

Клиентские контракты на техническую поддержку Cisco SMARTnet

Cisco SMARTnet — это контракт на услуги технической поддержки, предоставляющий ИТ-персоналу возможность непосредственного обращения к инженерам центра технической поддержки Cisco TAC и ресурсам Cisco.com в любое время для быстрого получения квалифицированной поддержки с целью устранения неполадок сети и возможности отслеживания этих неполадок. Приобретая контракт Cisco SMARTnet, можно выбрать наиболее удобные варианты обслуживания для всех сетевых устройств.

Как приобрести сервисный контракт Cisco SMARTnet:

Cisco SMARTnet можно приобрести через глобальную сеть высококвалифицированных партнеров. Ближайшего партнера можно найти с помощью средства поиска партнеров Cisco по адресу www.cisco.com/go/partnerlocator.

Для этого Вам нужно сообщить дату начала действия сервисного контракта, серийный номер устройства, для которого он предназначен, а также контактные данные лиц, которым будет предоставлена информация по контракту

Компоненты сервисов технической поддержки

Авансовая замена оборудования Замена оборудования с локального склада. Доставка на адрес заказчика	Cisco TAC Глобальный и круглосуточный Центр Технической поддержки помогает специалистам в решении сложных сетевых проблем
Поддержка ПО Обновление Cisco IOS® и прикладного ПО повышает эффективность инвестиций в оборудование Cisco	Cisco.com Доступ к информационным ресурсам и обучению

Авансовая замена оборудования

В случае выхода из строя оборудования сервисный контракт Cisco SMARTnet предусматривает отправку Вам нужной запасной части после регистрации заявки на замену оборудования (RMA) (в зависимости от доступного уровня поддержки).

Уровни сервиса:

- **SDS** (Отправка в тот же день) — авансовая замена оборудования, отправка в день регистрации решения о необходимости замены, в случае, если заявка принята до 18:00 по ташкентскому времени.

Для проверки доступности сервиса, воспользуйтесь инструментом **ServiceAvailabilityMatrix** <http://tools.cisco.com/apidc/sam/search.do>

Порядок осуществления авансовой замены оборудования

Если инженер центра технической поддержки в процессе работы над проблемой приходит к выводу о необходимости замены устройства или его компонентов, он осуществляет авторизацию замены (RMA) с присвоением данной замене регистрационного номера.

Информация о замене поступает на западно-европейский склад запасных частей Cisco. Доставка осуществляется по адресу расположения оборудования курьерской службой.

Если заявка принята позже 18:00 по ташкентскому времени, то отправка осуществляется на следующий рабочий день. Время доставки не гарантируется, поскольку зависит от режима работы транспортной компании (DHL) по доставке грузов из Западной Европы в Узбекистан. Таможенные пошлины и сборы подлежат оплате со стороны клиента.

Возврат неисправного оборудования или его компонентов осуществляется также через западно-европейский склад запасных частей. Неисправное оборудование можно вернуть через того же курьера, который доставил замену, либо, если такой возможности нет, это необходимо сделать в течение 30 календарных дней, связавшись со складом запасных частей.

Центр технической поддержки Cisco TAC

Центр технической поддержки Cisco TAC предоставляет Вам быстрый доступ к технологическим экспертам с опытом диагностики и решения самых сложных проблем. Cisco TAC обладает развитой системой управления запросами, которая позволяет оперативно направить проблему в соответствующую технологическую команду. Если проблема осталась нерешенной в заданный период, ее переводят на следующий уровень поддержки. Cisco TAC предоставляет круглосуточную поддержку по всему миру, в том числе и на русском языке.

Последовательность действий при возникновении проблемы:

В случае возникновения проблемы Заказчик должен сообщить о ней непосредственно в Центр Технической Поддержки Cisco TAC одним из следующих способов:

- При помощи веб-интерфейса, заполнив форму по одной из следующих ссылок:

Для получения поддержки на русском языке с понедельника по пятницу с 12.00 до 20.00 по ташкентскому времени http://tools.cisco.com/Support/tsloc/LaunchServiceRequestAction.do?userLocale=ru_ru

В остальное время Вы можете воспользоваться круглосуточной поддержкой 24x7 на английском языке <http://tools.cisco.com/ServiceRequestTool/create/launch.do>

- По электронной почте: tac@cisco.com

- По телефону: 800 721 7549

При обращении в центр технической поддержки инженер Заказчика должен иметь следующую информацию:

- Номер контракта SMARTnet — XXXXXXXX
- CCO User ID — имя пользователя на Cisco.com
- Парт-номер устройства/модуля
- Серийный номер устройства/модуля
- Краткое описание проблемы

Обновление программного обеспечения

По требованию заказчика, SMARTnet предоставляет:

- Апдейты ПО (major releases)- обновление цифры версии ПО: [(x).x.x]
- Апдейты ПО (minor releases) - обновление цифры версии ПО: [x. (x).x]
- Исправление ошибок (Bug Fixes)

Вы можете получить эти обновления на сайте www.cisco.com 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Найти и загрузить новые версии программных средств Вы можете на сайте

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

Кроме этого, получение обновлений программного обеспечения Cisco IOS возможно при помощи веб-приложения Cisco SoftwareCenter, расположенного по ссылке <http://software.cisco.com/download/navigator.html?a=a&i=rch>

Доступ к сайту Cisco.com

Зарегистрированные пользователи сайта www.cisco.com получают немедленный открытый доступ к информации, ресурсам и системам Cisco — то есть к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты Cisco TAC, поддерживающие вас по телефону. Web-сайт Cisco TAC доступен в любом месте в любое время. Он дает возможность заказчикам использовать мощь Интернета для быстрого доступа к критически важной информации, самообразования, быстрого решения сетевых проблем, и повышения общей производительности сети с помощью профилактических мер. Web-сайт Cisco TAC предоставляет решения, которые необходимы заказчикам для резкого сокращения простоев сети, повышения ее надежности и удовлетворения потребностей своих клиентов.

Более детальная информация о Cisco SMARTnet доступна по адресу: http://www.cisco.com/web/RU/downloads/broch/Smartnet_Ext_Interactive_0922_RUS.pdf

В случае возникновения вопросов по приобретению или использованию сервисов Cisco SMARTnet пишите нам на sales.ca@winncom.com или звоните по телефону:

+998 (71) 150-39-39 Ташкент