

迁移支持服务

思科客户常见问题解答

2015 年 9 月

本文档旨在解答思科® 迁移支持服务的常见问题



概述

充分利用技术投资并最大限度地延长技术投资的生命周期是许多企业（尤其是那些受资本支出约束的企业）的共同目标。但是，依赖陈旧过时的技术不仅会给运营绩效带来不利影响，还会阻碍业务增长和成功。如果由于产品性能不佳或不受支持而造成网络中断，企业将面临各种运营和业务风险（例如无法满足服务级别和合规性要求）。在当今快节奏且不断发展的竞争环境中，决定企业是苦苦求生还是迈向成功的关键，在于企业能否依靠过时的技术来实现高效运营和快速创新。

对一些企业而言，替换临近或超过停售日期或支持截止日期 (LDoS) 的已安装思科设备可能是一项浩大的工程，同时也会造成沉重的财务负担。思科迁移支持服务计划旨在帮助客户在迁移项目的过程中维护支持服务范围。迁移支持服务由两种服务产品组成，它们会为故障设备提供技术支持和产品替换，帮助客户在规定期限内方便灵活地迁移到新产品。

问：这两种迁移支持服务能够提供什么？

答：迁移支持服务包括两个服务产品：扩展支持和故障设备迁移服务 (MFS)。

扩展支持 (ES) 会继续为超过 LDoS 的产品提供思科技术支持。扩展支持通过“类似”替换来为发生故障的产品提供服务；也就是说，使用同一 LDoS 产品的有效版本替换损坏的 LDoS 产品。此服务的有效期为一年，可续约一次，在超过 LDoS 后最多提供两年的服务支持。它需要一份商定的迁移计划。扩展支持适用于大多数设备和组件。此服务需要审批，根据备件可用性，可能会有一些限制。

故障设备迁移服务 (MFS) 会继续为超过 LDoS 的产品提供思科技术支持。此服务通过迁移替换来为发生故障的产品提供服务，如果设备在规划的迁移前尚未发生故障，则迁移替换产品是 LDoS 产品最终迁移到的同一产品。故障设备迁移服务的续约期限最多为五年，同时需要具有商定的迁移计划以及指定的“*迁移目标*”设备。此服务适用于大多数低复杂性设备和有限的组件。此服务需要审批，并存在国家/地区限制。

通过这两种服务，您可以在达到 LDoS 的前两年为您的产品进行资格评估。这是一种在产品迁移周期过程中分析提供支持所需服务类型的系统化方式。

问：达到或超过 LDoS 的设备如何使我的企业面临风险？

答：达到 LDoS 的设备会给您的企业带来风险，因为它们不具备获得漏洞修复、维护版本、解决方法或补丁的资格，并且受备件可用性的限制。如果您的企业具有不再受支持和发生故障的过时产品，您的企业服务和可用性将会受到不利影响，由此对企业造成的损害和产生的成本可能非常巨大。

问：迁移支持服务如何能帮助我的企业？

答：迁移支持服务旨在帮助您为过时设备制定周密的迁移计划。它会在规定时间内提供持续支持，同时灵活地为您的企业创造迁移到新产品和技术所需的时间。这可实现业务连续性，减少网络中断和运营风险，并帮助您主动管理过时的思科设备。

问：迁移支持服务是否覆盖所有产品？

答：迁移支持服务不覆盖所有产品，并可能会受产品类型、备件可用性和地理位置限制。故障设备迁移服务 (MFS) 不覆盖高复杂性、多插槽机箱、视频、安全性或重型设备，并且此服务仅可在某些国家/地区销售。仅可为思科具有足够备件的设备提供扩展支持。通常，不支持应用软件。

问：我如何知道设备是否具有获得迁移支持服务的资格？

答：您的客户经理或授权的思科合作伙伴可以帮助您确定设备是否具有获得迁移支持服务的资格。

问：我如何知道设备是否停售 (EoS) 或临近支持截止日期 (LDoS)？

答：通常情况下，思科会就受影响产品的停售日期和/或可以订购受影响产品的最后日期提供 6 个月的通知。Cisco.com 网站将发布此通知，您可以访问以下网址获取相关信息：<http://www.cisco.com/c/en/us/products/eos-eol-listing.html>，并且可以进行注册以通过[思科通知服务](#)接收生命周期终止信息。您还可以使用[思科在线服务可用性工具](#)，按产品类型和地域搜索服务范围。此外，您可以与您的客户经理联系以获取其他信息。

问：我如何能确定哪种迁移支持服务产品最适合我的企业？

答：迁移支持服务 (MSS) 团队根据设备类型、地理位置、请求的交付服务级别、设备价值和其他条件确定可能最适合您企业的服务。您的客户经理或合作伙伴的服务拓展经理将向 MSS 评估和交付团队提交请求，以评估将包含在服务内的产品（根据资格条件进行分析）。根据评估结果，您的客户经理或授权的思科 1 级合作伙伴将通知您最适合您的企业的推荐选项。

问：我是否可以同时购买两种迁移支持服务并有权同时获得这两种服务？

答：可以，您可以同时购买故障设备迁移服务 (MFS) 和扩展支持 (ES) 服务。此情景在以下情况下适用：您具有尚不可进行下一代替换，但存在可用替换备件的 LDoS 产品 (ES)。而且，您具有无可用备件的资产，但这些产品有资格使用下一代产品进行替换 (MFS)。

问：我如何能购买迁移支持服务？

答：迁移支持服务可以从思科或授权的思科 1 级合作伙伴处购买。有关如何购买迁移支持服务的更多信息，请咨询您的客户经理或合作伙伴。

问：我是否可以续约迁移支持服务？

答：对于扩展支持 (ES) 服务，您可以续签为期一年的扩展支持合同，从而在 LDoS 之后享受最多两 (2) 年的合同覆盖（并获得一份协定的迁移计划）。对于故障设备迁移服务 (MFS)，您的续约期限在 LDoS 之后最多五 (5) 年（并获得一份协定的迁移计划）。续约不是自动的。请注意，为确保续约得到准许，必须在产品更新方面取得一定进展。

问：如果遇到有关迁移支持服务的问题或者想了解更多有关迁移支持服务的信息，我应该联系谁？

答：如需详细信息，请与您的思科客户经理或授权的思科 1 级合作伙伴联系。