

Объединение услуг SMARTnet и Smart Net Total Care

Вопросы и ответы для Заказчиков Cisco

27 июля 2015 г.

Обзор

Услуга Cisco SMARTnet™ объединяется с услугой Cisco Smart Net Total Care™. Эта единая услуга теперь называется Smart Net Total Care. Услуга Smart Net Total Care составляет основу стандартного пакета услуг Технической поддержки Cisco.

Эта объединенная услуга включает возможности уже успешно отмеченной Заказчиками услуги технической поддержки SMARTnet®, а также предлагает каждому Заказчику SMARTnet интеллектуальные возможности услуги Smart Net Total Care.

Название SMARTnet уже используется в новой услуге, но вся функциональность SMARTnet по-прежнему доступна Заказчикам Cisco и является частью услуги Smart Net Total Care.

Эти изменения не затронут ни текущих, ни новых Заказчиков SMARTnet — существующие товарные позиции (SKU) SMARTnet также используются и в объединенной услуге, а в описание услуги теперь включены возможности интеллектуальных услуг.

Это изменение вступило в силу с 27 июля 2015 года.

В. Зачем компания Cisco объединила услуги?

О. Такая инициатива позволяет поднять уровень оказания услуг технической поддержки еще выше, предоставив Заказчикам возможность использования интеллектуальных услуг.

С помощью интеллектуальных услуг наши Заказчики могут оптимизировать управление рисками, ускорять устранение проблем и сокращать операционные расходы на свою сетевую инфраструктуру. Это в свою очередь также позволяет повысить уровень обслуживания и скорость реакции сети на меняющиеся ИТ-потребности. Таким образом, сетевая инфраструктура сможет стать основой для ускорения инноваций и внедрения таких современных ИТ-инициатив, как быстрая ИТ-инфраструктура, Всеобъемлющий Интернет (IoE) и возможности аналитики.

Компания Cisco создает интеллектуальные услуги для всей нашей клиентской базы все более универсальными, подготавливая наших Заказчиков к требованиям завтрашнего дня.

В. Какие особенности и возможности предлагает объединенная услуга?

О. В объединенную услугу Smart Net Total Care включены все возможности и уровни обслуживания SMARTnet, начиная с базовой технической поддержки Cisco мирового уровня:

- Центр Технической Поддержки Cisco TAC
- Технические онлайн-ресурсы
- Авансовая замена оборудования
- Обновление ПО

В. В чем заключаются преимущества объединенной услуги для Заказчиков?

О. Обновленная услуга расширяет возможности Заказчиков и предоставляет базовую услугу поддержки Cisco, при этом стоимость услуги остается прежней. Все существующие Заказчики и Партнеры SMARTnet могут воспользоваться такими интеллектуальными возможностями, как:

- Оптимизация взаимодействия с TAC благодаря мгновенно доступной информации об устройствах и контрактах на поддержку. Вся необходимая информация всегда находится под рукой, даже если само устройство недоступно.

- Удобная фильтрация списка предупреждений по базе установленного оборудования, что предотвращает прерывание работы сети благодаря проактивному обнаружению проблем и возможности их эффективного и оперативного устранения, а также возможности отслеживания предупреждений о безопасности, продуктах и ПО Cisco и уведомлений Cisco об изменении условий эксплуатации.
- Быстрый и простой поиск позиций (входящих или не входящих в пакет услуг) и обеспечение необходимого уровня поддержки важных для бизнеса ресурсов для их соответствия бизнес-потребностям и корпоративным политикам
- Автоматическое предоставление Заказчикам всеобъемлющей и актуальной информации о базе установленного оборудования Cisco, включая такие сведения об устройстве и его конфигурации, как: серийный номер, ID продукта, версия операционной системы, установленная память и микропрограммное обеспечение, IP-адрес и имя хоста.

Заказчики могут также воспользоваться преимуществами функции SmartData Advantage, которая при создании заявки автоматически предоставляет инженеру TAC информацию о диагностике, информацию о конфигурации и входе в систему, что повышает скорость реакции.

Обновленная услуга Smart Net Total Care включает доступ к порталу Smart Net Total Care, на котором можно воспользоваться всеми доступными на текущий момент функциями.

- В.** Что прежде всего необходимо знать Заказчикам SMARTnet о произошедшем изменении?
- О.** Базовая услуга поддержки Cisco теперь открывает еще больше возможностей перед Заказчиками.
 - Все текущие контракты продолжают действовать без каких-либо изменений.
 - Описание услуги для товарных позиций (SKU) SMARTnet SKUs будет обновлено — будут добавлены интеллектуальные возможности, которыми Заказчики Cisco смогут воспользоваться без дополнительной платы.
 - Начиная с 27 июля 2015 года, уровни обслуживания и товарные позиции SMARTnet будут изменены в описании уровней обслуживания и товарных позиций на Smart Net Total Care. Полностью завершить эти изменения планируется до конца октября.
 - Существующие товарные позиции SMARTnet будут обновлены и станут относиться к услуге Smart Net Total Care.
- В.** Что необходимо знать Заказчикам Smart Net Total Care о произошедшем изменении?
- О.** Заказчикам Smart Net Total Care нужно знать следующее:
 - До обновления не требуется предпринимать никаких действий.
 - Все контракты на поддержку и вся функциональность Smart Net Total Care остается в силе в течение всего срока действия соответствующих сервисных контрактов. Заказчики с сервисными контрактами типа NLS1 получают доступ ко всем возможностям Smart Net Total Care; они могут воспользоваться помощью Cisco во внедрении коллектора, адаптации и предоставлении поддержки, а также в синхронизации базы установленного оборудования, что входит в пакет текущей услуги Smart Net Total Care.
 - При обновлении сервисных контрактов NLS1 после 27 июля 2015 года Заказчики Smart Net Total Care могут приобрести новую дополнительную услугу Smart Assist, предоставляющую помощь в адаптации и оптимизации.

- Заказ по ранее утвержденным квотам на Smart Net Total Care/NLS1 можно оформить до 26 сентября 2015 года. Начиная с 27 сентября 2015 года, заказ на Smart Net Total Care/NLS1 оформить будет уже нельзя, независимо от того, когда были созданы или утверждены квоты на эту услугу.

У Заказчиков теперь нет необходимости устанавливать коллектор Cisco, чтобы воспользоваться всеми преимуществами интеллектуальных возможностей — новая услуга предоставляет абсолютно полную, актуальную картину базы установленного оборудования. Теперь возможны следующие варианты.

- Вариант самостоятельной установки программного обеспечения с различными способами сбора данных, не требующий дополнительной поддержки со стороны Cisco для адаптации и внедрения. Интеллектуальные возможности включают использование программного обеспечения системы сбора данных Cisco CSPC и доступ на портал Smart Net Total Care. Поддержка этих интеллектуальных возможностей реализуется через сообщество Smart Net Total Care.
- Покупка дополнительной услуги Smart Assist для помощи Cisco в адаптации и оптимизации.

В. Когда это изменение вступило в силу?

О. Это изменение действует с 27 июля 2015 года. Название SMARTnet больше использоваться не будет; представлено новое предложение Smart Net Total Care.

В. Как повлияет это объединение на текущих Заказчиков Smart Net Total Care?

О. Существующие Заказчики Smart Net Total Care продолжают пользоваться всеми возможностями Smart Net Total Care; кроме того они могут воспользоваться помощью Cisco в установке, адаптации и предоставлении поддержки, а также в синхронизации базы установленного оборудования, которая входит в пакет текущей услуги Smart Net Total Care. Заказчики могут пользоваться этими возможностями в течение всего срока действующих сервисных контрактов Smart Net Total Care.

После 27 июля 2015 года при необходимости продления сервисных контрактов текущие Заказчики Smart Net Total Care обслуживаются на том же уровне, что и до объединения услуг, а кроме того, могут воспользоваться услугой синхронизации базы установленного оборудования и дополнительной поддержки, приобретя новую услугу Smart Assist.

В. Как повлияет это объединение на текущие сервисные контракты Smart Net Total Care?

О. Это объединение никак не отразится на текущих сервисных контрактах.

Действующие сервисные контракты Smart Net Total Care будут преобразованы в эквивалентные контракты на оказание услуги Smart Net Total Care соответствующего уровня, при этом все контракты останутся в силе.

Начиная с 27 июля сервисные контракты Заказчиков продлеваются уже с новой объединенной услугой.

Заказчики с сервисными контрактами типа NLS1 будут обслуживаться на том же уровне до момента истечения срока действия контрактов, после чего они смогут приобрести новую услугу Smart Assist, чтобы получать помощь Cisco в адаптации и оптимизации, а также дополнительное обучение и возможности синхронизации базы установленного оборудования.

Обновленные предложения Smart Net Total Care и Smart Assist доступны с 27 июля 2015 года. Подтвержденные квоты на услугу Smart Net Total Care/NLS1 сохранены и действительны до 26 сентября 2015 года. Начиная с 27 сентября 2015 года невозможно сделать заказ на NLS1.

- В.** Как повлияет это объединение на стоимость услуги Smart Net Total Care?
- О.** Обновленная услуга SNTC имеет такую же стоимость, как текущая услуга SMARTnet, и использует те же SKU, что и SMARTnet. Заказчики Smart Net Total Care имеют следующие возможности:
- Продолжать пользоваться порталом Smart Net Total Care с возможностью гибкого самообслуживания
 - Приобрести дополнительную услугу Smart Assist для помощи со стороны Cisco в адаптации и оптимизации
- В.** Что такое услуга Cisco Smart Assist?
- О.** Smart Assist — это услуга, позволяющая Заказчикам максимально эффективно использовать интеллектуальные возможности. Smart Assist предоставляет поддержку со стороны Cisco в адаптации, синхронизации расширенной базы установленного оборудования (два раза в год, в отличие от одного раза в год, предусмотренного текущей услугой NLS1/Smart Net Total Care после истечения первого года обслуживания), а также услугу технической поддержки второго дня, предоставляемую центром ТАС для поддержки портала и системы сбора данных. Smart Assist ускоряет процесс внедрения интеллектуальных возможностей.
- В.** Могут ли Заказчики предоставить Реселлерам и Партнерам доступ на портал Smart Net Total Care от своего имени?
- О.** Заказчики могут предоставить доступ Партнерам на портал Smart Net Total Care, отправив соответствующее письмо об авторизации, и присвоим им на портале роль пользователя.
- Кроме того, Заказчик может также уполномочить Реселлера Cisco на роль единственного контактного лица между ним и Cisco, в том что касается использования услуги Smart Assist.
- В.** Где можно найти более подробную информацию и материалы?
- О.** Более подробную информацию можно посмотреть в нескольких местах, включая регулярные обновления в сообществе поддержки по ссылке [Сообщество поддержки Smart Net Total Care](#).



Россия, 121614, Москва,
ул. Крылатская, д.17, к.4 (Krylatky Hills).
Телефон: +7 (495) 961 1410,
факс: +7 (495) 861 1469
www.cisco.ru, www.cisco.com

Украина, 03038, Киев,
бизнес-центр «Горизонт Парк»,
ул. Николая Гринченко, 4В
Телефон: +38 (044) 391 3600, факс: +38 (044) 391 3601
www.cisco.ua, www.cisco.com

Казахстан, 050059, Алматы,
бизнес-центр «Самал Тауэрс»,
ул. О. Жолдасбекова, 97, блок А2, 14 этаж
Телефон: +7 (727) 244 2101, факс: +7 (727) 244 2102

Россия, 197198, Санкт-Петербург,
бизнес-центр «Арена Холл»,
пр. Добролюбова, д. 16, лит. А, корп. 2
Телефон: +7 (812) 313 6230, факс: +7 (812) 313 6280
www.cisco.ru, www.cisco.com

Беларусь, 220034, Минск,
бизнес-центр «Виктория Плаза»,
ул. Платонова, д. 1Б, 3 п., 2 этаж.
Телефон: +375 (17) 269 1691, факс: +375 (17) 269 1699
www.cisco.ru

Азербайджан, AZ1010, Баку,
ул. Низами, 90А, Лэндмарк здание III, 3-й этаж
Телефон: +994-12-437-48-20, факс: +994-12-437 4821

Узбекистан, 100000, Ташкент,
бизнес центр INCONEL, ул. Пушкина, 75, офис 605
Телефон: +998-71-140-4460, факс: +998-71-140 4465

Cisco и логотип Cisco являются товарными знаками или зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco и/или ее дочерних компаний в США и других странах. Чтобы просмотреть список товарных знаков Cisco, перейдите по ссылке: www.cisco.com/go/trademarks. Товарные знаки сторонних организаций, упомянутые в настоящем документе, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает наличия партнерских взаимоотношений между Cisco и любой другой компанией. (1110R)