

思科基础支持服务



Q. 思科基础支持服务是什么？

A. 思科基础支持服务提供一种简单经济的方法，帮助您企业解决使用思科产品时可能遇到的常规问题。这是为企业客户提供综合服务计划的第一步。

Q. 思科基础支持服务包含哪些内容？

A. 该服务包括：

- 当地工作时间内思科 TAC 提供支持和回电
- 上午 8 点至下午 5 点进行下一工作日 (8 x 5 x NBD) 硬件备件先行更换
- 提供思科在线知识库和工具访问权限
- 提供操作系统软件维护版本，修复漏洞
- 为指定的一组路由器、交换机和无线接入点提供支持
- 智能功能授权

Q. 思科基础支持服务和思科智能网络支持服务™(SNTC) 有什么区别？

A. 思科基础支持服务面向这样的客户，其业务网络使用基本的思科路由器、交换机和无线接入点且无需高级支持选项，例如全天候访问思科技术支持中心 [TAC]、4 小时硬件更换或现场支持。

思科智能网络支持服务 SNTC 及相关支持服务涵盖思科的所有产品和应用。该服务提供各种部件更换和支持配置，涵盖所有类型的任务关键型网络，客户可以全天候随时联系思科 TAC 组织。

Q. 思科基础支持服务有哪些优势？

A. 思科基础支持服务提供以下优势：

- 利用思科 TAC 的技术专长和快速响应能力，为您的 IT 人员提供支持，提高您的业务网络的可靠性
- 帮助您降低潜在网络问题的影响，提高工作效率
- 帮助减少停机时间和延长您的思科产品的使用寿命，降低总拥有成本

Q. 思科基础支持服务涵盖哪些产品？

思科基础支持服务支持基本的思科路由器、交换机和无线设备，并涵盖大多数思科企业和小型企业产品。

思科基础支持服务不支持高端和任务关键型设备或应用（如思科 7000 系列路由器、思科统一通信管理器、思科语音产品、思科入侵防御系统 [IPS] 和思科统一通信解决方案）。对于这些和其他高级技术，您应使用思科智能网络支持服务和思科软件支持服务为设备获得支持。

请访问[服务查找器](#)，确定基础支持服务是否支持特定设备。

Q. 产品具有保修时，为何要购买支持合同？

A. 保修针对思科硬件或软件媒体的缺陷提供保护，但是很多问题通常与设备配置方式或使用方式相关，不属于保修范围。

服务合同针对的是网络方案使用中的功能问题，不局限于保修期。服务合同为您提供一系列资源的使用权限，如表 1 所示。

表 1.

服务功能	思科基础支持服务	保修
专家技术支持	上午 8 点至下午 5 点当地营业时间（回电）	没有
在线工具和资源	有	没有
操作系统软件更新	用于修复漏洞的维护版本	没有
硬件备件先行更换	8 x 5 x NBD	10 天

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)