Сервисные контракты Cisco Systems: преимущества для заказчика

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Стандартная ограниченная гарантия

Суть	Замена неработоспособного оборудования
Срок гарантии	90 дней, 1 год, 3, 5 лет в зависимсоти от типа оборудования от момента отгрузки из Cisco
Контрагент	Заказчик
Кто оказывает	Cisco Systems
Особенности логистики в странах СНГ	Оборудование на замену ввозится из-за рубежа Заменить оборудование может только компания, осуществившая таможенную очистку Пошлины, налоги и сборы оплачивает партнер и/или клиент

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Клиентские сервисные контракты на техническую поддержку

Суть	Авансовая замена оборудования, обновления ПО + дополнительные услуги и ресурсы
Срок гарантии	Обычно кратно 1 году
Контрагент	Заказчик
Кто оказывает	Cisco Systems
Особенности логистики в странах СНГ	Замена оборудования производится Cisco Systems в оговоренные в контракте сроки С локальных складов Без дополнительной оплаты со стороны клиента Другие услуги и ресурсы предоставляются Cisco Systems (инженер TAC) Возможность выбора уровня контракта

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Основные типы (названия) и уровни клиентских сервисных контрактов

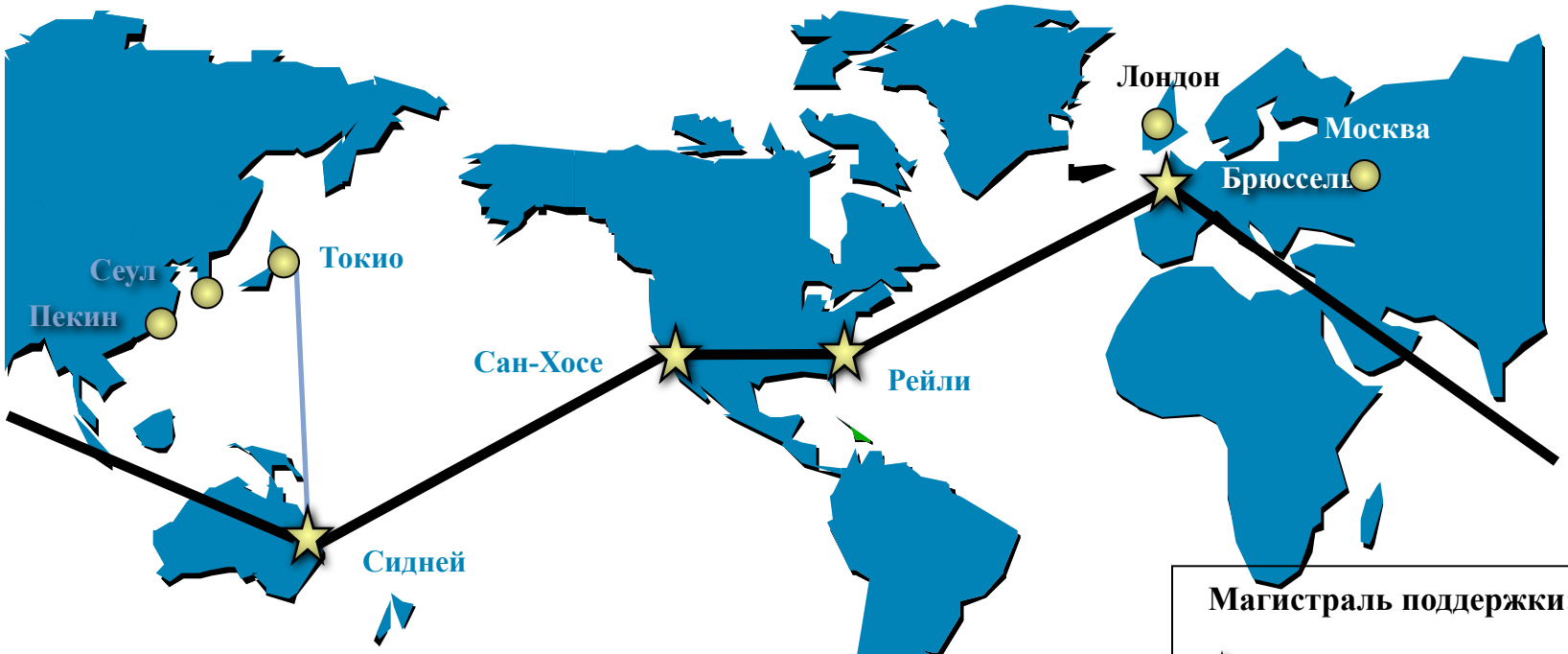
- Основные типы контрактов
  - SMARTNet – CON-SNTx-xxx
  - SMB SA – CON-SMBS-xxx
  - SAS/SAU – поддержка программного обеспечения CON-SAS,SAU
  - Сервисы для продуктов с сигнатурами – CON–SUx-xxx
  - Сервис для Unified Communications CON–ESW-xxx
- Уровни контрактов
  - Определяются временем реакции на запрос о замене оборудования
  - 8x5xNBD - доставка по городу на следующий рабочий день после авторизации заявки на замену (RMA), если заявка одобрена до 16:00 часов по московскому времени
  - 8x5x4h – доставка за 4 часа в рабочие дни в рабочее время (если заявка одобрена до 13:00 локального времени)
  - 24x7x4 – доставка оборудования за 4 часа круглосуточно

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Клиентские сервисные контракты: составные части

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Глобальная система поддержки (Cisco TAC)



- рассматривается более 55000 случаев в месяц
- оценка качества услуг превышает 4,5
- круглосуточная работа (24x7) на 14 языках
- около 1000 инженеров (свыше 450 CCIE)

Магистраль поддержки:

Главный центр технической поддержки (TAC)

Вспомогательный центр технической поддержки (TAC).

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Обновление Cisco IOS® и прикладного ПО

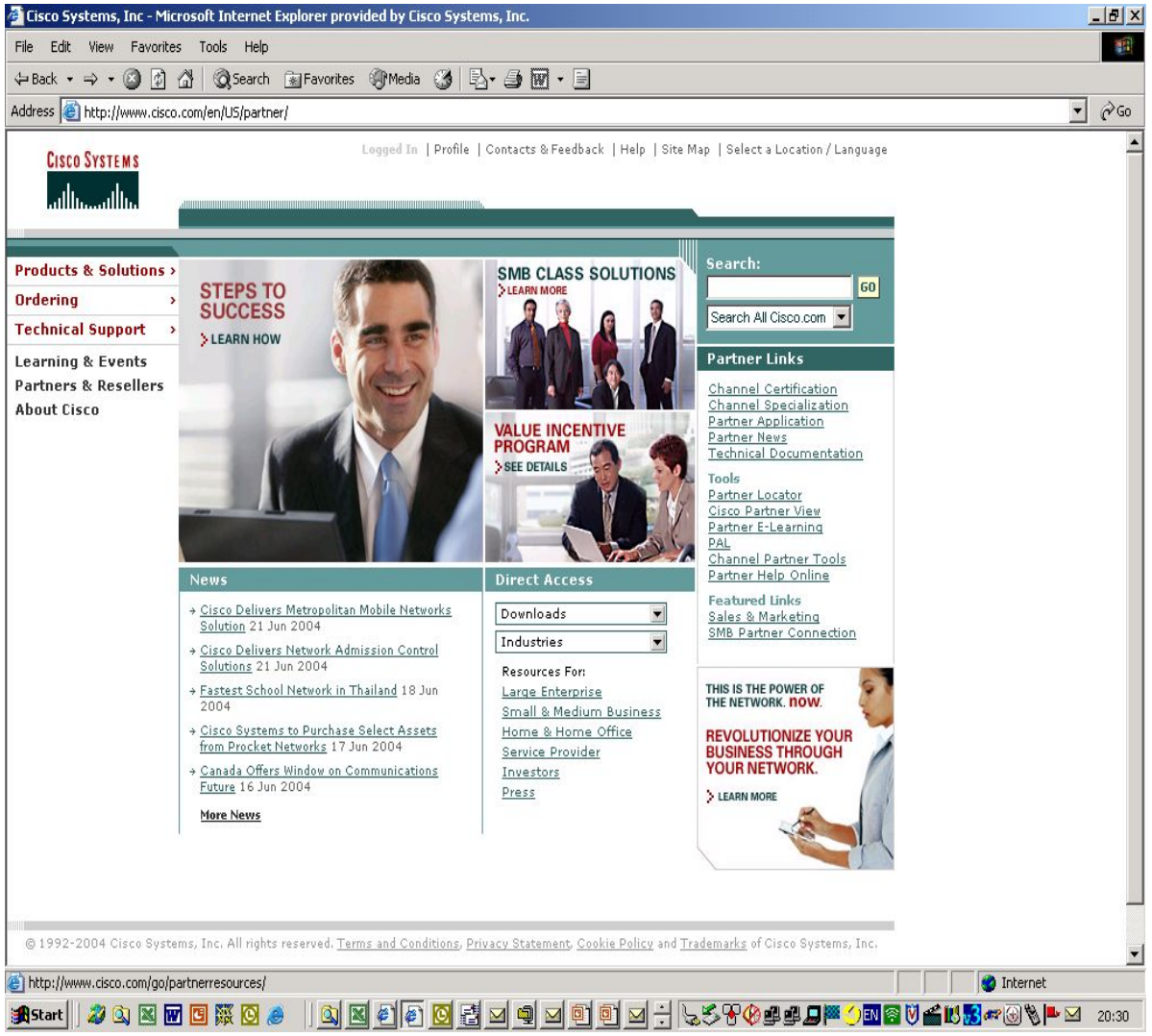
- Апгрейды (major releases) ПО
  - Обновление цифры версии ПО: [(**x**).x.x]
- Апдейты (minor releases) ПО
  - Обновление цифры версии ПО: [x.(**x**).x]
- Исправление ошибок ПО
- Обновление сигнатур (для оборудования безопасности)

Входят в состав ~~SMARTNET~~ для IOS

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Основные секции CISCO.COM

- Продукты
- Технологии и решения
- Инструменты
- Документация
- Программное обеспечение
- Управление заявками на обслуживание
- Обучение



© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Авансовая замена оборудования через локальные склады

Москва

- **8x5xNBD - доставка по городу на следующий рабочий день после авторизации заявки на замену (RMA), если заявка открыта до 16:00 часов по локальному времени**

- **8x5x4h - доставка по городу в течение 4-х часов после авторизации заявки на замену (RMA), если заявка открыта до 13:00 часов по локальному времени**

- **24x7x4 - доставка по городу в течение 4-х часов после авторизации заявки на замену (RMA), круглосуточно**

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Преимущества сервисных контрактов для клиентов

- «Страховка» от финансовых потерь при выходе оборудования из строя
- Решение проблем, а не просто замена оборудования!
  - Квалифицированные инженеры Центра технической поддержки Cisco
- Авансовая замена оборудования в заранее оговоренный контрактом срок – сокращение срока простоя сети
  - без дополнительной оплаты
- Обновление программного обеспечения
  - Новые технологии
  - Повышение производительности устройств

  } Без замены «железа»
- Ресурсы для повышения квалификации сотрудников

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Вам потребуется сервисный контракт если ваша компания:

- Увеличивает количество сетевых пользователей
- Развивает распределенную сетевую инфраструктуру
- Испытывает проблемы с квалифицированным персоналом
- Заинтересована в расширении функций сети
- Воспринимает сеть как критически важную для бизнеса инфраструктуру
- Начинает внедрение новой для себя сетевой технологии

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Почему Cisco продает сервис

- ✔ Удовлетворенность клиента – наивысший приоритет Cisco

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Клиентские контракты на техническую поддержку

SMARTNet

CON-SNTx-…

Компоненты услуги SMARTnet

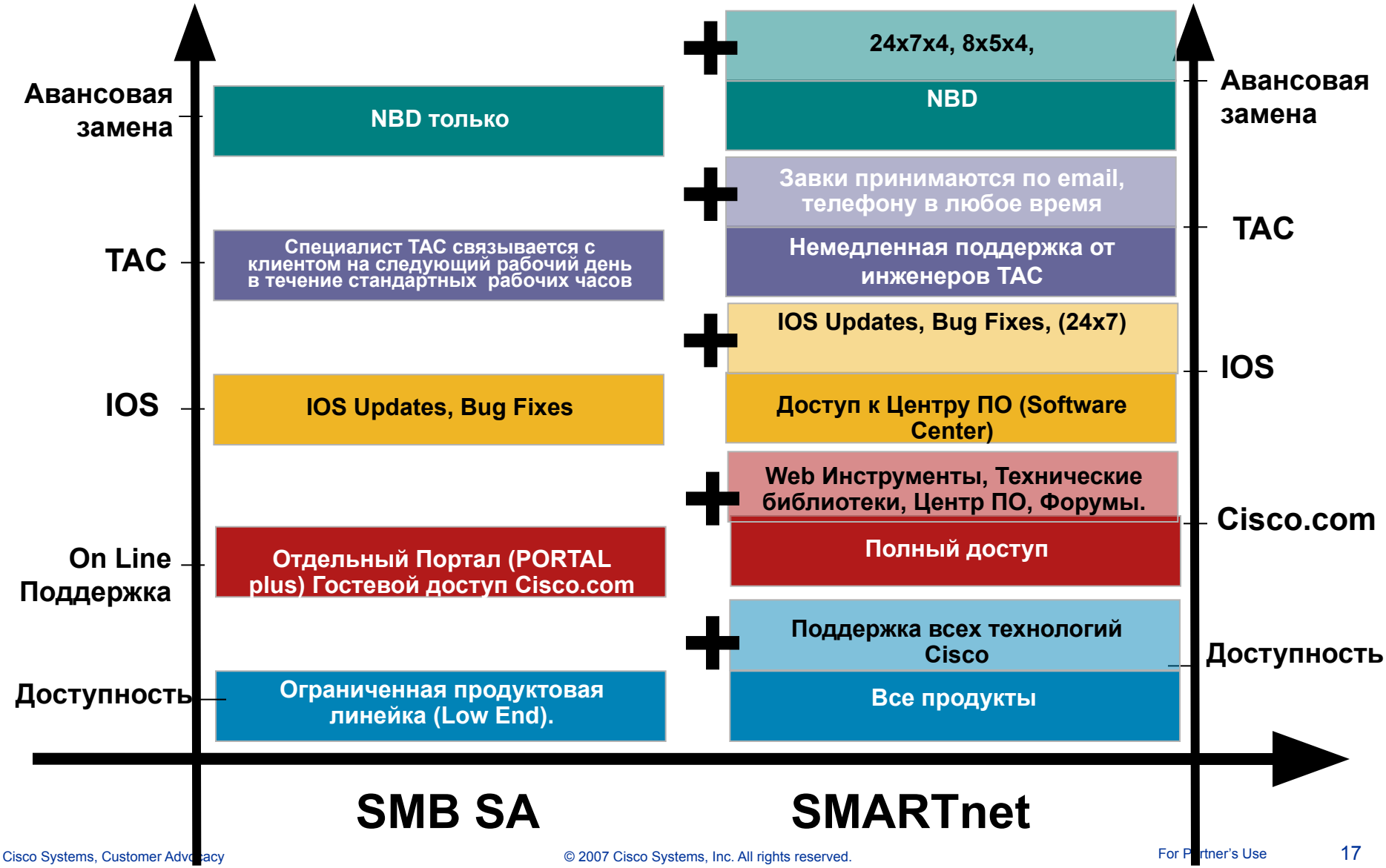
Cisco TAC	Центр экспертизы, Поддержка русского языка
Поддержка ПО	Обновление Cisco IOS® и прикладного ПО
Авансовая замена оборудования	Замена с локального склада
Cisco.com	Доступ к информациионным ресурсам и обучению

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

SMB SA

CON-SMB-xxx

SMARTnet / SMB SA



© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco SMB Support Assistant: Продукты, имеющие уровень SMB SA

Switches	SOHO Routers	Routers	Firewall Products	Wireless Products	Voice
C2900 XL	800BB	800	PIX 501	AIRBR	Cisco Call Manager Express
C2940	800TRAD	1600	PIX 506	AIRAP	
C2950	SB100	1700	PIX 515	AIRCA	
C2960		1800		AIROLD	
C2970		2600		AIR340	
C3500XL		2800		AIR350	
C3550				AIR1100	
C3560				AIR1200	
C3750				AIR1300	
CE500				AIR1400	

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Поддержка ПО

CON-SAS-xxx,

CON-SAU-xxx

SAS/SASU/SAU
Поддержка прикладного ПО

SAU: Апгрейды (major releases) ПО

Обновление цифры версии ПО: [(**x**).x.x]

SAS: Апдейты (minor releases) ПО

Обновление цифры версии ПО: [x.(**x**).x]

Доступ к вэб-ресурсам и инструментам Cisco Connection Online (CCO);

- Круглосуточный доступ к Центру Технической Поддержки Cisco;
- Предоставление обновлений (апдейты и апгрейды) ПО

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Сервисы Cisco для продуктов безопасности

Сервисы Cisco для IPS
Part Numbers: CON-SUx-xxx

Комбинированный сервис (CON-SUx-xxx) для продуктов IPS, ASA включает :

Все составляющие SMARTnet

- Апдейты сигнатур
- IPS ПО апдейты

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Сервисы Cisco для продуктов Unified Communications

Cisco Unified Communications Essential Operate Service: состав

- Инженер Центра технической поддержки Cisco
- Апдейты программного обеспечения
- Доступ к веб-сайту Cisco Systems

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Уровни сервиса для Unified Communications Essential Operate Service

	Essential Operate Service
Software Support	CON-ESW-xxx
Software+Hardware Support 8x5xNBD	CON-ECD-xxx
Software+Hardware Support 8x5x4	CON-ECE-xxx
Software+Hardware Support 24x7x4	CON-ECP-xxx

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Как заказать

Обратитесь к вашему поставщику – партнеру Cisco!

Каждая продуктовая позиция имеет соответствующую годовую стоимость сервисного контракта

Сообщите о себе:

1. Название
2. Адрес (с индексом)
3. Контактное лицо
4. Контактная информация

Информация о продукте:

1. Серийные номера продуктов
2. Тип и уровень сервиса
3. Срок действия сервиса
4. Дата начала действия контракта (можно отложить на срок до 60 дней с даты заказа)

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Что получает клиент

Расширенная Гарантия Cisco

Талон для Клиента

Уважаемый Клиент! Спасибо Вам за приобретение продукции Cisco!

Имя Клиента:	Имя клиента
Имя торгового агента Cisco:	Название реселлера
Номер Контракта:	3336789
Дата начала обслуживания:	07 сентября 2007 года
Дата окончания обслуживания:	06 сентября 2008 года
Номер телефона местного Центра Технической Поддержки (ЦТП):	+7 495 7473322

Поздравляем Вас с приобретением Расширенной Гарантии Cisco! Данный документ предоставляет информацию о том, как извлечь максимальную пользу из ваших инвестиций в продукты межсетевого обмена от корпорации Cisco посредством Расширенной Гарантии производителя и технической поддержки. Пожалуйста, прочтите внимательно нижеследующую информацию и сохраните копию для дальнейших справок. За дополнительной информацией, пожалуйста, обращайтесь к Вашему партнеру (торговому агенту) или представителю Cisco.

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Правила продажи сервисных контрактов

- 1 сервисный платеж = 1 серийный номер
- Контракт продается на оборудование с неистекшим сроком стандартной гарантии или при перепокрытии другого активного сервисного контракта (Takeover).
- Оборудование для замены доступно на складе через 30 дней после даты начала действия контракта
- Срок действия контракта CBR – 12 месяцев с момента размещения.
- Если срок гарантии истек
  - Проверка работоспособности (платная экспертиза)
  - Ручной заказ Channel Team на работоспособное оборудование

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Работа с контрактами

Регистрация на сайте www.cisco.com и запрос доступа к контракту CBR

Запрос на получение доступа к активному контракту CBR может быть инициирован только конечным пользователем.

1. Зайти на сайт www.cisco.comЗайти на сайт www.cisco.com, далее - раздел Registration (либо по ссылке http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do)
2. Заполнить все необходимые разделы, включая e-mail.
3. Завершить процедуру регистрации, зайдя по ссылке в письме, которое придет на Ваш адрес электронной почты.
   ВАЖНО! Название компании в профиле должно быть указано такое же, как и в контракте.
4. Log in
5. Зайти в Profile, далее - раздел Additional Access
6. Запросить доступ к контракту xxxxxxx

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Как открыть сервисный запрос в TAC?

Severity 1 **Severity 2** **Severity 3** **Severity 4**

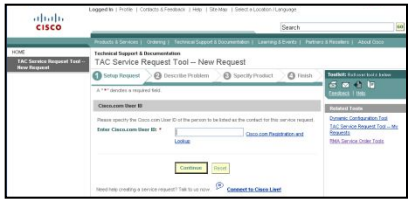
Телефон

Если у Вас кейс 1 или 2 приоритета, следует звонить в TAC по телефону

Электронная почта
tac@cisco.com

Открыть кейс по электронной почте

Онлайн
TAC Service Request Tool



Если приоритет кейса 3 или 4, следует открыть кейс через Web

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Как эскалировать кейс в TAC?

По телефону. Чтобы повысить приоритет, следует звонить в TAC и эскалировать кейс через TAC Duty Manager

Контакты TAC доступны по следующей ссылке: http://www.cisco.com/warp/customer/687/Directory/DirTAC.shtml

Ответ на этот и другое вопросы по TAC можно получить, зайдя по этой ссылке: http://www.cisco.com/support/RU/ru/public/news_training~tac_overview.html

© 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

CISCO