

# Услуги Cisco SMARTnet

## Вопросы и ответы

### **SMARTnet u SMARTnet Onsite**

**Q.** Что такое "услуги SMARTnet™?"

**A.** Услуги SMARTnet и SMARTnet Onsite состоят в предоставлении ресурсов обслуживания и поддержки на протяжении жизненного цикла установленных у вас сетевых устройств Cisco.

**Q.** На кого нацелены эти услуги?

**A.** Вам следует подумать о приобретении услуг SMARTnet, если ваши обязанности включают:

- максимальное повышение производительности и доходов на одного сотрудника;
- повышение лояльности и удовлетворенности заказчиков;
- сокращение стоимости владения вашей сетью;
- максимальное повышение доступности сети;
- управление немногочисленными специалистами, которые обязаны обслуживать все корпоративные системы.

**Q.** Какие вопросы решают услуги SMARTnet и SMARTnet Onsite?

**A.** SMARTnet и SMARTnet Onsite помогут вам:

- поддерживать сетевые технологии на самом современном уровне, устанавливать новейшие функции и системные усовершенствования;
- совершенствовать знания и навыки персонала в условиях быстро меняющихся технологий;
- получать доступ к опытным профессионалам и инструментальным средствам для быстрого разрешения проблем;
- не держать лишние запчасти на своем складе;
- использовать полевых инженеров только там и тогда, где это действительно нужно для замены аппаратных средств.

**Q.** Что включают услуги SMARTnet?

**A.** В состав стандартных услуг SMARTnet входит следующее:

- обновление версий (а также основных и промежуточных релизов) системного программного обеспечения в течение определенного периода;
- приоритетность 1 и 2 означает доступ к Центру технической поддержки (TAC) 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- приоритетность 3 и 4 означает эскалацию проблем в обычные рабочие часы по местному времени;

*Уровни приоритетности рассматриваются более подробно на странице 4*

- доступ к ССО (Cisco Connection Online) там, где это возможно;

*Более подробная информация о ССО приводится на странице 4*

- упреждающая замена аппаратных компонентов в следующие сроки в зависимости от выбранного варианта услуг:
  - 8 x 5 x NBD — 8 часов в день, 5 дней в неделю, с доставкой на следующий рабочий день;
  - 8 x 5 x 4 — 8 часов в день, 5 дней в неделю, с доставкой в течение 4 часов после отправки курьера Cisco. Этот вариант доступен, если ваша компания находится на расстоянии не более 100 миль от склада запчастей Cisco;
  - 24 x 7 x 4 — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, с доставкой в течение 4 часов после отправки курьера Cisco. Этот вариант доступен, если ваша компания находится на расстоянии не более 100 миль от склада запчастей Cisco.

**Q.** Какие дополнительные услуги включает в себя SMARTnet Onsite?

**A.** SMARTnet Onsite включает все элементы SMARTnet и в дополнение к ним предусматривают отправку к заказчику технического специалиста для замены и установки запчастей. Сроки доставки остаются прежними. Данная услуга в настоящий момент предоставляется на территории России только в г. Москва и Санкт Петербург.

**Q.** Какую услугу лучше выбрать - SMARTnet или SMARTnet Onsite?

**A.** Если у вас в компании есть специалисты для установки запчастей в данной точке, вам лучше выбрать SMARTnet. Если у вас нет достаточных ресурсов в данном месте, приобретайте услугу SMARTnet Onsite.

**Q.** Какое влияние окажут эти услуги на мою компанию?

**A.** Подписывая контракт на обслуживание сетевых устройств с помощью SMARTnet или SMARTnet Onsite, вы:

- повысите качество обслуживания своих заказчиков за счет максимального повышения доступности, надежности и стабильности вашей сети;
- сократите стоимость владения сетью за счет доступа к опыту и знаниям Cisco;
- ускорите возврат инвестиций (ROI) с помощью обновления версий системного ПО;
- сократите сроки ремонта.

## **Доступность**

**Q.** Где доступны услуги SMARTnet?

**A.** В настоящее время Cisco предоставляет услуги SMARTnet в Северной Америке, в Европе (включая Россию и СНГ) и Австралии. Транснациональные корпорации, работающие за пределами этих регионов, могут получить поддержку SMARTnet через программу глобальных услуг Global Solution Services (GSS).

**Q.** Как предоставляются услуги SMARTnet в глобальном масштабе?

**A.** Cisco предоставляет услуги SMARTnet в пределах одной страны с единой точкой контакта (Single-Point-of-Contact - SPOC) для конечных пользователей, имеющих потребность в данных услугах в этой стране.

Локальная поддержка в пределах одной страны (Local Support In-Country - LOC) предоставляется сетью авторизованных провайдеров глобальных услуг (Global Solution Services Providers). Услуги LOC предоставляются только провайдерами из числа третьих сторон.

**Q.** Могут ли партнеры Cisco перепродавать услуги SMARTnet?

**A.** Да, партнеры Cisco могут перепродавать услуги SMARTnet, но для этого им нужно подписать специальное соглашение о перепродаже фирменных услуг Cisco (Cisco Brand Services Resale Exhibit).

**Q.** Могут ли сервис-провайдеры (операторы связи, Интернет сервис-провайдеры) перепродавать услуги SMARTnet?

**A.** Да, сервис-провайдеры Cisco могут перепродавать услуги SMARTnet, но для этого им нужно подписать специальное соглашение о перепродаже фирменных услуг Cisco (Cisco Brand Services Resale Exhibit).

**Q.** Распространяются ли услуги SMARTnet через двухуровневую систему дистрибуции?

**A.** Да, реселлеры, приобретающие продукты Cisco через дистрибуторов второго уровня, могут приобретать и перепродавать пакетированные услуги SMARTnet (Packaged SMARTnet Services). Пакетированные услуги SMARTnet включают те же компоненты, что и стандартные услуги SMARTnet и SMARTnet Onsite. Дистрибуторы приобретают пакеты SMARTnet и предоставляют их реселлерам при каждой покупке. Пакет содержит обязательные инструкции для конечного пользователя, которые необходимо выполнять при регистрации контракта.

## Гарантия

**Q.** Если на продукт распространяется стандартная гарантия Cisco, какие дополнительные преимущества может дать SMARTnet?

**A.** Как показано в Таблице 1, SMARTnet предоставляет гораздо более высокий уровень поддержки, чем стандартные гарантии Cisco. Гарантии Cisco даются стандартно на срок 90 дней. На некоторые линейки оборудования дается гарантия сроком на один год и более в зависимости от продукта. Конкретная информация по каждому продукту может быть получена у авторизованного партнера Cisco или в московском представительстве компании Cisco Systems.

**Таблица 1. Уровень поддержки SMARTnet.**

Доступная поддержка	SMARTnet	SMARTnet Onsite	90-дневная гарантия	Годичная гарантия
Предоставление промежуточных релизов операционной системы (по требованию)	Да	Да	Да	Да *
Предоставление главных и промежуточных версий операционной системы (по требованию)	Да	Да	Нет	Нет
Защищенный паролем доступ к ССО (там, где это возможно)	Да	Да	Нет	Нет
Поддержка через ТАС	Да	Да	Limited	Нет
Доступ к ТАС (24 x 7)	Да	Да	Нет	Нет
Упреждающая замена запчастей – 8 x 5 x NBD, 8 x 5 x 4 или 24 x 7 x 4	Да	Да	Нет	Нет
Упреждающая замена запчастей — с доставкой в течение 5 дней	Нет	Нет	Да	Нет
Возврат на фабрику — с доставкой замены через 10 дней после получения продукта	Нет	Нет	Нет	Да
Выделение полевого инженера для замены и установки запчастей	Нет	Да	Нет	Нет

\* Промежуточные релизы (maintenance releases) доступны в течение 90 дней.

## Обновление и модернизация программного обеспечения

**Q.** Входит ли в стоимость услуги SMARTnet обновление и модернизация программного обеспечения?

**A.** Да, обновление и модернизация программного обеспечения на текущей платформе заказчика является частью базовой программы SMARTnet. Таким образом, если ваш продукт обслуживается по программе SMARTnet, обновление программного обеспечения на нем осуществляется бесплатно.

**Q.** Распространяются ли условия SMARTnet на программные приложения Cisco, например, на программы сетевого управления и безопасности?

**A.** Нет. На прикладное программное обеспечение распространяется другой набор услуг, отличный от тех, которые предназначены для Cisco IOS® и других операционных систем. Услуги, предназначенные для приложений, называются "программными прикладными услугами" (Software Application Services). SMARTnet распространяется на аппаратные средства Cisco и на резидентное системное программное обеспечение.

**Q.** Как я буду узнавать о новых версиях ПО, если приобрету услуги SMARTnet?

**A.** Данные о новых версиях и релизах публикуются в бюллетенях о продуктах и размещаются на сайте ССО.

**Q.** Как получить новые версии и релизы программного обеспечения для продуктов, на которые распространяются услуги SMARTnet?

**А.** Новые версии и релизы ПО можно загрузить через Cisco Connection Online (CCO) Software Center или получить на физическом носителе, который будет вам доставлен по заявке, сделанной через CCO Upgrade Agent на сайте <http://www.cisco.com/>.

**Q.** Как приобрести новую версию ПО, если у меня нет контракта, подобного SMARTnet?

**А.** Новые версии можно приобрести через своего менеджера Cisco (Cisco account manager).

**Q.** Можно ли приобрести услуги SMARTnet для устройства Cisco, на которое не распространяется сервисный контракт Cisco?

**А.** Да, но на этом устройстве должна быть установлена текущая версия программного обеспечения. Если эта версия отстает от текущей на один или несколько релизов, вы должны сначала приобрести текущий релиз, а затем приобретать услуги SMARTnet для этого устройства. Кроме того, специалист Cisco должен проинспектировать этот продукт и убедиться, что на нем установлены только одобренные Cisco аппаратные и программные компоненты.

**Q.** Включают ли SMARTnet и SMARTnet Onsite доступ к удаленным или местным услугам установки обновленных версий программного обеспечения?

**А.** Нет, SMARTnet не включает услуг по установке программного обеспечения. Программное обеспечение вы должны устанавливать самостоятельно.

**Q.** Включает ли услуга SMARTnet смену программных платформ?

**А.** Нет, SMARTnet дает право только на обновление и модернизацию программного обеспечения на оригинальной программной платформе, для которой и приобретается услуга SMARTnet.

## **Cisco Connection Online (CCO)**

**Q.** Как CCO помогает заказчику поддерживать сеть?

**А.** CCO позволит вам быстрее решать проблемы с помощью онлайн-средств поддержки, к которым относятся:

- Bug Toolkit (*набор средств для отладки программного обеспечения*) – выявление и ликвидация “незадокументированных программных свойств”;
- Troubleshooting Engine (*механизм диагностики*) – диагностика аппаратных проблем с помощью базы данных, которой пользуется Центр Cisco TAC;
- IP Calculator (*IP-калькулятор*) – распределение IP-адресов;
- IOS Planner (*планировщик IOS*) – обеспечение использования правильной версии системного ПО.

## **Процессы и обязательства**

**Q.** Как Cisco приоритизирует обращения заказчиков (cases)?

**А.** Cisco просит заказчиков самостоятельно указывать приоритетность каждого обращения. Чтобы обеспечить единый стандартный формат для классификации проблем, Cisco разработала следующие определения приоритетности:

- Приоритетность 1 — Сеть не функционирует или оказывает критическое отрицательное влияние на деловые операции заказчика. Cisco и заказчик выделяют необходимые ресурсы на круглосуточной основе для скорейшего решения проблемы.
- Приоритетность 2 — Функционирование сети серьезно нарушено; недостаточная производительность сети оказывает значительное негативное влияние на деловые операции заказчика. Cisco и заказчик выделяют ресурсы для решения этой проблемы в течение обычного рабочего времени.
- Приоритетность 3 — Производительность сети падает, хотя большинство деловых операций продолжает выполняться. Cisco и заказчик сделают все возможное для выделения ресурсов, способных поднять производительность сети до удовлетворительного уровня в течение обычного рабочего времени.
- Приоритетность 4 — Заказчик просит Cisco предоставить информацию или поддержку, связанную с функциональностью, инсталляцией или конфигурацией продуктов. Этот вопрос не оказывает никакого влияния или оказывает незначительное влияние на деловые операции заказчика. Cisco и заказчик сделают все возможное для выделения ресурсов, способных предоставить необходимую помощь или информацию в течение обычного рабочего времени.

**Q.** Кто отвечает за возврат неисправных запчастей, подлежащих замене?

**А.** Чтобы заменить зап. часть, вы, как заказчик услуги SMARTnet, обязаны получить номер авторизации замены (Return Materials Authorization - RMA). Вы также несете все расходы, связанные с доставкой и

другие аналогичные расходы. Пользователям услуги SMARTnet вместе с зап. частью доставляется оплаченный счет за перевозку запчастей воздушным транспортом. После этого вам нужно лишь отправить возвращаемую зап. часть обратно в Cisco.

**Q.** Когда начинается 4-часовой срок доставки запчастей?

**A.** Этот срок начинается в момент, когда Центр Cisco TAC принимает решение о замене и отправляет зап. часть полевому инженеру.

**Q.** Поддерживает ли Cisco продукты третьих сторон?

**A.** Нет, Cisco не предоставляет поддержки продуктам, произведенным третьими сторонами, если только эти продукты не произведены по соглашению OEM, подписанному Cisco и третьей стороной.

**Q.** Могу ли я получить поддержку в Центре TAC, если у меня нет сервисного контракта?

**A.** Да, TAC поможет вам, даже если вы не подписали сервисный контракт с Cisco, но в этом случае вам придется платить за каждый случай поддержки (per-incident fee) или приобретать сервисный контракт.