

## Service und Supportlösungen

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Eine einfache und kostengünstige Absicherung des Netzwerkes</li> </ul>	→ Cisco Smart Foundation Service **)	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Case Open Online, Rückruf nächster Arbeitstag</li> <li>Cisco.com: Gastzugang</li> <li>Software: Bugfix</li> <li>Hardware: Austausch: 8x5xNBD</li> </ul>	CON-SMBS-xxx	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zugriff auf technische Informationen</li> <li>Zugang zu Cisco IOS Software-Upgrades</li> </ul>	→ Cisco Base	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: Upgrades und Update für Cisco IOS Software</li> <li>Hardware: Kein Hardwareaustausch</li> </ul>	CON-SW-xxx	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein komplettes Servicepaket</li> <li>Technische Hotline-Unterstützung</li> <li>Eine Option für Hardwareaustausch</li> </ul>	→ Cisco SMARTnet™	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Software</li> <li>Hardware: Hardwareaustausch, wahlweise<sup>*)</sup>:</li> </ul>		
		8x5xNBD	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SNT-xxx
		8x5x4	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SNTE-xxx
		24x7x4	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SNTPxxx
		24x7x2	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>2 Stunden</b>	CON-S2P-xxx
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Onsite Servicepaket</li> <li>Technische Hotline-Unterstützung</li> <li>Eine Option für Hardwareaustausch durch einen Techniker vor Ort</li> </ul>	→ Cisco SMARTnet™ Onsite	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: Upgrades und Updates für Cisco IOS Software</li> <li>Hardware: Hardwareaustausch mit Techniker, wahlweise<sup>*)</sup>:</li> </ul>		
		8x5xNBD	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-OS-xxx
		8x5x4	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-OSExxx
		24x7x4	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-OSP-xxx
		24x7x2	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>2 Stunden</b>	CON-PREM-xxx

) Die lokale Verfügbarkeit der Serviceleistung finden Sie unter: <http://tools.cisco.com/apidc/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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Service für Cisco Software Applikationen (nicht IOS!).</li> </ul>	→ SAS Software Application Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: <b>Minor Updates, Patches und Bug Fixes</b> für Cisco Applikationen.</li> </ul>	CON-SAS-xxx
<ul style="list-style-type: none"> <li>Service für Cisco Software Applikationen (nicht IOS!) inklusive Upgraderecht.</li> </ul>	→ SASU Software Application Support & Upgrades	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: <b>Major Updates, Minor Updates, Patches und Bug Fixes</b> für Cisco Applikationen.</li> </ul>	CON-SAU-xxx

## Service für Cisco Unified Communication Software (UC)

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer
<ul style="list-style-type: none"> <li>Service für Cisco Unified Communication Software / Minor Updates.</li> </ul>	→ ESW Essential Services	<ul style="list-style-type: none"> <li>TAC: Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li>Cisco.com: Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li>Software: <b>Minor Updates, Patches und Bug Fixes</b> für Cisco UC-Software.</li> </ul>	CON-ESW-xxx
Major Updates für die UC-Software sind nur in der Kombination Essential Services (ESW) mit Unified Communication Software Subscription (UCSS) möglich.			

## Service für IPS (Intrusion Prevention System)

Die Anforderungen	Das passende Produkt	Serviceleistungen	Artikelnummer	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein komplettes Servicepaket</li> <li>Technische Hotline-Unterstützung</li> <li>Update von Signature Files</li> <li>Eine Option für Hardwareaustausch</li> </ul>	→ Cisco Service für IPS **)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>TAC:</b> Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li><b>Cisco.com:</b> Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li><b>Software:</b> Upgrades und Updates für Cisco IOS</li> <li><b>Signature File:</b> Zugriff auf aktuelle Updates</li> <li><b>Hardware:</b> Hardwareaustausch, <b>wahlweise</b>¹):</li> </ul>		
		8x5xNBD	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SU1-xxx
		8x5x4	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SU2-xxx
		24x7x4	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SU3-xxx
		24x7x2	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>2 Stunden</b>	CON-SU4-xxx
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ein Onsite Servicepaket</li> <li>Technische Hotline-Unterstützung</li> <li>Update von Signature Files</li> <li>Eine Option für Hardwareaustausch durch einen Techniker vor Ort</li> </ul>	→ Cisco Service für IPS Onsite **)	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>TAC:</b> Unbegrenzter Zugriff (24 x 7 x 365)</li> <li><b>Cisco.com:</b> Unbegrenzter Zugang (24 x 7 x 365)</li> <li><b>Software:</b> Upgrades und Updates für Cisco IOS Software</li> <li><b>Signature File:</b> Zugriff auf aktuelle Updates</li> <li><b>Hardware:</b> Hardwareaustausch <b>mit Techniker</b>, <b>wahlweise</b>²):</li> </ul>		
		8x5xNBD	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung am nächsten Arbeitstag	CON-SU01-xxx
		8x5x4	<b>8 Stunden</b> (9-17 Uhr); an <b>5 Tagen</b> (Mo. bis Fr.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SU02-xxx
		24x7x4	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>4 Stunden</b>	CON-SU03-xxx
		24x7x2	<b>24 Stunden</b> (0-24 Uhr); an <b>7 Tagen</b> (Mo. bis So.) Lieferung innerhalb <b>2 Stunden</b>	CON-SU04-xxx

## Beschreibung der Serviceleistungen

Servicemerkmal	Beschreibung
<b>TAC</b> 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.
<b>Cisco.com</b>	Das marktführende Support- und Informationstool beinhaltet immense Datenbankressourcen, interaktive Beratungstools, effektive technische Hilfsmittel und eine Vielzahl von Produktinformationen.
<b>Software</b> 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 <a href="http://www.cisco.com">www.cisco.com</a> erreichbar.
<b>Signature Files</b>	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.
<b>Hardware</b> 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.

## Cisco - Links und Kontakte

Thema	Beschreibung
Cisco SMARTnet Services	Hier finden Sie weiterführendes, detailliertes Informationsmaterial zu SMARTnet. <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/ps3034/ps2827/ps2978/serv_group_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/svcs/ps3034/ps2827/ps2978/serv_group_home.html</a>
Serviceverfügbarkeit	Hier können Sie feststellen, ob SMARTnet oder SMARTnet Onsite an Ihrem Standort verfügbar ist. <a href="http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do">http://tools.cisco.com/apidc/sam/search/search.do</a>
Service Contract Center (SCC)	Hier können Sie Ihre Serviceverträge konfigurieren, anfragen und verwalten. <a href="http://www.cisco.com/public/scc">www.cisco.com/public/scc</a>
Service Support Center (SSC)	Bei weiteren Fragen zu SMARTnet steht Ihnen das Cisco Service Support Center zur Verfügung. <a href="http://www.cisco.com/go/ssc">www.cisco.com/go/ssc</a>