

思科基础支持服务

保护您的网络投资和整个企业

在当今高度互联的商业环境中，客户满意度、员工工作效率和公司盈利能力将日益依赖于企业网络。思科® 基础支持服务通过具成本效益的网络支持服务满足您企业的各种需求，帮助您确保运营可靠性、节省开支，并保护您的思科网络投资。

无论您的企业规模如何，都需要依赖网络应用来开展业务，因此一旦网络发生中断，您极有可能会损失收益。但是，如果您购买的服务计划不能满足您的特定业务需求，反而会给您造成负担。

网络中断可能会给整个企业带来损失，无论是销售额还是员工工作效率，都会受到不利影响。不仅如此，您与供应商及业务合作伙伴的关系也可能会陷入困境。此外，网络中断也可能导致现金流中断，从而影响企业的财务状况。

虽然保修可以提供有限的保障，但是有效期仅限于购买后的很短一段时间内。当必须更换故障硬件时，货物运抵往往需要您等待多日。此外，保修不提供专家技术支持、在线工具和资源或软件更新。

鉴于上述种种风险，购买一项支持计划可谓物超所值。从成本来看，支持计划的年费甚至有可能低于一次保外服务请求的费用。您的 IT 人员将能够专心履行他们的主要职责，因为他们可以随时获取所需的支持。您也可以不再担心运营稳定性以及支持计划是否符合您的预算要求。

如果业务连续性至关重要，思科基础支持服务将是您的理想选择

当网络问题对业务系统造成影响时，要想迅速解决问题，必须具有快速响应能力以及对技术的深入理解。思科基础支持服务能够以实惠的入门级价格提供屡受褒奖的技术支持。这项由思科提供的服务计划可帮助您解决使用思科产品时可能遇到的常规问题。思科基础支持服务可提供下列设备级支持内容，帮助降低业务中断风险：

- 思科技术支持中心 (TAC) 工程师回电支持
- 上午 8 点至下午 5 点的下一工作日 (8x5xNBD) 硬件更换
- 操作系统软件维护版本
- 在线访问各种工具和资源
- 智能功能授权

表 1 概括列出主要服务内容。

表 1. 思科基础支持服务的主要内容

硬件备件先行更换	思科 TAC 支持	思科知识库和工具	操作系统软件更新	符合条件的设备
8x5xNBD 更换	当地营业时间（上午 8 点至下午 5 点）回电 注： 服务可用性级别视地区而异。	完全在线访问权限	用于修复漏洞的维护版本	指定的路由器、交换机和无线接入点

联系思科网络专家

思科 TAC 的工作人员都是持有各种产品和技术认证的思科专业人员。您可以采用最方便有效的方式与 TAC 工程师联系，包括电子邮件、电话、网络聊天等协作方式。服务可用性级别视国家/地区而异。有关您所在地区的服务详情，请与您的客户代表联系。

随时随地按需提供更换硬件

如果您需要快速获取更换硬件，思科基础支持服务可提供下一工作日硬件备件先行更换服务（如果可以）或当日发货服务。有关更多信息，请咨询思科客户经理或思科授权经销商，或访问如下地址查看服务可用性表：

<https://samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do>，获取本地交付选项的完整列表。

软件更新

思科为您的许可功能集提供操作系统软件维护更新。软件版本及任何支持文档可通过 Cisco.com 软件中心 (<https://software.cisco.com/swcentral/home.html>) 获取。

在线自助支持

您将拥有思科支持网站的访问权限。该网站上提供了思科丰富的知识库、软件下载和支持工具，旨在帮助您解决网络问题，而不必创建支持请求。

可简化突发事件管理的智能功能

所有思科基础支持服务的客户均可获得智能功能¹。这些功能可提供客户已安装思科设备的状态和警报等相关信息，并提供必要的可视性和洞察力，以提高支持服务的效率。在线社区提供对这些智能功能的支持，而在线社区由思科和同行专家共同监督。

合同利益

思科基础支持服务的多年期服务合同可以为您提供更实惠的技术支持。选择多年期务选项有助于降低总支持成本，并确保在合同期内不受费率变化影响。不仅如此，您还可以利用多年期服务选项确保服务合同与租赁期保持一致。

为何选择思科服务？

为了避免在项目执行期间出现技术规划不佳的情况，您必须使网络策略与首要业务计划保持一致。思科可以帮助您通过我们的经验和专业知识获得益处。思科服务可确保网络和应用更好地服务于使用者。我们的解决方案和服务以我们在网络领域的创新和领导地位为基础而构建。凭借提供的“卓越客户服务体验”，思科获得了 J.D. Power and Associates 的认可，是唯一一家已十次荣获认证技术服务和支持(CTSS) 认证的公司。²

¹ 要获得上述功能，必须配置或启用思科收集器和思科智能网络支持服务™ 门户等主动智能功能。

² 请参阅 J.D. Power and Associates 于 2016 年 7 月 19 日发布的新闻稿 (<https://www.jdpower.com/press-releases/jd-power-2016-certified-technology-service-and-support-program>)。

了解有关思科基础支持服务的更多信息

有关更多信息，请联系当地的思科客户代表或思科授权经销商。我们将为您答疑解惑，并与您一起探索思科基础支持服务如何能帮助您获得所需的网络可靠性，使您的企业在竞争中保持领先。

Cisco Capital

提供融资服务，助您实现目标

Cisco Capital 可帮助您获得所需的技术来实现目标并保持竞争力。我们可以帮助您减少资本支出，加速业务发展，并优化投资和回报。借助 Cisco Capital 融资服务，您在购买硬件、软件、服务和第三方补充设备时将拥有更多灵活性。Cisco Capital 可以为您提供一种可预测的支付方式。Cisco Capital 现已在 100 多个国家/地区推出融资服务。

[了解详情。](#)



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣何西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte.Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

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或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表，请访问此 URL：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

C78-739520-00 08/17