



Сравнение технических услуг и гарантии Cisco

Гарантия распространяется на все аппаратные и программные продукты компании Cisco на срок не менее 90 дней. Условия гарантии на продукты могут меняться. Условия гарантии, а также дополнительная информация доступны на сайте www.cisco.com/go/warranty. Кроме того, компания Cisco предлагает техническую поддержку и услуги для определенных технологий, способствующих эффективному управлению сетью. Чтобы узнать, какой именно вид поддержки подходит для Вашего продукта Cisco, посетите страницу www.cisco-servicefinder.com. Более подробная информация о всех видах технических услуг компании Cisco доступна по ссылке <http://www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html>

Технические услуги

Заключив с компанией Cisco контракт на предоставлении технических услуг, Вы сможете повысить эффективность своих инвестиций в ИТ. Ниже представлен ряд технических услуг, а также техническая поддержка для определенных технологий.

	Гарантия Cisco	Услуга Cisco SMARTnet®	Услуга Cisco Smart Care	Услуга Cisco Smart Net Total Care (SNTC)	Услуги по поддержке программных приложений Cisco (SAS и SASU)
Продукты	Все продукты	Большинство оборудования и ПО операционной системы ¹	Распространяется на большую часть оборудования и ПО сетей предприятий малого и среднего бизнеса	Распространяется на большую часть оборудования и ПО сетей предприятий малого и среднего бизнеса и корпоративных сетей	Распространяется на большинство программных приложений Cisco
Срок действия	Стандартная гарантия: 90 дней на продукты и ПО (отдельные продукты имеют годовую/ограниченную сроком службы гарантию) ⁷	Возобновляемые 1 и 3-летние контракты в зависимости от семейства продуктов	Возобновляемые 1 и 3-летние контракты	Возобновляемые 1 и 3-летние контракты	Возобновляемые 1 и 3-летние контракты
Центр технической поддержки Cisco (TAC)	Нет	Предоставляется круглосуточно, 7 дней в неделю ²	Запуск, настройка и управление сервисом редоставляется Партнером Cisco Smart Care	Поддержка Cisco на этапе внедрения и запуска сервиса, использования/администрирования Заказчиком либо Партнером. Предоставляется круглосуточно, (24x7)	Предоставляется круглосуточно, 7 дней в неделю ²
Авансовая замена оборудования	Отгрузка со склада в Нидерландах ³	Отгрузка по условиям: 8 x 5 x NBD (следующий рабочий день), 8 x 5 x 4, 24 x 7 x 4 ⁴	Отгрузка при наличии контракта Cisco SMARTnet и согласно его условиям	Отгрузка при наличии контракта Cisco SMARTnet и согласно его условиям	Нет
Удаленный контроль, диагностика и уведомления	Нет	Услуги доступны для отдельных устройств с функцией Smart Call Home	Проактивный мониторинг, дистанционное устранение неполадок	Услуги доступны для отдельных устройств с функцией Smart Call Home	Нет
Обновления операционной системы (ОС)	Нет ⁵	Да ⁶	Да ⁶	Да	Нет
Модернизация и обновление программных приложений	Нет ⁷	Да	Да	Да	Да. SAS предоставляет исключительно второстепенные обновления (вида x.X.x); SASU предоставляет и первостепенные обновления (вида X.x.x) и модернизацию.
Уменьшение угроз безопасности	Нет	Нет	Нет	Да, проактивное оповещение о программных и аппаратных уязвимостях	Нет
Технические онлайн-ресурсы	Ограниченный доступ к ресурсам	Прямой круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта	Доступ через Партнера Cisco Smart Care	Круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта cisco.com и portalу SNTC	Прямой круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта

1. К отдельному оборудованию могут применяться исключения: за получением более подробной информации обратитесь к Вашему менеджеру по работе с клиентами (Cisco Service Account manager) или менеджеру со стороны Партнера.

2. Рабочее время московского Центра Технической Поддержки: 10:00 - 18:00 московского времени с понедельника по пятницу.

3. При гарантийной замене Unified Communications Service отгрузка производится с локального склада в Москве по условиям 8 x 5 x NBD (следующий рабочий день).

4. Мы предлагаем различные варианты услуг по авансовой замене оборудования. Уровень сервиса NBD - отгрузка оборудования производится на следующий рабочий день с момента оформления замены. Доставка осуществляется в течение стандартного 8 часового рабочего времени. Время доставки может занять от одного до нескольких дней, в зависимости от местонахождения Заказчика. Также возможен выезд инженера по замене при условии наличия определенного сервисного контракта.

5. Гарантия обеспечивает только отсутствие дефектов на носителе с ПО и соответствие ПО заявленным спецификациям.

6. Обновления операционной системы Cisco включают в себя второстепенные обновления и пакеты обновлений для лицензированных компонентов.

7. Кроме стандартной гарантии, в отдельных случаях, в частности для сегмента SP существуют варианты расширенной гарантии, позволяющие конвертировать сервисную часть проекта (операционные расходы) в капитальные затраты.



Сравнение технических услуг и гарантии Cisco

Гарантия распространяется на все аппаратные и программные продукты компании Cisco на срок не менее 90 дней. Условия гарантии на продукты могут меняться. Условия гарантии, а также дополнительная информация доступны на сайте www.cisco.com/go/warranty. Кроме того, компания Cisco предлагает техническую поддержку и услуги для определенных технологий, способствующих эффективному управлению сетью. Чтобы узнать, какой именно вид поддержки подходит для вашего продукта Cisco, посетите страницу www.cisco-servicefinder.com.

Более подробная информация о всех видах технических услуг компании Cisco доступна по ссылке <http://www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html>

Техническая поддержка для определенных технологий

Компания Cisco предлагает услуги технической поддержки, которые включают в себя компоненты и функциональные возможности, подобранные специальным образом в зависимости от технологии. Данные услуги распространяются на унифицированные коммуникации Cisco и решения для Telepresence, а также на средства безопасности и другие решения с расширенными функциями.

	Гарантия Cisco	TS Advantage (ex-FTS)	Пакет услуг Cisco Telepresence Essential Operate ¹	Пакет услуг Cisco Unified Communications Essential Operate	Услуги Cisco для системы предотвращения вторжений (IPS)
Продукты	Все продукты	Четыре уровня персонализированных услуг премиум-класса для большинства продуктов и решений Cisco (необходимо предварительно оформить услугу SMARTnet)	Системы Cisco Telepresence	Решения Unified Communications	Решения для системы предотвращения вторжений Cisco ¹
Срок действия	Стандартная гарантия: 90 дней на продукты и ПО (отдельные продукты имеют ограниченную гарантию)	Возобновляемые 1-, 3- и 5-летние контракты	Возобновляемые 1 и 3-летние контракты		
Центр технической поддержки Cisco (TAC)	Нет	Общая структура разделяется на четыре уровня: бронзовый, серебряный, золотой и платиновый, каждый из которых подразумевает различные операционные результаты поддержки/ Доступ к TAC остается.	Предоставляется круглосуточно, 7 дней в неделю ²		
Авансовая замена оборудования	Отгрузка со склада в Нидерландах ³	Предоставляется в рамках SMARTnet по условиям: 8 x 5 x NBD (отгрузка на следующий рабочий день), 8 x 5 x 4, 24 x 7 x 4 ⁴	Необходимо уточнение возможности, условий и сроков авансовой замены оборудования (либо компонентов оборудования) для каждого конкретного вида продукта ⁵		
Удаленный контроль, диагностика и уведомления	Нет	Управление ИТ активами предусмотрено на всех уровнях. При наличии Smart Net Total Care, Smart Call Home функционал расширяется	Нет	Нет	Нет
Обновления операционной системы (IOS)	Нет ⁶	По согласованию	Да ⁷	Да	Да ⁷
Модернизация и обновление программных приложений	Нет ⁶	По согласованию	Да	Да ⁸	Нет
Уменьшение угроз безопасности	Нет	Нет	Нет	Нет	Обновления сигнатур, системы обнаружения и предупреждения вторжений IPS
Технические онлайн-ресурсы	Ограниченный доступ к ресурсам	В рамках SMARTnet и через набор предварительно оформленных услуг	Прямой круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта	Прямой круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта	Прямой круглосуточный доступ к дополнительным разделам сайта

Примечания.

1. Пакет услуг Essential Operate (ESW либо ECD) рекомендован в тех случаях, когда на ПО оборудования/решения не распространяется пакет услуг Cisco SMARTnet. Поддерживаемая продукция включает устройства Cisco UCS, TP, IPS, коммутаторы Catalyst 65xx и маршрутизаторы ISR, устройства адаптивной защиты и маршрутизаторы ISR с IPS, интегрированной в IOS.
2. Рабочее время московского Центра Технической Поддержки: 10:00 - 18:00 московского времени с понедельника по пятницу.
3. При гарантийной замене Unified Communications Service отгрузка производится с локального склада в Москве по условиям 8 x 5 x NBD (следующий рабочий день).
4. Мы предлагаем различные варианты услуг по авансовой замене оборудования. Уровень сервиса NBD - отгрузка оборудования производится на следующий рабочий день с момента оформления замены. Доставка осуществляется в течение стандартного 8 часового рабочего времени. Время доставки может занять от одного до нескольких дней, в зависимости от местонахождения Заказчика.
5. Замена компонентов выполняется только для Unified Communications Business Edition и PhoneProxy. Для аппаратной поддержки других средств унифицированной коммуникации необходимо оформить услугу Cisco SMARTnet.
6. Гарантия обеспечивает только отсутствие дефектов на носителе с ПО и соответствие ПО заявленным спецификациям.
7. Обновления операционной системы Cisco включают в себя незначительные обновления и пакеты обновлений для лицензированных компонентов.
8. Вы можете приобрести 7 обновлений ПО, добавив к услуге Unified Communications Essential Operate Service подписку на Unified Communications Software Subscription (UCSS). При такой модели, фактически, для UCS приобретается сервис Поддержки программных приложений Cisco (SASU)= ESW + UCSS