



Рішення Cisco Smart Net Total Care

СТИСЛИЙ ДОВІДНИК



Контакти центру технічної підтримки* в Україні

тел.: 0800 301 2090, +380 44 390 2400

e-mail: tac@cisco.com

web: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

Усі контакти ТАС представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

Номер сервісного контракту:

Таблиця обладнання:

| Модель пристрою | Серійні номери пристроїв | Рівень сервісного контракту |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | CON - |
| | | CON - |
| | | CON - |
| | | CON - |
| | | CON - |

Замовник і власник обладнання:

| | | |
|-------------------------|------------------|----|
| Дата початку контракту: | Дата завершення: | МП |
|-------------------------|------------------|----|

| | | |
|-------------------|-----------------|----|
| Дата продовження: | Продовжений до: | МП |
|-------------------|-----------------|----|

| | | |
|-------------------|-----------------|----|
| Дата продовження: | Продовжений до: | МП |
|-------------------|-----------------|----|

| | | |
|-------------------|-----------------|----|
| Дата продовження: | Продовжений до: | МП |
|-------------------|-----------------|----|

Партнерська організація, продавець:

Усі дані заповнюються компанією-партнером, яка продала сервісний контракт, і підтверджуються печаткою. Список авторизованих компаній-партнерів доступний за посиланням: <http://cisco.com/go/partnerlocator>

* Контакти ТАС для обладнання Cisco Enterprise.
 Для обладнання Cisco Small Business:
 On-line CHAT: <https://www.cisco.com/go/smb-support>
 Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400,
 і просіть з'єднати з Cisco Small Business Support

ЗМІСТ

Розділ 1. Основні характеристики сервісної підтримки

| | |
|--|----|
| ▪ Компоненти пакета послуг Cisco Smart Net Total Care | 6 |
| ▪ Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care | 7 |
| ▪ Порівняння стандартної гарантії та сервісного контракту | 8 |
| ▪ Порівняльна таблиця компонентів гарантії та сервісного контракту | 9 |
| ▪ Warranty finder - інструмент для пошуку терміну дії стандартної гарантії | 10 |
| ▪ Service finder - інструмент для пошуку розширеної сервісної гарантії | 11 |
| ▪ Service Availability Matrix tool - матриця територіальної доступності сервісних контрактів | 12 |
| ▪ Продовження сервісного контракту | 13 |
| ▪ Платна сервісна перевірка працездатності обладнання Compliance check | 14 |

Розділ 2. Опис компонентів сервісних контрактів

| | |
|---|----|
| ▪ Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center) | 16 |
| ▪ Авансова заміна обладнання | 18 |
| ▪ Доступність авансової заміни в містах України | 19 |
| ▪ Оновлення операційної системи Cisco IOS | 20 |
| ▪ Розширений доступ на сайт cisco.com | 21 |
| ▪ Cisco Smart Call Home - проактивна діагностика мережі | 22 |
| ▪ Інтелектуальні можливості сервісу Smart Net Total Care | 23 |
| ▪ Портал Smart Net Total Care | 24 |
| ▪ Управління життєвим циклом продуктів | 25 |

Розділ 3. Правила користування сервісними контрактами Smart Net

| | |
|--|----|
| ▪ Реєстрація нового користувача на cisco.com | 28 |
| ▪ Асоціація COO ID із сервісним контрактом | 29 |
| ▪ Відкриття операційного кейса в Customer Service Hub | 32 |
| ▪ SAMT - інструмент для моніторингу та управління доступом до сервісних контрактів | 34 |
| ▪ Управління сервісними контрактами. Робота в CCW-R | 35 |
| ▪ Послідовність дій у разі виникнення сервісного випадку | 37 |
| ▪ Контакти служби технічної підтримки | 38 |
| ▪ Пріоритети запитів на обслуговування | 39 |
| ▪ Створення сервісного запиту через web-форму | 41 |
| ▪ Створення сервісних запитів за e-mail і телефоном | 42 |
| ▪ Заміна непрацездатного обладнання, RMA | 43 |
| ▪ Повернення непрацездатного обладнання | 43 |
| ▪ Причини затримок заміни обладнання | 44 |

Розділ 4. Сервісне портфоліо

| | |
|--|----|
| ▪ Технічні сервіси Smart Net Total Care - Technical Support Services | 46 |
| ▪ CON-SNT - Smart Net Total Care | 47 |
| ▪ CON-OS - Smart Net Total Care Onsite | 48 |
| ▪ CON-ECDN - Cisco Telepresence Service | 49 |
| ▪ CON-SU - Signature Updates | 50 |
| ▪ CON-SBS - Small Business Service | 51 |
| ▪ CON-SAS - Software Application Support | 52 |
| ▪ CON-ECMU - Software Service | 52 |
| ▪ Установлення порталу Cisco Smart Net Total Care | 53 |
| ▪ Ice breaker Smart IB | 55 |
| ▪ Таблиця сервісних контрактів | 57 |

Розділ 5. Корисна інформація

| | |
|---------------------|----|
| ▪ Корисні посилання | 58 |
|---------------------|----|

Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care покриває як базове обладнання, так і більшість мінорних компонентів, що входять до нього. Будь ласка, переконайтеся, що все необхідне обладнання покрито чинним сервісним контрактом.

Список обладнання, покритого сервісом, можна дізнатися за номером контракту за допомогою центру управління сервісними контрактами CCW-R (Cisco Commerce Workspace Renewal, Software Subscriptions and Services <https://ccrc.cisco.com/ServiceContract/contract/>). Доступ до CCW-R можливий за логіном (CCO) і паролем або ж через організацію, що продала вам контракт.

Детальну інформацію про те, що таке сервісний контракт і як скористатися всіма його можливостями, ви зможете знайти в цій брошурі.

Дякуємо за вибір продукції Cisco.



Розділ 1. Основні характеристики сервісної підтримки

Компоненти пакета послуг Cisco Smart Net Total Care

Сервісна підтримка типу Smart Net мігрувала в найновішу підтримку Smart Net Total Care з інтелектуальними можливостями, які допоможуть проактивно управляти мережею. Рішення Cisco Smart Net Total Care надає ресурси підтримки для продовження життєвого циклу встановлених у вас мережних пристроїв Cisco Systems:

- онлайн і телефонний доступ до технічних і технологічних експертів Cisco 24 години на добу, 7 днів на тиждень, 365 днів на рік;
- можливість заміни апаратних засобів протягом 24 годин;
- моніторинг роботи мережних пристроїв у режимі реального часу;
- оновлення програмного забезпечення на вимогу;
- можливості для підвищення професійного рівня ваших співробітників.

Доступність і продуктивність – ось основні вимоги, які висувають до будь-якого мережного пристрою. Зараз, коли мережі перетворилися на основний компонент бізнесу, їхнє значення різко зросло. Тепер важливими критеріями є не лише постійна готовність мережі до роботи при розумних і передбачуваних витратах, а і підвищення якості та продуктивності праці в усій компанії за її допомогою.

Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care надасть вашій компанії необхідні послуги з підтримки мережі. У результаті ваші співробітники отримують доступ до технологічних знань і передового досвіду Cisco, а мережні пристрої працюють з високою надійністю і продуктивністю. Сервісний контракт можна замовити на термін, кратний 1 року, або до дати закінчення підтримки обладнання (End of Support date).

| Сервісні компоненти | Переваги для клієнта | |
|---|---|--|
| Доступ до інтерактивного порталу SNTC | Доступ до найкращих технічних фахівців з усього світу | Зниження капітальних вкладень і ризиків простою мереж |
| Розширений доступ до порталу cisco.com | Підвищена стабільність роботи пристроїв | Зниження операційних витрат |
| Доступ до служби технічної підтримки | Доступність авансової заміни з виїздом технічного фахівця | Продуктивне використання ресурсів ІТ-персоналу спільно з технічними і технологічними фахівцями Cisco |
| Поліпшення й оновлення програмного забезпечення Cisco IOS | | |
| Діагностика мережних пристроїв | | |
| Авансова заміна обладнання з опціональними можливостями | | |

Опис компонентів сервісної підтримки також можна знайти за посиланням: <https://www.cisco.com/go/sntc>

Сервісний контракт Cisco Smart Net Total Care

| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
|---|--|---|---|---|
| Авансова заміна обладнання | Cisco TAC | Підтримка ПЗ | cisco.com | Інтелектуальні можливості |
| Заміна обладнання з локального складу Доставка на адресу замовника | Глобальний та цілодобовий центр технічної підтримки допомагає фахівцям у розв'язанні складних мережних проблем | Оновлення Cisco IOS® і прикладного ПЗ підвищує ефективність інвестицій в обладнання Cisco | Доступ до інформаційних ресурсів і навчання | Управління базою встановленого обладнання, сервісними контрактами, життєвим циклом продуктів, попередження безпеки та оповіщення про продукти |

- Отримання основних і проміжних релізів програмного забезпечення Cisco IOS через сайт (<http://cisco.com/go/software>) або на фізичних носіях (на вимогу).
- Постійний (24x7) авторизований доступ до сайту www.cisco.com
- Постійний (24x7x365) доступ до центру технічної підтримки (Cisco TAC) за телефоном, e-mail або web для вирішення та ескалації критичних проблем. На всі заявки про апаратну, конфігураційну або програмну проблеми з рівнями пріоритетності 1 і 2 співробітники центру TAC Cisco дадуть відповідь протягом однієї години на цілодобовій основі. На звернення з пріоритетом 3 або 4, що надійшли в позаурочний час, відповідь буде дана не пізніше наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 за місцевим часом.
- Упереджувальна заміна запчастин (доставка кур'єрською службою) протягом 4 годин або наступного робочого дня (залежно від обраного рівня сервісу) з моменту прийняття рішення про необхідність заміни (привласнення номера заміни RMA - Return Material Authorization).
- Портал Smart Net Total Care забезпечує безпечний доступ до детальних даних про пристрої в мережі, а також надає інтерактивну панель управління, на яку виводиться інформація, необхідна для прискорення процесу розв'язання проблем. На порталі виконується детальний аналіз даних пристрою, зібраних з бази встановленого обладнання, після чого ця інформація доповнюється даними служби підтримки Cisco. У результаті ви отримуєте практичні рекомендації для подальших дій. На цьому порталі ви зможете управляти доступом користувачів, конфігурувати і створювати звіти. Портал надає доступ до попереджень про безпеку мережі та повідомлень про продукти, інформації про життєвий цикл продуктів і покриття сервісними контрактами Cisco.
- Моніторинг працездатності мережних пристроїв з послугою оповіщення.

Обслуговування пристроїв Cisco за допомогою сервісного контракту дає змогу:

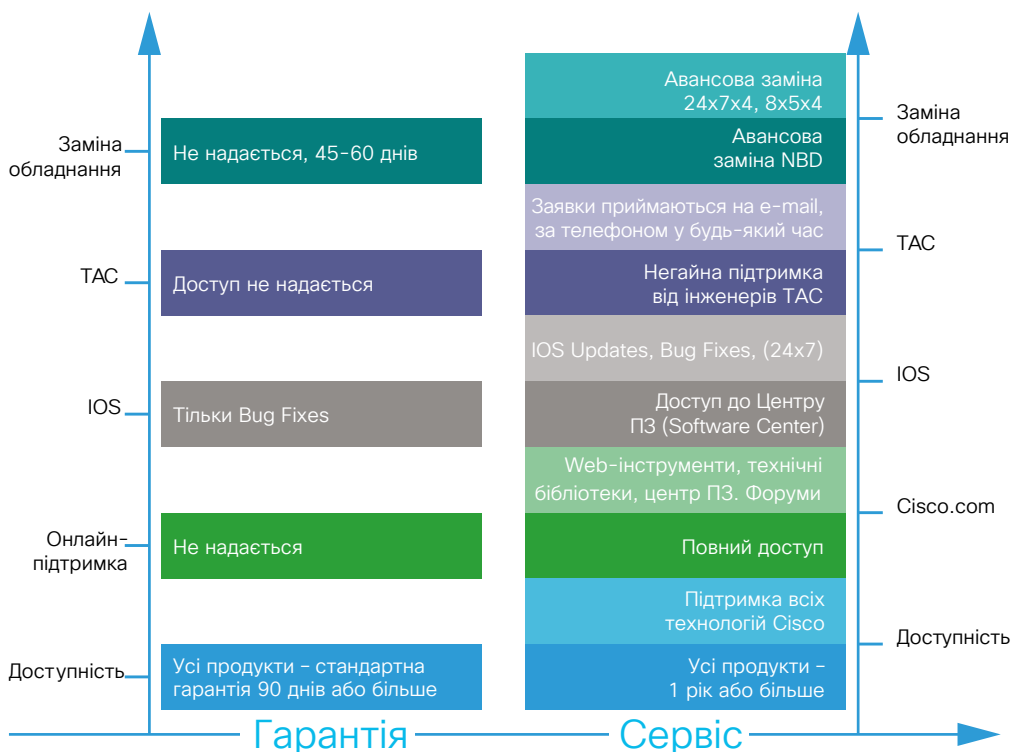
- Підвищити доступність, надійність і продуктивність.
- Розширити можливості та продуктивність без придбання нових програмних і апаратних засобів.
- Подовжити життєвий цикл пристроїв.

Порівняння стандартної гарантії та сервісного контракту

Стандартна гарантія передбачає заміну несправного обладнання Cisco новим обладнанням. Заміна здійснюється партнером зі складу дистриб'ютора. У разі відсутності гарантійної позиції на складі дистриб'ютора гарантійна заміна може бути проведена в термін від 45 до 60 днів. Стандартна гарантія обмежена за тривалістю дії та не включає в себе компоненти Cisco TAC, оновлення програмного забезпечення або будь-яку з додаткових переваг, отриманих під час активації сервісного контракту розширеної гарантії Cisco Service.

Детальну інформацію про терміни дії стандартної гарантії на продукти Cisco ви зможете знайти за посиланням: <http://cisco.com/go/warranty/>

Гарантія чи сервіс



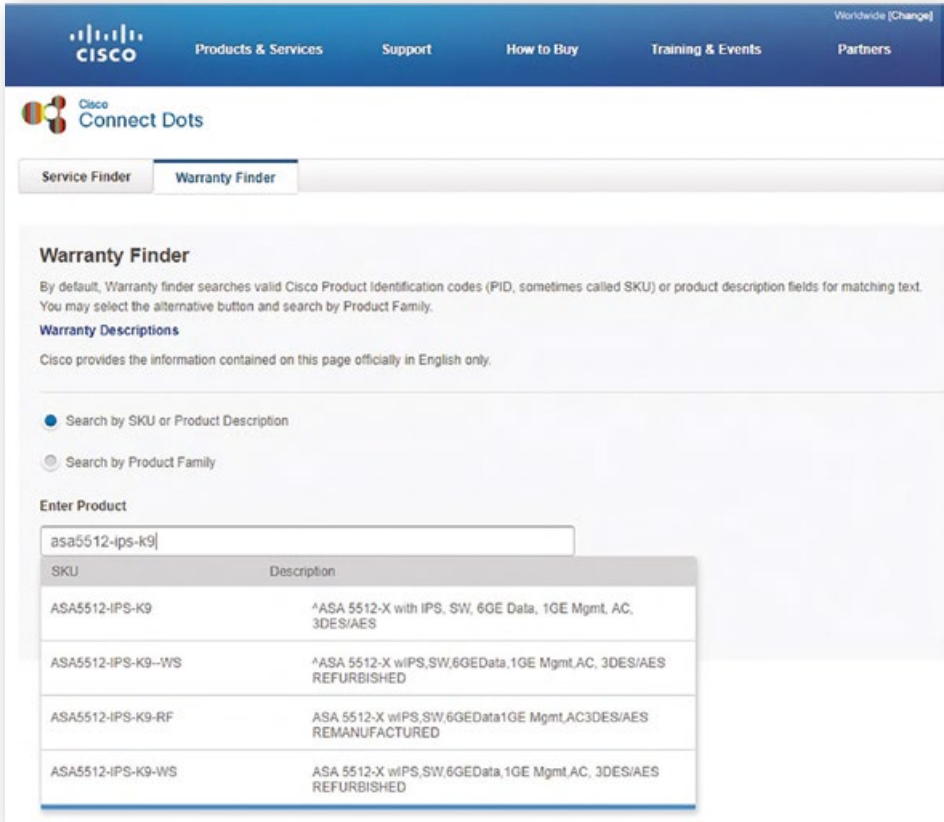
Порівняльна таблиця компонентів гарантії та сервісного контракту

| Доступний сервіс | Smart Net Total Care | Smart Net Total Care Onsite | Стандартна гарантія 90 днів | Стандартна гарантія 1 рік | Умовно-вічна стандартна гарантія 5 років після зняття з виробництва |
|---|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|---|
| Технічне обслуговування релізів для роботи програмного забезпечення системи (на вимогу) | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| Можливість поліпшень і оновлень програмних релізів | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| Розширений доступ до порталу cisco.com | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| Підтримка TAC | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| 24-годинний доступ до TAC | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| Авансова заміна обладнання | | | | | |
| 8x5xNBD | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| 8x5x4 | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| 24x7x4 | Так | Так | Ні | Ні | Ні |
| Віезд інженера з авансовою заміною | Ні | Так | Ні | Ні | Ні |

Warranty finder – інструмент для пошуку терміну дії стандартної гарантії

Дізнатися термін дії та компоненти стандартної гарантії можна за посиланням: <http://www.cisco-warrantyfinder.com>

У поле пошуку слід ввести модель обладнання:



Warranty Finder

By default, Warranty finder searches valid Cisco Product Identification codes (PID, sometimes called SKU) or product description fields for matching text. You may select the alternative button and search by Product Family.

Warranty Descriptions

Cisco provides the information contained on this page officially in English only.

Search by SKU or Product Description

Search by Product Family

Enter Product

asa5512-ips-k9

| SKU | Description |
|-------------------|---|
| ASA5512-IPS-K9 | ^ASA 5512-X with IPS, SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES |
| ASA5512-IPS-K9-WS | ^ASA 5512-X w/PS,SW,6GEData,1GE Mgmt,AC, 3DES/AES REFURBISHED |
| ASA5512-IPS-K9-RF | ASA 5512-X w/PS,SW,6GEData1GE Mgmt,AC3DES/AES REMANUFACTURED |
| ASA5512-IPS-K9-WS | ASA 5512-X w/PS,SW,6GEData,1GE Mgmt,AC, 3DES/AES REFURBISHED |

Приклад результату пошуку сервісних контрактів для пристрою мережної безпеки Cisco ASA5512-IPS-K9:

| Warranty Information | | Service Information | | | |
|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|---------------------|
| Cisco Warranty | Description | Hardware Replacement | Software Replacement | Technical Assistance from TAC | OS Software Updates |
| WARR-90-DAY-LTD-HW | Standard HW Warranty | 10-day AR | Media Only:90 Days | No | No |
| WARR-90-DAY-LTD-HW In French | | | | | |

Service finder – інструмент для пошуку розширеної сервісної гарантії

Підібрати сервісну підтримку Smart Net Total Care до обладнання Cisco можна на сторінці <http://www.cisco-servicefinder.com>

У поле пошуку слід ввести продуктивний номер SKU обладнання Cisco:

Service Finder

By default, Service Finder searches valid Cisco Product Identification codes (PID, sometimes called SKU) or product description fields for matching text. You may select the alternative button and search by Product Family.

How to Order Services

Cisco provides the information contained on this page officially in English only.

- Search by SKU or Product Description
- Search by Product Family

Enter Product

ASA5512-IPS-K9

| SKU | Description |
|--------------------|--|
| ASA5512-IPS-K9 | *ASA 5512-X with IPS, SW, 6GE Data, 1GE Mgmt, AC, 3DES/AES |
| ASA5512-IPS-K9--WS | *ASA 5512-X w/IPS,SW,6GEData,1GE Mgmt,AC, 3DES/AES REFURBISHED |

Приклад результату пошуку сервісних контрактів для пристрою мережної безпеки Cisco ASA5512-IPS-K9:

| Service Information | Warranty Information | | | | |
|---|----------------------|------------------------------|-------------------------------|------------|------------------------------|
| Service | Onsite Engineer | Software Application Updates | Software Maintenance Releases | TAC Access | Advance Hardware Replacement |
| Cisco Suggested Service | | | | | |
| SNT SNTC 8X5XN8D CON-SNT-A12IP89 | RMA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Cisco Optional Service | | | | | |
| CJP SNTC 24X7X4O8 CON-QSP-A12IP89 | RMA plus Onsite | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| C4S SNTC 8X5X4O8 CON-OSE-A12IP89 | RMA plus Onsite | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SNTP SNTC 24X7X4 CON-SNTP-A12IP89 | RMA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Service Availability Matrix Tool – матриця територіальної доступності сервісних контрактів


Перевірити доступність сервісного контракту для вашого населеного пункту можна за допомогою web-інструменту Cisco «Матриця територіальної доступності»: <http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

1. Необхідно заповнити форму (як приклад показано пошук доступності Smart Net для пристрою мережної безпеки ASA5512-IPS-K9 у Києві).

Service Availability Matrix: Search

Search by Address Search by Install Site ID

Install Site ID:*

Theatre:*
 

Country:*

State/Province:

City:++

City:** and/or Postcode:++ NNNNN

Product Family:

Product:*

Product:# (See the bullet on right)

Result:
 Table Email to

2. Вказавши всі необхідні дані у формі та натиснувши кнопку «Пошук доступних сервісів», ви отримаєте інформацію про доступні рівні сервісної підтримки.

Result

Showing Service Availability for: KIEV 03048

| | Standard | | | | Premium | | | | | | | |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | SDS inter-national | SDS Local | 8x5xNBD | 8x7xNCD | 8x5x4 | 24x7x4 | 24x7x2 | Onsite 8x5xNBD | Onsite 8x7xNCD | Onsite 8x5x4 | Onsite 24x7x4 | Onsite 24x7x2 |
| EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > UKRAINE > NO STATE > KIEV 03048 | | | | | | | | | | | | |
| ASA5512-IPS-K9 | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex N | Rule Ex Y | Rule Ex Y | Rule Ex N |

Продовження сервісного контракту

Дію сервісного контракту можна продовжити протягом 30 днів з моменту закінчення попереднього контракту. Після завершення цього терміну підміне обладнання буде вивезено з локального сервісного складу, і при новому замовленні Cisco Systems буде необхідно 30 днів на наповнення локального складу підмінною позицією.

Для деяких продуктів Cisco сервісна підтримка є обов'язковою для забезпечення повного функціоналу:

- міжмережний екран Cisco ASA з модулем запобігання вторгненням IPS виробляє фільтрацію мережного потоку за наявності актуальних баз сигнатур, тільки при покритті чинним сервісним контрактом;
- програмне забезпечення VMWareESXi і vSphere неможливо замовити без розширеної гарантії Smart Net Total Care;
- контакт-центри Cisco Express і Enterprise дозволяють звернення до центру технічної підтримки при кожній інсталяції.

Таким чином, платна розширена гарантія є невід'ємною частиною комплексного технічного рішення Cisco.

Продовження є можливим для контрактів, що закінчуються, на термін від 1 року до дати End of Support.

Продовжити сервісний контракт ви зможете, звернувшись до авторизованого реселлера Cisco. Список доступних партнерів для замовлення продовження доступний за допомогою web-додатку «Місцезнаходження Партнерів» (Partner Locator: <http://cisco.com/go/partnerlocator>)

The screenshot shows the 'Find a Cisco Partner' search interface. It features two search tabs: 'Search by capability and fit' and 'Search by partner name', with the latter being selected. Below the tabs, there is a 'Location (Up to 8 selections)' section with a search input field containing the placeholder text 'Enter City, State or Country'. A dropdown menu below this field shows 'Current Location: UKRAINE' with a close icon. Below the location section is a 'Partner Name *' section with a search input field containing the placeholder text 'Enter Partner Name' and a '* required' label. At the bottom, there are two buttons: 'Search' and 'Reset Search'.

Платна сервісна перевірка працездатності обладнання Compliance Check

У разі покриття сервісною підтримкою обладнання, яке може розцінюватися як потенційно поламане (ніколи не покривалося сервісним контрактом або довго не покривалося, вчасно не продовжена сервісна підтримка, придбане не в авторизованого постачальника), може виникнути потреба у платній інспекції.

Інспекція проводиться на рівні шасі, і плата за неї не повертається. Перевірка зазвичай триває 14-21 день.

Як відбувається процес інспекції:

1. Партнер і замовник підтверджують, що згодні зробити інспекцію.
2. Cisco надає анкету-документ для заповнення. У документ необхідно внести інформацію про обладнання для перевірки, місця перевірки і стан мережі, включно з Show tech file, та надіслати на адресу services-compliance-support@cisco.com
3. Якщо документ заповнений повністю і коректно, Cisco створює квоту для розміщення замовлення на інспекцію.
4. Використовуючи SKU (парт-номер), наданий у квоті, дистриб'ютор може розмістити замовлення. Приблизні ціни:

| Парт-номер | Ціна |
|---|--------|
| ASF-CEI-G-INSP-LC Low Complexity | 596 \$ |
| ASF---CEI---G---INSP---MC Medium Complexity | 718 \$ |
| ASF-CEI-G-INSP-HC High Complexity | 994 \$ |

5. Після розміщення замовлення інспекція буде проведена в замовника в термін від 5 до 7 днів.
6. Якщо обладнання пройшло перевірку, то на нього можна розмістити замовлення на сервісний контракт.
7. Якщо обладнання не пройшло перевірку, розмістити замовлення на сервісний контракт не можна.

Якщо ви не хочете проходити перевірку, можна замовити нове обладнання або refurbished.

З інформацією про платну інспекцію обладнання в разі покриття сервісним контрактом можна ознайомитися за посиланням: <https://www.cisco.com/go/inspection>



РОЗДІЛ 2. ОПИС КОМПОНЕНТІВ СЕРВІСНИХ КОНТРАКТІВ

Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технічної підтримки (Cisco TAC) доступний і надає послуги в режимі 24x7x365 всім замовникам, які мають чинну угоду про сервісне обслуговування CSA (Cisco Service Agreement).

Звернутися до центру технічної підтримки можна за допомогою локального прямого телефону, e-mail або через web-сайт. Cisco TAC доступний у будь-якому місці в будь-який час. Він дозволяє замовнику використовувати інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, а також для швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних засобів. Cisco TAC надає рішення, які необхідні замовникам для істотного скорочення часу простоїв мережі, збільшення її надійності та рівня задоволеності своїх клієнтів.



(0 800) 301 2090*
(044) 390 2400



TAC@cisco.com



mycase.cloudapps.cisco.com/case

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

 tac@cisco.com

 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

Для обладнання Cisco Small Business

On-line CHAT

 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

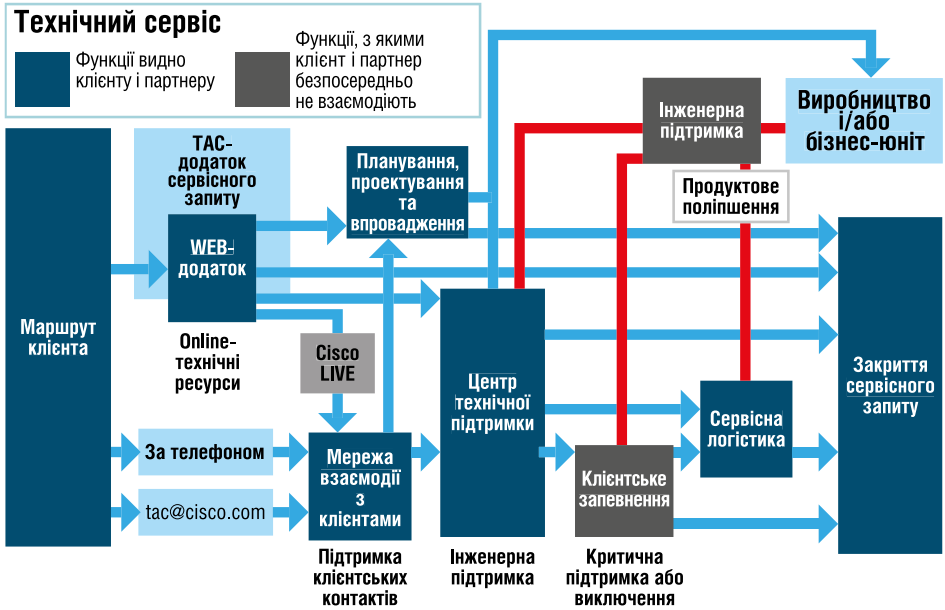
За телефоном:

 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400,
і просить з'єднати з Cisco Small Business Support

Кожному сервісному запиту, що надходить до центру технічної підтримки Cisco TAC, буде надано номер Service Request Number для подальшої ідентифікації вашої заявки.

При відкритті заявки в TAC ви можете попросити залучити російськомовних інженерів для вирішення технічної проблеми, що виникла, проте перше звернення необхідно здійснити англійською мовою.



Авансова заміна обладнання

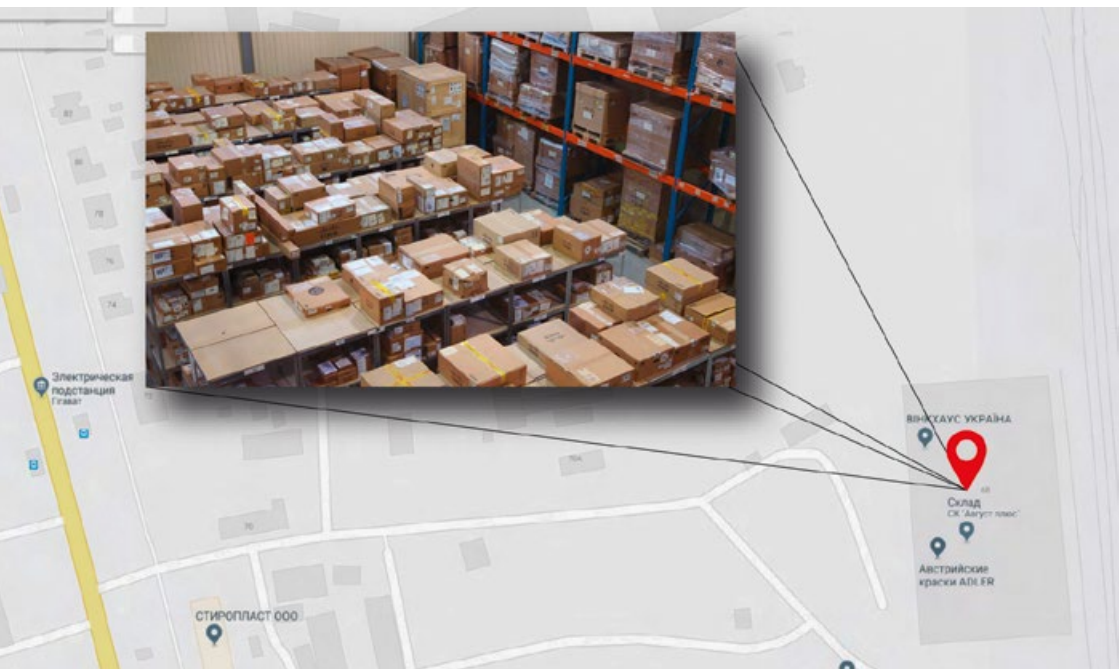
Після того як інженер центру технічної підтримки в процесі роботи над заявкою доходить висновку про необхідність заміни пристрою або його компонентів, він здійснює авторизацію заміни RMA (Return Material Authorization - авторизація на заміну обладнання) з присвоєнням цієї заміни реєстраційного номера.

Інформація про заміну надходить на найближчий склад запасних частин Cisco, який виконує відправку заміни кур'єром до місця розташування обладнання.

Для Smart Net Total Care з рівнем заміни 8x5x1\1Б0 запит RMA, відкритий після 15:00 за локальним часом, переходить на наступний робочий день (процес надання заміни зміщується на один робочий день).

Повернення несправного обладнання або його компонентів здійснюється на локальний сервісний склад. Несправне обладнання можна повернути за допомогою кур'єра, що доставив заміну (діє для всіх контрактів на всій території України), або самостійно протягом 10 календарних днів на адресу складу.

У Київській області для відправки неробочого обладнання -
DHL Global Forwarding (Danzas Kiev Ltd.)
08290, Україна, Київська область, Києво-Святошинський район,
м. Гостомель, вул. Свято-Покровська, 68-Б.



Доступність авансової заміни в містах України

| NBD* | NBD + 1-2 робочих дні | NBD + 1-3 робочих дні | NBD + 2-3 робочих дні | NBD + 2-4 робочих дні |
|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Біла Церква | Бердянськ | Кременна | Олександрія | Мукачево |
| Вінниця | Бориспіль | Суми | Білгород- Дністровський | Ужгород |
| Дніпро | Кам'янське | | Кам'янець- Подільський | |
| Житомир | Жидачів | | Лисичанськ | |
| Запоріжжя | Ізмаїл | | Рубіжне | |
| Чорноморськ | Калуш | | Сєверодонецьк | |
| Івано- Франківськ | Кривий Ріг | | Енергодар | |
| Київ | Маріуполь | | | |
| Кропивницький | Мелітополь | | | |
| Кременчук | Олександрія | | | |
| Луцьк | Рені | | | |
| Львів | Суми | | | |
| Миколаїв | Хмельницький | | | |
| Одеса | Черкаси | | | |
| Полтава | Чернігів | | | |
| Рівне | Чернівці | | | |
| Тернопіль | Південне | | | |
| Харків | | | | |
| Херсон | | | | |

Якщо ваш населений пункт не зазначений у таблиці, то до часу доставки від найближчого з указаних у переліку необхідно додати один день (з розрахунку, що вага обладнання становить до 20 кг і звернення зафіксовано до 11:30 за місцевим часом).

Авансова заміна за сервісним контрактом виконується після закінчення 30 днів з початку дії сервісного контракту, оскільки Cisco Systems потрібен час на доставку і резервування підмінного фонду на локальному складі.

Контракти рівня Enhanced та Premium із 4-годинною заміною працюють лише по Києву.

*NBD - Next Business Day (наступний робочий день)

Оновлення операційної системи Cisco IOS

Cisco швидко реагує на зміни в мережному середовищі та надає замовникам оновлені версії системного програмного забезпечення <http://cisco.com/go/software>, наприклад, операційної системи Cisco IOS. Це дає змогу вдосконалювати роботу мережних пристроїв і продовжувати їхній життєвий цикл. У нових версіях постійно поліпшуються такі параметри:

- безпека;
- продуктивність;
- управління смугою пропускання;
- підтримка нових протоколів;
- взаємодія та сумісність.

На вимогу замовника Smart Net Total Care надає автоматичні оновлення для всіх основних версій з підтримкою складних процесів модернізації та встановленням проміжних корекційних модулів (maintenance fixes). Ви можете отримати ці оновлення на сайті www.cisco.com 24 години на добу, 7 днів на тиждень.

Software Download

The screenshot displays the Cisco Software Download interface. At the top, there is a search bar labeled 'Select a Product' with a search icon and the text 'Product Name e.g. 2911'. To the right of the search bar is a 'Browse all' button. Below the search bar, the breadcrumb path reads: 'Downloads Home / Security / Firewalls / Next-Generation Firewalls (NGFW) / ASA 5500-X with FirePOWER Services'. The main content area is divided into three columns. The left column is a sidebar with a list of product categories: 'Vipvo and systems management', 'Collaboration Endpoints', 'Conferencing', 'Connected Safety and Security', 'Contact Center', 'Data Center Analytics', 'Hyperconverged Infrastructure', 'IOS and NX-OS Software', 'Optical Networking', 'Routers', and 'Security'. The middle column is titled 'ASA 5500-X with FirePOWER Services' and lists the following products: 'Firepower 2100 Series', 'Firepower 4100 Series', 'Firepower 9000 Series', and 'Firepower NGFW Virtual'. The right column is titled 'Most Popular' and lists several ASA 5500-X series with FirePOWER Services, such as 'ASA 5506-X with FirePOWER Services :9...', 'ASA 5506-X with FirePOWER Services :7...', 'ASA 5506-X with FirePOWER Services :8...', 'ASA 5516-X with FirePOWER Services :6...', 'ASA 5516-X with FirePOWER Services :9...', and 'ASA 5525-X with FirePOWER Services :8...'.

Розширений доступ на сайт www.cisco.com

Зареєстровані користувачі сайту www.cisco.com отримують негайний розширений доступ до інформації, ресурсів і систем Cisco, тобто до тих самих ресурсів, якими користуються фахівці Cisco TAC. Web-сайт Cisco доступний у будь-якому місці у будь-який час. Він дає вам можливість використовувати інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних заходів.

Готова ли ваша сеть к поддержке облачных технологий?

Узнайте, как оптимизировать сеть для облачных сервисов.

[Подробнее](#)

Последние новости < > В Калифорнии внедрена интеллектуальная... - 2012-12-10 [Следуйте за нами](#) >

Примеры внедрения продуктов и решений
> [Ознакомиться](#)

Моя жизнь в сетевом мире
Истории из мира, подключенного к сети.
> [Посмотреть видео](#)

Брошюры
о продуктах и решениях Cisco на русском языке
> [Подробнее](#)

Решения для руководителей
Малого и среднего бизнеса
Операторов связи
Решения для различных отраслей >
Возможности финансирования

Новости и уведомления
Новости Cisco
Уведомления по проектам
RSS-каналы
Социальные сообщества
Местные мероприятия и возможности обучения

Сообщества
Совместная работа
Сеть разработчиков
Сеть обучения
Поддержка (Netpro)
Cisco виртуальное содействие

О Cisco
Брошюры
Истории успеха
Карьера
Human Network
Контакты
Найти поставщика

Cisco Smart Call Home – проактивна діагностика мережі

Послуга доступна без будь-яких додаткових витрат для широкого спектра мережних пристроїв Cisco. Smart Call Home <http://cisco.com/go/smartcall> надає можливість цілодобового моніторингу пристроїв для забезпечення проактивної діагностики мережі, запобігання несправностям, а також відновлення.

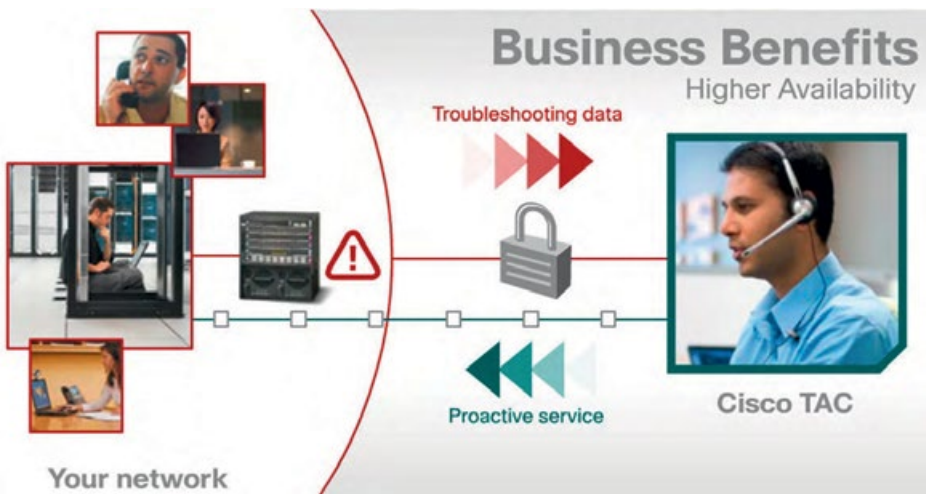
Опція Smart Call Home забезпечує:

- моніторинг мережі за допомогою діагностичних звітів;
- запобігання та усунення несправності в режимі реального часу;
- автоматичну генерацію запитів на обслуговування для технічних інженерів;
- безпеку та надійність передачі даних;
- персоналізований і налаштовуваний web-портал для розгляду Call Home-повідомлень, детальної діагностики та отримання рекомендацій.

Схема функціонування опції Smart Call Home:

Якщо потенційна проблема виявлена, відбувається таке:

1. Зашифровані повідомлення передаються в Smart System.
2. Система перевіряє та аналізує повідомлення, оцінює серйозність питання й активує відповідну послідовність повідомлення на основі профілю, який ви створили.
3. Якщо проблема серйозна, функція Smart Call Home автоматично генерує Cisco Technical Assistance Center (TAC) запит на обслуговування, паралельно ініціюючи детальну діагностику вашої проблеми.



Інтелектуальні можливості сервісу Smart Net Total Care

| Додавання цінності до робочих процесів підтримки | Зниження ризиків | Продуктивна ефективність | Прискорене розв'язання проблем |
|--|------------------|--------------------------|--------------------------------|
|  <p>Технічна підтримка та управління інцидентами</p> <ul style="list-style-type: none"> Швидка професійна технічна підтримка від Cisco® TAC Авансова заміна обладнання Прості, автоматизовані процеси для управління інцидентами | ● | ● | ● |
|  <p>Попередження про вразливості та оповіщення про продукти</p> <ul style="list-style-type: none"> Інформаційні попередження про вразливості Важливі повідомлення про продукти (обладнання і ПЗ) Сповіщення про доступність послуг (обладнання і ПЗ) | ● | ● | |
|  <p>Управління послугами</p> <ul style="list-style-type: none"> Пристрої, що обслуговуються/не обслуговуються, відповідне покриття Підготовка та планування продовження договорів Планування бюджету | ● | ● | |
|  <p>Управління життєвим циклом продуктів</p> <ul style="list-style-type: none"> Актуальні відомості про базу встановленого обладнання Припинення продажів/завершення терміну експлуатації, невідповідність версій ПЗ Автоматизація для скорочення витрат і ризиків, пов'язаних з виконуваними вручну процесами | ● | ● | |

Послуга Smart Net Total Care надає значні переваги замовникам у трьох основних сферах: **зниження ризику, виробнича ефективність і прискорене розв'язання проблем.**

Ці переваги реалізовані завдяки таким можливостям.

Технічна підтримка та управління інцидентами. Експерти центру технічної підтримки Cisco нададуть вам цілодобову підтримку 7 днів на тиждень 365 днів на рік.

Ми пропонуємо авансову заміну обладнання зі швидким відгуком на звернення, а також інтелектуальні можливості для оптимізації вашої взаємодії зі співробітниками центру підтримки TAC завдяки швидкому пошуку інформації про ваші пристрої та покриття послугами.

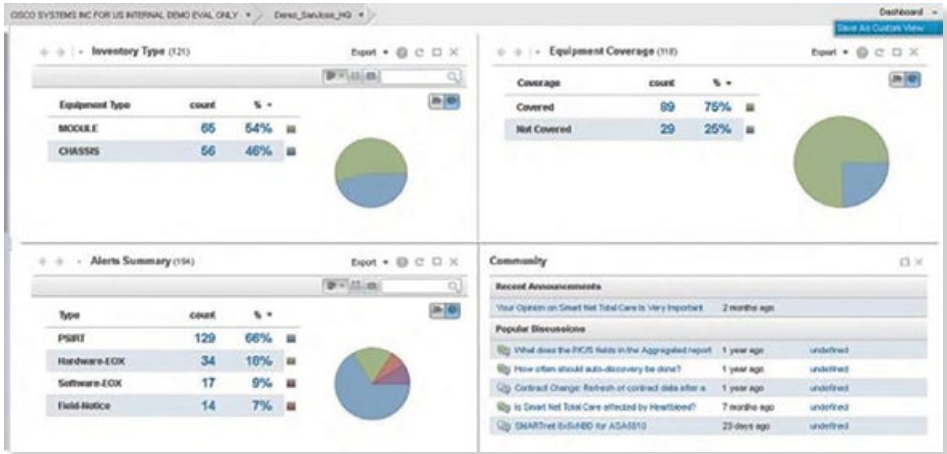
Управління попередженнями. Попередження Cisco дозволяють запобігти збоєм у роботі мережі завдяки своєчасному виявленню та розв'язанню проблем. Управління попередженнями Smart Net Total Care дає можливість ефективно управляти попередженнями Cisco і відстежувати їх з метою зменшення ризику та підвищення ефективності.

Управління охопленням послуг. Ви зможете швидко і просто виявляти компоненти апаратного і програмного забезпечення, що покриваються контрактом, і визначати, чи відповідають рівні підтримки вашим бізнес-потребам і корпоративним політикам. Інформація про покриття контрактами дає змогу знизити ризики та підвищити виробничу ефективність.

Управління життєвим циклом продуктів. Послуга Smart Net Total Care надає актуальну картину вашої бази встановленого обладнання Cisco, включно з такими відомостями, як інформація про пристрої та їх конфігурацію, серійний номер, версія ПЗ Cisco IOS, встановлена пам'ять і мікропрограмне забезпечення, IP-адреса, ім'я хоста і багато іншого. Можливість ведення актуальних даних про базу встановленого обладнання, що надається послугою Smart Net Total Care, значно підвищує ефективність порівняно з ручними способами, а також знижує ризик помилок завдяки автоматизації.

Портал Smart Net Total Care надає доступ до такої інформації:

- інстальована база обладнання;
- покриття сервісними контрактами;
- інформація про життєвий цикл та End of Support date;
- оповіщення про продукти: послуга завчасно визначає, які ваші пристрої були включені до опублікованих Cisco оповіщень про продукти та попереджень безпеки, щоб ви змогли здійснити необхідну дію відповідно до цього оповіщення. Наприклад, ви можете позначити пристрій для виконання негайної дії відповідно до оповіщення, проігнорувати оповіщення для цього пристрою або ввести інформацію про статус для звернення до неї в подальшому. Вам надається повний список релевантних для вас попереджень та можливість їхньої деталізації для отримання більш докладної інформації.



Типи попереджень:

- Попередження для обладнання. Визначають пристрої, життєвий цикл яких закінчується або вже закінчився.
- Попередження для програмного забезпечення. Визначають термін закінчення підтримки для конкретних версій ПЗ.
- Попередження про вразливості. Визначають вразливості системи безпеки, включно з повідомленнями групи реагування на вразливості технічних рішень (PSIRT). Повідомлення про зміну умов експлуатації.

Інформують про значні проблеми (за винятком проблем, пов'язаних з уразливостями в системі безпеки) з обладнанням або версією ПЗ.



Управління життєвим циклом продуктів

Послуга Smart Net Total Care надає актуальну картину вашої бази встановленого обладнання Cisco, включно з такими відомостями, як інформація про пристрої та їх конфігурацію, ідентифікатор продукту, версія ПЗ Cisco IOS, встановлена пам'ять і мікропрограмне забезпечення, IP-адреса, ім'я хоста і багато іншого. Можливість ведення актуальних даних про базу встановленого обладнання, що надається послугою Smart Net Total Care, значно підвищує ефективність порівняно з ручними способами, а також знижує ризик помилок.

Завдяки комплексному моніторингу бази встановленого обладнання послуга Smart Net Total Care забезпечує такі можливості:

- швидкий пошук продуктів Cisco, для яких підходить термін завершення життєвого циклу, припинення продажів або підтримки;
- наочне уявлення про те, які компоненти вашої мережі були переміщені, додані або змінені;
- перевірка того, що на вашому обладнанні Cisco працюють актуальні, узгоджені та підтримувані версії програмного забезпечення;
- зниження ризиків і планування оновлень обладнання, яке більше не підтримується.

Планування та управління життєвим циклом продуктів спрощується за рахунок надання єдиного звіту, в якому відображена вся необхідна інформація:

- попередження для обладнання/програмного забезпечення;
- посилання на пристрої, схильні до вразливостей;
- пристрої, рекомендовані до заміни;
- версії ОС;
- фільтрація за датами EoX/LDoS.

Можна подивитися більш детальну інформацію або сформувати додаткові звіти для перегляду певних типів даних, наприклад, охоплення послуг, термінів завершення життєвого циклу тощо.

Одна з найбільш популярних функцій порталу Smart Net Total Care - це звіт про зміни (Delta Report).

За допомогою звіту про зміни ви зможете дізнатися, які зміни відбулися в базі встановленого обладнання між двома процесами збору даних у різні моменти часу. Звіт містить у собі переміщення, додавання і зміни встановлених у замовника та підтримуваних пристроїв Cisco.

Центр технічної підтримки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технічної підтримки (Cisco TAC) доступний і надає послуги в режимі 24x7x365 всім замовникам, які мають чинну угоду про сервісне обслуговування CSA (Cisco Service Agreement).

Звернутися до центру технічної підтримки можна за допомогою локального прямого телефону, e-mail або через web-сайт. Cisco TAC доступний у будь-якому місці в будь-який час. Він дозволяє замовнику використовувати Інтернет для швидкого доступу до критично важливої інформації, ресурсів для самоосвіти, а також для швидкого розв'язання мережних проблем і підвищення загальної продуктивності мережі за допомогою профілактичних засобів. Cisco TAC надає рішення, які необхідні замовникам для істотного скорочення часу простоїв мережі, збільшення її надійності та рівня задоволеності своїх клієнтів.



(0 800) 301 2090*
(044) 390 2400



TAC@cisco.com



mycase.cloudapps.cisco.com/case

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

 tac@cisco.com

 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

Для обладнання Cisco Small Business

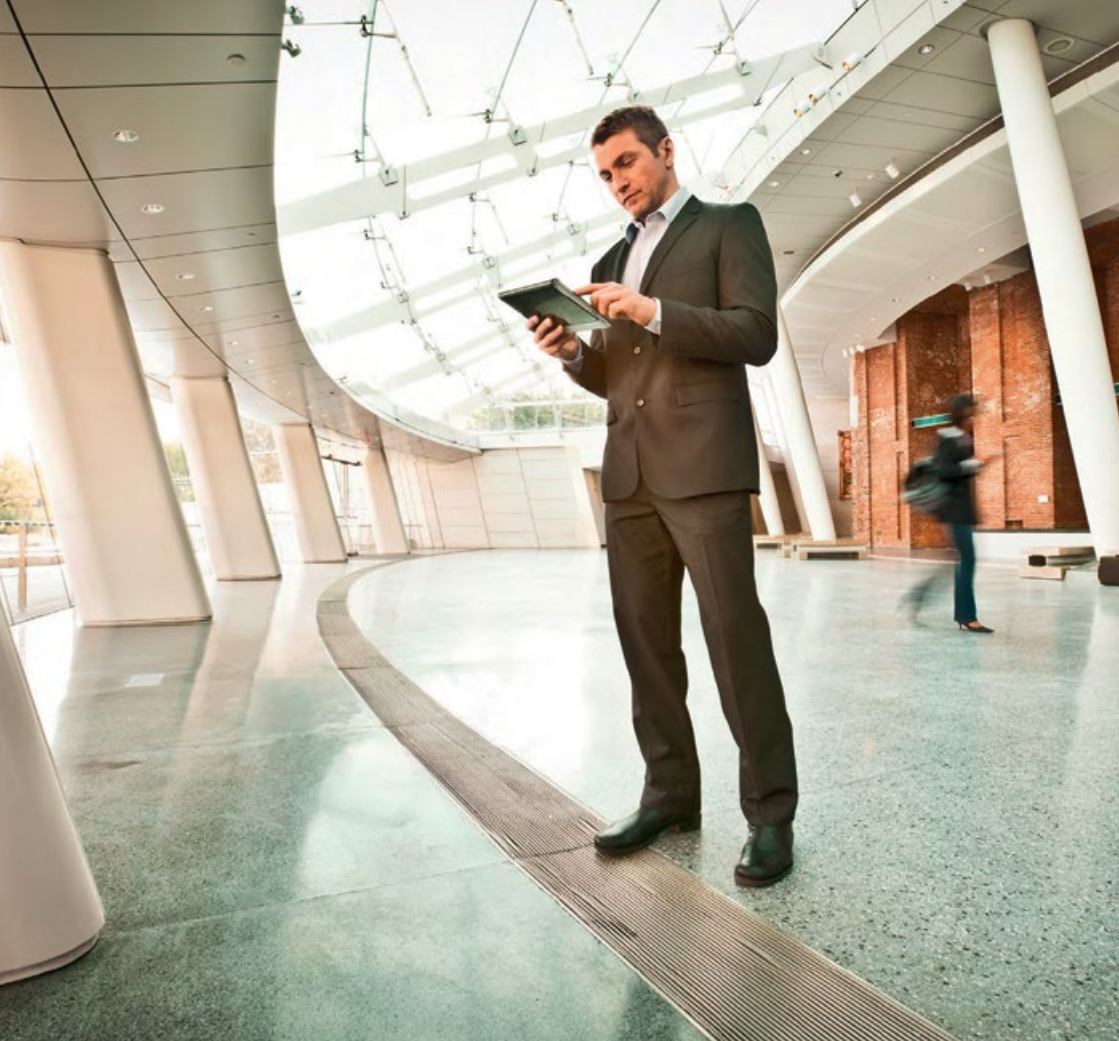
On-line CHAT

 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

За телефоном:

 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400,
і просить з'єднати з Cisco Small Business Support



Розділ 3. Правила користування сервісними контрактами Smart Net Total Care

Реєстрація нового користувача на сайті cisco.com

Щоб почати користуватися сервісним контрактом Cisco, необхідно зареєструвати профіль користувача на сайті cisco.com

Щоб зареєструватися (отримати CCO ID) на сайті cisco.com, виконайте такі дії:

1. Перейдіть за посиланням на сторінку реєстрації Cisco та виберіть російську мову: <https://www.cisco.com/go/registration>

2. Після заповнення реєстраційної форми* натисніть на кнопку «Відправити».
3. Як тільки ви підтвердили форму реєстрації, система створить новий пароль та CCO ID, які автоматично надійдуть до вас на вказану адресу електронної пошти.
4. Після отримання пароля та CCO ID дотримуйтесь інструкцій у пункті «Послідовність дій при виникненні сервісного випадку».

Важливо!* Для подальшого доступу до контрактів і роботи з ними в CCW-R необхідно, щоб назва компанії в профілі CCO ID збігалася з назвою, зазначеною в сервісному контракті.

Асоціація CCO ID з сервісним контрактом

Для реєстрації контракту й отримання доступу до нього необхідно виконати низку дій згідно з одним зі способів.

Спосіб № 1

1. Щоб зареєструвати контракт і отримати до нього доступ, потрібно перейти за посиланням: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>
2. У поле пошуку ввести «access to contract number» і далі заповнити відповідні поля з описом запиту:

Dear team,

*Please provide an access to contract number
_____ to CCO ID*

*_____ so that TAC
cases can be opened and the contract is seen is profile CCW-R.
Thank you.*

3. У поля, виділені жовтим кольором, ввести номер контракту і логін особи, яка матиме до нього доступ.

Важливо, щоб ця особа вже була зареєстрована на сайті Cisco.
Після цього доступ надається протягом 24 годин.

Спосіб № 2

1. Зайдіть у свій аккаунт на <https://www.cisco.com> за посиланням та виберіть розділ «Обліковий запис»: <https://www.cisco.com/go/account>



2. Виберіть розділ «Customer Profile manager».

Account



Customer Profile Manager ←

• Edit your customer profile



Partner Profile Manager

• Requires Cisco.com login

3. Зайдіть до розділу «Доступ до вмісту з обмеженим доступом» і натисніть «Додати права доступу».

Profile Management



Access Management

Your Personal Details

Last login: Wed, Apr 3, 2015, 11:45 PM GMT+3

First Name

Oksana

Last Name

Kondratyuk

Country

Ukraine

Email Address (Work email recommended)

okk@itdistribution.muk.ua

Edit Email

Username

itmuk@distribution.kyiv.ua

Your Company Details

Company

IT DISTRIBUTION LLC

Site Address

DONETSKA STR 16/2, KYIV, UA, 03151

Company Phone Number

+1

Job Role

Purchasing/Procurement

Job Title

Enter your job title

Cancel

Update

Cisco Account Profile

Back to Profile Management

Choose Language: English

Access

Services & Support: Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCE | Partners | PCA Users

Do you need additional access for support or download?

1 Add Access

Your Current Access

2 Add

Contract Number

3 Add

Find Access

200790409

201538523

201750815

201750927

Add Access

What type of access are you requesting?

Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

TAC and RMA case creation, Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com

Your entitlement to services is defined by your contract's coverage terms.

If you are an end customer who purchased a Partner-Branded Service support contract, you are only entitled to Software Download, support tools, and entitled content on Cisco.com, and must contact your Reseller in the event that TAC support or RMA is needed.

Cancel

Update

4. Виберіть параметр, за яким ви хочете здійснити додавання сервісного контракту до профілю користувача*, і заповніть поле праворуч:

- ідентифікатор(-и) для виставлення рахунків (Bill-to ID);
- номер(-и) контракту.

* Для доступу до сервісних контрактів і роботи з ними в CCW-R необхідно, щоб назва компанії в профілі CCO ID збігалася з Site name, вказаним у контракті.

Request Full Support Access

In order to receive Full Support Access to products covered by your service contract(s), associate your Cisco Account to the service contract either directly, or through the Bill-to ID.

Bill-to ID(s) ?

Choose this option if you are a partner, or if your company purchased service directly from Cisco. Bill-to ID requests are sent to your company contract administrator for review. If approved, you will be authorized to obtain support on all of the contracts under that Bill-to ID.

OR

Specific Contract(s)

Choose this option if you purchased service through a partner, or if you only need support access to specific service contracts.

Enter service contract number(s) if you have it.

By Service Contract Number(s) ?

OR

If you don't know your service contract number, you can enter the Serial Number of any product covered by your service contract.

By Serial Number ?

All submitted requests will be reviewed by an administrator.

By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

5. Натисніть «Відправити».

6. Після відправлення запиту на додавання номера контракту до профілю користувача CCO ID система проведе автоматичну перевірку прав доступу для цього користувача.

7. У разі позитивного результату номер контракту буде додано до профілю користувача. Далі потрібен час на оновлення системи (зазвичай це займає не більше 48 годин).

8. Якщо система не зможе виконати автоматичну перевірку для цього користувача, запит буде направлений до SAMT-адміністратора цього контракту. На вказану під час реєстрації адресу електронної пошти вам надійде повідомлення про те, що запит направлено вашому SAMT-адміністратору за контрактами. У повідомленні також будуть вказані контакти команди CIN (Customer Interaction Network) на випадок, якщо ваш SAMT-адміністратор не доступний.

9. До завдання SAMT-адміністратора входить розгляд вхідних запитів на додавання сервісних контрактів до профілю користувачів, а також своєчасна відповідь: підтвердження або відмова в наданні доступу до використання контракту.

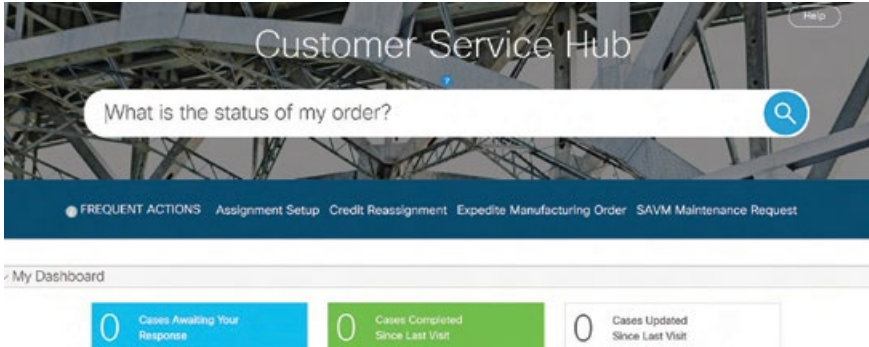
10. Чекайте підтвердження про те, що контракт додано до профілю CCO ID на вказану під час реєстрації адресу електронної пошти.

11. SAMT-адміністратора буде повідомлено щодо кожної автоматичної асоціації. Таким чином, вони зможуть розглянути і вжити додаткових заходів у разі потреби.

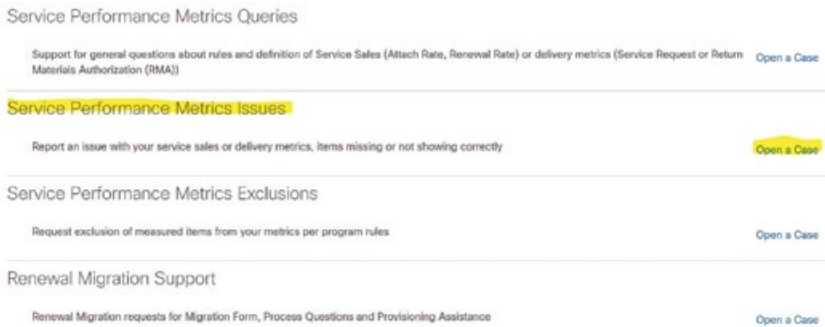
Відкриття операційного кейса в Customer Service Hub

Для відкриття кейса в Customer Service Hub для вирішення різних операційних питань перейдіть за посиланням: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

У поле пошуку введіть питання, що вас цікавить, або специфікуйте тему, наприклад, Update Renewal metrics / Change dates in the contract / Update Serial in the contract / Help validating my quote, і натисніть на пошук:



З меню виберіть тему, яка найбільше підходить до вашого запиту, - наприклад, внесення змін до Renewal rate metrics. Натисніть «Open a case»:



Далі дайте відповідь на питання:



Якщо так, то вкажіть СОО, для якого ви це робите:

Далі натисніть «Next» і в меню виберіть тему, що найбільше підходить для вашого запиту:

Service Performance Metrics Issues

Type of Request*

- Select Type
- Select Type**
- Billing Issue
- Bill-to-ID Mapping Issue
- Other Metrics Data Issues
- Software Renewed or Upgraded (Coverage Missing)
- Summary Quote Coverage Issue
- Sweeps Coverage Issue

> Optional Information ⓘ

Next Cancel

Заповніть поля «Коментарі» та «Optional Information» (внесіть детально всю інформацію, щоб агент володів усіма необхідними даними для вирішення вашого кейса) і натисніть «Next».

Service Performance Metrics Issues

Type of Request* Other Metrics Data Issues

Comments*

Dear team,
I need to update my metrics in RR in TPV.
Please see report attached.
Thanks,
Anna

> Optional Information ⓘ

Next Cancel

Після цього до вашій заявці буде присвоєно номер кейса, за яким ви отримаєте на пошту листа про створення заявки.

Service Performance Metrics Issues

Your new case number is PPS-1762

You may follow the progress of your case by viewing it in the "My Cases" section of the Customer Service Hub

Close Window

SAMT – інструмент для моніторингу та управління доступом до сервісних контрактів

Service Access Management Tool дає змогу партнерам і замовникам управляти доступом до підтримки Cisco за номером контракту. Цей інструмент також дозволяє вам визначити, які компоненти Cisco Services (TAC, авансова заміна/RMA) доступні користувачеві ССО в межах контракту. Для отримання більш детальної інформації та навчання за Service Access Management Tool ви можете перейти за посиланням:

www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmt.html

У разі виникнення проблем з отриманням доступу до інструменту звертайтеся до компанії, яка продала вам сервісний контракт, або до вашого локального сервіс-менеджера з представництва Cisco Systems.

Детальна інформація про інструмент і про те, як ним користуватися, розміщена за посиланням: <http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmttraining.html>

Service Access Management Tool



Easy connection to Cisco Services

When you need technical support from Cisco, you need it fast. The last thing you want is to waste time proving who you are, and that you are entitled to support under your company's service contract. Use SAMT to pre-approve your users for the support they need. Take control to ensure that only authorized users are getting access.

[Launch SAMT and get the latest news](#)

Learn more

Interested in becoming an Administrator for your organization? If you need to manage access not only for yourself, but also for others in your organization, contact your account manager and ask them to recommend you as a SAMT Administrator. If you don't know your account manager, send a note to the Cisco Services Entitlement team.

Support

You can open a support case or, for products under warranty, a return merchandise authorization (RMA), by using the links at the Cisco Worldwide Support & Downloads webpage.

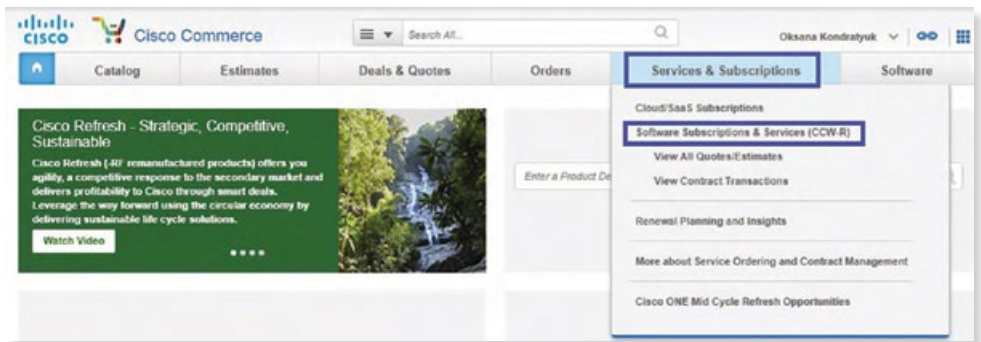
Request support access to your service agreements by selecting the Log In/Out link at the top right corner of Cisco.com. Select the 'Manage CCO profile' link and then the Access Management tab. There you can view your current accesses, request additional support access for yourself, and check the status of in-process requests.

Управління сервісними контрактами.

Робота в CCW-R

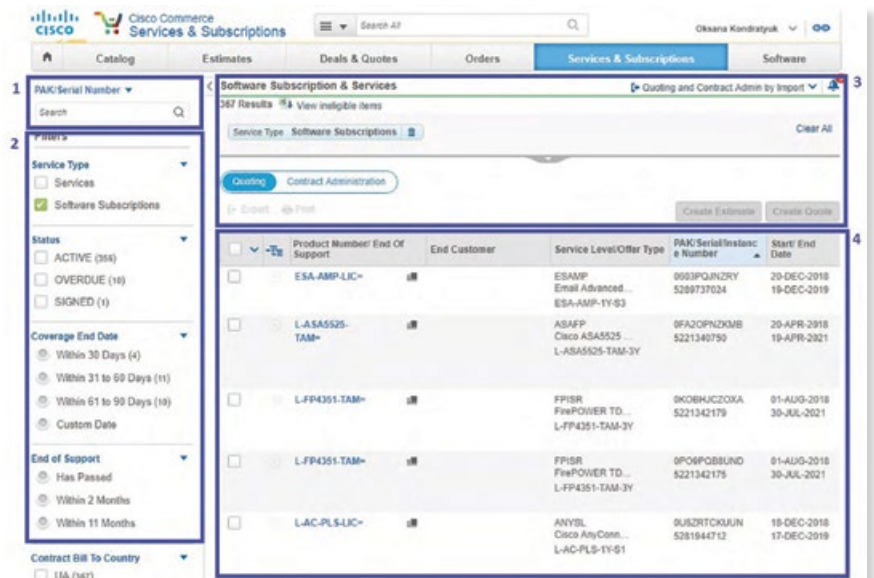
Для перегляду статусу контракту і переліку обладнання, покритого сервісним контрактом, виконайте такі кроки:

1. Перейдіть до центру сервісних контрактів за адресою <https://apps.cisco.com/Commerce/home>
2. У закладці Services & Subscriptions виберіть «Software Subscriptions and Services- CCW-R».



Далі відкривається вікно.

У розділі «Search all» у вікні, що розкривається, оберіть опцію «Contract number». Введіть номер контракту, що вас цікавить, у поле для введення. Виберіть необхідні фільтри.



Що робити, якщо вам, як і раніше, потрібна допомога в управлінні сервісним контрактом Cisco або ви не отримали доступ на портал CCW-R?

Для вирішення різних операційних питань необхідно відкрити кейс у Customer Service Hub.

Для цього перейдіть за посиланням:

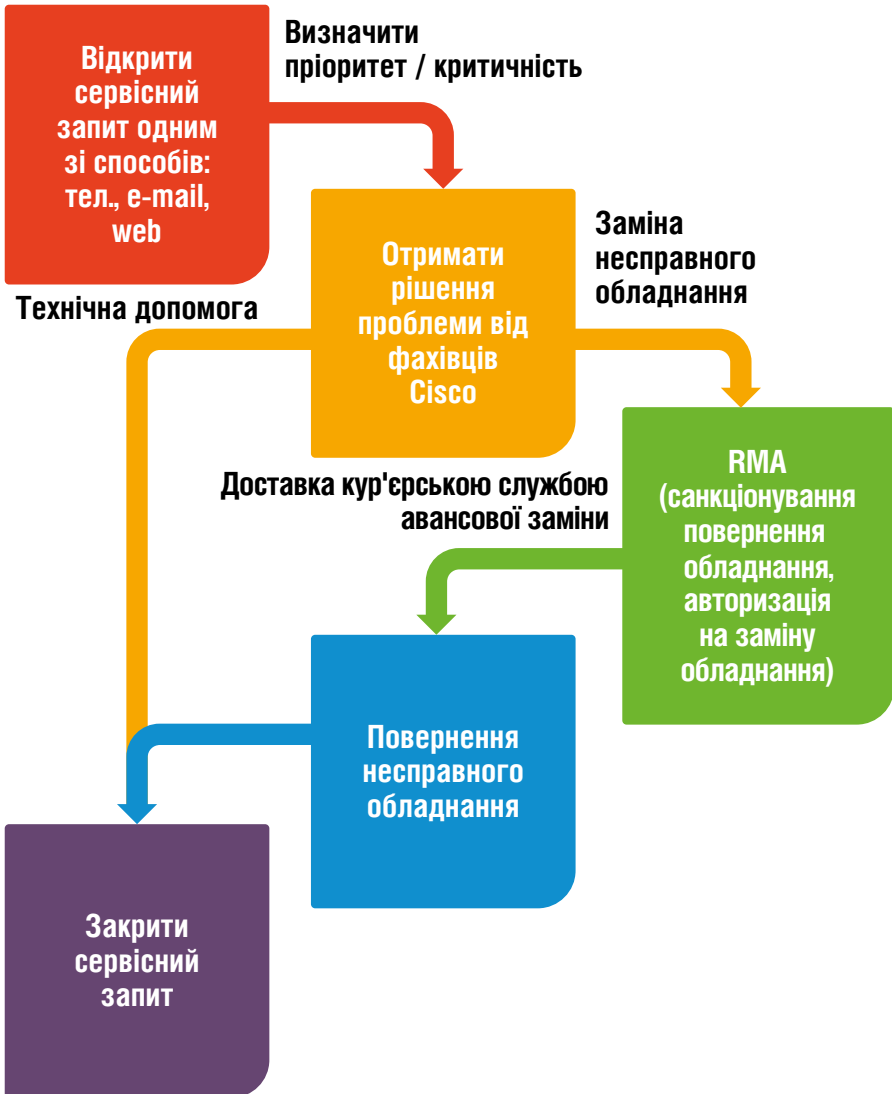
<https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

У поле пошуку введіть питання, що вас цікавить, або специфікуйте тему, натисніть «Пошук» і з меню, що розкривається, виберіть тему, яка найбільше відповідає вашому запиту.

Далі дайте відповідь на питання і заповніть необхідні поля.

Після цього до вашій заявці буде присвоєно номер кейса, за яким ви отримаєте на пошту листа про створення заявки.

Послідовність дій у разі виникнення сервісного випадку



Контакти служби технічної підтримки

У разі виникнення проблеми необхідно повідомити про неї безпосередньо в центр технічної підтримки (Cisco TAC) одним із таких способів:

Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool
🌐 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

✉ tac@cisco.com

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400



Усі контакти TAC представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

Для обладнання Cisco Small Business

On-line CHAT

🌐 <https://www.cisco.com/go/smb-support>

За телефоном:

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400, і просить з'єднати з Cisco Small Business Support

Звертаючись до центру технічної підтримки, вам необхідно буде надати таку інформацію:

- контактна особа (CONTACT NAME);
- контактний телефон (CONTACT PHONE NUMBER);
- CCO ID;
- контактний e-mail (CONTACT EMAIL ADDRESS);
- номер контракту (CONTRACT NUMBER);
- серійний номер несправного обладнання (SERIAL NUMBER);
- тип обладнання (PRODUCT TYPE (Model Number));
- програмне забезпечення (SOFTWARE VERSION);
- назва компанії (COMPANY NAME);
- адреса встановлення обладнання (EQUIPMENT LOCATION ADDRESS);
- стислий опис несправності (BRIEF PROBLEM DESCRIPTION).

Якщо у вас виникли труднощі в спілкуванні англійською мовою, звертайтеся по допомогу до організації, яка продала вам сервісний контракт.

Запитувач сам призначає своїй заявці один із чотирьох пріоритетів або критичностей (перший є найвищим, див. далі). Згодом пріоритет може бути змінений як у бік підвищення, так і в бік зниження, за погодженням з інженером замовника, або залежно від доступності запитувача.

У результаті звернення до Cisco TAC проблемі призначають номер, після чого її передають одному з інженерів центру технічної підтримки, який веде роботу над проблемою аж до її розв'язання.

Проблему закривають за згодою людини, яка відкрила запит.

Для дзвінків або письмових звернень ви можете запросити російськомовних інженерів для спілкування, але при e-mail-зверненні перший запит буде англомовним.

Пріоритети запитів на обслуговування

Пріоритет/Критичність 1:

Діюча мережа вийшла з ладу або існує критичний вплив на ділові операції вашої компанії. Cisco займатиметься розв'язанням проблеми цілодобово. Ваша компанія повинна забезпечити цілодобову взаємодію з інженером TAC, в іншому разі пріоритет буде автоматично знижено.

Пріоритет/Критичність 2:

Функціонування діючої мережі сильно погіршилося або функціонування негативно впливає на важливі аспекти діяльності вашої компанії. Ваша компанія повинна забезпечити взаємодію з інженером TAC протягом робочого дня, в іншому разі пріоритет буде автоматично знижено.

Пріоритет/Критичність 3:

Експлуатаційні характеристики мережі погіршилися, тоді як більшість бізнес-операцій відбуваються в нормальному режимі.

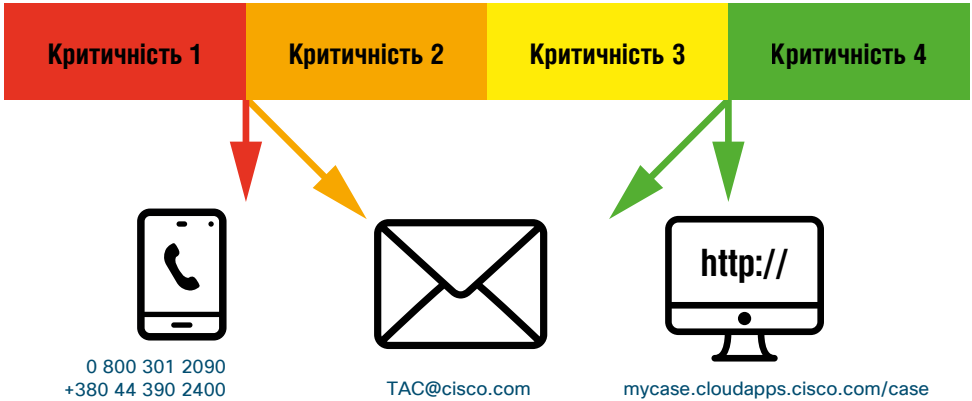
Пріоритет/Критичність 4:

Ви потребуєте інформації або допомоги, пов'язаної з можливістю установки або конфігурації обладнання Cisco. Ніякого впливу на ваші ділові операції не відбувається або цей вплив є незначним.



Вибираючи високі рівні критичності (1 і 2), ви повинні гарантувати постійний контакт і роботу з інженером ТАС протягом усього часу роботи над запитом:

- 24x7 для **Критичність 1;**
- у робочий час для **Критичність 2;**



Для ескалації сервісного запиту всередині Cisco TAC знадобляться такі дані.

Опис проблеми, що спричинила сервісний запит:

- поточна ситуація з вашою мережею;
- технічний вплив (Technical Impact);
- комерційний вплив (Business Impact);
- потенційне поглиблення проблеми.

Якщо ви маєте намір терміново здійснити ескалацію сервісного запиту, це можна зробити за допомогою менеджера Cisco (TAC Duty Manager), до обов'язків якого входить вивчення проблеми і виділення додаткових ресурсів. Телефонуйте за телефонами, вказаними нижче:

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

🌐 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

✉ tac@cisco.com

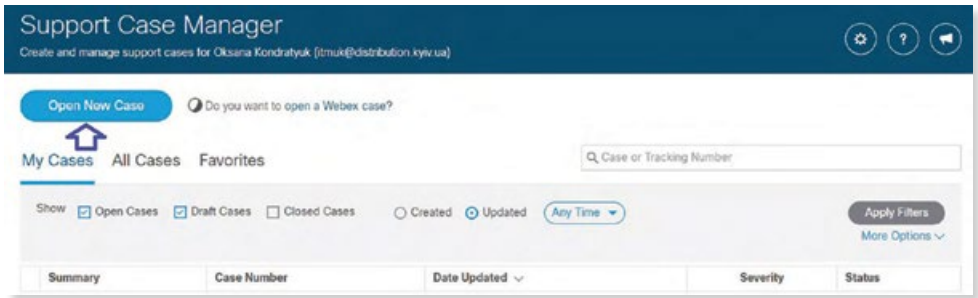
☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Усі контакти ТАС представлені за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>

Створення сервісного запиту через web-форму

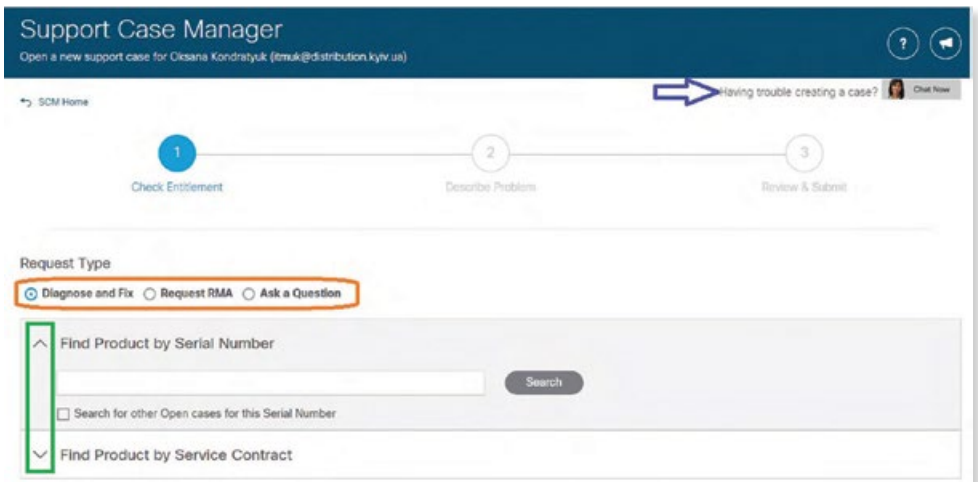
Для створення сервісного запиту через web-форму слід пройти за посиланням <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case> та заповнити всі обов'язкові поля. Кожному сервісному запиту, який надходить до Cisco TAC, буде присвоєно унікальний номер (надсилається за замовчуванням на електронну адресу, вказану у вашому профілі) для подальших звернень або перегляду інформації.



Для поновлення сервісного запиту Service Request:

1. Авторизуйтеся на [cisco.com](https://mycase.cloudapps.cisco.com/case)
2. Перейдіть за посиланням Cisco Support Web site: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
3. Натисніть кнопку «Open Case». Виберіть тип сервісного звернення: «Діагностика та усунення», «Запит на RMA», «Поставити питання».

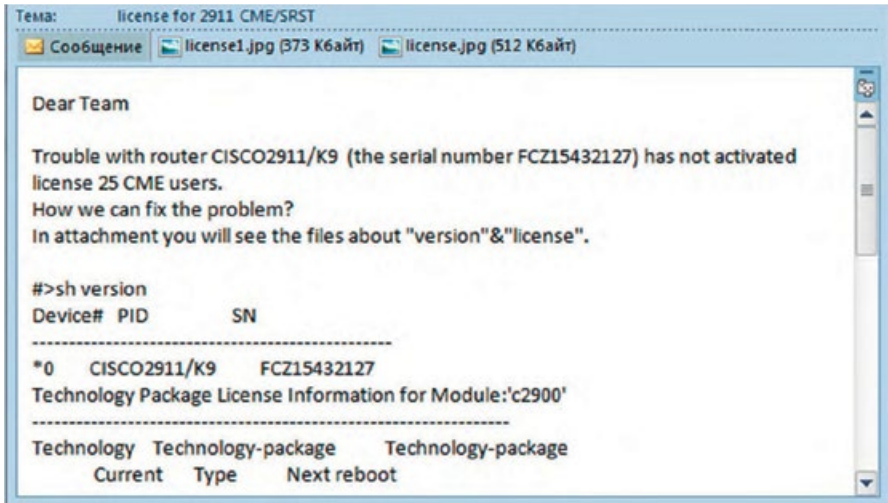
Далі вкажіть серійний номер обладнання в полі «Find Product by Serial Number» або номер сервісного контракту в «Find Product by Service Contract» і натисніть кнопку «Пошук».



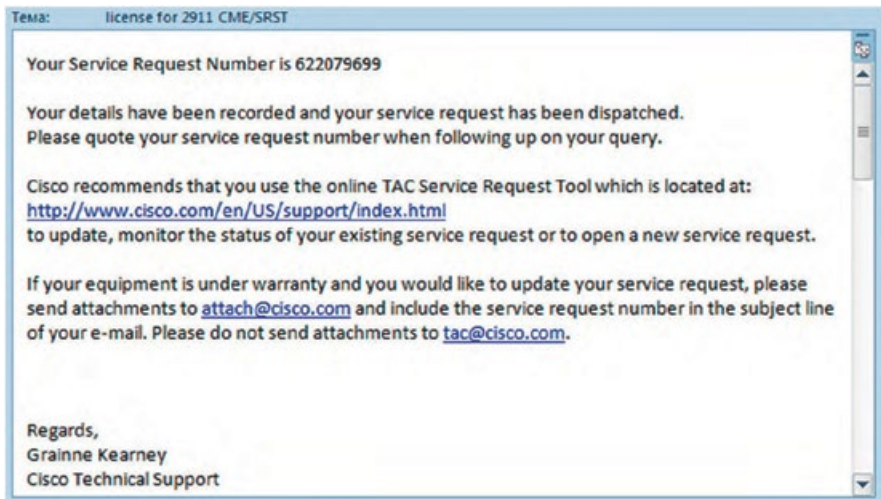
Створення сервісних запитів за e-mail і телефоном

Відкриваючи сервісний запит за допомогою електронної пошти tac@cisco.com або за телефоном, ви можете запросити російськомовних інженерів для спілкування. Але при e-mail-зверненні перший запит буде англомовним.

Приклад листа із сервісним запитом:



Відповідь від інженерів ТАС про те, що запит узято до роботи і йому присвоєно сервісний номер:



Заміна непрацездатного обладнання, RMA

Якщо інженер технічної підтримки Cisco прийняв рішення про авансову заміну (терміни заміни – відповідно до обраного рівня контракту), то вашому запиту присвоюється номер RMA (Return Material Authorization). Кожен RMA повинен містити номер, модель і серійний номер кожної частини обладнання, що підлягає заміні.

Необхідну інформацію щодо RMA (дата відвантаження, парт-номер пристрою) можна знайти за посиланням: <https://www.cisco.com/go/software-download>

Прискорення процедури RMA

Щоб дізнатися про статус доставки RMA або прискорити її процес, використовуйте контакти: ✉ euro-lsc@cisco.com, ☎ +31 20 485 4200.

Підмінне обладнання може бути новим або рівноцінним новому.

Разом з підмінним обладнанням кур'єрська служба доставить два примірники акта обміну-передачі обладнання, один з яких ви залишаєте в себе, а другий слід відправити на адресу локального складу Cisco разом з несправним обладнанням.

Повернення непрацездатного обладнання

Несправне обладнання повинно бути віддано кур'єру, що привіз авансову заміну, або ж відправлено вами на адресу локального складу Cisco в десятиденний термін від дня отримання обладнання. Інакше за фактом неповернення обладнання вчасно вам буде виписаний рахунок за затримку, що дорівнює вартості неповерненого обладнання за ціною згідно з Global Price List.

Обладнання, що вийшло з ладу і повертається за RMA, має повністю відповідати кількості, моделі та серійному номеру, зазначеним у заявці на отримання авансової заміни обладнання.

Пакування несправного обладнання

- Акуратно запакуйте кожний несправний пристрій в окрему коробку від деталі, яка замінюється, щоб унеможливити пошкодження під час транспортування.
- Не відправляйте разом з несправним обладнанням технічну документацію, шнури, компакт-диски та ін.
- Роздрукуйте етикетку з номером RMA та приклейте її на коробку.
- Додаткові інструкції з упаковки можна знайти на www.cisco.com/go/logistics

Оформлення заявки на відправку несправного обладнання

- Заявка на відправку вантажу здійснюється через Cisco POWR System www.cisco-global-returns.com
- Для входу в POWR System використовуйте ваш обліковий запис cisco.com або RMA номер й вашу електронну адресу.
- Виконайте покрокові інструкції POWR з оформлення заявки.

Після завершення процесу

- Роздрукуйте етикетки з POWR та наклейте їх на відповідні коробки.
- Заповніть та роздрукуйте з POWR акт обміну/повернення та додайте його до вантажу.

Просимо вас:

- Вказувати коректні контактні дані, адресу та поштовий код місця, де знаходиться обладнання.
- Вказувати точне місце передачі вантажу (ресепшн, вхідні ворота).
- Підготувати повний комплект документів для повернення обладнання.
- Використовувати тільки латинські букви.

Приймання і транспортування несправного обладнання

Для вашої зручності приймання та транспортування несправного обладнання будуть проведені за рахунок Cisco Systems її логістичним партнером-компанією DHL Ukraine з моменту оформлення заявки через POWR System.

☎ 050 468 78 52 (050 447 10 87)

✉ UA.DGF.Orders@dhl.com 08290

📍 вул. Свято-Покровська, 68-Б, Гостомель, Київська область, Україна

При виникненні питань щодо повернення обладнання ви можете звернутися в Cisco Asset Recovery team на [✉asset-recovery-emeear@cisco.com](mailto:asset-recovery-emeear@cisco.com) або ☎+31 20 357 358 6.

Причини затримок заміни обладнання

Можливі причини:

- Якщо рішення про заміну прийнято після 15:00 за місцевим часом для контракту з рівнем реакції NBD. Доставка переноситься на наступний робочий день.
- Перші 30 днів авансова заміна не проводиться, оскільки потрібен час на поповнення локального складу позиціями згідно з контрактом. У разі, якщо ви хочете все-таки отримати заміну раніше 30 днів, вам запропонують заміну за стандартною гарантією. У такому разі випадку необхідно буде нести додаткові витрати на логістику та розмитнення.
- Адреса замовника при відкритті RMA повинна збігатися з адресою, прописаною в контракті. Не можна вказувати адресу дистриб'ютора або партнера для RMA на обладнання подвійного призначення.





Розділ 4. Сервісне портфоліо

Технічні сервіси Smart Net Total Care – Technical Support Services

CON-SMBS – Small Medium Business Service Assistant

- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 8 годин на добу, 5 робочих днів на тиждень, з реакцією технічного фахівця Cisco на наступний робочий день.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на гостьовому SMB-порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS для підтримуваного пакетом обладнання.
- Заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)*.
 - *Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.
- Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.
- Вищевказані терміни реагування доступні лише на території України.
- В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання буде доставлятися на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|------|-----------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SMBS | Smart Net Total Care SMB SA | NBD | Обмежений | Ні | Bug fixes | Гостьовий доступ |

CON-SNT – Smart Net Total Care

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS та Cisco Catalyst OS для підтримуваного пакетом устаткування, включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення.
- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web, у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)* або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SNTЕ, SNTP).

*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|------|-------------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SNT | Smart Net Total Care | NBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SNTE | Smart Net Total Care Enhanced | 8x5x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SNTP | Smart Net Total Care Premium | 24x7x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |

CON-OS – Smart Net Total Care Onsite

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого, ліцензованого програмного забезпечення Cisco IOS та Cisco Catalyst OS для підтримуваного пакетом обладнання, включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення.
 - Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
 - Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
 - Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)*.
- *Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.
- Авансова заміна привозиться інженером Cisco на адресу замовника, вказану в заявці на отримання заміни RMA
 - Завдання, які підтримуються Onsite інженером Cisco згідно з контрактом:
 - заміна непрацездатного обладнання;
 - визначення типів інтерфейсів та їх використання на обладнанні Cisco;
 - визначення продуктів Cisco за логотипом і номером моделей;
 - ідентифікація та пошук серійних номерів;
 - виявлення й опис часто використовуваних компонентів у продуктах Cisco;
 - інформування про принципи й засади використання обладнання Cisco;
 - знання Cisco IOS режиму команд;
 - визначення та перегляд файла конфігурації маршрутизатора або комутатора;
 - копіювання та збереження файла конфігурації маршрутизатора або комутатора за допомогою ноутбука;
 - зміна налаштувань маршрутизатора або файла конфігурації комутатора для повторного використання;
 - вставка файла конфігурації в маршрутизатор або комутатор, з використанням ноутбука;
 - налаштування за допомогою основних команд середовища IOS;
 - визначення встановленої конфігурації апаратних засобів за допомогою шоу-команд (наприклад, showver);
 - доступ за допомогою CLI;
 - пошук реєстру параметрів конфігурації Cisco та його зміни;
 - виконання оновлень програмного забезпечення або зниження версій за допомогою використання TFTP, XMODEM або tftpdnld;
 - установка програмного забезпечення та оновлення процедур;
 - відновлення пароля на маршрутизаторі або комутаторі;
 - установка IP-адреси на обладнанні Cisco.

Сервіс доступний практично по всій території України, детальний перелік міст із часом реакції ви можете знайти тут: samccx.cloudapps.cisco.com/apidc/sam/search.do Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|-----|-------------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| OS | Smart Net Total Care Onsite | OSNBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| OSE | Smart Net Total Care Enhanced | 8x5x4 OS | Цілодобово | Так | Так | Так |
| OSP | Smart Net Total Care Onsite | 24x7x4 OS | Цілодобово | Так | Так | Так |

CON-ECDN - Cisco Telepresence Service

- Підтримка і технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
 - Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
 - Підтримка та отримання дзвонів (які не містять нової функціональності) оновлень програмного забезпечення (minor releases) для підтримуваного пакетом устаткування.
 - Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня)*.
- *Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років з дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки і доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апдейти ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|------|---------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|------------------|
| ECDN | TVSS/Telepresence support | 8x5xNBD | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECDO | Onsite (робочі години) | 8x5xNBD | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECEN | TVSS/Telepresence support | 8x5x4 | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| EC4N | TVSS/Telepresence support | 24x7x4 | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECMU | TVSS/Telepresence support | Hi | Цілодобово | Hi | Так | Так |

CON-SU - Signature Updates

- Підтримка і виправлення помилок офіційно закупленого ліцензованого програмного забезпечення, створеного компанією Cisco Systems для підтримуваних пакетом рішень (включно з попередніми та майбутніми релізами програмного забезпечення), а також оновлення та виправлення сигнатур.
- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою Web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі компанії Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня), або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SU2, SU3)*.

*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття обладнання.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|------|----------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SU1 | IPS Svc | NBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SU2 | IPS Svc | 8x5x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SU3 | IPS Svc | 24x7x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SU01 | IPS Svc Onsite | NBD | Цілодобово | Так | Так | Так |

CON-SBS – Small Business Service

- Термін дії сервісного контракту становить 3 роки.
- Технічна підтримка та консультації у формі чату російською мовою з 11:00 до 15:30. Для цього необхідно вибрати: країна «Russia», мова «Russian» за посиланням: <https://www.cisco.com/go/smb-support>
- Доступ до технічної документації в Cisco Small Business Support Center: <https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business>
- Оновлення програмного забезпечення: <http://software.cisco.com/download/navigator.html>
- Авансова заміна обладнання, що вийшло з ладу:
 - протягом наступного робочого дня з 9:00 до 17:00 (за умови реєстрації несправності та видачі висновку інженером Cisco Systems до 15:00 поточного робочого дня), або ж із підвищеним пріоритетом залежно від рівня сервісу (SU2, SU3)*.

*Для районних центрів країни, віддалених від локального складу, можливі відхилення від зазначених термінів у бік їх збільшення до 3-4 днів. Вищевказані терміни реагування доступні лише для території України.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє 3 роки від дати початку придбаного контракту.

В усіх країнах, де немає локального сервісного складу Cisco, обладнання доставлятиметься на ім'я замовника з-за кордону. Усі витрати щодо сплати локальних податків і митного очищення доставленого таким чином обладнання лягають на кінцевого клієнта або на постачальника за згодою сторін. При цьому у зв'язку з локальними законодавчими обмеженнями, можливо, знадобиться зміна адреси та імені одержувача обладнання. У зв'язку з цим перед відкриттям запиту на заміну обладнання рекомендовано проконсультуватися з постачальником вашого сервісного контракту.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до ТАС | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|-----|------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SBS | Small Business Service | Так | Цілодобово | Так | Так | Так |

CON-SAS – Software Application Support

- Технічна допомога від Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону і за допомогою web у режимі 24 години на добу, 7 днів на тиждень.
- Захищений online-доступ до технічної інформації на порталі Cisco Systems і до системи обробки технічних звернень (кейсів).
- Підтримка, виправлення помилок і отримання другорядних (minor releases, що не містять нової функціональності) оновлень програмного забезпечення, за винятком операційної системи IOS та вбудованого ПЗ, для підтримуваного пакетом обладнання.

Право на використання вищевказаної технічної підтримки діє від 1 (одного) року до 5 (п'яти) років від дати початку придбаного контракту залежно від обраного терміну підтримки та доступності покриття програмного забезпечення.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|-----|------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SAS | Software support | Hi | Цілодобово | Hi | Так | Так |

CON-ECMU – Software Service

Послуга компанії Cisco з підтримки програмного забезпечення (SWSS) надає комплексне обслуговування програмних продуктів і допомагає забезпечити безперебійну роботу внутрішніх систем і бізнесу загалом. Послуга SWSS є єдиною пропозицією комплексної підтримки для ваших програмних продуктів Cisco. Технічне обслуговування, оновлення поточних і перехід на нові версії ПЗ підвищують окупність інвестицій у програмні продукти компанії Cisco. Щоб знизити кількість збоїв у роботі мережі і підвищити доступність додатків, мінімальний термін дії послуги SWSS повинен становити 12 місяців. У разі замовлення послуги на кілька років надається знижка. Скористайтеся цією можливістю для збереження рівня продуктивності вашої мережі протягом максимально тривалого часу.

SWSS більше не доступний для Cisco One-ліцензій.

Купуйте сервіси рівня DNAC1/ACIC1.

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до TAC | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|------|--------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| ECMU | Essential SW | Hi | Цілодобово | Hi | Так | Так |

Установлення порталу Cisco Smart Net Total Care

The screenshot displays the Cisco Smart Net Total Care portal interface. The left sidebar contains navigation options like Back, Smart Net Total Care, Actions, Dashboards, Library, and Administration. The main content area is titled 'Smart Net Total Care' and includes sections for 'Equipment: Equipment Type (430)', 'Support Coverage: Support Coverage Type (225 Devices)', and 'Active Alerts Summary: Type (184 Alerts)'. A table lists equipment items with columns for Product ID, Collected PID, Product Name, and Price. A donut chart shows support coverage statistics: 47% Not Covered (97), 23% Covered (Coverage Status Not Valid): 56, and 18% Covered (Active): 37. A bar chart shows active alerts by type: Hardware-EDK (79/43%), FWRT (79/43%), Software-EDK (38/14%), and False-Positive (12/4%).

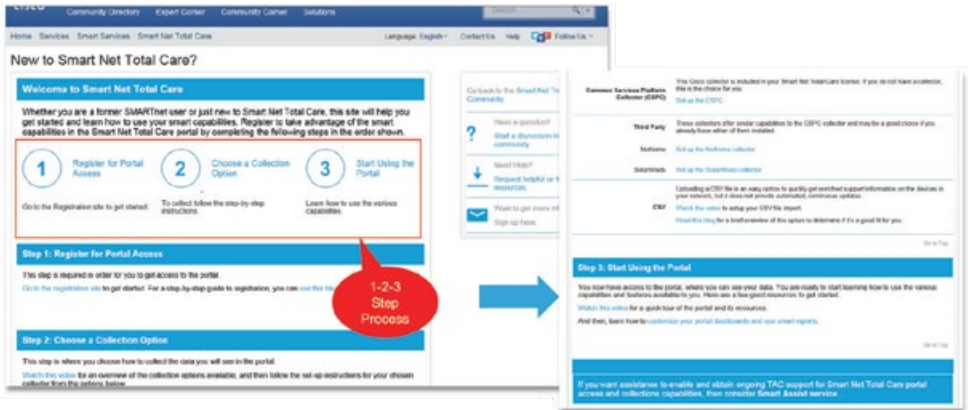
Smart Net Total Care від Cisco із широковизначною послугою технічної підтримки з доступом до інтелектуальних засобів, які:

- оптимізують управління інцидентами;
- поліпшують контроль ризиків, підвищують операційну ефективність і допомагають швидко розв'язувати проблеми;
- надають додаткові інструменти для управління сервісним обслуговуванням, системами безпеки та оповіщеннями, а також обслуговуванням протягом життєвого циклу.

Знайти відповіді щодо установки порталу або отримати допомогу можна за посиланням:

<https://www.cisco.com/go/smart-services>

The screenshot shows the 'Useful Links' section of the Cisco Smart Net Total Care portal. It is organized into four categories: Training, Contract Management, Download, and Troubleshooting. The Training section includes links for 'Smart Net Total Care Portal User Guide', 'How-to Videos', and 'Hardware Collector Appliance Installation Guide'. The Contract Management section includes links for 'Cisco Service Contract Center (SCC)', 'Download', 'Release Notes', and 'Troubleshooting'. The Download section includes links for 'Smart Collector Common Service Platform Software' and 'Release Notes'. The Troubleshooting section includes links for 'Bug Tool Kit', 'TAC Service Request Tool', and 'Account Management'. The Account Management section includes links for 'Cisco Service Access Management', 'RMA Process', and 'Service Order (RMA) Tool (SVC)'. Several links are highlighted with red boxes.



Для збору інформації про встановлене обладнання необхідно запустити CSPC-колектор:

Крок 1

Завершіть процес реєстрації.

Крок 2

Готовність мережі та VMware-сервера.

Мінімальні вимоги до віртуальної машини:

- 4x64 bit Processor Core;
- 4GB RAM available for the virtual server;
- 250GB free on HDD;
- 1 NIC;
- VMware ESXi 4.x or higher;

Port Requirements (required for upload to Cisco):

- 72.163.7.113 (TCP 443) concsoweb-prd.cisco.com
- 72.163.4.161 (TCP 443/80) www.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl.cisco.com
- 72.163.7.60 (TCP 443/80) dl1.cisco.com
- 173.37.146.12 (TCP 443/80) dl2.cisco.com
- 173.37.144.208 (TCP 443/80) sso.cisco.com

Крок 3

Завантажте CSPC Collector Quick Start Guide:

<https://www.cisco.com/go/software-download>

Крок 4

Завантажте Cisco CSPC Collector:

<https://www.cisco.com/go/software-download>

File: CSPC-27-Sm-IRC.ova

(Network size up to 10,000 devices (New Install)) <-Other software's

Ice breaker Smart IB

Партнер і замовник мають можливість запитувати Ice breaker Smart IB-звіт для розуміння своєї інсталюваної бази.

Цей звіт містить:

- детальну інформацію по непокриту сервісом інсталювану базу партнера і замовника, закуплена за останні 5 років (Uncovered, Expired, Terminated);
- детальну інформацію щодо термінів гарантії на непокрите сервісом обладнання (гарантія закінчилася або закінчиться найближчим часом);
- список LDoS-обладнання з розбивкою за роками;
- номери контрактів і дати закінчення;
- дані щодо продовження на кілька років уперед.



- Також він показує кількість активних контрактів і можливість скорочення кількості контрактів через консолідацію та котермінацію.
- Запросити звіт можна у PSAM/AM або за посиланням: <http://www.ciscoicebreakerprogram.com/request-report>

Консолідація та котермінація контрактів є пріоритетами під час розміщення замовлень.

Консолідація – це об'єднання контрактів за рівнем з метою скорочення їхньої кількості для спрощення інсталюваної бази та більшої прогнозованості подальших продовжень.

Котермінація – зведення різних дат у контракті до єдиної дати закінчення.

Переваги для партнерів

| | | | |
|--|--|---|---|
|  <p>Моніторинг установленого обладнання</p> |  <p>Прагнення до охоплення в 100%</p> |  <p>Значущість замовника</p> |  <p>Спрощення даних</p> |
|  <p>Виявлення можливостей</p> |  <p>Прагнення до ситуації з одним сервісним партнером</p> |  <p>Надійні і дотримуються вимог Замовники</p> |  <p>Фінансова передбачуваність</p> |

Безпека і стандартизація, забезпечені точністю даних
– База для оцифрування –

Переваги для замовників

| | |
|--|--|
|  <p>Розуміння інсталюваної бази</p> |  <p>Безпека і відповідність вимогам</p> |
|  <p>Спрощення</p> |  <p>Фінансова прогнозованість</p> |
|  <p>Lifecycle Management</p> |  <p>Один сервісний партнер</p> |

Таблиця сервісних контрактів

| Тип | Назва | Авансова заміна | Доступ до ТАС | Апгрейди ПЗ (major releases) | Апгрейди ПЗ (minor releases) | Доступ cisco.com |
|-------|--------------------------------------|-----------------|---------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| SMBS | Smart Net Total Care SMB SA | 8x5xNBD | Обмежений | Так | Так | Гостьовий доступ |
| SNT 1 | Smart Net Total Care | 8x5xNBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SNTE | Smart Net Total Care | 8x5x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SNTP | Smart Net Total Care Premium | 24x7x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| OS | Smart Net Total Care Onsite | OSNBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| OSE | Smart Net Total Care Onsite Enhanced | 8x5x4 OS | Цілодобово | Так | Так | Так |
| OSP | Smart Net Total Care Onsite Premium | 24x7x4 OS | Цілодобово | Так | Так | Так |
| ECDN | TVSS/Telepresence support | 8x5xNBD | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECDO | Onsite (робочі години) | 8x5xNBD | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECEN | TVSS/Telepresence support | 8x5x4 | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| EC4N | TVSS/Telepresence support | 24x7x4 | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| ECMU | TVSS/Telepresence support | Hi | Цілодобово | Hi | Так | Так |
| SU1 | IPS Svc | 8x5xNBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SU2 | IPS Svc | 8x5x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SU3 | IPS Svc | 24x7x4 | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SUO1 | IPS Svc Onsite | 8x5xNBD | Цілодобово | Так | Так | Так |
| SAS | Software support | 24x7x4 | Цілодобово | Hi | Так | Так |

Розділ 5.

Корисна інформація

Корисні посилання

Інформація про розширену сервісну гарантію:

<http://www.cisco.com/c/en/us/services/support/smart-net-total-care.html>

Служба технічної підтримки:

<http://cisco.com/go/tac>

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/support/index.html>

Діагностика і зворотний дзвінок:

<http://cisco.com/go/smartcall>

Пошук партнера:

<http://cisco.com/go/partnerlocator>

Ліцензії:

<http://cisco.com/go/license>

Завантаження програмного забезпечення:

<http://cisco.com/go/software>

Пошук розширеної сервісної гарантії:

<http://www.cisco-servicefinder.com/ServiceFinder.aspx>

Створення запиту на обслуговування:

<https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

Звернутися до служби технічної підтримки Cisco за електронною поштою або телефоном:

http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html

Рекомендації з питань безпеки:

<https://www.cisco.com/go/tools-security>

Технічні ідеї:

<https://www.cisco.com/go/insights>

Конфігурування:

<https://www.cisco.com/go/ccw-r>

Матриця територіальної доступності сервісних контрактів:

<http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

Для обладнання Cisco Enterprise

Web-інструмент: TAC Service Request Tool

🌐 <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>✉ tac@cisco.com

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

**Усі контакти TAC представлені за посиланням:**<https://www.cisco.com/go/tac-contacts>**Для обладнання Cisco Small Business****On-line CHAT**🌐 <https://www.cisco.com/go/smb-support>**За телефоном:**

☎ 0800 301 2090, +380 44 390 2400

Наберіть номер телефону 0800 301 2090 або +380 44 390 2400,
і просіть з'єднати з Cisco Small Business Support

У цьому документі та будь-яких додатках до нього («Документ») може міститися конфіденційна інформація та інформація для обмеженого поширення, призначена виключно для ймовірного одержувача. Перегляд, використання, розповсюдження або розкриття цієї інформації сторонніми особами суворо забороняється. Якщо Ви не є передбачуваним одержувачем (або уповноваженим представником передбачуваного одержувача), зв'яжіться з відправником і видаліть усі копії цього Документа. Цей Документ не є та не повинен сприйматися як пропозиція контракту. Деякі відомості, наведені в цьому Документі, можуть представляти посилання на технології, які будуть розроблені в майбутньому, функціональні можливості, які будуть реалізовані в майбутньому, цінову політику для технологічних рішень та іншу інформацію («Детальні відомості»). Усі Детальні відомості наведені лише в інформаційних цілях і можуть бути змінені без повідомлення, включно з можливістю припинення розробки (якщо це застосовно), але не обмежуючись нею. Cisco Systems не бере на себе жодних зобов'язань щодо остаточної реалізації Детальних відомостей і не буде нести відповідальності за їх реалізацію. Відсутність такої реалізації не є підставою для повернення раніше придбаного обладнання або послуг Cisco Systems. Будь-яка інформація, що міститься в цьому Документі, стосується лише обладнання та послуг Cisco Systems і не стосується обладнання або послуг сторонніх організацій, які можуть бути згадані в цьому Документі. Цей Документ не створює і не може створювати будь-яких зобов'язань і правових наслідків для Cisco Systems.



КОНТАКТИ

ПРЕДСТАВНИЦТВА CISCO

03038, Київ,
бізнес-центр "Горизонт Парк"
(Horizon Park)
вул. Миколи Грінченка, 4-В
тел.: +380 44 391 3600
факс: +380 44 391 3601
www.cisco.ua