



## Услуга Cisco SMARTnet

Возможность прямого обращения к специалистам Cisco в любое время суток и различные варианты замены оборудования позволят быстро устранять неполадки сети.

Когда на счету каждая минута, воспользуйтесь услугой Cisco SMARTnet. По мере развития сетей и добавления критически важных бизнес-процессов, систем и сервисов простой наносит все более серьезный ущерб. При возникновении неполадки, которая может нарушить непрерывность деятельности, ИТ-отделу нужно как можно быстрее устранить проблему, пока она не повлияла на работу предприятия. Услуга Cisco® SMARTnet® обеспечивает быстрое решение проблем и повышение эксплуатационной эффективности за счет сочетания экспертной помощи в устранении неполадок, интернет-инструментов и гибких вариантов покрытия устройств. Результат — увеличение доступности сети при одновременном снижении эксплуатационных расходов.

Быстрая работа благодаря постоянному доступу к опыту и ресурсам Cisco. Услуга Cisco SMARTnet — это отмеченная наградами услуга технической поддержки, предоставляющая ИТ-персоналу возможность непосредственного обращения к инженерам центра технической поддержки (ТАС) и ресурсам Cisco.com в любое время. Результат — быстрое получение ответов экспертов и возможность отслеживания, необходимых для устранения критических неполадок сети.

Услуга Cisco SMARTnet предоставляет следующие возможности поддержки на уровне устройств:

- предоставляемая круглосуточно и ежедневно возможность обратиться к специалистам Cisco ТАС из любой точки;
- доступ к обширной базе знаний Cisco.com, ресурсам и инструментам — в любое время;
- несколько вариантов замены оборудования (в течение 2 часов, в течение 4 часов, на следующий рабочий день), а также возможность возврата оборудования для ремонта;
- регулярное обновление операционной системы, включающее текущие и основные версии, на которые распространяется лицензия;
- превентивная диагностика и уведомления в режиме реального времени об устройствах с функцией Smart Call Home.

Кроме того, предлагается вариант услуги Cisco SMARTnet Onsite, подразумевающий выезд инженера на место эксплуатации для установки запасных деталей и обеспечивающий наивысший уровень работы сети.

Ценность поддержки Cisco "У нас есть контракты на техническое обслуживание со многими поставщиками. Быстрее всех на наши запросы реагирует Cisco. Если мы сталкиваемся с сетевой неполадкой, то можем рассчитывать, что она будет устранена в течение 4 часов",

—Тхуан Нгуен, директор по информационным технологиям школьного округа Кент

Сведения об инженерах центра технической поддержки (TAC)

- Тысячи экспертов по сетевым технологиям, обладающие специализированными сертификатами
- Более 500 инженеров с сертификатами CCIE®
- Опыт работы в сфере технической поддержки в среднем более пяти лет
- Ученые степени в области вычислительной техники/электротехники

**"Благодаря функции Cisco Smart Call Home я смог устранить неполадку сети всего за час. Обычно на решение такой проблемы у моего сотрудника уходит два дня",**

—Майк ДиДекер, CCIE  
Warner Pacific Insurance  
Services

По сравнению с покупкой отдельных обновлений ОС, договор на техническую поддержку экономит время и средства, покрывая стоимость обновлений, в том числе текущих и основных версий, на которые распространяется лицензия.

## Прямая связь с экспертами по сетям Cisco

Когда неполадка сети затрагивает критически важные для бизнеса системы, необходима возможность быстро обратиться к экспертам, имеющим опыт в диагностировании самых сложных проблем.

Услуга Cisco SMARTnet связывает вас напрямую с центром технической поддержки Cisco, в котором работают квалифицированные специалисты, имеющие сертификаты в области основополагающих технологий Cisco и других передовых технологий. Cisco TAC использует комплексную систему, которая обеспечивает автоматическую передачу вашего запроса на обслуживание подходящей группе специалистов и автоматическое перенаправление запроса на следующий уровень поддержки, если проблема не была устранена в течение заданного периода времени.

Cisco TAC работает ежедневно и круглосуточно по всему миру, а поддержка предоставляется на местных языках. Если инженер TAC, назначенный для обработки вашего запроса на обслуживание, по какой-либо причине меняется до решения проблемы, он лично передает задачу другому инженеру для обеспечения непрерывности процесса устранения неполадки. Связь с инженерами Cisco TAC осуществляется наиболее удобным для вас способом — по электронной почте, по телефону, через Интернет или даже с использованием современной системы живого личного общения Cisco WebEx®. При проблемах с отправкой запроса на обслуживание можно воспользоваться интерактивным чатом, а для виртуального устранения неполадок отлично подходит видеосвязь через Интернет.

При необходимости для проверки предложенного решения инженеры Cisco могут использовать тестирование в лабораторной среде, которая имитирует вашу сеть. Такие лабораторные оснащены устройствами и технологическими решениями Cisco, так что инженеры могут в точности воспроизвести конфигурацию ИТ-системы заказчика и убедиться, что предложенное решение позволит решить проблему. На протяжении всего вашего взаимодействия с TAC задача каждого инженера Cisco заключается в использовании всех имеющихся ресурсов для решения ваших проблем и расширении возможностей вашего персонала за счет активной передачи знаний.

## Получение представления о состоянии системы благодаря встроенным средствам диагностики

Функция Smart Call Home в рамках услуги Cisco SMARTnet предоставляет упреждающие подробные диагностические сведения и уведомления в режиме реального времени об основных сетевых устройствах, помогая ускорить выявление и устранение неполадок, экономия ценное время персонала и повышая доступность сети. Функция Smart Call Home доступна на устройствах, поддерживающих технологию передачи данных в службу технической поддержки, таких как коммутаторы Cisco Catalyst® серии 6500. Устройства, оснащенные технологией передачи данных в службу технической поддержки, непрерывно контролируют свое состояние и автоматически уведомляют вас о возможных неполадках, используя зашифрованную передачу данных с установлением подлинности получателя. Если возникает серьезная неполадка, Smart Call Home автоматически генерирует запрос на обслуживание в Cisco TAC и отправляет его группе, которая специализируется на данной неполадке. Cisco постепенно добавляет поддержку технологии передачи данных в службу технической поддержки в существующие и новые продукты. Для просмотра новейшего списка продуктов Cisco, которые поддерживают технологию передачи данных в службу технической поддержки, посетите web-страницу [www.cisco.com/go/smartcall](http://www.cisco.com/go/smartcall).

## Увеличение отдачи от сети за счет обновления ОС через Интернет

Защитите свои капиталовложения в сеть и увеличьте срок службы сетевого оборудования за счет наличия постоянного интерактивного доступа к новейшим обновлениям операционной системы, на которые распространяется лицензия. По сравнению с покупкой отдельных обновлений ОС, договор на техническую поддержку экономит время и средства, покрывая стоимость обновлений, в том числе текущих и основных версий, на которые распространяется лицензия. Эти обновления расширяют функциональные возможности существующего оборудования, повышая безопасность, гарантируя соблюдение нормативных требований и увеличивая пропускную способность сети, что позволяет увеличить срок службы и повысить производительность сети.

В состав услуги Cisco SMARTnet входит персонализированный мастер выбора программного обеспечения, доступный на web-портале Cisco.com. Этот консультант сообщает, какие новые версии программного обеспечения доступны для ваших сетевых устройств Cisco. Ежемесячно пользователи загружают миллионы копий операционных систем и прикладного программного обеспечения. Однако только у заказчиков Cisco с договорами на техническую поддержку есть доступ к специальным инструментам на портале Cisco.com, которые помогают определить новейшие версии ОС и приложений для оборудования, устранить ошибки ПО и перейти к использованию самых новых программных функций.

"Обожаю TAC. По-моему, это превосходная служба. Наша компания работает по всему миру, и мы часто путешествуем в разные страны для организации сетей. Возможность связи с компетентными инженерами в любое время суток из любой точки — превосходная услуга, и она стоит каждого пенни, который мы платим за обслуживание".

—Тис Коутзи, директор по информационным технологиям  
ZinPro, Performance Minerals

Новые функции ОС повышают пропускную способность, безопасность и операционную совместимость сети, а также упрощают соблюдение нормативных требований. Кроме того, инновационные технологические усовершенствования повышают эффективность ведения деятельности и уровень удовлетворенности заказчиков, принося компании дополнительную пользу. Обладая современным программным обеспечением, предприятие сможет воспользоваться преимуществами новых инновационных технологий, повысить окупаемость капиталовложений, а также снизить совокупную стоимость владения, сохраняя конкурентоспособность в современной глобальной экономике.

### Нужная деталь в нужном месте и в нужное время

Услуга Cisco SMARTnet обеспечивает надежный, быстрый доступ к критически важным для бизнеса деталям. Выберите один из вариантов замены оборудования, включая первоочередное обслуживание, например замену в течение 2 часов или замену и установку деталей на объекте заказчика. Нужный вариант покрытия можно выбрать для каждого устройства в отдельности, что обеспечивает высочайший уровень гибкости.

Все варианты включают круглосуточный глобальный доступ к Cisco TAC и отмеченным наградами ресурсам Cisco.com. Кроме того, вы можете выбрать нужный вариант покрытия для каждого устройства в отдельности. Варианты предоставления услуги Cisco SMARTnet приведены в таблице 1.

За надежную международную доставку деталей отвечает цепочка поставок службы технического обслуживания Cisco. Эта сеть состоит более чем из 900 складов запасных деталей по всему миру и управляется комплексной глобальной системой, которая автоматизирует процессы складирования деталей. Компания Cisco постоянно корректирует запасы деталей на региональных складах, поэтому детали доступны заказчикам в нужном месте и в нужное время.

### Больше, чем просто гарантия

Некоторые компании считают гарантию достаточной защитой от всех проблем с продуктом. Услуга Cisco SMARTnet выходит далеко за рамки простой политики гарантийной замены (см. таблицу 1). Услуга Cisco SMARTnet предоставляет поддержку в устранении неполадок, различные варианты упреждающей замены оборудования и обширные возможности для самостоятельного поиска решений, а также обеспечивает передачу знаний для более эффективной работы сети и поддержки вашего персонала. Обычная гарантия обеспечивает только отложенную замену оборудования в течение срока действия гарантии.

Таблица 1. Функциональное содержание и варианты предоставления услуги Cisco SMARTnet

	Поддерживаемое оборудование	Длительность	Варианты замены оборудования <sup>1</sup>	Обновление операционной системы Cisco	Поддержка Cisco TAC	Возможность присутствия инженера на месте установки	Доступ зарегистрированных пользователей на сайт Cisco.com	Диагностика и предупреждения интеллектуальных услуг Cisco
Услуги Cisco SMARTnet/Cisco SMARTnet Onsite	Все <sup>3</sup>	Возобновляемые договоры	Упреждающая замена: <ul style="list-style-type: none"> <li>Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов</li> <li>Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов</li> <li>8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов</li> <li>8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день</li> </ul> Другое: <ul style="list-style-type: none"> <li>Возврат для ремонта<sup>2</sup></li> </ul>	Да, регулярное обновление функций, на которые распространяется лицензия	Да	Только для варианта Onsite	Да, полный доступ ежедневно и круглосуточно	Да
Гарантия Cisco	Все	Стандартная гарантия на оборудование: 90 дней (для ряда продуктов — 1 год или ограниченная гарантия, действующая в течение всего срока службы) <sup>4</sup> Стандартная гарантия на ПО: 90 дней <sup>5</sup>	Упреждающая замена (10 дней) <sup>3</sup>	Нет <sup>5</sup>	Нет	Нет	Нет	Нет

<sup>1</sup> Упреждающая замена оборудования предлагается в различных сочетаниях уровней обслуживания. Например, вариант "8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день" указывает на то, что инженер технической поддержки доступен ежедневно и круглосуточно, а упреждающая замена оборудования возможна в течение 8 часов в день (доставка оборудования осуществляется только в течение обычного рабочего времени), 5 дней в неделю, на следующий рабочий день.

<sup>2</sup> Возврат для ремонта возможен только для некоторых продуктов для видеосвязи.

<sup>3</sup> Не распространяется на некоторое оборудование; для получения более подробной информации обращайтесь к представителям сервисного центра.

<sup>4</sup> Для оптических сетевых продуктов предлагается 5-летняя ограниченная гарантия на оборудование с возможностью возврата на завод для замены в течение 15 дней и 1-годичная ограниченная гарантия на ПО; данная гарантия применяется только для оптических продуктов.

<sup>5</sup> Гарантия подтверждает отсутствие дефектов носителя с ПО и соответствие ПО опубликованным спецификациям.

## Статистика web-сайта поддержки Cisco.com

- 85 процентов участников опроса сообщили, что с помощью информации на web-сайте поддержки Cisco им удалось устранить неполадки сети\* (среднее значение для отрасли составляет 29 процентов).
- Более 24 миллионов просмотров страниц в месяц
- 2,8 миллиона загрузок ПО в месяц

\*Опрос Walker, проведенный в 2008 году

## Интерактивный доступ к опыту Cisco по запросу

Повышение эксплуатационной эффективности является для ИТ-отделов постоянным источником беспокойства. Сайт поддержки Cisco содержит обширные ресурсы, включая самую современную техническую информацию и инструменты, которыми вы и ваши сотрудники можете воспользоваться в нужный момент. У заказчиков Cisco с договорами на техническую поддержку есть доступ к полезным техническим ресурсам и растущему числу персонализированных страниц для более быстрого устранения проблем. Автоматизированные инструменты и персонализированные материалы, предоставляемые на основе вашей сетевой среды, позволяют вам быстро самостоятельно устранять многие неполадки через Интернет.

Исчерпывающие ресурсы технической поддержки, предназначенные для самостоятельного устранения неполадок и доступные на сайте Cisco.com при наличии договора на обслуживание Cisco SMARTnet, предоставляют вам доступ к опыту Cisco в любое время дня и ночи. Благодаря автоматизированным инструментам устранения неполадок, ИТ-персонал может быстро решать многие проблемы через Интернет, значительно экономя время, усилия и затраты на эксплуатацию.

В таблице 2 перечислены основные средства поддержки Cisco.

Таблица 2. Поддержка Cisco

Ресурс	Функции и преимущества
My Tech Support	Персонализированный web-портал содержит новые версии ПО, отчеты об ошибках и их исправлении, а также средства для устранения неполадок с учетом параметров вашей сети.
Автоматизированные инструменты	Мгновенный доступ к инструментам устранения неполадок и настройки, базе знаний, обновлениям ПО и другим персонализированным материалам: <ul style="list-style-type: none"> <li>• загрузка программного обеспечения;</li> <li>• мастер выбора программного обеспечения;</li> <li>• комплект инструментов для поиска ошибок;</li> <li>• история запросов в TAC;</li> <li>• устройство декодирования сообщений об ошибках;</li> <li>• средство поиска команд;</li> <li>• программа-интерпретатор данных.</li> </ul>
Доступ к документам	Доступ более чем к 90 000 технических документов по оборудованию и приложениям компании Cisco и сторонних разработчиков, включая: <ul style="list-style-type: none"> <li>• документацию по ПО;</li> <li>• технические видеоролики по запросу;</li> <li>• web-трансляции и подкасты;</li> <li>• технические обзоры;</li> <li>• рекомендации в области информационной безопасности.</li> </ul>
Средство управления запросами на обслуживание	Отправка и отслеживание запросов на обслуживание через Интернет, а также просмотр истории обращений в TAC и примечаний к решениям.
Международное сообщество NetPro	Интернет-форумы для обмена вопросами, предложениями и информацией с другими специалистами по сетевым технологиям: <ul style="list-style-type: none"> <li>• форумы специалистов по сетевым технологиям;</li> <li>• живые web-трансляции и подкасты;</li> <li>• чат с экспертами.</li> </ul>
Поддержка wiki	Совместная работа, разработка и доступ к новейшим технологиям в динамической базе знаний: <ul style="list-style-type: none"> <li>• объединяет вклад пользователей, опыт Cisco, документацию и инструменты;</li> <li>• обмен рекомендациями, техническими советами и методиками.</li> </ul>
Информационный бюллетень по техническим услугам Cisco	Ежемесячный бюллетень содержит информацию о новых инструментах и ресурсах, а также эксклюзивные советы по организации сетей.

**Обслуживание, которое развивается вместе с вашими бизнес-потребностями**  
Cisco предоставляет лучшие в отрасли сервисные возможности и процессы, которые продолжают развиваться для соответствия меняющимся требованиям заказчиков. Мы учитываем ваши отзывы и отзывы других заказчиков, непрерывно улучшая продукты, обслуживание и процессы. Cisco прилагает все усилия к тому, чтобы обеспечивать исключительное качество обслуживания, предлагая достаточно гибкие возможности для удовлетворения ваших потребностей сегодня и в будущем.

### Отмеченное наградами обслуживание

Обслуживание и поддержка Cisco из года в год получают различные награды. Сертификаты и награды, показанные на рисунке 1, демонстрируют, как Cisco продолжает устанавливать стандарты в области эффективности поддержки и значимости для заказчиков. Для получения дополнительной информации об отраслевых наградах, полученных компанией Cisco за высокое качество обслуживания, web-поддержку и сертификацию инженеров, посетите web-страницу [www.cisco.com/go/serviceawards](http://www.cisco.com/go/serviceawards).





### Информация для заказа

Чтобы заказать услугу Cisco SMARTnet, обратитесь к местному представителю Cisco или сертифицированному партнеру Cisco. Для поиска сертифицированного партнера Cisco в своем регионе воспользуйтесь средством поиска партнеров на web-странице [www.cisco.com/go/partnerlocator](http://www.cisco.com/go/partnerlocator).

### Преимущества услуг Cisco

Услуги Cisco обеспечивают оптимальное взаимодействие сетей, приложений и их пользователей. Сетевые решения становятся стратегической платформой в современном мире, где требуется более высокий уровень взаимодействия, обмена информацией и идеями. Сеть наиболее эффективно работает в том случае, когда услуги в сочетании с продуктами формируют решения, согласованные с потребностями и возможностями бизнеса.

Рисунок 1. Высококачественное обслуживание, получившее признание отрасли

Награды	
	<p>Награда STAR 2009 года за лучшие методы работы В 2009 году компания Cisco была удостоена двух наград STAR за лучшие методы работы. Эти награды отмечают разработку, внедрение и тестирование наиболее инновационных и эффективных процессов для обеспечения обслуживания и поддержки.</p> <p>Компания Cisco была награждена как в категории "Лучшее интернет-сообщество" за высокий уровень вовлеченности заказчиков и партнеров с использованием форумов и wiki-сайтов, так и в категории "Лучшая интернет-поддержка" за web-технологии и процессы управления знаниями Cisco, которые обеспечивают эффективную персонализированную поддержку силами самих заказчиков. С 1989 года компания Cisco получила множество наград SSPA STAR за лучшие методы работы и превосходное обслуживание. В 2007 году компания Cisco была удостоена места в зале славы SSPA.</p>
	<p>Ежегодный отчет VARBusiness Компания Cisco получила максимальные оценки за "послепродажную поддержку" и "качество технической поддержки" устройств обеспечения безопасности, защитного ПО и VoIP в ежегодном отчете VARBusiness за 2006 год.</p>
	<p>Награда ASP "Десять лучших сайтов web-поддержки 2008 года" и место в зале славы web-поддержки Ассоциация специалистов службы поддержки (ASP) объявила web-сайт технической поддержки и документации Cisco победителем ежегодного конкурса "Десять лучших сайтов web-поддержки". Эта престижная награда демонстрирует высочайшее качество интернет-обслуживания и поддержки компании.</p>
	<p>Награда "Лучшие международные сайты web-поддержки 2008–2009 года" Ассоциация по стандартизации индустрии локализации (LISA) и ассоциация ASP признали версии web-сайта поддержки Cisco на японском, португальском, русском и испанском языках одними из лучших международных сайтов web-поддержки 2008–2009 года. Эта награда вручается компаниям, которые предоставляют своим международным заказчикам лучшие web-сайты поддержки на местном языке.</p>

Уникальный подход Cisco к обслуживанию решений в течение всего жизненного цикла определяет мероприятия, которые должны проводиться на каждом этапе жизненного цикла сети для обеспечения максимальной эффективности обслуживания. Оптимальные результаты работы достигаются за счет совместной работы заказчиков, сотрудников Cisco и наших квалифицированных партнеров. На рисунке 2 показаны этапы жизненного цикла.

Рисунок 2. Этапы жизненного цикла



### Дополнительная информация

Для получения дополнительной информации об услуге Cisco SMARTnet посетите web-сайт [www.cisco.com/go/smartnet](http://www.cisco.com/go/smartnet) или обратитесь к местному представителю Cisco.

Для получения дополнительной информации о других типах услуг поддержки и оптимизации сетей Cisco, включая услуги по поддержке конкретных технологий и услуги удаленного управления, посетите web-сайт [www.cisco.com/go/supportservices](http://www.cisco.com/go/supportservices).

Для просмотра полного списка технических услуг, предлагаемых для продуктов и приложений Cisco, используйте инструмент поиска услуг на web-странице [www.cisco-servicefinder.com](http://www.cisco-servicefinder.com).

**Услуги Cisco.**  
Безупречная работа сетей.  
Вместе всегда лучше.



Штаб-квартира в Северной  
и Южной Америке  
Корпорация Cisco Systems  
Сан-Хосе (Калифорния)

Штаб-квартира в  
Азиатско-Тихоокеанском регионе  
Cisco Systems (США) Pte. Ltd.  
Сингапур

Штаб-квартира в Европе  
Cisco Systems International BV  
Амстердам, Нидерланды

У корпорации Cisco имеется более 200 офисов по всему миру. Адреса, номера телефонов и факсов приведены на web-сайте Cisco по адресу: [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, логотип Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (дизайн), Flipshare (дизайн), Flip Ultra и Welcome to the Human Network являются товарными знаками; Changing the Way We Work, Live, Play и Learn, Cisco Store и Flip Gift Care являются знаками обслуживания; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, логотип IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx и логотип WebEx являются зарегистрированными товарными знаками корпорации Cisco Systems и/или ее дочерних компаний в США и некоторых других странах.

Все остальные товарные знаки, упомянутые в настоящем документе или на web-сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает наличия отношений партнерства между компанией Cisco и какой-либо другой компанией. (0907R)

C78-418582-04 09/09