

# SMARTnet 和智能网络支持服务融合

思科客户常见问题

2015 年 7 月 27 日

## 概述

Cisco SMARTnet™ 服务已经与 Cisco Smart Net Total Care<sup>®</sup> 合并。融合服务称为“智能网络支持服务”。它将成为思科品牌的技术支持服务组合的基础。

智能网络支持服务将同 SMARTnet<sup>®</sup> 一样，提供屡获殊荣的技术服务功能，让每位 SMARTnet 客户都能享受智能网络支持服务的智能服务功能。

作为该工作的一部分，SMARTnet 名称将停用，但是所有 SMARTnet 功能将继续适用于思科客户，这些功能会整合到智能网络支持服务。

现有 SMARTnet 客户和续订不会受到影响 - 融合服务将重复使用现有的 SMARTnet SKU，而服务描述将包括智能服务功能。

这一变更已于 2015 年 7 月 27 日生效。

**问：** 思科为什么要推广这一变更？

**答：** 此计划将向所有支持客户提供智能功能，从而提升技术支持水准。

智能服务将为我们的客户改进风险管理，快速解决问题，降低其网络基础设施的运营成本。这将相应地提升服务级别，使网络更好地满足不断变化的 IT 需求。网络基础设施因而能够成为通过诸如快速 IT、万物互联 (IoT) 和分析等现代化 IT 计划而加速创新的基础。

通过在客户群中大力推广智能服务，思科协助其客户为未来做好准备。

**问：** 融合服务有哪些特性和功能？

**答：** 全部 SMARTnet 功能和服务级别将涵盖在融合的智能网络支持服务中，以思科的世界级基础技术支持作为起点：

- 思科技术支持中心 (TAC)
- 在线技术资源
- 硬件备件先行更换
- 软件更新

**问：** 客户如何从融合服务中获益？

**答：** 更新的服务将使客户以同样的价格通过思科基础支持服务获得更大价值。所有现有 SMARTnet 客户及合作伙伴将能享受智能服务，这将向他们提供如下功能：

- 设备和支持合同信息触手可得，从而简化与技术支持中心 (TAC) 的互动。即便无法触及设备，但可随时获取各种必要的设备信息。
- 轻松列出根据客户群过滤的风险通告，这可以通过主动发现问题来预防网络中断，帮助他们有效且高效地管理和跟踪思科安全、硬件和软件风险通告及思科现场通知。
- 轻松快捷地发现已覆盖（或未覆盖）的已安装设备，确保业务关键型资产享有必要的支持级别，从而满足业务需求并符合公司政策。
- 自动为其思科客户群维护全面且最新的视图，包括设备和配置详细信息，例如序列号、产品 ID、操作系统版本、已安装的内存和固件、IP 地址及主机名。

客户亦可选择从 SmartData Advantage 功能中受益，该功能将在出现情况时向 TAC 工程师自动提供诊断信息（配置和日志信息），从而以更短的时间解决问题。

更新的智能网络支持服务将允许客户访问智能网络支持服务门户，该门户具有目前可提供的的所有功能。

**问：** 为何现有 SMARTnet 客户最需要了解这一变更？

**答：** 他们受益于思科基础支持服务带来的更大价值。

- 现有合同仍将有效，不受任何影响。
- SMARTnet SKU 的服务描述将会更新，从而向客户提供智能功能，允许客户无需额外成本即可享受思科智能功能。
- 从 2015 年 7 月 27 日起，在服务级别/SKU 描述中，SMARTnet 服务级别和 SKU 将更改为智能网络支持服务。预计这些更新在 10 月底完成。
- 现有 SMARTnet SKU 将更新为新的智能网络支持服务。

**问：** 智能网络支持服务客户需要了解关于这一变更的哪些信息？

**答：** 智能网络支持服务客户需要了解：

- 续订前无需采取操作。
- 所有智能网络支持服务支持合同和功能在合同期内将持续生效。签有 NLS1 服务合同的客户可获取智能网络支持服务的全部功能，并享有思科在部署、自注册以及提供支持和客户群协调方面的全面协助，他们与现有智能网络支持服务捆绑。
- 如在 2015 年 9 月 27 日后，智能网络支持服务/NLS1 将再无法订购。想要续签 NLS1 合同，智能网络支持服务客户可购买新的可选智能向导服务 (Smart Assist)，从而获取自注册和优化方面的协助。
- 已验证的原有智能网络支持服务/NLS1 报价直到 2015 年 9 月 26 日仍可订购。从 2015 年 9 月 27 日起，无论报价是何时创建或验证的，智能网络支持服务/NLS1 将无法订购。

客户不再需要思科收集器即可受益于智能功能，尽管他们通过提供客户群当前的完整快照就可从服务中获取最大受益。客户将有更多选择。您可在以下各项之间进行选择：

- 具有灵活收集方法的自助部署选项，不再需要思科协助进行自注册和采用。智能授权包括 Cisco CSPC 收集器软件的使用权限和智能网络支持服务的访问权限。通过智能网络支持服务社区可以获得这些智能功能的支持。
- 购买可选的智能向导服务，获取思科在自注册和优化方面的帮助。

**问：** 更改何时生效？

**答：** 此变更于 2015 年 7 月 27 日生效，届时 SMARTnet 这一名称将废止，并引入融合的智能网络支持服务。

**问：** 这一融合将对现有智能网络支持服务客户产生何种影响？

**答：** 现有智能网络支持服务客户可继续使用智能网络支持服务的全部功能，并在部署、自注册以及提供支持和客户群协调等方面得到思科协助，在客户现有的智能网络支持服务合同期内，上述项目会包含在现有智能网络支持服务中。

2015 年 9 月 27 日之后，在续订时，通过购买新的智能向导服务，当前的智能网络支持服务客户可继续获得与服务解除捆绑前同样级别的服务，以及客户群协调和更多的支持协助。

**问：** 这一融合将对现有智能网络支持服务合同产生何种影响？

**答：** 对现有合同没有影响。

现有的智能网络支持服务设备级合同将转化为融合后与之等同的智能网络支持服务级别，所有合同将继续生效。

从 7 月 27 日起，客户将续订融合后的服务级别。

签有 NLS1 服务合同的客户将继续享有同等级别的支持，直到合同到期，届时他们可购买新的智能向导服务，从而获取自注册和优化以及添加培训和客户群协调方面的思科协助。

从 2015 年 7 月 27 日起，将提供更新的智能网络支持服务和智能向导服务。已验证的智能网络支持服务/NLS1 报价将受到报价保护，直到 2015 年 9 月 26 日。而从 2015 年 9 月 27 日起，NLS1 将不再接受订购。

**问：** 智能网络支持服务的定价会受到何种影响？

**答：** 更新的设备级智能网络支持服务 SKU 将和当前的 SMARTnet SKU 采用相同的定价。智能网络支持服务客户将有机会：

- 继续使用智能网络支持服务门户，它提供灵活的自助服务选项
- 获得可选的智能向导服务，它提供自注册和优化方面的思科协助

**问：** 思科智能向导服务是什么？

**答：** 智能向导服务是一项协助客户充分利用智能功能的服务。智能向导服务可针对门户和收集器提供自注册、增强客户群协调（每年两次，而当前的 NLS1/智能网络支持服务在第一年合同期后仅为每年一次）及第 2 天 TAC 技术支持等协助。智能向导服务可加速智能功能的实现。

**问：** 客户可否准许经销商和合作伙伴代表他们访问智能网络支持服务门户？

**答：** 在发出授权函并向合作伙伴分配门户的用户角色后，客户可准许合作伙伴访问智能网络支持服务门户。

客户还可选择让思科经销商作为全权联系人与思科接洽，代表其执行智能向导服务。

**问：** 如何获取更多信息和资源？

**答：** 您可通过多种途径获取信息，包括[智能网络支持服务社区](#)的定期更新。



美洲总部  
Cisco Systems, Inc.  
加州圣荷西

亚太总部  
Cisco Systems (USA) Pte, Ltd.  
新加坡

欧洲总部  
Cisco Systems International BV Amsterdam.  
荷兰

思科在全球设有 200 多个办事处。思科网站 [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices) 中列出了各办事处的地址、电话和传真。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家/地区的注册商标。要查看思科商标的列表，请访问此 URL：[www.cisco.com/go/trademarks](http://www.cisco.com/go/trademarks)。  
本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)

美国印刷

C67-735432-00 08/15