

CISCO SERVICES: ТИПЫ И ВИДЫ СЕРВИСНЫХ КОНТРАКТОВ



Клиентские сервисные контракты: составные части



Украинские заказчики теперь могут дозвониться в TAC бесплатно со стационарных телефонов: 8-800-301-20-90

Обновление операционной системы Cisco IOS

Cisco быстро реагирует на изменения в сетевой среде, и немедленно предоставляет заказчикам обновленные версии системного программного обеспечения Cisco (например, операционной системы Cisco IOS). Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл. В новых версиях постоянно совершенствуются:

- безопасность;
- производительность;
- управление полосой пропускания;
- поддержка новых протоколов;
- взаимодействие и совместимость.

По требованию заказчика, SMARTnet предоставляет автоматические обновления для всех основных версий с поддержкой сложных процессов модернизации и установкой промежуточных коррекционных модулей (maintenance fixes). Вы можете получить эти обновления на сайте www.cisco.com 24 часа в сутки, 7 дней в неделю.

Техническая поддержка

Центр технической поддержки (Cisco TAC) предоставляет услуги всем заказчикам, которые имеют действующее соглашение о сервисном обслуживании CSA (Cisco Service Agreement). 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.

Программное обеспечение

Вы можете искать и загружать новые версии программных средств (software и firmware) на сайте www.cisco.com/software. С этого сайта вы также можете получить доступ к другим средствам технической поддержки, связанным с ПО: Software Bug Toolkit (*средства отладки ПО*), Software Search Tool (*средства поиска ПО*) и Cisco IOS Upgrade Planner (*планировщик обновления версий Cisco IOS*).

Упреждающая замена запчастей

В случае аппаратного отказа, услуга упреждающей замены (SMARTnet Advance Replacement) позволит вам получить нужное оборудование в течение 4 или 24 часов после получения заявки (в зависимости от выбранного уровня поддержки).

Аббревиатуры уровней сервиса

Таблица 1. Контракт типа Smartnet – предлагается с оборудованием Cisco.

| ТИП контракта | Название | Авансовая замена оборудования (уровень контракта) | Доступ на защищенный сайт Cisco.com | Апгрейды (major releases) ПО | Апдейты (minor releases) ПО |
|-------------------------------|-----------------------|---|--------------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| SNT | SMARTnet | НВД* | круглосуточно | Да | Да |
| SNTE | SMARTnet Enhanced | 8x5x4** | круглосуточно | Да | Да |
| SNTP | SMARTnet Premium | 24x7x4*** | круглосуточно | Да | Да |
| SMB SA (for low end products) | SMB Support Assistant | НВД* | отдельный портал с гостевым доступом | Нет | Bug Fixes |

Аббревиатуры уровней сервиса

Таблица 2. Сервисные контракты Cisco для Unified Communications Essential Operate Service

| ТИП контракта | Название | Авансовая замена оборудования (уровень контракта) | Доступ на защищенную паролем ССО часть сайта cisco.com | Апгрейды (major releases) ПО | Апдейты (minor releases) ПО |
|---------------|----------------------|---|--|------------------------------|-----------------------------|
| ESW | Essential SW | Нет | круглосуточно | Нет | Да |
| ECD | Essential SW+8x5xНВД | НВД* | круглосуточно | Нет | Да |
| ECE | Essential SW+8x5x4 | 8x5x4** | круглосуточно | Нет | Да |
| ECPM | Essential SW+24x7x4 | 24x7x4*** | круглосуточно | Нет | Да |

Аббревиатуры уровней сервиса

Таблица 3. Сервисные контракты на поддержку программного обеспечения

| ТИП контракту | Название | Авансовая замена оборудования (уровень контракта) | Доступ на защищенную паролем ССО часть сайта cisco.com | Апгрейды (major releases) ПО | Апдейты (minor releases) ПО |
|---------------|--|---|--|------------------------------|-----------------------------|
| SAS | Software Application Support | Нет | круглосуточно | Нет | Да |
| SAU | Software Application Support Plus Upgrades | Нет | круглосуточно | Да | Да |

Аббревиатуры уровней сервиса

Таблица 4. Сервисные контракты на поддержку систем безопасности IPS, ASA

| ТИП контракта | Название | Авансовая замена оборудования (уровень контракта) | Доступ на защищенную паролем ССО часть сайта cisco.com | Апгрейды (major releases) ПО | Апдейты (minor releases) ПО |
|--------------------------------|-----------------|---|--|------------------------------|-----------------------------|
| SU1, включает апдейты сигнатур | IPS Svc, NBD | NBD* | круглосуточно | Да | Да |
| SU2, включает апдейты сигнатур | IPS Svc, 8x5x4 | 8x5x4** | круглосуточно | Да | Да |
| SU3, включает апдейты сигнатур | IPS Svc, 24x7x4 | 24x7x4*** | круглосуточно | Да | Да |

По вопросам, связанным с использованием сервисных контрактов SMARTnet и путями решения возникающих сервисных запросов, пожалуйста, пишите по этому адресу anna.tishakova@rrc.com.ua, будем рады ответить на ваши вопросы.

Контактная информация:

Anna Tishakova

RRC EN Ukraine

CISCO Service Manager

Land: + (380) 44 581-11-18

Mobile: + (380) 95 309-49-25

ICQ: 357186757

E-mail: anna_t@rrc.com.ua



THINK VALUE.