Cisco Systems

Q&A

Cisco SMARTnet 서비스 —

Cisco SMARTnet 및 Cisco SMARTnet Onsite

Q. Cisco SMARTnetTM 서비스란 무엇입니까?

A. Cisco SMARTnet 및 Cisco SMARTnet Onsite는 시스코 네트워킹 장비의 작동 수명 동안에 기능 향상 및 유지보수 지원 리소스를 제공하는 서비스입니다.

Q. SMARTnet은 누구를 위한 서비스입니까?

A. 다음과 같은 책임을 맡고 있는 분이라면 Cisco SMARTnet을 구입하는 것이 좋습니다.

- 직원 당 생산성 및 수익 극대화
- 고객 유지 및 만족도 향상
- 네트워크 소유 비용 절감
- 네트워크 가용성 극대화
- 희소한 내부 전문가 자원을 모든 장소에서 관리

Q. Cisco SMARTnet 및 Cisco SMARTnet Onsite가 다루는 문제는 어떤 것입니까?

A. Cisco SMARTnet 및 Cisco SMARTnet Onsite는 다음을 지원합니다.

- 최신 기능과 시스템 개선으로 네트워킹 기술을 최신 상태로 유지
- 급변하는 기술로 인해 부적합해지는 지식 또는 기능 보충
- 신속한 문제 해결을 위한 지능형 리소스 및 도구에 대한 액세스 확보
- 교체 하드웨어를 재고용으로 비축하고 이를 원격지로 운반하는 문제가 없어짐
- 교체 하드웨어를 설치해야 하는 시간과 장소에 현장 엔지니어링 자원을 보장함

Q. Cisco SMARTnet 서비스에 포함되는 것은 무엇입니까?

A. 표준 Cisco SMARTnet 서비스에 포함되는 것은 다음과 같습니다.

- 해당 제품에 대한 Cisco IOS 유지보수 업데이트 및 업그레이드(마이너 및 메이저 releases)
- 주 7일, 하루 24시간 기술지원센터(TAC)에 대한 우선순위 1 및 2 액세스
- 현지 업무 시간에 맞춘, 우선순위 3 및 4 신속 조치 시간

우선순위에 대한 보다 자세한 정의는 4페이지에 있습니다.

- Cisco.com에 대한 등록 액세스(Registered Access)

Cisco.com에 대한 보다 자세한 내용은 4페이지를 참고하십시오.

- 선택된 적용범위에 따라 다음과 같은 시간 프레임으로 하드웨어 우선 교체
  - **8 x 5 x NBD**–주 5일, 하루 8시간, 다음 업무일에 제공

- **8 x 5 x 4**–주 5일, 하루 8시간, 시스코 화물 발송 4시간 이내 제공. 고객의 위치는 시스코 부품 창고에서 지정 거리 안에 있어야 합니다(미국 내 100마일).
- **24 x 7 x 4**–주 7일, 하루 24시간, 시스코 화물 발송 4시간 이내 제공. 고객의 위치는 시스코 부품 창고에서 지정 거리 안에 있어야 합니다(미국 내 100마일).
- **24 x 7 x 2**–주 7일, 하루 24시간, 시스코 화물 발송 2시간 이내 제공. 고객의 위치는 시스코 부품 창고에서 지정 거리 안에 있어야 합니다(미국 내 25마일).

Q. Cisco SMARTnet Onsite에서 사용할 수 있는 추가 서비스는 무엇입니까?
A. Cisco SMARTnet Onsite는 Cisco SMARTnet과 동일한 요소를 포함하지만, 부품 교체 및 설치를 위한 현장 기술자가 포함됩니다. 제공 시간 프레임은 동일하게 적용됩니다.

Q. Cisco SMARTnet과 Cisco SMARTnet Onsite 중에서 무엇을 선택해야 합니까?
A. 해당 사이트에 부품을 교체할 적절한 인원이 있을 경우, Cisco SMARTnet을 구입하는 것이 좋습니다. 해당 사이트에 적절한 자원이 없으면 Cisco SMARTnet Onsite를 구입하십시오.

Q. Cisco SMARTnet을 구입하면 우리 회사에 무슨 이점이 있습니까?
A. Cisco SMARTnet 또는 Cisco SMARTnet Onsite 구매를 통해서 귀사의 네트워크 장비는 아래와 같은 서비스를 받게됩니다.

- 네트워크의 가용성, 신뢰성 및 안정성이 극대화되어 귀사가 고객에게 제공하는 서비스가 향상됩니다.
- 시스코의 전문기술, 지식 및 가용성을 활용하여 소유 비용이 절감됩니다.
- 운영체제 소프트웨어 개선으로 투자수익(ROI)이 증가합니다.
- 수리 시간이 빨라집니다.

가용성

Q. Cisco SMARTnet 지원이 가능한 곳은 어디입니까?
A. 시스코로부터의 SMARTnet 지원은 북미, 서유럽, 뉴질랜드, 멕시코, 호주, 그리고 아시아와 남미의 선정 국가에서 이용할 수 있습니다. 이들 지역 외의 여러 국가에서는 GSS(Global Solution Services) 프로그램을 통해 SMARTnet 지원을 이용할 수 있습니다.

Q. Cisco SMARTnet 서비스는 어떤 방식으로 세계적으로 제공됩니까?
A. 시스코에 의한 국내 서비스는 국내 지원을 필요로 하는 최종 사용자에게 SPOC(Single-Point-of-Contact)로 제공됩니다.

LOC(Local Support In-Country) 지원 요건의 경우, 인증된 글로벌 솔루션 서비스(Global Solution Services) 제공자 네트워크에 의해 서비스가 제공됩니다. LOC 서비스는 제3자 유지보수(Third Party Maintenance) 제공자에 의해서만 제공됩니다.

Q. 시스코 파트너가 Cisco SMARTnet 서비스를 리세일할 수 있습니까?
A. 네, 시스코 파트너가 Cisco Brand Services Resale Exhibit에 서명하면 SMARTnet 서비스를 리세일할 수 있습니다.

Q. 서비스 제공업체(텔코 사업자, ISP)가 지원용으로 SMARTnet 서비스를 리세일할 수 있습니까?
A. 네, 시스코 제공업체가 Cisco Brand Services Resale Exhibit에 서명하면 SMARTnet 서비스를 리세일할 수 있습니다.

Q. 2-tier 디스트리뷰터를 통해 SMARTnet을 구할 수 있습니까?
A. 네, 2-tier 디스트리뷰터를 통해 시스코 제품을 구입하는 리셀러는 Packaged SMARTnet 서비스를 구입하고 리세일할 수 있습니다. Packaged SMARTnet 지원은 표준 SMARTnet 및 SMARTnet Onsite와 동일한 인도품목을 제공합니다. 디스트리뷰터는 SMARTnet 패키지를 비축하고, 이 패키지는 각 판매로 리셀러에게 제공됩니다. 패키지에는 최종 사용자를 위한 필수 계약 등록 안내가 포함되어 있습니다.

보증

Q. 표준 시스코 warranty에 따라 이미 보호되는 제품의 경우, Cisco SMARTnet이 제공하는 추가 이점은 무엇입니까?
A. 표 1에 설명된 바와 같이, Cisco SMARTnet 지원은 시스코 warranty보다 훨씬 높은 수준의 지원을 제공합니다. 시스코 warranty은 제품에 따라 90일 또는 1년 동안 유효합니다.

표 1: Cisco SMARTnet 지원

가능한 지원	SMARnet	SMARTnet Onsite	90일 warranty	1년 warranty
운영체제 소프트웨어용 유지보수 releases(요청 시)	Yes	Yes	Yes	Yes*
운영체제 소프트웨어용 마이너 및 메이저 releases(요청 시)	Yes	Yes	No	No
Cisco.com 암호 액세스(가능한 경우)	Yes	Yes	No	No
TAC 지원	Yes	Yes	Limited	No
TAC에 대한 24 × 7 액세스	Yes	Yes	No	No
8 × 5 × NBD,	Yes	Yes	No	No
8 × 5, 4, 24 × 7 × 4, 또는 24 × 7 × 2 부품 우선 교체				
부품 우선 교체 - 5일 운송	No	No	Yes	No
공장 반품 - 받은 날로부터 10일 운송	No	No	No	Yes
교체 및 설치를 위한 현지 현장 엔지니어	No	Yes	No	No

*유지보수 releases는 90일 동안만 이용할 수 있습니다.

소프트웨어 업데이트 및 업그레이드

Q. 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드는 Cisco SMARTnet 비용에 포함됩니까?
A. 네, 고객의 현재 플랫폼 내의 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드는 기본 프로그램에 속합니다. 제품에 Cisco SMARTnet이 적용되는 한, 추가 비용은 없습니다.

Q. Cisco SMARTnet 지원은 네트워크 관리 소프트웨어 또는 보안 소프트웨어와 같은 시스코 소프트웨어 애플리케이션에 적용됩니까?
A. 적용되지 않습니다. 그런 제품에는 소프트웨어 애플리케이션(Cisco IOS(r) 및 기타 운영체제와 반대되는)에 따라 구체적으로 규정된 별도의 서비스 세트가 적용됩니다. 그런 서비스를 소프트웨어 애플리케이션 서비스(Software Application Services)라고 합니다. Cisco SMARTnet 지원은 시스코 하드웨어와 상주 운영체제 소프트웨어에 적용됩니다.

Q. Cisco SMARTnet 서비스를 받고 있는 경우, 신규 소프트웨어 releases를 어떻게 알 수 있습니까?
A. 신규 releases는 Cisco.com에 게시되는 제품 고시를 통해 발표됩니다.

Q. Cisco SMARTnet 서비스를 받고 있는 경우, 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드를 어떻게 구합니까?
A. 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드는 Cisco.com 소프트웨어 센터를 통해 다운로드하거나, 또는 http://www.cisco.com/에서 Cisco.com Upgrade Agent를 통해 요청하면 실제 미디어를 제공 받을 수 있습니다.

Q. SMARTnet 서비스와 같은 지원 계약이 없는 경우, 소프트웨어 업그레이드를 어떻게 구입합니까?
A. 지정된 시스코 영업 담당자를 통해 소프트웨어 업그레이드를 구입할 수 있습니다.

Q. 시스코 서비스 계약이 적용되지 않는 시스코 장치를 위해 Cisco SMARTnet 서비스를 구입할 수 있습니까?
A. 현재 버전의 소프트웨어를 사용하고 있는 경우에는 가능합니다. 소프트웨어가 구버전인 경우에는, 먼저 현재 releases를 구입해야 해당 장치를 위한 Cisco SMARTnet 서비스를 구입할 수 있습니다. 또한 시스코로부터 제품을 검사 받아, 모든 컴포넌트와 소프트웨어가 시스코가 승인한 것인지 확인해야 합니다.

Q. Cisco SMARTnet 또는 Cisco SMARTnet Onsite 서비스에 원격 또는 현지 소프트웨어 업그레이드 설치 서비스가 포함됩니까?
A. Cisco SMARTnet 서비스에는 소프트웨어 설치 서비스가 포함되지 않습니다. 소프트웨어 설치는 직접 해야 합니다.

Q. Cisco SMARTnet은 소프트웨어 플랫폼을 변경할 수 있는 자격을 줍니까?
A. 아닙니다. Cisco SMARTnet은 Cisco SMARTnet을 구입한 원래의 해당 소프트웨어 플랫폼에만 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드에 대한 권한을 부여합니다.

Cisco.com

Q. Cisco.com에 대한 등록 액세스는 네트워크 지원에 어떤 도움이 됩니까?
A. Cisco.com은 다음과 같은 온라인 지원 도구를 통해 문제를 더 빠르게 해결하도록 해줍니다.

- "문서화되지 않은 소프트웨어 기능"을 예상하고 다루는 Bug Toolkit
- Cisco TAC가 사용하는 것과 동일한 데이터베이스를 사용하여 하드웨어 문제를 진단하는 Troubleshooting Engine
- IP 주소를 할당하는 IP Calculator
- 해당 작업에 맞는 버전이 사용되는지 확인하는 Cisco IOS Planner

프로세스 및 책임

Q. 시스코는 지원 사례들에 대한 우선순위를 어떻게 설정합니까?
A. 시스코는 보고되는 각 사례의 우선순위를 해당 고객이 제공하도록 요청합니다. 모든 문제가 표준 형식으로 보고되도록 하기 위해, 시스코는 다음의 문제 우선순위 정의를 마련했습니다.

- ***우선순위 1***-기존 네트워크가 다운되거나 고객의 사업 운영에 중대한 영향이 있는 경우. 시스코와 고객은 24시간 쉬지 않고 필요한 리소스를 투입하여 사태를 해결합니다.
- ***우선순위 2***-기존 네트워크의 운용이 심각하게 저하되거나 고객 사업 운영의 중요한 측면이 허용할 수 없는 네트워크 성능에 의해 부정적으로 영향을 받는 경우. 시스코와 고객은 일반 업무 시간에 상근 인력을 투입하여 사태를 해결합니다.
- ***우선순위 3***-네트워크의 운용 성능이 훼손되고 대부분의 사업 운영이 기능을 유지하는 경우. 시스코와 고객은 자발적으로 일반 업무 시간에 리소스를 투입하여 서비스를 만족할 만한 수준으로 복구합니다.
- ***우선순위 4***-고객이 시스코 제품의 기능, 설치 또는 구성에 관한 정보 또는 지원을 요구하는 경우. 고객의 사업 운영에 미치는 영향은 거의 없거나 없습니다. 시스코와 고객은 자발적으로 일반 업무 시간에 리소스를 제공하여 요청 받은 대로 정보 또는 지원을 제공합니다.

Q. 교체된 불량 부품을 반품하는 것은 누구 책임입니까?
A. 제품을 반품하기 위한 RMA(return materials authorization) 번호 입수는 Cisco SMARTnet 고객의 책임입니다. 불량 제품의 반품 운송비 지불도 Cisco SMARTnet 고객의 책임입니다.

Q. 4시간 또는 2시간 내의 부품 제공을 위한 발송 지침은 무엇입니까?
A. 4시간 및 2시간 측정은 Cisco TAC가 부품 교체를 결정하고 부품 또는 현장 엔지니어를 발송하는 시간부터 시작됩니다.

Q. 시스코는 다른 벤더가 제조한 제품을 지원합니까?
A. 아닙니다. 시스코는 시스코와 제3자 간의 명시적 OEM(Original Equipment Manufacturer) 계약으로 인한 설비 외에는 다른 벤더가 제조한 제품을 지원하지 않습니다.

Q. 서비스 계약이 없어도 Cisco TAC에서 지원을 받을 수 있습니까?
A. 네, Cisco TAC는 서비스 계약이 없어도 도움을 드립니다. 그러나 "사건 당 요금"을 지불하거나 서비스 계약을 구입하도록 요구됩니다.

추가 지원 제품 정보

Q. 보다 자세한 Cisco SMARTnet 정보는 어디에서 찾을 수 있습니까?
A. Cisco.com의 다음 위치에서 보다 자세한 정보를 찾아볼 수 있습니다.

http://www.cisco.com/warp/public/cc/serv/mkt/sup/tsssv/opmsup/smton/ smton/

CISCO SYSTEMS

www.cisco.com/kr

2003-02-12

■ Gold 파트너	•㈜데이콤아이엔	02-6250-4700	•한국아이비엠㈜	02-3781-7800	•쌍용정보통신㈜	02-2262-8114
	•㈜데이타크레프트코리아	02-6256-7000	•㈜콤텍시스템	02-3289-0114	•에스넷시스템㈜	02-3469-2400
	•㈜인네트	02-3451-5300	•㈜인성정보	02-3400-7000	•현대정보기술	02-2129-4111
	•㈜링네트	02-6675-1216	•한국후지쯔㈜	02-3787-6000	•케이디씨정보통신㈜	02-3459-0500
	•한국휴렛팩커드㈜	02-2199-0114				
■ Silver 파트너	•대우정보시스템	02-3708-8642	•㈜시스폴	02-6009-6009	•한국NCR	02-3279-4423
	•한국유니시스㈜	02-768-1114,1432				
■ Local SI 파트너	•㈜LG씨엔에스	02-6276-2821	•포스데이타주식회사	031-779-2114	•이스텔시스템즈㈜	031-467-7079
	•SK씨앤씨㈜	02-2196-7114/8114				
■ Global 파트너	•이퀀트코리아	02-3782-2600				
■ Local 디스트리뷰터	•㈜소프트뱅크코리아	02-2187-0114	•㈜인큐브테크	02-3497-9303	•㈜아이넷뱅크	02-3400-7486
■ IPT 파트너	•청호정보통신	02-3498-3114	•LG기공	02-2630-5156		
■ WLAN 전문 파트너	•㈜에어키	02-541-1557	•(주)텔레트론INC	02-2105-2300		
■ Security 전문 파트너	•코코넛	02-6007-0133	•TISS	051-743-5940		
■ NMS 전문 파트너	•㈜넷브레인	02-573-7799				