 Stunden (9-17 Uhr); an 5 Tagen (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SU02-xxx
		24x7x4 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 4 Stunden	CON-SU03-xxx
		24x7x2 24 Stunden (0-24 Uhr); an 7 Tagen (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb 2 Stunden	CON-SU04-xxx

Beschreibung der Serviceleistungen

Servicemerkmal	Beschreibung
TAC Technical Assistance Center	Hochqualifizierte Cisco-Techniker bilden das größte technische Support-Team der Branche. Bei Problemen ist das TAC via Telefon, Web oder E-Mail an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr erreichbar.
Cisco.com	Das marktführende Support- und Informationstool beinhaltet immense Datenbankressourcen, interaktive Beratungstools, effektive technische Hilfsmittel und eine Vielzahl von Produktinformationen.
Software Cisco IOS® Software	Im Cisco Software Center ist der autorisierte Download von Upgrades und Updates der gekauften Cisco IOS® Versionen möglich. Das Cisco Software Center ist unter www.cisco.com erreichbar.
Signature Files	Der Service „Signature File Update“ ermöglicht den Zugriff auf aktuelle Signature Dateien. Damit können Viren, Würmer oder nicht autorisierte Zugriffe erkannt und rechtzeitig abgewehrt werden.
Hardware Hardwareaustausch	Bei eventuellen Hardwareproblemen bietet Cisco einen schnellen und unbürokratischen Austausch. Bei einer speziellen Vereinbarung sogar innerhalb von 4 oder 2 Stunden. Auf Wunsch erhalten Sie die Unterstützung eines Technikers vor Ort.
Small Business Support Center	Das Cisco Small Business Support Center ist eine Hotline speziell für Small Business Kunden und Partner. In Deutschland telefonisch erreichbar unter 0800 503 0017. Technische Dokumentationen, Firmware- und Software-Downloads der Cisco Small Business Reihe (vormals Linksys Business Serie) und Cisco Small Business Pro Produkte sind im Cisco Support Center hinterlegt. Das Cisco Support Center ist unter http://www.cisco.com/cisco/web/support/index.html erreichbar.

Cisco - Links und Kontakte

Thema	Beschreibung
Cisco SMARTnet Services	Hier finden Sie weiterführendes, detailliertes Informationsmaterial zu SMARTnet. http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/ps3034/ps2827/ps2978/serv_group_home.html
Serviceverfügbarkeit	Hier können Sie feststellen, ob SMARTnet oder SMARTnet Onsite an Ihrem Standort verfügbar ist. http://tools.cisco.com/apids/sam/search/search.do
Service Contract Center (SCC)	Hier können Sie Ihre Serviceverträge konfigurieren, anfragen und verwalten. www.cisco.com/public/scc
Service Support Center (SSC)	Bei weiteren Fragen zu SMARTnet steht Ihnen das Cisco Service Support Center zur Verfügung. www.cisco.com/go/ssc
Small Business Support Community	Hier finden Sie weiterführendes, detailliertes Informationsmaterial zu den Small Business Produkten. https://www.myciscocommunity.com/community/smallbizsupport
Cisco Service Finder	Hier können Sie einsehen, welche Technical Services für eine bestimmte Hardware, OS Software und Applikations-Software verfügbar sind (ausgenommen Cisco Small Business Pro Services). http://www.cisco-servicefinder.com