



Сервисы Cisco

Cisco Expo Kazakhstan

19-21 апреля 2011



Мария Лысых
Territory Services Manager

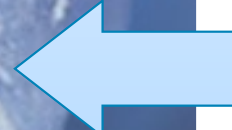
Темы

- Основные виды сервисов Cisco
- Примеры Advanced Services
- Состав контракта SmartNet
- Правила пользования SmartNet
- Продление сервисного контракта
- Прочие виды сервисов Cisco

Что под айсбергом?



TSS
TECHNICAL SERVICE SUPPORT



AS
ADVANCED SERVICE

ADV. S
ADVISORY SERVICE

Cisco Services

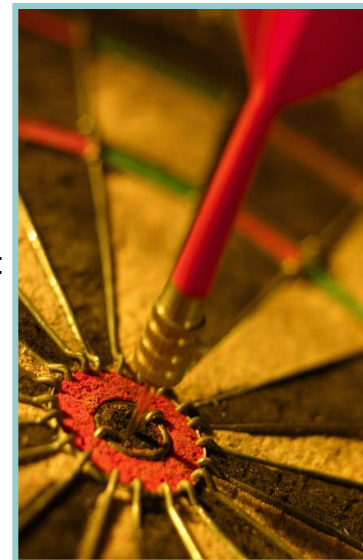
БИЗНЕС-АРХИТЕКТУРА

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ АРХИТЕКТУРА



Примеры Advanced Services

- Базовая техническая поддержка (TSS - не есть Advanced Service):
 - SmartNet 8x5x следующий рабочий день, 8x5x4, 24x7x4
 - SP Base 8x5x следующий рабочий день, 8x5x4, 24x7x4 – для операторов связи
 - Shared Support для партнеров
- Программа технической поддержки (на основе базовой тех. поддержки):
 - Реактивная техническая поддержка (FTS)
 - Проактивная техническая поддержка и оптимизация сети (NOS)
- Услуги внедрения:
 - Планирование
 - Проектирование внедрения и / или миграции, разработка проектной документации:
 - Эскизный, технический проект
 - План внедрения / миграции
 - План тестирования на предмет готовности к сдаче в эксплуатацию
 - Внедрение
- Аудиты и оценки:
 - Архитектуры сети
 - Архитектуры безопасности
 - Проекта (дизайна)
 - На предмет готовности сети к внедрению новых технологий и решений: безопасность, IP-телефония и унифицированные коммуникации, контакт центр, видео, ЦОД, TelePresence, и др.
 - Организации эксплуатации сети (соответствие рекомендациям eTom, ITIL)
 - PCI DSS для операторов связи
- Консультационные услуги – Advisory services
 - Бизнес консалтинг, обоснование внедрения новой технологии / услуги
 - Разработка стратегии вывода на рынок новых телеком услуг и бизнес планирование
 - Разработка стратегии развития ИТ компании, стратегии внедрения новой технологии
 - Реорганизация компании / подразделения ИТ / стратегия аутсорсинга ИТ





Geo Map

Chart

Topology

Case Rate

Global
4.2 % ▲

Previous
3.7 %
Forecast
4.0 %

Network Change

Global
5.0 % ▲

Previous
3.0 %
Forecast
3.9 %

Software Release Rate

Global
3.4 % ▼

Previous
4.2 %
Forecast
3.5 %

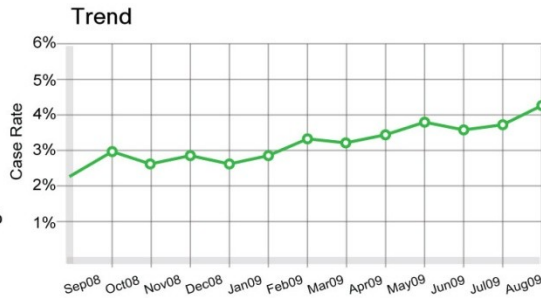
RMA Rate

Global
4.1 % ▼

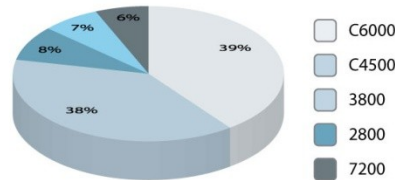
Previous
2.6 %
Forecast
2.7 %

Customer

of Case: 165
of Escalated Case: 33
of Device: 3762
Case Rate: 4.2%
Change Rate: 5.0%
Software Release Rate: 3.4%
RMA Rate: 4.1%



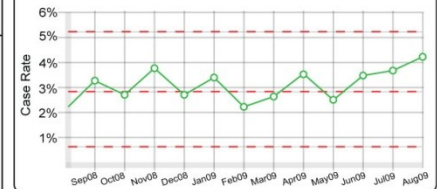
Device



Network Changes

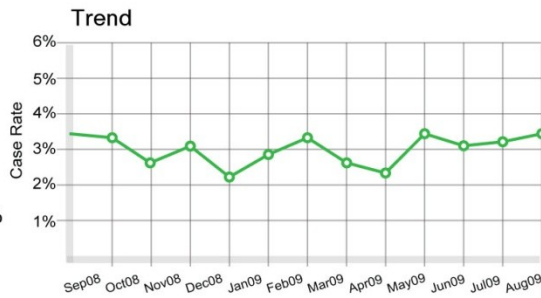
Hardware	2%
Software	4%
Feature	19%

Control Chart

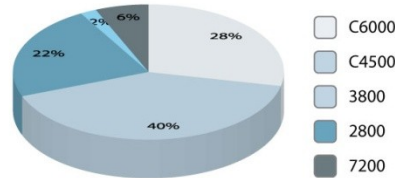


Peer

of Case: 105
of Escalated Case: 19
of Device: 3181
Case Rate: 3.3%
Change Rate: 3.5%
Software Release Rate: 3.0%
RMA Rate: 1.7%



Device

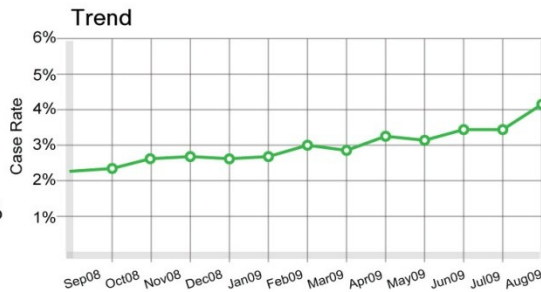


Bug List [2009.09.01 to 2009.09.30]

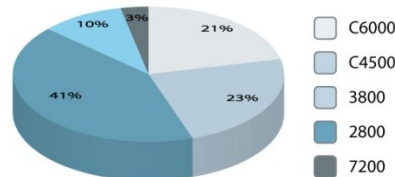
Bug Name	Impact	# of host effect
RTD-1-ADDR FLAP	CRITICAL	52
SPANTREE-2-LOOPGUARD	CRITICAL	88
SPANTREE-SP-2-BLOCK PV	CRITICAL	35
SPANTREE-SP-2-UNBLOCK	CRITICAL	24
SPANTREE-SP-2-BLOCK PV	CRITICAL	19

Industry

of Case: 142
of Escalated Case: 12
of Device: 3463
Case Rate: 4.1%
Change Rate: 4.0%
Software Release Rate: 2.8%
RMA Rate: 1.8%



Device



Case List [2009.09.01 to 2009.09.30]

Case Name	Priority	Duration	# of host effect
AZ5466839	HIGH	12 days	48
CA44356676	HIGH	15 days	23
UK23938718	HIGH	3 days	40
SP39384729	HIGH	5 days	23
NY28274912	HIGH	4 days	12

Case Management
 Open Selected Cases

New Case Queue for [my active profile](#): WW reg CSD-IOS, CR-AVVID, BRAZIL-VOICE

Sev.	Case #	Status	Customer	Host Name	Title	Date	Method	Assignee	Actions
1	613051032	New	MONTE VISTA	LON222S25ZAS03	Router missing routes	10/15/2010	Phone	Me	Accept 22m
3	614390243	New	CISCO SYSTEMS	HPD-9340321	IP Phone Failure	10/15/2010	Phone	Jeff H.	Accept 3m
3	614748390	New	MOTOROLA INTERNAL	HPD-9340321	Case Swarm Rules Chatter Follow	10/15/2010	Phone	Jeff H.	Accept 3m

Collaboration Queue

Sev.	Case #	Owner	Host Name	Title	Milestone	Actions
3	614119872	Jane S. Expert Available	QXP-3098732	Flash memory card not readable	20m	Phone Email Chat Share
1	614194573	Joe S. High On a Call	WII-7345695	Spanning tree loop	1d 20m	Phone Email Chat Share
2	614117390	Jeff H. Medium Available	NXI-5112390	DMVPN problems, spoke to spoke peering issue	2d 30m	Phone Email Chat Share
2	614179034	Jane S. Medium Available	BPI-7865631	WIC-T1 experiencing CRC Error	2d 40m	Phone Email Chat Share
2	614139078	Jeff H. Medium Available	YEL-0887234	HSRP fail over issues	3d 5m	Phone Email Chat Share

Engineer Lineup

Jeff H. Medium Available	6000000002
Me Medium On a Call	6008476324
Jon S. High Available	6000000002 6049000320
John S. Expert Available	6008476324 6049000325
Jane S. Expert Available	6049000324 6049000322
Carl H. High Available	6049000320 6049000321

Backlog

Sev.	SR #	Host Name	Title	Sr Request's Contact	RMA's	Defects	Actions	Milestone
2	614438890	HET-8789645	LED light was off	Henry Jones	83170723	CSC120200	TSR FAE FFC	53m
1	614867852	WEI-0983214	C4507 Chassis failure	Henry Jones	83876780 47898749 78765678		TSR FAE FFC	3d 28m
2	614115688	AXO-7456932	h.223 configuration problem	Henry Jones			TSR FAE FFC	32d 30m
3	614893651	AXO-7456932	OSPF Neighbor not forming adjacency	Henry Jones			TSR FAE FFC	32d 30m
3	614134092	AXO-7456932	MLPPP bundling problem	Henry Jones			TSR FAE FFC	32d 30m

613051032 614119872 614867652

Case Summary Device Network Customer

- Case Mngt
- Webex
- Telnet
- Click 2Call
- CLI
- CDETS
- Search

Search Host Name, IP

Host Name(s)

LON222S25ZAS03

Search Result

- x LON222S25ZAS01
- x LON222S25ZAS02
- LON222S25ZAS02_162
Platform: C6509 Network Role: Router Family:6000
- LON222S25ZAS02_163
Platform: C6509 Network Role: Router Family:6000
- LON222S25ZAS02_164
Platform: C6509 Network Role: Router Family:6000
- LON222S25ZAS02_165
Platform: C6509 Network Role: Router Family:6000
- LON222S25ZAS02_166
Platform: C6509 Network Role: Router Family:6000
- LON222S25ZAS02_167
Platform: C6509 Network Role:
- x LON233S41ZAS02

Similar Devices

Related Devices

Field Notices

PSIRTs

HW/SWIFT Golden Rules Contacts Topology Configuration Files Case Overlay Performance (NDI) Geo Map

Serial Number	JMX1149L0DB	IOS Version	12.2
Family	C6500	OS Release	01/04/2008
Hardware Platform	C6509	Feature Configuration	N/A
Software	N/A	CDETS	None
Features	N/A	Entitlement Status	Smart Net VBE

Configuration File Tool

Configuration Reader Compare Configuration Feature Comparison Hardware Comparison Save Config.

LON222S25ZAS03

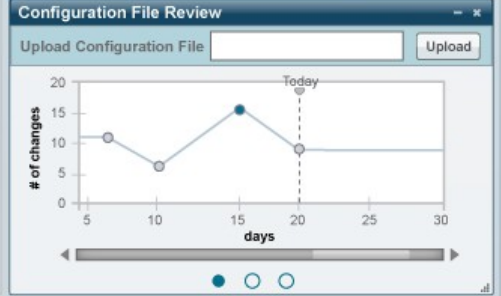
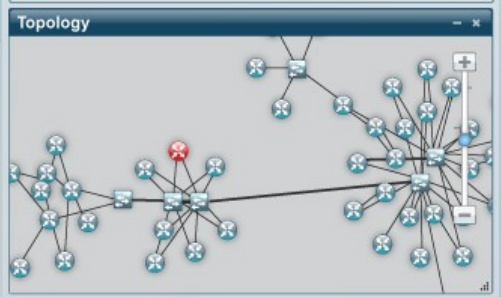
```

encapsulation ppp
no peer neighbor-route
no fair-queue
no cdp enable
!
interface Serial0/1/0/0
description NOT USED
no ip address
shutdown
!
router eigrp 5
 redistribute bgp 65123 metric 1536 2000 255 1 1500
 network 10.0.0.0
 no auto-summary
!
router bgp 65123
 no synchronization
 bgp log-neighbor-changes
 network 123.123.135.0 mask 255.255.255.0
 network 123.123.254.135 mask 255.255.255.255
 neighbor 123.123.87.105 remote-as 13123
 neighbor 123.123.87.105 password abcdef
 neighbor 123.123.87.105 soft-reconfiguration inbound
 neighbor 10.123.10.9 remote-as 65123
 neighbor 10.123.10.9 password abcdef
 neighbor 10.123.10.9 soft-reconfiguration inbound
 no auto-summary
  
```

LON222S25ZAS03

```

encapsulation ppp
no peer neighbor-route
no fair-queue
no cdp enable
!
interface Serial0/1/0/0
description NOT USED
no ip address
shutdown
!
router eigrp 5
 redistribute bgp 65123 metric 1536 2000 255 1 1500
 network 10.0.0.0
 no auto-summary
!
router bgp 65123
 no synchronization
 bgp log-neighbor-changes
 network 123.123.135.0 mask 255.255.255.0
 network 123.123.254.135 mask 255.255.255.255
 neighbor 123.123.87.105 remote-as 13123
 neighbor 123.123.87.105 soft-reconfiguration inbound
 neighbor 10.123.10.9 remote-as 65123
 neighbor 10.123.10.9 password abcdef
 neighbor 10.123.10.9 soft-reconfiguration inbound
 no auto-summary
  
```



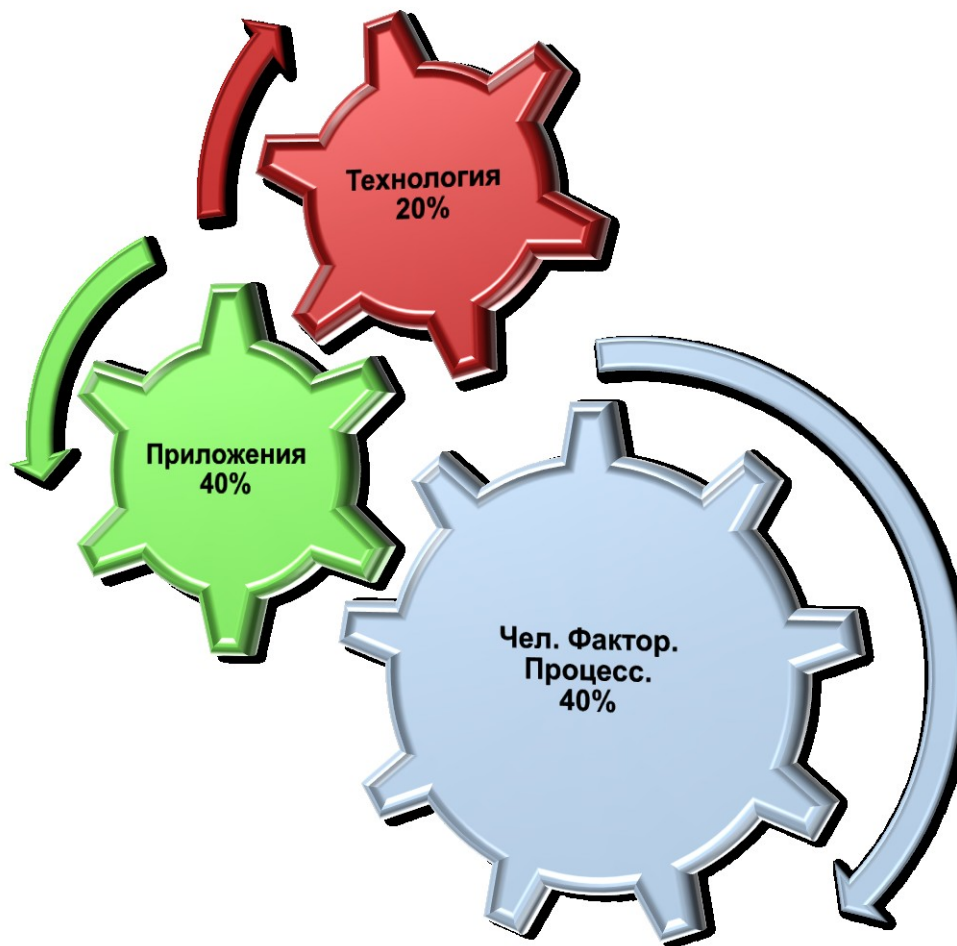
Клиентские сервисные контракты: составные части



**Казахстанские заказчики могут дозвониться в TAC бесплатно
со стационарных телефонов: 800-121-43-21**

Причины остановки сети

- Управление изменениями
- Согласованность
- Обмен информат
- Методология



- Проблемы вызва приложениями
- Производительн и степень загрузки
- Масштабируемос

Оборудование/ОС
Соединения
Проблемы инфрастр.
Природные катаклизмы
Резервирование

Gartner Group, 2005, 2006 & 2011

Секции сайта Cisco.com

Cisco.com

Поддержка ПО

Cisco TAC

Авансовая замена оборудования

- Продукты
- Технологии и решения
- Инструменты
- Документация
- Программное обеспечение
- Управление заявками на обслуживание
- Обучение

80% проблем заказчиков решаются на сайте cisco.com

The screenshot displays the Cisco.com website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Россия [Изменить]', 'Вход | Регистрация | О Cisco | Адреса представительств', and a search bar with the text 'Поиск' and a 'Go' button. Below the navigation bar is a main menu with categories: 'Решения', 'Продукты и услуги', 'Заказ', 'Поддержка', 'Обучение и мероприятия', and 'Партнеры'. The 'Поддержка' section is highlighted, showing a grid of content cards: 'Сообщество NetPro', 'Загрузка программного обеспечения', 'Программные средства и ресурсы', 'Документация', and 'Авторизация'. The 'Авторизация' card includes links for 'Войдите для доступа к дополнительным программным средствам и материалам', 'Новый пользователь?', 'Зарегистрируйтесь', and 'Забыли ваш пароль?'. Below the grid is a search bar and a 'Go' button. The main content area features a navigation bar with the same categories as above. The 'Поддержка' category is selected, showing a search result for 'Устранение неполадок и настройка функции автоматического согласования Ethernet 10/100/1000 Мбит/с в полудуплексном и дуплексном режимах'. The search results include a title, a description, and a 'Содержание' section with links to 'Общие сведения', 'Предварительные условия', 'Требования', 'Используемые компоненты', and 'Условные обозначения'. There is also a 'Настройка технической поддержки' section with a link to 'Моя техническая поддержка' and a 'Услуги и договоры на обслуживание' section with links to 'Технические услуги', 'Обзор технической поддержки', and 'Центр поддержки договоров на обслуживание (SC)'. The bottom of the page features a 'Обратная связь' section with a form to provide feedback on the document.

Поддержка программного обеспечения

Cisco.com

Поддержка ПО

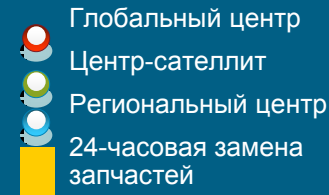
Cisco TAC

Авансовая
замена
оборудования

- ✓ Легальные апгрейды ПО (major releases)
Обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- ✓ Легальные апдейты ПО (minor releases)
Обновление цифры версии ПО: [x.(x).x]
- ✓ Исправление ошибок (Bug Fixes)
- ✓ Обновления доступны на
<http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html?a=a&i=rpm>



Как обеспечивается круглосуточная работа ТАС



Как открыть кейс

Cisco.com

Поддержка ПО

Cisco TAC

Авансовая
замена
оборудования

- **Через Интернет:**

- RMA Service Order Tool (SVO Tool)**

- <http://tools.cisco.com/serviceordertools/svosubmit/tools.do>

- **Через TAC** (Technical Assistance Centre)

- TAC Service Request Tool <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>

- По e-mail: tac@cisco.com

- По телефону:

- Казахстан: (800) 121-43-21

- Москва: (+7 495) 961-1382

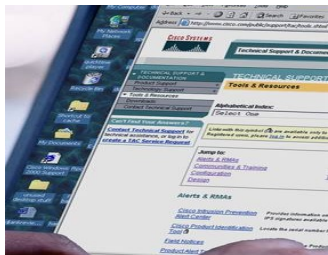
- **Эскалация RMA**

- Чтобы узнать статус доставки RMA или проэскалировать используйте:

- E-mail: euro-lsc@cisco.com

- Телефон: +31 20 485 4200

Ресурсы в распоряжении инженера ТАС



Онлайновые средства тестирования



Доступ к лаборатории ТАС



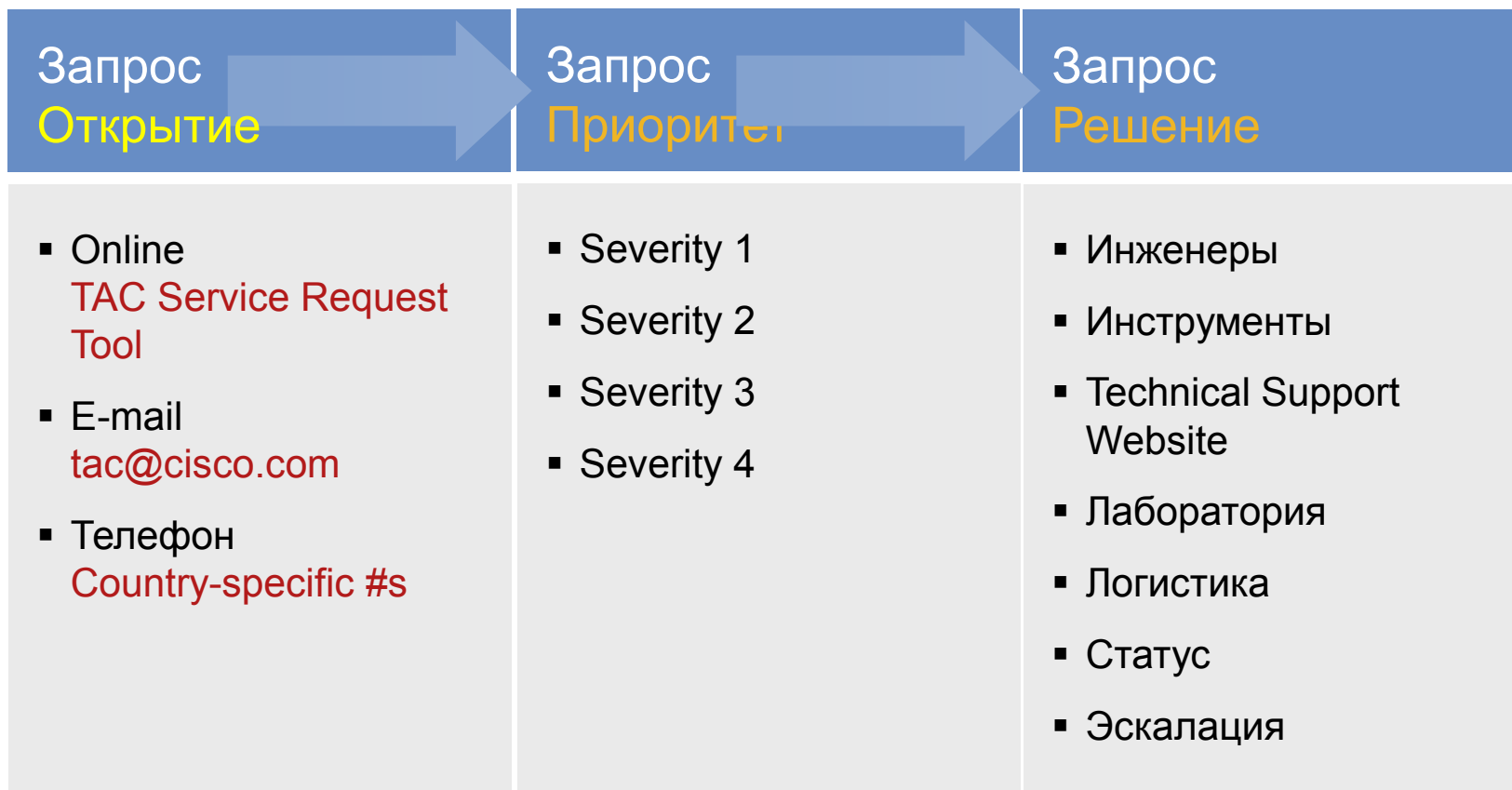
Доступ к разработчикам
коррекции программного обеспечения



Доступ к разработчикам
аппаратного обеспечения

Менеджмент сервисных запросов TAC

Cisco TAC



Определения Severity

Severity 1: Ваша сеть полностью неработоспособна, ее работа крайне нестабильна или неспособна поддерживать бизнес-функции вашей компании.

Cisco и Вы должны гарантировать доступность всех ресурсов для решения проблемы по схеме 24x7.

Severity 2: Связность, производительность или управление сетью существенно пострадали, хотя и с меньшей степени, чем при Severity 1. Cisco и Вы должны гарантировать доступность всех ресурсов для решения проблемы в рабочее время.

Severity 3: Производительность сети уменьшилась, хотя большинство бизнес-функций выполняется.

Cisco и Вы должны гарантировать доступность всех ресурсов для решения проблемы в рабочее время.

Severity 4: Проблема не затрагивает функциональность сети. Вам необходима информационная поддержка или помощь Cisco по настройке или установке оборудования Cisco.

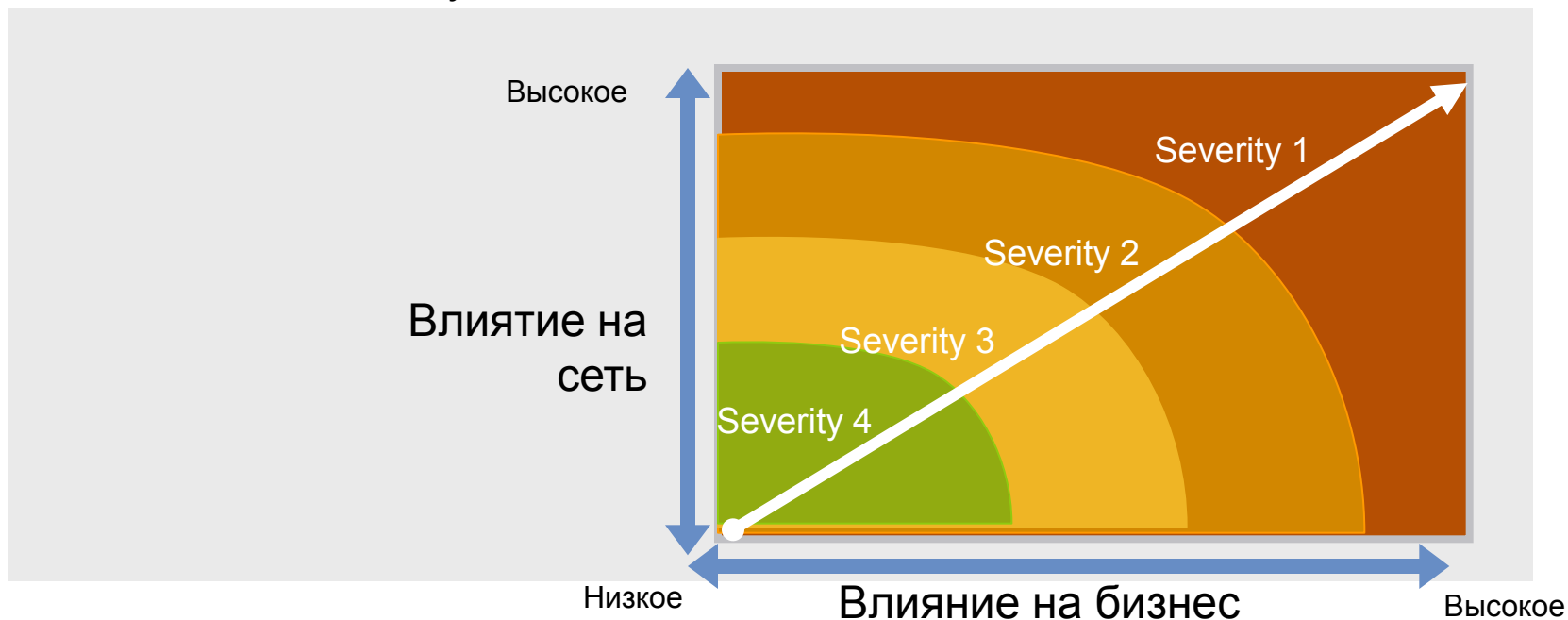
Cisco и Вы должны гарантировать доступность всех ресурсов для решения проблемы в рабочее время.

Для чего необходимо точно определять Severity?

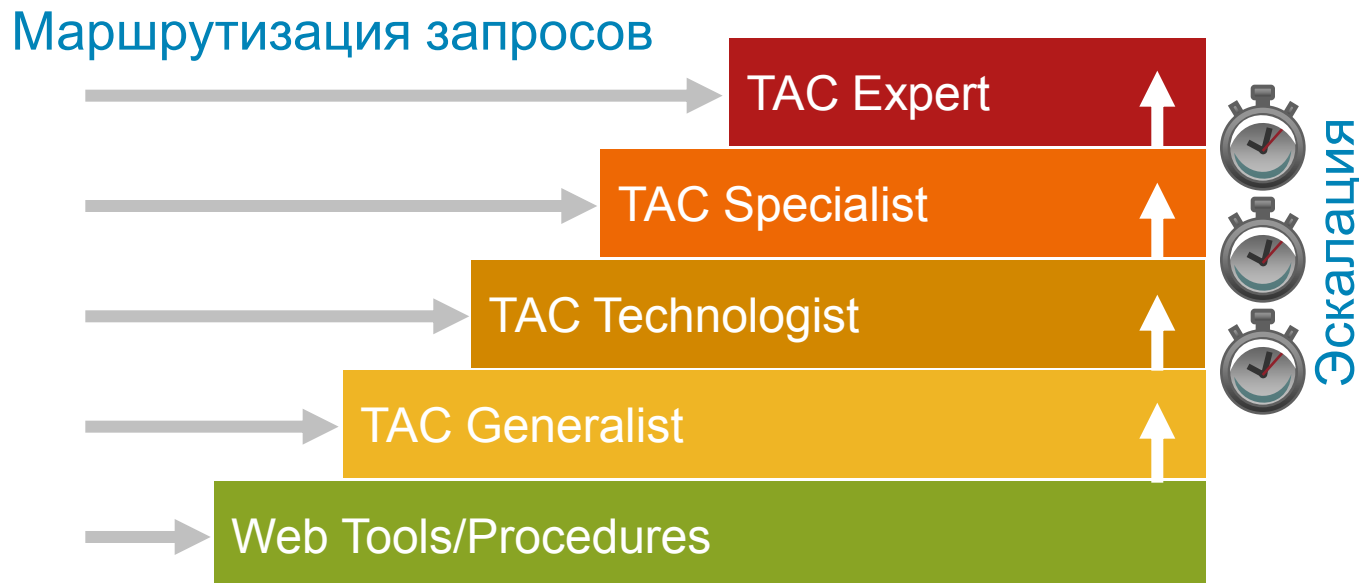
Для того, чтобы сэкономить свое время:

Открывая высокие уровни Severity (1 и 2), вы должны гарантировать вашу постоянный контакт и работу с инженером ТАС в течение ВСЕГО времени работы над запросом:

- 24x7 для Severity 1
- В рабочие часы для Severity 2



Внутренняя техническая эскалация ТАС



- Эскалация инженером ТАС или автоматическая эскалация
- Просмотр запросов ТАС менеджерами

Эскалация заказчиком

В случае, если вы хотите эскалировать свой сервисный запрос внутри ТАС, для эффективной эскалации убедитесь в наличии следующих данных:

- *Описание проблемы, вызвавшей сервисный запрос*
- *Текущая ситуация с Вашей сетью*
- *Техническое воздействие (Technical Impact)*
- *Коммерческое воздействие (Business Impact)*
- *Потенциальное усугубление проблемы*

Эскалация сервисных запросов TAC

- **Кому эскалировать сервисный запрос:**

Дежурному менеджеру TAC (TAC Duty Manager)

- **Обязанности TAC Duty Manager:**

- Вникнуть в проблему
- Выделить при необходимости дополнительные ресурсы

- **Как связаться с Duty Manager**

- Asia-Pacific: +61 2 8446 7411
- Europe: +32 2 704 5555
- USA: 1 800 553 2447; +1 408 526 7209
- Попросить Duty Manager



Открытие сервисного запроса



Прежде, чем открывать запрос...

Убедитесь, что у вас есть **МИНИМАЛЬНАЯ** информация для его открытия:

1. Название вашей компании, которое известно Cisco.
2. Номер контракта на техническую поддержку между Cisco и вашей компанией.
3. Серийные номера устройств, шасси и сетевых карт, с которыми вы испытываете проблему.
4. Определите, какое влияние на бизнес вашей компании оказывает текущая сетевая проблема.

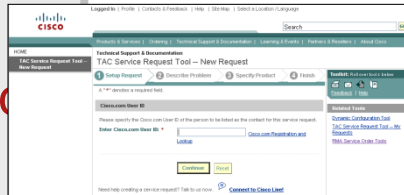
Открытие сервисного запроса TAC

Cisco TAC

Сервисные запросы характеризуются Приоритетом (Severity) и Технологией

Cisco TAC Service Request Tool

www.cisco.com/techsupport/servicerequest



Прямой запрос

E-mail

tac@cisco

Телефо

www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml

Customer Interaction Network

- Обработка запросов
- Управление Severity
- Управление технологией
- Контактные данные

Обработка вручную

E-mail или обратный вызов

Routing, Switching & Architecture Wireless

Security, Network Management CDN

IP Telephony, Multiservice Voice, Voice-Signalling

BB / Access Optical / ATM IBM / SAN Technologies

Разработчики SW и HW

Открытие сервисного запроса TAC

Сервисный
запрос

Severity 1

Severity 2

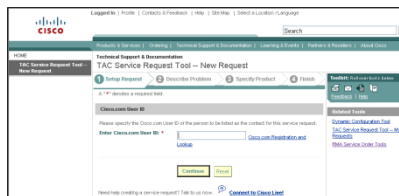
Severity 3

Severity 4

Телефон

Онлайн
TAC Service Request
Tool

E-mail
tac@cisisco.com



Используется для
Severity 1 или 2

Используется для любой
Severity

Используется для
Severity 3 или 4

Если Вы – специалист уровня CCIE...

В случае если:

- *сервисный запрос в TAC открывает CCIE,*
- *сервисный запрос имеет Severity 1 или 2,*
- *сервисный запрос выполняется по телефону,*

то CCIE, открывающий запрос, может сразу попросить оператора соединить его с группой экспертов TAC.

Business impact

Business Impact – это то, как влияет обнаруженная проблема на основные бизнес-процессы вашей компании.

Пример проблемы:

Отказ маршрутизатора в операторе связи

Business Impact:

Потери голосового трафика

Пример проблемы:

Отказ коммутатора офисной сети банка

Business Impact:

Невозможность выполнения транзакций и закрытия операций

Bingo Survey – помогите нам стать лучше!

Bingo Survey – это Ваша возможность высказать то, что было позитивного и негативного в ходе решения Вашей проблемы.

- Все результаты Bingo внимательно отслеживаются
- Это одна из самых важных внутренних метрик оценки инженера TAC
- При получении Bingo с низкими баллами (содержащие отметки 3 и ниже) менеджер TAC обязательно связывается с заказчиком лично.

***Используйте эту возможность,
чтобы сделать наш сервис лучше и удобнее для Вас!***

Онлайн-ресурсы ТАС



Проверка статуса запроса

Cisco TAC



The screenshot shows the Cisco TAC Service Request Tool interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Logged In', 'Profile', 'Contacts & Feedback', 'Help', 'Site Map', and 'Select a Location / Language'. Below this is a search bar with a 'GO' button. The main navigation menu includes 'Products & Services', 'Ordering', 'Technical Support & Documentation', 'Learning & Events', 'Partners & Resellers', and 'About Cisco'. The current page is titled 'TAC Service Request Tool -- New Request' and features a progress bar with four steps: '1 Setup Request', '2 Describe Problem', '3 Specify Product', and '4 Finish'. The 'Setup Request' step is active. Below the progress bar, there is a section for 'Cisco.com User ID' with a text input field and a 'Continue' button. A 'Reset' button is also visible. At the bottom, there is a 'Connect to Cisco Live!' link.

TAC Service Request Tool

- Проверяйте статус запроса
- Обновляйте запрос вашими комментариями
- Прикрепляйте файлы
- История запросов за последние 18 месяцев

Cisco Russia TS Web Site – теперь по-русски!

- **4000 документов на русском языке**
- **Начальная страница (Index page)**
- **Поддержка продукта (Product support)**
- **Интерфейсы и модули Cisco (Cisco Interfaces and Modules)**
- **Линейные карты Cisco (Cisco Line Cards)**
- **Руководства по конфигурации (Configuration Guides)**
- **Установка и конфигурирование линейных карт Ethernet (Ethernet Line Card Installation and Configuration)**



Объявление о выпуске web-сайта поддержки Cisco на русском языке

25 October 2007

Уважаемые партнёры,

Компания Cisco рада объявить о запуске русского издания web-сайта поддержки Cisco. Доступный для заказчиков и партнеров, этот web-сайт предоставляет ценные материалы и средства технической поддержки.

Пользуясь web-сайтом, вы также можете:

- отправлять запросы на обслуживание;
- быстро и легко переходить со страницы на страницу сайта поддержки;
- производить поиск переведенных документов и технических примечаний;
- находить путь к документам поддержки в английском оригинале для более полного освещения материала;
- направлять ваши отзывы, чтобы помочь компании Cisco улучшить документы и переводы.

Пожалуйста, посетите новое русское издание web-сайта поддержки Cisco сегодня на <http://www.cisco.com/support/RU/ru/public/index.html?eb=1>

С уважением,

Компания Cisco.

Авансовая замена оборудования с локальных складов

Cisco.com

Поддержка ПО

Cisco TAC

Авансовая
замена
оборудования

Алматы, Астана

- 8x5xNBD – доставка на следующий рабочий день после размещения заявки на замену (RMA), если заявка открыта до 15:00 часов по локальному времени.
- 8x5x4
- 24x7x4

Казахстан

- 8x5xNBD (+логистика)

Типы и состав контрактов TSS

Cisco.com

Поддержка ПО

Cisco TAC

Авансовая
замена
оборудования

CON-

Тип сервиса	Сервисный уровень	Авансовая замена	Cisco TAC	Обновление ПО	Cisco.com
SMARTnet	SNT	8x5xNBD	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
	SNTE	8x5x4	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
	SNTP	24x7x4	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
SMRTnet Onsite	OS	8x5xNBD onsite	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
	OSE	8x5x4 onsite	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
	OSP	24x7x4 onsite	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
SMB SA	SMBS	8x5xNBD	NBD callback	bug fixes	Гостевой доступ
SAS и SAU	SAS	нет	24x7x4	updates	Полный доступ
	SAU	нет	24x7x4	updates and upgrades	Полный доступ
IPS svc	SU1	8x5xNBD	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
	SU2	8x5x4	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
	SU3	24x7x4	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
	SUO1	8x5xNBD onsite	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
	SUO2	8x5x4 onsite	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
	SUO3	24x7x4 onsite	24x7x4	updates, upgrades and signatures	Полный доступ
Unified Communication	ESW	нет	24x7x4	updates	Полный доступ
	ECD	8x5xNBD	24x7x4	updates	Полный доступ
	ECE	8x5x4	24x7x4	updates	Полный доступ
	ECPM	24x7x4	24x7x4	updates	Полный доступ
Стандартная гарантия		15 дней после возврата на завод	нет	нет	нет

Прочие виды сервисов Cisco

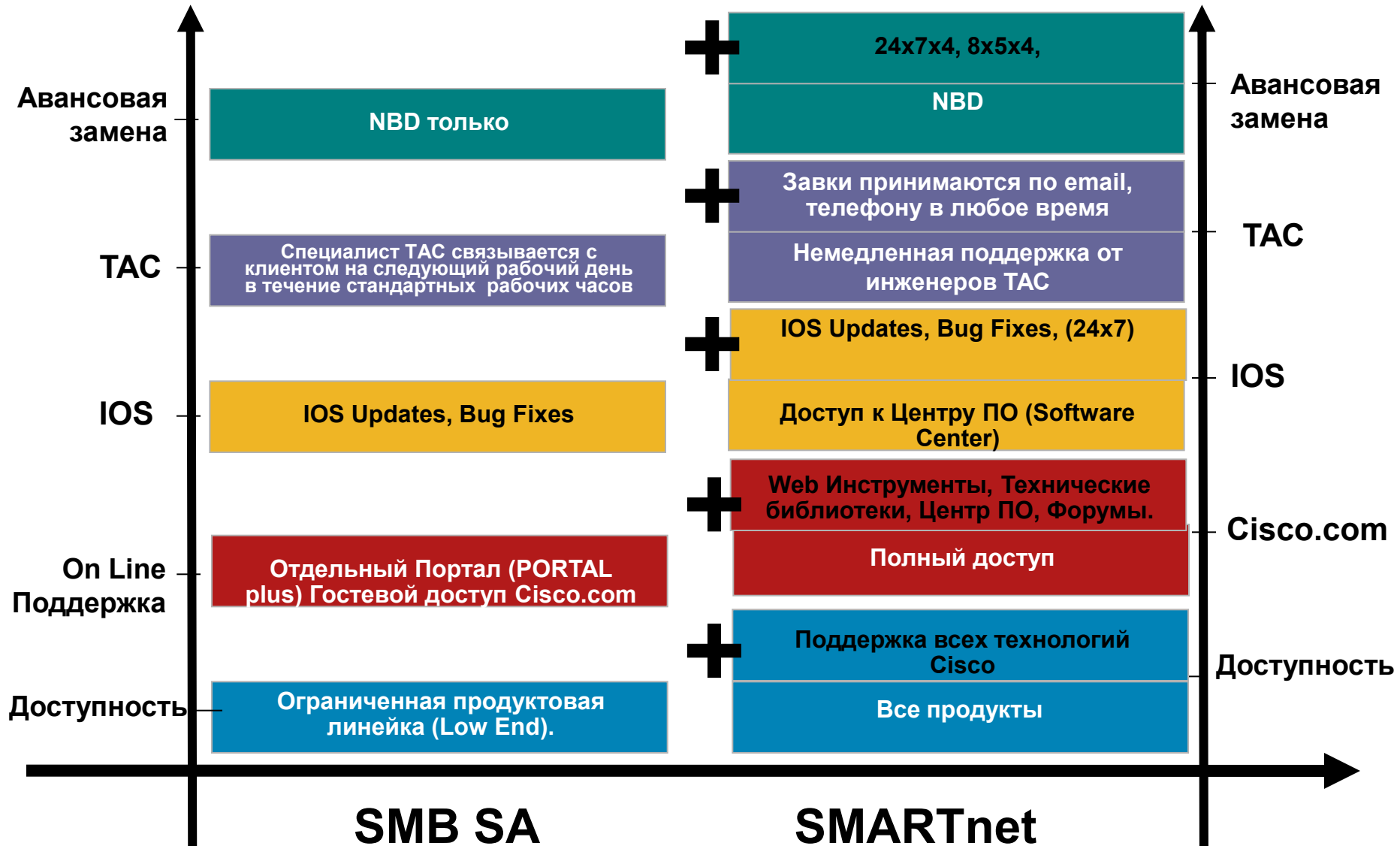
Advanced Services fixed (для UCS, Security, и т.д.):

Пакетированные предложения с фиксированной ценой и чётко ограниченным перечнем работ.

SmartCare

Проактивный мониторинг сети, осуществляемый Партнёром , при использовании оборудования Cisco, установленного в сети, и поддержание её работоспособности, за счёт своевременного устранения возможных неполадок.

SMARTnet / SMB SA

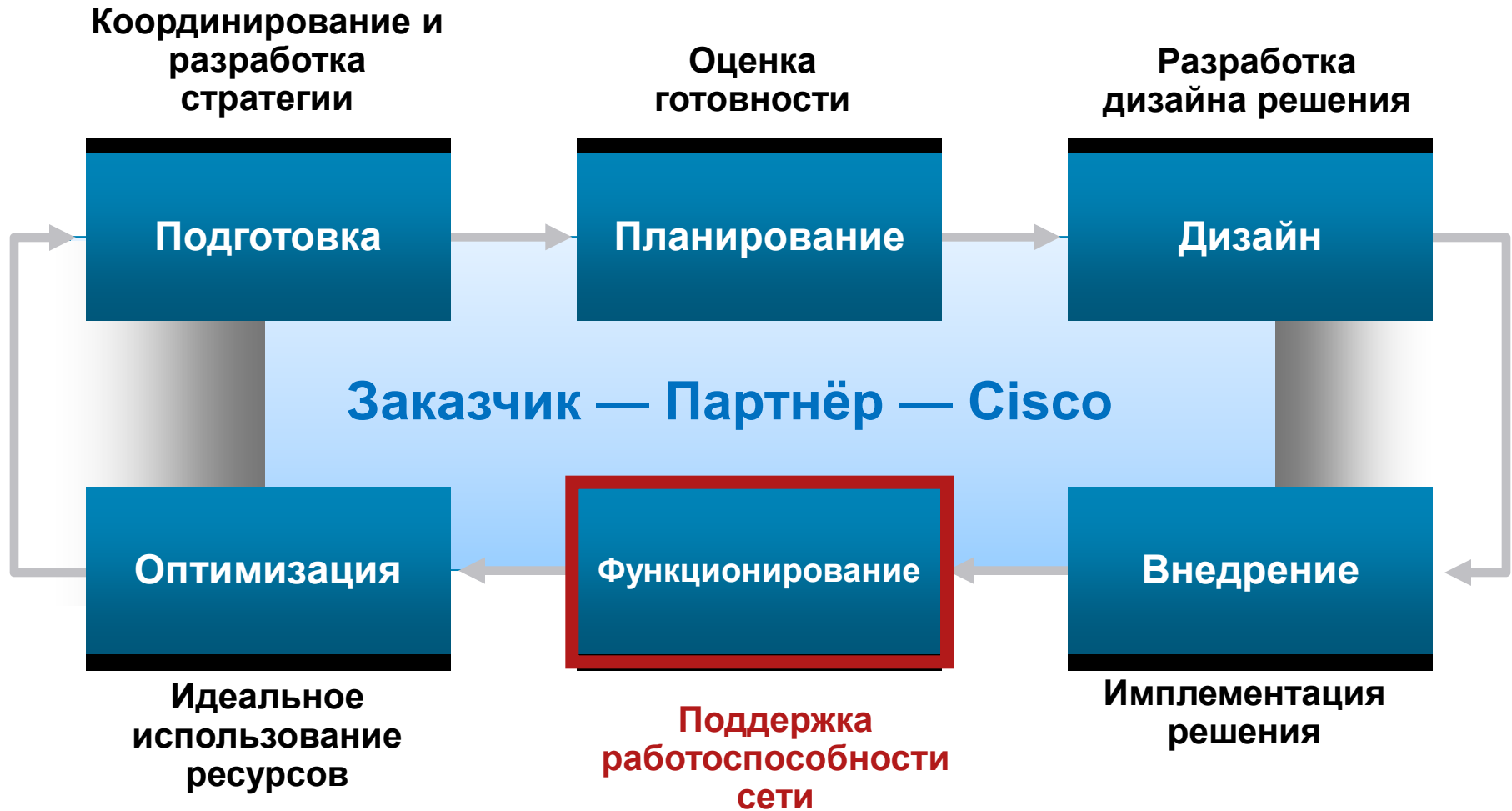


Продление сервисного контракта

- ✓ Сервисный контракт может быть продлен в течение 60 дней с момента окончания, при условии, что дата начала продлеваемого следует за датой окончания истекшего.
- ✓ В случае своевременного продления, оборудование, обеспечивающее подменный фонд, не вывозится со склада, и не нужно ждать 30 дней, необходимых для нового наполнения.
- ✓ У представителя и партнёров есть возможность заблаговременно информировать Вас о сроке истечения сервисного контракта, чтобы продление можно было учесть при планировании бюджета.
- ✓ Сервисный контракт обновляется вплоть до даты End of Service Contract Renewal Date: HW продукта



Поддержка сети на всех этапах её жизненного цикла



Ссылки на ресурсы

- Cisco Service Contract Center
<http://apps.cisco.com/CustAdv/ServiceSales/smcam/requestStatusDispatch.do?methodName=onDashboardAction>
- Русскоязычный сайт технической поддержки
<http://www.cisco.com/support/RU/ru/public/>
- Телефоны ТАС:
http://www.cisco.com/en/US/support/tsd_cisco_worldwide_contacts.html
- Регистрация CCO User ID <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>
- Service Availability Matrix <http://tools.cisco.com/apidc/sam/>
- Онлайн-инструментальные средства для клиентов
www.cisco.com/tac/tools
- Обновление ПО по сервисному контракту:
<http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html?a=a&i=rpm>



Cisco Services.

Making Networks Work Better Together.

