





## Контакты центра технической поддержки \*

**Для Казахстана:** .....

Продукты для крупных предприятий и операторов связи [8 800-121-4321](tel:88001214321)  
 Набрать 8, дождаться 2 сигнала тонового набора и ввести PIN 800-721-7549

Продукты для малого бизнеса [+7 727 321 2600](tel:+77273212600)

Online CHAT

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

**e-mail:** [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) | **web:** <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

**Все контакты ТАС представлены по ссылке:**

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>

**Номер сервисного контракта:** \_\_\_\_\_

### Таблица оборудования

Модель устройства	Серийные номера устройств	Уровень сервисного контракта
		CON -
		CON -
		CON -
		CON -
		CON -

**Заказчик и владелец оборудования:**

\_\_\_\_\_

**Дата старта контракта:** \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_

**Дата завершения:** \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Дата продления:** \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ Продлен до: \_\_/\_\_\_\_\_/20\_\_ М.П.

**Партнерская организация, продавец:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Партнерская организация, продавец:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Все данные заполняются только авторизованной компанией-партнером Cisco, продавшей сервисный контракт, и подтверждаются печатью.

Список авторизованных компаний-партнеров доступен в Partner Locator [по ссылке](#).

# СОДЕРЖАНИЕ

## Раздел 1. Основные характеристики сервисной поддержки

• Компоненты пакета услуг Cisco SMARTnet Total Care	6
• Сервисный контракт Cisco SMARTnet Total Care	7
• Сравнение стандартной гарантии и сервисного контракта	8
• Сравнительная таблица компонентов гарантии и сервисного контракта	9
• Warranty finder – инструмент для поиска срока действия стандартной гарантии	10
• Service finder – инструмент для поиска расширенной сервисной гарантии	11
• Service Availability Matrix tool – матрица территориальной доступности сервисных контрактов	12
• Продление сервисного контракта	13
• Платная сервисная проверка работоспособности оборудования Compliance check	14

## Раздел 2. Описание компонентов сервисных контрактов

• Центр технической поддержки Cisco TAC (Technical Assistance Center)	16
• Авансовая замена оборудования	18
• Доступность авансовой замены	19
• Обновление операционной системы Cisco IOS	20
• Расширенный доступ на сайт Cisco.com	21
• Cisco Smart Call Home – проактивная диагностика сети	22
• Интеллектуальные возможности сервиса Smart Net Total Care	23
• Портал Smart Net Total Care предоставляет доступ к следующей информации	24
• Управление жизненным циклом продуктов	25

## Раздел 3. Правила пользования сервисными контрактами SMARTnet

• Регистрация нового пользователя на cisco.com	27
• Ассоциация CCO ID с сервисным контрактом	28
• Открытие операционного кейса в Customer Service Hub	31
• SAMT – инструмент для мониторинга и управления доступом к сервисным контрактам	33
• Управление сервисными контрактами. Работа в CCW-R	34
• Последовательность действий при возникновении сервисного случая	37
• Контакты службы технической поддержки	38
• Приоритеты запросов на обслуживание	39
• Создание сервисного запроса через web-форму	41
• Создание сервисных запросов по e-mail и телефону	42
• Замена неработоспособного оборудования, RMA	43
• Возврат неработоспособного оборудования	44
• Причины задержек замены оборудования	45

## Раздел 4. Сервисное портфолио

• Технические сервисы Smart Net Total Care – Technical Support Services	47
• CON-SNT – Smart Net Total Care	48
• CON-OS – Smart Net Total Care Onsite	49
• CON-ECDN – Cisco Telepresence Service	50
• CON-SU – Signature Updates	51
• CON-SBS – Service Small Business	52
• CON-SAS – Software Application Support	53
• CON-ECMU – Software Service	53
• Установка портала Cisco Smart Net Total Care	54
• Ice breaker Smart IB	57
• Таблица сервисных контрактов	59

## Раздел 5. Полезная информация

• Полезные ссылки	61
-------------------	----

---

Сервисный контракт Cisco SmartNet Total Care покрывает как базовое оборудование, так и большинство минорных компонентов, входящих в него. Пожалуйста, убедитесь, что все необходимое оборудование покрыто действующим сервисным контрактом.

Список оборудования, покрытого сервисом, можно узнать по номеру контракта с помощью центра управления сервисными контрактами CCW-R (Cisco Commerce Workspace Renewal, Software Subscriptions and Services <https://ccrc.cisco.com/ServiceContract/contract/>). Доступ к CCW-R возможен по логину (CCO) и паролю, либо же через организацию, продавшую вам контракт.

Подробную информацию о том, что такое сервисный контракт, и как воспользоваться всеми его возможностями вы сможете найти в данной брошюре.

**Благодарим за выбор продукции Cisco.**

## Раздел 1.



## Основные характеристики сервисной поддержки

## Компоненты пакета услуг Cisco SMARTnet Total Care

Сервисная поддержка типа SMARTnet мигрировала в новейшую поддержку Smart Net Total Care с интеллектуальными возможностями, которые помогут проактивно управлять сетью. Решение Cisco SmartNet Total Care предоставляет ресурсы поддержки для продления жизненного цикла установленных у Вас сетевых устройств Cisco Systems:

- онлайн и телефонный доступ к техническим и технологическим экспертам Cisco 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году;
- возможность замены аппаратных средств в течение 24 часов;
- мониторинг работы сетевых устройств в режиме реального времени;
- обновление программного обеспечения по требованию;
- возможности для повышения профессионального уровня ваших сотрудников.

Доступность и производительность – вот основные требования, предъявляемые к любому сетевому устройству. Сейчас, когда сети превратились в основной компонент бизнеса, их значение резко возросло. Теперь важными критериями являются не только постоянная готовность сети к работе при разумных и предсказуемых затратах, но и повышение качества и производительности труда во всей компании с ее помощью.

Сервисный контракт Cisco SmartNet Total Care предоставит вашей компании необходимые услуги по поддержке сети. В результате, ваши сотрудники получают доступ к технологическим знаниям и передовому опыту Cisco, а сетевые устройства работают с высокой надежностью и производительностью. Сервисный контракт можно заказать на срок, кратный году, или до даты окончания поддержки оборудования (End of Support date).

Сервисные компоненты	Преимущества для клиента	
Доступ к интерактивному portalу SNTC Расширенный доступ на портал cisco.com	Доступ к лучшим техническим специалистам со всего мира	Снижение капитальных вложений и рисков простоя сети
Доступ к службе технической поддержки	Повышенная стабильность работы устройств	Снижение операционных расходов
Улучшения и обновления программного обеспечения Cisco IOS	Доступность авансовой замены с выездом технического специалиста	Продуктивное использование ресурсов IT-персонала совместно с техническими и технологическими специалистами Cisco
Диагностика сетевых устройств		
Авансовая замена оборудования с опциональными возможностями		

Описание компонентов сервисной поддержки также можно найти по ссылке:

<http://www.cisco.com/web/RU/services/portfolio/product-technical-support/smart-net-total-care/index.html>

## Сервисный контракт Cisco SMARTnet Total Care

1. Авансовая замена оборудовани я	2. Cisco TAC	3. Поддержка ПО	4. Cisco.com	5. Интеллектуальные возможности
Замена оборудования с локального склада  Доставка на адрес заказчика	Глобальный и круглосуточный Центр Технической поддержки помогает специалистам в решении сложных сетевых проблем	Обновление Cisco IOS® и прикладного ПО повышает эффективность инвестиций в оборудование Cisco	Доступ к информац-ным ресурсам и обучению	Управление базой установленного оборудования, сервисными контрактами, жизненным циклом продуктов, предупреждения безопасности и оповещения о продуктах

- Получение основных и промежуточных релизов программного обеспечения Cisco IOS через сайт (<http://cisco.com/go/software>) или на физических носителях (по требованию).
- Постоянный (24x7) авторизованный доступ к сайту [www.cisco.com](http://www.cisco.com).
- Постоянный (24x7\*365) доступ к Центру Технической Поддержки (Cisco TAC) по телефону, e-mail или web для решения и эскалаций критических проблем. На все заявки об аппаратной, конфигурационной или программной проблемах с уровнями приоритетности 1 и 2, сотрудники центра TAC Cisco ответят в течение одного часа на круглосуточной основе. На обращения с приоритетом 3 или 4, поступившие во внеурочное время, ответ будет дан не позднее следующего рабочего дня с 9.00 до 17.00 по местному.
- Упреждающая замена запчастей (доставка курьерской службой) в течение 4 часов или на следующий рабочий день (в зависимости от выбранного уровня сервиса) с момента принятия решения о необходимости замены (присвоения номера замены RMA – Return Material Authorization).
- Портал Smart Net Total Care обеспечивает безопасный доступ к подробным данным об устройствах в сети, а также предоставляет интерактивную панель управления, на которую выводится информация, необходимая для ускорения процесса решения проблем. На портале выполняется подробный анализ данных устройства, собранных из базы установленного оборудования, после чего эта информация дополняется данными из службы поддержки Cisco, и в результате вы получаете практические рекомендации для дальнейших действий. На этом портале вы сможете управлять доступом пользователей, конфигурировать и создавать отчеты. Портал предоставляет доступ к предупреждениям о безопасности сети и уведомлениям о продуктах, информации о жизненном цикле продуктов и покрытии сервисными контрактами Cisco.
- Мониторинг работоспособности сетевых устройств с услугой оповещения.

Обслуживание устройств Cisco с помощью сервисного контракта позволяет:

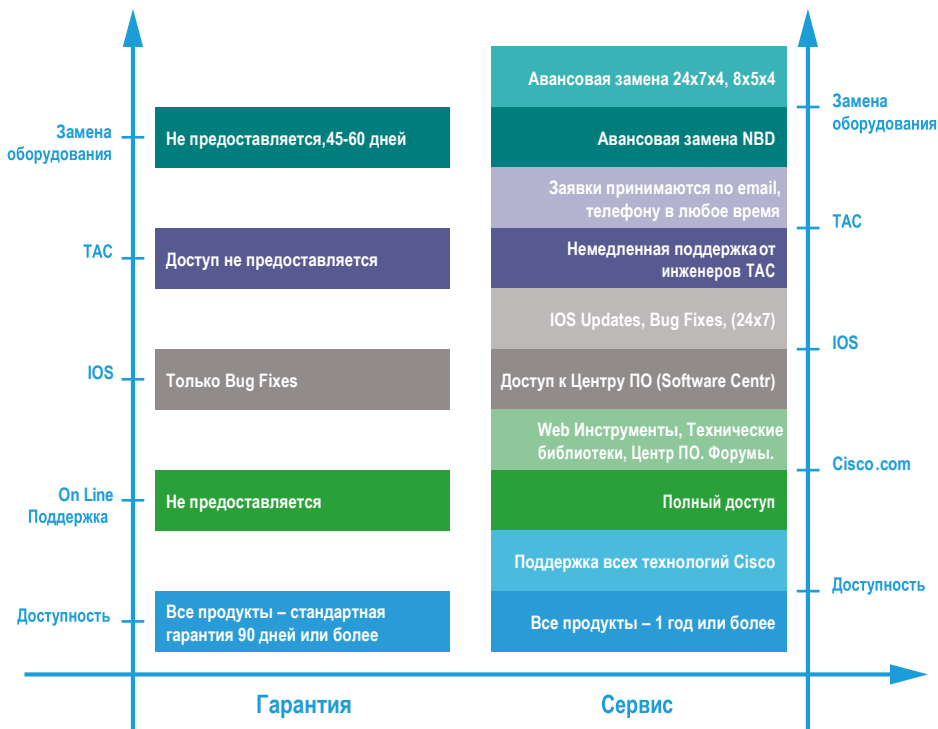
- повысить доступность, надежность и производительность;
- расширить возможности и производительность без приобретения новых программных и аппаратных средств;
- продлить жизненный цикл устройств.

## Сравнение стандартной гарантии и сервисного контракта

Стандартная гарантия предполагает замену неисправного оборудования Cisco новым оборудованием. Замена осуществляется партнером со склада дистрибутора. В случае отсутствия гарантийной позиции на складе дистрибутора, гарантийная замена может быть произведена в срок от 45 до 60 дней. Стандартная гарантия ограничена по продолжительности действия и не включает в себя компоненты Cisco TAC, обновления программного обеспечения или любого из дополнительных преимуществ, полученных при активации сервисного контракта расширенной гарантии Cisco Service.

Детальную информацию о сроках действия стандартной гарантии на продукты Cisco вы сможете найти по ссылке: <http://cisco.com/go/warranty/>.

### Гарантия или Сервис





## Сравнительная таблица компонентов гарантии и сервисного контракта:

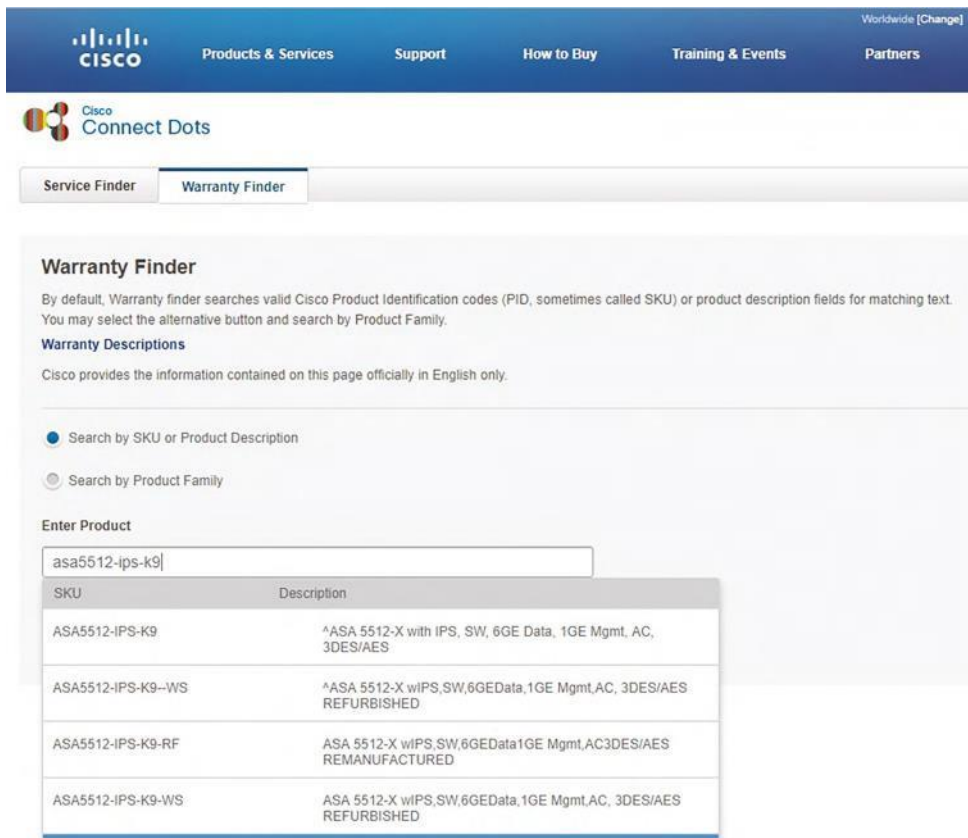
Доступный сервис	Smart Net Total Care	Smart Net Total Care Onsite	Стандартная гарантия 90 дней	Стандартная гарантия 1 год	Условно вечная стандартная гарантия. 5 лет после снятия с производства
Техническое обслуживание релизов для работы программного обеспечения системы (по запросу)	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Возможность улучшений и обновлений программных релизов	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Расширенный доступ к portalу Cisco.com	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Поддержка TAC	Да	Да	Нет	Нет	Нет
24-часовой доступ к TAC	Да	Да	Нет	Нет	Нет
<b>Авансовая замена оборудования</b>					
8x5xNBD	Да	Да	Нет	Нет	Нет
8x5x4	Да	Да	Нет	Нет	Нет
24x7x4	Да	Да	Нет	Нет	Нет
Выезд инженера с авансовой заменой	Нет	Да	Нет	Нет	Нет

## Warranty finder – инструмент для проверки срока действия стандартной гарантии

Узнать срок действия и компоненты стандартной гарантии можно по ссылке:

<http://www.cisco-warrantyfinder.com>

В поле поиска следует ввести модель оборудования:



**Warranty Finder**

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

**Warranty Descriptions**

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

Search by SKU or Product Description  
 Search by Product Family

Enter Product

asa5512-ips-k9

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

Пример результата для устройства сетевой безопасности ASA5512-IPS-K9:

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

## Service finder – инструмент для поиска расширенной сервисной гарантии

Подобрать сервисную поддержку Smart Net Total Care к оборудованию Cisco можно на странице <http://www.cisco-servicefinder.com>. В поле поиска следует ввести продуктовый номер SKU оборудования Cisco.

**Service Finder**

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

**How to Order Services**

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

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

Enter Product

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

Пример результата поиска сервисных контрактов для устройства сетевой безопасности Cisco ASA5512-IPS-K9:

Service Information	Warranty Information					
Service	Onsite Engineer	Software Application Updates	Software Maintenance Releases	TAC Access	Advance Hardware Replacement	
<b>Cisco Suggested Service</b>						
SNT SNTC 8X5XN6D CON-SNT-A12IPS9	RMA	✓	✓	✓	✓	
<b>Cisco Optional Service</b>						
C4P SNTC 24X7X4O5 CON-OSP-A12IPS9	RMA plus Onsite	✓	✓	✓	✓	
C4S SNTC 8X5X4O5 CON-OSE-A12IPS9	RMA plus Onsite	✓	✓	✓	✓	
SNTP SNTC 24X7X4 CON-SNTP-A12IPS9	RMA	✓	✓	✓	✓	

## Service Availability Matrix tool – матрица территориальной доступности сервисных контрактов

Проверить доступность сервисного контракта для вашего населенного пункта можно с помощью web-инструмента Cisco “Матрица территориальной доступности”  
<http://tools.cisco.com/apidc/sam/>

1. Необходимо заполнить форму (на примере показан поиск доступности SMARTnet для устройства сетевой безопасности, ASA5512-IPS-K9 в Алматы)

2. Указав все необходимые данные в форме и нажав кнопку «поиск доступных сервисов», вы получите информацию о доступных уровнях сервисной поддержки.

Showing Service Availability for: ALMATY 050000

	Standard				Premium							
	<a href="#">SDS Inter-national</a>	<a href="#">SDS Local</a>	<a href="#">8x5xNBD</a>	<a href="#">8x7xNCD</a>	<a href="#">8x5x4</a>	<a href="#">24x7x4</a>	<a href="#">24x7x2</a>	<a href="#">Onsite 8x5xNBD</a>	<a href="#">Onsite 8x7xNCD</a>	<a href="#">Onsite 8x5x4</a>	<a href="#">Onsite 24x7x4</a>	<a href="#">Onsite 24x7x2</a>
EUROPE MIDDLE EAST AND AFRICA > KAZAKHSTAN > NO STATE > ALMATY 050000												
CAT6K-SUP2T-DEMO1	Rule Ex <b>N</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>N</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>N</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>N</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>Y</b>	Rule Ex <b>N</b>

## Продление сервисного контракта

Действие сервисного контракта можно продлить в течение 30 дней с момента окончания предыдущего контракта. После завершения данного срока подменное оборудование будет вывезено с локального сервисного склада и при новом заказе Cisco Systems необходимо будет 30 дней на наполнение локального склада подменной позицией.

Для некоторых продуктов Cisco сервисная поддержка обязательна для обеспечения полного функционала:

- Межсетевой экран Cisco ASA с модулем предотвращения вторжений IPS производит фильтрацию сетевого потока при наличии актуальных баз сигнатур, только при покрытии действующим сервисным контрактом.
- Программное обеспечение VMWareESXi и vSphere невозможно заказать без расширенной гарантии Smart Net Total Care.
- Контакт-центры CiscoExpressi Enterprise предполагают обращение в центр технической поддержки при каждой инсталляции.

Таким образом, платная расширенная гарантия является неотъемлемой частью комплексного технического решения Cisco.

Продление возможно для контрактов, подходящих к концу, на срок от одного года до даты End of support.

Продлить сервисный контракт вы сможете, обратившись к авторизованному реселлеру Cisco. Список доступных партнеров для заказа продления доступен с помощью web-приложения «Местонахождение Партнеров»

(Partner Locator <http://cisco.com/go/partnerlocator>)

The screenshot shows the 'Find a Cisco Partner' search page. It features two tabs: 'Search by capability and fit' and 'Search by partner name'. Below the tabs is a search form with the following elements:

- A 'Location' section with the text '(Up to 8 selections)' and a search input field containing 'Enter City, State or Country'.
- A 'Current Location' indicator showing 'UKRAINE' with a dropdown arrow.
- A 'Partner Name' section with an asterisk and '\* required' text, and a search input field containing 'Enter Partner Name'.
- At the bottom, there are two buttons: a grey 'Search' button and a blue 'Reset Search' button with a circular arrow icon.

## Платная сервисная проверка работоспособности оборудования Compliance check.

В случае покрытия сервисной поддержкой оборудования, которое может расцениваться как потенциально поломанное (никогда не покрывалось сервисным контрактом, или долго не покрывалось, вовремя не продленное, куплено не у авторизованного поставщика) может понадобиться сделать платную инспекцию.

Инспекция производится на уровне шасси и плата за нее не возвращается.  
Проверка обычно занимает 14-21 дней.

Как выглядит процесс инспекции:

1. Партнер и заказчик подтверждают, что согласны произвести инспекцию.
2. Cisco предоставляет анкету-документ для заполнения. В документ необходимо внести информацию об оборудовании для проверки и места проверки и состоянии сети, включая Show tech file и отправить на адрес [services-compliance-support@cisco.com](mailto:services-compliance-support@cisco.com).
3. Если документ заполнен полностью и корректно, Cisco создает квоту для размещения заказа на инспекцию.
4. Используя SKU (парт номер), предоставленный в квоте, дистрибутор может разместить заказ. Приблизительные цены:

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

5. После размещения заказа, инспекция будет произведена у заказчика в срок от 5 до 7 дней.
6. Если оборудование прошло проверку, то на него можно разместить сервисный контракт.
7. Если оборудование не прошло проверку, разместить заказ на сервисный контракт нельзя.

Если вы не хотите проходить проверку, вы можете заказать новое оборудование или refurbished.

С информацией о платной инспекции оборудования при покрытии сервисным контрактом можно ознакомиться по ссылке:

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/hw-sw-relicensing-program.html?dtdid=ossdc000283#~tab-product>

## Раздел 2.

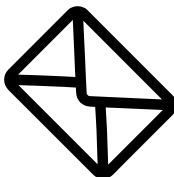


## Описание компонентов сервисных контрактов

## Центр технической поддержки Cisco TAC (Technical Assistance Center)

Центр технической поддержки (Cisco TAC) доступен и предоставляет услуги в режиме 24x7x365 всем заказчикам, которые имеют действующее соглашение о сервисном обслуживании CSA (Cisco Service Agreement).

Обратиться в центр технической поддержки можно с помощью локального прямого телефона, e-mail или через web-сайт. Cisco TAC доступен в любом месте, в любое время. Он позволяет заказчику использовать Интернет для быстрого доступа к критически важной информации, ресурсам для самообразования, а также для быстрого решения сетевых проблем и повышения общей производительности сети с помощью профилактических средств. Cisco TAC предоставляет решения, которые необходимы заказчикам для существенного сокращения времени простоев сети, увеличения ее надежности и уровня удовлетворенности своих клиентов.



TAC@Cisco.com



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

В случае возникновения проблемы, необходимо сообщить о ней непосредственно в Центр технической поддержки (Cisco TAC) одним из следующих способов:

Для оборудования Cisco Enterprise

**TAC 24\*7/365**

- **Web-инструмент:**
- TAC ServiceRequest Tool: ..... <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
- **По e-mail:** ..... [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

Для Казахстана: .....

Продукты для крупных предприятий и операторов связи [8 800-121-4321](tel:88001214321)  
Набрать 8, дождаться 2 сигнала тонового набора и ввести PIN 800-721-7549

Продукты для малого бизнеса [+7 727 321 2600](tel:+77273212600)

Online CHAT

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

**Все контакты TAC представлены по ссылке:**

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>



Каждому сервисному запросу, поступающему в центр технической поддержки Cisco TAC, будет присвоен номер Service Request Number для последующей идентификации вашей заявки.

При открытии заявки в TAC вы можете попросить вовлечь русскоязычных инженеров для решения возникшей технической проблемы, однако первое обращение необходимо осуществить на английском языке.



## Авансовая замена оборудования

После того, как инженер центра технической поддержки в процессе работы над заявкой приходит к выводу о необходимости замены устройства или его компонентов, он осуществляет авторизацию замены RMA (Return Material Authorization – Авторизация на замену оборудования) с присвоением данной замене регистрационного номера.

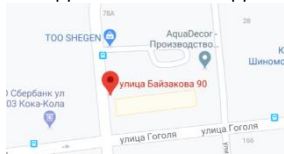
Информация о замене поступает на ближайший склад запасных частей Cisco, который производит отправку замены курьером в место расположения оборудования.

Для Smart Net Total Care с уровнем замены 8x5xNBD, запрос RMA, открытый после 15:00 по локальному времени, переходит на следующий рабочий день (процесс предоставления замены сдвигается на один рабочий день).

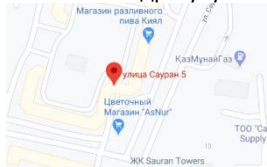
Возврат неисправного оборудования или его компонентов осуществляется на локальный сервисный склад. Неисправное оборудование можно вернуть с помощью курьера, доставившего замену, либо сделать это самостоятельно в течение 10 календарных дней на адрес склада:

### Для Казахстана:

Склад в Алматы находится по адресу: ул. Байзакова 90



в Астане по адресу: ул. Сауран 5А, офис 74



## Доступность авансовой замены по городам Казахстана

NBD*	NBD + 1-2 рабочих дня	NBD + 1-3 рабочих дня	NBD + 2-3 рабочих дня	NBD + 2-4 рабочих дня
Алматы	Караганда			Экибастуз
Актау	Кокчетав			Туркестан
Актобе	Костанай			
Астана	Оскемен			
Атырау	Павлодар			
Кызыл-Орда	Петропавловск			
Шымкент	Рудный			
Уральск	Семей			
	Талдыкорган			
	Тараз			
	Темиртау			
	Жезказган			

Авансовая замена по сервисному контракту производится по истечении 30 дней с начала действия сервисного контракта, так как Cisco Systems требуется время на привоз и резервирование подменного фонда на локальном складе.

Контракты уровня Premium с 4-часовой заменой и NBD работают по Алматы, в Астане поддерживаются контракты только уровня Premium.

\*NBD – Next Business Day (следующий рабочий день)

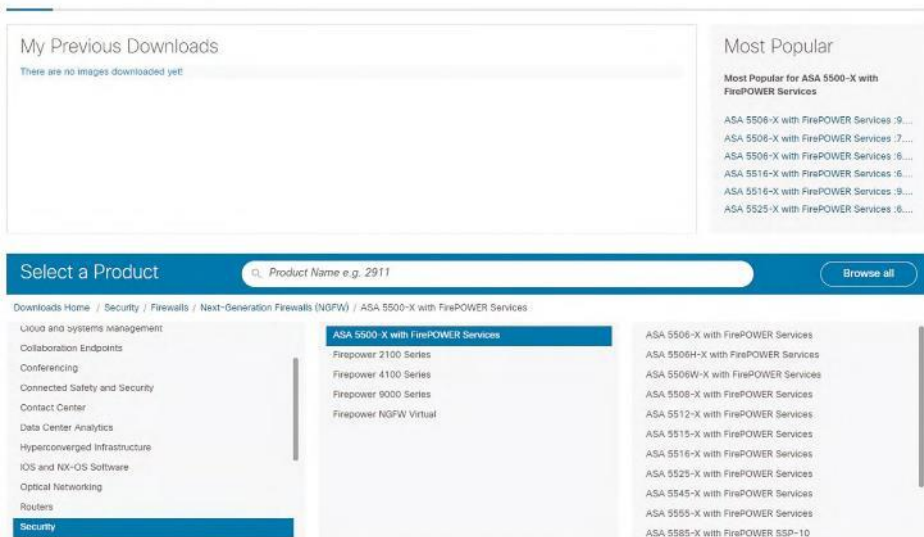
## Обновление операционной системы Cisco IOS

Cisco быстро реагирует на изменения в сетевой среде и предоставляет заказчикам обновленные версии системного программного обеспечения <http://cisco.com/go/software>, например, операционной системы Cisco IOS. Это позволяет совершенствовать работу сетевых устройств и продлевать их жизненный цикл. В новых версиях постоянно улучшаются следующие параметры:

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

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

### Software Download



The screenshot shows the Cisco Software Download interface. At the top, there is a search bar with the text "Select a Product" and a search input field containing "Product Name e.g. 2911". A "Browse all" button is located to the right of the search bar. Below the search bar, there are two main sections: "My Previous Downloads" and "Most Popular".

**My Previous Downloads:** This section contains the text "There are no images downloaded yet".

**Most Popular:** This section lists several product categories, with "Most Popular for ASA 5500-X with FirePOWER Services" being the top category. Below this, there is a list of products:

- ASA 5506-X with FirePOWER Services :9...
- ASA 5506-X with FirePOWER Services :7....
- ASA 5506-X with FirePOWER Services :6....
- ASA 5516-X with FirePOWER Services :6....
- ASA 5516-X with FirePOWER Services :9....
- ASA 5525-X with FirePOWER Services :6....

Below the "Most Popular" section, there is a "Select a Product" section with a search bar and a "Browse all" button. Below this, there is a list of product categories:

- Downloads Home / Security / Firewalls / Next-Generation Firewalls (NGFW) / ASA 5500-X with FirePOWER Services
- Cloud and systems management
- Collaboration Endpoints
- Conferencing
- Connected Safety and Security
- Contact Center
- Data Center Analytics
- Hyperconverged Infrastructure
- IOS and NX-OS Software
- Optical Networking
- Routers
- Security**

The "Security" category is highlighted in blue. Below it, there is a list of products:

- ASA 5500-X with FirePOWER Services**
  - Firepower 2100 Series
  - Firepower 4100 Series
  - Firepower 9000 Series
  - Firepower NGFW Virtual
- ASA 5506-X with FirePOWER Services
- ASA 5506H-X with FirePOWER Services
- ASA 5506W-X with FirePOWER Services
- ASA 5508-X with FirePOWER Services
- ASA 5512-X with FirePOWER Services
- ASA 5515-X with FirePOWER Services
- ASA 5516-X with FirePOWER Services
- ASA 5525-X with FirePOWER Services
- ASA 5545-X with FirePOWER Services
- ASA 5555-X with FirePOWER Services
- ASA 5585-X with FirePOWER SSP-10

## Расширенный доступ на сайт [www.cisco.com](http://www.cisco.com)

Зарегистрированные пользователи сайта [www.cisco.com](http://www.cisco.com) получают немедленный расширенный доступ к информации, ресурсам и системам Cisco, то есть, к тем же ресурсам, которыми пользуются специалисты Cisco TAC. Web-сайт Cisco доступен в любом месте, в любое время. Он дает вам возможность использовать Интернет для быстрого доступа к критически важной информации, ресурсам для самообразования, быстрого решения сетевых проблем и повышения общей производительности сети с помощью профилактических мер.

Готова ли ваша сеть к поддержке облачных технологий?

Узнайте, как оптимизировать сеть для облачных сервисов.

[Подробнее](#)

Последние новости [←](#) [→](#) В Калифорнии внедрена интеллектуальная... - 2012-12-19 [Следуйте за нами](#) [→](#)

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

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

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

**Решения для руководителей**  
 Малого и среднего бизнеса  
 Операторов связи

**Решения для различных отраслей** [▶](#)

**Возможности финансирования**

**Новости и уведомления**  
 Новости Cisco  
 Уведомления по проектам  
 RSS-каналы  
 Социальные сообщества

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

**О Cisco**  
 Брошюры  
 Истории успеха  
 Карьера  
 Human Network

**Контакты**  
 Найги поставщика

## Cisco Smart Call Home – проактивная диагностика сети

Услуга доступна без каких-либо дополнительных затрат для широкого спектра сетевых устройств Cisco. Smart Call Home (<http://cisco.com/go/smartcall>) предоставляет возможность круглосуточного мониторинга устройств для обеспечения проактивной диагностики сети, предупреждения неполадок, а также восстановления. Опция Smart Call Home обеспечивает:

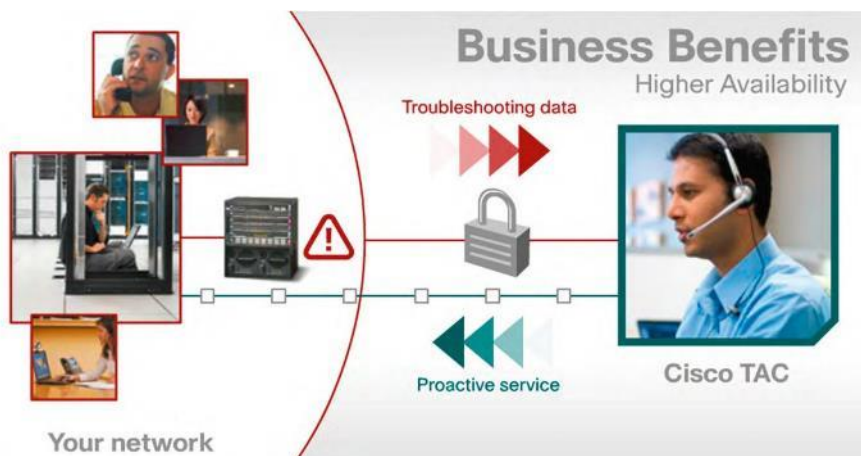
- Мониторинг сети с помощью диагностических отчетов;
- Предупреждение и устранение неисправностей в режиме реального времени;
- Автоматическую генерацию запросов на обслуживание для технических инженеров;
- Безопасность и надежность передачи данных;
- Персонализированный и настраиваемый web-портал для рассмотрения Call Home сообщений, детальной диагностики и получения рекомендаций.

### Таблица поддерживаемых устройств:




Схема функционирования опции Smart Call Home:

Если потенциальная проблема обнаружена, происходит следующее:

1. Зашифрованные сообщения передаются в Smart System.
2. Система проверяет и анализирует сообщение, оценивает серьезность вопроса и активирует соответствующую последовательность уведомления на основе профиля, который вы создали.
3. Если проблема серьезная, функция Smart Call Home автоматически генерирует Cisco Technical Assistance Center (TAC) запрос на обслуживание, параллельно инициируя подробную диагностику вашей проблемы.



## Интеллектуальные возможности сервиса Smart Net Total Care

Добавление ценности в рабочие процессы поддержки		Снижение рисков	Производительная эффективность	Ускоренное решение проблем
	<b>Техническая поддержка и управление инцидентами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Быстрая профессиональная техническая поддержка от Cisco® TAC</li> <li>Авансовая замена оборудования</li> <li>Простые, автоматизированные процессы для управления инцидентами</li> </ul>	●	●	●
	<b>Предупреждения об уязвимостях и оповещения о продуктах</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Информативные предупреждения об уязвимости</li> <li>Важные уведомления о продуктах (оборудование и ПО)</li> <li>Оповещения о доступности услуг (оборудование и ПО)</li> </ul>	●	●	
	<b>Управление услугами</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Обслуживаемые/обслуживаемые устройства, подходящее покрытие</li> <li>Подготовка и планирование продления договоров</li> <li>Планирование бюджета</li> </ul>	●	●	
	<b>Управление жизненным циклом продуктов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Актуальные сведения о базе установленного оборудования</li> <li>Прекращение продаж/завершение срока эксплуатации, несоответствие версий ПО</li> <li>Автоматизация для сокращения расходов и рисков, связанных с выполняемыми вручную процессами</li> </ul>	●	●	

Услуга Smart Net Total Care предоставляет значительные преимущества Заказчикам в трех основных областях: **снижение риска, производственная эффективность и ускорение решения проблем.**

Эти преимущества реализованы благодаря следующим возможностям:

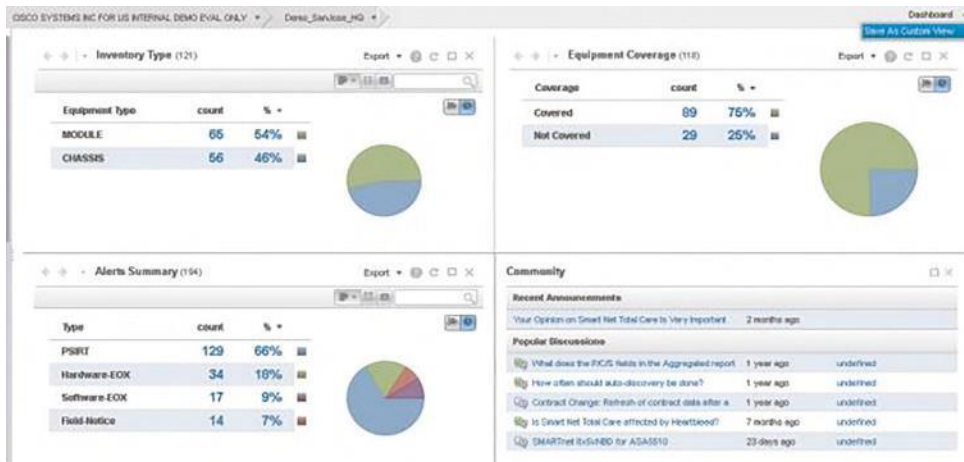
**Техническая поддержка и управление инцидентами.** Эксперты центра технической поддержки Cisco окажут вам круглосуточную поддержку 7 дней в неделю 365 дней в году. Мы предлагаем авансовую замену оборудования с быстрым откликом на обращение, а также интеллектуальные возможности для оптимизации вашего взаимодействия с сотрудниками центра поддержки TAC благодаря быстрому поиску информации о ваших устройствах и покрытии услугами.

**Управление предупреждениями.** Предупреждения Cisco позволяют предотвратить сбои в работе сети благодаря своевременному выявлению и решению проблем. Управление предупреждениями Smart NetTotal Care позволяет эффективно управлять предупреждениями Cisco и отслеживать их с целью уменьшения риска и повышения эффективности.

**Управление охватом услуг.** Вы сможете быстро и просто выявлять компоненты аппаратного и программного обеспечения, покрываемые контрактом, и определять, соответствуют ли уровни поддержки вашим бизнес-потребностям и корпоративным политикам. Информация о покрытии контрактами позволяет снизить риски и повысить производственную эффективность.

**Управление жизненным циклом продуктов.** Услуга Smart Net Total Care предоставляет актуальную картину вашей базы установленного оборудования Cisco, включая такие сведения, как информацию об устройствах и их конфигурации, серийный номер, версия ПО Cisco IOS, установленная память и микропрограммное обеспечение, IP-адрес, имя хоста и многое другое. Возможность ведения актуальных данных о базе установленного оборудования, предоставляемая услугой Smart Net Total Care, значительно повышает эффективность по сравнению с ручными способами, а также снижает риск ошибок благодаря автоматизации.

## Портал Smart Net Total Care предоставляет доступ к следующей информации:



- инсталлированная база оборудования;
- покрытие сервисными контрактами;
- информация о жизненном цикле и End of Support date;
- оповещения о продуктах: услуга заблаговременно определяет, какие ваши устройства были включены в опубликованные Cisco оповещения о продуктах и предупреждения безопасности, чтобы вы смогли предпринять необходимое действие, в соответствии с этим оповещением. Например, вы можете отметить устройство для выполнения немедленного действия в соответствии с оповещением, проигнорировать оповещение для этого устройства или ввести информацию о статусе для обращения к ней в дальнейшем. Вам предоставляется полный список релевантных для вас предупреждений и возможность их детализации для получения более подробной информации;

### Типы предупреждений:

- **Предупреждения для оборудования.** Определяют устройства, жизненный цикл которых заканчивается или уже закончился.
- **Предупреждения для программного обеспечения.** Определяют срок окончания поддержки для конкретных версий ПО.
- **Предупреждения об уязвимостях.** Определяют уязвимости системы безопасности, включая уведомления Группы реагирования на уязвимости технических решений (PSIRT)
- **Уведомления об изменении условий эксплуатации.** Информировать о значительных проблемах (за исключением проблем, связанных с уязвимостями в системе безопасности) с оборудованием или версией ПО.





## Управление жизненным циклом продуктов

Услуга Smart Net Total Care предоставляет актуальную картину вашей базы установленного оборудования Cisco, включая такие сведения, как информацию об устройствах и их конфигурации, идентификатор продукта, версия ПО Cisco IOS, установленная память и микропрограммное обеспечение, IP-адрес, имя хоста и многое другое. Возможность ведения актуальных данных о базе установленного оборудования, предоставляемая услугой Smart Net Total Care, значительно повышает эффективность по сравнению с ручными способами, а также снижает риск ошибок.

Благодаря комплексному мониторингу базы установленного оборудования услуга Smart Net Total Care обеспечивает следующие возможности.

- Быстрый поиск продуктов Cisco, для которых подходит срок завершения жизненного цикла, прекращения продаж или поддержки
- Наглядное представление о том, какие компоненты вашей сети были перемещены, добавлены или изменены
- Проверка того, что на вашем оборудовании Cisco работают актуальные, согласованные и поддерживаемые версии программного обеспечения
- Снижение рисков и планирование обновлений оборудования, которое больше не поддерживается

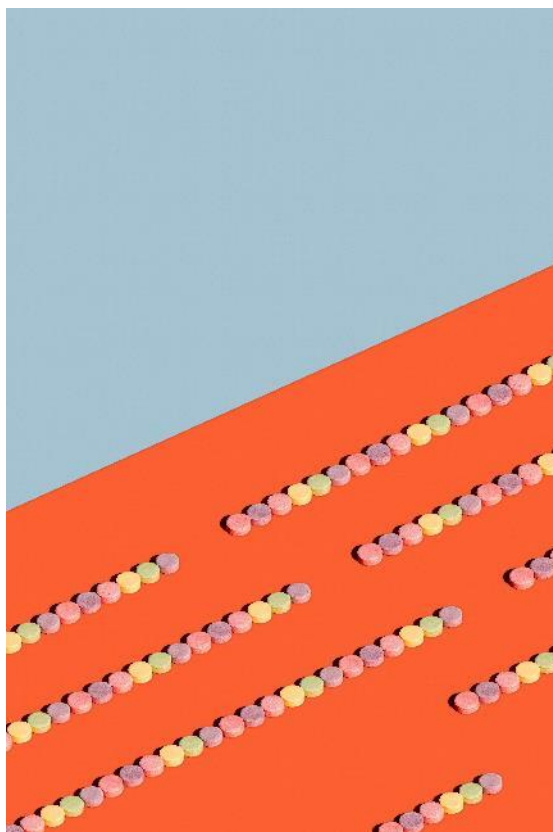
Планирование и управление жизненным циклом продуктов упрощается за счет предоставления единого отчета, в котором отражена вся необходимая информация:

- ˘ Предупреждения для оборудования/программного обеспечения
- ˘ Ссылки на устройства, подверженные уязвимостям
- ˘ Устройства, рекомендованные к замене
- ˘ Версии ОС
- ˘ Фильтрация по датам EoX/LDoS

Можно посмотреть более подробную информацию или сформировать дополнительные отчеты для просмотра определенных типов данных, например, охвата услуги, сроков завершения жизненного цикла и т.д.

Одна из наиболее популярных функций портала Smart Net Total Care — это отчет об изменениях (Delta Report).

С помощью отчета об изменениях вы сможете узнать, какие изменения произошли в базе установленного оборудования между двумя процессами сбора данных в разные моменты времени. Отчет включает перемещения, добавления и изменения установленных у Заказчика и поддерживаемых устройств Cisco.



# Правила пользования сервисными контрактами Smart Net Total Care

## Регистрация нового пользователя сайта Cisco.com

Чтобы начать пользоваться сервисным контрактом Cisco, необходимо зарегистрировать профиль пользователя на сайте Cisco.com.

Чтобы зарегистрироваться (получить CCO ID) на сайте Cisco.com, выполните следующие действия:

1. Перейдите по ссылке на страницу регистрации Cisco и выберите русский язык [https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui?ui\\_locale=ru\\_RU](https://identity.cisco.com/ui/tenants/global/v1.0/enrollment-ui?ui_locale=ru_RU)

2. После заполнения регистрационной формы\* нажмите на кнопку «Отправить».
3. Как только Вы подтвердили форму регистрации, система создаст новый пароль и CCO ID, которые автоматически придут Вам на указанный адрес электронной почты.
4. После получения пароля и CCO ID следуйте инструкциям в пункте «Последовательность действий при возникновении сервисного случая».

**Важно!** \*Для дальнейшего доступа к контрактам и работы с ними в CCW-R необходимо, чтобы название компании в профиле CCO ID совпадало с названием, указанным в сервисном контракте.

## Ассоциация ССО ID с сервисным контрактом

Для того чтобы зарегистрировать контракт и получить к нему доступ необходимо произвести действия по одному из способов:

### Способ №1:

Для того чтобы зарегистрировать контракт и получить к нему доступ необходимо перейти по ссылке: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

В поле поиска вбиваете access to contract number и далее заполняете соответствующие поля с описанием запроса:

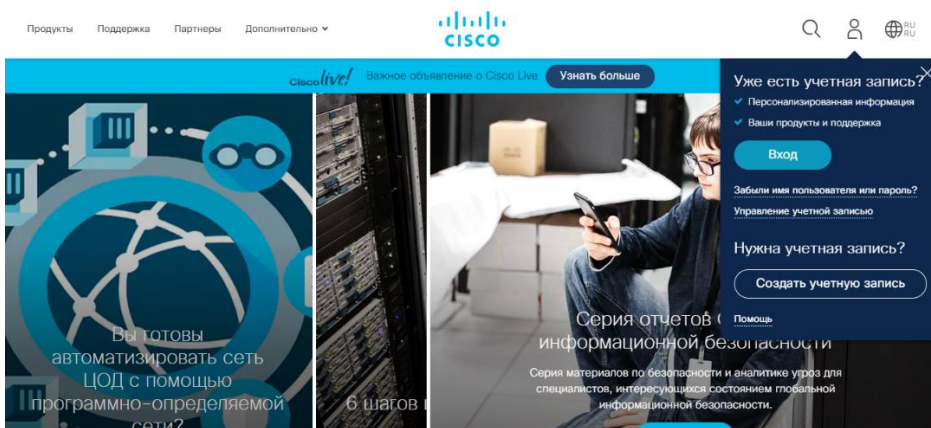
Dear team,  
Please provide an access to contract number \_\_\_\_\_ to CCO ID \_\_\_\_\_ so that TAC cases can be opened and the contract is seen in profile CCW-R.  
Thank you.

В поля, выделенные желтой заливкой, вносится номер контракта и логин человека, который будет иметь к нему доступ.

Важно чтобы этот человек уже был зарегистрирован на сайте Циско.  
После этого дается доступ в течении 24 часов.

### Способ №2:

1. Зайдите в свой аккаунт на [https://www.cisco.com/c/ru\\_kz/index.html](https://www.cisco.com/c/ru_kz/index.html) по ссылке и выберите раздел «Управление учетной записью».



- Выберите раздел «Customer Profile manager» или перейдите по прямой ссылке ниже [https://rpfa.cloudapps.cisco.com/rpfa/profile/profile\\_management.do](https://rpfa.cloudapps.cisco.com/rpfa/profile/profile_management.do)

## Account



Customer Profile Manager

• Edit your customer profile



Partner Profile Manager

• Requires Cisco.com login

- Зайдите в раздел «Доступ к содержимому с ограниченным доступом» и нажмите «Добавить права доступа».

## Profile Management

Home **Personal** Security Settings **Access Management**

Access Management

### Your Personal Details

Last login: Wed, Apr 3, 2019, 11:45 PM GMT-3

First Name  
Oksana

Last Name  
Kondratyuk

Country  
Ukraine

Email Address (Work email recommended)  
okk@itdistribution.muk.ua  
[Edit Email](#)

Username  
itmuk@distribution.kyiv.ua

### Your Company Details

Company  
IT DISTRIBUTION LLC

Site Address  
DONETSKA STR 16/2, KYIV, UA, 03151

Company Phone Number  
+1

Job Role  
Purchasing/Procurement

Job Title  
Enter your job title

[Cancel](#) [Update](#)

### Cisco Account Profile

[Back to Profile Management](#) Choose Language: English

Access

Services & Support | Smart Accounts | Ordering | Smart Services | CCIE | Partners | PICA Users

Do you need additional access or other full support or download?

**1** [Add Access](#)

**Your Current Access**

**2** [Add](#)

**Contract Number**

**3** [Add](#)

205292408

201538523

201752015

201750927

#### Add Access

What type of access are you requesting?

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

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

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


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

4. Выберите параметр, по которому Вы хотите осуществить добавление сервисного контракта в профиль пользователя\*, и заполните поле справа.
  - Идентификатор(-ы) для выставления счетов (Bill-to ID)
  - Номер(-а) контракта

\* Для доступа к сервисным контрактам и работы с ними в CCW-R необходимо, чтобы название компании в профиле CCO ID совпадало с Site name, указанным в контракте.

## Request Full Support Access

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

Bill-to ID(s)  


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

OR

Specific Contract(s)


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

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

By Service Contract Number(s)  

OR

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

By Serial Number  

All submitted requests will be reviewed by an administrator.

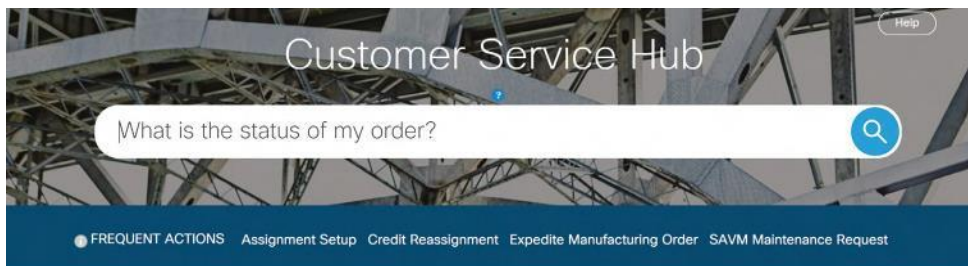
By clicking Submit you acknowledge that you have reviewed and agree to comply with the terms of any applicable [Cisco Service Descriptions](#)

5. Нажмите «Отправить».
6. После отправки запроса на добавление номера контракта в профиль пользователя CCO ID, система проведет автоматическую проверку прав доступа для этого пользователя.
7. В случае положительного результата номер контракта будет добавлен в профиль пользователя и далее необходимо время на обновление систем (обычно это занимает не более 48 часов).
8. Если система не сможет произвести автоматическую проверку для данного пользователя, запрос будет направлен к SAMT администратору этого контракта. На указанный при регистрации адрес электронной почты Вам придет сообщение о том, что запрос направлен Вашему SAMT администратору по контрактам. В нем также будут указаны контакты команды CIN (Customer Interaction Network) на случай, если Ваш администратор по контрактам не доступен.
9. В задачу SAMT администратора входит рассмотрение входящих запросов на добавление сервисных контрактов в профиль пользователей, а также своевременный ответ: подтверждение или отказ в предоставлении доступа к использованию контракта.
10. Ожидайте подтверждения о том, что контракт добавлен в профиль CCO ID на указанный при регистрации адрес электронной почты.
11. SAMT администратор будет уведомлен относительно каждой автоматической ассоциации, таким образом, они смогут рассмотреть и принять дополнительные меры при необходимости.

## Открытие операционного кейса в Customer Service Hub.

Для открытия кейса в Customer Service Hub для решения различных операционных вопросов перейдите по ссылке: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>

В поле поиска вбиваете интересующий вас вопрос, или специфицируете тему, например, Update Renewal metrics/Change dates in the contract/Update Serial in the contract/Help validating my quote и нажимаете поиск:



My Dashboard

0 Cases Awaiting Your Response

0 Cases Completed Since Last Visit

0 Cases Updated Since Last Visit

Из выпадающего меню выберите тему, наиболее подходящую вашему запросу: Например, внесение изменений в Renewal rate metrics, нажимаете Open a case:

### Service Performance Metrics Queries

Support for general questions about rules and definition of Service Sales (Attach Rate, Renewal Rate) or delivery metrics (Service Request or Return Materials Authorization (RMA)) [Open a Case](#)

### Service Performance Metrics Issues

Report an issue with your service sales or delivery metrics, items missing or not showing correctly [Open a Case](#)

### Service Performance Metrics Exclusions

Request exclusion of measured items from your metrics per program rules [Open a Case](#)

### Renewal Migration Support

Renewal Migration requests for Migration Form, Process Questions and Provisioning Assistance [Open a Case](#)

Далее отвечаете на вопрос:

Are you creating the case on behalf of someone else?

Yes

No

Next

Cancel

Если да, то укажите ССО для кого, вы это делаете:

Are you creating the case on behalf of someone else?

Yes No

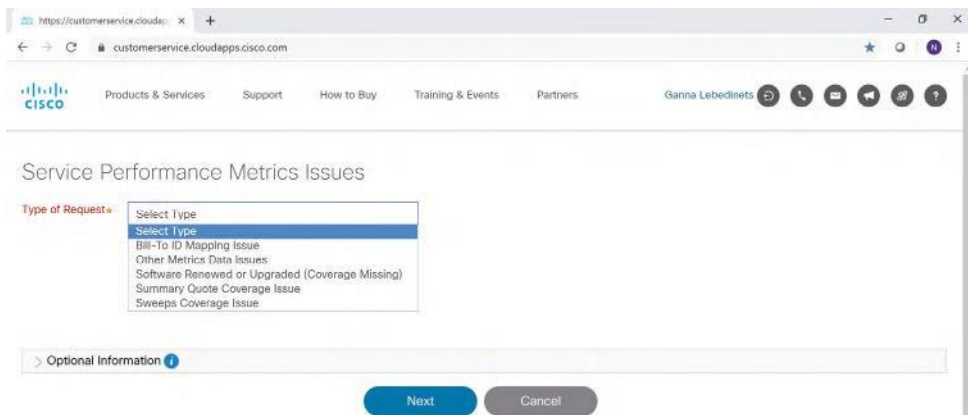
Enter CCOID or Cisco Username

Find

Next

Cancel

Нажимаете далее Next и в выпадающем меню выбираете наиболее подходящую тему для вашего запроса:



Service Performance Metrics Issues

Type of Request\*

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

> Optional Information ⓘ

Next Cancel

Заполняете поле комментарии и Optional Information (вносите детально все информацию, чтобы агент владел всей необходимой информацией для разрешения вашего кейса и нажимаете Next

## Service Performance Metrics Issues

Type of Request\*

Other Metrics Data Issues

Comments\*

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

> Optional Information ⓘ

Next

Cancel



После этого вашей заявке присвоен номер кейса, по которому вы получите письмо в почту о создании заявки.

## Service Performance Metrics Issues

Your new case number is PPS-1762

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

Close Window

## SAMT – инструмент для мониторинга и управления доступом к сервисным контрактам

Service Access Management Tool позволяет партнерам и заказчикам управлять доступом к поддержке Cisco по номеру контракта. Данный инструмент также позволяет вам определить, какие компоненты Cisco Services (TAC, авансовая замена/RMA) доступны пользователю ССО в пределах контракта. Для получения более детальной информации и обучения по Service Access Management Tool, вы можете перейти по ссылке:

[www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmt.html](http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmt.html).

В случае возникновения проблем с получением доступа к инструменту обращайтесь к компании, продавшей вам сервисный контракт, либо вашему локальному сервис-менеджеру из представительства Cisco Systems.

Подробная информация об инструменте и о том, как им пользоваться, находится по ссылке: <http://www.cisco.com/web/applicat/spptauth/serviceaccessmgmttraining.html>

## Service Access Management Tool



Easy connection to Cisco Services

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

Launch SAMT and get the latest news

Learn more

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

## Support

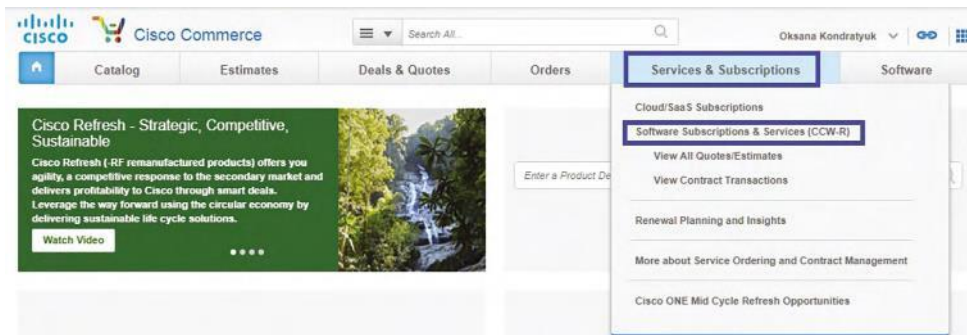
You can open a support case or, for products under warranty, a return merchandise authorization (RMA), by using the links at the Cisco Worldwide Support & Downloads webpage.

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

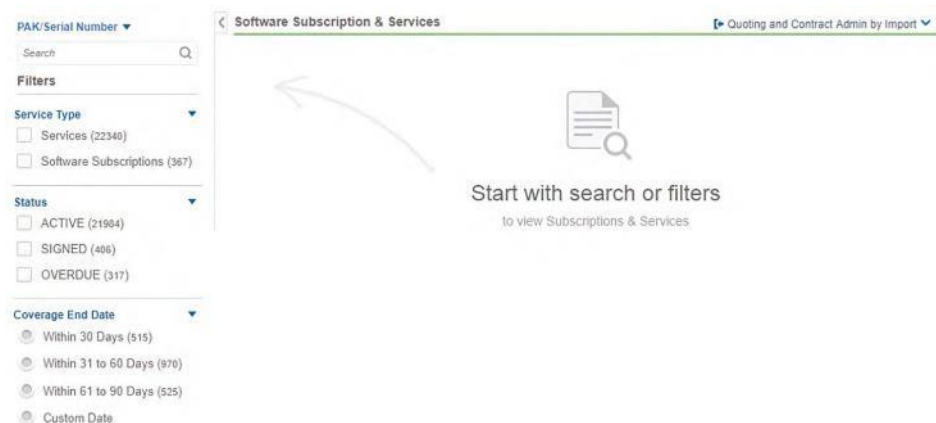
## Управление сервисными контрактами. Работа в CCW-R

Для просмотра статуса контракта и списка оборудования, покрытого сервисным контрактом, выполните следующие шаги:

1. Перейдите в центр сервисных контрактов по адресу <https://apps.cisco.com/Commerce/home>
2. В закладке Services & Subscriptions выберите «Software Subscriptions and Services-CCW-R».



Далее открывается окно:



В разделе «Search all» в выпадающем окне выберите опцию «Contract number» введите номер интересующего вас контракта в поле для ввода. Выберите необходимые фильтры.

The screenshot displays the Cisco Commerce Services & Subscriptions interface. The top navigation bar includes 'Catalog', 'Estimates', 'Deals & Quotes', 'Orders', 'Services & Subscriptions' (highlighted), and 'Software'. A search bar at the top right contains the text 'Search All'. Below the navigation bar, the 'Services & Subscriptions' section is active, showing 367 results. The left sidebar contains several filter sections: 'PAK/Serial Number' (1), 'Filters' (2), 'Service Type' (with 'Software Subscriptions' checked), 'Status' (with 'ACTIVE (356)', 'OVERDUE (10)', and 'SIGNED (1)' options), 'Coverage End Date' (with 'Within 30 Days (4)', 'Within 31 to 60 Days (11)', 'Within 61 to 90 Days (10)', and 'Custom Date' options), 'End of Support' (with 'Has Passed', 'Within 2 Months', and 'Within 11 Months' options), and 'Contract Bill To Country' (with 'UA (367)' selected). The main content area shows a table of results (4) with columns: 'Product Number/ End Of Support', 'End Customer', 'Service Level/Offer Type', 'PAK/Serial/Instance Number', and 'Start/ End Date'. The table lists several subscription entries, including 'ESA-AMP-LIC+', 'L-SA5525-TAM+', 'L-FP4351-TAM+', and 'L-AC-PLS-LIC+'.

Product Number/ End Of Support	End Customer	Service Level/Offer Type	PAK/Serial/Instance Number	Start/ End Date
ESA-AMP-LIC+		ESAMP Email Advanced... ESA-AMP-1Y-S3	0603PQJNZRY 5289737024	20-DEC-2018 19-DEC-2019
L-SA5525-TAM+		ASAFP Cisco ASA5525 ... L-ASA5525-TAM-3Y	DFA2OPNZKMB 5221340750	20-APR-2018 19-APR-2021
L-FP4351-TAM+		FPISR FirePOWER TD ... L-FP4351-TAM-3Y	0KOBHJGZ0XA 5221342179	01-AUG-2018 30-JUL-2021
L-FP4351-TAM+		FPISR FirePOWER TD ... L-FP4351-TAM-3Y	0P09PO88UND 5221342175	01-AUG-2018 30-JUL-2021
L-AC-PLS-LIC+		ANYSL Cisco AnyConn... L-AC-PLS-1Y-S1	0U6ZRTC0UUN 5261944712	18-DEC-2018 17-DEC-2019

## **Что делать, если мне по-прежнему требуется помощь в управлении моим сервисным контрактом Cisco или вы не получили доступ на портал CCW-R?**

Для решения различных операционных вопросов необходимо открыть кейс в Customer Service Hub. Для этого перейдите по ссылке: <https://customerservice.cloudapps.cisco.com/>.

В поле поиска вбиваете интересующий вас вопрос, или специфицируете тему, нажимаете поиск и из выпадающего меню выберите тему, наиболее подходящую вашему запросу.

Далее отвечаете на вопросы и заполняете необходимые поля.

После этого вашей заявке присвоен номер кейса, по которому вы получите письмо в почту о создании заявки.

## Последовательность действий при возникновении сервисного случая



## Контакты службы технической поддержки

В случае возникновения проблемы, необходимо сообщить о ней непосредственно в Центр технической поддержки (Cisco TAC) одним из следующих способов:

- \*Для оборудования **Cisco Enterprise TAC 24\*7/365**
- **TAC ServiceRequest Tool:** ..... <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
  - **Пое-mail:** ..... [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

**Для Казахстана:** .....

Продукты для крупных предприятий и операторов связи [8 800-121-4321](tel:88001214321)  
Набрать 8, дождаться 2 сигнала тонового набора и ввести PIN 800-721-7549

Продукты для малого бизнеса [+7 727 321 2600](tel:+77273212600)

**Все контакты TAC представлены по ссылке:**

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html> Для оборудования **Cisco Small Business**

**On-line CHAT**

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

При обращении в центр технической поддержки вам необходимо будет предоставить следующую информацию:

- Контактное лицо (CONTACT NAME):
- Контактный телефон (CONTACT PHONE NUMBER):
- CCO ID:
- Контактный e-mail (CONTACT EMAIL ADDRESS):
- Номер контракта (CONTRACT NUMBER):
- Серийный номер неисправного оборудования (SERIAL NUMBER):
- Тип оборудования (PRODUCT TYPE (Model Number)):
- Программное обеспечение (SOFTWARE VERSION):
- Название компании (COMPANY NAME):
- Адрес установки оборудования (EQUIPMENT LOCATION ADDRESS):
- Краткое описание неисправности (BRIEF PROBLEM DESCRIPTION):

Если у вас возникли трудности в общении на английском языке, обращайтесь за помощью к организации, которая продала вам сервисный контракт.

Запрашивающий сам присваивает своей заявке один из четырех приоритетов или критичностей (первый является самым высоким, см. далее). Впоследствии, приоритет может быть изменен как в сторону повышения, так и в сторону понижения, по согласованию с инженером заказчика, либо в зависимости от доступности запрашивающего.

В результате обращения в Cisco TAC проблеме присваивается номер, после чего она передается одному из инженеров центра технической поддержки, который ведет работу над проблемой вплоть до ее решения. Проблема закрывается с согласия человека, открывшего запрос.

\*При звонках или письменных обращениях вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при e-mail обращении первый запрос будет англоязычным.

## Приоритеты запросов на обслуживание

**Приоритет/Критичность 1:** Действующая сеть вышла из строя или существует критическое воздействие на деловые операции вашей компании. Cisco будет заниматься решением проблемы круглосуточно. Ваша компания должна обеспечить круглосуточное взаимодействие с инженером ТАС, в противном случае приоритет будет автоматически понижен.

**Приоритет/Критичность 2:** Функционирование действующей сети сильно ухудшилось, или функционирование отрицательно влияет на важные аспекты деятельности вашей компании. Ваша компания должна обеспечить взаимодействие с инженером ТАС в течение рабочего дня, в противном случае приоритет будет автоматически снижен.

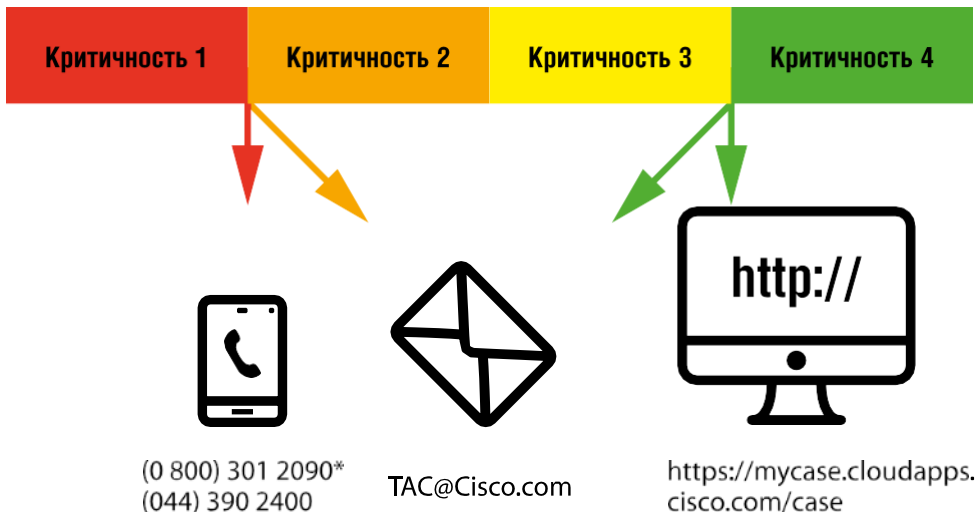
**Приоритет/Критичность 3:** Эксплуатационные характеристики сети ухудшились, в то время как большинство бизнес-операций происходит в нормальном режиме.

**Приоритет/Критичность 4:** Вы нуждаетесь в информации или помощи, связанной с возможностью установки или конфигурирования оборудования Cisco. Никакого влияния на ваши деловые операции не происходит, либо это влияние незначительно.



Выбирая высокие уровни Критичности (1 и 2), вы должны гарантировать постоянный контакт и работу с инженером TAC в течение всего времени работы над запросом:

- 24\*7 для **Критичность 1**
- В рабочее время для **Критичность 2**



Для эскалации сервисного запроса внутри Cisco TAC, понадобятся следующие данные: Описание проблемы, вызвавшей сервисный запрос

- Текущая ситуация с вашей сетью
- Техническое воздействие (Technical Impact)
- Коммерческое воздействие (Business Impact)
- Потенциальное усугубление проблемы

Если вы намерены срочно осуществить эскалацию сервисного запроса, это можно сделать с помощью менеджера Cisco (TAC Duty Manager), в обязанности которого входит вникнуть в проблему и выделить дополнительные ресурсы, звоните по телефонам, указанным ниже.

**Для Казахстана:** .....

Продукты для крупных предприятий и операторов связи [8 800-121-4321](tel:88001214321)

Набрать 8, дождаться 2 сигнала тонового набора и ввести PIN 800-721-7549

Продукты для малого бизнеса [+7 727 321 2600](tel:+77273212600)

**Web-инструмент:**

TAC ServiceRequest Tool:..... <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>

По e-mail:..... [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

**Все контакты TAC представлены по ссылке:**

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-cisco-worldwide-contacts.html>



## Создание сервисного запроса через web-форму

Для создания сервисного запроса через web-форму, следует пройти по ссылке <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>, и заполнить все обязательные поля. Каждому сервисному запросу, который поступает в Cisco TAC, будет присвоен уникальный номер (отправляется по умолчанию на электронный адрес, указанный в вашем профиле) для последующих обращений или просмотра информации.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' header with the user name 'Oksana Kondratyuk (tkruk@distribution.kyiv.ua)'. Below the header is a blue bar with an 'Open New Case' button and a toggle for 'Webex case?'. A search bar labeled 'Case or Tracking Number' is present. Below the search bar are tabs for 'My Cases', 'All Cases', and 'Favorites'. A filter section includes checkboxes for 'Open Cases', 'Draft Cases', and 'Closed Cases', radio buttons for 'Created' and 'Updated', and a dropdown for 'Any Time'. There are also 'Apply Filters' and 'More Options' buttons. At the bottom, a table header is visible with columns: Summary, Case Number, Date Updated, Severity, and Status.

Для обновления сервисного запроса Service Request:

1. Авторизуйтесь на [Cisco.com](https://cisco.com)
2. Перейдите по ссылке Cisco Support Web site: <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
3. Нажмите кнопку Open Case. Выберите тип сервисного обращения: Диагностика и устранение, Запрос на RMA, Задать вопрос.

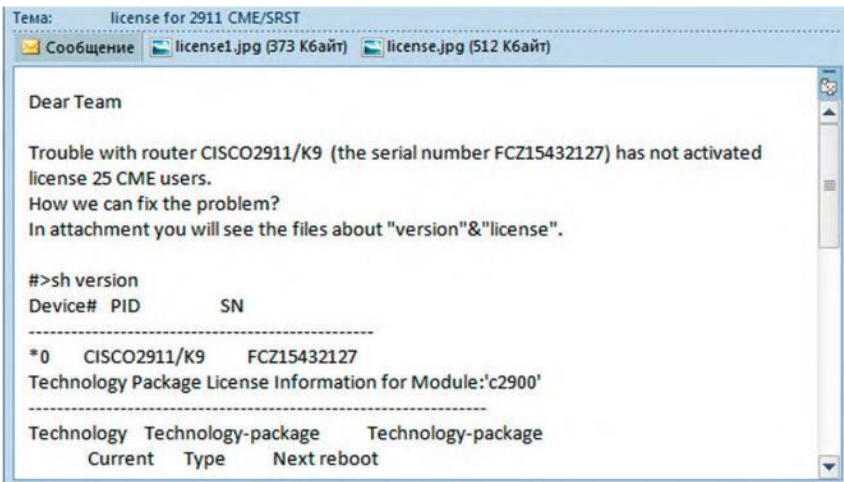
Далее укажите серийный номер оборудования в поле Find Product by Serial Number или номер сервисного контракта в Find Product by Service Contract, и нажмите кнопку Поиск.

The screenshot shows the 'Support Case Manager' header with the user name 'Oksana Kondratyuk (tkruk@distribution.kyiv.ua)'. Below the header is a blue bar with a question mark icon and a 'Chat Now' button. A navigation bar shows 'SCM Home' and a progress indicator with three steps: 1. Check Entitlement, 2. Describe Problem, and 3. Review & Submit. A blue arrow points to a link 'Having trouble creating a case? Chat Now'. Below the progress bar is the 'Request Type' section with radio buttons for 'Diagnose and Fix', 'Request RMA', and 'Ask a Question'. The 'Diagnose and Fix' option is selected. Below this is a search bar for 'Find Product by Serial Number' with a 'Search' button and a checkbox for 'Search for other Open cases for this Serial Number'. Below the search bar is another section for 'Find Product by Service Contract'.

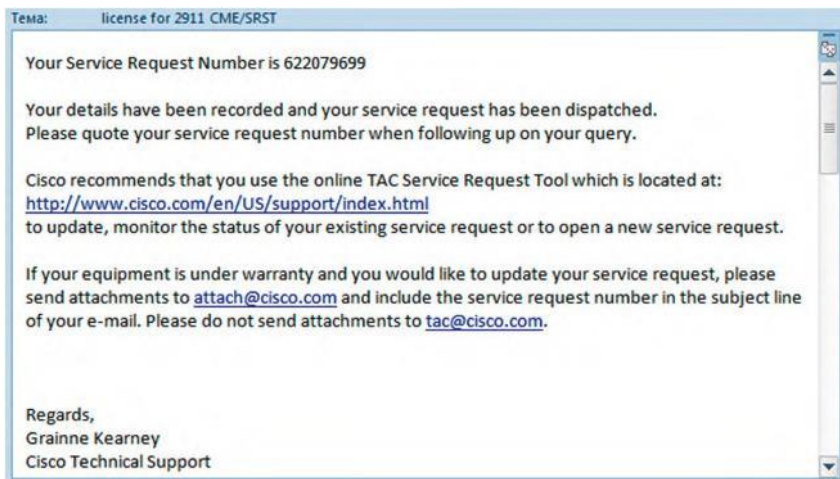
## Создание сервисных запросов по e-mail и телефону

Открывая сервисный запрос с помощью электронной почты [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com) или по телефону согласно вашей страны указанной на ст.2, вы можете запросить русскоговорящих инженеров для общения, но при e-mail обращении первый запрос будет англоязычным.

### Пример письма с сервисным запросом



Ответ от инженеров TAC о том, что запрос принят в работу и ему присвоен сервисный номер



## Замена неработоспособного оборудования, RMA

Если инженер технической поддержки Cisco принял решение об авансовой замене (сроки замены – согласно выбранному уровню контракта), то вашему запросу присваивается номер RMA (Return Material Authorization). Каждый RMA должен содержать номер, модель и серийный номер каждой части оборудования, подлежащей замене.

Необходимую информацию по RMA (дата отгрузки, партномер устройства) можно найти по ссылке: <http://tools.cisco.com/support/serviceordertool/home.svo>

### Ускорение процедуры RMA

Чтобы узнать статус доставки RMA или ускорить его процесс, используйте следующие контакты:

- E-mail: [euro-lsc@cisco.com](mailto:euro-lsc@cisco.com)
- Телефон: +31 20 485 4200

Подменное оборудование может быть новым или равноценным новому.

Вместе с подменным оборудованием курьерская служба доставит два экземпляра акта обмена-передачи оборудования, один из которых вы оставляете у себя, а второй следует отправить на адрес локального склада Cisco вместе с неисправным оборудованием.



## Возврат неработоспособного оборудования

Неисправное оборудование должно быть отдано курьеру, привезшему авансовую замену либо же отправлено вами на адрес локального склада Cisco в **десятидневный срок** со дня получения оборудования. Иначе, по факту невозврата оборудования вовремя вам будет выписан счет за задержку, равный стоимости невозвращенного оборудования по цене согласно Global Price List.

### Для Казахстана:

Для Вашего удобства транспортировка неисправного оборудования в Нидерланды будет произведена за счет Cisco Systems ее логистическим партнером компанией ТОО «Эвентра-Казахстан ЛТД».

Для вызова курьера в Алматы, отправьте, пожалуйста, заявку на эл. адрес [Cisco.return.kz@eventra.ru](mailto:Cisco.return.kz@eventra.ru). В заявке обязательно должны быть указаны следующие данные:

- номер заказа,
- каталожный номер товара,
- наименование компании,
- адрес компании,
- контактное лицо (с указанием контактного телефона)

- ❖ Убедительно просим Вас упаковать каждое неисправное устройство в отдельную коробку (желательно, чтобы она была оригинальной) и заполнить 2 экз. накладной ТОО «Эвентра-Казахстан ЛТД» (с подписью и печатью), которую Вам передали вместе с доставкой нового оборудования.

Один экземпляр накладной уходит с грузом, один экземпляр остается у Вас.

Если Вы находитесь не в Алматы, то также убедительно просим Вас приложить к грузу накладную ТОО «Эвентра-Казахстан ЛТД», по которой Вы получили RMA.

Накладная должна быть с печатью и подписью о получении RMA (один экземпляр остается у Вас, один должен быть отправлен с грузом).

- ❖ Также убедительно просим Вас заполнить в 2-х экземплярах акт дефектовки. Форма акта прилагается. Акт должен иметь дату и быть подписан ответственным за отправку менеджером. В акте обязательно должна быть указана следующая информация:

1. номер заказа
2. каталожный номер товара
3. серийный номер товара
4. страна происхождения
5. краткое описание детали
6. краткое описание неисправности

- ❖ На каждой коробке и в накладной должны быть написаны соответствующий грузу номер RMA или Case number.

Пожалуйста, не отправляйте с неисправным оборудованием техническую документацию, упаковочные материалы, шнуры, модули, компакт диски и т.д.

При возникновении вопросов или для получения более подробных инструкций (если Вы находитесь в других городах Казахстана) свяжитесь с менеджером компании «Эвентра-Казахстан ЛТД» по телефонам +7(727) 378 78 77, +7 (727) 378 77 93. Контактные лица: Екатерина Трифонова, Оксана Воронина, Руслан Дарибаев.

По всем вопросам, касающимся возвращения неисправного оборудования, обращайтесь в департамент, отвечающий за возвращение оборудования (Asset Recovery).

E-mail: [asset-recovery-emea@cisco.com](mailto:asset-recovery-emea@cisco.com)

## Причины задержек замены оборудования

Возможные причины:

- Если решение о замене принято после 15:00 по местному времени для контракта с уровнем реакции NBD, доставка переносится на следующий рабочий день.
- Первые 30 дней авансовая замена не производится, так как требуется время на пополнение локального склада позициями согласно контракту. В случае, если вы хотите все-таки получить замену ранее 30 дней, вам предложат замену по стандартной гарантии. В этом случае необходимо будет нести дополнительные расходы на логистику и растаможку.
- Адрес заказчика при открытии РМА должен совпадать с адресом, прописанным в контракте. Нельзя указывать адрес дистрибутора или партнера для РМА на оборудования двойного назначения.



## Сервисное портфолио

## Технические сервисы Smart Net Total Care – Technical Support Services CON-SMBS – Small Medium Business Service Assistant

- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 8 часов в сутки, 5 рабочих дней в неделю, с реакцией технического специалиста Cisco на следующий рабочий день.
- Защищенный online-доступ к технической информации на гостевом SMB портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS для поддерживаемого пакетом оборудования;
- Замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).
- \*Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.
- Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.
- Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуются изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SMBS	SmartNet Total Care SMB SA	NBD	ограничен	нет	Bug fixes	Гостевой доступ



## CON-SNT – Smart Net Total Care

- Поддержка и исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и CiscoCatalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web, в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня), либо же с повышенным приоритетом в зависимости от уровня сервиса (SNTE, SNTP)

\* Для районных центров страны, удаленных от локального склада, возможны отклонения от указанных сроков в сторону их увеличения до 3-4 дней.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуются изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SNT	SmartNet Total Care	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTE	SmartNet Total Care Enhanced	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTP	SmartNet Total Care Premium	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да



## CON-OS – Smart Net Total Care Onsite

- Поддержка и исправление ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и Cisco Catalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством web, в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).
- Авансовая замена привозится инженером Cisco на адрес заказчика, указанный в заявке на получение замены РМА;
- Задачи, поддерживаемые Onsite инженером Cisco согласно контракту:
  - ˆ Замена неработоспособного оборудования;
  - ˆ Определение типов интерфейсов и их использование на оборудовании Cisco;
  - ˆ Определение продуктов Cisco по логотипу и номеру моделей;
  - ˆ Идентификация и поиск серийных номеров;
  - ˆ Выявление и описание часто используемых компонентов в продуктах Cisco;
  - ˆ Информирование о принципах и основах использования оборудования Cisco;
  - ˆ Знание Cisco IOS режима команд;
  - ˆ Определение и просмотр файла конфигурации маршрутизатора или коммутатора;
  - ˆ Копирование и сохранение файла конфигурации маршрутизатора или коммутатора с помощью ноутбука;
  - ˆ Изменение настроек маршрутизатора или файла конфигурации коммутатора для повторного использования;
  - ˆ Вставка файла конфигурации в маршрутизатор или коммутатор, используя ноутбук;
  - ˆ Настройка с помощью основных команд среды IOS;
  - ˆ Определение установленной конфигурации и аппаратных средств посредством шоу-команд (например, show ver.);
  - ˆ Доступ с помощью CLI;
  - ˆ Поиск реестра параметров конфигурации Cisco и его изменения;
  - ˆ Выполнение обновлений программного обеспечения или понижения версий посредством использования TFTP, XMODEM или tftpdnld;
  - ˆ Установка программного обеспечения и обновление процедур;
  - ˆ Выполнение восстановления пароля на маршрутизаторе или коммутаторе;
  - ˆ Установка IP-адреса на оборудовании Cisco.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуется изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к ТАС	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
OS	SmartNet Total Care Onsite	OSNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
OSE	SmartNet Total Care Onsite Enhanced	8x5x4 OS	Круглосуточно	Да	Да	Да
OSP	SmartNet Total Care Onsite Premium	24x7x4 OS	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-ECDN – Cisco Telepresence Service

- Поддержка и техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (ТАС) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на портале компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Поддержка и получение второстепенных (не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения (minor releases) для поддерживаемого пакетом оборудования;
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуются изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к ТАС	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECDO	Onsite (рабочие часы)	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECEN	TVSS/Telepresence support	8X5X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
EC4N	TVSS/Telepresence support	24X7X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECMU	TVSS/Telepresence support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## CON-SU – Signature Updates

- Поддержка и исправления ошибок официально закупленного, лицензированного программного обеспечения Cisco IOS и Cisco Catalyst OS для поддерживаемого пакетом оборудования, включая предыдущие и будущие релизы программного обеспечения, а также обновление и исправление сигнатур;
- Техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством Web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- Защищенный online-доступ к технической информации на сайте компании Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования:
  - в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня), либо же с повышенным приоритетом в зависимости от уровня сервиса (SU2, SU3).

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия оборудования.

Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуются изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Алдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SU1	IPS Svc	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU2	IPS Svc	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU3	IPS Svc	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU01	IPS Svc onsite	NBD	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-SBS – Service Small Business

- Срок действия сервисного контракта составляет 3 года;
- Техническая поддержка и консультации в форме чата на русском языке, с 11:00 до 15:30.  
Для этого, необходимо выбрать: страна «Russia», язык «Russian» по ссылке:  
<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>
- Доступ к технической документации в Cisco Small Business Support Center:  
<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business>
- Обновление программного обеспечения:  
<http://software.cisco.com/download/navigator.html>
- Авансовая замена вышедшего из строя оборудования  
- в течение следующего рабочего дня с 9:00 до 17:00 (при условии регистрации неисправности и выдачи заключения инженером Cisco Systems до 15:00 текущего рабочего дня).

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует 3 года с даты начала приобретенного контракта.

Во всех странах, где нет локального сервисного склада Cisco, оборудование будет доставляться на имя заказчика из-за границы. Все затраты по уплате локальных налогов и таможенной очистке доставленного таким образом оборудования ложатся на конечного клиента или на поставщика по соглашению сторон. При этом в связи с локальными законодательными ограничениями возможно потребуются изменение адреса и имени получателя оборудования. В связи с этим перед открытием запроса на замену оборудования рекомендуется проконсультироваться с поставщиком Вашего сервисного контракта

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SBS	Small Business Service	Да	Круглосуточно	Да	Да	Да

## CON-SAS – Software Application Support

- техническая помощь от Cisco Technical Assistance Center (TAC) по телефону и посредством web в режиме 24 часа в сутки, 7 дней в неделю;
- защищенный online-доступ к технической информации на портале Cisco Systems и к системе обработки технических обращений (кейсов);
- поддержка, исправление ошибок и получение второстепенных (minor releases не содержащих новую функциональность) обновлений программного обеспечения, за исключением операционной системы IOS и встроенного ПО, для поддерживаемого пакетом оборудования.

Право на использование вышеуказанной технической поддержки действует от 1 (одного) года до 5 (пяти) лет с даты начала приобретенного контракта в зависимости от выбранного срока поддержки и доступности покрытия программного обеспечения.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SAS	Software support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## CON-ECMU – Software Service

Комплексная поддержка программного обеспечения предоставляет бесперебойную работу ваших систем. Услуга компании Cisco по поддержке программного обеспечения (SWSS) предоставляет комплексное обслуживание программных продуктов и помогает обеспечить бесперебойную работу внутренних систем и бизнеса в целом. Услуга SWSS является единым предложением, которое предлагает комплексную поддержку для ваших программных продуктов Cisco. Техническое обслуживание, обновление текущих и переход на новые версии ПО, повышают окупаемость инвестиций в программные продукты компании Cisco. Для того, чтобы снизить количество сбоев в работе сети и повысить доступность приложений, минимальный срок действия услуги SWSS должен составлять 12 месяцев. При заказе услуги на несколько лет предоставляется скидка. Воспользуйтесь этой возможностью для сохранения уровня производительности вашей сети в течение максимально длительного времени.

SWSS больше недоступен для Cisco One лицензий.  
Приобретайте сервисы уровня DNAC1/ACIC1.

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к TAC	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
ECMU	Essential SW	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да

## Установка портала Cisco Smart Net Total Care

The screenshot displays the Cisco Smart Net Total Care dashboard. On the left is a navigation sidebar with sections: Actions (Schedule Task), Dashboards (+), Library (Administration: Contracts Properties, Upload Processing, Active Alerts, All Collectors, File Import, Service Coverage, Segment Exclusions), and Alerts. The main area is titled 'Smart Net Total Care' and shows 'Equipment: Equipment Type (430)'. Below this is a table with columns: Product ID, Collected PID, Product Name, and Prod. ID. The table lists several equipment items with checkboxes. To the right, there's a 'Support Coverage: Support Coverage Type (225 Devices)' section featuring a pie chart and a legend. The legend indicates: 43% Not Covered: 97, 22% Covered (Coverage Status Not Visible): 58, and 16% Covered (Active): 37. Below the pie chart is a 'Community' section with 'Announcements' (none available) and 'Discussions' (a list of forum threads).

**Smart Net Total Care от Cisco является широко признанной услугой технической поддержки с доступом к интеллектуальным средствам, которые:**

- Оптимизируют управление инцидентами
- Улучшают контроль рисков, повышают операционную эффективность и помогают быстро разрешать проблемы
- Предоставляют дополнительные инструменты для управления сервисным обслуживанием, системами безопасности и оповещениями, а также обслуживанием в течение жизненного цикла

Найти ответы по установке портала или получить помощь можно по ссылке:

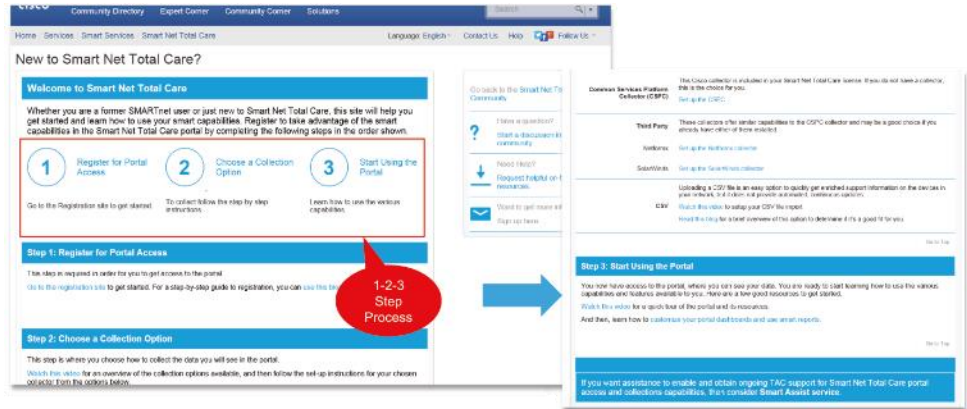
[https://supportforums.cisco.com/community/netpro/solutions/smart\\_services/sntc](https://supportforums.cisco.com/community/netpro/solutions/smart_services/sntc)

The screenshot displays the Cisco Smart Services Connection portal. On the left, a blue sidebar contains navigation menus. The main content area is titled 'Useful Links' and is organized into several sections:

- Training:**
  - Smart Net Total Care Portal User Guide: Guide to help you understand the portal reports and interface.
  - How-To Videos:
  - Videos for basic training, job specific how-to, administration and collector.
  - Deploying the Smart Net Total Care Collector Appliance: Instructions to deploy, register, configure Smart Net Total Care software appliance, virtual image option of CSPC.
  - Hardware Collector Appliance Installation Guide: Guide to install, configure and onrifle your Smart Net Total Care collector.
- Contract Management:** Cisco Service Contract Center (CSCC): Quote, order and manage your Cisco service contracts.
- Download:** Smart Collector Common Service Platform Software; Release Notes: New and changed features of the Smart Net Total Care portal.
- Troubleshooting:** Bug Tool Kit: Find bugs based on product and version; TAC Service Request Tool: Create or update TAC service request.
- Account Management:** Cisco Service Access Management: Manage user account or request account change.
- RMA Process:** Product Online Web Return: Schedule and track shipment for the return of your contracted Service RMAs; Service Order-RMA Tool (SVO): View your service order status.

Для установки портала, необходимо пройти регистрацию:

<https://supportforums.cisco.com/document/12566021/new-smart-net-total-care>



## Для сбора информации об установленном оборудовании необходимо запустить CSCP Коллектор:

- Шаг 1 – Завершите процесс регистрации
- Шаг 2 – Готовность сети и VMware сервера

### Минимальные требования к виртуальной машине

- 4x64bit Processor Core
- 4GB RAM available for the virtual server
- 250GB free on HDD
- 1 NIC
- VMware ESXi 4.x or higher

### Port Requirements (required for upload to Cisco)

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

Шаг 3 – Загрузите CSCP Collector Quick Start Guide

<http://www.cisco.com/c/dam/en/us/support/docs/cloud-systems-management/common-services-platform-collector-cspc/CSCP-Quick-Start-Guide.pdf>

Шаг 4 – Загрузите Cisco CSCP Collector

<https://software.cisco.com/portal/pub/download/portal/select.html?&i=!m&mfid=286312935>

File: CSCP-27-Sm-IRC.ova (Network size up to 10,000 devices (New Install)) ← Other software's available



## Ice breaker Smart IB

Партнер и заказчик имеет возможность запрашивать Ice breaker Smart IB отчет для понимания своей инсталлированной базы.

### Данный отчет содержит:

- Дает детальную информацию по непокрытой сервисом инсталлированной базе партнера и заказчика, закупленной за последние 5 лет (Uncovered, Expired, Terminated);
- Дает детальную информацию по срокам гарантии на непокрытое сервисом;
- Оборудование (гарантия закончилась или закончится в ближайшее время);
- Дает список LDoS оборудования с разбивкой по годам;
- Номера контрактов и даты окончания;
- Данные по продлениям на несколько лет вперед;
- Lifecycle Management data Coverage information (Covered with Services and Uncovered);
- Софт: Лицензии и подписки.



- Показывает количество активных контрактов и возможность сокращения количества контрактов через консолидацию и котерминацию.
- Запросить отчет можно у PSAM/AM или по ссылке:

<http://www.ciscoicebreakerprogram.com/request-report>

**Консолидация и котерминация** контрактов являются приоритетами при размещении заказов.

**Консолидация** – это объединение контрактов по уровню с целью сокращения их количества для упрощения инсталлированной базы и большей прогнозируемости последующих продлений.

**Котерминация** – сведение разных дат в контракте к единой дате окончания.

Ссылка на инструкцию по котерминации и консолидации:

[https://www.cisco.com/E-Learning/gbo-ccw/cdc\\_bulk/Cisco\\_Commerce\\_Core\\_Curriculum/CCW\\_Renewals\\_English/Co-Terming\\_and\\_End\\_Date\\_Alignment\\_Software\\_Subscriptions\\_and\\_Services\\_QRG.pdf](https://www.cisco.com/E-Learning/gbo-ccw/cdc_bulk/Cisco_Commerce_Core_Curriculum/CCW_Renewals_English/Co-Terming_and_End_Date_Alignment_Software_Subscriptions_and_Services_QRG.pdf)

### Преимущества для партнеров:



Мониторинг  
установленного  
оборудования



Стремление  
к охвату в 100%



Значимость  
заказчика



Упрощение данных



Обнаружение  
возможностей



Стремление к ситуации  
с одним сервисным партнером



Надежные и соблюдающие  
требования Заказчики



Финансовая  
предсказуемость

Безопасность и стандартизация, обеспеченные точностью данных  
– База для оцифровки -

### Преимущества для заказчиков:



Понимание  
инсталлированной базы



Безопасность и соответствие  
требованиям



Упрощение



Финансовая прогнозируемость



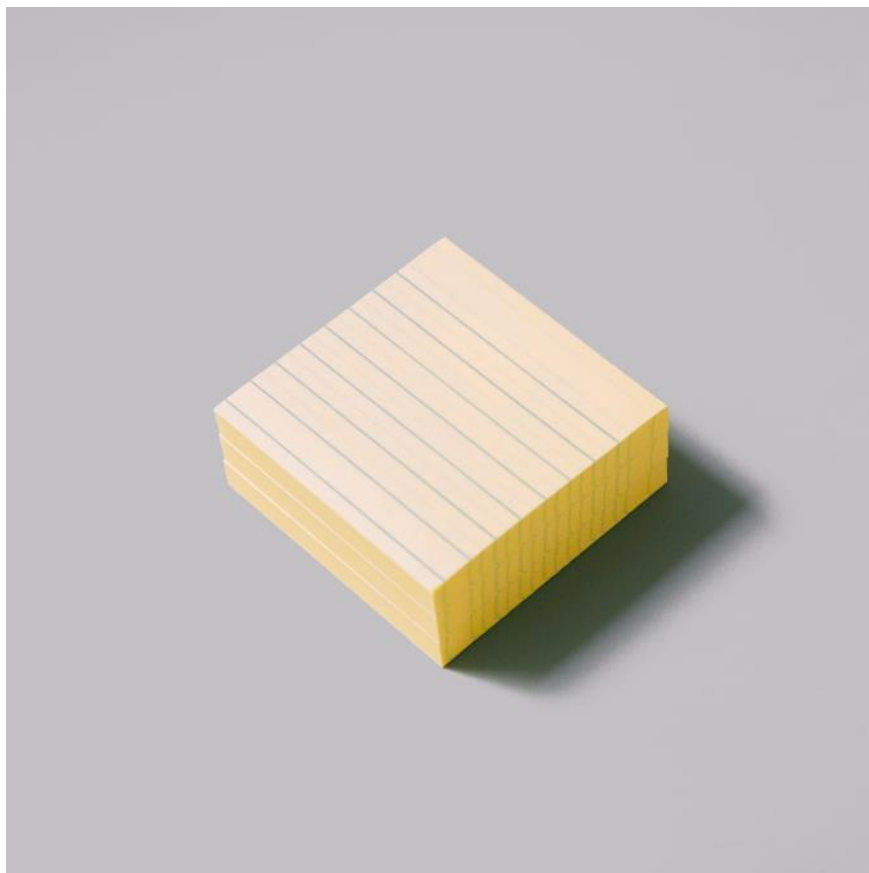
Lifecycle Management



Один сервисный партнер

## Таблица сервисных контрактов

Тип	Название	Авансовая замена	Доступ к ТАС	Апгрейды ПО (major releases)	Апдейты ПО (minor releases)	Доступ Cisco.com
SMBS	SmartNet Total Care SMB SA	8x5xNBD	Ограничен	Да	Да	Гостевой доступ
SNT	SmartNet Total Care	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTE	SmartNet Total Care	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SNTP	SmartNet Total Care Premium	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
OS	SmartNet Total Care Onsite	OSNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
OSE	SmartNet Total Care Onsite Enhanced	8x5x4 OS	Круглосуточно	Да	Да	Да
OSP	SmartNet Total Care Onsite Premium	24x7x4 OS	Круглосуточно	Да	Да	Да
ECDN	TVSS/Telepresence support	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECDO	Onsite (рабочие часы)	8x5xNBD	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECEN	TVSS/Telepresence support	8X5X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
EC4N	TVSS/Telepresence support	24X7X4	Круглосуточно	Нет	Да	Да
ECMU	TVSS/Telepresence support	Нет	Круглосуточно	Нет	Да	Да
SU1	IPS Svc	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU2	IPS Svc	8x5x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SU3	IPS Svc	24x7x4	Круглосуточно	Да	Да	Да
SUO1	IPS Svc onsite	8x5xNBD	Круглосуточно	Да	Да	Да
SAS	Software support	24x7x4	Круглосуточно	Нет	Да	Да



Полезная информация

## Полезные ссылки

Информация о расширенной сервисной гарантии

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

Служба технической поддержки

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

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

Диагностика и обратный звонок

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

Поиск партнера

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

Лицензии

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

Загрузка программного обеспечения

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

Поиск расширенной сервисной гарантии

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

Создание запроса на обслуживание

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

Обратиться в службу технической поддержки Cisco по электронной почте или телефону

[http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco\\_worldwide\\_contacts.html](http://www.cisco.com/cisco/web/support/RU/cisco_worldwide_contacts.html)

Информация о релизах

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/general.html>

Справочники по командам

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/reference.html>

Рекомендации по вопросам безопасности

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_advisories\\_listing.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_advisories_listing.html)

Технические идеи

<https://supportforums.cisco.com/docs/DOC-5821>

Конфигурирование

<https://apps.cisco.com/ccw/cpc/estimate/create>

Устранение неполадок

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/troubleshoot.html>

Установка и модернизация

<http://www.cisco.com/cisco/web/RU/psa/install.html>

Матрица территориальной доступности сервисных контрактов

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

Приложение Product Upgrade Tool

<http://upgrad.cloudapps.cisco.com/upgrad/jsp/index.jsp>

Приложение Cisco Feature Navigator

<http://tools.cisco.com/ITDIT/CFN/>

TAC 24\*7/365

Для оборудования Cisco Enterprise

- **Web-инструмент:**
- **TAC ServiceRequest Tool:** ..... <https://mycase.cloudapps.cisco.com/case>
- **По e-mail:** ..... [tac@cisco.com](mailto:tac@cisco.com)

**Для Казахстана:** .....Продукты для крупных предприятий и операторов связи [8 800-121-4321](tel:800-121-4321)

Набрать 8, дождаться 2 сигнала тонового набора и ввести PIN 800-721-7549

Продукты для малого бизнеса [+7 727 321 2600](tel:+77273212600)

Online CHAT

<https://supportforums.cisco.com/community/netpro/small-business/onlinechatsupport>

В настоящем документе и любых приложениях к нему («Документ») может содержаться конфиденциальная информация и информация для ограниченного распространения, предназначенная исключительно для предполагаемого получателя. Просмотр, использование, распространение или раскрытие этой информации посторонними лицами строго запрещается. Если Вы не являетесь предполагаемым получателем (или уполномоченным представителем предполагаемого получателя), свяжитесь с отправителем и удалите все копии данного Документа. Настоящий Документ не является и не должен восприниматься как предложение контракта. Некоторые сведения, приведенные в данном Документе, могут представлять ссылки на технологии, которые будут разработаны в будущем, функциональные возможности, которые будут реализованы в будущем, ценовую политику для технологических решений и другую информацию («Подробные сведения»). Все Подробные сведения приводятся исключительно в информационных целях и могут быть изменены без уведомления, включая возможность прекращения разработки (если это применимо), но не ограничиваясь ей. Cisco Systems не берет на себя никаких обязательств по окончательной реализации Подробных сведений и не будет нести ответственность за их реализацию. Отсутствие такой реализации не является основанием для возврата ранее приобретенного оборудования или услуг Cisco Systems. Любая информация, содержащаяся в данной Документе, относится только к оборудованию и услугам Cisco Systems и не относится к оборудованию или услугам сторонних организаций, которые могут быть упомянуты в данном Документе. Настоящий Документ не создает и не может создавать каких-либо обязательств и правовых последствий для Cisco Systems.



## **КОНТАКТЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА**

### **CISCO:**

#### **Казахстан:**

050000, Алматы, ул. Күнаева, 77  
бизнес-центр Park View Office Tower,  
9 этаж

Тел.: +7 727 3212600

Факс: +7 727 3212601

<http://www.cisco.com/web/KZ>