



服务说明：软件支持服务 (SWSS)

本文档介绍思科软件支持服务 (SWSS) 下的分级支持服务。

相关文档

本文档应与 www.cisco.com/go/servicedescriptions/ 上“相关文档”下发布的文档结合使用，包括终端用户义务、术语表、未覆盖服务列表以及严重程度和问题上报指南。

思科直接销售

如果客户直接从思科购买这些服务，本文档将成为客户与思科就交付思科提供的永久软件、订用软件或软件即服务 (SaaS) 的软件支持服务所签订的服务协议的一部分。此类适用协议在本文档中称为“协议”。如果本服务说明与协议之间存在冲突，应以本服务说明为准。

通过思科授权经销商销售

如果客户通过思科授权经销商购买这些服务，本文档仅供参考之用，并不构成客户与思科之间的合同。本服务的提供，受客户与授权经销商之间所签订合同（如果有）的约束。授权经销商将向最终用户提供合同。

本文档结尾部分的补充术语表内未定义的所有粗体术语的含意与上文提及的术语表或协议中所述含意相同。

服务概要

软件支持服务覆盖通过下列任一形式销售的关联应用软件：

- 本地永久软件许可证
- 本地软件订用许可证
- 驻留在思科云中的软件的软件即服务订用

注：软件订用可能是一个混合型软件应用，即同时驻留在思科云中和本地。

对于每个应用软件产品，均可购买下列软件支持服务分级的任意部分：

- 基本
- 增强
- 高级

对于本地永久软件许可证，随许可证同时购买的软件支持服务分级应可被识别。如果该分级不可识别，提供电话支持的基本分级则为默认设置。增强分级包括基本分级的可交付内容。高级分级包括增强分级和基本分级的可交付内容。

对于软件订用许可和软件即服务订用，则嵌入特定的软件支持服务分级。如果该分级不可识别，提供电话支持的基本分级则为默认设置。客户可以购买所提供的任何附加软件支持服务分级，以便补充该订用中嵌入的软件支持服务分级。对于仅嵌入基本分级服务的订用，可以购买增强分级服务，以便获得附加的增强分级可交付内容。或者，可以购买高级分级服务，以获得增强分级和高级分级的附加可交付内容。对于嵌入基本分级服务和增强分级服务的订用，可以购买高级分级服务，以获得以便获得附加的高级分级可交付内容。

思科的职责

思科应根据其已收取适当费用的永久软件、订用软件或软件即服务订用的软件支持采购订单上选择的分级提供各种软件支持服务。客户仅在服务期限内有权使用已购买的软件支持服务。

基本 *

- 基本分级中的思科技术支持访问提供下列两个选项之一：

在线支持

- 仅允许通过在线工具和 Web 问题提交的方式获取支持和故障排除服务。不提供电话访问。问题严重程度或上报指南不适用。对于提交的问题，思科将在下一工作日的标准营业时间结束之前做出回复。

电话支持

- 思科技术支持中心 (TAC) 提供每周 7 天、每天 24 小时的全天候访问，通过电话或 Web 案例提交和在线工具帮助您解决应用软件的使用和故障排除问题。对于收到的严重级别为 1 和 2 的呼叫，思科将在一 (1) 小时内做出回复。对于严重级别为 3 和 4 的呼叫，思科将在下一工作日内做出回复。
- 根据思科 SWSS 严重程度指南管理问题。
- 为涵盖的思科统一通信管理器 (“CUCM”) 环境中部署的思科 IP 电话提供维护版本。
- 面向思科 Spark 和思科网讯 SaaS 产品的基本支持可以用于解决使用方面的问题，是通过专用电话号码提供的。
- 访问 Cisco.com。该系统为客户提供有关思科产品的实用技术信息和一般信息，以及对思科在线软件中心知识库的访问。请注意，思科确定的访问限制可能不时适用。
- 对于思科 ONE 软件，如果软件支持服务是在 2017 年 1 月 1 日或之后购买的，则思科将为客户提供相应权限，以便允许其使用已购买的现有思科 ONE 软件套件的新套件功能和/或特性（如果此类功能和/或特性在服务期限内推出）。
- 应用软件的修补程序、维护版本、次要版本和主要版本：

对于本地部署的永久软件和本地订用软件

- 通过合理商业途径，针对本地部署的软件为所报告的应用软件问题提供解决方案或修补程序。对于本地部署的软件的应用软件修补程序，我们将通过以下方式提供出现问题的应用软件的维护版本：(a) 从 Cisco.com 下载（如已提供）或 (b) 由指定承运商发运 CDROM 等媒体形式的应用软件。若请求更换运营商，则将由客户支付由此产生的相关费用。
- 本地部署的软件的主要、次要和维护版本。对于在客户现场或在客户控制的环境下运行的应用软件，应用软件版本和支持文档通过 Cisco.com 软件中心 (<http://www.cisco.com/go/software>) 或 CDROM 等媒体形式提供，可使用思科产品升级工具 (PUT) (www.cisco.com/upgrade) 进行访问。适用的支持文档（如果可用）将发布在 Cisco.com 上，并且每个版本仅限一个副本。可以购买更多副本。

软件即服务 (SaaS)

- 应用软件的任何修补程序、维护版本、次要版本和主要版本将包含在软件即服务中，不作为下载内容提供给客户。

*注：对于思科网讯和思科 Spark SaaS 产品，基本分级支持的相关说明可参阅 <http://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/cloud-and-software/cloud-terms.html> 上的适用云产品说明。

增强

- 思科技术支持中心 (TAC) 提供每周 7 天、每天 24 小时的全天候访问，可通过电话或在线工具帮助您解决应用软件的使用和故障排除问题。对于收到的严重级别为 1 和 2 的呼叫，思科将在三十 (30) 分钟内做出回复。对于严重级别为 3 和 4 的呼叫，思科将在两 (2) 小时内做出回复。
- 优先回复支持案例，再回复与基本分级关联的案例。

- 技术采用，提供与应用软件到客户的 IT 环境的集成相关的技术支持，同时还向客户的服务台人员提供持续指导，以向应用软件的用户提供内部支持。示例包括：
 - 面向客户服务台人员的关于支持案例提交的初步培训
 - 支持客户内部用户的最佳实践培训。
 - 面向安全应用软件的定期思科系统风险评估。
- 配置支持，提供建议和流程指导，确保客户 IT 环境下的应用软件性能保持一致。示例包括：
 - 关于部署软件更新和迁移的指导
 - 关于安全应用软件的初始安装和部署的指导
- 客户成功管理，提供以下采用服务：
 - 采用上岗培训和启动会议，指导客户根据其业务目标制定采用计划。
 - 采用使用报告、客户采用障碍识别与解决、学习建议和业务审核。

高级

- 思科技术支持中心 (TAC) 提供每周 7 天、每天 24 小时的全天候访问，可通过电话或在线工具帮助您解决应用软件的使用和故障排除问题。对于严重级别为 1 和 2 的呼叫，思科将在十五 (15) 分钟内做出回复。对于严重级别为 3 和 4 的呼叫，思科将在一 (1) 小时内做出回复。
- 高级客户成功
 - 主动提供关于应用软件的使用和采用方面的建议，利用成功方法论帮助客户取得成功。
 - 提供关于在产品整个生命周期内如何部署采用计划、战略、目标、KPI 以及客户成果方面的建议。
 - 提供关于产品采用活动的建议和指导，这些活动包括测量、分析、培训和变更管理。
 - 提供季度业务评审。
- 技术主题专家在当地办公时间内提供对所涵盖产品的指定服务管理
 - 指定的服务经理 (DSM) 提供事件管理、变更管理和上报管理。此外，DSM 还可以根据客户的具体用例促进和加快严重级别为 1 和 2 的案例的解决。
 - DSM 根据任何可用的根源分析，针对任何解决方法或适当的纠正措施提供技术咨询，从而协助管理问题。

季度技术审核：指定服务经理 (DSM) 将针对指定产品的技术和主动支持问题开展季度技术审核。
- 指定服务管理下的主动支持充分利用客户信息（例如客户的环境、软件配置、运营工作流程、功能消耗数据以及客户成功计划）提供下列服务：
 - 关于针对可能影响应用软件的运行和可用性的已知问题及变更的任何运行保障措施的技术咨询。
 - 关于可能影响应用软件或其功能集的可用性的计划产品变更的咨询。
 - 半年度咨询，帮助规划升级、扩展和迁移，以支持任何必要的部署增长。
 - 案例趋势分析、软件配置审核以及任何变更建议的年度总结

客户责任。

思科提供的服务假设客户将按以下条款促进软件支持服务：

- 允许客户通过互联网合理访问本地部署的产品（由客户支付相关费用），以在客户环境和思科 TAC 工程师之间建立起数据通信链路，并提供系统密码，以便诊断问题并在可能的情况下远程纠正问题。
- 若请求在设备列表中添加内容，需提前三十 (30) 天通知思科。

- 若客户将设备列表中的产品移动到新位置，则应在移动之后的三十 (30) 天内通过 Cisco.com 通知思科。请注意，相关服务将在收到客户通知的三十 (30) 天后开始向客户提供。如果客户对产品和配置进行了任何修改（包括不属于原配置的 FRU 升级或更改），思科还需要客户在修改后五 (5) 天内通知思科。
- 如下所示提供最新的发货联系人信息：联系人姓名、职务、地址、电话号码、电子邮件地址和传真号码。
- 提供有效且适用的许可证、身份验证或其他信息，以识别相关问题已报告给思科或客户向思科咨询产品使用相关信息的所有产品的购买。思科可能还需要客户以如下形式提供其他信息：产品所在位置、城市位置详细信息和邮政编码信息。
- 如果客户已授权其人员联系思科或者访问 Cisco.com 以获取服务，并授权其人员从 Cisco.com 或思科的 PUT 下载应用软件，客户应根据要求提供所有这些人员的名单。客户负责每年查阅该列表，并根据需要添加或删除人员信息。
- 验证各应用软件版本的承载媒体在运输过程中是否出现损坏。
- 在思科要求时，将各软件更新为最新版本和最新第三方软件版本，以纠正所报告的应用软件问题。
- 如果客户请求执行超出本文档所述服务选项范围的现场服务，则需支付所有工程时间、差旅和预算以外的费用。
- 提供执行故障隔离所需的所有硬件。
- 更新他们的支持合同信息，反映在其现场部署的最新的版本和次要版本。
- 在向思科请求支持之前尽最大努力隔离应用软件问题。
- 购买、安装、配置第三方产品并提供技术支持，包括思科要求的升级或相关服务；对于网络基础设施，包括但不限于思科要求的运行应用软件所需的局域和广域数据网络以及设备。
- 客户当前在相同服务选项下使用的可配置应用软件应全部处于应用软件安装启用状态，以便思科在客户应用软件安装启用的任何时间提供服务。
- 购买提供在线支持的 SWSS 基本分级的客户只能访问随提供在线支持的 SWSS 基本分级所购买应用软件的在线支持工具。思科 TAC 不会通过电话为他们提供支持。
- 购买提供电话支持的 SWSS 基本分级、SWSS 增强分级和 SWSS 高级分级的客户能够通过电话、电子邮件或在线支持工具访问 TAC，以提交技术服务请求。

此外，思科提供 SWSS 增强分级和 SWSS 高级分级服务，假设客户将按以下条款促进软件支持服务：

- 指定并提供作为与思科的采用主要联系人的代表的联系信息，他们将定期参加在线会议，与思科一同审查支持运营指标。
- 指定和提供主要代表的联系信息，他们将利用 SWSS 增强分级和 SWSS 高级分级优先路由权限，请求 TAC 为案例提供支持。
- 为了对消耗数据执行分析以帮助改善功能使用，客户将通过双方商定的任何方法提供消耗信息。
- 指定软件用户、IT 管理员和服务台工作人员参加培训和支持流程评审（适用时）。
- 客户的指定软件用户将完成思科针对客户购买的产品推荐的任何必要培训。
- 将其业务实践、内部操作术语和环境相关的标准运营流程告知思科，以便思科在客户业务环境背景下与客户讨论案例。
- 为在相同 SWSS 分级选项下使用的每项技术维护整个软件实施，以便思科为软件实施的任何部分提供相关服务。

思科网讯和思科 Spark

- 思科网讯和思科 Spark 客户承认，在与增强分级和高级分级关联的云连接音频服务提供商双合作伙伴服务下，思科将向思科云连接音频服务或思科网讯合作伙伴披露客户信息，用于思科领导的突发事件管理协调之目的，而且客户授权此类披露。仅在与合作伙伴签订所有必要协议的前提下提供。

SWSS 严重程度指南

所有与提供在线支持的基本分级关联的提交案例均无严重级别分类，我们的处理方式是在下一工作日的标准办公时间内通过电子邮件回复提交的案例。

针对与提供电话支持的软件支持服务基本分级、增强分级和高级分级关联的应用软件而提交的案例将会分配到下列严重级别之一。

下文关于严重级别的定义是软件支持服务所特有的。

严重级别 1 表示应用软件不可用或宕机，或者有对案例提交人的业务运营有关键影响或重大影响。案例提交人与思科均会调用全职工作人员解决该问题。

严重级别 2 表示应用软件已降级，或者无法接受的软件性能给案例提交人的业务运营的重大方面造成了负面影响。案例提交人与思科均会在标准办公时间内投入全职工作资源以解决该问题。

严重级别 3 表示应用软件已损坏，尽管大多数业务仍然正常运营。案例提交人与思科均愿意在标准办公时间内动用资源以解决该问题。

严重级别 4 表示次要的间接性功能或性能问题，或要求的有关应用软件的的信息。对案例提交人的业务运营影响很小或根本无影响。案例提交人与思科均愿意在标准办公时间内提供资源，以提供对方所要求的协助和信息。

SWSS 回复时间目标

回复时间定义为从案例提交人在案例管理系统中提交案例到支持工程师就案例中报告的问题与相关人员取得联系的时间。下表列出了思科努力实现的根据案例严重级别回复提交案例的目标。在某些情况下，指定案例严重级别可以调整，与 SWSS 严重程度指南保持一致。

软件支持服务	技术支持访问	严重级别为 1 或 2 的案例的 回复时间目标	严重级别为 3 或 4 的案例的 回复时间目标
高级	通过电话和电子邮件/Web 提供全天候回复	15 分钟内做出回复	1 小时内做出回复
增强	通过电话和电子邮件/Web 提供全天候回复	30 分钟内做出回复	2 小时内做出回复
提供电话支持 的基本分级	通过电话和电子邮件/Web 提供全天候回复	1 小时内做出回复	下一工作日回复
提供在线支持 的基本分级	12x5 通过电子邮件/Web	不需要指定严重级别。 在当地标准办公时间的下一工作日内回复所有案例	

SWSS 上报指南

如果客户认为问题未得到快速解决或思科的服务质量不令人满意，我们建议客户要求 TAC 值班经理将问题上报给相应的管理层。请参阅思科严重级别和上报指南文档，了解与案例严重级别关联的上报指南。

补充术语表

- **案例提交人**指的是购买应用程序的客户，或客户指定提交支持案例的管理员用户、IT 用户和服务台工作人员，或者代表提交支持案例的客户的思科员工。
- **销售结束**指的是通过思科销售点机制订购产品的最后日期。该日期过后，产品不再销售。
- **本地部署**指的是应用程序产品在客户的网络或环境中使用。
- **软件即服务 (SaaS)**指的是应用程序主要从思科受控基础设施运行，以便客户在订用基础上访问软件功能。