



Обзор услуги Cisco SMARTnet

Функции и преимущества

Сравнение с другими услугами

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность и дополнительная информация

Услуга Cisco SMARTnet

Вопросы и ответы





Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Обзор услуги Cisco SMARTnet

В. Что такое услуга Cisco® SMARTnet®?

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

В. Что входит в состав услуг Cisco SMARTnet и Cisco SMARTnet Onsite?

Услуга Cisco SMARTnet включает следующие возможности:

- Круглосуточный доступ к специалистам центра технической поддержки Cisco (Cisco TAC) из любой точки мира.
- Доступ к обширной базе знаний и инструментам интернет-портала Cisco.com для получения технической информации и управления запросами на обслуживание.
- Постоянная поддержка лицензированных операционных систем Cisco для поддерживаемых продуктов Cisco. Поддержка включает доступ к текущим и основным версиям ПО, на которое распространяется лицензия.
- Для удовлетворения критически важных сетевых потребностей предусмотрена возможность упреждающей замены оборудования. В зависимости от предпочтений заказчика и типа договора возможна замена оборудования на следующий рабочий день, также предусмотрена дополнительная услуга привилегированного обслуживания с заменой в течение 2 или 4 часов.
- Превентивная диагностика и рассылка уведомлений в режиме реального времени для отдельных устройств с функцией Smart Call Home.

Обновленный список включенных продуктов приведен на web-странице Smart Call Home: www.cisco.com/go/smartcall

- Услуга выезда инженера Cisco на место эксплуатации оборудования для замены компонентов предоставляется дополнительно при приобретении пакета Cisco SMARTnet Onsite. При обслуживании с выездом на место эксплуатации инженер Cisco применяет свой опыт и практические знания технологий Cisco для обеспечения максимально эффективной работы сети.

В. Какие преимущества дает услуга Cisco SMARTnet?

Заключение договора на предоставление услуги Cisco SMARTnet для обслуживания сетевых устройств позволяет:

- Повысить доступность, надежность, стабильность и защищенность сети благодаря возможности напрямую обратиться к инженерам Cisco по сетевым технологиям.
- Снизить стоимость владения сетью за счет использования знаний и опыта инженеров Cisco.
- Повысить окупаемость капиталовложений за счет доступа к обновлениям операционных систем Cisco.
- Сократить сроки ремонта за счет своевременной поставки необходимых компонентов для быстрого устранения неполадок.
- Более эффективно управлять внутренними экспертными ресурсами на всех объектах благодаря превентивной диагностике и рассылке уведомлений в режиме реального времени для отдельных устройств с функцией Smart Call Home.
- Расширить возможности ИТ-персонала и увеличить производительность и прибыль, приносимую каждым сотрудником, за счет доступа к инструментам и документации по технической поддержке, которые могут повысить технические знания сотрудников и их способность к самостоятельным действиям.

В. Как приобрести услугу Cisco SMARTnet?

Услугу Cisco SMARTnet можно приобрести непосредственно в Cisco через менеджера по работе с клиентами или через нашу глобальную сеть высококвалифицированных партнеров. Ближайшего партнера можно найти с помощью средства поиска партнеров Cisco по адресу www.cisco.com/go/partnerlocator.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet
Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Является ли услуга Cisco SMARTnet простой страховкой на случай поломки/гарантией исправления?

Нет. Услуга Cisco SMARTnet помогает с эксплуатацией сложных сетей и такими вопросами управления, как:

- Расширенная настройка программного обеспечения.
- Вопросы операционной совместимости и перехода на новые версии.
- Информация об аппаратном и программном обеспечении.

Кроме того, услуга Cisco SMARTnet помогает защитить капиталовложения и свести к минимуму риски, обеспечивая:

- Поддержание актуальности используемых сетевых технологий за счет установки новейших программных функций и усовершенствований системы.
- Дополнение организации, занимающейся поддержкой сети, для обеспечения наличия знаний и навыков, необходимых для работы в условиях быстрого изменения технологий.
- Получение доступа к информации и инструментам для быстрого разрешения проблем.
- Устранение сложностей, связанных с хранением запасных деталей на складе и их доставкой на удаленные объекты, за счет постоянного доступа к запасным деталям.
- Предоставление обученных инженеров по эксплуатации для замены деталей в нужное время и в нужном месте.
- Поиск и устранение неполадок устройств с функцией Smart Call Home в режиме реального времени и предоставление заказчику подробных отчетов через веб-портал и путем рассылки уведомлений. Заказчику предоставляется история изменений производительности устройств и обзор возможных неполадок, что позволяет заранее устранять их.

В. Какие дополнительные возможности доступны при приобретении услуги Cisco SMARTnet Onsite?

Услуга Cisco SMARTnet Onsite включает все возможности Cisco SMARTnet, а также предусматривает выезд инженера на место эксплуатации для замены и установки компонентов. Для SMARTnet Onsite предлагаются те же уровни предоставления обслуживания, что и для Cisco SMARTnet.

В. Как сделать выбор между Cisco SMARTnet и Cisco SMARTnet Onsite?

Услугу Cisco SMARTnet Onsite рекомендуется выбирать в следующих случаях:

- У заказчика недостаточно квалифицированных ресурсов на определенном объекте (например, удаленном).
- Собственный обученный персонал не всегда доступен и способен быстро реагировать на сетевые неполадки. Услуга Cisco SMARTnet Onsite подразумевает быструю замену оборудования.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet
Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Функции и преимущества: возможности обслуживания

SMARTnet предлагает пять основных возможностей обслуживания:

Таблица 1. Возможности обслуживания Cisco SMARTnet

Инженеры центра технической поддержки Cisco (Cisco TAC)	Замена оборудования	База знаний, инструменты, ресурсы на сайте Cisco.com	Операционные системы и их поддержка	Интеллектуальные услуги Cisco по диагностике и рассылке уведомлений
Неограниченный ежедневный и круглосуточный доступ	Упреждающая замена: • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день Другое: • Возврат для ремонта ¹	Доступ со специальными правами	Регулярное обновление в пределах определенного набора функций	Smart Call Home для отдельных устройств

1. Возврат для ремонта возможен только для некоторых продуктов для видеосвязи.

Центр технической поддержки Cisco

В. Что такое центр технической поддержки Cisco (Cisco TAC)?

Центр технической поддержки Cisco обеспечивает возможность непосредственного обращения к опытным инженерам для оперативного устранения неполадок в работе сети и получения поддержки с целью избежания появления неполадок в будущем. Услуги центра технической поддержки Cisco предоставляются во всем мире; центр использует график работы, согласованный с местным временем, поэтому заказчики получают поддержку тогда, когда она им нужна. Доступ к центру технической поддержки Cisco предоставляется по договору на предоставление услуги Cisco SMARTnet.

В. Каковы отличия центра технической поддержки Cisco от других центров поддержки?

Центр технической поддержки Cisco постоянно получает высокие оценки по уровню удовлетворенности заказчиков, а также пользуется общим признанием в отрасли и имеет ряд наград. Доступ к центру технической поддержки Cisco для получения консультаций по продуктам Cisco предоставляется через Интернет, по электронной

почте или по телефону круглосуточно и ежедневно во всем мире. Используя услуги центра технической поддержки, заказчик получает следующие преимущества:

- Признанный в отрасли высочайший уровень обслуживания — техническое обслуживание Cisco постоянно получает лучшие оценки по результатам независимых опросов и исследований, включая опросы компаний Walker и Yankee Group.
- Помощь экспертов — Cisco TAC дополняет внутренние ресурсы компании заказчика, задействуя высококвалифицированный персонал, который обладает многолетним опытом работы с сетями, в том числе большое количество инженеров технической поддержки с сертификатами по сетевым технологиям и CCIE®, а также инженеров, которые занимаются исследованиями и разработкой. Инженеры Cisco обладают более чем 800 патентами США, являются желанными докладчиками на технических конференциях и авторами множества отраслевых технических обзоров и книг.
- Более быстрое решение — центр технической поддержки Cisco постоянно оценивает уровень удовлетворенности заказчиков и время, необходимое на решение проблем, включая автоматическое перенаправление запроса на следующий уровень поддержки через час после поступления (для уровней 1 и 2) вплоть до вмешательства исполнительного директора Cisco Джона Чемберса через 48 часов после поступления любого запроса на устранение неполадки уровня 1.
- Контроль состояния запроса на устранение неполадки — заказчикам предоставляется информация обо всех изменениях в их запросах с помощью уведомлений по электронной почте и персональной передачи обслуживания между инженерами Cisco с участием заказчика, если запрос требует перевода в другую специализацию в связи с особенностями неполадки или если в рабочей смене происходят изменения.
- Опыт в области сетевых технологий — центр технической поддержки Cisco предлагает глубокие знания и обширный опыт работы с устройствами и операционными системами Cisco, а также с широким спектром сетевых сред (таких как среды передачи голоса, видео и данных) и технологий (включая коммутируемый доступ, IP-телефонию Cisco, коммутацию в локальных сетях, оптоволоконные сети, обеспечение безопасности, сети доставки информации [CDN], сети хранения данных [SAN], IP-маршрутизацию и беспроводная связь). Инженеры Cisco TAC имеют как минимум пятилетний опыт работы в отрасли, а непрерывное обучение в Cisco позволяет им оставаться в курсе новейших технологий.
- Поддержка 24 часа в день, 365 дней в году на множестве языков — по телефону, через Интернет или по электронной почте. Центр технической поддержки Cisco всегда к вашим услугам!
- Испытанные и проверенные методы устранения неполадок — в Cisco используется мощная виртуальная лаборатория, в которой представлены все устройства Cisco и версии операционных систем Cisco. Эта лаборатория является бесценным инженерным ресурсом и базой знаний для выявления неполадок в сетях и выработки рекомендаций по их устранению перед применением найденных решений в сети заказчика.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet
Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Можно ли получить поддержку Cisco TAC при отсутствии договора на обслуживание?

Да. Инженеры Cisco TAC помогут вам даже при отсутствии договора на обслуживание Cisco, однако вам придется заплатить за отдельное обращение или приобрести договор на обслуживание.

В. Каким образом Cisco TAC определяет приоритеты запросов на обслуживание?

Используемая в компании Cisco система позволяет заказчикам самостоятельно назначать уровень серьезности отправляемого запроса на обслуживание. Сообщения о неполадках передаются в стандартном формате с использованием следующих определений уровня серьезности:

- Уровень серьезности 1: отказ в работе существующей сети либо неполадки, оказывающие критическое воздействие на деятельность заказчика. Для решения проблемы все необходимые ресурсы заказчика и Cisco будут задействованы в круглосуточном режиме.
- Уровень серьезности 2: значительное снижение производительности существующей сети либо негативное влияние некорректной работы сети на важные аспекты бизнес-деятельности заказчика. Для решения проблемы значительные ресурсы заказчика и Cisco будут задействованы в рабочее время.
- Уровень серьезности 3: снижение рабочих характеристик сети при функционировании большей части бизнес-операций. Cisco и заказчик задействуют ресурсы в рабочее время для восстановления приемлемого уровня обслуживания.
- Уровень серьезности 4: заказчику требуется информация или помощь в использовании возможностей, установке или настройке продуктов Cisco, при этом негативное воздействие на бизнес-операции незначительно либо отсутствует. Cisco и заказчик задействуют ресурсы в рабочее время для предоставления/получения запрошенной информации или помощи.

В. Какие отраслевые сертификаты и награды получила компания Cisco за свои услуги технической поддержки?

Сертификаты и награды представлены на рисунке 1.

Рисунок 1. Признанные в отрасли высококачественные услуги технической поддержки

Награды	
	<p>Награда STAR за лучшее встроенное средство поддержки продуктов в 2008 году</p> <p>В 2008 году ассоциация профессионалов по обслуживанию и технической поддержке (SSPA) удостоила систему Cisco Smart Call Home награды STAR за лучшее встроенное средство поддержки продуктов. Функция Smart Call Home, встроенная в последнюю версию операционной системы коммутаторов Cisco Catalyst® серии 6500, коммутаторов Cisco MDS серии 9000 и маршрутизаторов Cisco серии 7600, предлагает функции превентивной диагностики и рассылки уведомлений в режиме реального времени для устройств Cisco. Функция Smart Call Home доступна при приобретении услуг Cisco SMARTnet и Cisco SP Base.</p> <p>Награда STAR за лучшие практические методики в 2008 году</p> <p>В 2008 году подразделение Cisco по предоставлению услуг получило две учрежденные ассоциацией SSPA награды STAR за лучшие практические методики. Эти награды отмечают разработку, внедрение и тестирование наиболее инновационных и эффективных процессов для обеспечения обслуживания и поддержки.</p> <p>Награды были присуждены Cisco в двух категориях: "Оптимизация предоставления услуг" — за лучшие практические методики, созданные в процессе разработки технологий обслуживания для центра технической поддержки Cisco (Cisco TAC), а также за методику предоставления услуг технической поддержки; "Обязательства перед заказчиками" — за механизм обратной связи с заказчиками, реализованный в центре технической поддержки Cisco, который предоставляет Cisco ощутимые преимущества в области технической поддержки и позволяет значительно повысить качество обслуживания заказчиков.</p>
	<p>Награда по итогам года в области сотрудничества с реселлерами (VAR)</p> <p>Компания Cisco получила максимальные оценки в категориях "Послепродажная поддержка" и "Качество технической поддержки" для устройств обеспечения безопасности, защитного ПО и VoIP в ежегодном отчете по сотрудничеству с реселлерами (VAR) за 2006 год.</p>
	<p>Кернер-Трегое</p> <p>Азиатско-Тихоокеанское отделение службы технической поддержки Cisco в 2006 году получило награду Кернер-Трегое (КТ) "Достижения в области международного рационального процесса" за организационное использование процесса. Эта победа ознаменовала внедрение в организацию процессов КТ, что позволило достичь поставленных целей и превзойти ожидания.</p>

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Ресурсы и инструменты технической поддержки на сайте Cisco.com

В. Что представляют собой ресурсы и инструменты технической поддержки, доступ к которым предоставляется на сайте Cisco.com?

На сайте Cisco.com заказчикам, заключившим договор об обслуживании с Cisco, предлагается широкий спектр ресурсов и инструментов. Представленная там ценная информация помогает персоналу заказчика получать новые знания о сетевых технологиях и оперативно устранять неполадки в работе сети. Ресурсы для самостоятельной технической поддержки, предлагаемые на сайте Cisco.com при заключении договора на предоставление услуги Cisco SMARTnet, настолько разносторонни, что с их помощью заказчики могут устранить до 80 % неполадок, что исключает необходимость отправлять запрос на обслуживание. На основании собственного опыта технической поддержки Cisco ежедневно и круглосуточно предлагает инструменты и ресурсы для обеспечения работы сети заказчика.

В. Какие ресурсы и инструменты технической поддержки доступны на сайте технической поддержки Cisco.com?

Эта отмеченная наградами передовая интернет-система поддержки включает интерактивные инструменты для получения консультаций, обширную базу данных и ресурсы для передачи знаний. Cisco.com предоставляет доступ к набору надежных технических средств и информации о продуктах Cisco, которые повышают способность сотрудников к самостоятельным действиям и расширяют их навыки для улучшения производительности. Доступны следующие интерактивные инструменты для устранения неполадок и ресурсы поддержки:

- Загрузка ПО: получение новейших обновлений, исправлений и версий программного обеспечения Cisco.
- Средство выбора программного обеспечения: выбор подходящего программного обеспечения для конкретного сетевого устройства путем сопоставления программных функций с версиями операционных систем Cisco, сравнения версий операционных систем Cisco или определения того, какие версии ПО поддерживают данное оборудование.

- Набор средств для обнаружения ошибок: быстрый поиск решений для проблем ПО на основе версии и набора функций.
- История запросов в службу технической поддержки: интерактивная диагностика часто встречающихся проблем с оборудованием, конфигурацией и производительностью с помощью решений, предоставляемых инженерами TAC.
- Устройство декодирования сообщений об ошибках: поиск пояснений к сообщениям об ошибках на консоли, которые перечислены в руководстве по системным сообщениям программного обеспечения Cisco.
- Средство поиска команд: поиск подробного описания для конкретной команды ПО Cisco OS, Cisco Catalyst или Cisco PIX® или ASA.
- Программа-интерпретатор данных: получение мгновенного анализа и курса действий по устранению неполадок для маршрутизатора, коммутатора или устройства Cisco PIX с использованием данных, собранных командой show.
- Доступ более чем к 90 000 технических документов, включая документацию по интеграции продуктов и технологий компании Cisco и сторонних разработчиков, а также руководства по устранению неполадок и примечания к версиям.
- Средство управления запросами на обслуживание Cisco.com позволяет сократить время, затрачиваемое на отправку и отслеживание запросов на обслуживание.
- Пользовательские интернет-форумы позволяют обмениваться вопросами, предложениями и информацией с другими специалистами по сетевым технологиям.
- Персонализированный web-портал технической поддержки My Tech Support объединяет всю необходимую информацию, включая новые версии ПО, отчеты об ошибках и их исправлении, а также средства для устранения неполадок, с учетом параметров вашей сети.
- Ежемесячный бюллетень по техническим услугам Cisco содержит информацию о новых технических средствах и ресурсах, а также эксклюзивные советы по организации сетей.

Эти и многие другие полезные инструменты и ресурсы доступны на web-сайте технической поддержки и документации по адресу www.cisco.com/techsupport. Руководство по ресурсам и презентацию о web-инструментах и ресурсах можно найти на сайте www.cisco.com/go/supportservices.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Какие награды получила компания Cisco за свой сайт технической поддержки Cisco.com?

На рисунке 2 показаны некоторые награды, которые компания Cisco получила за образцовую интерактивную техническую поддержку, ресурсы и инструменты, доступные на сайте Cisco.com.

Рисунок 2. Ресурсы высококачественной web-поддержки, заслужившие признание в отрасли

	<p>Награда ASP "Десять лучших сайтов web-поддержки" 2008 года и место в зале славы web-поддержки</p> <p>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. Группа технической web-поддержки получает эту награду в пятый раз. В прошлом году ассоциация ASP поместила Cisco в "Зал славы" за получение этой награды на протяжении четырех лет.</p>
	<p>Награда "Лучшие международные сайты web-поддержки" за 2007 год</p> <p>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>

Поддержка операционных систем

В. Входит ли обновление программного обеспечения Cisco в договор на предоставление услуги Cisco SMARTnet?

Да. Услуга Cisco SMARTnet предусматривает обновления всего лицензированного системного программного обеспечения для используемой заказчиком платформы.

Обновления программного обеспечения включают исправление ошибок, а также отладочные, текущие и основные версии в рамках лицензированного набора функций.

За обновления не взимается никакой дополнительной платы, пока на продукт распространяется действие Cisco SMARTnet.

- Основная версия: предыдущие исправления ошибок, отладочные версии и версии для раннего развертывания и/или новые возможности объединяются в одной версии (например, 12.0 или 12.0M превращается в 13.0 или 13.0M соответственно).

- Текущая версия: внутренняя версия Cisco IOS; сопровождает номер основной версии (например, 12.3 или 12.3M превращается в 12.4 или 12.4M соответственно).
- Отладочная версия: включает исправления ошибок (например, 12.2(16), 12.2(16a) или 12.2.16). Также включает новые функции или версии для раннего развертывания (например, 12.2(8)T, 12.2.(8)T1, 12.2.8T, или 12.2.8T1).

В. В чем ценность этих обновлений операционных систем для моего бизнеса?

Обновления операционных систем позволяют предприятию воспользоваться преимуществами новых технологий, повысить окупаемость капиталовложений, а также снизить совокупную стоимость владения, сохраняя конкурентоспособность в современной глобальной экономике. Затраты на приобретение новых версий операционных систем могут в несколько раз превышать затраты на их получение в рамках договора технической поддержки. Получение обновлений операционных систем в рамках договора на предоставление услуги SMARTnet позволяет снизить операционные расходы и одновременно повысить окупаемость капиталовложений. Надлежащее развертывание обновлений операционных систем также помогает сохранить и преумножить ценность капиталовложений заказчика в информационную инфраструктуру. Новые возможности операционных систем в пределах лицензированного набора функций позволяют увеличить производительность сети, улучшить ее защиту и обеспечить соблюдение нормативных требований, а также расширить совместимость.

В. Другие поставщики заявляют о том, что они предлагают модернизацию программного обеспечения. Почему компания Cisco в рамках программ Cisco SMARTnet и SMARTnet Onsite предлагает простое обновление ПО?

На самом деле, разница только в терминологии. Cisco использует термин "модернизация" для обозначения перехода заказчика от одного набора функций ПО к другому. "Основные версии" в рамках набора функций ПО Cisco эквивалентны тому, что другие поставщики называют модернизацией ПО (например, переход от версии 2.X к версии 3.X).

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Что такое модернизация набора функций? Входит ли она в состав программ Cisco SMARTnet и SMARTnet Onsite?

Модернизация набора функций — это версия ПО, содержащая расширенные конфигурации и/или функции, которые обеспечивают дополнительные возможности; лицензия на нее приобретается отдельно. Например, для использования маршрутизаторов Cisco серии 12000 и маршрутизаторов Cisco ISR серий 2800 и 3800 заказчики должны модернизировать набор функций IP Base до набора Enterprise Base (или до Advanced Security), который содержит новые функции. Такие модернизации наборов функций не входят в состав программ Cisco SMARTnet и SMARTnet Onsite.

В. Право на какое программное обеспечение предоставляет услуга Cisco SMARTnet?

Заказчик получает право на все обновления операционной системы в рамках лицензированного набора функций для поддерживаемых устройств. Сюда входят исправления ошибок ОС, а также отладочные, текущие и основные версии.

В. Входит ли в состав программ Cisco SMARTnet или SMARTnet Onsite поддержка прикладного программного обеспечения Cisco, такого как системы безопасности, IP-телефонии и управления сетями?

Нет, услуга SMARTnet не подразумевает поддержку программных приложений. Для поддержки прикладного программного обеспечения Cisco, такого как системы безопасности, IP-телефонии и управления сетями, Cisco предлагает отдельные услуги поддержки программного обеспечения. В настоящее время доступны четыре предложения услуг поддержки:

- Услуга поддержки прикладного программного обеспечения Cisco (SAS) — включает предоставление отладочных и текущих версий.
- Услуга поддержки прикладного программного обеспечения Cisco с предоставлением новых версий (SASU) — включает предоставление всех компонентов SAS, а также новых версий.
- Услуга эксплуатационной поддержки систем унифицированных коммуникаций (ESW) — включает предоставление отладочных и текущих версий.
- Услуга подписки на программное обеспечение систем унифицированных коммуникаций.

В. Каким образом происходит уведомление пользователей о выпуске новых версий операционных систем при наличии договора на предоставление услуги Cisco SMARTnet?

Информация о новых версиях размещается в бюллетенях по продуктам, публикуемых на web-сайте Cisco.com, и в информационном бюллетене по техническим услугам, на который пользователи могут подписаться по адресу <http://www.cisco.com/techsupport>.

В. Каким образом заказчики получают обновления программного обеспечения, включенные в договор на предоставление услуги Cisco SMARTnet?

Обновления программного обеспечения операционных систем можно загрузить в центре программного обеспечения по адресу <http://www.cisco.com/software>.

В. Можно ли приобрести услугу Cisco SMARTnet для устройства Cisco, которое ранее не было включено в договор на обслуживание Cisco?

Да, но при этом необходимо использовать текущую версию программного обеспечения. Если программное обеспечение устарело на одну или более версий, то перед приобретением услуги Cisco SMARTnet необходимо приобрести текущую версию ПО. Кроме того, продукт должен быть проверен Cisco, чтобы гарантировать, что все компоненты и программное обеспечение разрешены к применению.

В. Включает ли программа Cisco SMARTnet или SMARTnet Onsite право на услуги удаленной или локальной установки ПО с целью обновления?

Нет. Услуги Cisco SMARTnet не включают установку программного обеспечения. Заказчик может выполнить установку ПО своими силами или приобрести эти услуги у партнера Cisco. Однако в рамках договора на предоставление услуги Cisco SMARTnet заказчик может обратиться в центр технической поддержки Cisco для получения консультации по установке ПО.



Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Упреждающая замена оборудования

В. Что такое упреждающая замена оборудования Cisco?

Если заказчик использует изделие Cisco, включенное в договор на предоставление услуги Cisco SMARTnet, и это изделие вышло из строя и не подлежит ремонту, компания Cisco предлагает услугу упреждающей замены оборудования для обеспечения непрерывной работы сети заказчика и деятельности его предприятия.

Стандартная услуга Cisco по упреждающей замене оборудования предусматривает замену оборудования на следующий рабочий день. Также предлагается вариант привилегированного обслуживания, предусматривающий поставку заменяемых компонентов в течение 2 или 4 часов.

В. Услуга упреждающей замены оборудования Cisco доступна в любой стране мира?

Да. Услуга упреждающей замены оборудования Cisco доступна во всем мире. 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 сложной 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.

В. Какие сроки предусмотрены для различных вариантов замены оборудования?

В рамках услуги Cisco SMARTnet предусмотрены следующие сроки замены оборудования (см. таблицу 2):

Таблица 2. Варианты уровня обслуживания

	Инженеры центра технической поддержки Cisco TAC	Замена оборудования	Интернет-ресурсы Cisco.com	Операционные системы и их поддержка	Совместимые устройства	Интеллектуальные услуги Cisco по диагностике и рассылке уведомлений	Присутствие инженера на месте эксплуатации
Услуга Cisco SMARTnet	Неограниченный ежедневный и круглосуточный доступ	Упреждающая замена: • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов • Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день Другое: • Возврат для ремонта ¹	Доступ со специальными правами	Регулярное обновление лицензированного набора функций	Все	Smart Call Home для отдельных устройств	Только при выборе услуги SMARTnet Onsite

1. Возврат для ремонта возможен только для некоторых продуктов для видеосвязи.

- На следующий рабочий день: упреждающая замена деталей с выездом или без выезда инженера на место эксплуатации в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии получения запроса до 15:00 по местному времени склада).
- 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов — упреждающая замена компонентов оборудования с участием или без участия инженера Cisco в течение 4 часов с момента определения необходимости замены в пределах стандартной рабочей недели (8 часов в день, 5 дней в неделю).
- Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов — упреждающая замена компонентов оборудования с участием или без участия инженера Cisco в течение 4 часов с момента определения необходимости замены в пределах стандартной недели (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).
- Круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов — упреждающая замена компонентов оборудования с участием или без участия инженера Cisco в течение 2 часов с момента определения необходимости замены в пределах стандартной недели (24 часа в сутки, 7 дней в неделю).
- Возврат для ремонта (RFR) — заказчик возвращает неисправное оборудование в Cisco для ремонта. Cisco предпримет все коммерчески целесообразные меры для ремонта неисправного оборудования и доставки его заказчику после ремонта в течение 30 дней с момента получения неисправного оборудования.
- Заказчикам также доступны соответствующие варианты обслуживания на месте эксплуатации оборудования, предусматривающие установку сменного оборудования после его доставки на объект заказчика высококвалифицированным инженером Cisco.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Всегда ли детали доставляются на следующий рабочий день, если у пользователя есть договор с таким условием?

Детали доставляются на следующий рабочий день в обычное рабочее время, если есть такая возможность. Если услуга доставки на следующий рабочий день недоступна, Cisco предлагает услугу отправки в тот же день (детали отгружаются со склада в тот же день). Однако если получатель находится за пределами США, точная дата доставки зависит от вопросов, которые неподконтрольны Cisco — например, от таможенного контроля страны назначения. Уточнить, какой уровень обслуживания доступен в конкретном регионе, можно у представителя Cisco.

В. Какие нормы применяются к доставке деталей в течение 4 часов?

Отсчет 4-часового периода времени начинается с того момента, когда Cisco TAC устанавливает потребность в замене детали и направляет заказчику деталь или инженера по эксплуатации.

В. Как быть, если компания не располагает техническими ресурсами для установки изделий по программе упреждающей замены оборудования?

В этом случае вместо услуги Cisco SMARTnet следует приобрести услугу Cisco SMARTnet Onsite, которая предусматривает выезд инженера Cisco для установки изделий по программе упреждающей замены оборудования на объекте заказчика.

В. Кто отвечает за возврат дефектных деталей, которые были заменены в рамках одной из программ замены оборудования?

Чтобы вернуть продукт, заказчик Cisco SMARTnet должен получить номер запроса на замену оборудования (RMA). Cisco предоставляет предоплаченные авианакладные для доставки оборудования по запросам на замену оборудования с территории США или Канады. Правила доставки оборудования за пределами США и Канады зависят от условий, действующих в конкретном регионе. Для получения сведений о процедуре в конкретном регионе обратитесь к представителю Cisco.

В. Получала ли компания Cisco какие-либо отраслевые награды за высокую эффективность своей цепочки поставок?

Компания Cisco была удостоена нескольких наград за применение новых технологий и высокую эффективность логистических операций в своей международной цепочке поставок. Некоторые из этих наград показаны на рисунке 3.

Рисунок 3. Награды за международную цепочку поставок

	<p>Европейская цепочка поставок Cisco получила награду за совершенство в категории "Высокие технологии и электроника" Ноябрь 2006 г.</p>
	<p>Награда SCMLogistics "Лучшая цепочка поставок" за 2006 год В 2006 году цепочка поставок Азиатско-Тихоокеанского подразделения технического обслуживания Cisco получила награду SCMLogistics "Лучшая цепочка поставок" за внедрение новых технологий. Эта престижная награда отмечает достижения организаций в деле преобразования цепочки поставок в Азии для более успешного функционирования корпораций.</p>

Cisco Smart Call Home

В. Что такое Cisco Smart Call Home?

Cisco Smart Call Home — это функция превентивного контроля состояния устройств через Интернет, включенная в состав услуги Cisco SMARTnet и поддерживаемая определенными устройствами, например коммутаторами Cisco Catalyst серии 6500. Полный список устройств с функцией Smart Call Home приведен по адресу www.cisco.com/go/smartcall.

Устройства с функцией Smart Call Home непрерывно контролируют собственную работоспособность, используя универсальную технологию диагностики в реальном времени (GOLD), и автоматически уведомляют заказчиков о возможных неполадках, используя защищенные каналы связи. В случае возникновения серьезной неполадки функция Smart Call Home автоматически обнаруживает ее и формирует запрос на обслуживание для центра технической поддержки Cisco, который направляется в соответствующую группу. Функция Smart Call Home также представляет персонализированный доступ к web-порталу Smart Call Home, где хранятся сообщения, рекомендации и другая информация для всех устройств с поддержкой Smart Call Home. Функция Cisco Smart Call Home предлагает следующие преимущества:

- Повышение доступности благодаря превентивному обнаружению неполадок и их оперативному устранению (чаще всего до того, как они повлияют на деятельность организации).

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

- Повышение эффективности эксплуатации за счет сокращения времени поиска и устранения неполадок.
- Быстрый и удобный персонализированный доступ к информации через Интернет.

В. Какие устройства поддерживают Smart Call Home?

В настоящее время функцию Smart Call Home поддерживают отдельные устройства; со временем эта поддержка будет распространена и на другие устройства Cisco. Полный список устройств с функцией Smart Call Home приведен по адресу www.cisco.com/go/smartcall.

В. Какая версия операционной системы Cisco требуется для использования Smart Call Home?

См. краткое руководство по началу работы по адресу www.cisco.com/go/smartcall для определения соответствующей версии операционной системы и используемого устройства с функцией Smart Call Home. Следует отметить, что для доступа к последней версии операционной системы на этом web-сайте требуется наличие договора на предоставление услуги Cisco SMARTnet или SP Base.

В. Как заключить договор на предоставление услуги Cisco SMARTnet, чтобы в него были включены устройства с функцией Smart Call Home?

Поддержка Smart Call Home включена в стоимость услуги Cisco SMARTnet. Для приобретения услуги Cisco SMARTnet обратитесь к местному представителю или партнеру Cisco. Чтобы найти ближайшего партнера, можно использовать средство поиска партнеров Cisco (<http://tools.cisco.com/WWChannels/LOCATR/openBasicSearch.do>).

В. Кто получает уведомления?

При настройке профиля устройства указываются адреса для рассылки уведомлений, способ их рассылки и список событий, для которых они формируются. Можно указать несколько адресов для рассылки уведомлений и выбрать возможность оповещения собственного персонала, авторизованного партнера Cisco и центра технической поддержки Cisco. Если в список рассылки уведомлений включен центр технической поддержки Cisco и возникает серьезная неполадка, функция Smart Call Home автоматически обнаруживает ее, формирует запрос на обслуживание для Cisco TAC и отправляет его в соответствующую группу.

В. Для каких событий формируются уведомления?

Уведомления формируются при наступлении следующих событий:

- Диагностические сообщения передаются при обнаружении неполадок в программной или аппаратной части устройств.
- Сообщения о рабочих условиях передаются при превышении пороговых значений, заданных для температуры, потребляемой мощности и других параметров.
- Сообщения системного журнала передаются когда уровень серьезности неполадки — "значительная" и выше.
- Учетные и конфигурационные сообщения передаются регулярно, с частотой, заданной заказчиком при настройке. Перед отправлением сообщений устройство удаляет из них всю конфиденциальную информацию (например, пароли).

В. Ведется ли запись отправленных уведомлений?

Да. Все сообщения хранятся на персональном портале, где также хранятся отчеты с указанием всех сообщений Smart Call Home и другой уместной информации. Если заказчик даст соответствующее разрешение, то его ИТ-персонал и сотрудники центра технической поддержки Cisco смогут получить доступ к этой информации по защищенному каналу в любое время из любой точки.

В. Надежно ли защищены уведомления?

Сообщения Smart Call Home зашифрованы и передаются с использованием защищенного транспортного протокола (HTTPS) или по электронной почте (по протоколу SMTP) во внутреннюю систему Cisco Smart Call Home. Метод передачи выбирает заказчик. Кроме того, заказчик указывает, следует ли включать в сообщения информацию о конфигурации. Если в систему Cisco передается информация о конфигурации, то все конфиденциальные данные (например, пароли) удаляются из сообщений для защиты от злоумышленников. Связь между внутренней системой и пользователями осуществляется с использованием протоколов SMTP (для рассылки по электронной почте) или HTTPS (для доступа через web-портал).

Обзор услуги Cisco® SMARTnet
Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

В. Как функция Smart Call Home выявляет возможные неполадки?

Smart Call Home использует универсальную технологию диагностики в реальном времени (GOLD), поддерживаемую многими устройствами Cisco. Технология GOLD позволяет с высокой точностью выявлять неполадки оборудования и предоставляет сигналы для превентивного ввода в действие функций и принятия мер, обеспечивающих высокую доступность системы, таких как подключение резервных модулей или отключение модулей или отдельных портов. Пакет тестов GOLD также предоставляет персоналу отдела технической поддержки инструменты для контроля за функционированием аппаратных модулей и поиска неполадок вплоть до уровня устройств, заменяемых на месте эксплуатации (FRU). Функции диагностики GOLD можно классифицировать следующим образом:

- Диагностика при загрузке — проводится при загрузке либо при установке и извлечении платы или модуля без отключения системы.
- Текущая диагностика работоспособности — проводится в фоновом режиме во время работы системы.
- Диагностика по запросу — возможность проведения различных тестов по запросу через интерфейс командной строки.
- Плановая диагностика — возможность проведения различных тестов в заранее заданное через интерфейс командной строки время и с заданной частотой.

В. Каким образом технология GOLD позволяет сократить время поиска неполадок?

Поскольку технология GOLD позволяет обнаруживать неполадки и сбои в работе оборудования с высокой точностью, персонал заказчика и центр технической поддержки Cisco TAC могут точно определить место возникновения неполадки. Это исключает большой объем исследовательской работы, которая обычно выполняется при поиске неполадок.

В. Когда функция Smart Call Home автоматически формирует запрос на обслуживание для центра технической поддержки Cisco?

В случае возникновения серьезных неполадок, таких как отказ модуля или вентилятора, заказчику направляется уведомление, а для центра технической поддержки Cisco TAC формируется запрос на обслуживание, который направляется в соответствующую группу.

В. Какие уведомления предусмотрены в случае создания запроса на обслуживание?

Функция Smart Call Home отправляет заказчику по электронной почте сообщение с уведомлением о создании запроса на обслуживание. Центр технической поддержки Cisco также связывается с заказчиком, используя выбранный метод связи (например, пейджер, электронную почту или телефон). При регистрации устройства для использования функции Smart Call Home регистрируется также контактная информация заказчика. Эта информация используется для рассылки уведомлений обо всех событиях. Можно указать несколько адресов, адреса можно менять с помощью web-приложения Smart Call Home. Информацию об этапах устранения неполадок система Smart Call Home всегда рассылает по электронной почте.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Сравнение Cisco SMARTnet с другими техническими услугами Cisco

В. Можно ли сравнить услугу Cisco SMARTnet с другими техническими услугами Cisco?

Пакет технических услуг Cisco предлагает широкий ассортимент ответных и превентивных мер, который позволяет подобрать для заказчика состав услуг и уровень обслуживания в соответствии с потребностям его бизнеса. Эти услуги предназначены для обеспечения работоспособности сети, повышения ее доступности и эффективности эксплуатации, а также для защиты капиталовложений в ИТ-инфраструктуру.

Услуга Cisco SMARTnet

Услугу Cisco SMARTnet приобретают предприятия любого размера. Этот предлагаемый Cisco пакет технических услуг включает целый ряд ответных и превентивных мер, выгодных для компаний с собственным ИТ-персоналом, которому требуется прямой доступ к специалистам Cisco для оперативного устранения неполадок, гибкость охвата используемых устройств, поиск неполадок в режиме реального времени, рассылка превентивных уведомлений и дополнительные возможности привилегированного обслуживания для обеспечения работоспособности критически важных для их бизнеса сетевых ресурсов. Услуга SMARTnet предлагает удостоенную наград техническую поддержку оборудования и операционных систем через центр технической поддержки Cisco, упреждающую замену оборудования всего лишь за 2 часа, удостоенные наград ресурсы и web-поддержку через сайт Cisco.com, средства упреждающей диагностики, рассылки уведомлений, автоматического создания запросов на обслуживание, а также web-портал с персонализированной информацией о состоянии устройств с функцией Smart Call Home.

Пакеты услуг со специализацией по технологиям

Предусмотрен ряд пакетов услуг со специализацией по используемым заказчиками технологиям, которые обеспечивают полномасштабное обслуживание оборудования и операционных систем, поддержку приложений и другие услуги для унифицированных коммуникаций, защиты сети, систем Telepresence и маршрутизаторов с интегрированными сетевыми сервисами (ISR). Эти специализированные по технологиям пакеты услуг можно приобрести вместо услуги SMARTnet. Услуга Cisco SMARTnet является разумным выбором в ситуациях, для которых специализированные пакеты услуг не предусмотрены.

Услуги удаленного управления

Если заказчику требуется полнофункциональное предложение от Cisco, договор на предоставление услуги SMARTnet можно дополнить пакетом услуг удаленного управления. Услуга удаленного управления предоставляет заказчику доступ к средствам полнофункционального превентивного дистанционного текущего контроля, управления и устранения неполадок для базовых сетевых технологий, унифицированных коммуникаций, защиты сети и систем Telepresence.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Услуги фокусной технической поддержки для индивидуальной технической поддержки с назначением приоритетов

Пакет услуг фокусной технической поддержки Cisco могут добавить к услуге SMARTnet компании, которым требуются предоставляемые группой технических экспертов Cisco обслуживание и техническая поддержка с учетом их индивидуальных особенностей и приоритетов. Доступны три уровня обслуживания: фокусируемое управление операциями, фокусируемая техническая поддержка в обслуживании заявок заказчика и фокусируемая инженерная поддержка для всей сети заказчика.

Услуги по поддержке производственных сетей операторов связи

Для поддержки своих производственных сетей операторы связи могут приобрести услугу Cisco SP Base. Эта услуга аналогична услуге SMARTnet за исключением того, что в ней отсутствует возможность упреждающей замены оборудования. При этом услуга SMARTnet остается подходящим выбором для операторов связи, которым нужна поддержка сетей, обеспечивающих их операционную деятельность.

Услуги по поддержке программных приложений

Для технической поддержки прикладного программного обеспечения Cisco, используемого в сети заказчика, договор на предоставление услуги Cisco SMARTnet можно дополнить услугой поддержки прикладного ПО Cisco с предоставлением новых версий или без этой возможности. Базовый пакет услуг по поддержке прикладного ПО Cisco (SAS) предоставляет возможность напрямую обратиться к специалистам по программному обеспечению, работающим в центре технической поддержки Cisco, а также доступ к инструментам самообслуживания и документации для приложений Cisco и к текущим обновлениям. Можно также приобрести услугу поддержки прикладного ПО Cisco с предоставлением новых версий (SASU), которая помимо возможностей услуги SAS предлагает возможность предоставления новых основных версий ПО. Если заказчик заключил договор на предоставление услуги SMARTnet для оборудования унифицированных коммуникаций и хочет получить поддержку программных приложений для этих продуктов, он может приобрести услугу эксплуатационной поддержки систем унифицированных коммуникаций (ESW), которая включает возможности обновления приложений. Для предоставления новых основных версий ПО по сниженной цене можно приобрести подписку на обновления ПО унифицированных коммуникаций Cisco, рассчитанную на один, два или три года.

Услуги Cisco Smart Care и Cisco Smart Foundation для малых и средних предприятий

Вместо услуги Cisco SMARTnet для своих продуктов Cisco коммерческого класса малые и средние предприятия могут приобрести услугу Cisco Smart Care или Cisco Smart Foundation.

Услуга Smart Care предлагает полномасштабное обслуживание для превентивного дистанционного текущего контроля сети, оценки рабочих показателей и восстановления работоспособности программного обеспечения, а также техническую поддержку для сетей Cisco коммерческого класса в рамках единого договора (данную услугу продают только сертифицированные партнеры Cisco, прямое приобретение в Cisco не предусмотрено). Услугу Smart Care можно приобрести для оборудования, операционных систем и специальных программных приложений, связанных с системами унифицированных коммуникаций, включая обновления. Услуги по предоставлению новых версий программного обеспечения предоставляются в случае приобретения подписки на обновления ПО системы унифицированных коммуникаций Cisco. Эта услуга идеально подходит предприятиям с ограниченным ИТ-персоналом или предприятиям, ИТ-персоналу которых требуется помощь для повышения эффективности работы. Услуга Smart Care предусматривает поддержку предприятий, использующих до 105 сетевых устройств, что соответствует приблизительно 600 одновременно работающим пользователям.

Услуга Cisco Smart Foundation включает поддержку для ограниченной группы продуктов Cisco, которые обычно используются малыми и средними предприятиями, и предлагается компаниям с численностью персонала до 250 человек. Эта услуга предусматривает принятие ответных мер и обеспечивает экономичное устранение неполадок благодаря предоставлению оперативного доступа к ресурсам технической поддержки для устранения неполадок только в рабочее время.

Более подробную информацию обо всех технических услугах Cisco можно получить по адресу <http://www.cisco.com/go/supportservices>.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества:
возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Сравнение гарантии Cisco с договором на обслуживание Cisco

В. Что включено в гарантию Cisco?

Гарантии являются краткосрочными ограниченными обязательствами компании Cisco по обеспечению ремонта и/или замены дефектных продуктов Cisco. Они ограничены как по длительности, так и по предлагаемым услугам поддержки. Кроме того, гарантии не включают поддержку Cisco TAC, обновление ПО и какие-либо другие дополнительные преимущества, приобретаемые в рамках договора на обслуживание. Компания Cisco обязана обеспечивать ремонт и/или замену продукта Cisco в течение периода времени, указанного в гарантийном талоне, который прилагался к изначально приобретенному продукту Cisco. Гарантия Cisco распространяется на следующие элементы:

- Оборудование: компания гарантирует, что аппаратный компонент не будет содержать дефектов материала и изготовления при нормальном использовании, а иначе Cisco заменит его.
- Программное обеспечение: компания гарантирует, что физический носитель не будет содержать дефектов, а иначе Cisco заменит его. Кроме того, гарантия подтверждает соответствие программного обеспечения опубликованным техническим характеристикам продукта. Гарантия предоставляется "как есть" и не распространяется на новые версии.

В. Если на продукт уже распространяется стандартная гарантия Cisco, зачем приобретать услуги Cisco SMARTnet в течение гарантийного срока?

Программы Cisco SMARTnet и SMARTnet Onsite предоставляют более надежную поддержку, чем гарантия Cisco (см. таблицу 3). Гарантии Cisco для большинства продуктов ограничены по длительности (в зависимости от типа продукта), а программы Cisco SMARTnet можно приобрести для получения поддержки и обслуживания в течение по крайней мере пяти лет с момента поставки продукта. В рамках договора на обслуживание Cisco SMARTnet доступны следующие услуги, которые не покрываются гарантией:

- Быстрая замена оборудования на следующий рабочий день, в течение 4 или 2 часов (применяются ограничения; для получения дополнительной информации обратитесь к информационному бюллетеню о Cisco SMARTnet, а также к правилам возврата для ремонта, распространяющимся на отдельные продукты для видеосвязи).
- Непрерывная техническая поддержка через Cisco TAC.
- Последние обновления операционных систем, включая текущие и основные версии в пределах лицензированного набора функций.
- Доступ зарегистрированных пользователей к ресурсам и инструментам Cisco.com.
- Превентивный поиск и устранение неполадок и рассылка уведомлений для устройств с функцией Smart Call Home.

Таблица 3. Сравнение услуг Cisco с гарантией

	Гарантия	Услуга Cisco SMARTnet	Услуга Cisco Smart Foundation	Услуга Cisco Smart Care ¹	Услуга Cisco SMARTnet для SBCS	Услуги Cisco по эксплуатации систем унифицированных коммуникаций	Услуги Cisco по поддержке программных приложений
Поддерживаемое оборудование	Все	Все ⁶	Отдельные продукты Cisco для малых и средних предприятий	Коммерческие продукты Cisco серии Foundation, а также продукты для обеспечения безопасности и голосовой связи	Предлагаются для платформы Cisco Unified Communications 500 и поддерживают до 48 пользователей	Системы унифицированных коммуникаций	Нет
Длительность	Стандартная гарантия на оборудование: 90 дней (для ряда продуктов — 1 год или ограниченная гарантия, действующая в течение всего срока службы) ² Стандартная гарантия на ПО: 90 дней ²	Возобновляемые договоры	Возобновляемые договоры	Возобновляемые договоры ³	Возобновляемые договоры	Возобновляемые договоры	Возобновляемые договоры
Услуги центра технической поддержки Cisco (Cisco TAC)	Нет	Да	В рабочее время (08:00–17:00) На запросы малых и средних предприятий центр технической поддержки отвечает в течение одного рабочего дня	Да	Да	Да	Да
Обновления операционных систем Cisco	Нет ⁴	Да	Нет, только исправления ошибок и пакеты исправлений	Да	Да	Да	Нет
Обновления программных приложений	Нет	Нет	Нет	Да	Да	Да	Да
Предоставление новых версий программных приложений	Нет	Нет	Нет	Нет	Да	Нет ⁵	Услуга поддержки программных приложений Cisco с предоставлением новых версий (SASU) включает предоставление новых версий программного обеспечения
Доступ зарегистрированных пользователей к интернет-ресурсам и инструментам на сайте Cisco.com	Нет	Да	Портал технической поддержки для малых и средних предприятий	Да	Да	Да	Да
Замена оборудования	Упреждающая замена (10 дней) ²	Упреждающая замена: <ul style="list-style-type: none"> • круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 2 часов • круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов • 8 часов в день, 5 дней в неделю, на следующий рабочий день Другое: <ul style="list-style-type: none"> • Возврат для ремонта⁷ 	На следующий рабочий день, при невозможности отправка в тот же день	На следующий рабочий день, при невозможности отправка в тот же день	На следующий рабочий день, при невозможности отправка в тот же день	На следующий рабочий день, также возможны варианты: 8 часов в день, 5 дней в неделю, в течение 4 часов; круглосуточно, 7 дней в неделю, в течение 4 часов	Нет
Интеллектуальные услуги Cisco по диагностике и рассылке уведомлений	Нет	Да, для отдельных устройств	Нет	Нет	Нет	Нет	Нет

Примечания.

1. Предоставление услуги Cisco Smart Care на развивающихся рынках вводится поэтапно. Для получения информации о доступности услуги в вашем регионе обратитесь к своему менеджеру Cisco по обслуживанию.
2. 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 сроком на 1 год; данная гарантия применяется только для оптических продуктов.

3. Услуга Smart Care включает процесс автоматического продления срока действия договора.

4. Гарантия подтверждает отсутствие дефектов носителя с ПО и соответствие ПО опубликованным спецификациям.
5. Новые версии программных приложений можно приобрести через каналы продажи продуктов.
6. Не распространяется на некоторое оборудование; для получения более подробной информации обращайтесь к представителям сервисного центра.
7. Возврат для ремонта возможен только для некоторых продуктов для видеосвязи.

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Подход Cisco к обслуживанию продуктов на всех этапах жизненного цикла

В. Что представляет собой подход Cisco к обслуживанию продуктов на всех этапах жизненного цикла?

Этот подход определяет мероприятия, необходимые для успешного развертывания и применения технологий Cisco, а также для оптимизации характеристик продуктов на протяжении жизненного цикла сети.

В. Какие этапы выделены в подходе Cisco к обслуживанию продуктов на протяжении всего жизненного цикла?

Концепция обслуживания продуктов на протяжении всего жизненного цикла включает шесть этапов (см. рисунок 4).

Рисунок 4. Подход Cisco к обслуживанию продуктов на всех этапах жизненного цикла



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.

В. Каким образом услуга Cisco SMARTnet помогает поддерживать работоспособность сети?

С точки зрения жизненного цикла, услуга Cisco SMARTnet является частью этапа эксплуатации, на протяжении которого работоспособность сети поддерживается в ходе повседневной эксплуатации с целью обеспечения ее доступности, защищенности и эффективности. Техническое обслуживание сети также помогает защитить капиталовложения в ИТ-инфраструктуру и обеспечить их максимальную окупаемость.



Обзор услуги Cisco® SMARTnet

Функции и преимущества: возможности обслуживания

[Центр технической поддержки \(TAC\)](#)

[Интернет-ресурсы Cisco.com](#)

[Поддержка операционных систем](#)

[Упреждающая замена оборудования](#)

[Smart Call Home](#)

Сравнение с другими услугами

[Услуга Cisco SMARTnet](#)

[Пакеты услуг со специализацией по технологиям](#)

[Услуги удаленного управления](#)

[Услуги фокусной технической поддержки](#)

[Услуги по поддержке сетей для операторов связи](#)

[Услуги по поддержке программных приложений](#)

[Услуги Smart Care и Smart Foundation для малых и средних предприятий](#)

Сравнение гарантии с договором на обслуживание

Обслуживание продуктов в течение всего жизненного цикла

Доступность

[Подробнее](#)

Доступность

В. Где предоставляется поддержка Cisco SMARTnet?

Поддержка Cisco SMARTnet предоставляется по всему миру, однако некоторые уровни обслуживания недоступны в Европе, на Ближнем Востоке, в Азии, Африке и Латинской Америке. Cisco постоянно расширяет зону обслуживания и в настоящее время имеет более 900 действующих пунктов технического обслуживания. Для проверки доступности услуг поддержки продуктов в определенном регионе можно использовать матрицу доступности услуг Cisco (SAM). Это средство содержит информацию по программам Cisco SMARTnet, Cisco SP Base и Cisco SmartSpares. С информацией можно ознакомиться по адресу <http://tools.cisco.com/apidc/sam>.

Подробнее

В. Где можно получить дополнительную информацию об услугах Cisco SMARTnet?

Дополнительную информацию об услуге Cisco SMARTnet можно найти по адресу: www.cisco.com/go/smartnet.

В. Где можно получить дополнительную информацию о функции Cisco Smart Call Home, входящей в состав услуги Cisco SMARTnet?

Полную информацию о системе Cisco Smart Call Home, включая указания по настройке конфигурации, можно найти по адресу: www.cisco.com/go/smartcall.

В. Есть ли какие-либо другие услуги Cisco, предусматривающие предоставление технической поддержки?

Да, есть и другие услуги Cisco, обеспечивающие техническую поддержку и обслуживание, которые могут подойти для различных компаний в зависимости от их размера и используемых технологий. Подробнее обо всех технических услугах Cisco рассказано на web-сайте www.cisco.com/go/supportservices.

В. Предлагает ли Cisco профессиональные консультационные услуги по поддержке других этапов жизненного цикла?

Да, Cisco вместе со своими партнерами предоставляет профессиональные услуги для всех этапов жизненного цикла. Информацию о профессиональных услугах для различных технологий можно получить по адресу www.cisco.com/go/techservices.