



# Решения Cisco SMARTnet Краткая справка для руководства





Контакты центра технической поддержки \*  
 тел: (0 800) 301-2090, 044 390 2400  
 e-mail: tac@cisco.com  
 web: <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>

Номер сервисного контракта: \_\_\_\_\_

**Таблица оборудования**

Модель устройства	Серийные номера устройств	Уровень сервисного контракта
		CON-
		CON-
		CON-
		CON-
		CON-

**Заказчик и владелец оборудования:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Дата старта контракта:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_

**Дата завершения:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Партнерская организация, продавец:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Партнерская организация, продлившая контракт:**  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Все данные заполняются компанией-партнером, продавшей сервисный контракт и подтверждаются печатью. Сервисные контракты на услуги технической поддержки продаются только авторизованными партнерами Cisco в Украине. Список авторизованных компаний партнеров доступен по ссылке: <http://cisco.com/go/partnerlocator>

\*Контакты ТАС для оборудования Cisco Enterprise.  
 Для оборудования Cisco Small Business:  
 On-line CHAT <https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>  
 Тел: Набрать 0, Подождите второго гудка, набрать 00 11, при запросе набрать 888 402 0271

# СОДЕРЖАНИЕ

## Раздел 1. Основные характеристики сервисной поддержки

- Сервисный контракт Cisco SMARTnet 6
- Компоненты Cisco SMARTnet 7
- Сравнение стандартной гарантии и сервисного контракта 8
- Warranty finder – инструмент для поиска срока действия стандартной гарантии 10
- Service finder – инструмент для поиска расширенной сервисной гарантии 11
- Service Availability Matrix tool – матрица территориальной доступности сервисных контрактов 12
- Продление сервисного контракта 13

## Раздел 2. Описание компонентов сервисных контрактов

- Центр технической поддержки Cisco (TAC) 15
- Авансовая замена оборудования 17
- Обновление операционной системы Cisco IOS 19
- Расширенный доступ на сайт Cisco.com 20
- Cisco Smart Call Home – проактивная диагностика сети 21

## Раздел 3. Правила пользования сервисными контрактами SMARTnet

- Регистрация нового пользователя на cisco.com 23
- Управление сервисными контрактами. Работа в CSCC 26
- Последовательность действий при возникновении сервисного случая 27
- Контакты службы технической поддержки 28
- Приоритеты запросов на обслуживание 28
- Создание сервисного запроса через web-форму 31
- Создание сервисных запросов по e-mail и телефону 32
- Замена неработоспособного оборудования, RMA 33
- Возврат неработоспособного оборудования 34
- Причины задержек замены оборудования 35

## Раздел 4. Сервисное портфолио

- Технические сервисы SMARTnet – Technical Support Services 37
- Описание сервиса Smartcare 47
- Сводная таблица сервисных контрактов 52

## Раздел 5. Полезная информация

- Программа инвентаризации сетевой инфраструктуры KTN 55
- Полезные ссылки 56

Сервисный контракт Cisco SMARTnet покрывает как базовое оборудование, так и большинство минорных компонентов, входящих в него. Пожалуйста, убедитесь, что все необходимое оборудование покрыто действующим сервисным контрактом.

Список оборудования, покрытого сервисом, можно узнать по номеру контракта с помощью центра управления сервисными контрактами CSCC (Cisco Service Contact Centre по ссылке <http://www.cisco.com/web/services/ordering/csccl/index.html>). Доступ к CSCC возможен по логину (CCO) и паролю, либо же через организацию, продавшую вам контракт.

Подробную информацию о том, что такое сервисный контракт, и как воспользоваться всеми его возможностями вы сможете найти в данной брошюре.

**Благодарим за выбор продукции Cisco.**

## Раздел 1.



### Основные характеристики сервисной поддержки

## Сервисный контракт Cisco SMARTnet

Решение Cisco SMARTnet предоставляет ресурсы поддержки для продления жизненного цикла установленных у Вас сетевых устройств Cisco Systems:

- онлайн и телефонный доступ к техническим и технологическим экспертам Cisco 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году;
- возможность замены аппаратных средств в течение 24 часов;
- мониторинг работы сетевых устройств в режиме реального времени;
- обновление программного обеспечения по требованию;
- возможности для повышения профессионального уровня ваших сотрудников.

Доступность и производительность – вот основные требования, предъявляемые к любому сетевому устройству. Сейчас, когда сети превратились в основной компонент бизнеса, их значение резко возросло. Теперь важными критериями являются не только постоянная готовность сети к работе при разумных и предсказуемых затратах, но и повышение качества и производительности труда во всей компании с ее помощью. Сервисный контракт Cisco SMARTnet предоставит вашей компании необходимые услуги по поддержке сети. В результате, ваши сотрудники получают доступ к технологическим знаниям и передовому опыту Cisco, а сетевые устройства работают с высокой надежностью и производительностью. Сервисный контракт можно заказать на срок, кратный году, вплоть до даты окончания поддержки оборудования (End of Support date).

Сервисные компоненты	Преимущества для клиента	
Расширенный доступ на портал cisco.com	Доступ к лучшим техническим специалистам со всего мира	Снижение капитальных вложений и рисков простоя сети
Доступ к службе технической поддержки	Повышенная стабильность работы устройств	Снижение операционных расходов
Улучшения и обновления программного обеспечения Cisco IOS	Доступность авансовой замены с выездом технического специалиста	Продуктивное использование ресурсов IT-персонала совместно с техническими и технологическими специалистами Cisco
Диагностика сетевых устройств		
Авансовая замена оборудования с опциональными возможностями		

Описание компонентов сервисной поддержки также можно найти по ссылке: [http://www.cisco.com/web/RU/products/ps2978/serv\\_group\\_home.html](http://www.cisco.com/web/RU/products/ps2978/serv_group_home.html)

## Компоненты SMARTnet

Cisco TAC	Замена оборудования	Поддержка операционной системы (IOS)	Cisco.com	Smart Call Home
Круглосуточный доступ к центру технической поддержки  24x7x365	Авансовая замена <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onsite</li> <li>• 24x7x4</li> <li>• 8x5x4</li> <li>• 8x5xNBD</li> </ul>	Текущие и будущие обновления и улучшения функциональности (update & upgrade)	Специальный доступ к базам сайта. Функциональные приложения	Служба про активной поддержки и мониторинга сетевых устройств

- Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Cisco IOS через сайт (<http://cisco.com/go/software>) или на физических носителях (по требованию).
- Постоянный (24x7) авторизованный доступ к сайту [www.cisco.com](http://www.cisco.com).
- Постоянный (24x7\*365) доступ к Центру Технической Поддержки (Cisco TAC) по телефону, e-mail или web для решения и эскалаций критических проблем. На все заявки об аппаратной, конфигурационной или программной проблемах с уровнями приоритетности 1 и 2, сотрудники центра TAC Cisco ответят в течение одного часа на круглосуточной основе. На обращения с приоритетом 3 или 4, поступившие во внеурочное время, ответ будет дан не позднее следующего рабочего дня с 9.00 до 17.00 по местному.
- Упреждающая замена запчастей (доставка курьерской службой) в течение 4 часов или на следующий рабочий день (в зависимости от выбранного уровня сервиса) с момента принятия решения о необходимости замены (присвоения номера замены RMA – Return Material Authorization).
- Мониторинг работоспособности сетевых устройств с услугой оповещения.

Обслуживание устройств Cisco с помощью сервисного контракта позволяет:

- повысить доступность, надежность и производительность;
- расширить возможности и производительность без приобретения новых программных и аппаратных средств;
- продлить жизненный цикл устройств.

## Сравнение стандартной гарантии и сервисного контракта

Стандартная гарантия предполагает замену неисправного оборудования Cisco новым оборудованием. Замена осуществляется партнером со склада дистрибутора. В случае отсутствия гарантийной позиции на складе дистрибутора, гарантийная замена может быть произведена в срок от 45 до 60 дней. Стандартная гарантия ограничена по продолжительности действия и не включает в себя компоненты Cisco TAC, обновления программного обеспечения или любого из дополнительных преимуществ, полученных при активации сервисного контракта расширенной гарантии Cisco Service.

Детальную информацию о сроках действия стандартной гарантии на продукты Cisco вы сможете найти по ссылке: <http://cisco.com/go/warranty/>.





**Сравнительная таблица компонентов гарантии и сервисного контракта:**

Доступный сервис	SMARTnet	SMARTnet Onsite	Стандартная гарантия 90 дней	Стандартная гарантия 1 год	Условно вечная стандартная гарантия. 5 лет после снятия с производства
Техническое обслуживание релизов для работы программного обеспечения системы (по запросу)	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Возможность улучшений и обновлений программных релизов	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Расширенный доступ к порталу Cisco.com	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Поддержка TAC	Да	Да	Нет	Нет	Нет
24-часовой доступ к TAC	Да	Да	Нет	Нет	Нет
<b>Авансовая замена оборудования</b>					
8x5xNBD	Да	Да	10 дней*	10 дней*	15 дней*
8x5x4	Да	Да	Нет	Нет	Нет
24x7x4	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Выезд инженера с авансовой заменой	Нет	Да	Нет	Нет	Нет

\* - без учета логистики

## Warranty finder – инструмент для проверки срока действия стандартной гарантии

Узнать срок действия и компоненты стандартной гарантии можно по ссылке: <http://www.cisco-warrantyfinder.com/>.

В поле поиска следует ввести модель оборудования:

**Warranty Finder**

HOME  
PRODUCTS & SERVICES  
SERVICES  
Warranty Finder  
Service Finder

**Warranty, Support.**  
All Cisco hardware and software products are covered by Cisco's standard product warranty for a minimum of 90 days. Some product warranties may vary. To find warranty information for a specific product please enter the information below. For additional details, visit [cisco.com/go/warranty](http://cisco.com/go/warranty)

**Search For Support Services**

By Product Description or SKU  
 By Product Series/Family

Cisco2921

SKU	Product Description
CISCO2921K9-RF	2921 w3 GE4 EHWIC3 DSP1 5M256MB CF512MB DRAM,IPB REFURBISHED
CISCO2921K9-W5	2921 w3 GE4 EHWIC3 DSP1 5M256MB CF512MB DRAM,IPB REFURBISHED
CISCO2921-SEC/K9	Cisco 2921 Security Bundle w/SEC license PAK
CISCO2921-SEC/K9-RF	Cisco 2921 Security Bundle w/SEC license PAK REFURBISHED
CISCO2921-VK9	Cisco 2921 UC Bundle, P/DM3-32, UC License PAK
CISCO2921-VK9-RF	Cisco 2921 UC Bundle, P/DM3-32, UC License PAK REFURBISHED
CISCO2921K9	Cisco 2921 w3 GE,4 EHWIC,3 DSP,1 5M,256MB CF,512MB DRAM,IPB
CISCO2921-HSEC/K9	HSEC bundle (no ISM VPN module) for 2921 ISR platform
CISCO2921-HSEC+K9	VPN ISM module HSEC bundles for 2921 ISR platform

Пример результата для устройства сетевой безопасности ASA5512-IPS-K9:

### Cisco 2921 Security Bundle w/SEC license PAK (CISCO2921-SEC/K9)

[Home](#) > [Products & Services](#) > [Services](#) > [Warranty Finder](#)

The warranty below is provided with your product. For additional details, visit [www.cisco.com/go/warranty](http://www.cisco.com/go/warranty).  
Select a different product

Cisco offers a range of technical support services that can help extend the life of your IT investment. Services range from traditional maintenance and support, to proactive and predictive services that utilize smart services capabilities. Visit [Cisco Technical Services](#) for additional service information.

Cisco Warranty	Duration	Hardware Replacement	Software Replacement	Technical Assistance from TAC	OS Software Updates	Software Application Updates and Upgrades	Access to Cisco.com	Remote Monitoring, Diagnostics and Alerts
Standard HW Warranty (WARR-90-DAY-LTD-HW)	90 days	10-day AR	Media Only	No	No	No	No	No

## Service finder – инструмент для поиска расширенной сервисной гарантии

Подобрать сервисную поддержку SMARTnet к оборудованию Cisco можно на странице <http://www.cisco-servicefinder.com/>. В поле поиска следует ввести продуктовый номер SKU оборудования Cisco.

**Service Finder**

HOME  
PRODUCTS & SERVICES  
SERVICES  
Warranty Finder  
Service Finder

**Maximize Services.**  
This tool can help you find Technical Services in conjunction with our Technical Services site area. Cisco Services offers a portfolio of support services for every Cisco product. You will find Cisco's support offerings range from traditional maintenance to proactive monitoring with smart services capabilities.

**Search For Support Services**  
 By Product Description or SKU  
 By Product Series/Family

SKU	Product Description
ASAS512-VPN-PM25K9	ASA 5512-X w/25 AnyConnect Premium and Mobile
ASAS512-VPN-EM250K9	ASA 5512-X w/250 AnyConnect Essentials and Mobile
ASAS512-IPS-K9	ASA 5512-X with IPS, SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES
ASAS512-IPS-K8	ASA 5512-X with IPS, SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, DES
ASAS512-K9	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES
ASAS512-K8	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, DES
ASAS512-K7	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, NPE
ASAS512-SSD120-K9	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES, SSD 120G
ASAS512-SSD120-K8	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, DES, SSD 120G
ASAS512-DC-K8	ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, DC, DES

Пример результата поиска сервисных контрактов для устройства сетевой безопасности Cisco ASA5512-IPS-K9:

### ASA 5512-X with SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, DES (ASA5512-K8)

[Home](#) > [Products & Services](#) > [Services](#) > [Service Finder](#)

#### Services Finder Results

The following services are compatible with the product you have selected. Please contact your Reseller Representative to determine if a specific service is available for your location. [Select a different product](#)


Service	Desktop Engineer	OS Updates	Software Application Updates	Software Application Upgrades	IPS Signatures and Engine Updates	TAC Access	Knowledge Base Access	Cisco.com Automated Tools	Advance Hardware Replacement
<b>Cisco Suggested Service</b>									
SMARTnet Onsite Premium 24x7x2 (C2P) (CON-PREM-A12K8)	✓	✓				Yes, 24 x 7	Unrestricted	Unrestricted	NULL
<b>More Service Options</b>									
SMARTnet Premium 24x7x2 (S2P) (CON-S2P-A12K8)		✓	✓	NULL		Yes, 24x7	Unrestricted	Unrestricted	NULL
SMARTnet Onsite Premium 24x7x4 (C4P) (CON-OSP-A12K8)	✓	✓				Yes, 24 x 7	Unrestricted	Unrestricted	NULL
SMARTnet Onsite Enhanced 8x5x4 (C4E) (CON-OSE-A12K8)	✓	✓				Yes, 24 x 7	Unrestricted	Unrestricted	NULL
SMARTnet Premium 24x7x4 (S4P) (CON-S4P-A12K8)		✓	✓	NULL		Yes, 24x7	Unrestricted	Unrestricted	NULL

## Service Availability Matrix tool – матрица территориальной доступности сервисных контрактов

Проверить доступность сервисного контракта для вашего населенного пункта можно с помощью web-инструмента Cisco “Матрица территориальной доступности” <http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

1. Необходимо заполнить форму (на примере показан поиск доступности SMARTnet для устройства сетевой безопасности, ASA5512-IPS-K9 в Киеве)

**Service Availability Matrix: Search**

Theatre:   
 Europe Middle East And Africa

Country:   
Ukraine

State/Province:

City:  and/or Postcode:   
 KIEV 04074

Product Family:   
Cisco Asa 5500 Series Adaptive Security Appliances

Product:   
ASA5515-K8

Product: (See the last bullet on right)

Result:  
 Table  Map  Email to

**Find Service Availability**

2. Указав все необходимые данные в форме и нажав кнопку «поиск доступных сервисов», вы получите информацию о доступных уровнях сервисной поддержки.

Showing Service Availability for: KIEV 04074

	Standard			Premium						
	SDS Inter-national	SDS Local	8x5xHBD	8x5x4	24x7x4	24x7x2	Onsite 8x5xHBD	Onsite 8x5x4	Onsite 24x7x4	Onsite 24x7x2
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > UKRAINE > NO STATE > KIEV 04074										
ASA5515-K8	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex N	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex Y	Rule Ex N

## Продление сервисного контракта

Действие сервисного контракта можно продлить в течение 60 дней с момента окончания предыдущего контракта. После завершения данного срока подменное оборудование будет вывезено с локального сервисного склада и при новом заказе Cisco Systems необходимо будет 30 дней на наполнение локального склада подменной позицией.

Для некоторых продуктов Cisco сервисная поддержка обязательна для обеспечения полного функционала:

- Межсетевой экран Cisco ASA с модулем предотвращения вторжений IPS производит фильтрацию сетевого потока при наличии актуальных баз сигнатур, только при покрытии действующим сервисным контрактом.
- Программное обеспечение VMWareESXi и vSphere невозможно заказать без расширенной гарантии Cisco SMARTnet.
- Контакт-центры Cisco Express и Enterprise предполагают обращение в центр технической поддержки при каждой установке.

Таким образом, платная **расширенная** гарантия является неотъемлемой частью комплексного технического решения Cisco.

Продление возможно для контрактов, подходящих к концу, на срок от одного года до даты End of support.

Продлить сервисный контракт вы сможете, обратившись к авторизованному реселлеру Cisco. Список доступных партнеров для заказа продления доступен с помощью web-приложения «Местонахождение Партнеров»

(Partner Locator <http://cisco.com/go/partnerlocator>)

Базовый поиск    Расширенный поиск

### Поиск ближайшего к вам партнера Cisco

Сообщите нам что вы ищете

Note: Пожалуйста введите информацию на английском  
 например, "Industry Expertise", "Voice", "Security", "Unified Communications", "LAN Switching" или company name.

Включить **многоязычную** поддержку

Поиск партнера, специализирующегося в сегменте малого и среднего бизнеса (SMB)

Укажите свое местонахождение:

Город:  Страна:

\* Обязательное поле

Перейти



## Описание компонентов сервисных контрактов

## Центр технической поддержки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технической поддержки (Cisco TAC) доступен и предоставляет услуги в режиме 24x7x365 всем заказчикам, которые имеют действующее соглашение о сервисном обслуживании CSA (Cisco Service Agreement).

Обратиться в центр технической поддержки можно с помощью локального прямого телефона, e-mail или через web-сайт. Cisco TAC доступен в любом месте, в любое время. Он позволяет заказчику использовать Интернет для быстрого доступа к критически важной информации, ресурсов для самообразования, а также для быстрого решения сетевых проблем и повышения общей производительности сети с помощью профилактических средств. Cisco TAC предоставляет решения, которые необходимы заказчикам для существенного сокращения времени простоев сети, увеличения ее надежности и уровня удовлетворенности своих клиентов.



(0 800) 301 2090  
(044) 390 2400



TAC@Cisco.com



<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>

В случае возникновения проблемы, необходимо сообщить о ней непосредственно в Центр технической поддержки (Cisco TAC) одним из следующих способов:

Для оборудования **Cisco Enterprise**

TAC 24\*7/365

- **Web-инструмент:** TAC Service Request Tool:  
<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>
- **По e-mail:** tac@cisco.com
- **По телефону:** (0 800) 301 2090, (044) 390 2400

Для оборудования **Cisco Small Business**

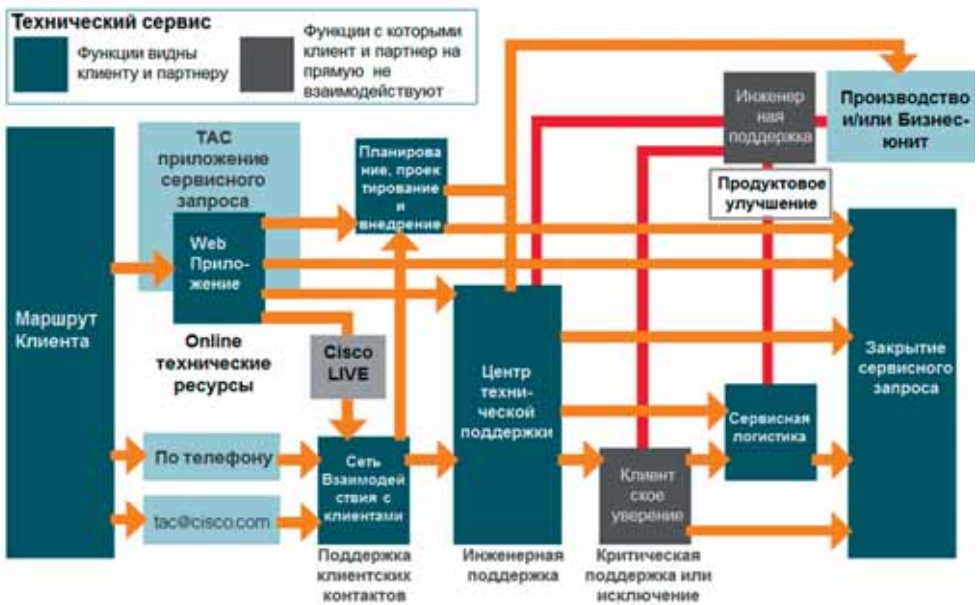
**On-line CHAT**

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

**По телефону:** Наберите «0», подождите второго гудка, наберите «00 11», при запросе наберите «888 402 0271»

Каждому сервисному запросу, поступающему в центр технической поддержки Cisco TAC, будет присвоен номер Service Request Number для последующей идентификации вашей заявки.

При открытии заявки в TAC вы имеете возможность привлекать русскоязычных инженеров для решения возникшей технической проблемы, однако первое обращение необходимо осуществить на английском языке.





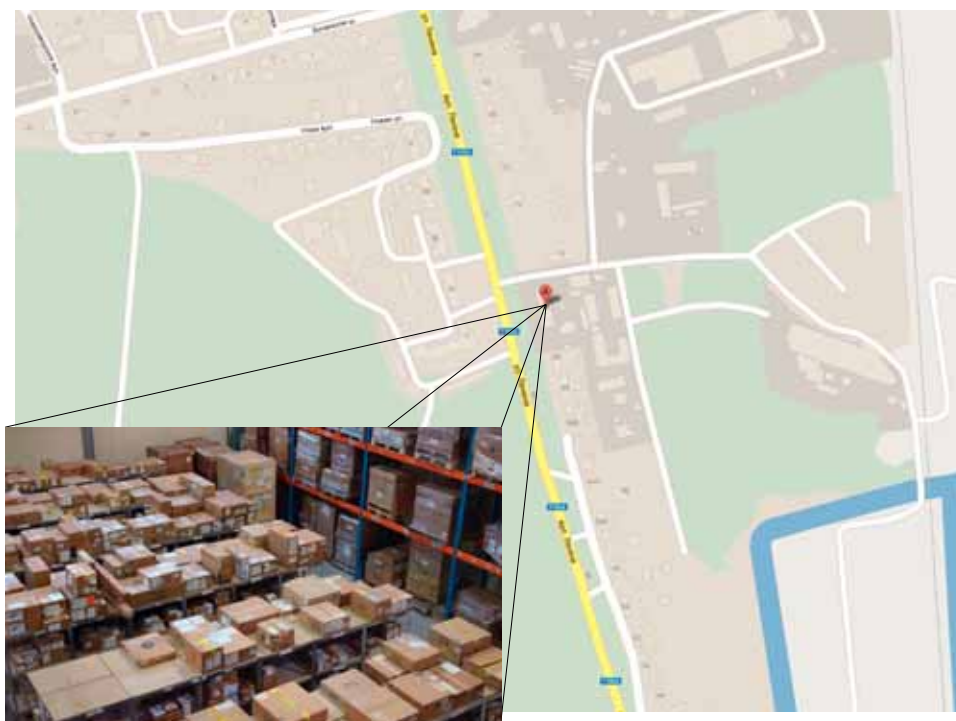
## Авансовая замена оборудования

После того, как инженер центра технической поддержки в процессе работы над заявкой приходит к выводу о необходимости замены устройства или его компонентов, он осуществляет авторизацию замены RMA (Return Material Authorization – Авторизация на замену оборудования) с присвоением данной замене регистрационного номера.

Информация о замене поступает на ближайший склад запасных частей Cisco, который производит отправку замены курьером в место расположения оборудования.

Для SMARTnet с уровнем замены 8x5xNBD, запрос RMA, открытый после **15:00** по локальному времени, переходит на следующий рабочий день (процесс предоставления замены сдвигается на один рабочий день).

Возврат неисправного оборудования или его компонентов осуществляется на локальный сервисный склад. Неисправное оборудование можно вернуть с помощью курьера, доставившего замену (действует для всех контрактов на всей территории Украины), либо сделать это самостоятельно в течение 30 календарных дней на адрес склада в Киевской области для отправки нерабочего оборудования – DHL Global Forwarding (Danzas Kiev Ltd.), Украина, Киевская область, Киево-Святошинский район, индекс 08290, Гостомель, ул. Ленина, 68.



## Сроки осуществления авансовой замены по территории Украины

NBD*	NBD + 1-2 рабочих дня	NBD + 1-3 рабочих дня	NBD + 2-3 рабочих дня	NBD + 2-4 рабочих дня
Белая Церковь	Бердянск	Горловка	Александрия	Мелитополь
Винница	Борисполь	Енакиево	Алчевск	Мукачево
Днепропетровск	Днепродзержинск	Кременная	Армянск	Ужгород
Житомир	Донецк	Сумы	Белгород-Днестровский	Стаханов
Запорожье	Евпатория		Каменец-Подольский	
Ильичевск	Жидачов		Керчь	
Ивано-Франковск	Измаил		Красноперекопск	
Киев	Калуш		Лисичанск	
Кировоград	Кривой Рог		Рубежное	
Кременчуг	Луганск		Северодонецк	
Луцк	Макеевка		Феодосия	
Львов	Мариуполь		Энергодар	
Николаев	Мелитополь			
Одесса	Александрия			
Полтава	Рени			
Ровно	Севастополь			
Тернополь	Симферополь			
Харьков	Сумы			
Херсон	Хмельницкий			
	Черкассы			
	Чернигов			
	Черновцы			
	Южное			
	Ялта			

Если ваш населенный пункт не указан в таблице, то ко времени доставки от ближайшего из указанных в перечне необходимо добавить один день (из расчета, что вес оборудования составит до 20 кг и обращение зафиксировано до 11-30 по местному времени).

Авансовая замена по сервисному контракту производится по истечении 30 дней с начала действия сервисного контракта, так как Cisco Systems требуется время на привоз и резервирование подменного фонда на локальном складе.

Контракты уровня Enhanced и Premium с 4-часовой заменой работают только по Киеву.

\*NBD – Next Business Day (следующий рабочий день)

## Обновление операционной системы Cisco IOS

Cisco быстро реагирует на изменения в сетевой среде и предоставляет заказчикам обновленные версии системного программного обеспечения <http://cisco.com/go/software>, например, операционной системы Cisco IOS. Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл. В новых версиях постоянно улучшаются следующие параметры:

- безопасность;
- производительность;
- управление полосой пропускания;
- поддержка новых протоколов;
- взаимодействие и совместимость.

По требованию заказчика, SMARTnet предоставляет автоматические обновления для всех основных версий с поддержкой сложных процессов модернизации и установкой промежуточных коррекционных модулей (maintenance fixes). Вы можете получить эти обновления на сайте [www.cisco.com](http://www.cisco.com) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

**Download Software** Download Cart (2 items) | Feedback | Help

Select a Product:

Most Popular | My Download History

Product Name	Software Type	Latest Release	Last Downloaded
Cisco Aironet 3500i Access Point	Autonomous AP IOS Software	--	15.2.2-JB
Cisco Wireless Control System	Wireless Control System Software	7.0.240.0	7.0.230.0
Cisco Configuration Assistant (CCA)	Configuration Assistant Software	--	3.2(2)
Cisco Aironet 1040 Series Access Point	Lightweight AP IOS Software	15.2.2-JB	15.2.2-JA
Cisco Prime Network Control System 1.1	Prime Network Control System Virtual Appliance Software	NCS 1.1.3	NCS 1.1.1

Downloads Home > Products

Find:

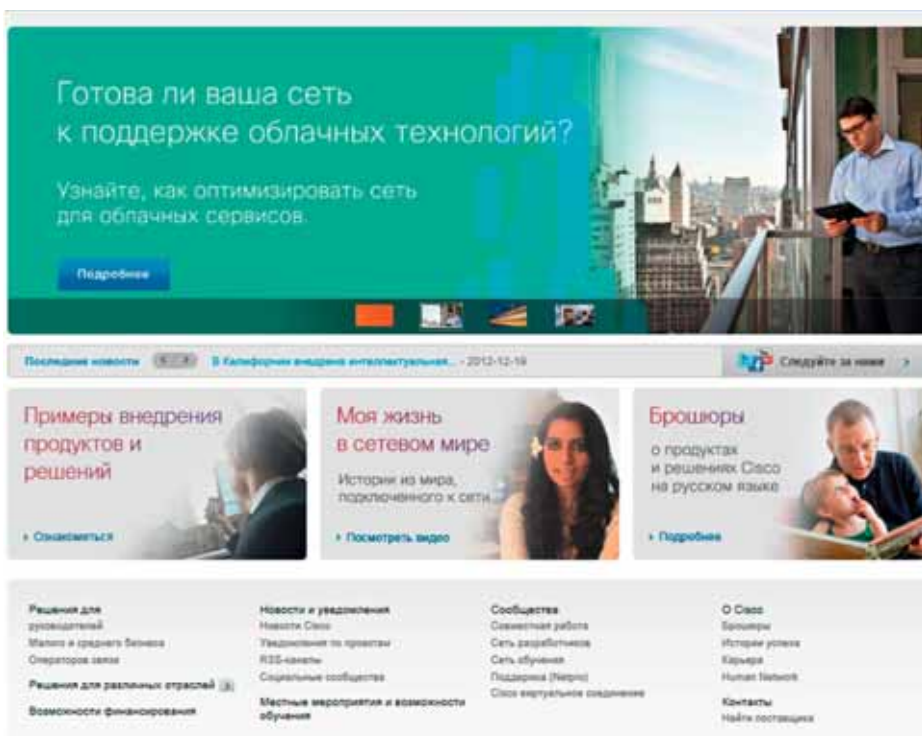
Products

- Recently Used Products
- My Added Devices
- Add Device

- Application Networking Services
- Cisco IOS and NX-OS Software
- Cisco Interfaces and Modules
- Collaboration
- Network Management and Automation
- Optical Networking
- Physical Security
- Routers
- Security
- Servers - Unified Computing
- Service Exchange

## Расширенный доступ на сайт [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Зарегистрированные пользователи сайта [www.cisco.com](http://www.cisco.com) получают немедленный расширенный доступ к информации, ресурсам и системам Cisco, то есть, к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты Cisco TAC. Web-сайт Cisco доступен в любом месте, в любое время. Он дает вам возможность использовать Интернет для быстрого доступа к критически важной информации, ресурсам для самообразования, быстрого решения сетевых проблем и повышения общей производительности сети с помощью профилактических мер.



**Готова ли ваша сеть к поддержке облачных технологий?**

Узнайте, как оптимизировать сеть для облачных сервисов.

[Подробнее](#)

Последние новости [RSS](#) | Калифорния: индекс инновативности... - 2012-12-19 [Следуйте за нами](#)

**Примеры внедрения продуктов и решений**  
[Ознакомиться](#)

**Моя жизнь в сетевом мире**  
Истории из мира, подключенного к сети...  
[Посмотреть видео](#)

**Брошюры**  
о продуктах и решениях Cisco на русском языке  
[Подробнее](#)

**Решения для университетов**  
Малый и средний бизнес  
Операторы связи  
Решения для различных отраслей  
Возможности финансирования

**Новости и уведомления**  
Новости Cisco  
Уведомления по каналам  
RSS-каналы  
Социальные сообщества  
Местные мероприятия и возможности обучения

**Сообщества**  
Совместная работа  
Сеть разработчиков  
Сеть обучения  
Поддержка (NetScout)  
Cisco виртуальное сообщество

**О Cisco**  
Брошюры  
История успеха  
Карьера  
Human Network  
Контакты  
Найти поставщика

## Cisco Smart Call Home – проактивная диагностика сети

Услуга доступна без каких-либо дополнительных затрат для широкого спектра сетевых устройств Cisco. Smart Call Home (<http://cisco.com/go/smartcall>) предоставляет возможность круглосуточного мониторинга устройств для обеспечения проактивной диагностики сети, предупреждения неполадок, а также восстановления. Опция Smart Call Home обеспечивает:

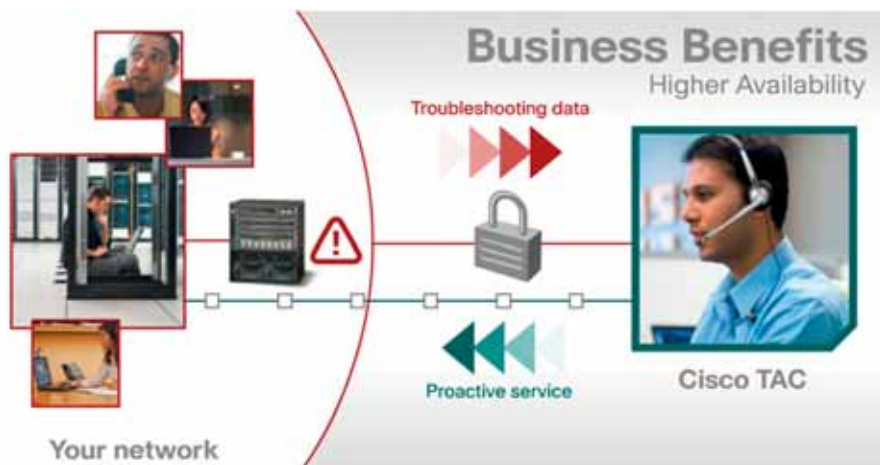
- Мониторинг сети с помощью диагностических отчетов;
- Предупреждение и устранение неисправностей в режиме реального времени;
- Автоматическую генерацию запросов на обслуживание для технических инженеров;
- Безопасность и надежность передачи данных;
- Персонализированный и настраиваемый web-портал для рассмотрения Call Home сообщений, детальной диагностики и получения рекомендаций.

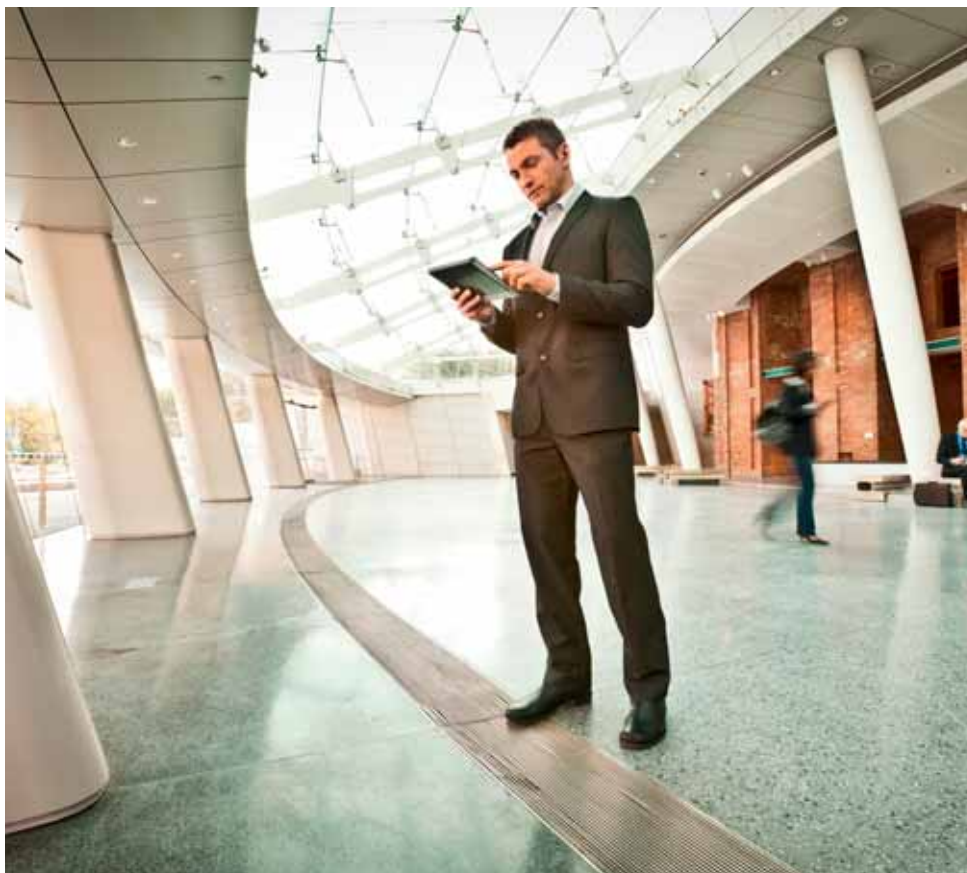
### Таблица поддерживаемых устройств:

Схема функционирования опции Smart Call Home:

Если потенциальная проблема обнаружена, происходит следующее:

1. Зашифрованные сообщения передаются в Smart System.
2. Система проверяет и анализирует сообщение, оценивает серьезность вопроса и активирует соответствующую последовательность уведомления на основе профиля, который вы создали.
3. Если проблема серьезная, функция Smart Call Home автоматически генерирует Cisco Technical Assistance Center (TAC) запрос на обслуживание, параллельно инициируя подробную диагностику вашей проблемы.





## Правила пользования сервисными контрактами SMARTnet

## Регистрация нового пользователя сайта Cisco.com

Чтобы начать пользоваться сервисным контрактом Cisco, необходимо зарегистрировать профиль пользователя на сайте Cisco.com.

Чтобы зарегистрироваться на сайте Cisco.com, выполните следующие действия:

1. Перейдите по ссылке <http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>.

### Cisco.com Registration

Учетная запись Заполните поля для регистрации Cisco. [Преимущества регистрации](#)

Создать учетную запись [Уже имеете учетную запись Cisco?](#)

Выберите язык для  
страницы регистрации:

Russian (Русский)

\* Обязательное поле

#### Создайте идентификатор пользователя и пароль

\* Идентификатор  
пользователя

Ваш будущий CCO ID

• Должен содержать 9-50  
символов без пробелов, хотя  
бы одну букву

\* Пароль

\*\*\*\*\*

• Пароль должен состоять не  
менее чем из 8 символов и  
содержать буквы в верхнем  
и нижнем регистре (A-Z или  
a-z), а также хотя бы 1 цифру  
(0-9).

\* Введите пароль еще  
раз

\*\*\*\*\*

2. Заполните появившуюся регистрационную анкету. Заполнять поля необходимо латинскими буквами, независимо от того, какой язык интерфейса выбран. После заполнения подтвердите свое согласие с условиями соглашения о безопасности личных данных (Cisco Privacy Statement). Подтвердите регистрацию, нажав кнопку Submit.
3. После этого на указанный вами адрес электронной почты придет сообщение со ссылкой для активации профиля. Пройдите по ссылке для активации Вашего CCO ID (Cisco Connection Online).
4. После того, как был создан идентификатор пользователя сайта [Cisco.com](http://Cisco.com), зарегистрируйте всю продукцию, на которую распространяется данный сервисный контракт, в центре сервисных контрактов ([www.cisco.com/public/scc](http://www.cisco.com/public/scc)).
5. Список часто задаваемых вопросов по регистрации пользователя сайта [Cisco.com](http://Cisco.com) и ответов на них представлен на странице [www.cisco.com/web/help/reg/faq\\_reg.html#PR2](http://www.cisco.com/web/help/reg/faq_reg.html#PR2).

## Ассоциация ССО ID с сервисным контрактом

Для получения доступа к контракту выполните следующие шаги:

1. Авторизуйтесь на сайте Cisco.com.
2. Выберите Account в верхнем правом углу страницы.
3. Выберите ссылку Profile Manager.
4. Под опцией Additional Access, выберите Edit This Information.
5. Нажмите Obtain Access to Additional Service Contracts, после чего Вы попадете на страницу: [http://tools.cisco.com/RPF/profile/additional\\_csm\\_contracts.do](http://tools.cisco.com/RPF/profile/additional_csm_contracts.do)
6. Вставьте номера контрактов.
7. Нажмите Submit. Cisco проверит, ассоциированы ли запрашиваемые сервисные контракты с Вашей компанией, и добавит их к вашему Cisco.com ID. В любое время Вы можете добавить контракты к Вашему профайлу в Profile Manager по ссылке: [http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile\\_management.do](http://tools.cisco.com/RPF/profile/profile_management.do).





## SAMT – инструмент для мониторинга и управления доступом к сервисным контрактам

Service Access Management Tool позволяет партнерам и заказчикам управлять доступом к поддержке Cisco по номеру контракта. Данный инструмент также позволяет вам определить, какие компоненты Cisco Services (TAC, авансовая замена/RMA) доступны пользователю ССО в пределах контракта. Для получения более детальной информации и обучения по Service Access Management Tool, вы можете перейти по ссылке:

[www.cisco.com/web/applicat/sptauth/serviceaccessmgmt.html](http://www.cisco.com/web/applicat/sptauth/serviceaccessmgmt.html).

В случае возникновения проблем с получением доступа к инструменту обращайтесь к компании, продавшей вам сервисный контракт, либо вашему локальному сервис-менеджеру из представительства Cisco Systems.

The screenshot displays the SAMT web interface. At the top, there is a search bar and navigation tabs: "Manage by Name", "Manage by Number", "Manage by Group", "Lock/Unlock", and "Administration". The "Using Contract Number" section is active, showing "Step 1 of 2: Enter OR Choose Contract Number and Select an Action". Below this, there is a form to "Enter Contract Number and Select an Action" with the contract number "2206230" and the action "Add Contract to Cisco.com Profile".

The main section is titled "Choose a Contract Number and Select an Action" and contains a table with the following data:

Contract Number	Contract Type	Access Level	Software Component	Service Request Management	Locked
2206230	EVAl	Guest	No	All - Query/Update/Open	No
4003873	NA	NA	NA	NA	No
4336400	NA	NA	NA	NA	No
4338526	NA	NA	NA	NA	No

Below the table, there is an "Action" dropdown menu set to "Select an Action" and a "Submit" button. At the bottom, it shows "Items per Page: 4" and "Showing 1 - 4 of 4 results".

Подробная информация об инструменте и о том, как им пользоваться, находится по ссылке: <http://www.cisco.com/web/applicat/sptauth/serviceaccessmgmttraining.html>

**Video on Demand - Overview and Demonstration**

Below are WebEx Video on Demand presentations that provide a brief overview of the Service Access Management Tool and demonstration.

**Overview**

- [Using Bill to ID Overview](#) (14 minutes)
- [Using Contract Number Overview](#) (12 minutes)

**Demonstration**

- [Using Bill to ID Tool Demonstration](#) (21 minutes)
- [Using Contract Number Tool Demonstration](#) (15 minutes)

## Управление сервисными контрактами. Работа в CSCC

Для просмотра статуса контракта и списка оборудования, покрытого сервисным контрактом, выполните следующие шаги:

1. Перейдите в центр сервисных контрактов по адресу <http://www.cisco.com/web/services/ordering/cscs/index.html>.
2. Пройдите по ссылке “Launch Tool” (Вход в CSCC) в центре страницы.
3. На новом экране в поле справа введите номер своего сервисного контракта, выберите из списка поиска “Contract Number” и нажмите кнопку “Go”, чтобы просмотреть сводку по контракту. Или нажмите на закладку “Contracts” в центре экране, чтобы посмотреть список всех контрактов, ассоциированных с вашим Cisco.com ID.



### Что делать, если мне по-прежнему требуется помощь в управлении моим сервисным контрактом Cisco?

- Отправьте сообщение по электронной почте на адрес [cs-support@cisco.com](mailto:cs-support@cisco.com) либо [support-ai@mailnj.custhelp.com](mailto:support-ai@mailnj.custhelp.com) с описанием проблемы.

Пример письма о запросе доступа/ассоциации CCO ID с сервисным контрактом:

Dear team,  
Please provide an access to contract number 9000011 to CCO ID partner.support so that TAC cases can be opened and the contract is seen is profile.  
Thank you.

## Последовательность действий при возникновении сервисного случая



\*При звонках или письменных обращениях вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при e-mail обращении первый запрос будет англоязычным.

## Контакты службы технической поддержки

В случае возникновения проблемы, необходимо сообщить о ней непосредственно в Центр технической поддержки (Cisco TAC) одним из следующих способов:

TAC 24\*7/365

\*Для оборудования **Cisco Enterprise**

- **TAC Service Request Tool**  
<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>
- **По e-mail:** tac@cisco.com
- **По телефону:** (0 800) 301 2090, (044) 390 2400

Для оборудования **Cisco Small Business:**

- **On-line CHAT**  
<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>
- **По телефону:**  
Наберите «0», подождите второго гудка, наберите «00 11», при запросе наберите «888 402 0271»

При обращении в центр технической поддержки вам необходимо будет предоставить следующую информацию:

- Контактное лицо (CONTACT NAME):
- Контактный телефон (CONTACT PHONE NUMBER):
- ССО ID:
- Контактный e-mail (CONTACT EMAIL ADDRESS):
- Номер контракта (CONTRACT NUMBER):
- Серийный номер неисправного оборудования (SERIAL NUMBER):
- Тип оборудования (PRODUCT TYPE (Model Number)):
- Программное обеспечение (SOFTWARE VERSION):
- Название компании (COMPANY NAME):
- Адрес установки оборудования (EQUIPMENT LOCATION ADDRESS):
- Краткое описание неисправности (BRIEF PROBLEM DESCRIPTION):

Если у вас возникли трудности в общении на английском языке, обращайтесь за помощью к организации, которая продала вам сервисный контракт.

Запрашивающий сам присваивает своей заявке один из четырех приоритетов или критичностей (первый является самым высоким, см. далее). Впоследствии, приоритет может быть изменен как в сторону повышения, так и в сторону понижения, по согласованию с инженером заказчика, либо в зависимости от доступности запрашивающего.

В результате обращения в Cisco TAC проблеме присваивается номер, после чего она передается одному из инженеров центра технической поддержки, который ведет работу над проблемой вплоть до ее решения. Проблема закрывается с согласия человека, открывшего запрос.

\*При звонках или письменных обращениях вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при e-mail обращении первый запрос будет англоязычным.

## Приоритеты запросов на обслуживание

**Приоритет/Критичность 1:** Действующая сеть вышла из строя или существует критическое воздействие на деловые операции вашей компании. Cisco будет заниматься решением проблемы круглосуточно. Ваша компания должна обеспечить круглосуточное взаимодействие с инженером TAC, в противном случае приоритет будет автоматически понижен.

**Приоритет/Критичность 2:** Функционирование действующей сети сильно ухудшилось, или функционирование отрицательно влияет на важные аспекты деятельности вашей компании. Ваша компания должна обеспечить взаимодействие с инженером TAC в течение рабочего дня, в противном случае приоритет будет автоматически снижен.

**Приоритет/Критичность 3:** Эксплуатационные характеристики сети ухудшились, в то время как большинство бизнес-операций происходит в нормальном режиме.

**Приоритет/Критичность 4:** Вы нуждаетесь в информации или помощи, связанной с возможностью установки или конфигурирования оборудования Cisco. Никакого влияния на ваши деловые операции не происходит, либо это влияние незначительно.



Выбирая высокие уровни Критичности (1 и 2), вы должны гарантировать постоянный контакт и работу с инженером TAC в течение всего времени работы над запросом:

- 24\*7 для **Критичности 1**
- В рабочее время для **Критичности 2**



Для эскалации сервисного запроса внутри Cisco TAC, понадобятся следующие данные:

Описание проблемы, вызвавшей сервисный запрос

- Текущая ситуация с вашей сетью
- Техническое воздействие (Technical Impact)
- Коммерческое воздействие (Business Impact)
- Потенциальное усугубление проблемы

Если вы намерены срочно осуществить эскалацию сервисного запроса, это можно сделать с помощью менеджера Cisco (TAC Duty Manager), в обязанности которого входит вникнуть в проблему и выделить дополнительные ресурсы, звоните по тел: Europe: + 0 00 32 2 704 5555.

## Создание сервисного запроса через web-форму

Для создания сервисного запроса через web-форму, следует пройти по ссылке <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create>, и заполнить все обязательные поля. Каждому сервисному запросу, который поступает в Cisco TAC, будет присвоен уникальный номер (отправляется по умолчанию на электронный адрес, указанный в вашем профиле) для последующих обращений или просмотра информации.

Для обновления сервисного запроса Service Request:

1. Авторизуйтесь на Cisco.com
2. Перейдите по ссылке Cisco Support Web site: [www.cisco.com/techsupport](http://www.cisco.com/techsupport)
3. Нажмите Query TAC Service Request
4. Введите номер сервисного запроса (кейса, был прислан на адрес, указанный в запросе) и нажмите Search
5. Введите обновление.

Support

## TAC Service Request Tool -- New Request

HOME

1 Setup Request
 2 Describe Problem
 3 Specify Product
 4 Finish

**TAC Service Request Tool - New Request**

During the course of this service request, you may want Cisco engineers to access your organization's Network or Environment. Granting such access will often allow your service request to be resolved more quickly. In such cases:

- Cisco can, and will only, access your Network or Environment with your permission.
- Cisco engineers, in many circumstances, can access your Network or Environment via our WebEx technology, which does not require you to provide us with your passwords. When possible, we recommend selecting access via WebEx as a first choice to resolve your service request.
- When you elect to provide password access to your Network or Environment to a Cisco engineer, the password should always be a temporary, one-time password.
- You should always change and/or invalidate a temporary password immediately after access is no longer necessary.

You are encouraged to review the following URL, where we have outlined some other best practice information for network security: [Protecting Network Security When Granting Access to Third Parties](#)

The TAC Service Request Tool enables you to request service from the Cisco Technical Assistance Center (TAC).

A "\*" denotes a required field.

**Evaluate Issue**

**Extended Loss of Service? \***

Yes, and users are experiencing a loss of service for more than 30 seconds. [What does this mean?](#)

No

**Contact Information**

**Contact Name:** Ievgen Chuprov [Edit Profile](#)

**Preferred Contact Method: \***

E-Mail

Phone

**Preferred E-Mail: \***

From Profile:

Temporary E-Mail:

**Preferred Phone Number: \***

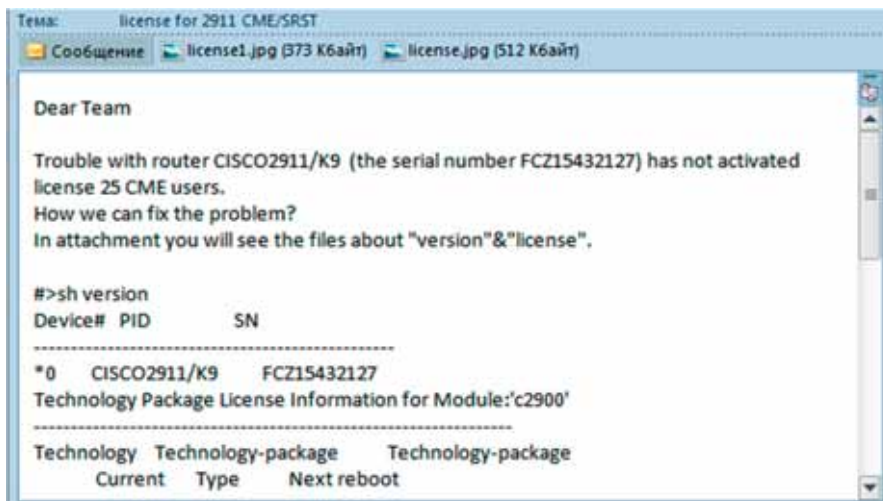
From Profile:

Temporary Number:

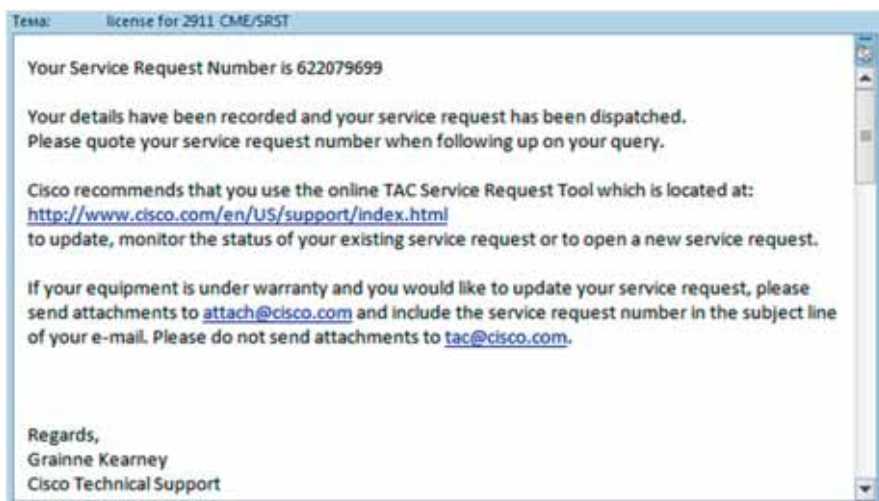
## Создание сервисных запросов по e-mail и телефону

Открывая сервисный запрос с помощью электронной почты [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) или по телефону (0 800) 301 2090, (044) 390 2400 вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при e-mail обращении первый запрос будет англоязычным.

### Пример письма с сервисным запросом



Ответ от инженеров TAC о том, что запрос принят в работу и ему присвоен сервисный номер





## Замена неработоспособного оборудования, RMA

Если инженер технической поддержки Cisco принял решение об авансовой замене (сроки замены – согласно выбранному уровню контракта), то вашему запросу присваивается номер RMA (Return Material Authorization). Каждый RMA должен содержать номер, модель и серийный номер каждой части оборудования, подлежащей замене.

Необходимую информацию по RMA (дата отгрузки, партномер устройства) можно найти по ссылке: <http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

### Ускорение процедуры RMA

Чтобы узнать статус доставки RMA или ускорить его процесс, используйте следующие контакты:

- E-mail: [euro-lsc@cisco.com](mailto:euro-lsc@cisco.com)
- Телефон: +31 20 485 4200

Подменное оборудование может быть новым или равноценным новому.

Вместе с подменным оборудованием курьерская служба доставит два экземпляра акта обмена-передачи оборудования, один из которых вы оставляете у себя, а второй следует отправить на адрес локального склада Cisco вместе с неисправным оборудованием.



## Возврат неработоспособного оборудования

Неисправное оборудование должно быть отдано курьеру, привезшему авансовую замену либо же отправлено вами на адрес локального склада Cisco в **десятидневный срок** со дня получения оборудования. Иначе, по факту невозврата оборудования вовремя вам будет выписан счет за задержку, равный стоимости невозвращенного оборудования по цене согласно Global Price List.

Возвращаемое поломанное оборудование по RMA должно полностью соответствовать количеству, модели и серийному номеру, указанных в заявке на получение авансовой замены оборудования.

Пожалуйста, упакуйте оборудование, желательно в оригинальную упаковку, и добавьте номер RMA (прикрепите информационный вкладыш к упакованному оборудованию) и один экземпляр акта обмена-передачи оборудования, который был привезен курьерской службой вместе с заменяемым оборудованием. Подготовленное оборудование отправьте курьерской службой или отвезите собственным транспортом по адресу:

DHL Global Forwarding (Danzas Kiev Ltd.)  
Украина, Киевская область, индекс 08290  
Киево-Святошинский район, Гостомель, ул. Ленина, 68,  
Телефон: +380 44 200 39 03  
E-mail: [ua.dfg.orders@dhl.com](mailto:ua.dfg.orders@dhl.com)

Для всех контрактов (действительно для Киева и всей территории Украины), возврат поломанного оборудования возможен через курьера DHL, привезшего вам замену по RMA.

По всем вопросам, касающимся возвращения неисправного оборудования, обращайтесь в департамент, отвечающий за возвращение оборудования (Asset Recovery).

E-mail: [asset-recovery-emea@cisco.com](mailto:asset-recovery-emea@cisco.com)

## Причины задержек замены оборудования

Возможные причины:

- Неверная регистрация места нахождения оборудования. Проверьте корректность данных учетной записи пользователя в центре управления контрактами (CSCC) сразу после приобретения контракта и регистрации на сайте.
- Если решение о замене принято после 15:00 по местному времени для контракта с уровнем реакции NBD, доставка переносится на следующий рабочий день.
- Первые 30 дней авансовая замена не производится, так как требуется время на пополнение локального склада позициями согласно контракту.
- Контракты с четырехчасовым уровнем реакции на замену оборудования действительны только на территории Киева (сроки авансовой замены на территории Украины приведены в таблице на стр. 18).



## Сервисное портфолио

## Технические сервисы SMARTnet – Technical Support Services

### CON-SMBS – Small Medium Business Service Assistant

- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 8 часов в сутки, 5 рабочих дней в неделю, с реакцией технического специалиста Cisco на следующий рабочий день.
- Защищенный online-доступ к технической информации на гостевом SMB портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS для поддерживаемого пакетом оборудования;
- Замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).\*

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SMBS	SMARTnet SMB SA	NBD	ограничен	нет	Bug fixes	Гостевой доступ

## CON-SNT – SMARTnet

- Поддержка и исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и CiscoCatalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web, в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня)\*, либо же с повышенным приоритетом в зависимости от уровня сервиса (SNTE, SNTP)

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SNT	SMARTnet	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTE	SMARTnet Enhanced	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTP	SMARTnet Premium	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-OS – SMARTnet Onsite

- Поддержка и исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и Cisco Catalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством web, в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня)\*.

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

- Авансовая замена привозится инженером Cisco на адрес заказчика, указанный в заявке на получение замены PMA;
- Задачи, поддерживаемые Onsite инженером Cisco согласно контракту:
  - ▶ Определение типов интерфейсов и их использование на оборудовании Cisco;
  - ▶ Определение продуктов Cisco по логотипу и номеру моделей;
  - ▶ Идентификация и поиск серийных номеров;
  - ▶ Выявление и описание часто используемых компонентов в продуктах Cisco;
  - ▶ Информирование о принципах и основах использования оборудования Cisco;
  - ▶ Знание Cisco IOS режима команд;
  - ▶ Определение и просмотр файла конфигурации маршрутизатора или коммутатора;
  - ▶ Копирование и сохранение файла конфигурации маршрутизатора или коммутатора с помощью ноутбука;
  - ▶ Изменение настроек маршрутизатора или файла конфигурации коммутатора для повторного использования;
  - ▶ Вставка файла конфигурации в маршрутизатор или коммутатор, используя ноутбук;
  - ▶ Настройка с помощью основных команд среды IOS;
  - ▶ Определение установленной конфигурации и аппаратных средств посредством шоу-команд (например, show ver.);
  - ▶ Доступ с помощью CLI;
  - ▶ Поиск реестра параметров конфигурации Cisco и его изменения;
  - ▶ Выполнение обновлений программного обеспечения или понижение версий посредством использования TFTP, XMODEM или tftpdnld;
  - ▶ Установка программного обеспечения и обновление процедур;
  - ▶ Выполнение восстановления пароля на маршрутизаторе или коммутаторе;
  - ▶ Установка IP-адреса на оборудовании Cisco.

Сервис доступен для Киева и Киевской области, выезд инженера осуществляется только в официальные рабочие часы.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

## CON-ECDN – Cisco Telepresence Service

- Поддержка и техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Поддержка и получение второстепенных (не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения (minor releases) для поддерживаемого пакетом оборудования;
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).\*

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECDO	Onsite (рабочие часы)	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECEN	TVSS/Telepresence support	8X5X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
EC4N	TVSS/Telepresence support	24X7X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECMU	TVSS/Telepresence support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да



## CON-SU – Signature Updates

- Поддержка и исправления ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и Cisco Catalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения, а также обновление и исправление сигнатур;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на сайте компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня), либо же с повышенным приоритетом в зависимости от уровня сервиса (SU2, SU3).\*

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SU1	IPS Svc	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU2	IPS Svc	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU3	IPS Svc	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU01	IPS Svc onsite	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-SBS – Service Small Business

- Срок действия сервисного контракта составляет 3 года;
- Техническая поддержка и консультации в форме чата на русском языке, с 11:00 до 15:30. Для этого, необходимо выбрать: страна «Russia», язык «Russian» по ссылке: <https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>
- Доступ к технической документации в Cisco Small Business Support Center: <https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business>
- Обновление программного обеспечения: <http://software.cisco.com/download/navigator.html>
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования  
- в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки **действует 3 года** с даты начала приобретенного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Техническая поддержка	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SBS	Small Business Service	Да	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-SAS – Software Application Support

- техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- защищенный online-доступ к технической информации на портале Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- поддержка, исправление ошибок и получение второстепенных (minor releases не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения, за исключением операционной системы IOS и встроенного ПО, для поддерживаемого пакетом оборудования.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия программного обеспечения.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SAS	Software support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## CON-SAU – Software Application Support Plus Upgrades

- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Поддержка, исправление ошибок, получение основных (major releases, содержащих новую функциональность) и второстепенных (minor releases, не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения, за исключением операционной системы IOS и встроенного ПО, для поддерживаемого пакетом оборудования.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия программного обеспечения.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SAU	Software support	Нет	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-ESW – Essential Software

- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco-Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Поддержка и получение второстепенных (не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения (minor releases) для поддерживаемого пакетом оборудования;

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

## UCSS– Unified Communications Software Service

- **CON-ESW + UCSS** – поддержка и получение второстепенных содержащих новую функциональность обновлений программного обеспечения (major releases) для поддерживаемого пакетом оборудования;

\*Вы должны зарегистрироваться и активировать Cisco Unified Communications Software Service (UCSS) в течение 90 дней с даты получения подписки на программное обеспечение ПАК.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
ESW	Essential SW	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECD	Essential SW+8x5xNBD	NBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## CON-SCN – Cisco SmartCare

- Поддержка и исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и CiscoCatalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web, в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Партнерский доступ к SmartCare portalу/инструментам для обеспечения мониторинга сети и устранения неполадок;
- Удаленный мониторинг и исправление ошибок в работе устройств и программного обеспечения Cisco;
- Упреждающий анализ работоспособности и периодический мониторинг базовых сетевых служб Cisco, голосовых сервисов и технологий обеспечения безопасности с целью выявления потенциальных проблем;
- Упреждающие уведомления, которые упрощают задачу обновления устройств Cisco;
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня)\*, либо же с повышенным приоритетом в зависимости от уровня сервиса (SCP для 4 часовой замены).

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

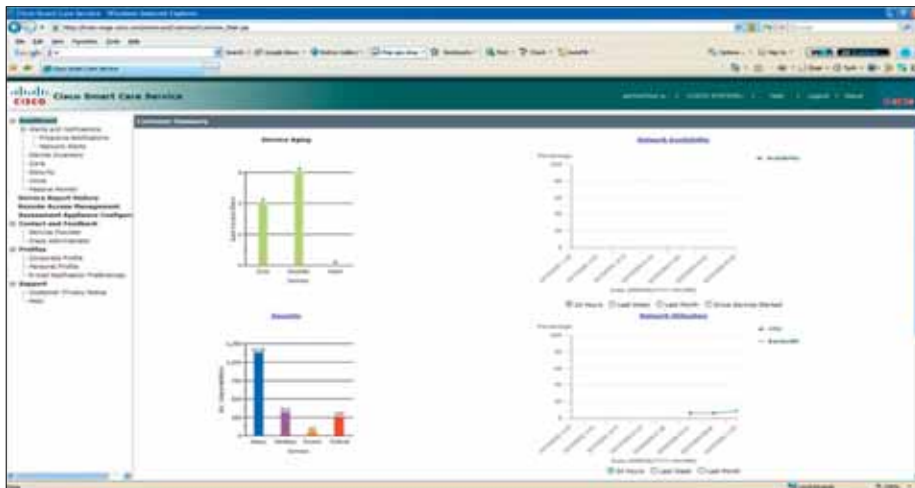
## Описание сервиса Smartcare

Cisco SmartCare – это инновационная услуга, которая обеспечивает техническую поддержку, непрерывный мониторинг и профилактическое обслуживание как в масштабах всей сети заказчика, так и на ее отдельных участках. Сервис SmartCare помогает реализовать комплексный подход к обслуживанию сети и гарантирует постоянный мониторинг и оптимизацию сети. Услуга Cisco SmartCare помогает получить максимально полное представление о работоспособности и безопасности сети, повысить ее надежность и производительность. Потенциальные проблемы выявляются и устраняются прежде, чем они окажут негативное влияние на бизнес, что сводит к минимуму время, усилия и средства, затрачиваемые на поддержку сети.

### Характеристика Cisco SmartCare Service:

- Услуга Smartcare предоставляется заказчику авторизованным партнером по Smartcare – Smartcare certified partner – и Cisco;
- В пакет услуг Smartcare от Cisco входят все компоненты Smartnet, такие как авансовая замена оборудования (NBD и 4 часовая замена), доступ к техническим специалистам центра TAC, возможность получения обновления программного обеспечения, а также, дополнительно партнеру предоставляется доступ к portalу Smartcare, с помощью которого осуществляется:
  - ▶ Мониторинг состояния и работоспособности устройств через заданные интервалы времени:
    - Активный мониторинг – проверка связи с устройством через заданные интервалы времени для обеспечения его работоспособности.
    - Пассивный мониторинг – отслеживание проблем в работе устройств с использованием сообщений syslog.
  - ▶ Оценка и восстановление неполадок;
  - ▶ Автоматическое восстановление работоспособности компонентов сетевых устройств, характеристики которых не соответствуют правилам Cisco Networking Intellectual Based Rules;
- Сбор информации о состоянии сети заказчика производится сетевым устройством, а именно программным клиентом (Smartcare Software Client), который непрерывно собирает данные о работоспособности сети. Эти данные отправляются специалистам Cisco через защищенное соединение HTTPS для анализа. Результаты анализа производительности и безопасности сети передаются заказчику и авторизованному партнеру через защищенное соединение HTTPS.

## Панель мониторинга Smartcare Portal



- Авторизованный партнер по Smartcare может, на свое усмотрение, добавлять к компонентам услуги Smartcare свои собственные технические услуги и компетенции (выезд инженера к заказчику, технические консультации и наличие call-центра в рабочие дни и часы и т.д.);
- Услуга Cisco Smart Care подразумевает заключение партнером с заказчиком Соглашения об уровне обслуживания (SLA) (остается на усмотрение партнера);
- Партнер является единым контактным лицом для конечного пользователя и должен принимать все его первоначальные обращения до тех пор, пока конечный пользователь не примет решение о прямом обращении по важному вопросу в компанию Cisco. В этом случае реселлер может быть привлечен к участию в трехстороннем вызове;
- Партнер может эскалировать определенные запросы конечного пользователя в компанию Cisco. Но он несет полную ответственность за предоставление ответа конечному пользователю;
- Конечному пользователю известно, что он в любое время может отключить сетевое устройство, и он понимает, что действие услуги Cisco SmartCare Service будет приостановлено вплоть до повторного подключения сетевого устройства;
- Конечный пользователь соглашается обеспечить защиту сетевого устройства за счет предоставления доступа только тем сотрудникам или подрядчикам реселлера или конечного пользователя, которым требуется доступ к сетевому устройству и (или) необходимые сведения, полученные в результате использования сетевого устройства.
- Конечный пользователь должен извещать реселлера в случае изменений, добавлений или удалений в сети;
- Просмотреть демонстрацию работы Smartcare можно по ссылке:  
[http://www.cisco.com/warp/public/437/services/smartcare/customer\\_demo/](http://www.cisco.com/warp/public/437/services/smartcare/customer_demo/)



## Сравнение Smart Care с другими типами сервиса Cisco

	Тип сервиса	Критичность работы сети	Кто предоставляет?	Что покрыто контрактом?	Замена оборудования
<b>Smart Care</b>	Проактивный	Критично	Партнер	Вся сеть/устройства	4-ч. или NBD
<b>SMARTnet</b>	Реактивный	Критично на выделенных участках	Cisco	Устройство	4-ч. или NBD

## Инвентаризация сети, оценка и устранение неисправностей



## Отчеты и опции по восстановлению сети

В сети конечного пользователя регулярно выполняются аудиты и отчеты. Они основаны на данных, собранных сетевым устройством и могут предоставляться с его помощью в удаленном режиме. Определяются такие проблемы, как ошибки конфигурации или наличие устаревшего программного обеспечения. Во время упреждающего мониторинга выполняются следующие оценки:

- Базовая оценка состояния сети. Оценка поддерживаемых продуктов в сети необходима для определения их соответствия практическим рекомендациям Cisco. Реселлеры могут устранять обнаруженные проблемы с помощью сетевого устройства в удаленном режиме.
- Оценка безопасности. У конечных пользователей, использующих расширенные решения Cisco по обеспечению безопасности (например, многофункциональные устройства Cisco, системы предотвращения вторжений или расширенные сервисы безопасности с поддержкой ПО Cisco IOS), оценка поддерживаемых продуктов в сети выполняется для определения их соответствия стандартам агентства национальной безопасности США и рекомендованным практикам Cisco в области безопасности по более, чем пятидесяти направлениям.
- Сервис IPS (дополнительно). Оценка поддерживаемых продуктов в сети для определения актуальности файлов сигнатур системы предотвращения вторжений (IPS).

## Оценка состояния сети

- Оценка состояния сети выполняется с определенной периодичностью, данные о сети собираются с использованием протоколов telnet, SSH или SNMP. Служба оценки и восстановления охватывает только те устройства, к которым есть доступ у сетевого устройства Smartcare (устройства, покрытые сервисом Smartcare)
- Конфиденциальные данные (имена пользователей, пароли и файлы конфигурации) никогда не сохраняются в базах данных Cisco.

Все это помогает партнеру реализовать комплексный подход к техническому обслуживанию и обеспечить непрерывную оптимизацию сети без дополнительных затрат в рамках одного контракта Smartcare, за счет:

- Поддержки и технического обслуживания в соответствии с потребностями заказчика: услуга Cisco Smart Care масштабируется непосредственно для компании заказчика, и обслуживание сети будет осуществляться с учетом размера и сложности конкретной сети заказчика.
- Услуга Cisco Smart Care сочетает в себе сильные стороны предложений партнера и Cisco. Это уникальное совместное предложение, поскольку партнер отлично понимает особенности бизнеса заказчика, а компания Cisco имеет богатый опыт работы с вычислительными сетями и предоставляет все необходимые рекомендации.

## Ценность Smartcare для заказчика:

- Обеспечивает безопасность и надежность сети;
- Позволяет предупредить потенциальные проблемы до того, как они окажут воздействие на бизнес;
- Уменьшает время и трудозатраты, необходимые для поддержания работоспособности сети;
- Предоставляет информацию для более эффективного управления сетью;
- Предоставляет возможность получить единую комплексную услугу от Cisco и партнера;
- Увеличивает продуктивность ИТ-персонала;
- Защищает и оптимизирует инвестиции в ИТ;
- Упрощает управление контрактами на обслуживание за счет удобного портала Smartcare.

### Полезные ссылки:

- Регистрация партнера: <https://tools.cisco.com/smartcare/>
- Тренинг [http://www.cisco.com/E-Learning/gfo\\_npi\\_training/cdc\\_bulk/Smart\\_Care/SC\\_SKU/SKU\\_resources.htm](http://www.cisco.com/E-Learning/gfo_npi_training/cdc_bulk/Smart_Care/SC_SKU/SKU_resources.htm)
- По любым техническим вопросам обращайтесь на почту: [ask-smart-services@cisco.com](mailto:ask-smart-services@cisco.com).

The banner features a central title 'Cisco Smart Care Service' and three main categories on the left: 'End User Training', 'COLT Testing', and 'Additional Resources'. A top callout box provides a link to an interim roadmap. A central box lists 'ANNOUNCEMENTS' including quarterly rebates, a new SKU locator tool, and Delta training materials. A bottom callout box instructs users to click the left-hand boxes for more choices.

**New to Smart Care? Click here to access the Interim Roadmap, with instructions for completing the training and taking the COLT test.**

**Cisco Smart Care Service**

**End User Training**

**Cisco On-Line Testing (COLT)**

**Additional Resources**

**ANNOUNCEMENTS:**

- REBATES!** Quarterly Smart Rebates in LATAM, EMEAR, and APC
- NEW TOOL!** Smart Care SKU Locator Tool
- 1.10** Delta Training PPT & Recordings!

**Click one of the boxes on the left to view your choices in each category.**

## Сводная таблица сервисных контрактов

Тип	Описание	Авансовая замена	Доступ к ТАС	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SMBS	SMARTnet SMB SA	8x5xNBD	Ограничен	Да	Да	Гостевой доступ
SNT	SMARTnet	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTE	SMARTnet	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTP	SMARTnet Premium	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
CS	SMARTnet Onsite	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECDO	Onsite (рабочие часы)	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECEN	TVSS/Telepresence support	8X5X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
EC4N	TVSS/Telepresence support	24X7X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECMU	TVSS/Telepresence support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да
SU1	IPS Svc	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU2	IPS Svc	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU3	IPS Svc	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU01	IPS Svc onsite	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SAS	Software support	24x7x4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
SAU	Software support	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
ESW	Essential SW	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECD	Essential SW+8x5xNBD	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## Сводная таблица сервисных контрактов SmartCare

Тип	GSP Offering (Service Deliverable)	Авансовая замена	Сервис-программа	Базовый сервис
SCN	8x5xNBD	8x5xNBD	SC CORE SUP	SNT
SCP	24x7x4	24x7x4	SC CORE SUP	SNTP
SCO	24x7x4 with Onsite	24x7x40S	SC CORE SUP	C4P/OSP
SCS1	Cisco Software Application Support	SAS	SC CORE SUP	SAS
SCU1	Cisco Software Application Support plus Upgrades	SAU	SC CORE SUP	SAU
SESN	Essential Operate Software + 8x5xNBD	8x5xNBD	SC ESS SUP	ECD
SESP	Essential Operate Service for Software + 24x7x4	24x7x4	SC ESS SUP	ECPM
SESO	Essential Operate Service for Software + 24x7x4 & Onsite	24x7x40S	SC ESS SUP	EC4P
SES1	Essential Operate Service for Software	SAS	SC ESS SUP	ESW
SCIN	8x5xNBD + IPS Signature	8x5xNBD	SC IPS SUP	SU1
SCIP	24x7x4 + IPS Signature	24x7x4	SC IPS SUP	SU3
SCIO	24x7x4 with Onsite + IPS Signature	24x7x40S	SC IPS SUP	SU03
SCVS	Smart Voice Capabilities	NO HW RPL	VOICE SRVCS	NA
SCAN	8x5xNBD	8x5xNBD	SC ADV SUP	SNT
SCAP	24x7x4	24x7x4	SC ADV SUP	SNTP
SCA0	24x7x4 with Onsite	24x7x40S	SC ADV SUP	C4P/OSP
SCS4	Cisco software support + minor updates	SAS	SC ADV SUP	SAS
SCU4	Cisco software support + minor updates + major upgrades	SAU	SC ADV SUP	SAU
SBN4	Essential Operate Software + 8x5xNBD	8x5xNBD	SC ESS ADV	ECD
SBP4	Essential Operate Software + 24x7x4	24x7x4	SC ESS ADV	ECPM
SBO4	Essential Operate Software + 24x7x4 & Onsite	24x7x40S	SC ESS ADV	EC4P
SES4	Essential Operate Software Support	SAS	SC ESS ADV	ESW



Полезная информация

## Программа инвентаризации сетевой инфраструктуры KTN

Программа инвентаризации сетевой инфраструктуры KTN предоставляет расширенные возможности по управлению базой установленного оборудования, основываясь на данных, собранных в рабочей сети.

Инвентаризационные отчеты Cisco отображают оборудование, непокрытое сервисными контрактами, снятое с производства и с завершенным сроком технической поддержки, содержат данные по статусу сервисных контрактов, а также информацию по местам установки оборудования.

### Стадии процесса

**Подготовка:** Достижение взаимной договоренности о необходимости проведения инвентаризации, создание профиля клиента на портале KTN.

**Сбор данных:** Подготовка инженера заказчика/партнера и сбор данных о сетевой инфраструктуре.

**Обработка:** Cisco сопоставляет собранные данные с информацией по существующим сервисным контрактам и предоставляет детализированный отчет.

**Применение:** Cisco и заказчик анализируют отчеты и принимают решение о необходимости изменений составляющих сервисных контрактов путем добавления, замены или удаления тех или иных серийных номеров.

### Преимущества

Повышение качества предоставляемых услуг за счет точности и четкости в исполнении требований сервисных соглашений.

Улучшение процесса управления активами для бухгалтерии и высшего руководства.

Увеличение контроля над процессами владения и использования активов, а также процессами закупок.

Внедрение процесса управления сервисными соглашениями при помощи мониторинга базы установленного оборудования и внесения изменений в существующие сервисные соглашения.

Снижение рисков выхода сети из строя. Обеспечение стабильности, постоянства и доступности сетевой инфраструктуры.

Более подробная информация и пошаговые инструкции для проведения инвентаризации сети находятся на сайте <http://tools.cisco.com/ktn/>

Для входа на портал достаточно CCO ID.

Чтобы получить лицензию на софт необходимо зайти по ссылке:

<https://tools.cisco.com/SWIFT/Licensing/PrivateRegistrationServlet?DemoKeys=Y>

Далее выбрать Cisco Network Asset Collector (CNAC) – Version 1.2, заполнить форму и лицензия будет предоставлена.

## Полезные ссылки

Информация о расширенной сервисной гарантии

<http://cisco.com/go/smartnet>

Служба технической поддержки

<http://cisco.com/go/tac>

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html>

Диагностика и обратный звонок

<http://cisco.com/go/smartcall>

Поиск партнера

<http://cisco.com/go/partnerlocator>

Лицензии

<http://cisco.com/go/license>

Загрузка программного обеспечения

<http://cisco.com/go/software>

Поиск расширенной сервисной гарантии

<http://www.cisco-servicefinder.com/>

Создание запроса на обслуживание

<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>

Обратиться в службу технической поддержки Cisco по электронной почте или телефону

[http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco\\_worldwide\\_contacts.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html)

Информация о релизах

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/general.html>

Справочники по командам

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/reference.html>

Рекомендации по вопросам безопасности

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_advisories\\_listing.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_advisories_listing.html)

Загрузка программного обеспечения

<http://www.cisco.com/cisco/software/navigator.html?a=a&i=rpm>



Технические идеи

<http://supportforums.cisco.com/docs/DOC-5821>

Конфигурирование

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/configure.html>

Устранение неполадок

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/troubleshoot.html>

Установка и модернизация

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/install.html>

Матрица территориальной доступности сервисных контрактов

<http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

Приложение Product Upgrade Tool

<http://tools.cisco.com/gct/Upgrade/>

Приложение Cisco Feature Navigator

<http://tools.cisco.com/ITDIT/CFN/>

TAC 24\*7/365

Для оборудования **Cisco Enterprise**

TAC Service Request Tool

<http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/>

По e-mail: [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

По телефону:

(0 800) 301 2090, (044) 390 2400

Для оборудования **Cisco Small Business**

**On-line CHAT**

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

**По телефону:**

Наберите «0», Подождите второго гудка, наберите «00 11», при запросе наберите «888 402 0271»







[www.cisco.ua](http://www.cisco.ua)

Представительство Cisco в Украине

Киев, 03038

ул. Николая Гринченка, 4в

Бизнес-центр "Горизонт парк", корпус 2, 2 этаж

тел.: +38 044 391 36 00

Факс: +38 044 391 37 01